

عنوان التقرير

أثر الثقة في علامة التجارية لشركة جريز للتسويق على رضا العملاء
في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ساره أحمد إبراهيم

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يُعد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي من الأسس الضرورية التي يقوم عليها أي بحث أكاديمي ناجح، حيث تمثل هذه الأخلاقيات الإطار العام الذي ينظم عملية البحث ويضمن سلامة جميع مراحلها من البداية حتى النهاية. فالأخلاقيات البحثية تسهم في تعزيز النزاهة العلمية من خلال ضمان الدقة في جمع البيانات، والموضوعية في تحليلها، والحياد في تفسير النتائج، والابتعاد عن التحيز أو التأثير على النتائج بشكل غير علمي. كما أن الالتزام بها يعزز من مصداقية الباحث ويجعل نتائج الدراسة قابلة للاعتماد والتطبيق في الواقع العملي، خاصة في الدراسات التي تتعلق بسلوك المستهلك والأسواق الحديثة.

وفي ظل التطور الكبير في بيئة الأعمال والتسويق، أصبحت الدراسات التي تتناول سلوك العملاء وقراراتهم الشرائية ذات أهمية متزايدة، كونها تساعد الشركات على فهم احتياجات العملاء وتوقع سلوكهم المستقبلي. ويأتي هذا البحث في إطار دراسة أثر الثقة في العلامة التجارية لشركة جرير للتسويق على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية، حيث تُعد شركة جرير من أبرز شركات التجزئة في المملكة، وتمتلك حضوراً قوياً في السوق، مما يجعلها نموذجاً مناسباً للدراسة والتحليل.

وتُعد الثقة في العلامة التجارية من أهم العوامل المؤثرة في بناء علاقة طويلة الأمد بين الشركة والعملاء، إذ إن العميل غالباً ما يفضل التعامل مع العلامات التجارية التي يثق بها ويشعر بالأطمئنان تجاه منتجاتها وخدماتها. كما أن رضا العملاء يمثل مؤشراً أساسياً على نجاح الشركات واستمراريتها، حيث يعكس مدى توافق توقعات العملاء مع مستوى الخدمة أو المنتج المقدم، وهو ما ينعكس بدوره على الولاء للعلامة التجارية وتكرار الشراء.

وتبرز أهمية هذا الموضوع أيضاً في كونه يربط بين الجانب النظري في مجال التسويق وسلوك المستهلك، وبين الجانب التطبيقي في بيئة الأعمال داخل المملكة العربية السعودية، التي تشهد نمواً متسارعاً وتنافساً كبيراً بين الشركات في مختلف القطاعات. ومن هنا فإن دراسة العلاقة بين الثقة في العلامة التجارية ورضا العملاء تُعد من الموضوعات المهمة التي تساعد في فهم العوامل التي تؤثر على قرارات المستهلكين بشكل أدق.

كما أن الالتزام بالجوانب الأخلاقية في هذا النوع من الدراسات يُعد عنصراً أساسياً لا يمكن الاستغناء عنه، حيث يشمل ذلك احترام خصوصية المشاركين في الدراسة، والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل جمع البيانات، وضمان سرية المعلومات المقدمة منهم، إضافة إلى عرض النتائج بشفافية وموضوعية دون تحريف أو تلاعب. وهذه المبادئ تضمن الحفاظ على جودة البحث ورفع مستوى موثوقيته.

وفي ضوء ذلك، فإن تطبيق أخلاقيات البحث العلمي يسهم بشكل مباشر في تعزيز جودة الدراسة وقيمتها العلمية، ويجعل نتائجها أكثر دقة وقابلية للاستخدام في الواقع العملي. كما تساعد هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لسلوك العملاء داخل السوق السعودي، وتقديم توصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات التسويق وبناء الثقة بين الشركات والعملاء، بما يحقق رضا أعلى واستمرارية في العلاقة بين الطرفين.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي عنصرًا أساسيًا ومحوريًا في ضمان موثوقية وجودة البحث العلمي، حيث إنها تمثل الإطار الذي يوجه الباحث نحو الالتزام بالمبادئ العلمية الصحيحة في جميع مراحل البحث، بدءًا من تحديد المشكلة البحثية مرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتفسيرها. وتلتزم أخلاقيات البحث العلمي الباحث بالصدق والدقة والحياد والموضوعية، مما يحدّ من التحيز ويقلل من احتمالية التأثير الشخصي على نتائج الدراسة.

