

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص بكالوريوس إدارة مشاريع



(تقرير أخلاقيات البحث العلمي)

بمعنوان:

تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة

إعداد الطالبة /

خديجة عبد الله العطاس

إشراف /

د. عبدالرحيم نادر

العام الدراسي :

2026

المقدمة

تشكل أخلاقيات البحث العلمي حجر الزاوية الذي يستند إليه البناء المعرفي الأكاديمي الرصين؛ فهي لا تمثل مجرد مجموعة من القواعد واللوائح التنظيمية، بل هي "دستور أخلاقي" يوجه سلوك الباحثين ويضبط توجهاتهم نحو ممارسة البحث العلمي بمسؤولية ونزاهة وصدق. وفي هذا السياق، يُعرف (Resnik 2020) أخلاقيات البحث العلمي بأنها منظومة القيم والمبادئ والمعايير التي تحكم الممارسات البحثية، وتضمن حماية حقوق المشاركين وسلامة البيانات المستقاة، مما يضفي صبغة من الموثوقية والمصداقية على النتائج العلمية.

إن التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية يعد ضرورة ملحة في ظل التطور المتسارع في مناهج البحث العلمي وتعدد البيئات الرقمية؛ إذ تؤكد الدراسات أن النزاهة العلمية هي الضامن الأساسي لتحويل البيانات الخام إلى معرفة موثوقة تحظى بثقة المجتمع العلمي والممارسين في قطاع الأعمال. ويصبح هذا الالتزام أكثر أهمية عند دراسة ظواهر مرتبطة بسلوك المستهلك وتجاربه مع الشركات الخدمية، حيث تتداخل البيانات الشخصية مع المعايير البحثية.

وعليه، تبرز أهمية هذا التقرير في ترسيخ الممارسة الأخلاقية كركيزة أساسية لا غنى عنها في بحثنا المعنون بـ "تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة".

إن الغاية الجوهرية من هذا التقرير هي تقديم إطار عملي يضمن إجراء الدراسة وفقاً لأعلى معايير النزاهة، بدءاً من الحصول على الموافقة المستنيرة، وصولاً إلى الحفاظ على خصوصية العملاء وسرية بياناتهم، مما يضمن في نهاية المطاف تقديم نتائج علمية ذات قيمة مضافة ومصداقية عالية تخدم متخذي القرار وتثري الأدبيات الإدارية في المملكة العربية السعودية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

لا تقتصر أخلاقيات البحث العلمي على كونها مجموعة من القواعد التنظيمية أو الإجرائية الروتينية، بل هي الركيزة الأساسية والضامن الجوهرى لمصداقية البحث العلمي وقبوله في الأوساط الأكاديمية والمهنية.

إن التزام الباحث بالأطر الأخلاقية يمتد تأثيره ليشمل عدة أبعاد استراتيجية ومهنية تتجاوز مجرد الامتثال للمعايير:

- تعزيز الموثوقية العلمية ودقة النتائج:

إن البحث الذي يُبنى على بيانات صادقة ومستقة بطرق أخلاقية يكتسب طابعاً من الموثوقية العالية؛ مما يجعله يحظى بثقة المجتمع العلمي والممارسين في قطاع الأعمال. فعندما يلتزم الباحث بالأمانة في جمع البيانات وتحليلها دون تحيز، تزداد احتمالية أن تعكس النتائج الواقع الفعلي، مما يدعم اتخاذ القرارات الإدارية السليمة المبنية على حقائق دقيقة.

- حماية حقوق المشاركين وخصوصيتهم:

يمثل المشاركون في البحث (في دراستنا الحالية، عملاء " هنقرستيشن ") محوراً أساسياً تتطلب حمايتهم التزاماً صارماً. وتتمثل هذه الأهمية في ضمان عدم تعرضهم لأي نوع من أنواع الضرر المعنوي أو انتهاك خصوصيتهم أثناء عملية استطلاع آرائهم. إن الالتزام الأخلاقي يفرض علينا كباحثين توفير بيئة آمنة للمشاركة، حيث يشعر بالطمأنينة بأن آرائه وتجربته الشخصية ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي المقصودة.

