

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المخاطر



عنوان التقرير

عنوان البحث

أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain).

إعداد الطالب/ محمد قنديل ناصر

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

١. المقدمة (Introduction)

تُعد أخلاقيات البحث العلمي (Research Ethics) الركيزة الأساسية التي يستند إليها العمل الأكاديمي الرصين، فهي لا تمثل مجرد قواعد تنظيمية جافة، بل هي الميثاق الأخلاقي والقيمي الذي يضمن صدق المعرفة المنتجة ونزاهتها. يُعرف البحث العلمي أخلاقياً بأنه "مجموعة من السلوكيات والمعايير والالتزامات التي توجه سلوك الباحثين وتضبط ممارساتهم طوال فترة إعداد الدراسة؛ بدءاً من صياغة المشكلة، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى نشر النتائج" (Resnik, 2020).

وتتجلى أهمية هذه الأخلاقيات في العمل الأكاديمي في كونها تضمن حماية حقوق ومصالح الأطراف المشاركة في البحث (سواء أكانوا أفراداً أم مؤسسات)، فضلاً عن صون سمعة المؤسسة الأكاديمية التي ينتمي إليها الباحث. يهدف هذا التقرير إلى تقديم قراءة نقدية وتطبيقية شاملة لأخلاقيات البحث العلمي، مع التركيز على إسقاط هذه المبادئ والقواعد بشكل عملي وتحليلي على دراستنا التطبيقية الخاصة بأثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين في قطاع الاتصالات السعودي (STC، موبيلي، زين)، لتوضيح كيف يمكن للباحث موازنة متطلبات التحليل العلمي مع الالتزام الأخلاقي الصارم تجاه أطراف الدراسة.

٢. أهمية أخلاقيات البحث العلمي (Importance of Research Ethics)

إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس ترفاً فكرياً، بل هو ضرورة حتمية ترتبط بشكل مباشر بموثوقية النتائج ومصداقية العلم ذاته. ويمكن تلخيص أهمية هذه الأخلاقيات في النقاط التالية:

- 1. تعزيز مصداقية وجودة النتائج:** عندما يلتزم الباحث بالأمانة والموضوعية وتجنب التحيز، فإن البيانات المستخرجة والنتائج التي يتم التوصل إليها تعكس الواقع الفعلي بدقة. هذا الارتباط الوثيق بين الأخلاقيات والموثوقية (Reliability) يجعل من الممكن تعميم النتائج والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- 2. حماية المجتمع والبيئة المحيطة:** يهدف البحث العلمي في جوهره إلى تطوير المجتمعات وحل مشكلاتها. إن غياب الأخلاقيات قد يؤدي إلى تقديم حلول أو توصيات مضللة قد تضر بقطاعات اقتصادية أو خدمية حيوية، بينما يضمن الالتزام بها توجيه المعرفة لخدمة الصالح العام وحماية الأفراد والمؤسسات من أي ضرر مادي أو معنوي (Resnik, & Shamoo, 2015).

3. بناء الثقة المتبادلة وتسهيل التعاون الأكاديمي: إن احترام حقوق الملكية الفكرية والاعتراف بجهود الباحثين السابقين يبني جسوراً من الثقة داخل المجتمع الأكاديمي، مما يسهل تبادل المعرفة والتعاون البحثي العابر للحدود والمؤسسات.

4. تجنب المسؤولية القانونية والمجتمعية: يقي الالتزام باللوائح والتشريعات الأخلاقية كلاً من الباحث والجامعة من الدخول في قضايا قانونية معقدة ترتبط بانتهاك الخصوصية، أو استخدام البيانات التجارية الحساسة دون وجه حق.

٣. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي (Basic Principles of Research Ethics)

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الأخلاقية الراسخة، وفيما يلي عرض لأبرز خمسة مبادئ مع تعريف مختصر ومثال توضيحي لكل منها:

أ. الأمانة العلمية (Honesty)

- **التعريف:** هي التزام الباحث بالصدق والدقة التامة في نقل البيانات، وتوثيق المصادر والمراجع، وعدم تزيف النتائج أو سرقة مجهودات الآخرين.
- **مثال توضيحي:** قيام الباحث بتوثيق جميع الاقتباسات الواردة في الإطار النظري لبحثه بدقة متناهية ونسبتها إلى أصحابها الأصليين (مثل دراسة "حسن علي الزغبى، 2006") دون تحريف للمضمون.

