

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة



قسم / تخصص..... بكالوريوس إدارة مشاريع

.....

عنوان التقرير

اخلاقيات البحث العلمي في دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز التجميله

إعداد الطالب/ولاء سليمان محمد شمت

إشراف/

دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

اولاً: هدف التقرير

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالبة من فهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث "تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز التجميل" بشكل عملي، بما يساهم في تعزيز جودة البحث العلمي ومصداقية نتائجه.

ثانياً: المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها البحوث العلمية الرصينة، إذ تهدف إلى ضمان النزاهة والصدق والموضوعية في جميع مراحل البحث. كما تساهم في حماية حقوق المشاركين والمحافظة على سرية بياناتهم، وتعزيز الثقة في النتائج التي يتم التوصل إليها. وتزداد أهمية أخلاقيات البحث في الدراسات التي تعتمد على جمع البيانات من الأفراد، لما تتطلبه من التزام بالمبادئ الأخلاقية والقوانين المنظمة للعمل البحثي. ويهدف هذا التقرير إلى استعراض أهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي والقضايا المرتبطة بها، مع تطبيقها على موضوع البحث المتعلق بتأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز التجميل.

ثالثاً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في ضمان مصداقية النتائج ودقتها، وتعزيز ثقة المجتمع والجهات الأكاديمية في البحوث العلمية. كما تساعد على حماية المشاركين من أي ضرر محتمل، وتضمن احترام حقوقهم وخصوصيتهم. وتساهم الأخلاقيات البحثية في الحد من الممارسات غير المشروعة مثل الانتحال العلمي أو تزوير البيانات، مما يرفع من جودة الإنتاج العلمي ويعزز قيم النزاهة والمسؤولية لدى الباحثين. كذلك فإن الالتزام بالأخلاقيات يدعم موثوقية البحث العلمي ويجعل نتائجه قابلة للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتطوير الخدمات.

رابعاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1-الأمانة العلمية:

ويقصد بها التزام الباحث بالصدق في عرض المعلومات والنتائج وتوثيق المصادر وعدم نسب أفكار الآخرين إلى نفسه. ومن أمثلة ذلك توثيق جميع الدراسات السابقة المستخدمة في البحث وفق أسلوب APA.

2-النزاهة:

وتعني التزام الباحث بالقيم الأخلاقية أثناء تنفيذ الدراسة وعدم التلاعب بالبيانات أو النتائج. ومن أمثلة ذلك عرض نتائج الاستبيانات كما هي دون تعديل أو حذف البيانات التي لا تتفق مع توقعات الباحث.

3-الموضوعية:

ويقصد بها الابتعاد عن التحيز الشخصي عند جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها. ومن أمثلة ذلك تقييم آراء العملاء حول جودة الخدمة بصورة محايدة دون التأثير بآراء الباحث الشخصية.

4- السرية:

وتعني المحافظة على خصوصية المشاركين وعدم الإفصاح عن بياناتهم الشخصية. ومن أمثلة ذلك عدم تسجيل أسماء العملاء المشاركين في الاستبيان أو مشاركة بياناتهم مع أي جهة أخرى.

5- الموافقة المستنيرة:

وتعني إبلاغ المشاركين بطبيعة الدراسة وأهدافها والحصول على موافقتهم قبل المشاركة. ومن أمثلة ذلك تقديم شرح

مختصر للعملاء عن هدف الاستبيان والتأكيد أن المشاركة اختيارية .
خامساً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه البحوث العلمية عدداً من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر في مصداقية النتائج وجودة البحث إذا لم يتم التعامل معها بشكل صحيح. ومن أبرز هذه القضايا:

1-الانتحال العلمي:

ويُقصد به استخدام أفكار أو كلمات أو نتائج الآخرين دون الإشارة إلى مصدرها الحقيقي. ويُعد الانتحال من أخطر المخالفات الأكاديمية لأنه يخل بمبدأ الأمانة العلمية. ومن الأمثلة على ذلك نسخ أجزاء من دراسة سابقة حول جودة الخدمة في مراكز التجميل دون توثيقها.

