

عنوان التقرير
ولاء العملاء وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات السعودية

إعداد الطالب/
وليد أحمد باحسن

إشراف/
د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:
٢٠٢٦

١. المقدمة

تعد أخلاقيات البحث العلمي من المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها الدراسات الأكاديمية الرصينة، لأنها تنظم سلوك الباحث وتضمن أن تكون عملية جمع البيانات وتحليلها وعرض نتائجها قائمة على الأمانة والنزاهة والموضوعية واحترام حقوق المشاركين. ويزداد الالتزام بهذه الأخلاقيات أهمية في البحوث الميدانية التي تتعامل مع الأفراد بصورة مباشرة من خلال الاستبانات أو المقابلات أو غيرها من أدوات جمع البيانات، لما يترتب على ذلك من مسؤولية تتعلق بالخصوصية والسرية والموافقة الطوعية.

يناقش هذا التقرير مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وقضاياها الرئيسية، ثم يطبقها عملياً على موضوع البحث الخاص بولاء العملاء وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات السعودية، وهو موضوع يقوم على دراسة ميدانية كمية باستخدام الاستبانة وتحليل البيانات إحصائياً. وتهدف هذه المعالجة إلى إظهار أن الالتزام الأخلاقي ليس عنصراً شكلياً في البحث، بل جزء جوهري من جودة الدراسة وموثوقية نتائجها وقابليتها للاعتماد الأكاديمي.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتبع أهمية أخلاقيات البحث العلمي من كونها الإطار الذي يحمي مصداقية المعرفة العلمية ويضمن أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث بنيت على إجراءات سليمة ومعلومات جمعت بطريقة مشروعة ومنظمة. كما تسهم الأخلاقيات في حماية المشاركين من أي ضرر محتمل، سواء كان ضرراً نفسياً أو اجتماعياً أو متعلقاً بإفشاء البيانات الشخصية، وهو ما يجعلها ضرورة علمية وإنسانية في الوقت نفسه.

وتساعد أخلاقيات البحث أيضاً في تعزيز الثقة بين الباحث والمشارك، لأن المشارك يكون أكثر استعداداً للتعاون عندما يعلم أن معلوماته ستعامل بسرية وأن مشاركته طوعية بالكامل. ومن جهة أخرى، فإن الالتزام الأخلاقي يقلل من احتمالات التحيز أو التلاعب أو إساءة استخدام البيانات، مما ينعكس مباشرة على دقة النتائج وقوة تفسيرها.

وفي البحوث الإدارية والتسويقية، ومنها الدراسة الحالية، ترتبط الأخلاقيات بجودة البيانات الميدانية نفسها؛ لأن أي ضغط على المشاركين أو غموض في هدف الدراسة أو ضعف في حماية الخصوصية قد يؤدي إلى استجابات غير دقيقة أو متحيزة، وبذلك تتأثر النتائج سلباً. لذلك فإن أخلاقيات البحث لا تحمي المشاركين فقط، بل تحمي البحث ذاته من الضعف المنهجي وفقدان الموثوقية.

٣. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بإسناد الأفكار والاقتباسات والنتائج إلى أصحابها الحقيقيين، وعدم نسب أي جهد علمي إلى نفسه ما لم يكن من إنتاجه الفعلي. كما تشمل عرض البيانات كما هي من دون حذف أو تعديل انتقائي يغير دلالتها، والالتزام بالتوثيق الصحيح للمراجع في جميع أجزاء البحث.

وفي موضوع الدراسة الحالية، تظهر الأمانة العلمية في توثيق الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العملاء وولائهم، وفي عرض نتائج الاستبانة كما ستظهر فعلياً بعد التحليل من غير تضخيم أو انتقاء يخدم فرضيات مسبقة.

النزاهة

يقصد بالنزاهة أن يلتزم الباحث بسلوك علمي مستقيم في جميع مراحل البحث، من اختيار الموضوع إلى جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها. وتتطلب النزاهة عدم تزوير البيانات أو اختلاقتها أو تقديم نتائج لا تستند إلى واقع ميداني حقيقي.

وتطبق هذا المبدأ في البحث الحالي يعني أن أي نتائج تتعلق بولاء العملاء في شركات الاتصالات يجب أن تكون مبنية على استجابات فعلية من العينة المستهدفة، وأن التحليل الإحصائي يجب أن يجرى وفق ما تنتجه البيانات لا وفق ما يتمناه الباحث.

