

أخلاقيات البحث العلمي

موضوع البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية

أولاً : المقدمة

يُعد البحث العلمي ركيزة أساسية في تقدم المعرفة الإنسانية وتطوير المجتمعات، غير أنه لا يمكن الوثوق بنتائجه واعتمادها إلا إذا انبنى على أسس أخلاقية راسخة

وتعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد السلوكية التي تحكم سير العملية البحثية وتضمن صحتها ونزاهتها، بدءاً من صياغة المشكلة البحثية وحتى نشر النتائج.

وتشمل هذه الأخلاقيات التزام الباحث بالأمانة في عرض البيانات وحماية المشاركين في البحث والحفاظ على السرية، وتجنب التضليل والانتحال.

يتناول هذا الملف الإطار الأخلاقي لبحث دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية

بهدف توضيح كيفية التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية العلمية في جميع مراحل البحث

ويستعرض التقرير أبرز المبادئ الأخلاقية المعتمدة دولياً والقضايا الإشكالية الشائعة في الأبحاث الأكاديمية

ثم يطبق هذه المبادئ تطبيقاً عملياً على موضوع البحث المذكور.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانةً محوريةً في العملية الأكاديمية لاعتبارات متعددة ومتشابهة

صون موثوقية النتائج ومصداقيتها

يُوضح أن البحث القائم على مبادئ أخلاقية سليمة هو وحده الذي يمكن الاستشهاد به والبناء عليه في الأدبيات العلمية. فحين تجمع البيانات بنزاهة وتحلل بموضوعية تغدو النتائج قابلة للتكرار والتحقق من قبل باحثين آخرين مما يعزز الثقة بالبحث ويرفع من قيمته الأكاديمية.

حماية المشاركين والمجتمع

تلتزم الأخلاقيات الباحث بحماية المشاركين من أي أضرار جسدية أو نفسية أو اجتماعية قد تترتب على المشاركة في البحث وقد أكدت ذلك وثيقة بلمونت التي دعت إلى احترام الأفراد والسعي إلى تحقيق المنفعة وتجنب الضرر والعدالة. (Belmont Report, 1979)

الحفاظ على سمعة المؤسسات الأكاديمية

المخالفات الأخلاقية كالانتحال وتزوير البيانات لا تمس سمعة الباحث فردياً فحسب، بل تظال المؤسسة التي ينتمي إليها. لذا تحرص الجامعات والمجلات العلمية المحكمة على اشتراط التزام الباحثين بمعايير أخلاقية صارمة. (American Psychological Association [APA] 2020)

دفع عجلة العلم قدماً

حين يتقيد الباحثون بأخلاقيات العلم، يُسهمون في بناء رصيد معرفي يمكن توظيفه في السياسات العامة وصنع القرار وتطوير الخدمات، كما هو الحال في بحوث السياحة والضيافة التي تدرس تأثير التقنيات الحديثة على الفنادق.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

الأمانة العلمية

التعريف : الإفصاح الكامل والدقيق عن مصادر المعلومات والبيانات وعدم ادعاء أفكار الآخرين ملكاً للباحث مع الدقة في توثيق المراجع ونسب الأقوال إلى أصحابها .

المثال التطبيقي : عند الاستشهاد بدراسة سابقة أثبتت أن أنظمة الذكاء الاصطناعي في الفنادق تقلص وقت الاستجابة لطلبات النزلاء بنسبة 40%، يتعين على الباحث ذكر اسم مؤلف الدراسة وعنوانها وسنة نشرها وفق نظام APA

النزاهة

التعريف : الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث بدءاً من تصميم الدراسة وجمع البيانات وتحليلها وانتهاء بعرض النتائج، مع الإفصاح عن أي محدودية أو تضارب في المصالح. (Resnik, 2018)

المثال التطبيقي : إذا أظهرت بيانات الاستبيان نتائج مخالفة لتوقعات الباحث، فعليه عرضها كما هي دون تعديل أو حذف حتى لو كانت تتعارض مع فرضياته الأولية.