كما أن الالتزام بالأخلاقيات البحثية يعزز من قيمة البحث العلمي ويزيد من درجة الثقة في نتائجه، خاصة عندما يلتزم الباحث بمبادئ أساسية مثل الأمانة العلمية في نقل المعلومات، وعدم التلاعب بالبيانات، وتوثيق المصادر بشكل صحيح، بالإضافة إلى احترام حقوق المشاركين في البحث والحفاظ على خصوصية معلوماتهم وسريتها. هذه المبادئ لا تعد فقط متطلبات أكاديمية، بل هي أساس في بناء بحوث علمية رصينة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات العلمية والتطبيقية.

ومن الجوانب المهمة لأخلاقيات البحث العلمي أنها تسهم في حماية المجتمع من النتائج غير الدقيقة أو المضللة التي قد تنشأ نتيجة سوء استخدام البيانات أو غياب الموضوعية، حيث إن مثل هذه الأخطاء قد تؤثر سلبيًا على القرارات الإدارية أو الاقتصادية أو التسويقية. لذلك فإن الالتزام بالمعايير الأخلاقية يضمن تقديم نتائج واقعية تعكس الحقيقة بشكل أقرب للدقة.

وفي سياق هذا البحث، الذي يدرس أثر الثقة في العلامة التجارية لشركة جريز للتسويق على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يكتسب أهمية أكبر، نظرًا لاعتماده على آراء وسلوكيات الأفراد. حيث يساعد هذا الالتزام في جمع بيانات صادقة وواقعية من المشاركين دون أي ضغط أو تحيز، مما يعزز من جودة النتائج ويجعلها أكثر موضوعية وقابلة للتطبيق في الواقع العملي.

كما أن تطبيق أخلاقيات البحث في هذا النوع من الدراسات يسهم في تقديم صورة دقيقة عن العلاقة بين الثقة في العلامة التجارية ورضا العملاء، وهو ما يساعد الشركات على فهم احتياجات عملائها بشكل أفضل وتحسين استراتيجياتها التسويقية. وبالتالي فإن الالتزام بهذه الأخلاقيات لا يقتصر فقط على الجانب الأكاديمي، بل يمتد أثره ليشمل الجانب التطبيقي في سوق العمل، مما يجعل البحث أكثر قيمة وفائدة على المستويين العلمي

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1. الأمانة العلمية:

هي التزام الباحث بالدقة في نقل المعلومات والنتائج دون تحريف أو تزوير أو انتحال.
مثال: أن يقوم الباحث بنقل نتائج الاستبيان كما هي دون تغيير أو تعديل يخدم نتائج معينة.

2. النزاهة:

تعني التزام الباحث بالسلوك الأخلاقي في جميع مراحل البحث وعدم استخدام أساليب غير مشروعة لتحقيق نتائج معينة.
مثال: عدم حذف نتائج لا تتوافق مع فرضية البحث.

3. الموضوعية:

هي أن يعتمد الباحث على الحقائق والبيانات بعيدًا عن الآراء الشخصية أو التحيز.
مثال: تحليل رضا العملاء بناءً على نتائج الاستبيان وليس على توقعات الباحث الشخصية.

4. السرية:

تعني حماية بيانات المشاركين في البحث وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها بشكل يضر بهم.
مثال: عدم ذكر أسماء العملاء المشاركين في الاستبيان في الدراسة.

