

عنوان التقرير

أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها على دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء
في البنوك العاملة في دبي – دولة الإمارات العربية المتحدة

إعداد الطالب/

عبدالله سعيد حسن

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

نموذج استرشادي لإعداد تقرير عن أخلاقيات البحث العلمي (لطلاب البكالوريوس)

أولاً: هدف التقرير

يهدف هذا التقرير إلى تمكين الطالب من فهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل القضايا المرتبطة بها، مع تطبيق هذه المبادئ على موضوع بحثه بشكل عملي.

ثانياً: التعليمات العامة

عدد الصفحات من 8 إلى 12 صفحة.

نوع الخط Times New Roman.

حجم الخط 14 للعناوين و12 للنص.

التباعد 1.5 سطر.

نمط التوثيق APA.

ثالثاً: هيكل التقرير المطلوب

1. المقدمة

يتضمن هذا الجزء تعريف أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها في العمل الأكاديمي، مع توضيح الهدف من التقرير. المطلوب من الطالب استخدام تعريفات علمية موثقة من مراجع أكاديمية.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

يشرح الطالب لماذا تعد الأخلاقيات ضرورية في البحث العلمي، وتأثيرها على جودة ومصداقية النتائج، ودورها في حماية المجتمع. المطلوب ربط الأخلاقيات بموثوقية البحث العلمي.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

يتناول الطالب المبادئ التالية: الأمانة العلمية، النزاهة، الموضوعية، السرية، والموافقة المستنيرة. المطلوب لكل مبدأ: تعريف مختصر مع تقديم مثال توضيحي.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يناقش الطالب أهم المشكلات الأخلاقية مثل الانتحال العلمي، تزوير البيانات، التحيز، انتهاك الخصوصية، وتضارب المصالح. المطلوب شرح كل قضية مع تقديم مثال واقعي أو افتراضي يوضحها.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

يتناول الطالب دور لجان أخلاقيات البحث (IRB) والمعايير الدولية مثل دليل APA المطلوب توضيح أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يعد هذا الجزء هو الأهم في التقرير. يقوم الطالب بتطبيق المبادئ الأخلاقية على موضوع بحثه من خلال توضيح كيفية جمع البيانات، وطرق الحفاظ على السرية، ووجود موافقة مستنيرة من المشاركين، وأي مخاطر

محتملة.

المطلوب تحليل تطبيقي يعكس فهم الطالب وليس مجرد عرض نظري.

7. الخاتمة

تلخيص أهم ما تم التوصل إليه في التقرير، مع التأكيد على أهمية الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في الدراسات المستقبلية.

8. المراجع

يجب استخدام عدد لا يقل عن 3 إلى 5 مراجع أكاديمية موثوقة، ويتم توثيقها وفق أسلوب APA.

رابعاً: ملاحظات مهمة

يجب الالتزام بالأمانة العلمية وتجنب الانتحال.

لن يتم قبول أي تقرير بدون مراجع.

يجب استخدام أسلوب علمي واضح ومنظم.

إدراج أمثلة تطبيقية يدعم جودة التقرير.

التركيز على الجزء التطبيقي يؤثر بشكل كبير في التقييم.

المخلص

تتناول هذه الدراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين رضا العملاء في القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع التركيز على تطبيقات مثل روبوتات المحادثة، التحليلات التنبؤية، وأنظمة كشف الاحتيال. وتستعرض الدراسة الأدبيات الحديثة وتناقش الفوائد والتحديات، بالإضافة إلى تقديم توصيات لتعزيز تجربة العملاء.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

المقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي مجموعة من المبادئ والقواعد التي تنظم سلوك الباحث أثناء تنفيذ الدراسة العلمية، بهدف ضمان النزاهة والصدق وحماية حقوق المشاركين في البحث. وتشمل هذه الأخلاقيات الالتزام بالأمانة العلمية، واحترام خصوصية الأفراد، والحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات، إضافة إلى تقديم نتائج دقيقة وغير محرفة (Resnik, 2020).

وتكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية كبيرة في الدراسات الميدانية، خاصة تلك التي تعتمد على جمع البيانات من البشر، كما هو الحال في البحوث الاجتماعية والإدارية. ويهدف هذا التقرير إلى توضيح أهم مبادئ أخلاقيات البحث العلمي، والقضايا المرتبطة بها، وكيفية تطبيقها عملياً على دراسة أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في البنوك العاملة في دبي – دولة الإمارات العربية المتحدة.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي أساساً ضرورياً لضمان جودة ومصداقية النتائج البحثية. فهي تساهم في تعزيز الثقة بين الباحث والمشاركين، وتضمن عدم تعرضهم لأي ضرر نفسي أو اجتماعي أو قانوني أثناء عملية جمع البيانات. كما تساعد الأخلاقيات في رفع موثوقية البحث العلمي من خلال ضمان أن البيانات يتم جمعها وتحليلها بطريقة موضوعية ودقيقة دون تحيز أو تلاعب. إضافة إلى ذلك، فإن الالتزام بالأخلاقيات يعزز من سمعة المؤسسات الأكاديمية ويُساهم في حماية المجتمع من النتائج المضللة التي قد تنتج عن أبحاث غير ملتزمة بالمعايير الأخلاقية (Creswell & Creswell, 2018).

