

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص بكالوريوس الإدارة



عنوان التقرير

أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع

إعداد الطالب /

ايهم محمد الشيخ

إشراف /

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها الممارسات الأكاديمية والمعرفية في العصر الحديث. إن البحث العلمي ليس مجرد أداة لجمع البيانات واستخلاص النتائج الإحصائية، بل هو منظومة متكاملة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقيم الإنسانية والمسؤولية المجتمعية والنزاهة الفكرية. تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي في الأدبيات الأكاديمية بأنها: "مجموعة القواعد والضوابط والمعايير السلوكية التي تحكم وتوجه سلوك الباحثين طوال فترة إعداد الدراسة، بدءاً من صياغة الفكرة البحثية واختيار العينة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى صياغة النتائج النهائية ونشرها".

تنبثق أهمية هذه الأخلاقيات من ضرورة حماية أطراف العملية البحثية كافة، وخاصة المبحوثين أو المشاركين في التجارب والدراسات الميدانية. ويهدف هذا التقرير بشكل أساسي إلى تمكين الباحث من استيعاب هذه المبادئ الأخلاقية بعمق، وتحليل القضايا المرتبطة بها، ومن ثم إسقاطها بشكل تطبيقي وعملي على دراسته الخاصة الموسومة بـ "أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع". إن هذا الربط يُسهم في إبراز قدرة الباحث على الموازنة بين متطلبات التحليل الإحصائي الكمي وبين الالتزامات الأخلاقية التي تفرضها الفلسفة الوضعية للبحث العلمي المعتمدة في هذه الدراسة.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية قصوى في العمل الأكاديمي نظراً لتأثيرها المباشر والمحوري على عدة مستويات:

ضمان جودة ومصداقية النتائج: إن التزام الباحث بالأخلاقيات العلمية يضمن أن البيانات التي تم جمعها وتحليلها تعبر بدقة عن الواقع دون زيف. في الدراسات التي تتبع المنهج الوصفي التحليلي، تكون مصداقية النتائج هي الأساس لتوليد رؤى حقيقية تدعم متخذي القرار.

تعزيز الثقة المتبادلة بين العلم والمجتمع: لا يمكن للمجتمعات أو المؤسسات الاقتصادية (مثل شركات الاتصالات) أن تأخذ بتوصيات البحوث العلمية وتطبقها ما لم تكن واثقة من أن هذه البحوث قد أُجريت وفقاً لأعلى معايير النزاهة والموضوعية.

حماية المشاركين والمبحوثين: يضمن هذا الجانب عدم تعرض الأفراد المشاركين في الاستبيانات أو المقابلات لأي ضرر مادي أو معنوي أو مهني نتيجة إدلاءهم بأرائهم، وخاصة عندما يتعلق الأمر بتقييم كفاءة الموظفين أو سياسات التدريب داخل مؤسساتهم.

الحد من السلوكيات البحثية المنحرفة: مثل الانتحال والسرقات العلمية، مما يسهم في الحفاظ على التراكم المعرفي البشري في مساره الصحيح والنقي، ودعم الإطار النظري للأدبيات السابقة ببيانات موثوقة.

٣. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

التقوم المنظومة الأخلاقية للبحث العلمي على مجموعة من المبادئ المحورية التي يجب على كل باحث الالتزام بها:

أ. الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

وهي التزام الباحث بالدقة المطلقة في نقل المعلومات والأفكار وعزوها لأصحابها الأصليين، وتجنب نسب مجهودات الآخرين لنفسه.

مثال توضيحي: عندما يستعين الباحث بنظريات مثل "نظرية التعلم الاجتماعي لـ Bandura" أو "نموذج الفجوة لـ Parasuraman"، فإنه يلتزم بتوثيقها بدقة تامة في المتن وقائمة المراجع وفق أسلوب APA المعتمد.

ب. النزاهة (Integrity)

وتعني الاتساق بين الفكر والممارسة، والوفاء بالوعود والاتفاقيات المبرمة مع الجهات المبحوثة، والالتزام بتقديم الحقائق كما هي دون تلاعب.

مثال توضيحي: التزام الباحث بالجدول الزمني والخطة المحددة لجمع البيانات من شركة موبايلى في ينبع خلال الربعين الأول والثاني من عام 2026 دون الإخلال بآليات التقييم.

ج. الموضوعية (Objectivity)

وهي تجرد الباحث من أهوائه وميوله الشخصية أو أحكامه المسبقة أثناء تصميم البحث، وجمع البيانات، وتفسير النتائج الإحصائية.

مثال توضيحي: إذا أظهرت نتائج الاستبيان الإحصائي عدم وجود أثر كبير لأحد الأبعاد التدريبية على جودة الخدمة، يجب على الباحث قبول الفرضية الصفرية وعرض النتيجة كما هي، دون محاولة تحويرها لتتوافق مع فرضياته البديلة.

د. السرية (Confidentiality)

وهي التعهد القاطع بحماية حصانة وخصوصية المعلومات التي يقدمها المشاركون، وضمان عدم تسريبها لأي طرف ثالث، وعدم استخدامها في غير أغراض البحث العلمي.