2-تزوير البيانات:

ويتمثل في اختلاق بيانات غير حقيقية أو تعديل النتائج للحصول على مخرجات تتوافق مع توقعات الباحث. ومن الأمثلة على ذلك إضافة استجابات وهمية للاستبيان بهدف تحسين النتائج.

3-التحيز:

يحدث التحيز عندما يؤثر رأي الباحث أو توقعاته الشخصية على جمع البيانات أو تفسيرها. ومن الأمثلة اختيار العملاء الراضين فقط للمشاركة في الدراسة وإهمال آراء العملاء غير الراضين.

4-انتهاك الخصوصية:

ويتمثل في الكشف عن المعلومات الشخصية للمشاركين دون موافقتهم. وقد يؤدي ذلك إلى الإضرار بالمشاركين وفقدان الثقة في البحث العلمي.

5- تضارب المصالح:

ويحدث عندما تكون لدى الباحث أو الجهة الممولة مصالح قد تؤثر في موضوعية البحث ونتائجه. لذلك يجب الإفصاح عن أي مصالح قد تؤثر في الدراسة.

سادساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

توجد مجموعة من القواعد واللوائح التي تنظم أخلاقيات البحث العلمي وتساعد على ضمان سلامة الإجراءات البحثية وحماية المشاركين. ومن أهم هذه القواعد:

الالتزام بالأنظمة واللوائح الأكاديمية المعتمدة في الجامعات.

*الحصول على الموافقات اللازمة قبل تنفيذ الدراسة.

*احترام حقوق المشاركين والمحافظة على سرية بياناتهم.

*الالتزام بمعايير التوثيق العلمي المعتمدة مثل أسلوب APA.

*اتباع تعليمات لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) التي تراجع الدراسات للتأكد من توافقها مع المبادئ الأخلاقية.

وتكمن أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية، وتعزيز الثقة في نتائج الدراسات، وضمان حماية المشاركين من أي أضرار محتملة.

سابعاً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يتمثل موضوع البحث في دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز التجميل. ولضمان الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي سيتم تطبيق المبادئ الأخلاقية على النحو الآتي:

1-جمع البيانات:

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لعملاء مراكز التجميل بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى جودة

الخدمات المقدمة ومدى رضاهم عنها.

2- الموافقة المستنيرة:

سيتم إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة وطبيعة الأسئلة المطروحة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية وأن لهم الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

3- الحفاظ على السرية:

لن يتم طلب أسماء المشاركين أو أي معلومات شخصية يمكن أن تكشف عن هويتهم، كما سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.

4- تحقيق الموضوعية:

سيتم توزيع الاستبانة على عينة متنوعة من العملاء دون تمييز أو تحيز، كما سيتم تحليل النتائج بطريقة علمية محايدة.

5- الأمانة العلمية:

سيتم توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة في الدراسة وفق أسلوب APA ، وعدم استخدام أي معلومات أو أفكار دون الإشارة إلى مصدرها.

6- الحد من المخاطر:

لا يتوقع وجود مخاطر مباشرة على المشاركين، إلا أن الباحثة ستتخذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية البيانات وضمان عدم إساءة استخدامها.

ثامناً: الخاتمة

تتناول هذا التقرير مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها في تعزيز جودة البحوث ومصادقيتها. كما استعرض المبادئ الأساسية للأخلاقيات البحثية والقضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحث أثناء تنفيذ الدراسة، بالإضافة إلى القواعد واللوائح المنظمة للعمل البحثي. وتم تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث المتعلق بتأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في مراكز التجميل، مما يؤكد أهمية الالتزام بالأخلاقيات العلمية في جميع مراحل البحث لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة تساهم في خدمة المجتمع وتطوير المعرفة العلمية.

تاسعاً: المراجع

American Psychological Association. (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7th ed.). APA.

Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications.

Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. Pearson Education.

Resnik, D. B. (2020). The Ethics of Research with Human Subjects. Springer.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students. Pearson Education.