- تحقيق المسؤولية الاجتماعية للباحث:

إن الأخلاقيات تضع على عاتق الباحث مسؤولية اجتماعية تجاه الفئات التي يدرسها؛ فالبحث ليس مجرد أداة لاستخلاص المعلومات، بل هو وسيلة للتطوير المستدام. الالتزام الأخلاقي يضمن أن نتائج البحث ستُسهم بشكل إيجابي في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، دون التسبب في أي آثار جانبية سلبية للمشاركين أو للشركة محل الدراسة.

- دعم النزاهة المؤسسية:

تساهم الممارسات الأخلاقية في رفع مستوى الوعي والنزاهة داخل بيئة الأعمال؛ فعندما تدرك الشركات أن الباحثين يلتزمون بمعايير عالية في التعامل مع بيانات عملائهم، تزداد احتمالية التعاون البحثي المثمر، مما يصب في مصلحة تطوير قطاع إدارة الجودة بشكل عام.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند ممارسات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الأخلاقية الراسخة التي تشكل البوصلة التي توجه الباحث في جميع مراحل دراسته، بدءاً من جمع البيانات وصولاً إلى نشر النتائج:

1. الأمانة العلمية (Scientific Honesty):

تعد الأمانة العلمية الركن الأساسي في البحث، وتعني التزام الباحث بالصدق المطلق في جمع البيانات، وتحليلها، وعرض نتائجها كما هي دون أي تحريف أو تزيف (Smith, 2022).

- مثال تطبيقي: في دراستنا حول شركة "هنقرستيشن"، تقتضي الأمانة العلمية أن يقوم الباحث بإدراج كافة الاستجابات التي وردت في الاستبيان كما هي، والامتناع تماماً عن تعديل أو استبعاد أي نتائج سلبية لمجرد أنها لا تتوافق مع فرضيات البحث المسبقة.

2. النزاهة (Integrity):

تعني تحلي الباحث بالأخلاق العالية وتجنب أي انحياز شخصي أو أهواء ذاتية قد تؤثر على مسار البحث.

- مثال تطبيقي: يجب على الباحث عند تحليل بيانات جودة الخدمة أن يعرض آراء العملاء السلبية والإيجابية بوعي وشفافية كاملة، دون أن يسمح لتجربته الشخصية كعميل للتطبيق بالتأثير على النتائج النهائية.

3. الموضوعية (Objectivity):

هي القدرة على فصل الآراء الشخصية، والمعتقدات، والمشاعر عن الحقائق العلمية المستخلصة من البيانات.

- مثال تطبيقي: يلتزم الباحث في تقرير النتائج بتقديم الأرقام والنسب المئوية كما هي، مع تفسيرها بناءً على المنهجية العلمية المتبعة، وليس بناءً على انطباعاته الشخصية عن خدمات الشركة.

4. السرية (Confidentiality):

تعد السرية التزاماً أخلاقياً وقانونياً بحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالمشاركين في البحث.

- مثال تطبيقي: لضمان خصوصية المشاركين في دراسة "هنقرستيشن"، سيتم ترميز البيانات أو التعامل معها كمجموعات إحصائية (Aggregate Data)، مع التأكيد على عدم إدراج أسماء أي عملاء أو بياناتهم الشخصية في متن التقرير أو نتائج البحث.

5. الموافقة المستنيرة (Informed Consent):

هي إقرار من المشارك بموافقته على الانضمام للبحث بعد أن تم توضيح هدف الدراسة وطبيعة مشاركته له بشكل شفاف.

- مثال تطبيقي: في مقدمة الاستبيان الإلكتروني الموجه لعملاء "هنقرستيشن"، سيتم وضع نص واضح يشرح للمشارك هدف الدراسة، ويؤكد على أن مشاركته طوعية، وأن له الحق الكامل في التوقف عن المشاركة في أي وقت، وذلك لضمان بناء العلاقة بين الباحث والمشارك على أساس من الاحترام والثقة.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

ان مواجهة القضايا الأخلاقية بوضوح وشفافية تعد جزءاً لا يتجزأ من المنهجية العلمية السليمة. فيما يلي استعراض لأهم التحديات الأخلاقية وكيفية تجنبها في إطار دراستنا الحالية:

1. الانتحال العلمي (Plagiarism):

هو تقديم أفكار أو نصوص أو أعمال الآخرين ونسبتها للذات دون توثيق المرجع الأصلي.

