

أثر الثقة في الموظف على قرار الحصول على التمويل الشخصي: دراسة ميدانية على
عملاء أحد البنوك في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ عادل عقيل الجهني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

المقدمة

يقوم البناء العلمي الرصين على دعامتين متلازميتين لا تنفكان: المنهجية الصارمة من جهة، والضمير الأخلاقي اليقظ من الجهة الأخرى. فإذا كانت المنهجية تمثل العقل المدبر للبحث، فإن الأخلاق تمثل بوصلته التي توجهه نحو الغايات النبيلة وتصونه من الانحراف. وفي هذا السياق، يُعرّف العساف (2012) أخلاقيات البحث العلمي بأنها "جملة المعايير والضوابط التي تحكم علاقة الباحث بموضوعه ومنهجه ومجتمع دراسته، وتكفل أداءه لعمله بأقصى درجات التجرد والموضوعية والمسؤولية". أما الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association [APA], 2020) فتتظر إليها بوصفها إطاراً شاملاً يضم مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تكفل للباحث ممارسة نشاطه في مناخ من الاحترام المتبادل والثقة، بعيداً عن صور الاستغلال أو التضليل.

والواقع أن الحديث عن أخلاقيات البحث لا يُفهم بمعزل عن طبيعة الموضوع المدروس؛ فحين يكون ميدان البحث متصلاً بعلاقة شديدة الخصوصية كتلك التي تربط العمل بموظف البنك، وحين تكون المادة البحثية متصلة بأمور مالية وائتمانية غاية في الحساسية، فإن المسؤولية الأخلاقية تتضاعف وتتعاظم. إذ تصبح حماية كرامة المشارك وصون سرّيته واجباً أخلاقياً لا يقبل التهاون، وتغدو الشفافية والوضوح شرطين لا غنى عنهما لضمان طوعية المشاركة وصدق الاستجابة.

وانطلاقاً مما تقدم، يطمح هذا التقرير إلى تحقيق جملة من الغايات المترابطة:

تأصيل مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وتجليه مكانته في الحقل الأكاديمي.

بيان الأهمية المحورية للأخلاقيات في بناء المعرفة الموثوقة وحماية المجتمع.

تفصيل المبادئ المؤسسة للأخلاقيات البحثية وتجسيدها بأمثلة من سياق الدراسة المصرفية.

استعراض أبرز التحديات والمعضلات الأخلاقية التي قد تصادف الباحث الميداني.

التعريف بالبنية المؤسسية والتشريعية الحاكمة لأخلاقيات البحث لجان IRB وأدلة النشر

تقديم معالجة تطبيقية معمقة تُظهر كيفية إعمال المبادئ الأخلاقية في دراسة "أثر الثقة في الموظف على قرار الحصول على التمويل الشخصي".

المحور الثاني: لماذا الأخلاقيات؟

لا يمكن تصور قيام صرح علمي متين دون أساس أخلاقي راسخ. وهذا ليس قولاً إنشائياً، بل حقيقة أثبتتها التجارب المريرة التي مر بها تاريخ البحث العلمي؛ إذ كشفت الانتهاكات الفاضحة التي وقعت في القرن العشرين – من تجارب توسكيجي إلى دراسة سجن ستانفورد – عن الوجه القبيح للبحث حين يُجرّد من أخلاقياته. (Resnik, 2020) ومن هنا برزت الضرورة المطلقة للأخلاقيات بوصفها صمام أمان للعملية البحثية برمتها.

أولاً: حماية الذات الإنسانية للمشارك. لا يجوز أن يتحول الإنسان – في أي بحث – إلى مجرد "رقم" أو "مادة خام" للدراسة. إن لكل مشارك كرامة متأصلة وحقوقاً غير قابلة للتصرف، وعلى رأسها حقه في أن يعرف تماماً ما يُجرى عليه ولماذا، وحقه في الانسحاب دون خشية، وحقه في أن تبقى معلوماته عسوية على التداول خارج نطاق البحث. وفي دراستنا التي تستهدف عملاء مصرفيين، فإن هذا البعد يكتسب أهمية خاصة؛ ذلك أن البيانات المالية تُعد من أشد المعلومات حساسية في حياة الفرد، وأي تسريب لها قد يلحق ضرراً فادحاً بسمعة العميل وأمنه المالي. (Shamoo & Resnik, 2015)

