

اثر الرضا الوظيفي على مستوى اداء العاملين في الفنادق ذات التصنيف اربع وخمس نجوم
في المملكة العربية السعودية
إعداد الطالب/ ماجد عبدالعزيز جلال
الرقم الجامعي: 261000005

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2026

المقدمة

تُعَدُّ أخلاقيات البحث العلمي (Research Ethics) ذلك الإطار المعرفي والقيمي الذي يُنظَّم سلوك الباحث خلال رحلته العلمية، منذ تشكيل فكرة البحث وصولاً إلى نشر نتائجه. وقد عرّفها (Resnik, 2020) بأنها "المجموعة من القيم والمعايير والقواعد التي يجب على الباحثين الالتزام بها لضمان صدق وموثوقية ونزاهة العملية البحثية". كما تُشكّل هذه الأخلاقيات حجر الزاوية في بناء المعرفة العلمية الرصينة، إذ إن أي انحراف عنها قد يُؤدّي إلى تشويه الحقائق وإضعاف ثقة المجتمع العلمي والممارسين في النتائج المُتوصّل إليها. (Sieber & Tolich, 2022)

يهدف هذا التقرير إلى استعراض المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي، وتحليل القضايا الأخلاقية المُحتَملة في الدراسات الميدانية، مع التركيز على التطبيق العملي لهذه المبادئ على موضوع البحث المُقترح: "أثر الرضا الوظيفي على مستوى أداء العاملين في الفنادق ذات التصنيف أربع وخمس نجوم في المملكة العربية السعودية". وقد اخترت هذا الموضوع نظراً لحساسيته الميدانية، حيث يتطلب جمع البيانات من العاملين في بيئة عمل فعلية مما يفرض على الباحث التعامل مع بيانات شخصية وظيفية تتطلب حماية أخلاقية صارمة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية بالغة في العمل الأكاديمي لثلاثة أسباب جوهرية. أولاً: ضمان جودة ومصداقية النتائج، إذ إن الالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة يُقلّل من احتمالية التحيز أو تزيف البيانات، مما يُؤدّي إلى نتائج يمكن التعويل عليها في اتخاذ القرارات الإدارية والسياساتية (Shamoo & Resnik, 2022). ثانياً: حماية حقوق المشاركين في البحث، خاصة في الدراسات التي تتضمن تعاملًا مباشرًا مع البشر، حيث يجب على الباحث ضمان خصوصية المشاركين وعدم إلحاق أي ضرر نفسي أو وظيفي بهم. ثالثاً: الحفاظ على سمعة المؤسسة الأكاديمية والمجتمع البحثي ككل، فالانتهاكات الأخلاقية كالانتحال أو تزوير البيانات لا تُدمّر مصداقية الباحث فحسب، بل تمتد آثارها لتُضعف ثقة الجمهور في العلم والبحث الأكاديمي. (Israel, 2022)

إن الربط بين الأخلاقيات وموثوقية البحث العلمي ليس مجرد ترف نظري، بل هو ضرورة عملية. ففي دراسة الرضا الوظيفي وأداء العاملين، إذا قام الباحث بتزيف استجابات المشاركين أو تزوير بيانات الأداء الوظيفي، فإن النتائج ستكون مُضلّلة وقد تُؤدّي إلى تطبيقات إدارية خاطئة تضر بالعاملين والمنشآت على حد سواء. لذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث هو الضامن الأساسي لموثوقية النتائج وقابلية تطبيقها في الواقع.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

الأمانة العلمية (Scientific Honesty) تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل البحث، بدءاً من تسجيل البيانات كما هي دون تزيف أو تحريف، وصولاً إلى الإبلاغ الدقيق عن النتائج حتى وإن كانت مخالفة للفرضيات المُعتمدة. (Steneck, 2020) مثال توضيحي: في دراسة الرضا الوظيفي، إذا أظهرت البيانات أن العاملين في فنادق الخمس نجوم غير راضين عن التعويضات المادية رغم التوقعات السابقة، يجب على الباحث الإبلاغ عن هذه النتيجة بصدق دون محاولة تجميلها أو إخفائها.