5. الموافقة المستنيرة:

هي حصول الباحث على موافقة المشاركين بعد توضيح هدف البحث لهم وطريقة استخدام بياناتهم.
مثال: إبلاغ العملاء بأن إجاباتهم في الاستبيان ستستخدم لأغراض بحثية فقط قبل مشاركتهم فيه.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

1. الانتحال العلمي:

يُقصد بالانتحال العلمي قيام الباحث بنقل أفكار أو نصوص أو نتائج أو دراسات سابقة من أعمال باحثين آخرين دون الإشارة إليهم أو توثيقها بشكل علمي صحيح. ويُعد هذا السلوك من أخطر القضايا الأخلاقية في البحث العلمي، لأنه يفقد البحث أصالته ويقلل من قيمته العلمية، كما أنه يعد مخالفة واضحة لمبدأ الأمانة العلمية. ويؤدي الانتحال إلى فقدان الثقة في الباحث وفي نتائج دراسته، وقد يترتب عليه رفض البحث أو اتخاذ إجراءات أكاديمية ضده. كما أن الانتحال لا يقتصر فقط على نسخ النصوص، بل يشمل أيضاً إعادة صياغة أفكار الآخرين دون توثيق المصدر.

مثال: أن يقوم طالب بنسخ فقرة كاملة من دراسة سابقة تتناول رضا العملاء أو الثقة في العلامة التجارية، ثم يقوم بإدراجها في بحثه دون ذكر اسم الباحث الأصلي أو المصدر الذي أخذ منه المعلومة، مما يجعل العمل غير موثوق علمياً.

2. تزوير البيانات:

تزوير البيانات هو قيام الباحث بتغيير البيانات الحقيقية أو اختلاق بيانات غير موجودة أصلاً بهدف الوصول إلى نتائج تتوافق مع رغباته أو توقعاته الشخصية. ويُعتبر هذا السلوك من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في البحث العلمي، لأنه يؤدي إلى نتائج غير دقيقة ومضللة قد تؤثر على قرارات علمية أو إدارية أو اقتصادية. كما أن تزوير البيانات يضعف من مصداقية البحث ويجعل نتائجه غير قابلة للاعتماد أو التطبيق في الواقع.

مثال: أن يقوم الباحث بإجراء استبيان حول رضا العملاء عن شركة معينة، ثم يقوم بتعديل النتائج أو إدخال بيانات وهمية بحيث تظهر جميع الإجابات على أنها إيجابية بنسبة 100%، رغم أن الواقع قد يحتوي على آراء سلبية أو محايدة.

3. التحيز:

التحيز هو ميل الباحث إلى نتيجة معينة مسبقاً، مما يؤثر على طريقة جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها بشكل غير موضوعي. ويؤدي التحيز إلى فقدان الحياد العلمي، وهو أحد أهم شروط البحث العلمي الصحيح. وقد يظهر التحيز في اختيار العينة أو في تفسير النتائج أو حتى في صياغة الأسئلة بطريقة توصل إلى إجابة معينة.

مثال: أن يقوم الباحث بتفسير نتائج دراسة رضا العملاء بطريقة إيجابية فقط، لأنه يعتقد مسبقاً أن شركة جريز للتسويق تتمتع بسمعة قوية، وبالتالي يتجاهل النتائج السلبية أو يقلل من أهميتها في التحليل.

4. انتهاك الخصوصية:

يُعد انتهاك الخصوصية من القضايا الأخلاقية المهمة في البحث العلمي، ويقصد به قيام الباحث بالكشف عن معلومات المشاركين أو استخدامها بطريقة غير مصرح بها أو دون الحصول على موافقتهم المسبقة. ويشمل ذلك أي بيانات شخصية أو معلومات حساسة تم جمعها أثناء الدراسة. ويؤكد هذا المبدأ على ضرورة حماية المشاركين واحترام حقوقهم، لأن الثقة بين الباحث والمشارك تُعد عنصراً أساسياً لنجاح أي بحث علمي.

مثال: أن يقوم الباحث بنشر أسماء العملاء أو أرقام هواتفهم أو أي بيانات شخصية تم جمعها في الاستبيان دون الحصول على إذن منهم، مما يُعد خرقاً واضحاً لمبدأ السرية والخصوصية.

