

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

بكالوريوس تخصص إدارة الأعمال



عنوان التقرير

تقرير حول المعايير والأخلاقيات البحثية في العلوم الإدارية والسلوكية

إعداد الطالب/

حسن شربيني

إشراف/

أ.د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

عنوان مشروع التخرج:

**أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم
والتقنية بمدينة جدة**

تقرير حول المعايير والأخلاقيات البحثية في العلوم الإدارية والسلوكية

1. المقدمة

يشهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في المملكة العربية السعودية طفرة نوعية واستراتيجية متسارعة، مدفوعةً بالمستهدفات الطموحة لرؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء اقتصاد معرفي مستدام وتطوير بيئات تعليمية وتنافسية ترتقي للمستويات العالمية. وفي ظل هذا التحول الجوهري، أصبحت الجامعات والمؤسسات الأكاديمية الكبرى تُعامل بوصفها بيئات خدمية ومعرفية متكاملة تضع "العميل" (والذي يمثلها هنا الطالب، والباحث، والمستفيد من الخدمات الجامعية) في مركز اهتمامها التشغيلي. وتبرز جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) بمدينة جدة كصرح علمي وسيادي فريد يمثل واجهة المملكة للابتكار العالمي، مما يجعل دراسة سلوك المستفيدين داخلها أمراً بالغ الأهمية. إن فهم "أثر رضا العملاء على ولائهم" في مثل هذه البيئات البحثية المتقدمة لا يساهم فقط في تحسين الكفاءة التشغيلية، بل يضمن بناء علاقات مستدامة تعزز السمعة المؤسسية للجامعة محلياً ودولياً.

ومع توجه الباحثين في حقل إدارة الأعمال نحو النزول الميداني لاستقصاء آراء المستفيدين وجمع البيانات الأولية حول جودة الخدمات ومستويات الرضا، تبرز "أخلاقيات البحث العلمي" (Research Ethics) ليس كشرط إجرائية شكلية، بل كحجر زاوية حوكمي وإطار قيمي وقانوني حاكم يضبط سلوك الباحث طوال رحلته المعرفية. ويمكن تعريف أخلاقيات البحث العلمي في مجالات إدارة الأعمال والعلوم السلوكية بأنها: "المنظومة المعيارية والتشريعية التي تلتزم بها الباحثة أو الباحث بهدف صون كرامة وحقوق المبحوثين، وضمان الحماية المطلقة للأسرار المؤسسية وشؤون الخصوصية للمنظمات محل التطبيق، مع الالتزام الصارم بالأمانة الأكاديمية والنزاهة الإحصائية المجردة بعيداً عن أي فبركة، أو تحيز، أو انتحال علمي". وتكتسب هذه الأخلاقيات صبغة شديدة الحساسية عندما تتعلق بجامعة بحثية رائدة كجامعة الملك عبد الله، حيث يتطلب الأمر توازناً دقيقاً بين الرغبة في رصد فجوات الجودة الخدمية، والالتزام الأخلاقي بعدم إلحاق أي ضرر مهني أو أكاديمي بالمستجيبين، وضمان سرية معطياتهم وفقاً للأنظمة السيادية السائدة.

ينبثق الهدف الجوهري من إعداد هذا التقرير المنهجي المتقدم في تمكين الباحث من استيعاب المبادئ الفلسفية والتنظيمية الحاكمة لأخلاقيات البحث العلمي، وتقديم إسقاط ميداني تطبيقي وعملي شامل لهذه المعايير على أطروحاته الحالية الموسومة بـ "أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة". ويسعى التقرير إلى تقديم معالجة نقدية للمشكلات الأخلاقية المعاصرة، ورصد القواعد واللوائح الوطنية الحاكمة، وتحويل الالتزامات النظرية التجريدية إلى نماذج ومصفوفات إجرائية واقعية (كأدوات القياس المحايدة، ووثيقة الموافقة المستنيرة، ومصفوفات إدارة المخاطر الميدانية)، وبما يضمن خروج الأطروحة بأعلى مستويات الرصانة، والموضوعية، والامتثال الأكاديمي الصارم لمعايير جامعة ميدأوشن الموقرة.

2. فلسفة الأخلاق والمسؤولية البحثية في العلوم الإدارية

تُمثل الأخلاق في البحث الإداري والسلوكي الركيزة الموجهة للبناء المعرفي، والضمان الأساسي للوصول إلى حقائق علمية تتمتع بالصدق والموثوقية العالية؛ إذ إن دراسة الظواهر التنظيمية وسلوك المستهلكين داخل المؤسسات لا تنحصر في تفكيك العلاقات الرياضية والإحصائية بين المتغيرات المستقلة والتابعة فحسب، بل تمتد لتشكل مسؤولية أخلاقية وفلسفية تقع على عاتق الباحث تجاه مجتمع البحث والمنظمات محل الدراسة. وتتطرق فلسفة الأخلاق البحثية من

مبدأ أصيل يوجب على العلم أن يكون وسيلة للبناء والتطوير، وليس أداة للتسبب في الضرر أو إفشاء الأسرار التشغيلية للجهات المعنية.

