

إخلاقيات البحث العلمي

إعداد الطالب/ خالد محمد أحمد بن عبدالكريم
الرقم الجامعي/253002976

إشراف/
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:
2026

قائمة المحتويات

3	المقدمة
4	أهمية أخلاقيات البحث العلمي
6-5	المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي
8-7	القضايا الأخلاقية في البحث العلمي
9	القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث
10	التطبيق العملي على موضوع البحث
11	الخاتمة
12	المراجع:

المقدمة

شهدت العقود الأخيرة تحولاً جوهرياً في طبيعة البحث العلمي وأدواته، إذ لم يعد الأمر مقتصرًا على إنتاج المعرفة بل امتد ليشمل التساؤل عن الكيفية التي تُنتج بها هذه المعرفة والمسؤوليات المترتبة على ذلك. ويُشكل هذا التحول نقطة الانطلاق لفهم أخلاقيات البحث العلمي بوصفها منظومة قيمية تحكم العلاقة بين الباحث ومجتمعه من جهة، وبينه وبين المشاركين في دراسته من جهة أخرى. ويرى (Zikmund et al. 2013) أن البحث العلمي الذي يفتقر إلى الأساس الأخلاقي يفقد مبرر وجوده مهما بلغت دقة أدواته أو ضخامة بياناته.

وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي في أدبيات إدارة الأعمال بأنها الإطار المرجعي الذي يُحدد ما هو مقبول وما هو مرفوض من السلوكيات البحثية، ويوجّه الباحث نحو اتخاذ قرارات مسؤولة تجاه جميع الأطراف المعنية (Hair, Page, & Brunsveld, 2020). وبمعنى أوسع، فإن أخلاقيات البحث تمثل العقد الضمني بين الباحث والمجتمع القاضي بأن كل معرفة تُنتج بأساليب نزيهة وتُوجّه نحو الصالح العام.

ويكتسب هذا الموضوع أهمية مضاعفة في سياق الدراسات التي تتناول أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) المدعومة بالذكاء الاصطناعي، نظراً لما تنطوي عليه هذه الأنظمة من تعامل مع بيانات حساسة تمس خصوصية المستفيدين وتؤثر في قراراتهم (Creswell & Creswell, 2018). ويهدف هذا التقرير إلى استعراض أبعاد أخلاقيات البحث العلمي النظرية والتطبيقية في ضوء هذا السياق البحثي المتخصص.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

دور الأخلاقيات في بناء الثقة بين الباحث والمجتمع

لا يقوم البحث العلمي في جوهره على الباحث وحده، بل على شبكة من العلاقات تربطه بمجتمعه والمؤسسات التي يعمل فيها والمشاركين في دراساته. وتُشكّل الأخلاقيات الغراء الذي يُماسك هذه العلاقات ويجعلها مثمرة ومستدامة. فحين يُلتزم بها، يُبنى جسر من الثقة يُتيح للباحث الوصول إلى البيانات ويُحفّز المشاركين على التعاون ويُضفي على النتائج مصداقية تجعلها قابلة للتطبيق (Zikmund et al., 2013). وعلى النقيض من ذلك، فإن أي خرق أخلاقي لا يُلحق الضرر بدراسة واحدة فحسب، بل يُلقي بظلاله على مصداقية الباحث ومؤسسته برمتها.

الأخلاقيات كضمان لجودة المخرجات البحثية

ثمة علاقة وثيقة بين الالتزام الأخلاقي وجودة النتائج البحثية، إذ إن البيانات التي تُجمع بشفافية ورضا المشاركين التام تكون أكثر دقة وتمثيلاً للواقع مقارنةً بتلك التي تُجمع تحت ضغط أو بأساليب ملتوية. ويؤكد Hair et al. (2020) أن الالتزام الأخلاقي يُحسّن جودة البيانات بصورة غير مباشرة لأنه يُشجع المشاركين على الصدق والانفتاح في إجاباتهم، وهو ما ينعكس إيجاباً على صدق النتائج وقابليتها للتعميم.

الأخلاقيات في سياق البحوث الرقمية وأنظمة الذكاء الاصطناعي

فرضت البحوث المرتبطة بتقنيات الذكاء الاصطناعي وأنظمة CRM تحديات أخلاقية جديدة لم تكن موجودة في البحوث التقليدية. فالقدرة على معالجة كميات ضخمة من بيانات المستفيدين تلقائياً واستخلاص أنماط سلوكية دقيقة تطرح تساؤلات جوهرية حول حدود الاستخدام المشروع لهذه البيانات وحقوق الأفراد في التحكم في معلوماتهم (Creswell & Creswell, 2018). ولهذا باتت الأخلاقيات في هذا الحقل ضرورة بحثية وقانونية في آنٍ معاً.

