

تقرير أخلاقيات البحث العلمي

بغنوان:

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية

إعداد:

مشاعل سعد سعيد القحطاني

مقرر:

أخلاقيات البحث العلمي

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الجامعي: 1447 هـ / 2026 م

1. المقدمة

تستخدم أخلاقيات البحث العلمي لضبط العمل البحثي والمحافظة على حقوق المشاركين وجودة النتائج ويحتاج الباحث إلى الالتزام بمجموعة من المبادئ عند جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج حتى تكون الدراسة مبنية على أسس علمية صحيحة وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة من القواعد والمبادئ التي تنظم سلوك الباحث أثناء تنفيذ الدراسة وتشمل الصدق في عرض المعلومات واحترام حقوق المشاركين والمحافظة على سرية البيانات والالتزام بالأمانة العلمية عند استخدام المصادر والمراجع (Resnik, 2020).

وتؤكد الجمعية الأمريكية لعلم النفس أن الباحث مسؤول عن حماية المشاركين والحفاظ على خصوصية بياناتهم وتوثيق المصادر بصورة صحيحة وتجنب أي ممارسات قد تؤثر في دقة النتائج أو مصداقيتها (American Psychological Association, 2020).

كما أوضح تقرير بلمونت مجموعة من المبادئ التي يجب مراعاتها عند إجراء الدراسات التي تشمل أفرادًا مثل احترام المشاركين والحصول على موافقتهم قبل المشاركة والمحافظة على حقوقهم طوال فترة الدراسة (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

ويظهر دور أخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحل البحث بداية من اختيار موضوع الدراسة ومرورًا بجمع البيانات وتحليلها وانتهاءً بعرض النتائج وكتابة التوصيات لأن الالتزام بهذه المبادئ يساعد على تقديم نتائج يمكن الاعتماد عليها والاستفادة منها في المجال العلمي والعملية.

ويهدف هذا التقرير إلى التعرف على أخلاقيات البحث العلمي وشرح أهم المبادئ المرتبطة بها وعرض أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين إضافة إلى توضيح القواعد المنظمة للأبحاث العلمية ثم تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

ترتبط أخلاقيات البحث العلمي بجميع مراحل الدراسة بداية من التخطيط للبحث وحتى عرض النتائج النهائية ويؤدي الالتزام بها إلى تنفيذ الدراسة وفق معايير علمية واضحة تحافظ على حقوق المشاركين وتدعم جودة البيانات المستخدمة في البحث كما تساعد على الحد من الممارسات التي قد تؤثر في مصداقية النتائج أو دقتها وتدعم الثقة في الدراسات العلمية ومخرجاتها (American Psychological Association, 2020).

ويوضح الجدول الآتي أبرز جوانب أهمية أخلاقيات البحث العلمي في العملية البحثية:

أهمية أخلاقيات البحث العلمي	التوضيح
تعزيز مصداقية النتائج	تساعد على تقديم نتائج مبنية على بيانات صحيحة وإجراءات بحثية سليمة (American Psychological Association, 2020)
حماية المشاركين	تضمن المحافظة على حقوق المشاركين وخصوصية معلوماتهم (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979)
الحد من الممارسات غير الأخلاقية	تقلل من الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز في البحث (Resnik, 2020)
دعم الثقة في البحث	تساعد على زيادة الثقة بين الباحث والمشاركين والمؤسسات العلمية
تحسين جودة الدراسات	ترفع مستوى الدقة والشفافية في جميع مراحل البحث

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ التي تنظم عمل الباحث أثناء تنفيذ الدراسة وتساعد على التعامل مع المشاركين والبيانات والمعلومات بطريقة تتوافق مع المعايير الأكاديمية المعتمدة كما تساهم هذه المبادئ في المحافظة على جودة البحث ودقة نتائجه وتعزيز الثقة في المخرجات العلمية (Resnik, 2020).

ويوضح الجدول الآتي أبرز المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي مع تعريف مختصر ومثال لكل مبدأ:

المبدأ	التعريف	المثال
الأمانة العلمية	الالتزام بذكر المصادر وعدم نسبة أعمال الآخرين إلى الباحث (APA, 2020).	توثيق المعلومات والمراجع المستخدمة في الدراسة
النزاهة	الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث (Resnik, 2020).	عرض النتائج كما ظهرت دون تعديل
الموضوعية	الابتعاد عن الآراء الشخصية والتوقعات المسبقة (Resnik, 2020).	الاعتماد على البيانات الفعلية عند التحليل
السرية	المحافظة على خصوصية المشاركين ومعلوماتهم (The National Commission, 1979).	عدم الإفصاح عن بيانات المشاركين
الموافقة المستنيرة	تزويد المشاركين بالمعلومات اللازمة قبل المشاركة (World Medical Association, 2013).	الحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

قد يواجه الباحث أثناء تنفيذ الدراسة عددًا من القضايا الأخلاقية التي تؤثر في جودة البحث ومصداقية نتائجه ولذلك تضع المؤسسات الأكاديمية والجهات البحثية ضوابط ومعايير للحد من هذه الممارسات والمحافظة على النزاهة العلمية وحماية حقوق المشاركين وتطبيق الإجراءات البحثية بصورة صحيحة (Resnik, 2020).