- التوسع التحليلي: لا يقتصر الانتحال على النقل الحرفي فقط، بل يشمل إعادة صياغة الأفكار دون إشارة للمصدر. في بحثنا حول "إدارة الجودة"، سنلتزم بتوثيق جميع المفاهيم والتعريفات والمراجع المستخدمة وفق أسلوب (APA) لضمان الأمانة العلمية.

2. تزوير وتلفيق البيانات (Data Fabrication/Falsification):

يقصد به اختلاق بيانات وهمية لم يقم الباحث بجمعها فعلياً، أو التلاعب بالبيانات الحقيقية لتغيير النتائج.

- التوسع التحليلي: إن ملء استبيانات البحث نيابة عن العملاء، أو تعديل إجاباتهم لتتوافق مع فرضيات الباحث، يُعد خيانة للأمانة البحثية. سيعتمد بحثنا على الشفافية الكاملة، حيث سنُستخرج البيانات مباشرة من استجابات العملاء الحقيقية دون أي تدخل بشري في محتواها.

3. انتهاك الخصوصية: (Privacy Violation)

يشمل جمع معلومات حساسة أو غير ذات صلة بمتغيرات البحث، أو الكشف عن هوية المشاركين دون إذن منهم.

- التوسع التحليلي: لتجنب ذلك، سنلتزم بمبدأ "الاختزال في جمع البيانات"؛ حيث لن نطلب من عملاء "هنقرستيشن" أي معلومات شخصية (مثل الاسم أو رقم الجوال)، وسنقتصر فقط على الأسئلة التي تخدم مباشرة قياس أثر إدارة الجودة على رضاهم.

4. تضارب المصالح: (Conflict of Interest)

يحدث عندما تتداخل المصالح الشخصية أو المهنية للباحث مع موضوع الدراسة، مما قد يؤدي إلى تحيز النتائج (Smith, 2022).

- التوسع التحليلي: قد يظهر تضارب المصالح في حال وجود علاقة تجارية خفية بين الباحث والشركة محل الدراسة "هنقرستيشن". لذا، نؤكد على استقلالية الباحث التامة، وأن الغرض من الدراسة علمي بحت يهدف إلى تطوير ممارسات الجودة، مع الإفصاح عن أي علاقة قد تؤثر على حيادية البحث.

5. التحيز في البحث: (Research Bias)

هو الميل لاختيار عينة معينة أو تفسير النتائج بما يخدم توجهات الباحث المسبقة.

- التوسع التحليلي: سيتم معالجة هذه القضية من خلال استخدام منهجية عشوائية لاختيار عينة العملاء، وضمان تمثيل كافة شرائح العملاء في مدينة جدة لضمان الحصول على صورة واقعية وشاملة لرضا العملاء بعيداً عن أي انتقاء متعمد.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تعد القواعد واللوائح المرجع الأساسي الذي يضبط العملية البحثية ويحول المبادئ الأخلاقية من مفاهيم نظرية إلى ممارسات ملزمة. وتلعب لجان أخلاقيات البحث (IRB) دوراً حيوياً ومحورياً في مراجعة بروتوكولات البحث لضمان توافقها التام مع المعايير الأخلاقية الدولية.

دور لجان أخلاقيات البحث (IRB): لا تقتصر مهمة هذه اللجان على الموافقة الإجرائية، بل تمتد لتشمل تقييم المخاطر المحتملة التي قد يواجهها المشاركون، والتأكد من وجود آليات فعالة لحماية خصوصيتهم وسرية بياناتهم. إن المراجعة الدقيقة لهذه البروتوكولات تضمن أن البحث لا يحقق أهدافه العلمية على حساب حقوق الأفراد.

المعايير الدولية (مثل دليل APA): تضع الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) معايير دقيقة وصارمة تحكم كيفية التعامل مع البيانات، سواء كانت هذه البيانات تتعلق بالأفراد أو المؤسسات.

وتعتبر هذه التوجيهات مرجعاً عالمياً لضمان النزاهة في عرض النتائج، وتوثيق المصادر، واحترام الملكية الفكرية، مما يعزز من الموثوقية العلمية للبحث عند النشر أو العرض.

الأهمية التنظيمية: تساهم هذه اللوائح في خلق بيئة بحثية قائمة على الثقة، حيث تضمن للباحثين مساراً واضحاً للعمل، وللمؤسسات حماية من المخاطر القانونية والأخلاقية، وللمجتمع العلمي نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تطوير السياسات والممارسات في قطاع الأعمال.