في سياق إدارة الأعمال وبحوث التسويق الخدمي، تكتسب المسؤولية البحثية أبعاداً بالغة الدقة، حيث تتداخل الهياكل الإدارية للجامعات مع شبكات معقدة من المستفيدين (طلاب دراسات عليا، باحثين ما بعد الدكتوراه، أعضاء هيئة تدريس، ومستفيدين خارجيين). ويلتزم الباحث هنا بتبني "الأخلاقيات المعيارية الاستباقية"، والتي تعني التدبر المسبق في العواقب المهنية والأكاديمية والنفسية التي قد تترتب على طرح أسئلة الاستقصاء أو الكشف عن مستويات تدني الرضا في قطاع معين من قطاعات الجامعة الخدمية (مثل جودة الخدمات الأكاديمية، أو السكنية، أو اللوجستية). إن تجرد الباحث، ومحافظته على التوازن المنهجي، وامتناعه التام عن تحويل البيانات لخدمة فرضيات مسبقة، يُعد في صميم الأمانة العلمية التي تدعم جودة المخرجات، وتكسب البحث ثقة صناع القرار الأكاديمي والمهني في المؤسسة التعليمية محل التطبيق.

3. النزاهة العلمية ومكافحة الانتحال والأمانة الأكاديمية

تُمثل النزاهة العلمية والأكاديمية العقد الفلسفي والأخلاقي الأسمى الذي يربط الباحث بالمجتمع المعرفي؛ حيث تتجلى هذه النزاهة في الاعتراف التام والشفاف بالحقوق الفكرية والجهود البحثية السابقة التي مهدت الطريق لبناء خطة الدراسة الحالية. ويُعد الانتحال العلمي (Plagiarism) بكافة صوره وأشكاله، سواء تمثل في الاقتباس الحرفي للمفاهيم دون توثيق مصادرها، أو إعادة الصياغة المضللة التي تخفي الهوية الأصلية للأفكار والنتائج، بمثابة هدم للمصداقية العلمية للأطروحة بالكامل، وتزيف للعدالة المعرفية التراكمية.

وتتكامل هذه الرؤية المنهجية عبر الالتزام الصارم بالأمانة الأكاديمية في كافة مراحل الأطروحة، بدءاً من صياغة الإطار النظري واستعراض أدبيات جودة الخدمات التعليمية، وصولاً إلى عرض ومناقشة المخرجات الكمية لرضا المستفيدين. إن التزام الباحث بتوثيق كل فكرة، أو نموذج هيكلي، أو مقياس إحصائي تم اقتباسه من المراجعيات الدولية يساهم في تحديد حجم الإضافة الفعلية والنوعية التي يقدمها البحث الحالي، ويبرز قدرته على ربط محددات الرضا الخدمي بمؤشرات الولاء السلوكي والالتزامي للعملاء داخل البيئة الجامعية دون سطو أو تداخل فكري غير مشروع.

ولتحقيق النزاهة المطلقة في توثيق هذا التقرير وتطبيق أعلى معايير الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA 7th)، تم دمج وتوظيف المراجع الأجنبية الخمسة الجديدة والمستخرجة من الأدبيات السابقة لأطروحتك الحالية، وصياغتها باستخدام أداة الربط اللغوية المعتمدة (and) والابتعاد التام عن الرموز، على النحو التالي:

- أوضحت دراسة (Lawathi and Suwena, 2024) أن رضا العملاء يمثل متغيراً وسيطاً بالغ الأهمية؛ حيث إن جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية لا تقود إلى بناء الولاء السلوكي للطلبة والمستفيدين بشكل مباشر، بل تمر أولاً بمرحلة تشكيل الرضا النفسي والذهني وتلبية توقعاتهم المعرفية داخل المنشأة التعليمية.
- وفي ذات السياق، أشارت دراسة (Nguyen and associates, 2023) إلى أن قياس السمعة المؤسسية للجامعات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستويات رضا الطلاب عن الخدمات المساندة (كالمكتبات الرقمية، والمختبرات البحثية، والسكن الجامعي)؛ حيث إن الإخفاق في تلبية هذه الخدمات يضعف من مستويات الولاء والتوصية الإيجابية بالجامعة في الأوساط الأكاديمية الدولية.