الأخلاقيات وإسهام البحث في التنمية المؤسسية

حين تُجرى البحوث المتعلقة بأداء المؤسسات الخدمية وفق معايير أخلاقية رصينة، تغدو نتائجها أداةً فعالة لصناعة القرار وتطوير الخدمات. فالمؤسسات التي تستند إلى أبحاث ذات مصداقية أخلاقية تكون قادرة على تصميم سياسات أكثر عدالة وفعالية في خدمة مستفيديها. ويُشير Zikmund et al. (2013) إلى أن البحث الذي يفتقر إلى النزاهة الأخلاقية لا يُفيد المؤسسة بل ربما يُضللها نحو قرارات غير سليمة.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

الأمانة العلمية

تقوم الأمانة العلمية على ثلاثة أركان متلازمة: صدق التمثيل بمعنى عرض البيانات كما هي دون انتقاء مُتحيز، وصدق الإسناد بمعنى نسب كل فكرة إلى صاحبها، وصدق التفسير بمعنى عدم توظيف النتائج لخدمة أجندات مسبقة (Hair, Page, & Brunsveld, 2020).

مثال توضيحي

إذا كشفت بيانات نظام CRM أن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمة الآلية كان متوسطاً لا مرتفعاً كما افترض الباحث، فإن الأمانة تقتضي الإبلاغ عن هذه النتيجة كما هي وتحليل أسبابها بدلاً من إعادة صياغتها بشكل مُضلل.

النزاهة

تختلف النزاهة عن الأمانة في كونها تتعلق بالإرادة والاختيار؛ فالباحث النزيه هو الذي يُحافظ على مبادئه الأخلاقية حتى حين تتعارض مع مصالحه المهنية أو ضغوط الجهات الممولة، ويُؤثر الصواب على المنفعة الشخصية (Zikmund et al., 2013).

مثال توضيحي

حين تُموّل شركة تقنية دراسةً حول كفاءة نظام CRM الذي تُسوّقه، ويجد الباحث أن النتائج الميدانية أقل إيجابية مما تأمله الشركة، فإن نزاهته تُلزمه بنشر النتائج الحقيقية وإن أفضى ذلك إلى توتر مع الجهة الممولة.

الموضوعية

تستلزم الموضوعية أن يتعامل الباحث مع البيانات باعتبارها مرجعاً أعلى من قناعاته الشخصية، وأن يبيّن استنتاجاته على ما تقوله البيانات فعلاً لا على ما يتمنى أن تقوله (Creswell & Creswell, 2018).

مثال توضيحي

عند مقارنة كفاءة إدارة الطلبات في نظام CRM مدعوم بالذكاء الاصطناعي مقابل نظام تقليدي، يعتمد الباحث على مؤشرات كمية موضوعية كمعدل وقت الاستجابة ونسبة حل الطلبات من أول تواصل، بدلاً من الاعتماد على انطباعاته الشخصية.

السرية

السرية مبدأ تعاقدي بين الباحث والمشاركين، ومخالفتها لا تُخلّ بالبحث الراهن فحسب، بل تُقوّض ثقة المجتمع في البحث العلمي بصورة عامة وتُصعّب الحصول على مشاركين في دراسات مستقبلية (Hair, Page, & Brunsveld, 2020).

مثال توضيحي

تُشفّر بيانات المستفيدين المستخرجة من نظام CRM قبل تحليلها، وتُحفظ في خوادم محمية بصلاحيات وصول محدودة، وتُنْتَلَف فور الانتهاء من الدراسة وفق بروتوكول واضح موثّق في خطة البحث.

الموافقة المستتيرة

لا يكفي أن يوافق المشارك على الانضمام للدراسة، بل يجب أن تكون موافقته نابعة من فهم حقيقي لطبيعة الدراسة وما تستلزمه، وأن تكون طوعية خالية من أي إكراه مهني أو اجتماعي (Creswell & Creswell, 2018).

