

أثر التمكين الوظيفي لموظفي خدمة العملاء على سرعة حل المشكلات ورضا العملاء:
دراسة ميدانية على موظفي خدمة العملاء في الرياض
إعداد الطالب/

محمد ناجي شاهي العنزي

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠١٦٤٤

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

يُعدّ البحث العلمي أحد أهم الركائز التي تستند إليها المجتمعات المعاصرة في بناء معارفها وتطوير قطاعاتها الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، إذ يُمثّل الأداة المنهجية التي يتم من خلالها استكشاف الظواهر وتفسيرها والتنبؤ بمساراتها المستقبلية واقتراح الحلول العملية للمشكلات التي تواجه الأفراد والمنظمات والمجتمعات. غير أن قيمة البحث العلمي لا تنبع فقط من الموضوع الذي يتناوله أو من المنهجية التي يعتمدها، بل تنبع كذلك من المنظومة الأخلاقية التي تحكم إجراءاته وتوجّه الباحث في كل مرحلة من مراحل عمله، بدءاً من اختيار الموضوع وصياغة المشكلة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج وتوظيفها.

وتُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد والمعايير السلوكية التي تنظّم عمل الباحث وتضبط علاقته بمجتمع الدراسة وبالمشاركين في بحثه وبالمجتمع العلمي والمؤسسي الذي ينتمي إليه، بحيث تُحقّق التوازن بين السعي إلى إنتاج المعرفة من جهة، وحماية كرامة الإنسان وحقوقه وخصوصيته من جهة أخرى. (Resnik, 2020) ويُشير (Bryman, 2016) إلى أن أخلاقيات البحث تتجاوز كونها مجموعة من القواعد الشكلية لتصبح فلسفة عميقة تحكم النزاهة المهنية للباحث وتُحدّد مدى ثقة المجتمع العلمي والممارسين في النتائج التي يتوصل إليها.

ويكتسب الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أهمية مضاعفة في الدراسات الإدارية والسلوكية التي تتعامل مع الإنسان بوصفه مشاركاً رئيسياً في عملية جمع البيانات، إذ يتعرّض الباحث في هذا النوع من الدراسات لمواقف حساسة تتطلب وعياً أخلاقياً عالياً، مثل الحصول على بيانات شخصية ووظيفية من الموظفين، وقياس آرائهم تجاه ممارسات إدارية قد تكون محل خلاف داخل منظماتهم، والتعامل مع معلومات قد تنعكس على وضعهم الوظيفي إن لم تُعالج بالسرية اللازمة.

ويهدف هذا التقرير إلى تقديم رؤية تحليلية لمفهوم أخلاقيات البحث العلمي ومبادئها الأساسية والقضايا الأخلاقية المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على الدراسة التي يُعدها الباحث بعنوان: "أثر التمكين الوظيفي لموظفي خدمة العملاء على سرعة حل المشكلات ورضا العملاء: دراسة ميدانية على موظفي خدمة العملاء في الرياض"، وذلك من خلال تحليل المخاطر الأخلاقية المحتملة في هذه الدراسة وبيان الإجراءات التي سيتخذها الباحث للالتزام بالمعايير الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل البحث.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها الضمانة الأساسية لإنتاج معرفة علمية موثوقة قابلة للاستخدام والتعميم، فالباحث الذي يلتزم بالمعايير الأخلاقية يُقدّم نتائج يمكن الوثوق بها والبناء عليها، بينما الباحث الذي يتجاوز هذه المعايير يُنتج معرفة مشكوكاً فيها مهما كانت جودة منهجيتها الظاهرية. ويرى (Israel, 2015) أن العلاقة بين الأخلاقيات والجودة العلمية علاقة عضوية لا يمكن الفصل بينها، فالبحث الذي يتم في بيئة أخلاقية سليمة هو وحده القادر على إنتاج نتائج تخدم التطور العلمي وتدعم اتخاذ القرارات الرشيدة في المنظمات والمؤسسات.

وتتجلى أهمية أخلاقيات البحث العلمي في عدة أبعاد متكاملة. فعلى المستوى المعرفي، تُسهم الأخلاقيات في حماية المعرفة العلمية من التشويه والتزوير، وتضمن أن ما يُضاف إلى رصيد المعرفة الإنسانية هو معرفة حقيقية مبنية على بيانات واقعية ومنهجية سليمة. ويُعدّ هذا البعد ذا أهمية خاصة في علوم الإدارة، حيث تُبنى نماذج الممارسة المهنية على نتائج الدراسات السابقة، فإذا كانت هذه النتائج مزوّرة أو غير دقيقة فإن المنظمات ستبني سياساتها وممارساتها على أسس مغلوطة، مما قد يُلحق بها أضراراً جسيمة على المستويين الاستراتيجي والتشغيلي.