ب. النزاهة (Integrity)

- **التعريف:** السلوك المتسق والملتزم بالوعود والاتفاقيات، والعمل بجدية لتقليل الأخطاء غير المقصودة، والالتزام بالقواعد الأخلاقية حتى في غياب الرقابة المباشرة.
- **مثال توضيحي:** التزام الباحث بتوزيع الاستبانات فعلياً على الموظفين المستهدفين في شركات الاتصالات وعدم تعبئتها بنفسه لتوفير الوقت والجهد.

ج. الموضوعية (Objectivity)

- **التعريف:** تجنب التحيز الشخصي في جميع مراحل البحث، سواء عند صياغة الفرضيات، أو تصميم الاستبانة، أو تحليل البيانات إحصائياً، أو تفسير النتائج.
- **مثال توضيحي:** ألا ينحاز الباحث لشركة اتصالات معينة (مثل STC) على حساب الشركات الأخرى (موبايلي أو زين) بسبب تفضيل شخصي كمشارك، بل يقوم بتحليل البيانات وعرض الفروق الإحصائية بحيادية تامة.

د. السرية والخصوصية (Confidentiality)

- **التعريف:** حماية هوية المشاركين في الدراسة والاحتفاظ ببياناتهم الشخصية والتجارية الحساسة بعيداً عن متناول العامة، واستخدامها للأغراض البحثية الأكاديمية فقط.
- **مثال توضيحي:** عدم المطالبة بكتابة الأسماء أو الأرقام الوظيفية في استبانات موظفي شركات الاتصالات، والتعهد لهم بأن إجاباتهم لن يتم إطلاع إداراتهم العليا عليها.

هـ. الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

- **التعريف:** إعلام المشاركين بطبيعة الدراسة، وأهدافها، والجهة المشرفة عليها، وحقوقهم الكامل في المشاركة الطوعية أو الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات سلبية.
- **مثال توضيحي:** تضمين مقدمة الاستبانة الموجهة لمشاركي شركات الاتصالات نصاً واضحاً يوضح هدف الدراسة الأكاديمي، ويؤكد أن تعبئة الاستبانة تمثل موافقة اختيارية من المشترك على استخدام بياناته في البحث.

٤. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي (Ethical Issues in Research)

يواجه الباحثون العديد من التحديات والمشكلات الأخلاقية أثناء مسيرتهم البحثية، وفيما يلي تفصيل لأبرز هذه القضايا مع أمثلة توضيحية:

أ. الانتحال العلمي (Plagiarism)

- **الشرح:** هو استخدام أفكار، أو كتابات، أو نتائج باحثين آخرين وتقديمها وكأنها عمل أصلي وخاص بالباحث الحالي، دون الإشارة المناسبة والموثقة للمصدر الأصلي.
- **مثال واقعي/افتراضي:** قام باحث بنسخ فقرة كاملة تشرح "أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL" من رسالة ماجستير سابقة منشورة في جامعة أخرى، ووضعها في فصل الإطار النظري لدراسته دون استخدام علامات الاقتباس وبدون تدوين المرجع في قائمة المراجع.

ب. تزوير وفبركة البيانات (Falsification & Data Fabrication)

- **الشرح:** الفبركة تعني اختراع بيانات أو نتائج لم توجد في الواقع وتسجيلها، أما التزوير فهو التلاعب بأدوات البحث، أو تغيير أو حذف بعض البيانات لجعل النتائج تتوافق مع فرضيات الباحث.
- **مثال واقعي/افتراضي:** عندما قام باحث بتحليل بيانات استبانات المشاركين حول جودة الخدمة، ووجد أن الفرضية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التشغيلية على

خفض الشكاوى لم تثبت إحصائياً، فقام بتعديل الإجابات يدوياً في ملف برنامج (SPSS) لتصبح الفرضية مقبولة وتدعم وجهة نظره.

ج. التحيز (Bias)

- **الشرح:** تغليب الهوى الشخصي أو الافتراضات المسبقة للباحث في توجيه منهجية الدراسة، أو صياغة الأسئلة، أو قراءة النتائج وتأويلها بشكل يخدم مصالحه أو يثبت صحة نظريته قسراً.
- **مثال واقعي/افتراضي:** صياغة أسئلة الاستبيان بطريقة توجيهية تدفع المبحوثين قسراً للإجابة بنعم، مثل: "ألا توافق على أن نظام إدارة المخاطر في شركتكم فاشل ويتسبب في زيادة الشكاوى؟" بدلاً من صياغة سؤال محايد يقيس الواقع الفعلي.