- بينما أثبتت دراسة (Qasem and Bahafî, 2024) وجود أثر مباشر ودال إحصائياً لجودة الخدمات الإلكترونية على ولاء الطلاب، مشددة على أن البنى التحتية الرقمية الفعالة وأنظمة التعلم المتقدمة تفسر النسبة الأكبر من التباين الحاصل في مستويات الرضا العام للمستفيدين في بيئات التعليم العالي الحديثة.
- ومن منظور الحوكمة الأكاديمية، بيّنت دراسة (Sebopelo and Agolla, 2023) أن الصورة الذهنية الإيجابية للجامعة تعمل كعامل حاسم ومضاعف للأثر؛ إذ إن الطلاب الذين يمتلكون مستويات رضا مرتفعة يسعون بشكل تلقائي لإظهار ولاء مستدام للمؤسسة عبر رغبتهم في استكمال دراساتهم العليا فيها أو دعم مشروعاتها البحثية مستقبلاً.
- واختتاماً للتأصيل النظري، أكدت دراسة (Wijaya and Putra, 2023) على ضرورة الدمج بين الهوية التجارية الأكاديمية وجودة الخدمة الفعلية؛ حيث إن رضا العميل هو الركيزة التي تحول المنشأة التعليمية من مجرد مقدم للخدمة إلى بيئة جاذبة وحاضنة للابتكار تضمن بقاء واستدامة ولائه التشغيلي والعاطفي لفترات طويلة.

4. حقوق المبحوثين والمشاركين في الدراسات الإدارية والسلوكية

تستند الدراسات الإدارية والتسويقية ذات الطابع الميداني التطبيقي إلى ركيزة أساسية قوامها العنصر البشري؛ حيث يمثل المبحوثون (من طلاب دراسات عليا، وباحثين، وموظفين، وأعضاء هيئة تدريس بجامعة الملك عبد الله) المصدر الأصيل والوحيد لجمع البيانات الأولية وتشكيل عينة الدراسة. ولذلك، فإن حماية حقوق هؤلاء المشاركين تُمثل التزاماً أخلاقياً وتشريعياً صارماً لا يمكن التغاضي عنه. وتتمحور حقوق المبحوثين في البيئات المعرفية حول ثلاثة مرتكزات أخلاقية كبرى:

أ. الموافقة المستنيرة والتنوير المعرفي مسبقاً (Informed Consent)

يجب على الباحث الالتزام الكامل بعدم إشراك أي فرد من منسوبي جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST) في الإجابة على الاستبيان إلا بعد إشعارهم وإحاطتهم إحاطة تامة بطبيعة البحث، وأهدافه العلمية، والجهة الأكاديمية المشرفة عليه (جامعة ميدأوشن). ويتوجب صياغة مقدمة واضحة ومفصلة للاستبيان تشرح ماهية المتغيرات المدروسة (رضا العملاء والولاء)، وكيف سيتم استخدام هذه المخرجات حصرياً للأغراض البحثية الأكاديمية البحتة دون أي غايات تقييمية أو رقابية من قِبل إدارة الجامعة.

ب. المشاركة الطوعية المطلقة وحق الانسحاب الحر (Voluntary Participation)

تتمتع المشاركة في هذا البحث بصفة "الطوعية المطلقة"؛ حيث يحظر تماماً ممارسة أي نوع من الإكراه المعنوي، أو استغلال السلطة الأكاديمية أو الوظيفية داخل الأقسام والمختبرات لدفع الطلاب أو الموظفين للإجابة على الاستبانة. كما يلتزم الباحث بكفالة "حق الانسحاب الحر والتام" للمبحوث في أي مرحلة من مراحل الاستقصاء؛ فله الحق الكامل في الامتناع عن الإجابة على أسئلة معينة تشعره بالتحرج، أو إغلاق الاستبيان بالكامل دون أن يترتب عليه أي تبعات أكاديمية أو عقوبات تنظيمية داخل الجامعة.

ج. ضمان السلامة والحماية من الأضرار المهنية والأكاديمية (Protection from Harm)

إن الضرر في البحوث الإدارية والسلوكية قد لا يكون فيزيائياً ملموساً، ولكنه ضرر معنوي وأكاديمي بالغ الخطورة. فقد يتسبب تسريب إجابات مستجيب معين ينتقد فيها جودة الخدمات الإدارية، أو يشير إلى قصور في البيئة اللوجستية لجامعة الملك عبد الله، في تعرضه للمساءلة من قبل المشرفين، أو تأثر ميزانية تمويل أبحاثه، أو إلحاق الأذى بمركزه الأكاديمي والوظيفي داخل المؤسسة. ومن هنا، يبرز واجب الباحث الأخلاقي في وضع جدار حماية تقني وقانوني صلب يضمن عزل الاستجابات الفردية بشكل كامل، وعدم إتاحة الفرصة للإدارة العليا أو أي طرف ثالث لتتبع هوية المشاركين أو الاستدلال عليها عبر تقاطع البيانات الديموغرافية (كالجنس، والعمر، والتخصص الدقيق).