مثال توضيحي

يُورّع على موظفي قسم خدمة العملاء ومستفيدي الجهة الخدمية نموذج موافقة مفصّل يوضّح الغرض من الدراسة والبيانات المطلوبة ومدة الاحتفاظ بها وحق المشارك في الانسحاب دون أي تبعات مهنية أو إدارية، ولا تبدأ الدراسة إلا بعد التوقيع الفعلي على هذا النموذج.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي

يتجاوز الانتحال العلمي كونه مجرد سرقة فكرية، إذ يُمثّل في حقيقته تزويراً لسجل المعرفة العلمية المتراكمة التي تقوم عليها الأبحاث اللاحقة. وتتعدد أشكاله من النسخ الحرفي إلى إعادة الصياغة السطحية دون عزو، وهو ما يُعدّ في جميع أحواله خرقاً أكاديمياً صريحاً (Hair, Page, & Brunsveld, 2020).

مثال

يقوم الباحث باقتباس مقاطع مطوّلة من دراسة دكتورية أجنبية تناولت تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في القطاع الحكومي، ويُعيد صياغتها بتعديلات طفيفة دون الإشارة إلى المصدر الأصلي.

تزوير البيانات

يُعدّ تزوير البيانات من أخطر المخالفات الأخلاقية في البحث العلمي لأنه يُدمّر الأساس الذي تقوم عليه الدراسة بأكملها، ويجعل كل استنتاج بُني على هذه البيانات عديم القيمة بل مُضليلاً (Zikmund et al., 2013).

مثال

يُعدّل الباحث قيم متغير رضا المستفيدين في قاعدة البيانات رفعاً لدرجات الرضا المنخفضة إلى متوسطة، ليتمكن من إثبات وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لاستخدام نظام CRM المدعوم بالذكاء الاصطناعي.

التحيز

يتسلل التحيز إلى البحث العلمي في مراحل متعددة قد لا يدركها الباحث أحياناً، بدءاً من صياغة فرضيات الدراسة مروراً بأسلوب اختيار العينة وانتهاءً بطريقة تفسير النتائج (Creswell & Creswell, 2018).

مثال

يختار الباحث عينة دراسته من الجهات الخدمية التي يعلم مسبقاً أنها راضية عن نظام CRM المُطبّق لديها، متجاهلاً الجهات التي أبدت تحفظات على أداء النظام، مما يُنتج نتائج لا تعكس الواقع الفعلي للقطاع.

انتهاك الخصوصية

تزداد حساسية هذه القضية في أبحاث أنظمة CRM نظراً لأن هذه الأنظمة تحتوي على معلومات شخصية وسلوكية دقيقة عن المستخدمين قد تُلحق بهم ضرراً بالغاً إذا كُشفت دون إذن (Hair, Page, & Brunsveld, 2020).

مثال

يستخدم الباحث سجلات تفاعل مستفيدين بعينهم مع نظام CRM لتحليل أنماط سلوكهم الشرائي، ثم يُدرج نماذج من هذه السجلات في تقرير بحثي منشور دون إخفاء البيانات التعريفية، مما يُتيح التعرف على هوية هؤلاء المستخدمين.

تضارب المصالح

يتشكّل تضارب المصالح حين يجد الباحث نفسه في موقف يُمكن فيه لمصلحة شخصية أو مهنية أن تؤثر على حياده العلمي، سواء أدرك ذلك أم لا، وهو ما يستوجب الإفصاح الاستباقي لا الانتظار حتى يُكتشف (Zikmund et al., 2013).

مثال

يُجري أحد الأكاديميين دراسة لتقييم فاعلية نظام CRM في جهة خدمية معينة، في حين أنه يشغل منصب مستشار استراتيجي لدى الشركة التي طوّرت هذا النظام، دون الإفصاح عن هذه العلاقة في ورقته البحثية.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان أخلاقيات البحث (IRB)

تُمثل لجان مراجعة أخلاقيات البحث الحارس المؤسسي للعملية البحثية، إذ تتولى مراجعة خطط البحث قبل تنفيذها للتأكد من خلوها من أي مخاطر على المشاركين أو المجتمع. وتتميز هذه اللجان بنظرتها الاستباقية التي تمنع المخالفات قبل وقوعها بدلاً من محاسبة الباحثين بعدها. وفي الدراسات التي تستلزم الوصول إلى قواعد بيانات CRM المؤسسية، تضطلع هذه اللجان بدور محوري في التحقق من أن بروتوكولات حماية البيانات المعتمدة تُلبي المتطلبات الأخلاقية والقانونية على حدٍ سواء.