مثال توضيحي: طمأنة موظفي شركة موبايلى بأن إجاباتهم حول جودة البرامج التدريبية المتاحة لهم لن تقع في يد الإدارة العليا ولن تؤثر على تقييم أدائهم الوظيفي.

هـ. الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

أن يشارك المبحوث في الدراسة بكامل إرادته الحرة، بعد إطلاعه بشكل واضح على أهداف البحث، وطبيعته، والجهات المستفيدة منه، وكيفية التعامل مع بياناته.

مثال توضيحي: وضع ديباجة توضيحية في مقدمة الاستبيان الموزع على عينة الموظفين تشرح هدف الدراسة وتترك لهم خيار المشاركة من عدمه.

٤. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تواجه الساحة الأكاديمية عدداً من التجاوزات والقضايا الأخلاقية الحرجة التي تستوجب الوقوف عندها وتجنبها:

أ. الانتحال العلمي (Plagiarism)

وهو اقتباس نصوص، أو أفكار، أو نتائج بحثية من دراسات سابقة ودمجها في البحث الحالي دون الإشارة للمصدر الأصلي أو صياغتها بأسلوب الباحث الشخصي.

مثال واقعي/افتراضي: قيام باحث بنسخ فقرات كاملة من دراسة سابقة حول "أثر التدريب في قطاع الاتصالات" ووضعها في فصل الأدبيات لدراسته دون كتابة اسم الباحث المرجع وتاريخ النشر.

ب. تزوير وفبركة البيانات (Data Fabrication and Falsification)

الفبركة هي اختراع بيانات لا وجود لها في الواقع، أما التزوير فهو التلاعب بالبيانات الفعلية أو تغيير النتائج والنسب الإحصائية لتوجيه البحث نحو وجهة معينة.

مثال واقعي/افتراضي: قيام الباحث بتعبئة استمارات الاستبيان بنفسه بدلاً من توزيعها على موظفي شركة موبايلى في مدينة ينبع الفعليين، رغبةً منه في تسريع إنهاء الدراسة الميدانية.

ج. التحيز (Bias)

ويحدث عندما يوجه الباحث أدوات دراسته وعينته والتحليلات الإحصائية لإثبات وجهة نظر شخصية مسبقة، متجاهلاً المعايير العلمية الصارمة للبحث الوضعي.

مثال واقعي/افتراضي: اختيار الباحث لعينة تتكون فقط من الموظفين المتميزين والذين تربطهم به علاقات شخصية للحصول على تقييمات إيجابية مرتفعة حول البرامج التدريبية، مستبعداً الموظفين الآخرين.

د. انتهاك الخصوصية (Breach of Privacy)

وهو الكشف عن الهويات الشخصية للمشاركين في البحث أو نشر معلومات تمكن الآخرين من التعرف عليهم داخل بيئة العمل.

مثال واقعي/افتراضي: ذكر أسماء الموظفين أو أرقامهم الوظيفية في جداول التحليل الإحصائي الملحقة بالتقرير النهائي للدراسة.

هـ. تضارب المصالح (Conflict of Interest)

ويقصد به وجود مصالح مالية، أو شخصية، أو مهنية للباحث قد تؤثر سلباً على موضوعيته ونزاهته في طرح النتائج.

مثال واقعي/افتراضي: إذا كان الباحث يعمل مديراً لإدارة التدريب في شركة موبايلى، فقد يميل لا شعورياً لتضخيم الأثر الإيجابي للبرامج التدريبية المطبقة لإظهار كفاءة إدارته، مما يؤثر على نزاهة البحث

هـ. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

من أجل ضبط العملية البحثية وحمايتها من الانحرافات، وضعت المؤسسات الأكاديمية والدولية قواعد صارمة:

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards - IRB): وهي لجان مستقلة يتم إنشاؤها داخل الجامعات والمراكز البحثية (مثل جامعة ميدأوشن) لمراجعة المقترحات البحثية قبل البدء في تطبيقها ميدانياً. تهدف هذه اللجان إلى التحقق من أن تصميم الدراسة يتوافق مع المعايير الأخلاقية، وأنه يحمي حقوق المشاركين ولا يعرضهم لأي مخاطر مهنية أو نفسية.

المعايير الدولية (مثل دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس APA): لا يقتصر دليل APA على تنظيم طريقة توثيق المراجع والاقتباسات فحسب، بل يقدم دليلاً شاملاً للمعايير الأخلاقية الواجب اتباعها في البحوث الإنسانية والإدارية، متضمناً آليات التعامل مع البيانات، وحقوق الملكية الفكرية، وقواعد النشر الأكاديمي المشترك. تكمن أهمية هذه اللوائح في خلق بيئة بحثية منظمة وموثوقة تضمن تكافؤ الفرص وحفظ الحقوق المعرفية لجميع الأطراف.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث (الجزء الأهم)

سنسقط الآن المبادئ الأخلاقية على موضوع البحث: "أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلى للاتصالات في مدينة ينبع".