ثانياً: تحسين المخرجات العلمية من التآكل. لا قيمة لبحث تثبت فيما بعد أن بياناته مفبركة أو منتقاة أو منحازة. فالالتزام الأخلاقي هو الذي يمنح النتائج وزنها ومصداقيتها، وهو الذي يسمح للباحثين الآخرين بالبناء عليها بثقة. وقد أكد زرباني وبوحميده (2020) أن "الاتصاف بأخلاقيات البحث والالتزام بمبادئها يعد مدخلاً ضرورياً لضمان جودة البحوث وفعاليتها"، وهو ما ينسجم مع رؤية (Creswell & Creswell, 2018) بأن البحث الأخلاقي هو وحده الجدير بأن يوصف بـ "العلمي".

ثالثاً: الوظيفة المجتمعية للبحث. لا يُجرى البحث لذاته، بل لخدمة الإنسان وتطوير المجتمع. وفي دراستنا، ثمة أمل مشروع في أن تسهم النتائج في تحسين سياسات التمويل الشخصي في البنوك السعودية، وتعزيز بيئة مصرفية قائمة على الثقة. ولكن هذا الأمل لن يتحقق إلا إذا بُني البحث على أساس أخلاقي صلب يضمن صدق النتائج وسلامة التوصيات.

رابعاً: رأس المال الرمزي للباحث والمؤسسة. السمعة الأكاديمية – فردية كانت أم مؤسسية – رصيد بطيء التكوين سريع النفاد. وكثيراً ما نقرأ عن باحثين سقطت أسماؤهم من قوائم الشرف العلمي بسبب فضيحة انتحال أو تزوير. وفي المقابل، يظل الباحث الملتزم محط تقدير واحترام، وتُفتح له أبواب النشر والترقية والتعاون الدولي.

المحور الثالث: المبادئ الخمسة الكبرى

إن إجماع في الأدبيات المعاصرة على خمسة مبادئ كبرى تتفرع منها سائر القواعد التفصيلية لأخلاقيات البحث. وسنعرضها هنا مع ربط كل مبدأ بسياق الدراسة المصرفية موضوع هذا التقرير:

3.1 مبدأ الأمانة العلمية (Intellectual Honesty)

أن يكون الباحث صادقاً في كل حرف يخطه: صادقاً في نقل ما اطلع عليه من تراث علمي، صادقاً في وصف إجراءاته، صادقاً في عرض ما توصل إليه، سواء وافق هواه أو خالفه. وتتجسد الأمانة العلمية عملياً في التوثيق الدقيق لكل مصدر، والعزو الأمين لكل فكرة، والامتناع المطلق عن ادعاء ما ليس للباحث فيه يد (APA, 2020).

تصور تطبيقي من الدراسة: لو افترضنا أن الباحث وجد أن العلاقة بين "ثقة العميل بالموظف" و"قراره بالحصول على تمويل" كانت أضعف مما توقع، أو لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية – فالأمانة العلمية تفرض عليه أن يعلن هذه النتيجة كما هي، وألا يغري بها أو يجمّلها. كما تفرض عليه أن يوثق جميع المراجع التي

شكلت إطاره النظري حول "الثقة التنظيمية" و"سلوك المستهلك المالي" بأسلوب APA السابع، في المتن وفي قائمة المراجع على السواء.

3.2 مبدأ النزاهة (Integrity)

جوهره: النزاهة أوسع من الأمانة؛ إنها انتظام السلوك كله على وتيرة واحدة من الصدق والاتساق، فلا يكون الباحث أميناً في العلن ومخادعاً في السر. وتقتضي النزاهة أن يفي الباحث بوعوده للمشاركين، وألا يستغل مركزه العلمي أو علاقته لانتزاع مشاركات أو بيانات بغير وجه حق. (Resnik, 2020)

تصور تطبيقي: حين يعد الباحث عملاء البنك بأن مشاركتهم لن تؤثر مطلقاً على علاقتهم بالمصرف أو على أهليتهم الائتمانية، فإن النزاهة تحتم عليه أن يلتزم بهذا الوعد حرفياً. كما تحتم عليه ألا يستغل معرفته الشخصية ببعض موظفي البنك للاطلاع على بيانات ائتمانية للعملاء دون إذنهم، فهذا خرق صريح للنزاهة قد يرتقي إلى المسؤولية القانونية.