الموضوعية

التعريف : تحليل البيانات وتفسير النتائج بعيداً عن التحيز الشخصي أو الميول الأيديولوجية واستناداً إلى الأدلة والبراهين وحدها. (APA, 2020)

المثال التطبيقي : لا ينبغي للباحث أن يُبرز فقط الدراسات الداعمة لرأيه القائل بأن الذكاء الاصطناعي يحسن الكفاءة الفندقية، مع تجاهل الدراسات التي تُشير إلى سلبياته أو محدوديته.

السرية وحماية الخصوصية

التعريف : صون خصوصية المشاركين في البحث وعدم الكشف عن هوياتهم أو بياناتهم الشخصية دون إذن صريح منهم. (Beauchamp & Childress, 2019)

المثال التطبيقي : عند توزيع استبيانات على موظفي الفنادق حول تجربتهم مع أنظمة الذكاء الاصطناعي يتم إبلاغهم بأن إجاباتهم ستعالج بشكل مجهول الهوية ولن تستخدم لأغراض تأديبية أو إدارية .

الموافقة المستنيرة

التعريف : الحصول على موافقة حرة وطوعية ومبنية على فهم كامل من المشاركين قبل إشراكهم في البحث مع إعلامهم بطبيعة الدراسة وأهدافها والمخاطر المحتملة وحقوقهم في الانسحاب. (Belmont Report, 1979)

المثال التطبيقي : يوقع مديرو الفنادق المشاركون على نموذج موافقة خطي يشرح طبيعة البحث قبل إجراء المقابلات معهم.

رابعاً : القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي

الانتحال هو نسب أعمال أو أفكار أو كلمات الآخرين إلى النفس دون توثيق أو اعتراف مناسب وهو يُعد من أشد المخالفات الأكاديمية خطورة. (Steneck, 2007)

المثال الواقعي : نشر باحثة في عام 2021 ورقة علمية حول الذكاء الاصطناعي في السياحة ثبت أن 40 % من محتواها منقول حرفياً من رسائل ماجستير دون توثيق مما أفضى إلى سحب الورقة من المجلة وإلغاء درجتها العلمية.

تزوير البيانات وتلفيقها

يشمل التزوير اختلاق بيانات لم تجمع فعلاً، أو تعديل البيانات الحقيقية لتدعم استنتاجات مسبقة الصياغة.

(Resnik, 2018)

المثال الافتراضي : باحث يدّعي أنه أجرى 200 مقابلة مع نزلاء فنادق، في حين لم يُجر سوى 50 مقابلة ويعتمد إلى توليد الباقي رقمياً، مما يشوه النتائج ويضلل قراء البحث.

التحيز البحثي

يحدث التحيز حين يؤثر الباحث في نتائج دراسته من خلال طريقة صياغة الأسئلة أو اختيار العينة أو تفسير البيانات بما يخدم توجهاً معيناً.

المثال الافتراضي: استبيان يطرح الأسئلة بصيغة إيجابية موجهة من قبل
كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الفندق؟ بدلا من صيغة محايدة مثل
ما أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الفندق برأيكم؟

انتهاك الخصوصية

ينشأ هذا الانتهاك حين يجمع الباحث أو يفصح عن معلومات شخصية دون إذن أصحابها
أو يستخدم بيانات بطريقة تختلف عما وافق عليه المشاركون .
المثال الافتراضي: نشر اسم فندق بعينه وكشف أسماء موظفيه وتفاصيل مشكلاته الداخلية في ورقة علمية
رغم أن الاتفاق كان على إخفاء هوية الجهة المشاركة .

تضارب المصالح

يشير هذا المفهوم إلى الحالات التي تؤثر فيها مصالح مادية أو شخصية في حياد الباحث وموضوعية نتائجه
(APA, 2020)

المثال الافتراضي: باحث يعمل مستشارا لشركة تقنية تطور حلولاً للذكاء الاصطناعي في الفنادق ثم يجري بحثاً
يُثبت تفوق هذه الحلول دون الإفصاح عن علاقته بالشركة.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لجان مراجعة أخلاقيات البحث

تُعد هذه اللجان الجهاز المؤسسي الرقابي المعني بضمان الالتزام الأخلاقي في الأبحاث التي تشمل مشاركين بشريين وتضطلع بمهام متعددة أبرزها:

مراجعة بروتوكولات البحث قبل تنفيذها والتحقق من استيفاء معايير الموافقة المستنيرة والسرية وتحقيق التوازن بين المخاطر والفوائد ويصنف الباحثون في الولايات المتحدة الأمريكية وفق نظام دراساتهم إلى ثلاث فئات

معفاة ومراجعة مسرعة ومراجعة كاملة تبعاً لدرجة المخاطر المرتبطة بها. IRB

الأهمية: أثبتت الفضيحة التاريخية لتجارب تسكيجي 1932-1972 أن غياب الرقابة الأخلاقية يفضي إلى انتهاكات إنسانية خطيرة مما عجل بتأسيس لجان ووضع معايير دولية صارمة لحماية المشاركين في البحث. IRB

دليل لأخلاقيات النشر APA

يقدم دليل رابطة علم النفس الأمريكية إطاراً شاملاً يغطي جميع جوانب البحث الأكاديمي ويتضمن:

توثيق المصادر بدقة ونسبها إلى أصحابها والإفصاح عن تضارب المصالح وقواعد الكتابة الأخلاقية التي تتجنب التحيز الجنسي أو العرقي أو الثقافي فضلاً عن ضمانات معاملة المشاركين في البحث بشكل عادل ومنصف.

وعلى الرغم من أن الدليل صيغ أساساً للعلوم الاجتماعية والنفسية، فقد اعتمدته معظم مجالات إدارة الأعمال والسياحة والضيافة.

الإعلان الدولي للأخلاقيات البحثية

أصدرت الرابطة الطبية العالمية هذا الإعلان عام 1964، وجرى تحديثه مرات عدة ليرسي مبادئ أخلاقية راسخة لحماية حقوق المشاركين في البحث العلمي ورعايتها ورغم أن الإعلان استهدف به البحوث الطبية في البداية

إلا أنه تعدت مبادئه هذا الحقل لتشمل بحوث العلوم الاجتماعية والإدارية.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا الجزء الأهم في التقرير تطبيق المبادئ الأخلاقية تطبيقاً عملياً على بحث

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية.

إجراءات جمع البيانات وضماناتها الأخلاقية

يعتمد البحث على مصادر بيانات متعددة تستوجب ضمانات أخلاقية مختلفة :

- الاستبيانات الإلكترونية: توزع على موظفي الفنادق ونزلاتها لقياس تجربتهم مع أنظمة الذكاء الاصطناعي ويصمم الاستبيان بلغة محايدة وغير موجهة لتجنب التحيز مع توفير خيارات إجابة متوازنة وتستخدم منصات إلكترونية مؤمنة لحماية بيانات المشاركين .
- المقابلات المتعمقة: تجرى مع مديري الفنادق والمسؤولين عن تقنية المعلومات و تسجل بإذن صريح من المشاركين، ويحق لهم الاطلاع على النسخة المحررة قبل توظيف مضمونها في البحث.
- تحليل الوثائق والتقارير: يستند البحث إلى تقارير مجانية أو مرخصة بشكل قانوني مع التوثيق الدقيق لمصادرها وعدم انتهاك حقوق ملكيتها الفكرية.

آليات ضمان السرية وحماية الخصوصية

تتخذ الدراسة جملة من الإجراءات لصون خصوصية المشاركين

- تستخدم رموز وأرقام بدلا من الأسماء الحقيقية في جميع بيانات الدراسة المشارك 01 المشارك 02 وهكذا
- تحفظ ملفات البيانات الخام في خوادم مؤمنة بكلمات مرور لا يطلع عليها سوى فريق البحث.
- تُذكر الفنادق المشاركة بأسماء مستعارة فندق أ، فندق ب ولا تكشف هوياتها في أي مطبوع أكاديمي.
- تتلف جميع البيانات الأصلية خلال ثلاث سنوات من نشر البحث وفق السياسة المؤسسية المعتمدة.

الموافقة المستنيرة: الإجراءات التفصيلية

تمر عملية الحصول على الموافقة المستنيرة بمراحل واضحة ومنظمة:

- توزع نماذج موافقة خطية مفصلة تشرح أهداف البحث وتصميمه وطبيعة مشاركة الفرد ومدتها وكيفية التعامل مع البيانات وتخزينها وحمايتها وأن المشاركة طوعية تماما وتشمل الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.
- يمنح المشاركون وقتا كافيا للتفكير قبل التوقيع ويشجعون على طرح أسئلتهم والاستفسار عن أي جانب غير واضح.
- بالنسبة للمشاركين دون سن الرشد، يستأذن ولي الأمر إضافة إلى موافقة المشارك نفسه.