الموضوعية

تعني الموضوعية أن يتعامل الباحث مع موضوعه ونتائجه بعيداً عن التحيز الشخصي أو المسبق، وأن يفسر البيانات على أساس الأدلة المتاحة لا على أساس القناعات الذاتية. ويتطلب هذا المبدأ صياغة أسئلة وفرضيات وأداة قياس متوازنة، ثم مناقشة النتائج بإنصاف حتى لو خالفت التوقعات.

وفي هذه الدراسة، تقتضي الموضوعية ألا يفترض الباحث مسبقاً أن جميع شركات الاتصالات تقدم جودة متدنية أو مرتفعة، بل يترك الحكم للبيانات الميدانية التي يتم جمعها من العملاء وتحليلها إحصائياً.

السرية

السرية مبدأ أساسي في البحوث التي تتعامل مع أشخاص، ويقصد بها حماية بيانات المشاركين وعدم الكشف عن هوياتهم أو معلوماتهم الشخصية أو إجاباتهم الفردية إلا ضمن الحدود العلمية

المسموح بها. وتشمل السرية طريقة حفظ البيانات، وكيفية عرض النتائج، ومن له حق الوصول إلى المعلومات الخام.

وفي موضوع البحث الحالي، تتعلق السرية ببيانات عملاء شركات الاتصالات وآرائهم المتعلقة بجودة الخدمة والرضا والولاء، وهي بيانات يجب التعامل معها بحذر حتى لا ترتبط بأسماء أو أرقام هواتف أو أي معرفات شخصية.

الموافقة المستنيرة

تعني الموافقة المستنيرة أن يشارك الفرد في الدراسة بعد أن يفهم هدفها وطبيعتها، وطريقة استخدام بياناته، وحقه الكامل في القبول أو الرفض أو الانسحاب في أي وقت من دون أي ضرر. ويجب أن تكون هذه الموافقة واضحة وطوعية وخالية من أي ضغط مباشر أو غير مباشر.

وفي هذه الدراسة، ينبغي أن تتضمن مقدمة الاستبانة توضيحاً بأن المشاركة اختيارية، وأن المعلومات ستستخدم لأغراض علمية فقط، وأن الباحث سيحافظ على سرية الإجابات، وهو ما يتوافق مع طبيعة الأداة المعتمدة في البحث.

٤. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو استخدام أفكار أو نصوص أو نتائج أو جداول من أعمال الآخرين من دون توثيق صحيح. ويعد من أخطر المخالفات الأخلاقية لأنه يمس جوهر الأمانة العلمية ويضعف الثقة في الباحث والعمل الأكاديمي كله.

وقد يظهر الانتحال في الدراسات الجامعية عند نقل فقرات من مراجع أو من تقارير أو من أبحاث سابقة ثم إدراجها في البحث من غير توثيق، أو عند إعادة صياغة أفكار الآخرين بصورة طفيفة مع إخفاء مصدرها. لذلك يجب على الباحث في هذه الدراسة توثيق جميع المراجع المعتمدة في الإطار النظري والمنهجية وأداة الدراسة توثيقاً سليماً.

تزوير البيانات

تزوير البيانات يعني اختلاق معلومات غير موجودة أو تعديل النتائج الحقيقية أو حذف بعض الاستجابات بقصد التأثير في مخرجات التحليل. وهذا السلوك ينسف القيمة العلمية للبحث لأنه يقدم صورة غير حقيقية عن الظاهرة المدروسة.

وفي الدراسة الحالية، قد يظهر التزوير افتراضياً في صورة إضافة استجابات لمشاركين لم يجيبوا أصلاً، أو تعديل درجات بعض البنود لرفع مستوى الولاء أو الرضا، وهو أمر مرفوض أخلاقياً ومنهجياً.

التحيز

التحيز هو ميل الباحث، بوعي أو من دون وعي، إلى توجيه تصميم الدراسة أو تفسير النتائج بما يخدم رأياً سابقاً. وقد يظهر التحيز في اختيار العينة أو في صياغة أسئلة الاستبانة أو في تفسير النتائج أو في تجاهل الأدلة المخالفة.

ولتجنب هذا الخطر في البحث الحالي، يجب أن تصاغ فقرات الاستبانة بلغة متوازنة وغير موجهة، وأن يتم اختيار المشاركين من فئات متنوعة، وأن تناقش النتائج كما هي سواء دعمت الفرضيات أم لم تدعمها.

انتهاك الخصوصية

يتحقق انتهاك الخصوصية عندما يطلب الباحث بيانات شخصية غير لازمة، أو يحتفظ بمعلومات حساسة دون مبرر، أو يعرض معلومات تسمح بالتعرف على المشاركين. وهذا النوع من الإخلال الأخلاقي خطير في الدراسات الميدانية لأنه يمس الثقة والكرامة والحق الشخصي في التحكم بالمعلومات.

