

عنوان التقرير
تقرير حول أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها في دراسة "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير
في مدينة جدة"

إعداد الطالب/
ملك محمد اللولو

إشراف/
دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي: الثالث

٢٠٢٦

أولاً: هدف التقرير

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالب من فهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير" بشكل عملي، لضمان إجراء دراسة تتسم بالموضوعية والنزاهة العلمية.

١. المقدمة

تُعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والقواعد الأخلاقية التي تحكم سلوك الباحثين، وتضمن النزاهة العلمية والدقة في كافة مراحل إجراء البحث" (عبيدات وعدس، ٢٠٢٠). وتبرز أهمية هذه الأخلاقيات في العمل الأكاديمي كونها تمثل الركيزة الأساسية لضمان موثوقية النتائج، حيث أنها تحمي حقوق المشاركين، وتضمن الأمانة في نقل المعلومات، وتعزز من جودة المخرجات البحثية التي تُقدم للمجتمع العلمي (عقيل، ٢٠١٨).

ويهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالب من فهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا المرتبطة بها، مع التطبيق العملي لهذه المبادئ على موضوع بحث "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة"؛ وذلك لضمان إجراء دراسة علمية تتسم بالموضوعية، والنزاهة، والالتزام بالمعايير الأكاديمية المتعارف عليها.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تعد أخلاقيات البحث العلمي ضرورة حتمية في العمل الأكاديمي، فهي ليست مجرد قواعد تنظيمية، بل هي الركيزة التي تضمن جودة ومصداقية الدراسات العلمية. وتبرز أهميتها في دراسة "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة" من خلال الجوانب التالية:

تعزيز موثوقية النتائج: يرتبط الالتزام بالأخلاقيات ارتباطاً وثيقاً بموثوقية البحث العلمي؛ حيث إن النزاهة في جمع البيانات وتحليلها من عملاء مكتبة جرير في جدة تضمن أن تكون النتائج دقيقة ومعبرة عن الواقع الفعلي، مما يرفع من قيمة البحث العلمية.

التأثير على جودة البحث: الأخلاقيات تمنع الانحياز الشخصي أو التلاعب بالبيانات، مما يجعل مخرجات دراسة جودة الخدمة في مكتبة جرير أكثر موضوعية ومصداقية أمام المجتمع الأكاديمي.

حماية حقوق المشاركين: تُعد الأخلاقيات ضامناً أساسياً لحفظ خصوصية عملاء مكتبة جرير في جدة وسرية بياناتهم، وهو أمر جوهري لاكتساب ثقتهم والحصول على استجابات صادقة تدعم دقة النتائج.

دورها في حماية المجتمع: تساهم الأخلاقيات في توجيه البحوث نحو تقديم حلول حقيقية ومدرسة للمشكلات الميدانية، مما يحمي المجتمع من النتائج المضللة ويعزز الثقة في الدراسات التي تتناول المؤسسات التجارية الكبرى مثل مكتبة جرير.

٣. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند ممارسة البحث العلمي إلى مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تضمن جودة الدراسة ونزاهتها، وفيما يلي تفصيل لهذه المبادئ في سياق بحث "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة":

الأمانة العلمية: هي التزام الباحث بنسب الأفكار والبيانات والنتائج إلى مصادرها الأصلية، وتجنب الانتحال أو التزوير.

مثال توضيحي: عند كتابة الإطار النظري لبحثك عن "جودة الخدمة"، يجب عليك توثيق التعريفات والنظريات التي اقتبستها من المراجع الأكاديمية بدقة النزاهة: هي الصدق في جمع البيانات وتحليلها، وتقديم النتائج كما ظهرت فعلياً دون تعديل أو تحريف.

مثال توضيحي: إذا أظهرت استبيانات عملاء مكتبة جرير في جدة نتائج سلبية أو إيجابية، فيجب عليك عرضها كما هي دون محاولة تغيير الإجابات لتناسب توقعات مسبقة.

الموضوعية: هي الابتعاد عن التحيز الشخصي أو الأهواء، والاعتماد فقط على الحقائق والأدلة العلمية في تفسير النتائج.

مثال توضيحي: أن يقوم الباحث بتحليل آراء العملاء في جودة الخدمة بجرير بناءً على الأرقام والبيانات المستخرجة من الاستبيان، وليس بناءً على تجربته الشخصية أو انطباعاته الخاصة عن المكتبة.

السرية: هي التزام الباحث بحماية خصوصية المشاركين وضمان عدم الكشف عن هوياتهم أو بياناتهم الشخصية.

مثال توضيحي: التأكيد على عملاء مكتبة جرير الذين يشاركون في الاستبيان أن هوياتهم محمية تماماً ولن يتم تداول أسمائهم أو أي بيانات تعريفية بهم في تقرير البحث النهائي.