5. القضايا الأخلاقية المعاصرة في البحوث الإدارية والسلوكية

يتطلب النزول إلى الميدان البحثي لاستقصاء آراء المستفيدين في صرح علمي متقدم مثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية يقظة أخلاقية ومنهجية عالية من الباحث؛ نظراً لأن دراسة رضا العملاء تتقاطع مباشرة مع تقييم كفاءة الأداء الخدمي واللوجستي، وقد تمس كفاءة الكوادر الإدارية والمسؤولية داخل الأقسام. ونحلل فيما يلي أهم خمس مشكلات أخلاقية معاصرة تواجه هذا النمط من الدراسات السلوكية والتسويقية، مع تقديم أمثلة مخصصة وحلول إجرائية حوكمية لكل منها:

أ. الانتحال العلمي والأكاديمي (Plagiarism)

- **التوصيف والمفهوم:** لا ينحصر الانتحال في سرقة الصياغات اللغوية فقط، بل يمتد منهجياً ليشمل "السطو الإجرائي على أدوات ومقاييس القياس"؛ كأن تقوم بنقل مقياس جاهز لرضا الطلاب وولأنهم طُور في جامعة أجنبية ونسبته لنفسك دون توثيق.
- **المثال الميداني للجامعة:** أن تعثر على استبيان يقيس أبعاد رضا العملاء في بيئة تسويقية تجارية (مثل قطاع التجزئة أو الفنادق)، وتقوم بتبنيه وترجمته بالكامل ووضعه في أطروحتك دون الإشارة للمؤلفين الأصليين، ودون موافقته مع الخصوصية الفريدة لجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية التي تمزج بين البيئة الأكاديمية والبيئة البحثية السكنية المغلقة، مما يمثل تضليلاً علمياً وانتحالاً للأداة.
- **الحل الإجرائي والمخرج الحوكمي:** الالتزام الصارم بإسناد الفضل المعرفي لأصحابه عبر التوثيق المتني والنهائي لكافة المقاييس والفقرات المستعارة وفق دليل (APA 7th)، مع إجراء موافقة لغوية وتنظيمية للأداة لتلائم قطاع التعليم العالي السعودي وعرضها على خبراء لتحكيمها.

ب. تزوير وفبركة البيانات (Data Falsification)

- **التوصيف والمفهوم:** هو القيام بتحويل أو اصطناع الأرقام والمخرجات الإحصائية يدوياً في برامج التحليل، رغبةً من الباحث في جعل النتائج تتوافق قسراً مع توقعاته الشخصية أو الفرضيات التفاضلية التي صاغها مسبقاً.
- **المثال الميداني للجامعة:** بعد قيامك بتوزيع الاستبيان على عينة من باحثي دراسات ما بعد الدكتوراه والطلاب في جامعة (KAUST)، أظهرت نتائج برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرضا الطلاب عن الخدمات السكنية على ولأنهم العام بسبب تفضيلهم للسكن الخارجي بمدينة جدة. وبسبب

رغبتك في إثبات الفرضية القائلة بوجود أثر قوي دائماً، تقوم بتغيير درجات الاستجابات يدوياً لرفع قيمة الارتباط وجعل الأثر يبدو موجباً وقوياً.

- **الحل الإجرائي والمخرج الحوكمي:** الالتزام الصارم بالأمانة والموضوعية عبر قبول النتائج الميدانية وعرضها كما هي في الواقع؛ حيث إن غياب الأثر يمثل بحد ذاته "كشفاً علمياً" قيماً يوضح أن للولاء محددات أخرى أهم، مع الاحتفاظ بملفات المخرجات الخام (SPSS Syntax and Output) مشفرة ومتاحة للتدقيق الأكاديمي.

ج. التحيز المنهجي والمعرفي (Research Bias)

- **التوصيف والمفهوم:** غياب الحياد العلمي وصياغة أسئلة الأداة بأسلوب يوجه المستجيبين نحو إجابات معينة، أو عزل واستبعاد فئات معينة من العينة لإظهار مستويات الرضا بصورة مثالية مطلقة.
- **المثال الميداني للجامعة:** صياغة أسئلة في الاستبيان تحمل صبغة إيجابية موجهة مثل: "ما مدى رضاك عن الخدمات الإلكترونية الرائعة التي تقدمها الجامعة؟". أو قيام الباحث باستبعاد إجابات الطلاب والباحثين الدوليين الذين أشاروا إلى وجود صعوبات في التكيف أو قصور في بعض الخدمات الإدارية، والاقتصار الحصري على إجابات الطلاب الحاصلين على منح كاملة لتظهر مؤشرات الرضا والولاء بصورة نموذجية زائفة.
- **الحل الإجرائي والمخرج الحوكمي:** استخدام عبارات وصفية، محايدة، ومجردة تعتمد على مقاييس القياس المعيارية (مثل مقياس ليكرت الخماسي المتوازن)، والحرص على شمولية العينة لتضم مختلف الجنسيات والتخصصات الأكاديمية داخل الجامعة لضمان الصدق الداخلي والخارجي للبحث.

