

أخلاقيات البحث العلمي

أثر رضا العملاء على نية إعادة الشراء في المتاجر الإلكترونية: دراسة تطبيقية على متجر صَبْوة

إعداد الطالب/ اهداء عمر عبد الله بامقابل

إشراف/

د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي مجموعة من المبادئ والقيم والمعايير التي تنظم سلوك الباحث أثناء تنفيذ البحث العلمي، بما يضمن النزاهة والموضوعية والمصداقية في جميع مراحل البحث. وتتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في حماية حقوق المشاركين، وضمان صحة النتائج، وتعزيز الثقة في المعرفة العلمية المنتجة.

ومع التطور المتسارع في الدراسات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وسلوك المستهلك، أصبح الالتزام بالأخلاقيات البحثية ضرورة أساسية لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير المؤسسات وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء.

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها ومبادئها الأساسية، مع تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث المعنون: "أثر رضا العملاء على نية إعادة الشراء في المتاجر الإلكترونية: دراسة تطبيقية على متجر صَبْوَة".

وتزداد أهمية أخلاقيات البحث العلمي في ظل الاعتماد المتزايد على التقنيات الرقمية ووسائل جمع البيانات الإلكترونية، حيث أصبح الباحثون قادرين على الوصول إلى كميات كبيرة من المعلومات والبيانات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات. ويستلزم ذلك التزاماً أكبر بالمبادئ الأخلاقية التي تحكم عملية البحث، لضمان عدم إساءة استخدام البيانات أو انتهاك خصوصية المشاركين.

كما أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يقتصر على مرحلة جمع البيانات فقط، بل يمتد إلى جميع مراحل البحث بدءاً من اختيار موضوع الدراسة وصياغة المشكلة البحثية، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتفسيرها. فالبحث العلمي الأخلاقي يساهم في بناء المعرفة العلمية بصورة صحيحة، ويعزز من ثقة المجتمع الأكاديمي والمهني في النتائج التي يتوصل إليها الباحث.

وفي مجال التجارة الإلكترونية بشكل خاص، تبرز أهمية الالتزام بأخلاقيات البحثية نظراً لاعتماد الدراسات على بيانات العملاء وآرائهم وسلوكياتهم الشرائية، الأمر الذي يتطلب توفير أعلى درجات الحماية والسرية للمعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء تنفيذ الدراسة.

كما يساهم الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في تعزيز جودة الدراسات ورفع مستوى الثقة بنتائجها، من خلال ضمان جمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية سليمة. وتساعد هذه الأخلاقيات على حماية حقوق المشاركين والحفاظ على سرية معلوماتهم، إضافة إلى الحد من الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات. لذلك أصبحت أخلاقيات البحث العلمي جزءاً أساسياً من أي دراسة أكاديمية تسعى إلى تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في الواقع العملي.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تمثل أخلاقيات البحث العلمي حجر الأساس في نجاح الدراسات العلمية؛ إذ تسهم في تعزيز مصداقية النتائج ودقتها، كما تساعد في بناء الثقة بين الباحث والمشاركين في الدراسة.

ومن الجوانب المهمة أيضاً أن أخلاقيات البحث العلمي تساعد على تعزيز المسؤولية المهنية للباحث، إذ تجعله أكثر التزاماً بالمعايير العلمية المتعارف عليها، وأكثر حرصاً على تقديم نتائج واقعية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وصنع السياسات. كما أنها تسهم في الحد من المشكلات التي قد تنتج عن الممارسات غير الأخلاقية مثل التضليل العلمي أو نشر معلومات غير دقيقة.

كذلك تؤدي الأخلاقيات البحثية دوراً مهماً في تشجيع التعاون العلمي بين الباحثين والمؤسسات المختلفة، حيث إن الثقة المتبادلة تعد أساساً لنجاح المشروعات البحثية المشتركة. وعندما يلتزم الباحثون بالمبادئ الأخلاقية، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسات الأكاديمية ويعزز من مكانتها العلمية.

وتبرز أهمية أخلاقيات البحث العلمي أيضاً في حماية حقوق الملكية الفكرية للباحثين والمؤلفين، من خلال الالتزام بالتوثيق الصحيح للمراجع والمصادر واحترام الجهود العلمية السابقة، مما يسهم في دعم بيئة علمية قائمة على الاحترام والتقدير المتبادل بين أفراد المجتمع الأكاديمي.

وتتجلى أهمية أخلاقيات البحث العلمي فيما يلي:

1 . ضمان صحة البيانات وموثوقية النتائج.

2 . حماية حقوق المشاركين وخصوصيتهم.

3 . منع التلاعب أو تزوير المعلومات.