3.3 مبدأ الموضوعية (Objectivity)

جوهره: الموضوعية تعني تحييد الذات الباحثة قدر الإمكان؛ بحيث لا تغطي قناعاته المسبقة ولا مصالحه ولا عواطفه على المراحل المنهجية للبحث. وهذا يقتضي تصميماً بحثياً محكماً، وأداة مقننة، وعينة ممثلة، وتحليلاً إحصائياً دقيقاً، وتفسيراً متوازناً للنتائج. (Babbie, 2016)

تصور تطبيقي: قد يكون للباحث – بحكم قناعاته الشخصية – موقف إيجابي جداً من فكرة أن "الثقة تقود إلى قرار التمويل". الموضوعية هنا تتجلى في ألا يصوغ أسئلة الاستبانة بطريقة توحى للمستجيب بالإجابة "المتوقعة" (مثل: ألا توافق أن الثقة في الموظف عامل حاسم؟)، بل أن تكون الأسئلة محايدة، كأن يُسأل العميل: "ما مدى تأثير العوامل التالية على قرارك بالحصول على تمويل شخصي؟" ثم يُدرج "الثقة في الموظف" كعامل ضمن عوامل متعددة أخرى (سعر الفائدة، سهولة الإجراءات، سرعة الإنجاز... إلخ).

3.4 مبدأ السرية والخصوصية (Confidentiality & Privacy)

جوهره: السرية تعهد يقطعها الباحث على نفسه بألا تُفشي معلومات المشاركين، وألا تُنشر بيانات تسمح بالتعرف عليهم، وألا تُستخدم تلك البيانات في غير ما جُمعت من أجله. والخصوصية أوسع، إذ تشمل حق المشارك في التحكم ببياناته وتحديد مدى وكيفية استخدامها (Babbie, 2016; Shamoo & Resnik, 2015).

تصور تطبيقي: هذه النقطة هي الأخطر في دراستنا بحكم الطبيعة المالية للبيانات. سيلتزم الباحث بالإجراءات الآتية:

عدم تضمين الاستبانة أي أسئلة عن أرقام الحسابات أو البطاقات أو أرقام الهوية.

استخدام رموز رقمية عشوائية بدلاً من أي معرفات شخصية.

الاحتفاظ بالاستبانات الورقية في خزانة حديدية مقفلة، والنسخ الإلكترونية في ملفات مشفرة (Encrypted) بكلمة مرور معقدة.

صياغة تقرير النتائج بلغة إحصائية كلية (متوسطات، نسب، معاملات) دون أي تلميحات قد تقود إلى فرد بعينه.

التعهد بإتلاف البيانات الخام (الاستبانات والملفات) بعد مضي فترة زمنية معقولة من إتمام المناقشة والنشر.

3.5 مبدأ الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

جوهره: ليس المقصود مجرد توقيع على ورقة، بل عملية تواصل حقيقية تُبنى فيها جسور من الفهم بين الباحث والمشارك المحتمل. وهذه العملية تقوم على ركائز ثلاث: المعلومات الكافية، والفهم الواضح، والطوعية المطلقة. فلا يكون الرضا صحيحاً إذا كان مبنياً على جهل أو إكراه أو تلاعب (Creswell & Creswell, 2018; Gallin, 2018).

تصور تطبيقي: بالنسبة لعملاء البنك، سيتبع الباحث الخطوات التالية:

إرفاق نموذج موافقة مستنيرة (بالعربية) مع كل استبانة، يتضمن :

التعريف بالباحث والجامعة.

بيان هدف الدراسة بدقة (وليس بعبارات غامضة).

شرح ما سيُطلب من المشارك (استبانة تستغرق 10-15 دقيقة).

تأكيد تطوعية المشاركة وحق الانسحاب دون إبداء أسباب.

شرح آليات ضمان السرية.

توضيح أنه لن يكون هناك تعويض مادي، ولن يترتب على المشاركة أي التزامات مصرفية.

إعطاء المشارك وقتاً كافياً لقراءة النموذج وطرح الأسئلة قبل التوقيع.