د. انتهاك الخصوصية وهتك السرية (Privacy Infringement)

- **التوصيف والمفهوم:** تسريب المعطيات الشخصية أو الأكاديمية للمشاركين، أو عرضها في ملاحق الدراسة بأسلوب يتيح تتبعها عكسياً (Re-identification) والتعرف على هوية المستجيب من قبل المشرفين أو إدارة الجامعة.
- **المثال الميداني للجامعة:** قيام الباحث بنشر جدول تفصيلي في ملاحق الرسالة يتضمن معطيات فريدة مثل: "طالب من كلية العلوم والهندسة الحاسوبية - تخصص دقيق (الذكاء الاصطناعي) - مستوى الدراسي (دكتوراه سنة ثالثة) - تقييمه لرضا الخدمات: غير راضٍ تماماً". فإذا كان هذا القسم صغيراً ومحدود الأفراد، يمكن لعמיד الكلية أو المشرف التعرف فوراً على هوية الطالب، مما قد يعرضه للترحيل الأكاديمي أو التمييز.
- **الحل الإجرائي والمخرج الحوكمي:** الالتزام القاطع بحظر نشر البيانات الفردية المخصصة، والاقتصار الحصري على عرض النسب المئوية العامة والارتباطات الإحصائية المجمعة للظاهرة، وتجميع التخصصات في كليات عريضة لمنع الاستدلال العكسي.

هـ. تضارب المصالح المهنية والمادية (Conflict of Interest)

- **التوصيف والمفهوم:** نشوء تداخل أو تعارض بين الواجب الأكاديمي للمجرد للباحث والمتمثل في طلب الحقيقة العلمية، وبين مصالح مادية، أو وظيفية، أو شخصية تربطه بالجهة محل الدراسة.

- **المثال الميداني للجامعة:** أن يكون الباحث يعمل موظفاً في إدارة جودة الخدمات أو العلاقات العامة بجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية، وتأتي نتائج دراسته لتؤكد بطريقة قاطعة أن مستويات رضا العملاء تبلغ 100% وأن الولاء مطلق، رغبةً منه في نيل رضا رؤسائه في العمل أو الحصول على ترقية وظيفية، مع إخفاء المشاكل الفعلية التي رصدها ميدانياً.
- **الحل الإجرائي والمخرج الحوكمي:** الإفصاح الخطي الصريح والكامل في متن الفصل المنهجي عن أي ارتباط وظيفي يربط الباحث بالمنشأة محل التطبيق، وتأكيد الحياد المعرفي عبر إتاحة البيانات الخام للمراجعة والتدقيق المستقل من قبل اللجنة العلمية بالجامعة.

6. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

تخضع أبحاث إدارة الأعمال وسلوك المستهلك في البيئة السعودية لمنظومة حوكمة صارمة تضمن ممارسات بحثية منضبطة ومسؤولة (Wijaya and Putra, 2023). وتبرز أهم هذه اللوائح في المرتكزات التشريعية التالية:

أولاً: لجان أخلاقيات البحث العلمي (Institutional Review Boards - IRB)

تُمثل لجان الأخلاقيات الأكاديمية خط الدفاع الأول لحماية مجتمع البحث؛ حيث تكمن أهميتها القصوى في فحص الخطط البحثية، والأدوات المنهجية (كالاستبيانات)، ووثائق الموافقة المستنيرة مسبقاً قبل نزول الباحث للميدان. وفي دراسات رضا المستفيدين في جامعة (KAUST)، تشترط اللجان التحقق من أن طرح الأسئلة لن يتسبب في أي أضرار نفسية أو أكاديمية للطلاب، وتضمن توافر التدابير التقنية الكافية لحفظ سرية المخرجات، مما يمنح الدراسة غطاءً نظامياً يحمي الباحث والمبحوث والجامعة على حد سواء.

ثانياً: نظام حماية البيانات الشخصية السعودي (2021م) ولانحته التنفيذية

يُمثل هذا النظام الإطار القانوني السبادي الأعلى في المملكة العربية السعودية لحوكمة تداول البيانات؛ حيث يُلزم الباحثين بالتعامل مع البيانات الشخصية، والأكاديمية، والآراء الشخصية للمواطنين والمقيمين باعتبارها حقاً مصوناً لا يجوز جمعه أو معالجته إلا بموافقة صريحة، محددة، ومكتوبة من صاحب المعطيات (المبحوث). ويفرض النظام تفسير البيانات، وحظر استخدامها في غير الأغراض الأكاديمية المصرح بها، مع وجوب إتلاف السجلات الخام فور انتهاء غرض المعالجة البحثية، ويتوعد بعقوبات قانونية صارمة للمخالفين.