المعايير الدولية ودليل APA

يُوفّر دليل الجمعية الأمريكية (APA) منظومة توثيق أكاديمية شاملة تضمن نسب كل فكرة إلى صاحبها وتُتيح تتبع مصادر المعرفة والتحقق منها. وتكتسب هذه المعايير أهمية مضاعفة في الدراسات متعددة المصادر كالأبحاث التي تجمع بين المسح الميداني وبيانات الأنظمة الرقمية، حيث تتعدد الاقتباسات وتتشعب المصادر مما يستوجب دقة استثنائية في التوثيق. كما تُلزم هذه المعايير الباحثين بالإفصاح عن حالات تضارب المصالح والجهات الممولة، مما يُعزز شفافية البحث العلمي ومساءلته.

التطبيق العملي على موضوع البحث

اعتماداً على طبيعة موضوع البحث المتمثل في دراسة أثر استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة الطلبات ورضا المستفيدين في الجهات الخدمية، تم اختيار الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سُوّجّه إلى فئتين من المشاركين: موظفي الجهات الخدمية المعنيين باستخدام نظام CRM ، والمستفيدين من الخدمات المقدمة عبر هذه الجهات.

وعند جمع البيانات، سيتم تصميم الاستبانة بما يحقق أهداف الدراسة ويقيس متغيراتها بصورة مباشرة، مع تجنب تضمين أي أسئلة لا ترتبط بموضوع البحث. كما سيتم إطلاع المشاركين على أهداف الدراسة والغرض من استخدام البيانات قبل تعبئة الاستبانة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية بالكامل، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي التزام أو تأثير عليه.

وفيما يتعلق بسرية المعلومات، لن يتم طلب أسماء المشاركين أو أي بيانات تعريفية تكشف عن هويتهم، كما سٌحفظ البيانات في ملفات إلكترونية آمنة يقتصر الوصول إليها على الباحث فقط، وستستخدم المعلومات التي يتم جمعها لأغراض البحث العلمي دون غيرها.

ومن جانب الأمانة العلمية، يلتزم الباحث بعرض نتائج الدراسة كما يتم التوصل إليها فعلياً دون تعديل أو حذف أو تحريف لأي بيانات، كما سيتم توثيق جميع المراجع والمصادر المستخدمة وفق الأساليب الأكاديمية المعتمدة.

وفي حال شعور بعض المشاركين بعدم الرغبة في الإجابة عن بعض الأسئلة المتعلقة بتقييم الأنظمة أو مستوى الخدمة، فسيتم توضيح أن الإجابة عن جميع الأسئلة اختيارية، وأن للمشارك الحرية الكاملة في تجاوز أي سؤال أو إنهاء المشاركة متى ما رغب في ذلك.

وبذلك يحرص الباحث على تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي المتمثلة في الأمانة العلمية، والموضوعية، والسرية، واحترام حقوق المشاركين، بما يضمن مصداقية النتائج وسلامة الإجراءات البحثية.

كما يلتزم الباحث بعدم استخدام أي أدوات ذكاء اصطناعي في توليد أو تعديل البيانات البحثية، ويقتصر استخدام هذه الأدوات على المساعدة في تنظيم المعلومات وصياغة المحتوى بما لا يؤثر على أصالة النتائج العلمية للدراسة.

الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست قيداً يُضيق هامش الباحث، بل هي الإطار الذي يمنح بحثه قيمته الحقيقية ويُكسب نتائجه المصدقية اللازمة للتأثير في الواقع. وقد تبين أن المبادئ الأخلاقية الخمسة الأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة تتكامل فيما بينها لتشكّل منظومة متماسكة يُفضي إغفال أي جزء منها إلى الإخلال بمنظومة البحث كلها.

وفي ضوء خصوصية الموضوع المدروس المتعلق بأنظمة CRM والذكاء الاصطناعي في الجهات الخدمية، تبرز تحديات أخلاقية جديدة تستوجب يقظة مستمرة، تتصل بطبيعة الخوارزميات وانحيازاتها المحتملة، وبضخامة البيانات الشخصية التي تتدفق عبر هذه الأنظمة يومياً. ومن ثم فإن الباحث في هذا الميدان مدعوٌ إلى أن يُجعل من الالتزام الأخلاقي ليس مجرد التزام إجرائي بل موقفاً فكرياً راسخاً يتجلى في كل قرار يتخذه من أول سطر في خطة بحثه حتى آخر سطر في تقريره النهائي.

المراجع:

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Sage Publications.
- Hair, J. F., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). Essentials of business research methods (4th ed.). Routledge.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). Wiley.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). Business research methods (9th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). Sage Publications.