4 . تعزيز الثقة بالمؤسسات الأكاديمية والبحثية.

5 . دعم اتخاذ القرارات المبنية على نتائج علمية صحيحة.

6 . خدمة المجتمع من خلال إنتاج معرفة علمية موثوقة.

كما أن الالتزام بالأخلاقيات يرفع من جودة البحث العلمي ويزيد من إمكانية الاستفادة من نتائجه في المجالات التطبيقية المختلفة.

3 . المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

أولاً: الأمانة العلمية

ويقصد بها نقل المعلومات والبيانات والأفكار من مصادرها الأصلية مع توثيقها بصورة صحيحة دون سرقة أو انتحال.

مثال: عند استخدام دراسة سابقة حول رضا العملاء في التجارة الإلكترونية يجب الإشارة إلى مصدرها وفق أسلوب APA.

ثانياً: النزاهة

تعني التزام الباحث بالصدق وعدم تحريف النتائج أو إخفاء البيانات التي لا تتفق مع توقعاته.

مثال: إذا أظهرت نتائج الدراسة أن رضا العملاء لا يؤثر بدرجة كبيرة على نية إعادة الشراء، فيجب عرض النتائج كما هي دون تعديل.

ثالثاً: الموضوعية

ويقصد بها الابتعاد عن التحيز الشخصي أثناء جمع البيانات أو تحليلها.

مثال: عدم توجيه المشاركين للإجابة بطريقة تؤيد فرضيات الباحث.

رابعاً: السرية

تعني المحافظة على البيانات الشخصية للمشاركين وعدم الإفصاح عنها.

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

خامساً: الموافقة المستنيرة

ويقصد بها إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة وطبيعة مشاركتهم والحصول على موافقتهم قبل جمع البيانات.

مثال: تضمين مقدمة في الاستبانة توضح أهداف الدراسة وتطلب موافقة المشارك على المشاركة طوعاً.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي

وهو استخدام أعمال أو أفكار الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها.
مثال: نسخ أجزاء من دراسة سابقة حول رضا العملاء وإدراجها في البحث دون توثيق.

تزوير البيانات

ويتمثل في اختلاق بيانات أو تعديل نتائج الدراسة لتحقيق أهداف معينة.
مثال: إضافة استجابات وهمية إلى الاستبانة لزيادة حجم العينة.

التحيز

يحدث عندما يتأثر الباحث بأرائه الشخصية أثناء جمع البيانات أو تفسير النتائج.
مثال: اختيار عملاء راضين فقط للمشاركة في الدراسة.

انتهاك الخصوصية

ويعني الكشف عن معلومات المشاركين دون موافقتهم.
مثال: نشر بيانات العملاء أو آرائهم الشخصية بشكل يسمح بالتعرف عليهم.

تضارب المصالح

يحدث عندما تكون للباحث مصلحة شخصية أو مادية قد تؤثر على موضوعية الدراسة.
مثال: قيام الباحث بتعديل النتائج لصالح المتجر محل الدراسة لتحقيق منفعة معينة.

5 . القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تؤدي لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) دوراً مهماً في مراجعة الدراسات البحثية والتأكد من توافقها مع المعايير الأخلاقية المعتمدة.

كما يعد دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) من أهم الأدلة المستخدمة في التوثيق العلمي وتنظيم الاقتباسات والمراجع، بما يحد من الانتحال العلمي ويحافظ على حقوق الملكية الفكرية.

كما تضع العديد من الجامعات والمؤسسات البحثية سياسات وإجراءات واضحة تهدف إلى تعزيز الممارسات الأخلاقية في البحوث العلمية، وتشمل هذه السياسات آليات مراجعة المقترحات البحثية قبل تنفيذها، والتأكد من سلامة الإجراءات المتبعة في جمع البيانات والتعامل مع المشاركين. وتسهم هذه الإجراءات في الحد من المخاطر الأخلاقية التي قد تواجه الباحث أثناء تنفيذ الدراسة.

وتشدد اللوائح الأخلاقية كذلك على ضرورة الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات التي يتم الحصول عليها من المشاركين، وعدم استخدامها إلا للأغراض البحثية المعلنة مسبقاً. كما تؤكد على أهمية الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين بعد تزويدهم بالمعلومات الكافية حول طبيعة الدراسة وأهدافها وحقوقهم أثناء المشاركة.

وتساعد هذه القواعد واللوائح في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البيئة البحثية، حيث يصبح الباحث مسؤولاً عن جميع الإجراءات التي يتخذها خلال تنفيذ الدراسة. كما أنها تسهم في رفع جودة الأبحاث العلمية وضمان توافقها مع المعايير الدولية المعتمدة، الأمر الذي يزيد من فرص قبولها والاستفادة من نتائجها في المجالات الأكاديمية والتطبيقية المختلفة.