وعلى المستوى الإنساني، تُمثّل أخلاقيات البحث الدرع الواقي الذي يحمي المشاركين في الدراسات من أي ضرر مادي أو معنوي أو نفسي قد يلحق بهم بسبب مشاركتهم في البحث. فحين يتطوع الموظف للمشاركة في دراسة تتعلق بممارسات إدارية في منظمته، فإنه يضع ثقته في الباحث على أمل ألا تُستخدم بياناته بطريقة تضر بمصالحه الوظيفية أو بعلاقته بزملائه ورؤسائه. وأي إخلال بهذه الثقة يُمثّل انتهاكاً أخلاقياً جسيماً قد تترتب عليه عواقب وخيمة على المشاركين أنفسهم وعلى مستقبل البحث العلمي في القطاع المعني.

وعلى المستوى المجتمعي، تُسهم الأخلاقيات في تعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسات الأكاديمية والباحثين، وتُكرّس مكانة الجامعة بوصفها مؤسسة موثوقة تُنتج معرفة نزيهة تخدم الصالح العام. كما تحمي الأخلاقيات المجتمع من النتائج المضلّة التي قد تُوظّف في توجيه السياسات العامة أو القرارات الاستثمارية بطريقة خاطئة. ويُضيف (Smith 2003) أن الأخلاقيات تُسهم كذلك في حماية المهنة البحثية ذاتها من فقدان مصداقيتها، حيث إن فضائح التزوير العلمي التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة أحدثت اهتزازاً في ثقة الجمهور بالعلم وبالباحثين بشكل عام.

وعلى المستوى المؤسسي، تُسهم أخلاقيات البحث في حماية سمعة الجامعة والكلية والمشرّفين الذين يقفون خلف الرسائل والأبحاث التي تُنشر تحت اسمهم، إذ إن أي خرق أخلاقي يرتكبه باحث ينعكس سلباً على المؤسسة بأكملها ويؤثر في تقييمها الأكاديمي ومكانتها التنافسية. ولذلك تحرص الجامعات الرصينة على تأسيس لجان أخلاقيات البحث وعلى تدريب طلاب الدراسات العليا على هذه المعايير قبل البدء في إجراء بحوثهم.

ويُمثّل الالتزام بأخلاقيات البحث ركيزة جوهرية لضمان قابلية تكرار النتائج (Replicability) وقابليتها للتعميم (Generalizability)، فالبحث الذي يتم وفق معايير أخلاقية صارمة يكون قابلاً للتحقق منه من قبل باحثين آخرين، ويمكن البناء عليه في دراسات لاحقة، بينما البحث الذي يفتقر إلى الالتزام الأخلاقي يفقد هذه القابلية ويُصبح معزولاً عن المسار التراكمي للمعرفة العلمية.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى منظومة متكاملة من المبادئ التي تُوجّه عمل الباحث وتضبط سلوكه في مختلف مراحل البحث، ويمكن إجمال أهم هذه المبادئ في خمسة مبادئ رئيسية متشابكة ومتكاملة.

الأمانة العلمية (Scientific Honesty) تُمثّل المبدأ الجوهري الذي تتفرّع منه سائر المبادئ الأخلاقية، وتعني التزام الباحث بالصدق التام في عرض بياناته ونتائجه ومراجعته دون أي تحريف أو تزيف أو حذف

انتقائي للمعلومات. ويتجلى هذا المبدأ في الإسناد الدقيق لكل فكرة إلى صاحبها الأصلي، وفي عرض النتائج كما توصل إليها الباحث حتى لو كانت مخالفة لتوقعاته أو لفرضياته. ومن أمثلة تطبيق هذا المبدأ أن يُورد الباحث جميع الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوعه، بما فيها تلك التي توصلت إلى نتائج مخالفة لفرضياته، كما هو الحال في الدراسة الحالية التي أوردت دراسة (Sharma & Jain (2025 التي توصلت إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين التمكين ورضا العملاء، رغم أن هذه النتيجة قد تبدو غير مدعمة لفرضيات الدراسة الحالية.