أولاً: آلية جمع البيانات بحيادية ونزاهة

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية والمنهج الوصفي التحليلي. يتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية من عينة من الموظفين في فروع شركة موبايلى بمدينة ينبع. من الناحية الأخلاقية، التزم الباحث بالخطوات التالية:

1. الحصول على الموافقات الرسمية من إدارة شركة موبايلى في ينبع للسماح بدخول الفروع وتوزيع الأداة البحثية.

2. تصميم الاستبيان بطريقة حيادية، بحيث لا تقود الأسئلة المبحوث إلى إجابات موجهة (مثال: تجنب صياغة مثل: "ألا تعتقد أن التدريب في شركتكم ممتاز جداً؟" واستبدالها بعبارات موضوعية: "يرجى تقييم مدى ملاءمة المحتوى التدريبي لمهامك الوظيفية").

- ثانياً: طرق الحفاظ على السرية والخصوصية داخل بيئة العمل
- نظراً لحساسية الموضوع المتمثل في تقييم الموظفين لبرامج التدريب والتطوير التي تقدمها شركتهم، وتأثير ذلك على جودة الخدمات (الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسات)، اتخذ الباحث التدابير التالية:
1. إلغاء خانة "الاسم" أو "الرقم الوظيفي" تماماً من استمارة الاستبيان، والاعتماد فقط على الخصائص الديموغرافية العامة (مثل سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) التي لا تكشف هوية الفرد بدقة.
 2. تجميع البيانات الإحصائية وتحليلها ككتلة واحدة (Aggregate Data) عبر البرامج الإحصائية، مما يحول دون إمكانية تتبع الإجابات الفردية لكل موظف.
 3. التعهد التام بحفظ الاستثمارات والملفات الرقمية في مكان آمن ومشفر لا يصل إليه سوى الباحث، وسيتم إتلافها فور الانتهاء من مناقشة المشروع وإقرار النتائج.

ثالثاً: صياغة وتطبيق الموافقة المستنيرة للمشاركين

تم تضمين نص إرشادي واضح في الصفحة الأولى للاستبيان الموجه لموظفي شركة موبايلي في ينبع. هذا النص يشرح بوضوح:

أن الهدف من الدراسة هو هدف أكاديمي بحث لمتطلبات التخرج بجامعة ميدأوشن.

أن المشاركة تطوعية بالكامل، ويحق للموظف الانسحاب في أي وقت دون إبداء أسباب ودون أي تبعات وظيفية.

أن الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن يتم إطلاع أي شخص من الإدارة العليا في شركة موبايلي عليها.

رابعاً: إدارة المخاطر المحتملة وتخفيفها

تتمثل المخاطرة الأساسية في هذه الدراسة في "المخاطر المهنية المترتبة على الصراحة". فإذا شعر الموظف أن إجابته السلبية حول قصور برامج التدريب والتطوير قد تتسرب لرؤسائه، فقد يؤدي ذلك إلى شعوره بالقلق أو تعرضه لتقييم أداء سلبي. ولتخفيف هذه المخاطرة، حرص الباحث على توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني عبر روابط آمنة ومستقلة، أو يدوياً عبر مغلفات مغلقة يضع فيها الموظف استمارته بنفسه دون تدخل مباشر، مما وفر بيئة آمنة للمبحوثين للتعبير عن آرائهم بكل أريحية وموضوعية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على دقة نتائج البحث.

٧. الخاتمة

ختاماً، يتضح من خلال هذا التقرير أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس مجرد إجراء تكميلي أو خيار متروك لرفاهية الباحث، بل هو شرط أساسي لشرعية البحث وقبوله في الأوساط الأكاديمية والعملية. إن إسقاط هذه المبادئ (من أمانة، ونزاهة، وسرية، وموافقة مستنيرة) على دراسة أثر التدريب والتطوير في شركة موبايلي بمدينة ينبع، قد أسهم في تحصيل نتائج الدراسة وحمايتها من التحيز والتلاعب.

توصي هذه الدراسة بضرورة استمرار الباحثين في الدراسات المستقبلية بتبني السلوكيات الأخلاقية الصارمة، وتدعو المؤسسات والشركات إلى تسهيل مهمة الباحثين الملتزمين بهذه المعايير، لما تقدمه بحوثهم من رؤى تطبيقية صادقة تدعم كفاءة الأداء المؤسسي، وترفع من جودة الخدمات، وتعزز الميزة التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة.

٨.المراجع

- بنعمر، ع.، & المرشدي، ر. (2024). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة، 44(4)، 346-331.
- شبل، أ. (2018). التدريب التنظيمي وتنمية الموارد البشرية. مجلة جامعة بني سويف، 24(2)، 67-45.
- السلمان، م. (2020). دور التدريب في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات. مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 34(1)، 103-87.
- عبد الكريم، ع.، & الخالدي، ن. (2023). نموذج تأثير جودة الخدمات وصورة الشركة على رضا وولاء العملاء بالتطبيق على شركة يمن موبايل للاتصالات. مرجع مسترجع من ResearchGate.
- كريم، ج. (2019). التدريب المستمر وأثره في تحسين جودة الخدمة. مجلة الإدارة والموارد البشرية، 7(4)، 229-211.