5. تضارب المصالح:

تضارب المصالح هو وجود مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية لدى الباحث قد تؤثر على حياديته وموضوعيته أثناء إجراء البحث أو عند عرض النتائج. ويُعد هذا الأمر من القضايا الأخلاقية الحساسة لأنه قد يدفع الباحث إلى تحريف النتائج أو تقديم صورة غير دقيقة تخدم مصلحته الخاصة بدلاً من الحقيقة العلمية.

مثال: أن يقوم الباحث بإجراء دراسة حول شركة يمتلك فيها أسهماً أو لديه علاقة مادية أو وظيفية معها، مما قد يجعله يميل إلى عرض نتائج إيجابية مبالغ فيها أو تجاهل الجوانب السلبية في الدراسة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تُعد القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي من الأدوات الأساسية التي تضمن سير العملية البحثية بشكل منظم وأمن وموثوق. وتأتي لجان أخلاقيات البحث (IRB) في مقدمة هذه الجهات التنظيمية، حيث تعمل على مراجعة المشاريع البحثية قبل تنفيذها للتأكد من التزامها بالمبادئ الأخلاقية مثل حماية المشاركين، والحفاظ على سرية البيانات، وتقليل أي مخاطر محتملة عليهم. كما تساهم هذه اللجان في تعزيز جودة البحوث من خلال التأكد من أن أساليب جمع البيانات وتحليلها تتم بطريقة علمية سليمة.

إلى جانب ذلك، تُعد المعايير الدولية مثل دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) مرجعاً مهماً لتنظيم كتابة البحوث وتوثيق المصادر بطريقة دقيقة وموحدة، مما يقلل من حالات الانتحال العلمي ويعزز مصداقية الدراسات. وتكمن أهمية هذه القواعد في أنها تضمن حماية الباحث والمجتمع معاً، وتساعد على إنتاج بحوث موثوقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات العلمية والتطبيقية، مما يرفع من جودة البحث العلمي بشكل عام.

التطبيق العملي على موضوع البحث

في هذا البحث الذي يتناول أثر الثقة في العلامة التجارية لشركة جرير للتسويق على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية، لا يُنظر إلى أخلاقيات البحث العلمي باعتبارها مجرد قواعد نظرية أو إجراءات شكلية، بل تُفهم على أنها الإطار الذي يحدد "شرعية المعرفة" نفسها، أي أن قيمة النتائج لا تعتمد فقط على دقتها الإحصائية، بل أيضاً على الطريقة التي تم الوصول بها إلى هذه النتائج ومدى احترامها للإنسان الذي شارك في إنتاجها.

من الناحية التطبيقية، سيتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات الموجهة للعملاء بطريقة منظمة وواضحة، مع الحرص على توضيح هدف الدراسة للمشاركين قبل البدء، بحيث يكون لديهم تصور كامل عن طبيعة البحث والغرض منه. هذا الإجراء يعكس مبدأ **الموافقة المستنيرة**، حيث لا يُعامل المشاركون كعنصر بيانات فقط، بل كإنسان واع يملك حق القرار في المشاركة أو الانسحاب دون أي ضغط أو تأثير. وهذا يعزز فكرة أن المعرفة العلمية لا تُبنى بالإجبار، بل بالرضا والوعي.

وفيما يتعلق بمبدأ **السرية وحماية الخصوصية**، سيتم التأكيد على عدم جمع أي معلومات تعريفية شخصية مثل الأسماء أو أرقام الهوية، وسيتم التعامل مع البيانات على أنها أرقام وإجابات فقط تُستخدم لأغراض علمية بحثية. هذا الالتزام لا يهدف فقط إلى حماية المشاركين، بل أيضاً إلى حماية جودة البحث نفسه، لأن أي شعور بعدم الأمان لدى المشاركين قد يؤدي إلى إجابات غير دقيقة أو متحيزة، مما يضعف صدق النتائج ويقلل من موثوقيتها. وبالتالي فإن السرية هنا ليست إجراءً إدارياً، بل شرطاً أساسياً لصدق المعرفة.