النزاهة (Integrity) تُكَمِّل الأمانة العلمية وتمتد إلى مجمل سلوك الباحث، فهي تعني التزامه بالاتساق بين ما يُعلنه من قيم وما يُمارسه على أرض الواقع، وعدم استغلال موقعه أو علاقاته للحصول على بيانات بطرق غير مشروعة أو لتمرير نتائج لا تستند إلى أدلة كافية. وتشمل النزاهة كذلك الإفصاح عن أي تضارب في المصالح قد يؤثر في موضوعية الباحث، كأن يكون له ارتباط وظيفي أو مالي بالمنظمات التي يدرسها. ومثال على ذلك أن يُفصح الباحث الذي يعمل في إحدى شركات الاتصالات بالرياض عن هذه العلاقة عند دراسته لموظفي خدمة العملاء في هذا القطاع، حتى لا يُتهم بتوظيف نتائجه لصالح جهة معينة.

الموضوعية (Objectivity) تعني تجرّد الباحث من ميوله الشخصية ومعتقداته المسبقة عند تصميم البحث وجمع البيانات وتحليلها وتفسير نتائجها، بحيث يتعامل مع الظاهرة كما هي لا كما يرغب أن تكون. وتتطلب الموضوعية اختيار أدوات قياس محايدة وعينات ممثلة وأساليب تحليل مناسبة، وتجنّب صياغة الفقرات بطريقة موجّهة تدفع المشاركين نحو إجابة معينة. ومن أمثلة تطبيق هذا المبدأ أن تكون فقرات الاستبانة في الدراسة الحالية مصاغة بطريقة محايدة تُتيح للموظف التعبير عن رأيه الحقيقي حول مستوى التمكين في منظمته، دون أن تحمل الفقرات إحياءات تدفعه نحو الموافقة أو الرفض.

السرية (Confidentiality) تعني التزام الباحث بحماية المعلومات الشخصية والمهنية للمشاركين في الدراسة وعدم الإفصاح عنها لأي طرف خارجي، وعدم استخدامها لغير الأغراض التي جُمعت من أجلها. وتمتد السرية لتشمل حماية هوية المشاركين وأسماء منظماتهم وأي معلومات قد تُفضي إلى التعرف عليهم. ومن التطبيقات العملية لهذا المبدأ في الدراسة الحالية عدم طلب اسم الموظف أو رقمه الوظيفي أو اسم الشركة التي يعمل بها في الاستبانة، والاكتفاء بالبيانات الديموغرافية العامة كنوع القطاع (اتصالات، بنوك، تأمين، تجزئة) دون تحديد شركة بعينها.

الموافقة المستنيرة (Informed Consent) تُمثّل أحد أهم المبادئ الأخلاقية في الدراسات التي تُجرى على البشر، وتعني حصول الباحث على موافقة صريحة من المشاركين بعد إطلاعهم على جميع المعلومات المتعلقة بالبحث، بما في ذلك أهدافه وطبيعة البيانات المطلوبة منهم والمخاطر المحتملة والفوائد المتوقعة وحقوقهم في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي تبعات. ومن الأمثلة التطبيقية على هذا المبدأ تضمين الاستبانة في بدايتها صفحة تعريفية تُوضح للمستجيب طبيعة الدراسة والجهة التي يعمل لصالحها الباحث وكيفية استخدام بياناته وحقه في عدم الإجابة عن أي سؤال يرى أنه لا يرغب في الإجابة عنه.

ويُضاف إلى هذه المبادئ الخمسة مبدأ **عدم الإضرار (Non-maleficence)** الذي يُلزم الباحث بضمان ألا تُسبب مشاركة الأفراد في البحث أي ضرر مادي أو معنوي أو نفسي لهم، وأن تكون الفوائد المتوقعة من

البحث متناسبة مع أي مخاطر محتملة، وهو ما يُعرف بمبدأ الموازنة بين المنافع والمخاطر (Risk-Benefit Analysis) (Resnik, 2020).

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه عملية البحث العلمي جملة من القضايا الأخلاقية التي قد تُهدد سلامة البحث ومصداقيته، ومن أبرز هذه القضايا قضية الانتحال العلمي (Plagiarism) التي تُعدّ من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في المجتمع الأكاديمي. ويُعرّف الانتحال بأنه نسب أفكار أو نصوص أو نتائج باحثين آخرين إلى الذات دون الإشارة إلى مصادرهما الأصلية، سواء أكان ذلك بنقل حرفي للنصوص أم بإعادة صياغتها مع الاحتفاظ بأفكارها الأساسية دون توثيق. وقد يقع الانتحال أحياناً بشكل غير مقصود حين يفشل الباحث في التمييز بين أفكاره الأصلية وما اكتسبه من قراءاته السابقة، إلا أن المسؤولية تظل قائمة على الباحث في التحقق من أصالة كل فقرة يكتبها. ومن الأمثلة الواقعية على ذلك حالات سحب أبحاث منشورة في مجلات دولية بعد اكتشاف انتحالها من دراسات سابقة، مما أدى إلى تجميد حسابات الباحثين الأكاديمية وحرمانهم من النشر في تلك المجلات لسنوات.