الاحتفاظ بنسخة موقعة في ملف الدراسة.

المحور الرابع: أبرز المعضلات الأخلاقية

ما يزيد البحث تعقيداً وإثارة هو أن الباحث لا يعيش دوماً في عالم مثالي من القيم المطلقة، بل قد يجد نفسه في مواجهة معضلات حقيقية تتصارع فيها القيم والمصالح. وفيما يلي أبرز هذه المعضلات مع أمثلة من سياق الدراسة المصرفية:

4.1 أفة الانتحال (Plagiarism)

التعريف العلمي: الانتحال هو فعل الاختلاس الفكري؛ أي تقديم عمل الغير – فكرياً أو لفظاً – على أنه عمل الذات. ويشمل ذلك النسخ الحرفي دون تنقيح أو توثيق، والترجمة دون عزو، وإعادة الصياغة السطحية دون إشارة، بل وحتى "الانتحال الذاتي" حين يعيد الباحث نشر مقاطع كاملة من بحوث سابقة له دون أن يصرح بذلك. (APA, 2020, pp. 254-257).

تصور من الواقع: في إحدى الجامعات الخليجية، قُدمت رسالة ماجستير في الإدارة المالية تتضمن فصلاً كاملاً (الإطار النظري حول نظريات السلوك المالي) منقولاً بحذافيره مع تغيير طفيف في الصياغة من رسالة سابقة بجامعة أخرى. اكتُشف الأمر عبر برامج الكشف الإلكتروني، وكان الجزاء إلغاء القيد وحرمان الطالب من الدراسة لمدة فصلين. هذا المثال يذكرنا بأن الانتحال لا يقتصر على "النسخ واللصق" الخام، بل قد يتخذ صورة "إعادة الصياغة الخادعة" التي لا تقل إثماً عن سابقتها.

4.2 جريمة تزوير البيانات وافتعالها (Fabrication & Falsification)

التفصيل: هذان وجهان لعملة واحدة. الافتعال (Fabrication) يعني اختراع بيانات من العدم: كأن يملأ الباحث استبانات وهمية وينسبها لمشاركين لم يوجدوا أصلاً. أما التزييف (Falsification) فيعني التلاعب ببيانات حقيقية: حذف قيم شاذة لا تعجبه، أو تعديل استجابات لتناسب فرضياته، أو "تجميل" النتائج الإحصائية (Shamoo & Resnik, 2015).

تصور من الواقع الافتراضي: لنفترض أن باحثاً وزع 200 استبانة على عملاء بنك، فلم يسترد إلا 120 . ولأنه يريد تضخيم حجم العينة ليصل إلى "الحد الأدنى" الذي تطلبه أداة التحليل الإحصائي، عمد إلى اختلاق 30 استبانة إضافية من خياله وملأها بإجابات "مناسبة". هذا الافتعال يقوض البحث من أساسه ويُعد خيانة للأمانة العلمية تستوجب أشد العقوبات.

4.3 شبح التحيز (Bias)

التفصيل: التحيز هو ميل واعٍ أو غير واعٍ يُخل بموضوعية البحث في أي مرحلة من مراحله. وقد يكون تحيزاً في الاختيار (Selection Bias) حين تنتقى العينة بطريقة منهجية لا تمثل المجتمع الأصلي، أو تحيزاً في القياس (Measurement Bias) حين تصمم الأداة بطريقة تحابي إجابات معينة، أو تحيزاً في التفسير (Interpretation Bias) حين ينتقي الباحث من النتائج ما يؤيد فرضيته ويتجاهل ما يعارضها (Creswell & Creswell, 2018).

تصور من الواقع: إذا قام الباحث بتوزيع استباناته على عملاء "يعرفهم شخصياً" ويأنس لهم، أو اقتصر على فرع مصرفي واحد في حي راقٍ، فإن العينة لن تكون ممثلة لعملاء البنك على اختلاف شرائحهم. هذا التحيز في الاختيار سينتج عنه نتائج مشوهة لا يمكن تعميمها.

