

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة

عنوان التقرير

أخلاقيات البحث في مجال أثر جودة الخدمة على رضا العملاء
دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية (STC).

إعداد الطالب/ حنان إسماعيل

إشراف/

دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

تعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة من المبادئ والقيم والمعايير التي توجه الباحث في جميع مراحل البحث العلمي، بدءاً من تحديد المشكلة البحثية وجمع البيانات وانتهاءً بتحليل النتائج ونشرها. وتعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن النزاهة والشفافية والمصداقية في الدراسات الأكاديمية، كما تسهم في تعزيز الثقة بين الباحثين والمجتمع العلمي.

وتبرز أهمية الالتزام بالأخلاقيات البحثية في الدراسات المتعلقة برضا العملاء وجودة الخدمة؛ لأن هذه الدراسات تعتمد بشكل كبير على جمع البيانات من الأفراد وتحليل آرائهم واتجاهاتهم، مما يتطلب المحافظة على خصوصيتهم وضمان استخدام المعلومات لأغراض علمية فقط.

ويهدف هذا التقرير إلى استعراض المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي، وبيان أهميتها والقضايا المرتبطة بها، مع تطبيقها على دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركة الاتصالات السعودية (STC).

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة جوانب، منها:

ضمان مصداقية وموثوقية نتائج البحث.

حماية حقوق المشاركين في الدراسة.

تعزيز النزاهة والشفافية في العملية البحثية.

منع التلاعب بالبيانات أو تحريف النتائج.

دعم الثقة بين الباحث والمجتمع العلمي.

وفي دراسة جودة الخدمة ورضا العملاء، تسهم الأخلاقيات في ضمان أن تعكس النتائج آراء العملاء الحقيقية دون أي تأثير أو تحيز، مما يساعد في تقديم توصيات دقيقة وقابلة للتطبيق.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي.

1. الأمانة العلمية.

ويقصد بها الالتزام بنقل المعلومات والنتائج بدقة وصدق مع توثيق جميع المصادر المستخدمة.

مثال: توثيق الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العملاء وعدم نسب أفكار الآخرين إلى الباحث.

٢. النزاهة

تعني الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث وعدم تزوير البيانات أو التلاعب بها.

مثال: عرض نتائج الاستبيانات كما وردت من العملاء دون تعديلها.

3. الموضوعية.

تعني تجنب التحيز الشخصي أثناء جمع البيانات وتحليلها.

مثال: تحليل آراء العملاء الإيجابية والسلبية تجاه خدمات STC بشكل متوازن.

٤. السرية

تعني حماية المعلومات الشخصية للمشاركين وعدم الإفصاح عنها.

مثال: عدم نشر أسماء العملاء أو أرقام هواتفهم ضمن نتائج الدراسة.

5. الموافقة المستنيرة.

تعني إبلاغ المشاركين بأهداف الدراسة والحصول على موافقتهم قبل المشاركة.

مثال: توضيح أن المشاركة في الاستبيان اختيارية وأن البيانات ستستخدم لأغراض أكاديمية فقط.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي.

1. الانتحال العلمي.

ويعني استخدام أعمال أو أفكار الآخرين دون الإشارة إلى مصدرها.

مثال: نسخ جزء من دراسة سابقة عن رضا العملاء دون توثيق المرجع.

2. تزوير البيانات.

ويعتبر في تعديل البيانات أو اختلاق نتائج غير حقيقية.

مثال: إضافة استجابات وهمية إلى الاستبيان لرفع مستوى رضا العملاء.

٣. التحيز

ويحدث عندما تؤثر آراء الباحث الشخصية على النتائج.

مثال: التركيز على آراء العملاء الراضين فقط وإهمال العملاء غير الراضين.

4. انتهاك الخصوصية.

ويتمثل في الكشف عن معلومات المشاركين دون موافقتهم.

مثال: نشر بيانات العملاء الشخصية ضمن التقرير.

5. تضارب المصالح.

ويحدث عندما تكون للباحث مصلحة شخصية قد تؤثر على نتائج الدراسة.

مثال: محاولة إظهار نتائج إيجابية عن الشركة لتحقيق منفعة معينة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تسهم القواعد واللوائح الأخلاقية في تنظيم العمل البحثي وضمان سلامته، ومن أهمها:

في التوثيق. APA الالتزام بإرشادات دليل العلمي.

احترام حقوق الملكية الفكرية.

IRB الالتزام بتعليمات لجان أخلاقيات البحث العلمي.

حماية خصوصية المشاركين وسرية بياناتهم.

وتساعد هذه القواعد في تعزيز جودة البحث العلمي وزيادة الثقة بنتائج

التطبيق العملي على موضوع البحث.

عنوان الدراسة.

أثر جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية (STC)

أولاً: جمع البيانات.

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني يوزع على عملاء شركة STC بهدف التعرف على آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها.

ثانياً: الحفاظ على السرية.

سيتم عدم طلب أسماء المشاركين أو أي معلومات تعريفية مباشرة، كما سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

ثالثاً: الموافقة المستنيرة.

قبل تعبئة الاستبيان سيتم توضيح:

هدف الدراسة.

طبيعة المشاركة.

سرية المعلومات.

حق المشارك في الانسحاب في أي وقت.

رابعاً: تجنب التحيز.

سيتم توزيع الاستبيان على عينة متنوعة من العملاء من مختلف الأعمار والمناطق لضمان تمثيل جميع الفئات.

خامساً: المخاطر الأخلاقية المحتملة.

قد يشعر بعض العملاء بالقلق من استخدام بياناتهم أو الكشف عن آرائهم تجاه الشركة.

سادساً: معالجة المخاطر.

ضمان سرية البيانات.

استخدام النتائج بصورة إجمالية فقط.

عدم مشاركة البيانات مع أي جهة خارجية.

حذف البيانات بعد الانتهاء من الدراسة.

سابعاً: تطبيق الأمانة العلمية.

سيتم توثيق جميع المراجع المستخدمة في الدراسة وفق أسلوب APA

الخاتمة

يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل أساساً لنجاح الدراسات الأكاديمية وتحقيق نتائج موثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير المؤسسات وتحسين أدائها. كما أن الالتزام بمبادئ الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة يسهم في تعزيز جودة الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العملاء. وفي دراسة أثر جود

الخدمة على رضا العملاء في شركة الاتصالات السعودية (STC)، يعد الالتزام بهذه المبادئ أمراً ضرورياً لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة

المراجع

- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2022). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. دار الفكر.
- أبو علام، رجاء محمود. (2021). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. دار النشر للجامعات.
- العساف، صالح بن حمد. (2020). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. دار الزهراء.
- شفيق، محمد. (2019). *البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث*. المكتب الجامعي الحديث.
- الزعبي، علي فلاح. (2021). *أخلاقيات البحث العلمي والمسؤولية الأكاديمية*. دار المسيرة