تزوير البيانات (Data Fabrication and Falsification) يُمثّل قضية أخلاقية أخرى خطيرة تتضمن اختلاق بيانات لم يتم جمعها فعلاً، أو تعديل البيانات المُجمّعة بحذف بعض الاستجابات أو تغيير قيمها لتتوافق مع فرضيات الباحث. ويُعدّ هذا السلوك خيانة مزدوجة للمجتمع العلمي وللمجتمع الذي يُفترض أن يستفيد من نتائج البحث. ومن أبرز الأمثلة الواقعية على هذه القضية فضيحة الباحث الياباني هاروكو أوبوكاتا في مجال الخلايا الجذعية عام ٢٠١٤ التي انتهت بسحب أبحاثها من مجلة Nature بعد ثبوت تزوير صورها وبياناتها، مما أحدث هزة كبيرة في مجتمع البحث الحيوي عالمياً. ومثال افتراضي في سياق الدراسة الحالية أن يقوم باحث بتعبئة بعض الاستبانات بنفسه لتعويض النقص في الاستجابات المرتجعة من الميدان، وهو سلوك ينسف مصداقية البحث بأكمله.

التحيز (Bias) يُمثّل قضية أخلاقية دقيقة قد تتسلل إلى البحث في مراحل مختلفة دون أن يشعر الباحث، وتتجلى في عدة صور منها التحيز في اختيار العينة بحيث لا تكون ممثلة لمجتمع الدراسة، والتحيز في صياغة الأسئلة بحيث تُوجّه المستجيب نحو إجابة معينة، والتحيز في تفسير النتائج بحيث يُبرز الباحث ما يدعم فرضياته ويُغفل ما يُخالفها. ومثال على ذلك أن يقتصر الباحث في توزيع استبانة الدراسة الحالية على الموظفين في شركات الاتصالات فقط دون البنوك والتأمين والتجزئة، ثم يُعمّم النتائج على جميع قطاعات خدمة العملاء في الرياض، وهو ما يُمثّل تحيزاً منهجياً يُخلّ بصدق النتائج.

انتهاك الخصوصية (Privacy Violation) يُعدّ من القضايا الأخلاقية الحساسة في الدراسات الميدانية، ويتمثل في الكشف عن معلومات شخصية أو مهنية للمشاركين دون إذنه، أو في جمع بيانات لا علاقة لها بأهداف البحث، أو في تخزين البيانات بطريقة غير آمنة تُتيح وصول أطراف غير مخوّلة إليها. ومن الأمثلة الواقعية على ذلك حالات تسريب بيانات أبحاث من قواعد بيانات جامعية بسبب ضعف إجراءات الحماية الرقمية، مما عرّض المشاركين فيها لإحراجات شخصية ومهنية. وفي سياق الدراسة الحالية، قد يحدث انتهاك

للخصوصية إذا تمت مشاركة الاستبانات المعبأة مع جهات الإدارة في الشركات المشاركة، مما قد يُعرض الموظفين الذين عبّروا عن آرائهم السلبية تجاه ممارسات التمكين لمساءلات إدارية.

تضارب المصالح (Conflict of Interest) يُمثّل قضية أخلاقية تتجلى حين يكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية قد تؤثر في موضوعيته. ومن الأمثلة على ذلك أن يكون الباحث ممولاً من جهة معينة لها مصلحة في الوصول إلى نتائج محددة، أو أن يكون مرتبطاً وظيفياً بإحدى الشركات التي يدرسها. ويتطلب الالتزام الأخلاقي في هذه الحالة الإفصاح الكامل عن أي تضارب محتمل في مقدمة البحث، حتى يستطيع القراء تقييم النتائج في ضوء هذا السياق.

الإسناد غير العادل (Authorship Issues) يُمثّل قضية متنامية في المجتمع الأكاديمي، وتتمثل في نسب البحث إلى أشخاص لم يُساهموا فيه فعلياً (Honorary Authorship) أو إغفال ذكر أشخاص أسهموا في البحث. (Ghost Authorship) ومن الأمثلة الافتراضية على ذلك أن يُدرج طالب اسم زميل له لم يُشارك في البحث مقابل مساعدته في الوصول إلى عينة الدراسة، أو أن يُغفل ذكر إسهام مساعد بحثي في جمع البيانات وتحليلها.