4.4 انتهاك الخصوصية (Privacy Breach)

التفصيل: الخصوصية المصرفية تحديداً محمية بقوانين وأنظمة صارمة في المملكة العربية السعودية، وتعد من أسس الثقة بين البنك وعميله. وأي بحث يتناول عملاء مصرفيين يجب أن يضع نصب عينيه أن حماية الهوية المالية للمشارك هي خط أحمر لا يجوز الاقتراب منه. (Babbie, 2016)

تصور افتراضي: لو ضمن الباحث في ملحق رسالته – ولو بحسن نية ودون قصد – عينة من استبانات ممسوحة ضوئياً ظهر فيها خط يد أحد العملاء بوضوح أو تضمنت إشارات غير مباشرة تمكن زملاءه في البنك من التعرف عليه، فهذا يرقى إلى انتهاك للخصوصية قد يكون له تبعات نظامية وقانونية.

4.5 تضارب المصالح (Conflict of Interest)

التفصيل: ينشأ تضارب المصالح حين تتعارض المصلحة الذاتية للباحث (مالية كانت أم مهنية أم شخصية) مع واجبه في إجراء بحث موضوعي نزيه. والمشكلة أن تضارب المصالح قد يكون كامناً لا يشعر به الباحث نفسه، وقد يؤثر على حكمه دون أن يدري. (Resnik, 2020)

تصور من الواقع: إذا كان الباحث يعمل – أو سبق له العمل – في البنك موضوع الدراسة، أو كان أحد أقاربه في موقع إداري مؤثر فيه، فإن هذا يضع علامة استفهام حول حياديته. فهل سيكون قادراً على نشر نتائج "غير مريحة" للبنك (مثلاً: أن ثقة العملاء بالموظفين منخفضة)؟ وهل سيتمكن من مقاومة الإغراء – ولو غير الواعي – بتجميل الصورة؟ الحل الأخلاقي الأمثل هو الإفصاح الكامل عن هذا التضارب في بداية التقرير، بل وربما النظر في إسناد جمع البيانات وتحليلها لطرف ثالث مستقل لضمان الموضوعية.

المحور الخامس: الحوكمة الأخلاقية

لم يعد الالتزام بأخلاقيات البحث مسألة متروكة لضمير الباحث الفرد وحده؛ فقد تطورت آليات مؤسسية وتشريعية لإلزام الباحثين بهذه المعايير ومحاسبتهم على خرقها.

أولاً: لجان المراجعة المؤسسية (IRB – Institutional Review Boards)

هي لجان مستقلة متعددة التخصصات تنشأ داخل الجامعات ومراكز الأبحاث، وتُعنى بمراجعة مشروعات البحوث – خصوصاً تلك التي تجرى على البشر – للتثبت من استيفائها للمعايير الأخلاقية قبل أن تبدأ. وتشترك هذه اللجان صلاحياتها من تشريعات وطنية واتفاقيات دولية، على رأسها تقرير بلمونت (Belmont Report) الذي أرسى المبادئ الثلاثة: احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة (Department of Health, Education, and Welfare, 1979).

ومن المهام الجوهرية للجنة:

فحص بروتوكول البحث كاملاً.

تقييم نسبة المخاطر إلى الفوائد.

مراجعة إجراءات ونماذج الموافقة المستنيرة.

التأكد من كفاية تدابير حماية البيانات.

متابعة سير البحث بعد الموافقة.

ثانياً: المراجعيات المعيارية الدولية – دليل APA نموذجاً

يمثل دليل النشر الصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2020) في طبعته السابعة مرجعاً شبه ملزم للباحثين في العلوم الاجتماعية والإدارية حول العالم. ولا تقتصر إسهاماته على الجانب الشكلي من توثيق وتبويب، بل يمتد ليشمل فصولاً إضافية في أخلاقيات الكتابة العلمية، يعالج فيها قضايا الانتحال، ودقة الإسناد، وحقوق المؤلفين والناشرين، والإفصاح عن تضارب المصالح.

وتكمن أهمية هذه المراجعيات في كونها:

تخلق لغة أخلاقية مشتركة بين الباحثين في شتى الأقطار.

تيسر على لجان التحكيم والنشر تقييم الجوانب الأخلاقية للدراسات المقدمة.

توفر معايير واضحة للمحاسبة على المخالفات.