التطبيق العملي على موضوع البحث

في إطار التزامنا الصارم بمعايير أخلاقيات البحث العلمي، نطبق في دراستنا الميدانية حول "تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة" بروتوكولاً أخلاقياً متكاملًا يضمن سلامة البيانات ونزاهة العملية البحثية.

يتجلى هذا التطبيق في المراحل التالية:

أولاً: ضمان الموافقة المستنيرة والطوعية

تعد الموافقة المستنيرة حقاً أصيلاً للمشاركين؛ لذا سيتم إدراج نص توضيحي في مستهل الاستبيان الإلكتروني يوضح للعميل أهداف الدراسة بوضوح. كما نضمن للمشارك طوعية المشاركة، مع التأكيد الصريح على حقه الكامل في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون الحاجة لإبداء أسباب، ودون أن يترتب على ذلك أي تأثير سلبي على علاقته بالشركة كعميل.

ثانياً: حماية السرية وخصوصية البيانات

نتبع في دراستنا "بروتوكولاً صارماً يضمن سلامة البيانات". وتتمثل إجراءاتنا في الآتي:

- تشفير البيانات: سنستخدم تقنيات التشفير والتعمية لضمان أمن المعلومات المجمعة.
- إخفاء الهوية: لن يتم جمع أي بيانات تعريفية شخصية، مثل رقم الهاتف أو الاسم الشخصي، وذلك لمنع أي إمكانية للربط بين المشارك وإجاباته.

ثالثاً: معالجة وتحليل البيانات بنزاهة

لضمان الدقة في النتائج وتجنب التحيز، نعتمد الآتي:

- التحليل الإحصائي الموضوعي: سنعالج كافة البيانات إحصائياً ككتلة واحدة (Aggregated Data) باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) هذا الإجراء يمنع تماماً إمكانية تحديد هوية أي مشارك بشكل فردي، مما يعزز من مصداقية النتائج.
- النزاهة في عرض النتائج: نلتزم بسياسة الإفصاح الكامل عن كافة النتائج التي سيتم التوصل إليها. ويشمل ذلك عرض النتائج التي قد تخالف فرضيات البحث بشكل مباشر، وذلك لضمان عدم التحيز للنتائج الإيجابية فقط، وتوفير صورة واقعية وشفافة لمستوى رضا العملاء.

الخاتمة

ختاماً، يمكن القول إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يمثل عائقاً أمام تقدم الدراسات، بل هو الركيزة الأساسية والطريق الوحيد لإنتاج معرفة ذات قيمة حقيقية ومصدقية علمية عالية.

إن ممارسات إدارة الجودة، كما هو الحال في دراستنا لشركة "هنقرستيشن"، تتطلب دقة بالغة في التعامل مع بيانات العملاء؛ وهو ما دفعنا إلى تبني بروتوكول أخلاقي يضمن الشفافية والنزاهة في كافة مراحل الدراسة.

لقد أكد هذا التقرير على أن تطبيق المعايير الأخلاقية، بدءاً من الحصول على الموافقة المستنيرة، وصولاً إلى الحفاظ على سرية البيانات وتحليلها بموضوعية، لا يضمن فقط جودة النتائج العلمية، بل يمنحها المصدقية الكاملة أمام القراء والمؤسسات المعنية.

إننا نؤمن بأن الباحث هو "أمين" على البيانات التي يجمعها، وأن هذه الأمانة هي التي تضيف على البحث العلمي قيمته الأخلاقية والمجتمعية.

وفي نهاية هذا التقرير، نؤكد على ضرورة الاستمرار في تبني هذه النهج في الدراسات المستقبلية، لضمان استدامة الثقة في الأبحاث الأكاديمية وخدمة المجتمع بأسلوب مهني وأخلاقي رفيع.

إن التزامنا كباحثين بهذه المبادئ هو استثمار طويل الأمد في جودة المعرفة العلمية، وخطوة جوهرية نحو تحقيق بيئة بحثية قائمة على الاحترام المتبادل والنزاهة المهنية.

المراجع (References)

American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.).

Bryman, A., & Bell, E. (2018). Business research methods (5th ed.). Oxford University Press.

Resnik, D. B. (2020). What is ethics in research & why is it important? National Institute of Environmental Health Sciences.

Smith, J. A. (2022). Research Ethics in Business and Management. Academic Press