وفي هذه الدراسة، لا توجد حاجة علمية إلى جمع أسماء المشاركين أو أرقام هوياتهم أو أرقام هواتفهم، لذا ينبغي الاكتفاء بالبيانات الديموغرافية العامة مثل العمر والمستوى التعليمي وعدد سنوات التعامل مع شركة الاتصالات.

تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح عندما يكون للباحث أو للمؤسسة الداعمة مصلحة مباشرة قد تؤثر في حياد الدراسة أو في عرض نتائجها. وقد يكون هذا التضارب مالياً أو وظيفياً أو شخصياً.

وفي هذه الدراسة، يجب الإفصاح عن أي علاقة مباشرة محتملة بين الباحث وأي شركة اتصالات إذا وجدت، كما يجب التأكيد أن هدف البحث أكاديمي بحت وليس تسويقياً أو دعائياً.

٥. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تؤدي القواعد واللوائح الأخلاقية دوراً مهماً في تنظيم العملية البحثية وضمان التزام الباحثين بالحد الأدنى من المعايير المقبولة علمياً وإنسانياً. ومن أبرز هذه الأطر وجود لجان أخلاقيات البحث العلمي أو ما يعرف بلجان المراجعة المؤسسية (IRB)، التي تراجع الدراسات التي تتعامل مع المشاركين وتقيّم مدى سلامة إجراءاتها من الناحية الأخلاقية.

كما تساهم أدلة التوثيق العلمي، مثل APA، في حماية الأمانة العلمية من خلال تنظيم الإسناد المرجعي ومنع الانتحال، إضافة إلى كونها تساعد على الشفافية وإمكانية التحقق من المصادر. وفي السياق الجامعي، يكتسب الالتزام بهذه اللوائح بعداً تربوياً مهماً لأنه يدرّب الطالب على ممارسة البحث بطريقة مهنية ومسؤولة.

٦. التطبيق العملي على موضوع البحث

يعد هذا الجزء الأهم في التقرير، لأنه ينقل المبادئ الأخلاقية من الإطار النظري إلى الممارسة الفعلية في موضوع الدراسة الخاص بولاء العملاء وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات السعودية. وتعتمد الدراسة على المنهج الكمي والاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من عملاء شركات الاتصالات، وهو ما يفرض مجموعة من الالتزامات الأخلاقية الواضحة.

كيفية جمع البيانات أخلاقياً

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العملاء، وتتضمن أسئلة تتعلق بجودة الخدمة ورضا العملاء وولائهم وبعض البيانات الديموغرافية العامة. ويجب عند توزيع الاستبانة أن توضح المقدمة أن الغرض من الدراسة علمي فقط، وأن المشاركة طوعية، وأن للمشارك حق التوقف عن الإجابة في أي وقت من دون أي تبعات.

كما يجب أن تكون الأسئلة ذات صلة مباشرة بأهداف البحث، وألا تتضمن استفسارات شخصية حساسة لا تخدم الدراسة، لأن ذلك قد يشكل تعدياً غير مبرر على خصوصية المشارك. وينبغي كذلك تجنب أي صياغة قد تُوحي للمشارك بوجود إجابة مرغوبة أو متوقعة من الباحث.

الحفاظ على السرية والخصوصية

سيتم الحفاظ على سرية المشاركين من خلال عدم طلب الاسم أو رقم الهاتف أو أي بيانات تعريفية مباشرة في الاستبانة. كما ستعرض النتائج في صورة إجمالية، مثل المتوسطات والنسب والارتباطات، من غير الإشارة إلى استجابة أي فرد بعينه.

ومن المهم حفظ ملفات البيانات في مكان آمن وعدم مشاركتها مع أي طرف غير مخول، مع قصر استخدامها على أهداف الدراسة الأكاديمية فقط. وإذا جرى استخدام أدوات إلكترونية في جمع البيانات، فينبغي التأكد من حماية الملف وعدم تركه متاحًا للوصول العام.

الموافقة المستنيرة في الدراسة الحالية

تتحقق الموافقة المستنيرة في هذه الدراسة من خلال تضمين مقدمة واضحة في بداية الاستبانة تشرح هدف البحث وطبيعته وتؤكد السرية والطوعية. ويجب أن يفهم المشاركون قبل الإجابة أن مشاركتهم اختيارية بالكامل، وأن امتناعه عن المشاركة أو انسحابه لا يترتب عليه أي ضرر.