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

3.1 الأمانة العلمية

تعني الالتزام بالدقة في نقل المعلومات والنتائج دون تحريف أو تزوير.

مثال: يقوم الباحث بعرض نتائج استبيان العملاء في البنوك كما هي دون تغيير القيم الإحصائية.

3.2 النزاهة

وتعني الابتعاد عن الغش أو التلاعب في البيانات أو النتائج.
مثال: عدم حذف نتائج غير مرغوبة لأنها لا تخدم فرضية الدراسة.

3.3 الموضوعية

تعني تحليل البيانات دون تحيز شخصي أو تأثير الآراء المسبقة.
مثال: تفسير نتائج رضا العملاء بناءً على البيانات فقط وليس على توقعات الباحث.

3.4 السرية

تعني حماية معلومات المشاركين وعدم الكشف عن هويتهم.
مثال: عدم تسجيل أسماء عملاء البنوك في الاستبيان والاكتفاء بالبيانات العامة

3.5 الموافقة المستنيرة

تعني إبلاغ المشاركين بطبيعة البحث والحصول على موافقتهم قبل المشاركة.
مثال: توضيح هدف الاستبيان للعملاء قبل تعبئته مع خيار الموافقة أو الرفض.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

4.1 الانتحال العلمي

هو استخدام أعمال الآخرين دون توثيق.
مثال: نسخ تعريف الذكاء الاصطناعي من مصدر دون ذكر المرجع.

4.2 تزوير البيانات

هو تغيير أو اختلاق بيانات غير حقيقية.
مثال: تعديل نتائج الاستبيان لزيادة نسبة رضا العملاء.

4.3 التحيز

هو تفسير النتائج بناءً على رأي الباحث الشخصي.
مثال: اعتبار الذكاء الاصطناعي ناجحاً رغم أن البيانات لا تدعم ذلك.

4.4 انتهاك الخصوصية

هو نشر بيانات المشاركين دون إذن.
مثال: مشاركة بيانات عملاء البنك مع جهات خارجية.

4.5 تضارب المصالح

هو تأثير نتائج البحث بمصلحة شخصية أو جهة معينة.
مثال: دعم بنك معين بنتائج غير دقيقة للحصول على تمويل.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

تخضع البحوث العلمية لمجموعة من القواعد والمعايير التي تضمن الالتزام بالأخلاقيات، ومن أهمها لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) التي تقوم بمراجعة الدراسات قبل تنفيذها للتأكد من عدم وجود أي ضرر على المشاركين. كما يُعد دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) من أهم المعايير الدولية التي تنظم أسلوب التوثيق والأمانة العلمية في البحوث الأكاديمية. وتساعد هذه القواعد في تعزيز مصداقية البحث وضمان الالتزام بالمعايير العلمية العالمية (APA, 2020).

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

في هذه الدراسة المتعلقة بأثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في البنوك العاملة في دبي، سيتم الالتزام بمجموعة من المبادئ الأخلاقية أثناء جمع البيانات وتحليلها. سيتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية موجهة إلى عملاء البنوك، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية تماماً ولا يوجد أي إجبار على الإجابة. كما سيتم توضيح هدف الدراسة للمشاركين قبل تعبئة الاستبيان للحصول على موافقة مستنيرة. وسيتم ضمان السرية التامة لبيانات المشاركين، حيث لن يتم جمع أسماء أو معلومات شخصية يمكن من خلالها التعرف على الهوية، بل سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط. كما سيتم تحليل البيانات بشكل موضوعي دون أي تحيز، بحيث تعكس النتائج الفعلية آراء العملاء حول استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية. ولن يتم تعديل أو التلاعب بالنتائج تحت أي ظرف، مما يعزز من مصداقية الدراسة وموثوقيتها.

7. الخاتمة

توضح أخلاقيات البحث العلمي أهمية كبيرة في ضمان جودة ومصداقية الدراسات الأكاديمية، خاصة في البحوث التي تعتمد على جمع بيانات من الأفراد. وقد تبين من خلال هذا التقرير أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية مثل الأمانة العلمية، والسرية، والموافقة المستنيرة، يُعد أساساً ضرورياً لنجاح أي بحث علمي.

كما أن تطبيق هذه المبادئ على الدراسة الحالية يعزز من موثوقية النتائج ويسهم في تقديم صورة دقيقة عن تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في البنوك. لذلك، فإن الالتزام بالأخلاقيات البحثية يُعد شرطاً أساسياً لتحقيق نتائج علمية موثوقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المستقبلية.

المراجع

1. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
2. Resnik, D. B. (2020). *What is ethics in research & why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences. <https://www.niehs.nih.gov>
3. World Economic Forum. (2023). *Artificial intelligence in financial services*. <https://www.weforum.org>
4. OECD. (2024). *Artificial intelligence in banking and finance*. <https://www.oecd.org>