سوء استخدام النتائج يُمثّل قضية أخلاقية ما بعد النشر، تتجلى حين تُستخدم نتائج البحث في غير سياقها أو لخدمة أغراض لم يقصدها الباحث، كأن تُستخدم نتائج دراسة عن تمكين الموظفين في تبرير ممارسات إدارية ضاغطة تحت ذريعة "التمكين"، وهو ما يفرض على الباحث الحرص على تقديم تفسيرات واضحة لنتائجه وعلى الإشارة إلى حدود التعميم وشروط التطبيق.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تُعَد القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث ضماناً مؤسسية لتطبيق المبادئ الأخلاقية على أرض الواقع، إذ تُحوّل القيم النظرية إلى إجراءات عملية يلزم بها الباحثون قبل البدء في بحوثهم وأثناء إجرائها وبعد الانتهاء منها. وتتصدر هذه المنظومة **لجان أخلاقيات البحث المؤسسية - (Institutional Review Boards - IRB)** التي تأسست في الولايات المتحدة عام ١٩٧٤ بموجب القانون الوطني للبحث (National Research Act) بعد سلسلة من الفضائح البحثية أبرزها دراسة توسكيجي حول مرض الزهري التي استمرت أربعين عاماً دون موافقة مستنيرة من المشاركين. وقد انتشرت هذه اللجان لاحقاً في الجامعات والمؤسسات البحثية حول العالم، وتُمارس دوراً محورياً في مراجعة بروتوكولات البحث قبل البدء فيها للتأكد من توافقها مع المعايير الأخلاقية وحماية حقوق المشاركين.

وتقوم لجان أخلاقيات البحث بعدة مهام جوهرية تشمل تقييم المخاطر المحتملة على المشاركين، ومراجعة نماذج الموافقة المستنيرة، والتأكد من ملاءمة إجراءات الحفاظ على السرية، ومتابعة سير البحث ميدانياً، والتحقيق في أي شكاوى أخلاقية قد تُرفع ضد الباحث. ولا يُسمح لطالب الدراسات العليا في الجامعات المعتمدة بالشروع في الجزء الميداني من بحثه قبل الحصول على موافقة مكتوبة من لجنة الأخلاقيات في جامعته.

وعلى المستوى الدولي، يُمثّل دليل أخلاقيات البحث الصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) (**Ethics Code**) أحد أهم المرجعيات الأخلاقية في البحوث السلوكية والإدارية، إذ يُحدد قواعد تفصيلية تتعلق

بكل مرحلة من مراحل البحث، من تصميم الدراسة إلى نشر نتائجها (American Psychological Association, 2017). كما يتضمن الدليل توجيهات مفصلة حول التوثيق العلمي وحماية حقوق المؤلفين الأصليين وتجنب الانتحال وآليات التعامل مع تضارب المصالح.

ويُعدّ إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki) الصادر عن الجمعية الطبية العالمية عام ١٩٦٤ والمحدث عدة مرات آخرها عام 2013 من أهم الوثائق الدولية المنظمة لأخلاقيات البحث، إذ يُحدد المبادئ الأخلاقية للبحوث التي تُجرى على البشر، ويُلزم الباحثين بحماية حياة المشاركين وصحتهم وكرامتهم وسلامتهم وحقوقهم في تقرير المصير وخصوصيتهم.

وعلى المستوى الإقليمي، تُصدر منظمات وهيئات عربية ومحلية لوائح تنظيمية تتوافق مع المعايير الدولية مع مراعاة الخصوصية الثقافية للمجتمعات العربية. وفي المملكة العربية السعودية، تأسست الهيئة الوطنية للبحث العلمي والأخلاقيات الحيوية التابعة لمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية لتنظيم البحوث التي تُجرى على البشر داخل المملكة، وتُصدر اللوائح والأنظمة التي تُلزم الباحثين بالحصول على موافقات مسبقة لإجراء بحوثهم. كما تمتلك الجامعات السعودية لجاناً أخلاقية داخلية تُراجع مشاريع الرسائل العلمية لطلاب الدراسات العليا قبل الشروع في الجزء الميداني منها.