المحور السادس: التشريح الأخلاقي للدراسة

بعد هذا الاستعراض النظري الموسع، نأتي إلى بيت القصيد من هذا التقرير: كيف يمكن تفعيل هذه المبادئ والمعايير حرفياً في دراستنا الموسومة "أثر الثقة في الموظف على قرار الحصول على التمويل الشخصي: دراسة ميدانية على عملاء أحد البنوك في المملكة العربية السعودية"؟

6.1 توصيف الدراسة وموقعها من الخريطة الأخلاقية

تنتمي هذه الدراسة – منهجياً – إلى فئة البحوث الوصفية التحليلية الارتباطية، حيث تسعى إلى استكشاف العلاقة بين متغير مستقل (الثقة في الموظف: وتشمل أبعاداً مثل الكفاءة، المصداقية، الإيثار، التواصل الفعال) ومتغير تابع (قرار التمويل الشخصي: ويقاس بالنوايا السلوكية والاتجاه نحو الاقتراض). وتُجرى على عينة من عملاء مصرف سعودي. وكونها دراسة بشرية تمس جوانب مالية شديدة الخصوصية، فهي تقع ضمن فئة "البحوث ذات الحساسية العالية" التي تستوجب أقصى درجات الحيطة الأخلاقية.

6.2 وثيقة الموافقة المستنيرة: بين الشكل والجوهر

ستُعد وثيقة موافقة مستنيرة متكاملة تراعي الخصوصية الثقافية السعودية، وتُصاغ بلغة عربية فصلى مبسطة، وتتضمن:

العنصر	المحتوى
العنوان	نموذج موافقة على المشاركة في دراسة علمية

أخي الكريم / أختي الكريمة... نتشرف بدعوتكم للمشاركة...	الترحيب
تهدف هذه الدراسة إلى فهم العوامل المؤثرة على قرار العميل بالحصول على التمويل الشخصي، مع التركيز على دور الثقة في موظف البنك.	الهدف
سيُطلب منك – إن وافقت – تعبئة استبانة ورقية تستغرق 10-15 دقيقة، وتتضمن أسئلة عن آرائك وانطباعاتك فقط دون أي بيانات مالية محددة.	الإجراءات
المشاركة تطوعية تماماً. لك مطلق الحرية في رفض المشاركة أو الانسحاب في أي لحظة، ولن يترتب على ذلك أي أثر – سلبي أو إيجابي – على علاقتك بالمصرف.	الطوعية
إجاباتك سرية ومجهولة. لن يظهر اسمك على الاستبانة، وسُحِّل البيانات بشكل إحصائي كلي. الباحث وحده – والمشفرون الأكاديميون – سيطلعون على البيانات الخام.	السرية
لا توجد أي مخاطر متوقعة من المشاركة. والفوائد تتمثل في الإسهام بتحسين جودة الخدمات المصرفية.	المخاطر والفوائد
في حال كان لديك أي استفسار، يمكنك التواصل مع الباحث على: [رقم الهاتف] أو [البريد الإلكتروني].	جهة الاتصال
توقيع المشارك: التاريخ:	التوقيع

6.3 درع السرية: إجراءات مشددة لحماية بيانات العملاء

نظراً لأن الدراسة تمس سمعة العملاء المالية – ولو بطرف خفي – فإن إجراءات السرية ستترقى إلى مستوى "الدرع الواقعي" متعدد الطبقات:

الطبقة الأولى – التعمية عند المصدر: الاستبانة لن تحمل أي حقل يُدخل فيه العميل اسمه أو رقم حسابه أو هويته. ولن يُطلب منه حتى التوقيع باسمه على الاستبانة (التوقيع على نموذج الموافقة وحده، في ورقة منفصلة تفصل فوراً عن الاستبانة)

الطبقة الثانية – الترميز: ستُعطى كل استبانة رقماً تسلسلياً عشوائياً لا علاقة له بترتيب توزيعها أو هوية صاحبها.

الطبقة الثالثة – الحفظ المادي: ستُحفظ الاستبانات الورقية في حقيبة مغلقة، تُنقل يومياً إلى خزانة حديدية في منزل الباحث. لن تترك أي استبانة في مقر البنك أو في السيارة أو في مكان عام.

الطبقة الرابعة – الحفظ الرقمي: عند تفريغ البيانات في برنامج SPSS، ستُخزن على جهاز حاسوب شخصي محمي ببرنامج تشفير وكلمة مرور معقدة، مع نسخة احتياطية على قرص صلب خارجي مشفر أيضاً.