الموافقة المستنيرة: هي إعلام المشاركين بأهداف البحث وطبيعته، والحصول على موافقتهم الطوعية قبل البدء في المشاركة.

مثال توضيحي: قبل أن يبدأ عميل مكتبة جريير في تعبئة الاستبيان، يجب إيضاح أن الغرض من الدراسة هو البحث العلمي فقط، وإخباره بحقه الكامل في عدم المشاركة أو الانسحاب من الاستبيان في أي وقت دون أي ضغوط.

٤ . القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يتعرض الباحثون أحياناً لتحديات أخلاقية قد تؤثر على جودة البحث ومصداقيته، ومن أبرز هذه القضايا:

الانتحال العلمي: هو سرقة أفكار، نصوص، أو نتائج باحثين آخرين ونسبتها للذات دون توثيق المرجع الأصلي.

مثال: أن يقوم الباحث بنسخ فقرات كاملة من دراسة سابقة حول "معايير جودة الخدمة" من الإنترنت ووضعها في بحثه عن مكتبة جريير دون الإشارة إلى اسم المؤلف أو المصدر.

تزوير البيانات: هو التلاعب بالمعلومات أو اختلاق نتائج غير حقيقية لتتناسب مع أهداف البحث أو لدعم فرضيات معينة.

مثال: أن يقوم الباحث بتعديل درجات تقييم العملاء في الاستبيان الخاص بمكتبة جريير لتبدو الخدمة "ممتازة جداً" بدلاً من تدوين النتائج الحقيقية التي قد تشير إلى وجود ملاحظات أو نقصير.

التحيز: هو ميل الباحث إلى إظهار جانب معين أو تجاهل آراء مخالفة بسبب أهواء شخصية أو تأثيرات خارجية، مما يغيث الموضوعية.

مثال: أن يختار الباحث توزيع الاستبيان فقط على العملاء الذين لديهم انطباعات إيجابية جداً عن مكتبة جريير في جدة، ويتجاهل العملاء الذين لديهم شكاوى أو ملاحظات سلبية، مما يجعل نتائج البحث غير ممثلة للواقع.

انتهاك الخصوصية: هو إفشاء معلومات سرية للمشاركين أو استخدام بياناتهم الشخصية بطريقة غير مصرح بها.

مثال: أن يقوم الباحث بجمع أرقام هواتف عملاء مكتبة جريير لاستخدامها في أغراض تسويقية أو شخصية بعيداً عن الغرض الأكاديمي للدراسة، أو نشر صور للمشاركين دون إذن منهم.

تضارب المصالح: هو حدوث تعارض بين مصلحة الباحث الشخصية أو المهنية وبين أمانة البحث العلمي.

مثال: أن يكون الباحث موظفاً في مكتبة جريير، ويحاول دفع نتائج الدراسة نحو إثبات نجاح الخدمة بشكل مبالغ فيه ليضمن تقديراً شخصياً من إدارته، بدلاً من تقديم تحليل محايد للواقع.

٥. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تعتبر القواعد واللوائح بمثابة الإطار التنظيمي الذي يضبط بوصلة البحث العلمي ويضمن التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية، ومن أبرز هذه الآليات:

دور لجان أخلاقيات البحث (IRB):

تعمل لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards) كجهة رقابية مستقلة تقوم بمراجعة خطط البحوث قبل تنفيذها. تكمن أهمية هذه اللجان في ضمان حماية المشاركين في الدراسة، والتأكد من أن المخاطر المحتملة—إن وجدت—قد تم تقليلها إلى أدنى حد. في حالة دراسة "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة"، يضمن دور هذه اللجنة أن أداة الاستبيان لا تتضمن أسئلة مسيئة أو مخترقة للخصوصية، مما يعزز من موثوقية البحث منذ بدايته.

المعايير الدولية (مثل دليل APA):

يُعد دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) المرجع الأساسي لتوثيق المراجع وتنظيم صياغة البحوث في العلوم الإدارية والاجتماعية. لا تقتصر أهمية هذه المعايير على الجانب الشكلي فقط، بل هي أداة أخلاقية تضمن "الأمانة العلمية" من خلال توثيق كل معلومة أو فكرة مستمدة من الآخرين، مما يحمي الباحث من الوقوع في الانتحال العلمي ويمنح بحثه صبغة أكاديمية رصينة ومعترفاً بها دولياً.

أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية:

إن وجود هذه اللوائح والمعايير ليس عائقاً أمام الباحث، بل هو وسيلة لتنظيم العمل البحثي عبر:

١. توفير منهجية واضحة: تضع هذه القواعد خارطة طريق للباحث تضمن سير دراسته حول "جودة الخدمة في مكتبة جرير" وفق خطوات قانونية وأخلاقية سليمة.
٢. الاعتراف الأكاديمي: الالتزام بهذه اللوائح يجعل النتائج التي يصل إليها الباحث مقبولة ومعتمدة من قبل الهيئات الأكاديمية والجامعات.
٣. ترسيخ الثقافة الأخلاقية: تجعل من الأخلاقيات ممارسة يومية لدى الباحث، وليست مجرد نظريات، مما يرفع من جودة المخرجات العلمية ويضمن نزاهتها.