وتتجلى أهمية هذه القواعد واللوائح في كونها تُوفر إطاراً مرجعياً موحداً يُقاس عليه السلوك البحثي، وتُحوّل الأخلاقيات من قيم ذاتية متفاوتة بين الباحثين إلى معايير موضوعية ملزمة للجميع. كما تُوفر هذه اللوائح حماية للباحث نفسه من الاتهامات المحتملة بسوء الممارسة، إذ إن التزامه بالإجراءات المعتمدة من لجان الأخلاقيات يُمثّل دليلاً قوياً على نزاهته المهنية.

كما تتضمن المنظومة الأخلاقية المعاصرة قواعد متخصصة في حماية البيانات الرقمية أبرزها اللائحة الأوروبية العامة لحماية البيانات (GDPR) التي أصبحت مرجعاً عالمياً في كيفية جمع البيانات الإلكترونية وتخزينها ومعالجتها وحذفها، وهو ما يكتسب أهمية متزايدة في الدراسات التي تعتمد على الاستبانات الإلكترونية، كما هو الحال في كثير من الدراسات المعاصرة بما فيها الدراسة الحالية التي قد تستخدم نماذج إلكترونية لجمع البيانات من موظفي خدمة العملاء في الرياض.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع الدراسة الحالية

تتطلب الدراسة الحالية بعنوان "أثر التمكين الوظيفي لموظفي خدمة العملاء على سرعة حل المشكلات ورضا العملاء: دراسة ميدانية على موظفي خدمة العملاء في الرياض" تطبيقاً دقيقاً للمبادئ الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل تنفيذها، نظراً لطبيعتها الميدانية التي تستهدف الموظفين العاملين في القطاع الخاص وتتعامل مع آرائهم تجاه ممارسات إدارية في منظماتهم، وهو ما يحمل حساسيات أخلاقية تستوجب وعياً مضاعفاً من الباحث.

فيما يتعلق بمرحلة تصميم الدراسة وصياغة أدواتها، حرص الباحث على بناء استبانة محايدة لا تنطوي على إحياءات توجيهية، وعلى الاعتماد على فقرات مستخلصة من دراسات سابقة محكمة في تخصص التمكين الوظيفي وسرعة حل المشكلات ورضا العملاء، مع إجراء التعديلات المناسبة لتلائم بيئة خدمة العملاء في

الرياض. وسيتم عرض الاستبانة على لجنة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال والموارد البشرية للتحقق من صدقها الظاهري وملاءمة فقراتها لقياس المتغيرات المستهدفة، وذلك التزاماً بمبدأ الموضوعية وضماناً لعدم تحيز الأداة لفرضيات بعينها.

أما فيما يخص الحصول على الموافقات الرسمية، فإن الباحث سيلتزم بالإجراءات المعتمدة في جامعة ميدأوشن للحصول على موافقة لجنة أخلاقيات البحث في الكلية قبل الشروع في الجزء الميداني، وذلك بتقديم بروتوكول البحث متضمناً أهدافه ومنهجيته وأداته وإجراءات حماية المشاركين. كما سيحرص الباحث على الحصول على خطابات تعريفية رسمية من الجامعة موجهة إلى الشركات المستهدفة لتسهيل وصوله إلى عينة الدراسة بطريقة مشروعة، مع احترام السياسات الداخلية لكل شركة فيما يتعلق بالسماح للموظفين بالمشاركة في البحوث الخارجية.

وفيما يتعلق بالموافقة المستنيرة للمشاركين، فإن الباحث سيُلحَق بكل استبانة صفحة تعريفية تشرح بوضوح هوية الباحث وانتماءه الأكاديمي وهدف الدراسة وطبيعة البيانات المطلوبة والوقت المتوقع لتعبئة الاستبانة (يُقدَّر بـ ١٠-١٥ دقيقة). كما ستؤكد هذه الصفحة أن المشاركة طوعية بالكامل وأن للموظف الحق في عدم المشاركة أو الانسحاب في أي مرحلة دون أي تبعات، وأنه يحق له تجاوز أي سؤال لا يرغب في الإجابة عنه. وستتضمن الصفحة التعريفية بيانات الاتصال بالباحث وبالمشرفين الأكاديميين ليتمكن المشاركون من التواصل في حال كانت لديهم أي استفسارات أو ملاحظات.