أما من حيث **الموضوعية وتجنب التحيز**، فإن الباحث يسعى إلى الفصل بين توقعاته الشخصية وبين ما تكشفه البيانات الفعلية. فالباحث العلمي الحقيقي لا يقوم على إثبات فكرة مسبقة، بل على اختبارها بصدق، حتى لو جاءت النتائج مخالفة للتوقعات. وهنا يظهر دور الباحث كطرف محايد يسجل الواقع كما هو، وليس كما يرغب أن يكون. وهذا يعكس فكرة فلسفية مهمة في البحث العلمي وهي أن "الحقيقة العلمية تُكتشف ولا تُصنع".

وفي جانب الأمانة العلمية والنزاهة، يتم الالتزام بعرض النتائج كما هي دون تعديل أو انتقاء للبيانات التي تدعم وجهة نظر معينة، لأن أي تلاعب في البيانات يؤدي إلى فقدان الثقة في البحث بالكامل، حتى لو كان شكله الخارجي يبدو علميًا. لذلك فإن النزاهة هنا تمثل أساس البناء العلمي، وليست مجرد قيمة أخلاقية إضافية.

أما فيما يخص المخاطر المحتملة، فهي محدودة لكنها موجودة، مثل عدم رغبة بعض المشاركين في الإجابة على بعض الأسئلة أو تحفظهم على تقديم آرائهم بشكل كامل. ويتم التعامل مع هذه المخاطر من خلال تصميم استبيان بسيط ومحايد وخالي من الأسئلة الحساسة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية تمامًا. هذا يعكس احترام الباحث لحرية الفرد، ويؤكد أن الهدف ليس “استخراج المعلومات” بل “فهم التجربة”.

وبشكل عام، فإن تطبيق أخلاقيات البحث العلمي في هذا الموضوع لا يُعد مجرد التزام أكاديمي، بل هو ما يمنح البحث معناه الحقيقي، لأن البحث الذي لا يحترم الإنسان في طريقته، لا يمكن أن يُنتج معرفة يمكن الوثوق بها. ومن هنا يمكن القول إن الأخلاقيات ليست جزءًا من البحث فقط، بل هي التي تحدد قيمته العلمية من الأساس، وتجعل نتائجه قابلة للاستخدام في فهم سلوك العملاء واتخاذ قرارات تسويقية أكثر دقة وواقعية.

الخاتمة

في ختام هذا التقرير، يمكن التأكيد على أن أخلاقيات البحث العلمي تُعد من الركائز الأساسية التي يقوم عليها البحث الأكاديمي السليم، حيث تسهم بشكل مباشر في ضمان جودة النتائج وموثوقيتها، وتعزز من مصداقية الباحث والدراسة بشكل عام. وقد تبين من خلال ما تم عرضه أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية مثل الصدق في جمع البيانات، والحفاظ على سرية معلومات المشاركين، والحصول على الموافقة المستنيرة، يمثل عنصرًا جوهريًا لا يمكن الاستغناء عنه في أي دراسة علمية.

كما توصل التقرير إلى أن تطبيق أخلاقيات البحث لا يقتصر فقط على الجانب النظري، بل يمتد ليشمل جميع مراحل البحث من التخطيط إلى جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج. ومن المهم الإشارة إلى أن أي إخلال بهذه المبادئ قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة ويؤثر سلبًا على قيمة البحث العلمي وثقة المجتمع الأكاديمي فيه.

وبناءً على ذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يُعد ضرورة ملحة في الدراسات المستقبلية، خاصة في ظل التطور الكبير في أساليب جمع البيانات وتنوع مصادرها. لذا ينبغي على الباحثين تعزيز وعيهم بهذه الأخلاقيات وتطبيقها بدقة لضمان إنتاج بحوث علمية رصينة تسهم في خدمة المعرفة والمجتمع.

1. المراجع

2. أبو علام، ر. (2018). *مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية*. القاهرة: دار النشر للجامعات.
3. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وكايد، عبد الحق. (2016). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. عمان: دار الفكر.
4. العساف، صالح بن حمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض: دار الزهراء.
5. بدر، أحمد. (2019). *أصول البحث العلمي ومناهجه*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
6. إبراهيم، عبد الله. (2020). *أخلاقيات البحث العلمي وضوابطه*. الرياض: مكتبة الرشد.