وتسهم هذه القواعد في:

- حماية المشاركين.
- ضمان النزاهة العلمية.
- تعزيز موثوقية النتائج.
- تنظيم عملية جمع البيانات وتحليلها.
- الحفاظ على الحقوق الفكرية للباحثين.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعد هذا الجزء من أهم أجزاء التقرير، حيث يتم تطبيق المبادئ الأخلاقية على دراسة "أثر رضا العملاء على نية إعادة الشراء في المتاجر الإلكترونية: دراسة تطبيقية على متجر صَبْوة".

أولاً: جمع البيانات

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية موجهة إلى عملاء متجر صَبْوة الذين سبق لهم الشراء من المتجر.

وسيتم توضيح هدف الدراسة للمشاركين قبل تعبئة الاستبانة، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية بالكامل.

ثانياً: الحفاظ على السرية

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

وسيتم حفظ البيانات في ملفات إلكترونية آمنة وعدم إتاحتها لأي جهة غير مخولة.

ثالثاً: الموافقة المستنيرة

ستتضمن الصفحة الأولى من الاستبانة شرحاً مختصراً لهدف الدراسة وأهميتها، مع توضيح حق المشارك في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

وسيتم اعتبار إكمال الاستبانة موافقة طوعية على المشاركة.

رابعاً: المخاطر المحتملة

لا يتوقع وجود مخاطر كبيرة على المشاركين، إلا أنه قد توجد بعض المخاوف المتعلقة بخصوصية البيانات، ولذلك سيتم اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لحماية المعلومات وعدم استخدامها خارج نطاق البحث العلمي.

ومن خلال هذه الإجراءات يمكن ضمان توافق الدراسة مع المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتحقيق أعلى درجات المصداقية والموثوقية في النتائج.

7 . الخاتمة

تناول هذا التقرير مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها في ضمان جودة ومصداقية الدراسات العلمية، كما استعرض المبادئ الأساسية للأخلاقيات البحثية والقضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين أثناء تنفيذ أبحاثهم.

كما تم تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث المتعلق بأثر رضا العملاء على نية إعادة الشراء في متجر صَبُو، من خلال توضيح آليات جمع البيانات وحماية خصوصية المشاركين والحصول على الموافقة المستنيرة والالتزام بالأمانة العلمية.

ويؤكد التقرير أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يعد شرطاً أساسياً لإنتاج معرفة علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير المؤسسات ودعم اتخاذ القرار.

وفي ضوء ما تم عرضه، يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد مجموعة من القواعد النظرية، بل تمثل إطاراً عملياً يوجه الباحث نحو السلوك العلمي السليم في جميع مراحل البحث. فالالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية واحترام حقوق المشاركين يسهم في إنتاج نتائج أكثر دقة وموثوقية، ويعزز من قيمة البحث العلمية والمجتمعية.

كما أظهرت الدراسة التطبيقية على موضوع أثر رضا العملاء على نية إعادة الشراء في متجر صَبُو أهمية مراعاة الجوانب الأخلاقية عند التعامل مع بيانات العملاء وآرائهم، وذلك من خلال ضمان السرية والحصول على الموافقة الطوعية وتجنب أي ممارسات قد تؤثر في مصداقية النتائج. ويعد ذلك عاملاً أساسياً في نجاح الدراسات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وسلوك المستهلك.

وأخيراً، فإن ترسيخ ثقافة الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي بين الباحثين وطلاب الدراسات العليا يسهم في تطوير جودة الإنتاج العلمي ورفع مستوى الثقة في الأبحاث المنشورة، بما يخدم المجتمع ويساعد على بناء معرفة علمية رصينة يمكن الاعتماد عليها في مواجهة التحديات المختلفة وتحقيق التنمية المستدامة.

كما أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يسهم فقط في حماية المشاركين وضمان مصداقية النتائج، بل يساعد أيضاً في تعزيز سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها. فكلما التزم الباحث بالمعايير الأخلاقية في جميع مراحل البحث، زادت قيمة الدراسة العلمية وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير المعرفة العلمية ودعم القرارات المستقبلية. لذلك ينبغي أن تبقى أخلاقيات البحث العلمي جزءاً أساسياً من الممارسة البحثية في مختلف التخصصات والمجالات.

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

2- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Sage Publications.

3- Resnik, D. B. (2020). What Is Ethics in Research & Why Is It Important? National Institute of Environmental Health Sciences.

4- Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). Business Research Methods (6th ed.). Oxford University Press.

5- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson Education.