أما فيما يخص ضمان السرية وحماية الخصوصية، فإن الباحث سيتخذ جملة من الإجراءات لضمان عدم تتبع أي استجابة إلى مشارك بعينه. فلن تطلب الاستبانة من المشاركون الإفصاح عن اسمه أو رقمه الوظيفي أو اسم الشركة التي يعمل بها، وستقتصر البيانات الديموغرافية على المؤشرات العامة الضرورية للتحليل (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، نوع القطاع). كما ستُجمع الاستبانات بطريقة تضمن عدم إمكانية الربط بين الاستجابة وصاحبها، وستُحفظ البيانات الإلكترونية على أجهزة محمية بكلمات مرور وبصلاحيات وصول مقصورة على الباحث والمشرفين، وسيتم إتلاف النسخ الورقية بعد الانتهاء من إدخال البيانات وتحليلها وفق المدة المقررة في لوائح الجامعة.

وفيما يتعلق بتقدير المخاطر المحتملة، فإن الباحث يدرك أن مشاركة الموظفين في دراسة تقيس آراءهم تجاه ممارسات التمكين في منظماتهم قد تولّد لديهم نوعاً من القلق المهني، خاصة إذا أدلوا بآراء سلبية تجاه إدارتهم. ولمعالجة هذا الخطر، فإن الباحث يلتزم بعدة إجراءات أبرزها عدم مشاركة الاستبانات الفردية مع أي جهة في الشركات المستهدفة، وعرض النتائج بصورة إجمالية مجمعة لا تُمكن من تتبع آراء فرد بعينه، والإشارة في تقرير النتائج إلى القطاع بشكل عام (اتصالات، بنوك، تأمين، تجزئة) دون ذكر أي شركة بالاسم. كما يلتزم الباحث ألا يُشارك في الاستبانات أي أسئلة قد تتعلق بمعلومات سرية تخص الشركات كالسياسات الداخلية أو البيانات المالية أو خطط العمل، والاكتفاء بقياس إدراك الموظفين لمستوى التمكين وممارسات حل المشكلات.

أما فيما يخص الأمانة العلمية في التوثيق وتجنب الانتحال، فإن الباحث يلتزم بتوثيق جميع المصادر التي استند إليها في الإطار النظري والدراسات السابقة وفق نمط APA المعتمد، مع التمييز الواضح بين الاقتباسات

المباشرة وإعادة الصياغة، والإسناد الدقيق لكل فكرة إلى صاحبها الأصلي. كما سيتم فحص الرسالة عبر برامج كشف الانتحال المعتمدة في الجامعة (مثل Turnitin) للتأكد من أصالتها قبل تقديمها للمناقشة.

وفيما يتعلق بتحليل البيانات وتفسير النتائج، فإن الباحث يلتزم بعرض جميع النتائج التي يتوصل إليها التحليل الإحصائي دون انتقاء أو حذف، حتى وإن كانت مخالفة للفرضيات الموضوعية. وفي حال توصلت الدراسة إلى أن أحد أبعاد التمكين لا يؤثر بدلالة إحصائية على سرعة حل المشكلات ورضا العملاء، فإن الباحث سيعرض هذه النتيجة بوضوح ويناقشها في ضوء الأدبيات السابقة وخصائص بيئة الدراسة، أسوة بما فعلته دراسة (Sharma & Jain 2025) التي عرضت بشفافية عدم وجود علاقة مباشرة بين التمكين ورضا العملاء.

وفيما يخص تضارب المصالح، يُفصح الباحث عن أنه ليس له أي ارتباط وظيفي أو مالي بأي من الشركات المستهدفة بالدراسة، وأن الدراسة تتم لأغراض أكاديمية بحتة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن، وأنه لا توجد أي جهة تمول هذا البحث أو تتدخل في مساره أو توجه نتائجه.

وعلى صعيد نشر النتائج وتوظيفها، يلتزم الباحث بنشر نتائج الدراسة في إطارها العلمي السليم، مع الإشارة الواضحة إلى حدود التعميم وإلى السياق الذي أُجريت فيه الدراسة (موظفو خدمة العملاء في القطاع الخاص بمدينة الرياض خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ٢٠٢٦/٢٠٢٧م)، تجنباً لأي توظيف مضلل لنتائج الدراسة في سياقات لا تنطبق عليها.

ويمكن القول إن التطبيق العملي للمبادئ الأخلاقية على الدراسة الحالية يُمثل ضماناً جوهرياً لإنتاج بحث رصين قابل للنشر والاستفادة منه في تطوير ممارسات التمكين الوظيفي وتحسين مستوى خدمة العملاء في القطاع الخاص بالملكة العربية السعودية، بما يخدم أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في الارتقاء بتجربة العميل وتطوير رأس المال البشري.