وفي حال توزيع الاستبانة ورقياً أو إلكترونياً، فإن بدء المشاركون في تعبئتها بعد قراءة المقدمة يعد موافقة ضمنية مستنيرة، بشرط أن تكون المعلومات التوضيحية كافية وواضحة.

المخاطر المحتملة وطرق الحد منها

تعد المخاطر في هذا النوع من البحوث محدودة نسبياً، لأنها تعتمد على استبانة لا تتناول موضوعات حساسة بدرجة عالية، لكن قد توجد بعض المخاطر البسيطة مثل تردد المشاركون في تقديم رأيهم الصريح أو قلقه من كشف هويته. ويمكن الحد من هذه المخاطر من خلال التأكيد المتكرر على السرية، وعدم جمع بيانات تعريفية، وصياغة الأسئلة بلغة مهنية ومحيدة.

كما ينبغي تجنب استخدام النتائج بطريقة قد تسيء إلى شركة محددة أو إلى فئة من العملاء، لأن الغرض من البحث هو الفهم العلمي والتحسين المؤسسي لا الإدانة أو التشهير.

التزام الباحث في عرض النتائج

يلتزم الباحث بعرض النتائج كما تسفر عنها التحليلات الإحصائية، سواء دعمت الفرضيات أم لم تدعمها. كما يجب تجنب المبالغة في تفسير النتائج أو تعميمها خارج حدود العينة والمجال المكاني والزمني المحددين في الدراسة.

ويجب كذلك الإشارة بوضوح إلى حدود الدراسة، لأن ذلك من مقتضيات النزاهة العلمية والموضوعية، ويساعد القارئ على فهم نطاق النتائج وإمكان تطبيقها.

٧. الخاتمة

أوضح هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست جانباً ثانوياً أو شكلياً في العملية البحثية، بل هي أساس يحكم جميع مراحل الدراسة من اختيار الموضوع إلى نشر النتائج. كما تبين أن المبادئ الأخلاقية، مثل الأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، تعد عناصر لا غنى عنها لضمان جودة البحث ومصداقيته.

وعند تطبيق هذه المبادئ على موضوع ولاء العملاء في شركات الاتصالات السعودية، يظهر أن الالتزام الأخلاقي يرتبط مباشرة بكيفية تصميم الاستبانة، واختيار العينة، وحماية المشاركين، وحفظ البيانات، وتحليل النتائج وعرضها بصورة آمنة. ومن ثم فإن نجاح الدراسة لا يقاس فقط بقوة إطارها النظري أو دقة تحليلها الإحصائي، بل أيضاً بمدى التزامها بأخلاقيات البحث العلمي في جميع خطواتها.

٨. المراجع

- Boston Consulting Group. (2020). Saudi Arabia's banking market is heating up as customers demand better experiences. Boston Consulting Group.
- Digital Object Identifier / DOAJ Arabic study (٢٠١٤). رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة حالة. DOAJ.
- European Scientific Journal. (2013). Study on service quality and customer satisfaction. European Scientific Journal.
- Hamzah, Z. L., Lee, S. P., & Moghavvemi, S. (2017). Elucidating perceived overall service quality in retail banking. International Journal of Bank Marketing, 35(5), 781–804.
- International Monetary Fund. (2024). Saudi Arabia: Financial sector assessment program. International Monetary Fund.
- McKinsey & Company. (n.d.). الخدمات المصرفية الرقمية في دول الخليج العربي. McKinsey & Company.
- PwC Middle East. (2024). KSA banking sentiment index 2024. PwC Middle East.
- PwC Middle East, & DataEQ. (2024). 2024 KSA banking sentiment index report. PwC Middle East.
- SAB. (2024). SAB online. SAB.
- Saudi Gazette. (2017). Banking customers in Saudi Arabia prefer mobile banking: Poll. Saudi Gazette.

- Saudi Gazette. (2021). Saudi banks must accelerate digital transformation to improve customer experiences. Saudi Gazette
- Scholars / Academic PDF. (2014). Relationship between service quality and customer satisfaction: A study. Academic PDF
- University Utara Malaysia. (n.d.). Relationship between service quality and customer loyalty: Mediating role of customer satisfaction. UUM Repository
- Wiley / Hindawi. (2023). Exploring customer awareness towards their cyber security in the Kingdom of Saudi Arabia: A study in the era of banking digital transformation. Wiley
- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. (٢٠٢٢). الدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء (رسالة ماجستير). مستودع جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- منصة ASJP. (٢٠٢١). دراسة التأثير المباشر وغير المباشر لجودة الخدمة والرضا على ولاء الزبون. ASJP.