النزاهة (Integrity) النزاهة في البحث العلمي تتجلى في الالتزام بمعايير الجودة والدقة، وعدم اللجوء إلى أساليب ملتوية لتحقيق نتائج مرجوة. وتشمل النزاهة أيضاً الإفصاح عن مصادر التمويل وعلاقات التعاون التي قد تؤثر على النتائج. (Resnik, 2020) مثال توضيحي: إذا كان الباحث يتلقى تمويلاً من إحدى الفنادق المشمولة بالدراسة، فيجب الإفصاح عن ذلك في التقرير لتجنب تضارب المصالح.

الموضوعية (Objectivity) تعني الموضوعية تجنب التحيزات الشخصية أو المؤسسية في تصميم البحث وجمع البيانات وتحليلها. يجب على الباحث أن يُصمّم أدوات القياس بحيث تكون محايدة، وأن يُحلّل البيانات دون إسقاطات شخصية. (Sieber & Tolich, 2022) مثال توضيحي: عند تصميم استبيان قياس الرضا الوظيفي، يجب أن تكون العبارات محايدة ولا تُوجه المشارك نحو إجابة معينة، مثل: "ما مدى رضاك عن بيئة العمل؟" بدلاً من: "ألا توافق على أن بيئة العمل ممتازة؟"

السرية (Confidentiality) السرية تُلزم الباحث بحماية هوية المشاركين وبياناتهم الشخصية، وعدم الإفصاح عنها لأي طرف ثالث دون إذن مسبق. وتشمل السرية أيضاً تخزين البيانات في أماكن آمنة واستخدامها للأغراض البحثية فقط. (Israel, 2022) مثال توضيحي: في دراستنا، يجب إخفاء أسماء العاملين وأرقام هواتفهم في قاعدة البيانات، واستخدام رموز رقمية بدلاً من ذلك، مع تخزين الملفات في جهاز محمي بكلمة مرور.

الموافقة المستنيرة (Informed Consent) تعني الموافقة المستنيرة الحصول على موافقة حرة ومسبقة من المشاركين بعد إطلاعهم على طبيعة البحث وأهدافه وإجراءاته والمخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة، مع تأكيد حقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي ضرر (Shamoo & Resnik, 2022). مثال توضيحي: قبل توزيع الاستبيان على العاملين في الفنادق، يجب تقديم نموذج موافقة مكتوب يوضح أن الدراسة تهدف إلى فهم الرضا الوظيفي، وأن المشاركة طوعية، وأن الاستجابات ستظل سرية تماماً.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي (Plagiarism) الانتحال هو استخدام أفكار أو كلمات أو بيانات الآخرين دون الإشارة إلى مصدرها الأصلي. يُعد الانتحال من أخطر الانتهاكات الأخلاقية لأنه يسرق جهود الآخرين ويُضلل القراء (Steneck, 2020). مثال واقعي: في دراسة الرضا الوظيفي، إذا قام الباحث بنسخ تعريف الرضا الوظيفي من دراسة سابقة دون توثيقه بين قوسين وذكر المصدر، فإنه يرتكب انتحالاً علمياً.

تزوير البيانات (Fabrication and Falsification) تزوير البيانات يعني اختلاق بيانات غير موجودة، بينما التحريف يعني تعديل البيانات الفعلية لتناسب الفرضيات. كلا السلوكين يُدمران مصداقية البحث (Resnik, 2020). مثال افتراضي: إذا قام الباحث بإنشاء استجابات وهمية لاستبيانات لم يُوزعها فعلياً على العاملين، أو قام بتعديل درجات الرضا لتظهر علاقة أقوى بالأداء، فإنه يرتكب جريمة علمية جسيمة.

التحيز (Bias) التحيز يظهر في تصميم البحث أو اختيار العينة أو تحليل النتائج بما يخدم رغبات الباحث أو الجهة الممولة. مثال واقعي: اختيار عينة من فندق واحد فقط معروف بمستوى رضا عالٍ بين العاملين، وتعميم النتائج على جميع فنادق الـ 4 و 5 نجوم في السعودية، يُعدّ تحيزاً في اختيار العينة يؤدي إلى نتائج غير دقيقة.