ثالثاً: دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA 7th) والمواصفة التنظيمية

- **دليل التوثيق (APA 7th):** يضع هذا الدليل القواعد الصارمة لحفظ الحقوق الفكرية عبر آليات توثيق دقيقة للمراجع في متن النص وفي قائمة المصادر النهائية، مانعاً أي شكل من أشكال الغموض المنهجي، ومحددًا مستويات الشفافية المطلوبة عند معالجة البيانات ونشرها من خلال صيغ ربط أكاديمية موحدة (مثل استخدام كلمة and عوضاً عن الرموز اللاتينية).
- **أدلة جودة التعليم العالي:** توفر الهيئات الوطنية معايير دقيقة لحوكمة استقصاء الآراء في الجامعات؛ حيث تُلزم الباحثين باتباع نماذج قياس مجردة تهدف لتطوير المنظومة التعليمية ودعم اتخاذ القرار دون تحيز، مما يضمن

تحول البحث العلمي من ممارسات عشوائية خاضعة للاجتهادات الشخصية إلى منظومة مؤسسية منضبطة تتسم بالأمان والمسؤولية الأخلاقية.

7. التطبيق العملي الميداني على موضوع البحث

يُمثل هذا الجزء النواة الحركية والتدبيرية للتقرير، حيث يتم فيه إسقاط وتحويل المبادئ الأخلاقية النظرية الفلسفية إلى ممارسات إجرائية وخطوات ميدانية ملموسة تتعلق ببحثك الموسوم بـ "أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة".

أولاً: آلية جمع البيانات وإدارة الميدان التسويقي والخدمي

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبه الكبرى لرصد وتوصيف وقياس آراء العملاء. وتتمثل أداة البحث في استبيان إلكتروني مصمم عبر برمجيات آمنة ومتوافقة سبيرانياً، يتم توزيعه على عينة عشوائية من المستفيدين والعملاء داخل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية (KAUST)، تشمل (طلاب الدراسات العليا، باحثي ما بعد الدكتوراه، وأعضاء هيئة التدريس). ولضمان استقلالية وأمان معالجة المعطيات، يُرسل رابط الاستبيان عبر قنوات إلكترونية مفتوحة أو مجموعات التواصل المستقلة، دون ربطه بأنظمة البريد الأكاديمي الداخلي للجامعة، لضمان عدم تتبع الاستجابات من قبل إدارة شؤون الطلاب أو عمادات الكليات.

ثانياً: الصياغة اللغوية والأخلاقية المحايدة لأدوات القياس

لتفادي "التحيز المؤسسي" أو إخراج المستفيدين أثناء تقييم الخدمات، التزم الباحث بهندسة لغوية وصفية تخلو تماماً من الأحكام القيمية المسبقة أو الأسئلة الإيحائية الموجهة، وفقاً للمصفوفة التطبيقية التالية:

جدول 1: مصفوفة مواعمة الصياغة اللغوية لأداة قياس رضا ولاء العملاء

الهدف المنهجي والأخلاقي من التعديل	الصياغة الوصفية المحايدة (المعتمدة في هذا البحث)	الصياغة التقليدية المتحيزة (المرفوضة أخلاقياً)
تحييد اللغة وتحويلها إلى مؤشر كمي مجرد لا يحمل اتهاماً مسبقاً بقصور الخدمات، مما يضمن موضوعية الاستجابة ونزاهتها البنائية (Nguyen and associates, 2023).	كيف تقيم مستوى كفاءة الخدمات السكنية الحالية وتأثيرها على رغبتك في التوصية بالجامعة للآخرين؟	هل تسببت الخدمات اللوجستية السيئة في السكن الجامعي في إضعاف ولائك للجامعة؟
حماية المبحوث من الحرج أو الخوف من الملاحقة الإدارية داخل الأقسام، وتحويل السؤال لقياس كفاءة النظام والرضا الخدمي العام وليس رصد الصراعات الشخصية (Lawathi and Suwena, 2024).	ما مدى ملاءمة الإجراءات الإدارية الحالية لتيسير وإنجاز معاملتك الأكاديمية والبحثية دون معوقات؟	كم مرة قمت بتقديم شكاوى رسمية ضد الموظفين بسبب سوء المعاملة أو تعطل المعاملات؟
ربط المتغير المستقل بالتابع دون إحياء مسبق بوجود ضعف في النظم التقنية، وترك الحكم النهائي لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات (Qasem and Bahafi, 2024).	ما هو تقييمك لمستوى مساهمة البنية التحتية الرقمية الحالية في تلبية تطلعاتك المعرفية والبحثية؟	هل تؤثر البنية الرقمية الضعيفة لأنظمة التعلم على مستويات رضاك العام؟

ثالثاً: بروتوكول الحفاظ على السرية وحصانة الخصوصية

يلتزم الباحث بتطبيق تدابير وقائية صارمة لمنع حدوث "إعادة التعريف العكسي" أو تسرب البيانات الحساسة للمشاركين عبر الإجراءات التالية:

1. **التعمية الشاملة (Anonymization):** لن يُطلب من أي مشارك ذكر اسمه، أو بريده الإلكتروني، أو رقمه الجامعي، أو مسمى مختبره الدقيق؛ وتُعطى كل استجابة رمزاً رقمياً مجرداً (مثال: Client 01).
2. **عزل وتجميع البيانات الديموغرافية:** حظر دمج التخصصات الدقيقة والضيقة مع المستويات الدراسية في جداول ملاحق البحث؛ بل تُجمع البيانات في كليات عريضة (مثال: قطاع العلوم والهندسة، قطاع العلوم الحيوية) لضمان عدم استدلال الإدارة على هوية المستجيب (Sebopelo and Agolla, 2023).
3. **التأمين والحذف التقني:** تُخزن البيانات الخام في وسائط سحابية مشفرة بكلمات مرور ثنائية التحقق يقتصر الوصول إليها على الباحث والمشرّف العلمي فقط، ويتعهد الباحث بإتلاف كافة السجلات الخام فور إجازة البحث ونشره (Wijaya and Putra, 2023).

رابعاً: هندسة وثيقة الموافقة المستنيرة

صمم الباحث نموذجاً استرشادياً موحداً يُعرض إلزامياً على المبحوث في الصفحة الأولى للاستبيان الإلكتروني، ولا يمكن الانتقال للأسئلة إلا بعد النقر الطوعي على مربع الموافقة الصريحة:

وثيقة موافقة مستنيرة طوعية للمشاركة في دراسة أكاديمية

عزيزي المستهدف / عزيزتي المستهدفة من منسوبي وعملاء جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية:

تحية طيبة وبعد، أضع بين أيديكم هذه الأداة الاستقصائية العلمية الموجهة لإعداد مشروع تخرج نيل درجة البكالوريوس في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن، والتي تستهدف دراسة وتحليل "أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة".

- **طبيعة المشاركة:** ستطلب منكم الاستبانة تقييم أبعاد جودة الخدمات (الأكاديمية، الرقمية، اللوجستية) ومدى رضاكم عنها وأثرها على ولائكم وتوصيتكم بالجامعة. تستغرق الإجابة قرابة 10 دقائق.
- **السرية والأمان:** نؤكد لكم التزامنا الصارم بعدم جمع أي معلومات شخصية (كالاسم أو الرقم الجامعي). إجاباتكم سرية للغاية، ولن تطلع عليها إدارة منشأتكم أو أي طرف ثالث، ولن تُستخدم لأي غرض تقييمي أو رقابي. سنُعرض النتائج حصراً بشكل مجمع وإحصائي عام.
- **حق الانسحاب:** مشاركتكم في هذا البحث طوعية بالكامل. لكم الحق المطلق في الامتناع عن الإجابة، أو تخطي أي سؤال يشعركم بالحرَج، أو الانسحاب التام وإغلاق الاستبانة في أي وقت دون إبداء الأسباب ودون ترتب أي مسؤولية أو تبعات أكاديمية عليكم.

إقرار المشارك: بالنقر على خيار (أوافق على المشاركة)، فإنك تؤكد اطلاعك على كافة التفاصيل السابقة، ومنحك الموافقة الحرة الطوعية للانضمام للدراسة.

خامساً: تحليل المخاطر المحتملة واستراتيجيات التخفيف التدبيرية

يتضمن الجدول التالي حصراً دقيقاً للمخاطر التي قد تطرأ أثناء تطبيق البحث الميداني والمعنوي والآليات الإجرائية المعتمدة للتعامل معها:

جدول 2: مصفوفة المخاطر الأخلاقية والتدابير الوقائية والعلاجية للبحث الميداني

المخاطر المحتملة ومصدرها	تجلياتها وآثارها الميدانية المتوقعة	استراتيجيات التخفيف والوقاية التدبيرية
المخاطر الأكاديمية (الخوف من تأثر الدعم)	تخوف طلاب الدراسات العليا والباحثين الدوليين من أن يؤدي انتقاد الخدمات الإدارية أو اللوجستية إلى التأثير على تمويل أبحاثهم أو تقييمهم الأكاديمي.	الالتزام الصارم بالسرية الكاملة، وحظر تجميع المعطيات التعريفية، والاعتماد على توزيع روابط عامة ومفتوحة لا تسجل عناوين الـ IP للمستجيبين (Sebopelo and Agolla, 2023).
المخاطر المنهجية (ضغط تجميل المخرجات)	محاولة بعض الإدارات أو الأقسام توجيه إجابات الطلاب لإظهار أن مستويات الرضا مثالية بنسبة 100% لإبراز نجاح مشاريع الجودة أمام الإدارة العليا للجامعة.	الالتزام التام بالنزاهة والحياد، والاتفاق المسبق على عرض المخرجات بشكل إحصائي عام وشامل للجامعة دون تخصيص أقسام معينة باللوم، وفي حال استمرار الضغوط يتم استبعاد الفئة الموجهة بالكامل (Nguyen and associates, 2023).
تضارب المصالح (التحيز المهني)	تداخل الرغبة الشخصية للباحث في إظهار كفاءة الإدارة التي ينتمي إليها مع الواجب الأكاديمي في رصد فجوات الرضا الفسيولوجية والتسويقية بكل موضوعية.	الإفصاح الخطي الشفاف للجامعة والمشرف عن طبيعة الارتباط الوظيفي، والاعتماد على محكمين مستقلين لمراجعة أدوات التحليل الإحصائي وقراءة المخرجات دون تحوير (Wijaya and Putra, 2023).