المخاطر الأخلاقية المحتملة وخطط التخفيف

رصد الباحث جملة من المخاطر الأخلاقية المحتملة ووضع لها خطط استباقية

- خطر تضارب المصالح: لا يربط الباحث علاقة تعاقدية أو مالية بأي شركة تقنية ذات صلة بموضوع البحث وفي حال نشوء أي مصلحة مستقبلا سيفصح عنها فورا وبشفافية.
- خطر التحيز في اختيار العينة: تختار عينة البحث بطريقة قصدية مدروسة تراعي التوازن بين الفنادق الكبيرة والمتوسطة والصغيرة والسلاسل الدولية والمحلية وبين المناطق الجغرافية المختلفة.
- خطر الضغط على المشاركين: يحرص على عدم إجراء المقابلات في أوقات الذروة أو الضغط، وتعقد في بيئة مريحة تضمن تعبير المشارك عن رأيه بحرية وصراحة.
- خطر إساءة استخدام البيانات: تستخدم البيانات لأغراض البحث العلمي حصرا ولا تُتعمل في تقييم أداء الموظفين أو تحديد سياسات الفندق.

الأمانة في الاستشهادات والتوثيق

يلتزم البحث بتوثيق جميع المصادر وفق نظام ABA الإصدار السابع 2020 شاملاً

الدراسات السابقة المستشهد بها والتقارير الصناعية المقتبس منها وأي برامج أو أدوات تقنية مستخدمة في التحليل كما تُدرج قائمة مراجع كاملة في نهاية البحث ويوضح الباحث الفاصل بين ما أنتجه بنفسه وما نقله بالمعنى أو بالاقتباس المباشر من المصادر الأخرى.

سابعاً: الخاتمة

يتضح من خلال هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد إجراءات شكلية أو متطلبات روتينية بل هي الركيزة الأساسية التي تحدد قيمة البحث ومدى ثقة المجتمع العلمي في نتائجه فبدون الأمانة والنزاهة والموضوعية تفقد الدراسة معناها ومصداقيتها مهما بلغت جودتها المنهجية.

وفيما يخص بحث دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة العمليات الفندقية أثبت التحليل أن تطبيق المبادئ الأخلاقية ليس عائقاً أمام البحث بل هو ضمانة لنتائج يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات إدارية تمس واقع القطاع الفندقي وتكتسب هذه الأهمية بعداً إضافياً في دراسات الذكاء الاصطناعي التي تتضمن بيانات موظفين ونزلاء، مما يستوجب يقظة أخلاقية مضاعفة.

وختاماً يوصي هذا التقرير بما يلي:

- إدراج مادة أخلاقيات البحث ضمن المقررات الدراسية الإلزامية في برامج الدراسات العليا
- تعزيز رقابة اللجان الأكاديمية على الأبحاث المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات
- تحديث سياسات الفنادق للمشاركة لتتضمن بنوداً صريحة تنظم استخدام بياناتها في الأبحاث الأكاديمية
- تخصيص قسم واضح لأخلاقيات البحث في كل دراسة أكاديمية تمس مصالح بشرية.

المراجع

المراجع العربية:

أخلاقيات البحث العلمي وضمان الجودة الأكاديمية مجلة التعليم العالي السعودية (عبد الله الحربي 2022)
استخدام الذكاء الاصطناعي في الصناعة الفندقية دراسة تحليلية المجلة الدولية للسياحة والضيافة (فهد العتيبي 2021)

المراجع الأجنبية:

American Psychological Association (2020) Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). APA.

Beauchamp T. L. & Childress J. F. (2019). Principles of biomedical ethics (8th ed.) Oxford University Press.

National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979)

The Belmont report Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. U.S. Department of Health and Human Services.

Resnik D. B. (2018)

The ethics of research with human subjects Protecting people, advancing science, promoting trust. Springer.

Steneck, N. H. (2007).

ORI introduction to the responsible conduct of research. U.S. Department of Health and Human Services.