سابعاً: الخاتمة

تناول هذا التقرير موضوع أخلاقيات البحث العلمي بوصفه ركيزة جوهرياً لإنتاج معرفة علمية موثوقة قادرة على خدمة المجتمعات والمنظمات، وقد تبين من خلال العرض السابق أن الأخلاقيات ليست إضافة شكلية على البحث العلمي، بل هي جزء عضوي من بنيته المنهجية لا يمكن الفصل بينها وبين جودة النتائج ومصادقيتها. كما اتضح أن المبادئ الأخلاقية الخمسة الرئيسية المتمثلة في الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة تُشكّل منظومة متكاملة يستند بعضها إلى بعض، وأن الإخلال بأي منها يُهدد سلامة البحث برمته.

وقد كشف التقرير أن القضايا الأخلاقية في البحث العلمي متعددة ومتشعبة، تتراوح بين قضايا واضحة كالانتحال وتزوير البيانات، وقضايا أكثر دقة كالتحيز اللاواعي وتضارب المصالح وإشكاليات الإسناد، وهو ما يستوجب من الباحث وعياً مستمراً ومتجدداً بهذه القضايا في كل مرحلة من مراحل بحثه. كما تبين أن

المنظومة المؤسسية المتمثلة في لجان أخلاقيات البحث والمعايير الدولية كدليل APA وإعلان هلسنكي ولوائح الهيئات الوطنية تُوفر إطارًا مرجعيًا مهمًا يحمي الباحث والمشاركين والمجتمع العلمي على حد سواء.

وقد أتاح الجزء التطبيقي من التقرير الفرصة لتطبيق هذه المبادئ النظرية على الدراسة الميدانية التي يُعدّها الباحث حول أثر التمكين الوظيفي على سرعة حل المشكلات ورضا العملاء في الرياض، حيث تبيّن أن هذه الدراسة تنطوي على تحديات أخلاقية حقيقية تتعلق بحماية خصوصية الموظفين المشاركين وضمان عدم تعرّضهم لأي تبعات مهنية بسبب آرائهم، وأنه يمكن مواجهة هذه التحديات من خلال جملة من الإجراءات العملية تشمل الحصول على الموافقات الرسمية وتصميم استبانة محايدة وضمان السرية التامة وعرض النتائج بصورة مجمّعة دون تتبع للأفراد.

ويؤكد الباحث في ختام هذا التقرير على التزامه الكامل بأخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحل دراسته، وعلى إدراكه أن الالتزام الأخلاقي ليس عبئًا إجرائيًا يُثقل البحث، بل هو رافعة لجودته ومصدر لمصداقيته وضمانة لقابلية نتائجه للتطبيق والتعميم في حدودها المنهجية المشروعة. كما يُوصي بأن تُولي برامج الدراسات العليا في الجامعات العربية اهتمامًا متزايدًا بتدريس مساقات متخصصة في أخلاقيات البحث، وأن تعمل الجامعات على تفعيل دور لجان الأخلاقيات الداخلية بحيث تُمارس دورًا حقيقيًا في مراجعة بروتوكولات البحوث قبل البدء فيها، لا مجرد دور شكلي يقتصر على التوقيع على نماذج معدّة سلفًا. ويُضيف الباحث أن إشاعة الوعي بأخلاقيات البحث في الأوساط الأكاديمية العربية يُمثّل استثمارًا استراتيجيًا في مستقبل البحث العلمي العربي ومكانته في المنظومة المعرفية العالمية.

ثامناً: المراجع

أولاً: المراجع العربية

- بدر، أحمد. (2019). *أصول البحث العلمي ومناهجه* (الطبعة العاشرة). المكتبة الأكاديمية.
- العساف، صالح بن حمد. (2018). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العمري، نجلاء حمدي. (٢٠٢١). أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات الإدارية: قراءة تحليلية في الواقع والتحديات. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، ١٥ (3)، ٨٧-112.
- القحطاني، سالم بن سعيد. (2020). *منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على SPSS*. مكتبة العبيكان.
- المليجي، رضا إبراهيم. (٢٠٢٢). أخلاقيات البحث العلمي في ضوء معايير الجودة الأكاديمية. *مجلة كلية التربية*، ٣٨ (4)، ١٤٥-178.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. American Psychological Association.
<https://www.apa.org/ethics/code>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Israel, M. (2015). *Research ethics and integrity for social scientists: Beyond regulatory compliance* (2nd ed.). SAGE Publications.
- 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>
- Smith, D. (2003). Five principles for research ethics. *Monitor on Psychology*, 34(1), 56–60.
- World Medical Association. (2013). *World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. JAMA, 310(20), 2191–2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>