انتهاك الخصوصية (Privacy Violation) انتهاك الخصوصية يحدث عند جمع بيانات شخصية حساسة دون إذن، أو الإفصاح عن هوية المشاركين، أو استخدام البيانات لأغراض غير تلك التي وُضحت للمشاركين (Israel, 2022). مثال افتراضي: نشر اسم أحد المشاركين (مثل: "أحمد، موظف استقبال في فندق X، أعرب عن استيائه الشديد من الإدارة") في التقرير النهائي دون إذنه، يُعدّ انتهاكاً صارخاً لخصوصيته وقد يعرضه للمساءلة الوظيفية.

تضارب المصالح (Conflict of Interest) يحدث تضارب المصالح عندما تؤثر علاقات أو مصالح شخصية أو مالية للباحث على موضوعية البحث. مثال واقعي: إذا كان الباحث يعمل كمستشار إداري لأحد

الفنادق المشمولة بالدراسة، فقد يميل إلى تقديم نتائج تُظهر مستويات رضا وهمية مرتفعة لتجنب الإحراج للإدارة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board - IRB) تُعدّ لجان أخلاقيات البحث هي الجهات المسؤولة عن مراجعة واعتماد البحوث التي تتضمن مشاركة بشرية، بهدف ضمان حماية حقوق المشاركين ورفاههم. تفحص هذه اللجان بروتوكول البحث، وأساليب جمع البيانات، وإجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة، وآليات حماية البيانات. (Shamoo & Resnik, 2022) في السياق السعودي، تُنشئ الجامعات والمؤسسات البحثية لجاناً مشابهة تُراجع البحوث قبل تنفيذها، وتضمن التزامها بالمعايير الدولية والمحلية.

المعايير الدولية ودليل APA يُقدّم دليل النشر الأمريكي (APA Publication Manual, 7th edition) إرشادات شاملة حول الأخلاقيات في البحث النفسي والاجتماعي، بما في ذلك كيفية الحصول على الموافقة المستنيرة، وحماية خصوصية المشاركين، وإبلاغ النتائج بأمانة (American Psychological Association, 2020). كما تُصدر منظمة اليونسكو ومجلس البحث العلمي الدولي (ICSU) بيانات مشتركة حول المسؤولية الأخلاقية في البحث العلمي، تؤكد على ضرورة احترام الكرامة الإنسانية والعدالة والنفعية.

أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية تضمن هذه القواعد واللوائح أن تكون البحوث الميدانية، مثل دراستنا حول الرضا الوظيفي في الفنادق، مُنظمة بشكل يحترم حقوق المشاركين ويضمن موضوعية النتائج. فبدون موافقة لجنة الأخلاقيات، قد يواجه الباحث صعوبات قانونية وأخلاقية في جمع البيانات، وقد تُرفض المؤسسات الأكاديمية نشر نتائجه.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا الجزء المحوري في التقرير، حيث يتم تطبيق المبادئ الأخلاقية النظرية على دراسة "أثر الرضا الوظيفي على مستوى أداء العاملين في الفنادق ذات التصنيف أربع وخمس نجوم في المملكة العربية السعودية".

تصميم البحث وجمع البيانات سيتم اعتماد المنهج المسحي (Survey Methodology) لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية من العاملين في فنادق 4 و5 نجوم في مدن الرياض وجدة والدمام. لضمان الموضوعية، سيتم استخدام مقياس موثوق دولياً لقياس الرضا الوظيفي (مثل مقياس Minnesota Satisfaction Questionnaire) ومقياس الأداء الوظيفي المُعدّ وفقاً لمعايير وزارة السياحة السعودية.

سيتم ترجمة الأدوات إلى العربية وإجراء التحليل اللغوي (Pilot Study) على 30 عاملاً لضمان وضوح العبارات وحيادها.

إجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة قبل البدء في جمع البيانات، سيتم تقديم طلب إلى لجنة أخلاقيات البحث في الكلية للحصول على الموافقة الأخلاقية. عند التواصل مع الفنادق، سيتم الحصول على موافقة إدارات الموارد البشرية أولاً. ثم يتم توزيع نموذج موافقة مستنيرة على كل مشارك فردياً، يتضمن:

- هدف الدراسة: فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء.
- طبيعة المشاركة: ملء استبيان إلكتروني مدته 15-20 دقيقة.
- السرية: عدم طلب الاسم أو أي معرف شخصي.
- الحق في الانسحاب: تأكيد أن المشاركة طوعية ويمكن الانسحاب في أي وقت.
- الاتصال: تقديم بيانات الباحث والمشرف للاستفسارات.

آليات الحفاظ على السرية والخصوصية

- إخفاء الهوية: استخدام رقم تعريف عشوائي لكل استبيان بدلاً من الأسماء.
- التخزين الآمن: حفظ البيانات في جهاز محمي بكلمة مرور قوية وبرنامج تشفير، مع نسخ احتياطية في خدمة سحابية آمنة (مثل Google Drive for Education).
- الإبلاغ التجميعي: عند عرض النتائج، سيتم تقديمها على شكل متوسطات وأنماط إحصائية دون الإشارة إلى أي فرد أو فندق بعينه.
- فترة الاحتفاظ: تحديد فترة زمنية (مثل 3 سنوات) لحفظ البيانات ثم تدميرها إلكترونياً.

تحديد المخاطر المحتملة والتخفيف منها

- المخاطر النفسية: قد يشعر بعض العاملين بالقلق من أن إجاباتهم السلبية قد تؤثر على وضعهم الوظيفي. التخفيف: توضيح أن البيانات تُستخدم للأغراض الأكاديمية فقط، وأن الإدارة لن تطلع على الاستجابات الفردية.
- المخاطر الوظيفية: في حال تسريب هوية أحد المشاركين وإبدائه لعدم الرضا. التخفيف: عدم جمع بيانات تعريفية، وتقديم ضمانات مكتوبة للإدارة بأن النتائج ستكون تجميعية.

- **المخاطر التنظيمية:** قد ترفض بعض الفنادق المشاركة خوفاً من نتائج سلبية. **التخفيف:** تقديم نسخة من النتائج التجميعية للفنادق المشاركة كمكافأة علمية، مع عدم نشر أسماء الفنادق في التقرير النهائي.

ضمان النزاهة في التحليل والإبلاغ

- استخدام برامج إحصائية (SPSS/AMOS) لتحليل البيانات دون تدخل يدوي في القيم.
- الإبلاغ عن جميع النتائج بما فيها العلاقات غير المعنوية. (Non-significant Results)
- الإفصاح عن أي قيود في الدراسة (مثل: حجم العينة، طبيعة الاستبيان الذاتي) في قسم مناقشة النتائج.

الخاتمة

يؤكد هذا التقرير على أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد شكليات إدارية، بل هي جوهر العملية البحثية وضمانة موثوقيتها. فمن خلال الالتزام بالأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة، يضمن الباحث أن دراسته حول "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الفنادق السعودية" ستكون رصينة وقابلة للتطبيق. إن التركيز على التطبيق العملي للمبادئ الأخلاقية، من تصميم الأدوات وحماية البيانات إلى الإبلاغ الصادق عن النتائج، يُعزّز من قيمة البحث ويُسهم في بناء ثقة المجتمع الأكاديمي والمؤسسات الفندقية بالبحث العلمي. وفي الدراسات المستقبلية، يجب أن يظل الالتزام بأخلاقيات البحث هو الركيزة الأساسية التي لا يمكن المساومة عليها، لضمان أن تكون المعرفة المُنتجة مفيدة ونزيهة ومحترمة لكرامة الإنسان.

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

Israel, M. (2022). *Research ethics and integrity for social scientists: Beyond regulatory compliance* (2nd ed.). SAGE Publications.

Resnik, D. B. (2020). *The ethics of science: An introduction* (2nd ed.). Routledge.

Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2022). *Responsible conduct of research* (4th ed.). Oxford University Press.

Sieber, J. E., & Tolich, M. B. (2022). *Planning ethically responsible research* (2nd ed.). SAGE Publications.

Steneck, N. H. (2020). *Introduction to the responsible conduct of research* (Revised ed.). U.S. Department of Health and Human Services, Office of Research Integrity.