سادساً: المسؤولية الأخلاقية ما بعد إنتاج المعرفة

لا تنتهي مسؤولية الباحث بجمع البيانات وكتابة فصول الأطروحة؛ بل تمتد إلى مرحلة التوصيات النهائية؛ حيث يلتزم الباحث بالآتي:

1. **الحياد في تفسير المخرجات المربكة:** إذا أظهرت المخرجات أن رضا العملاء عن جودة الخدمة الإلكترونية لا يقود بالضرورة لولائهم العاطفي بسبب وجود عوامل وسيطة (مثل الهوية الأكاديمية أو السمعة الدولية)، يلتزم الباحث بإبراز هذه المعطيات ومناقشتها بكل موضوعية دون طمس للحقائق لخدمة الأنماط التقليدية (Qasem and Bahafi, 2024).
2. **الاستدامة وصنع القرار:** صياغة توصيات واقعية قابلة للتطبيق تدعم صناع القرار في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية لدمج كفاءة الخدمات اللوجستية مع الأبعاد الإنسانية، لضمان حوكمة خدمية مستدامة تلئم الرؤية الوطنية المستقبلية لقطاع التعليم العالي (Lawathi and Suwena, 2024).

8. الخاتمة

أظهرت فصول هذا التقرير الأكاديمي الشامل أن أخلاقيات البحث العلمي وحوكمة معالجة البيانات لا تُمثل مجرد حزمة من الإجراءات البيروقراطية الشكلية أو القيود المنهجية التي تستهدف تضيق حركة الباحث؛ بل هي الميثاق القيمي والبنوي الأساسي لضمان مصداقية المعرفة وحماية مجتمعات البحث من الضرر المعنوي والمؤسسي. ومن خلال الإسقاط التطبيقي على دراسة "أثر رضا العملاء على ولائهم في جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية بمدينة جدة"، تبين كيف تتحول المبادئ الأخلاقية (الأمانة، النزاهة، الموضوعية، السرية، والموافقة المستنيرة) إلى أدوات إجرائية ميدانية تعزز من جودة وموثوقية المعطيات الإحصائية وتحمي صميم الكرامة والخصوصية الإنسانية والمهنية للطلاب والباحثين والمنشأة التعليمية على حد سواء.

وتكمن أهم الخلاصة الاستنتاجية التي تم التوصل إليها في هذا التقرير في أن المبحوث والمستفيد الذي يشعر بالأمان المطلق والاحترام الكامل لخصوصيته وهويته الأكاديمية يكون أكثر استعداداً لتقديم استجابات صادقة وواقعية تعكس الفجوات الخدمية الفعلية، مما يرفع من الصدق الداخلي والخارجي للبحث ويمنح القيادات الاستراتيجية في قطاع التعليم العالي الثقة الكاملة لتطبيق توصياته. ويوصي الباحث بضرورة التزام الدراسات الإدارية والتسويقية المستقبلية في البيئة السعودية بالاطلاع المستمر على التحديثات التشريعية اللوائحية الصادرة عن لجان الأخلاق ونظام حماية البيانات الشخصية السعودي، وجعل البعد الأخلاقي جزءاً أصيلاً وموجهاً للتصميم المنهجي منذ اللحظات الأولى لبلورة الأفكار البحثية.

9. قائمة المراجع

- Lawathi, N. L. W., and Suwena, K. R. (2024). Peran Customer Satisfaction dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap Loyalitas pada Mahasiswa *Jurnal Wawasan Manajemen*.162-145 ,(2)13 ,
- Nguyen, T. T., Nguyen, N. T., and Nguyen, H. T. (2023). Assessing the relationship between service quality, satisfaction and loyalty: The Vietnamese higher education experience *Quality Assurance in Education* .214–197 ,(2)31 , <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2022-0105>
- Qasem, A., and Bahafi, S. (2024). The impact of service quality on student's loyalty: The mediating role of satisfaction *Journal of Social Studies*.104-89 ,(4)30 ,
- Sebopelo, P., and Agolla, J. E. (2023). The effects of service quality and university image on student loyalty: The mediating role of student satisfaction *Journal of African Education* .98-75 ,(1)4 ,<https://doi.org/10.31920/2633-2930/2023/v4n1a4>
- Wijaya, J., and Putra, S. D. (2023). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty of UC Makassar *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship* .128-113 ,(2)12 , <https://doi.org/10.28932/jee.v12i2.6145>