ويوضح الجدول الآتي أبرز القضايا الأخلاقية التي قد تظهر في البحوث العلمية مع شرح مختصر ومثال لكل قضية:

القضية	التوضيح	مثال
الانتحال العلمي	استخدام أعمال الآخرين دون الإشارة إلى المصدر	نسخ نص من دراسة سابقة دون توثيق
تزوير البيانات	تعديل البيانات الفعلية أو اختلاق بيانات جديدة	تغيير نتائج الاستبانة
التحيز	تأثير الآراء الشخصية على الدراسة	اختيار عينة تدعم توقعات الباحث
انتهاك الخصوصية	استخدام المعلومات الشخصية دون موافقة	الكشف عن بيانات المشاركين
تضارب المصالح	تأثر حيادية الباحث بمصلحة شخصية أو مالية	وجود مصلحة تؤثر على النتائج

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

توجد مجموعة من القواعد واللوائح التي تنظم العمل البحثي وتساعد على حماية المشاركين وضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية أثناء تنفيذ الدراسات العلمية وتلتزم الجامعات والمراكز البحثية بهذه القواعد قبل الموافقة على إجراء الأبحاث التي تتضمن جمع بيانات من الأفراد أو التعامل مع معلوماتهم الشخصية كما تساهم هذه اللوائح في دعم النزاهة العلمية والمحافظة على جودة المخرجات البحثية (American Psychological Association, 2020).

ويوضح الجدول الآتي أبرز القواعد والجهات المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي:

الجهة أو اللائحة	التوضيح	الدور
لجان أخلاقيات البحث (IRB)	التأكد من حماية المشاركين والالتزام بالمعايير الأخلاقية	مراجعة الدراسات قبل تنفيذها
APA 7	تحديد قواعد التوثيق وتجنب الانتحال العلمي	تنظيم التوثيق العلمي والاقتباس
Belmont Report	وضع مبادئ احترام المشاركين والعدالة والسرية	حماية المشاركين في الدراسات
Declaration of Helsinki	وضع معايير أخلاقية دولية للبحوث	تنظيم الأبحاث التي تشمل مشاركين بشريين

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا البحث أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية ويعتمد على دراسة آراء العملاء تجاه الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية مثل التطبيقات البنكية والمواقع الإلكترونية وخدمات الدعم الإلكتروني ويستلزم هذا النوع من الدراسات التعامل المباشر مع بيانات وآراء المشاركين لذلك يرتبط بمجموعة من الاعتبارات الأخلاقية التي يجب مراعاتها أثناء تنفيذ الدراسة.

6.1 جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية موجهة إلى عملاء البنوك الرقمية السعودية لقياس آرائهم حول جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة وتشمل الاستبانة مجموعة من الأسئلة المرتبطة بسهولة استخدام التطبيق وسرعة إنجاز العمليات البنكية وأمان الخدمات الإلكترونية والاستجابة لاحتياجات العملاء.

وسيتم توزيع الاستبانة بصورة إلكترونية مع توضيح الهدف من الدراسة وطبيعة المشاركة فيها ولن يتم إجبار أي فرد على المشاركة كما ستكون المشاركة متاحة للراغبين فقط بما ينسجم مع المعايير الأخلاقية المعتمدة في البحوث العلمية (World Medical Association, 2013).

6.2 حماية السرية والخصوصية

تعد السرية من الجوانب المهمة في هذا البحث بسبب ارتباطه بقطاع مصرفي يعتمد على الثقة وحماية المعلومات لذلك لن يتم جمع أي بيانات يمكن أن تؤدي إلى التعرف على هوية المشاركين مثل الأسماء أو أرقام الهوية أو أرقام الحسابات البنكية.

كما سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط وستعرض النتائج في صورة إحصاءات ومؤشرات عامة دون الإشارة إلى أي مشارك بشكل فردي ولن يسمح بالوصول إلى البيانات إلا للباحثة بهدف المحافظة على خصوصية المشاركين وحماية

معلوماتهم الشخصية (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979).