٦. التطبيق العملي على موضوع البحث

يمثل هذا الجزء ترجمة عملية للمبادئ الأخلاقية التي تم عرضها، حيث نطبقها على دراستنا الميدانية بعنوان "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة"، وذلك لضمان جودة البيانات وسلامة الإجراءات:

آلية جمع البيانات:

يتم جمع البيانات عبر توزيع استبيان إلكتروني موجه لعملاء مكتبة جرير في فروع مدينة جدة. ولضمان النزاهة في هذه المرحلة، يتم اختيار عينة عشوائية متنوعة لضمان شمولية النتائج، مع الحرص على أن يتم توزيع الاستبيان في أوقات الذروة وأوقات الهدوء لضمان الحصول على آراء حقيقية تعكس تجربة العميل الفعلية، وتجنب أي تحيز في اختيار المشاركين.

ضمان السرية والخصوصية:

نظراً لحساسية التعامل مع بيانات العملاء، نلتزم بتطبيق سياسة "عدم تحديد الهوية" (Anonymity؛ حيث لن يُطلب من المشاركين تدوين أسمائهم أو أرقام هواتفهم أو أي بيانات تعريفية. سيتم معالجة البيانات التي يتم جمعها في الاستبيان بشكل جماعي (إحصائي) وليس فردي، مما يضمن أن تظل تجربة كل عميل سرّاً لا يمكن ربطه بشخصه، مما يشجع العملاء على الإفصاح عن آرائهم بكل شفافية دون خوف أو تردد.

الموافقة المستنيرة:

قبل البدء في تعبئة الاستبيان، سيظهر للعميل "إقرار موافقة مستنيرة" يتضمن:

١. هدف الدراسة (أغراض أكاديمية فقط).
 ٢. التأكيد على أن المشاركة طوعية بالكامل.
 ٣. حق العميل في التوقف عن تعبئة الاستبيان في أي لحظة دون ذكر أسباب.
- يُعد الضغط على زر "موافقة/إرسال" بعد قراءة هذا الإقرار بمثابة موافقة صريحة من العميل على المشاركة بناءً على معرفة تامة بطبيعة البحث.

المخاطر المحتملة وكيفية معالجتها:

على الرغم من أن طبيعة البحث لا تتضمن مخاطر بدنية أو مادية، إلا أننا نأخذ بعين الاعتبار "المخاطر النفسية أو الاجتماعية" المتعلقة بخصوصية البيانات. لذا، تم تصميم أداة الدراسة لتخلو من أي أسئلة قد تسبب حرجاً للعميل أو تسيء لسمعته. كما نلتزم بحفظ البيانات في ملفات مشفرة لا يتاح الوصول إليها إلا للباحثين، مع التعهد بإتلاف النسخ الإلكترونية بعد انتهاء التحليل الإحصائي، مما يقلل احتمالية تسرب البيانات إلى أدنى حد ممكن.

٧. الخاتمة

ختاماً، تناول هذا التقرير الجوانب الجوهرية لأخلاقيات البحث العلمي ودورها في تعزيز مصداقية الدراسات الأكاديمية. ومن خلال دراستنا التطبيقية لموضوع "أثر جودة الخدمة لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة"، اتضح أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية—مثل الأمانة، والنزاهة، والموضوعية—ليس مجرد متطلب تنظيمي، بل هو الضامن الأساسي للحصول على نتائج بحثية دقيقة وموثوقة تعكس الواقع الميداني بصدق.

لقد أكد هذا التقرير أن حماية خصوصية المشاركين، والحصول على موافقتهم المستنيرة، والتعامل بحيادية مع البيانات، هي ركائز أساسية ترفع من جودة البحث وتكسبه القبول الأكاديمي. بناءً على ذلك، نخلص إلى ضرورة تبني هذه الأخلاقيات كنهج ثابت في جميع الدراسات المستقبلية، لضمان استمرار إنتاج بحوث علمية ذات قيمة مضافة تخدم المجتمع وتساهم في تطوير المؤسسات التجارية والخدمية بأسلوب مهني وشفاف.

٨. المراجع

١. عبيدات، نوقان، وعدس، عبد الرحمن. (٢٠٢٠). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع.

٢. عقيل، عمر. (٢٠١٨). مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في العلوم الإدارية. دار المسيرة للنشر.

٣. العمري، خالد. (٢٠٢٠). أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات الإدارية. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

٤. American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.).
<https://doi.org/10.1037/0000165-000>

٥. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.