الطبقة الخامسة – العرض الكلي: في متن الرسالة، لن يرد أي ذكر لفرع البنك باسمه (سيُشار إليه بـ"أحد البنوك السعودية" أو "البنك محل الدراسة"). وستُعرض البيانات على شكل إحصاءات وصفية واستدلالية عامة.

الطبقة السادسة – الإلتلاف المنظم: بعد سنة من المناقشة، ستمزق الاستبانات الورقية، وتُمسح الملفات الإلكترونية باستخدام برامج متخصصة تمنع استرجاعها.

6.4تحصين المنهج من التحيز

لتقليل هامش التحيز إلى أدنى حد ممكن، سيعتمد الباحث التدابير التالية:

على مستوى العينة:

السعي لاختيار عينة عشوائية طبقية (حسب فروع البنك في مناطق مختلفة من المدينة إن تيسر) لضمان التمثيل الجغرافي والاقتصادي.

تجنب اقتصار التوزيع على الأيام والأوقات التي يرتاد فيها البنك شريحة معينة من العملاء دون غيرهم.

على مستوى الأداة:

عرض الاستبانة على محكمين من تخصصات الإدارة المالية والتسويق المصرفي والقياس النفسي لتحكيمها. إجراء دراسة استطلاعية على عينة صغيرة (30 فرداً) لحساب معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) والتأكد من وضوح العبارات.

صياغة العبارات بصيغتي الموجب والسالب لتجنب نمط الاستجابة الأحادي. (Response Set)

على مستوى التحليل والتفسير:

استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والالتزام بشروط كل أسلوب.

عرض النتائج كاملة – المؤيدة للفرضيات والمخالفة لها – دون انتقاء.

تخصيص فقرة في نهاية البحث للاعتراف بالقيود المنهجية (مثل: اقتصار الدراسة على بنك واحد، صغر حجم العينة النسبي، احتمالية التحيز الاجتماعي في الإجابات)

6.5خريطة المخاطر وتدابير احتوائها

المخاطرة	احتمالية الحدوث	درجة الخطورة	استراتيجية الاحتواء
شعور العميل بالحرَج عند سؤاله عن "الثقة" في	متوسطة	متوسطة	توزيع الاستبانة بعد خروج العميل من منطقة خدمة العملاء،

موظف قد يكون جالساً قبالته			في بهو البنك مثلاً، بعيداً عن أنظار الموظفين
قلق العميل من إمكانية تتبع إجاباته والوصول إليه	منخفضة- متوسطة	عالية	التأكيد الشفهي والكتابي على التعمية الكاملة، وخلق الاستبانة من المعرفات
تضارب مصالح لكون الباحث على صلة مهنية بالمصرف	محتملة	عالية	الإفصاح المسبق في خطة البحث، وتكليف مساعد بحثي محايد بتوزيع وجمع الاستبانات
تحيز العينة لاقتصادها على المستعدين للمشاركة فقط (Volunteer Bias)	متوسطة	متوسطة	توثيق نسبة الاستجابة، ومقارنة خصائص العينة بالإحصاءات العامة المعروفة عن عملاء البنك إن توفرت

6.6 إستراتيجية إدارة تضارب المصالح

إذا كان للباحث – أو لأي من المشرفين – علاقة عمل أو قرابة أو مصلحة مالية مع البنك موضوع الدراسة، فإن البروتوكول الأخلاقي يفرض ما يلي:

الإقرار الخطي في مقدمة التقرير النهائي بطبيعة العلاقة ونوعها.

النص صراحة على أن تمويل الدراسة ذاتي، وليس من البنك، لقطع الشك بنوع من "البحوث المأجورة".

إن أمكن، إسناد مهمتي توزيع الاستبانات وجمعها إلى باحث مساعد ليس له أي صلة بالمصرف.

الامتناع عن إجراء مقابلات معمقة مع موظفين يعرفهم الباحث شخصياً، تحاشياً للمجاملة أو الخشية.