6.3 الموافقة المستنيرة

قبل البدء في تعبئة الاستبانة سيتم تقديم نبذة مختصرة للمشاركين تتضمن عنوان الدراسة وهدفها وطبيعة البيانات المطلوبة وآلية استخدامها كما سيتم توضيح أن المشاركة اختيارية بالكامل وأن للمشارك الحق في عدم استكمال الاستبانة أو الانسحاب من المشاركة في أي وقت دون أي التزام أو تأثير عليه.

ويعد استمرار المشارك في تعبئة الاستبانة بعد الاطلاع على هذه المعلومات موافقة مستنيرة على المشاركة في الدراسة وفق المبادئ الأخلاقية المعتمدة في الأبحاث التي تتعامل مع المشاركين البشريين (World Medical Association, 2013).

6.4 الالتزام بالأخلاقيات البحثية

سيتم الالتزام بالأمانة العلمية في جميع مراحل الدراسة من خلال توثيق المصادر والمراجع المستخدمة وفق أسلوب APA وعدم استخدام أي أفكار أو نتائج سابقة دون الإشارة إلى أصحابها كما سيتم تحليل البيانات وعرض النتائج بصورة موضوعية دون تعديل أو حذف أي نتائج حتى وإن كانت مختلفة عن توقعات الباحثة.

ونظرًا لأن الدراسة تتناول قطاع البنوك الرقمية فإن المحافظة على الحياد تمثل جانبًا مهمًا في تنفيذ البحث لذلك سيتم الفصل بين الخبرة المهنية للباحثة في مجال العمل والنتائج التي يتم التوصل إليها أثناء الدراسة بحيث تعتمد جميع الاستنتاجات على البيانات الفعلية التي يقدمها المشاركون دون أي تأثير من الآراء الشخصية أو الخبرات العملية السابقة.

كما سيتم تجنب أي تضارب محتمل في المصالح من خلال استخدام البيانات لأغراض أكاديمية فقط وعدم توظيف نتائج الدراسة لخدمة أي جهة أو مؤسسة بعينها وهو ما يعزز من موضوعية الدراسة ومصداقية نتائجها (Resnik, 2020).

6.5 المخاطر الأخلاقية المحتملة وآلية التعامل معها

لا يتوقع وجود مخاطر مباشرة على المشاركين نظرًا لأن الدراسة تعتمد على استبانة إلكترونية ولا تتطلب جمع بيانات مالية أو معلومات شخصية حساسة ومع ذلك سيتم مراعاة حق المشاركين في عدم الإجابة عن أي سؤال لا يرغبون في الإجابة عنه كما سيتم تجنب الأسئلة التي قد تسبب إحراجًا أو تؤثر على خصوصية المشاركين.

وتسهم هذه الإجراءات في توفير بيئة بحثية تحافظ على حقوق المشاركين وتدعم تنفيذ الدراسة وفق المعايير الأخلاقية المعتمدة في البحوث العلمية مع ضمان جودة البيانات ومصداقية النتائج.

الخاتمة:

استعرض هذا التقرير أخلاقيات البحث العلمي من خلال التعريف بها وبيان أهميتها والمبادئ المرتبطة بها والقضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسات العلمية كما تناول القواعد واللوائح التي تنظم العمل البحثي وتساعد على حماية المشاركين والمحافظة على جودة الأبحاث.

وشمل التقرير تطبيقاً عملياً على موضوع البحث أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الرقمية السعودية حيث تم توضيح آلية جمع البيانات والإجراءات المتعلقة بسرية المعلومات والموافقة المستنيرة والتعامل مع البيانات وفق المعايير الأخلاقية المعتمدة.

وأوضحت الدراسة أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يرتبط بجميع مراحل البحث بدءاً من جمع البيانات وحتى عرض النتائج وأن المحافظة على السرية والموضوعية والأمانة العلمية تساعد على الحصول على نتائج يمكن الاعتماد عليها والاستفادة منها في الدراسات المستقبلية.

كما أن طبيعة الدراسات المرتبطة بالبنوك الرقمية تتطلب اهتماماً أكبر بحماية بيانات المشاركين والمحافظة على خصوصيتهم وهو ما يستدعي الالتزام بالإجراءات الأخلاقية المعتمدة عند تنفيذ البحث. ولذلك فإن مراعاة الجوانب الأخلاقية خلال جميع مراحل الدراسة تعد جزءاً من الممارسة البحثية السليمة وتسهم في المحافظة على جودة البحث ومصداقية نتائجه.

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

<https://apastyle.apa.org/products/publication-manual-7th-edition>

Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists*. SAGE Publications.

<https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-ethics-for-social-scientists/book229366>

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

<https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis>

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. U.S. Department of Health, Education, and Welfare.

<https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. *Journal of the American Medical Association*, 310(20), 2191–2194.

<https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects>