6.7 لائحة شرف التوثيق

سيكون التوثيق على رأس أولويات الالتزام الأخلاقي، وذلك وفق أسلوب APA (الإصدار السابع) الذي يوازن بين أمرين: منح كل ذي حق حقه، وتيسير الوصول إلى المصادر للقارئ. ويشمل ذلك:

التوثيق في المتن بصيغة (المؤلف، السنة) لكل فكرة مقتبسة أو مُعاد صياغتها.

الاقتباس المباشر بين علامتي تنصيص مع ذكر رقم الصفحة.

قائمة مراجع في نهاية الرسالة تشمل جميع المصادر المذكورة، مرتبة أبجدياً، مع بيانات النشر كاملة.

فحص الرسالة ببرنامج كشف الانتحال (مثل Turnitin أو iThenticate) قبل تسليمها، والتأكد من أن نسبة الاقتباس ضمن الحدود المقبولة أكاديمياً.

المحور السابع: خلاصة وتوصيات ختامية

وفي الختام، نخلص إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست عبئاً يُثقل كاهل الباحث أو عقبة بيروقراطية تعترض سبيله، بل هي العلامة الفارقة التي تميز البحث الجاد من البحث العبثي، والعالم الحق من مدّعي العلم. ولقد تبين لنا من خلال هذا التقرير:

أن لأخلاقيات البحث جذوراً فلسفية وتاريخية ضاربة، وليست مجرد موضوعة أكاديمية طارئة.

أن المبادئ الخمسة – الأمانة، النزاهة، الموضوعية، السرية، والموافقة المستنيرة – تشكل نسيجاً واحداً متماسكاً، وأي خرق لأحدها يهدد بنسف المنظومة كلها.

أن الباحث الميداني – خصوصاً في المجالات المالية الحساسة – يواجه معضلات حقيقية (الانتحال، التزوير، التحيز، انتهاك الخصوصية، تضارب المصالح) لا يمكن تفاديها إلا بالوعي المسبق واتخاذ التدابير الوقائية.

أن المؤسسات الأكاديمية – عبر لجان – IRB والتشريعات الدولية – عبر أدلة النشر كدليل – APA تمثل ظهيراً داعماً للباحث الملتزم، وسيفاً مسلطاً على رقاب المخالفين.

أن الدراسة التطبيقية حول "أثر الثقة في الموظف على قرار التمويل الشخصي" قابلة – بل واجبة – للإحاطة بسياج أخلاقي محكم، وقد قدمنا في هذا التقرير تصوراً متكاملًا لهذا السياج، يشمل وثيقة الموافقة المستنيرة، وطبقات السرية الست، واستراتيجيات مقاومة التحيز وتضارب المصالح، وخريطة مخاطر مدروسة.

وأخيراً، فإن الباحث إذ يتقدم بهذا التقرير ليأمل أن يكون قد أوفى الموضوع حقه تنظيراً وتطبيقاً، وأن يكون هذا العمل لبنة متواضعة في صرح المعرفة التي تُبنى على التقوى من الله أولاً، وعلى احترام الإنسان وكرامته ثانياً، وعلى الدقة والموضوعية ثالثاً. وإننا لنوصي – وأفلامنا تكتب هذه السطور – كل باحث مقبل على دراسة ميدانية أن يجعل من بوصلته الأخلاقية رفيقاً لا يفارقه، فما ضاع من استرشد بها، وما ندم من تمسك بقيمها.

قائمة المراجع

- العساف، صالح بن حمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (ط. 2). دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- زرباني، عبدالله، وبوحميده، عبدالكريم. (2020). دور أخلاقيات البحث العلمي وتأثيرها على جودة البحوث العلمية. *مجلة الواحات للبحوث والدراسات*، 13 (2)، 744-760.
- المركز الوطني لأخلاقيات البحث العلمي. (2022). *المعايير الوطنية لأخلاقيات البحث العلمي في المملكة العربية السعودية*. الرياض: المركز الوطني.

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

Babbie, E. R. (2016). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Department of Health, Education, and Welfare. (1979). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. U.S. Government Printing Office. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/>

Gallin, J. I. (2018). Ethical guidelines and the Institutional Review Board: An introduction. In J. I. Gallin, F. P. Ognibene, & L. L. Johnson (Eds.), *Principles and practice of clinical research* (4th ed., pp. 97–110). Academic Press.

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/>

Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2015). *Responsible conduct of research* (3rd ed.). Oxford University Press.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Cengage Learning.