د. انتهاك الخصوصية (Violation of Privacy)

- **الشرح:** كشف معلومات شخصية أو تجارية تخص المبحوثين أو المؤسسات محل الدراسة دون إذن صريح منهم، مما قد يعرضهم لمخاطر مهنية أو مجتمعية.
- **مثال واقعي/افتراضي:** قيام الباحث بنشر أسماء الموظفين أو المناصب الإدارية الحساسة داخل شركة (Mobily) الذين أشاروا في مقابلاتهم لوجود ثغرات تشغيلية خطيرة في نظام الفوترة الخاص بالشركة.

هـ. تضارب المصالح (Conflict of Interest)

- **الشرح:** وجود مصلحة مالية، أو مهنية، أو شخصية للباحث قد تؤثر سلباً على موضوعية بحثه وتوجه قراراته العلمية.
- **مثال واقعي/افتراضي:** أن يكون الباحث موظفاً في إدارة الجودة بشركة (Zain)، ويقوم بإجراء البحث لإثبات أن شركته تتفوق على (STC) و (Mobily) في معالجة شكاوى العملاء، وذلك بغرض الحصول على ترقية داخل الشركة، دون الالتزام بالحياد الأكاديمي.

هـ. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث (Frameworks & Research Regulations)

لضمان التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية، وضعت المؤسسات الأكاديمية والدولية أطراً تنظيمية صارمة:

• لجان أخلاقيات البحث العلمي (Institutional Review Boards - IRB):

تُعد هذه اللجان صمام الأمان في الجامعات والمراكز البحثية؛ حيث تقوم بمراجعة خطط البحوث المقترحة للتأكد من ملاءمتها للمعايير الأخلاقية، وحماية حقوق المشاركين البشريين،

و لضمان عدم تعرضهم لأي مخاطر مادية أو نفسية قبل السماح للباحث بالبدء في جمع البيانات الميدانية.

- المعايير الدولية للتنسيق والتوثيق (مثل دليل جمعية علم النفس الأمريكية - APA):
لا يقتصر دليل (APA) على تنظيم طريقة الكتابة والاقتباس فحسب، بل يضع دليلاً سلوكياً متكاملًا يتناول كيفية التعامل مع المشاركين، ومنع الانتحال العلمي، وآليات مشاركة البيانات مع الباحثين الآخرين للتحقق من صحة النتائج.

• الأهمية التنظيمية:

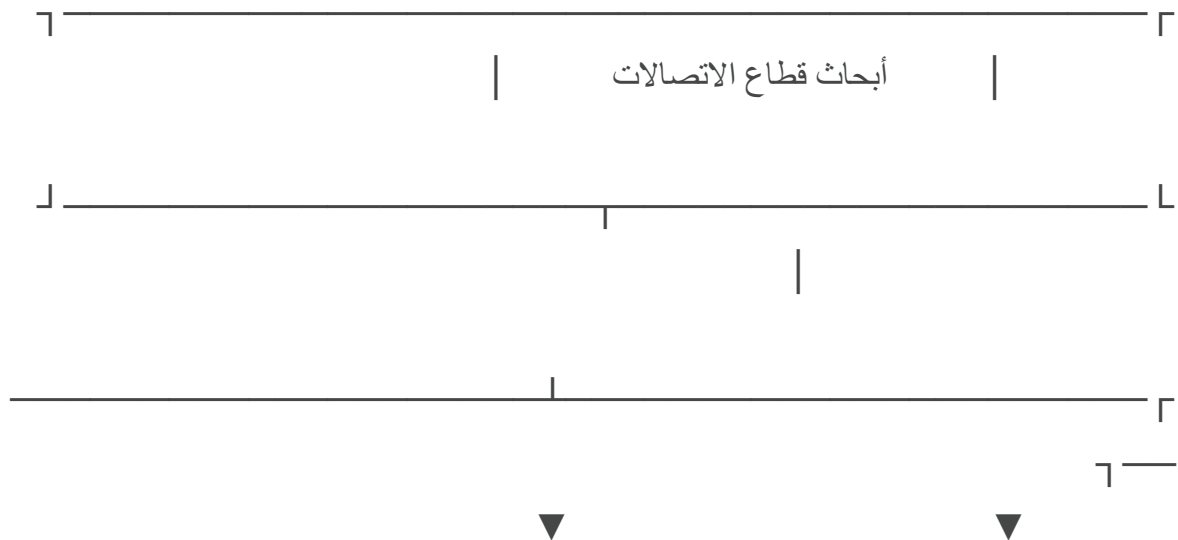
تساهم هذه القواعد في خلق بيئة بحثية منظمة تحمي الباحث والمبحوث والجامعة على حد سواء، وتمنع الممارسات العشوائية التي قد تسيء لسمعة البحث الأكاديمي.

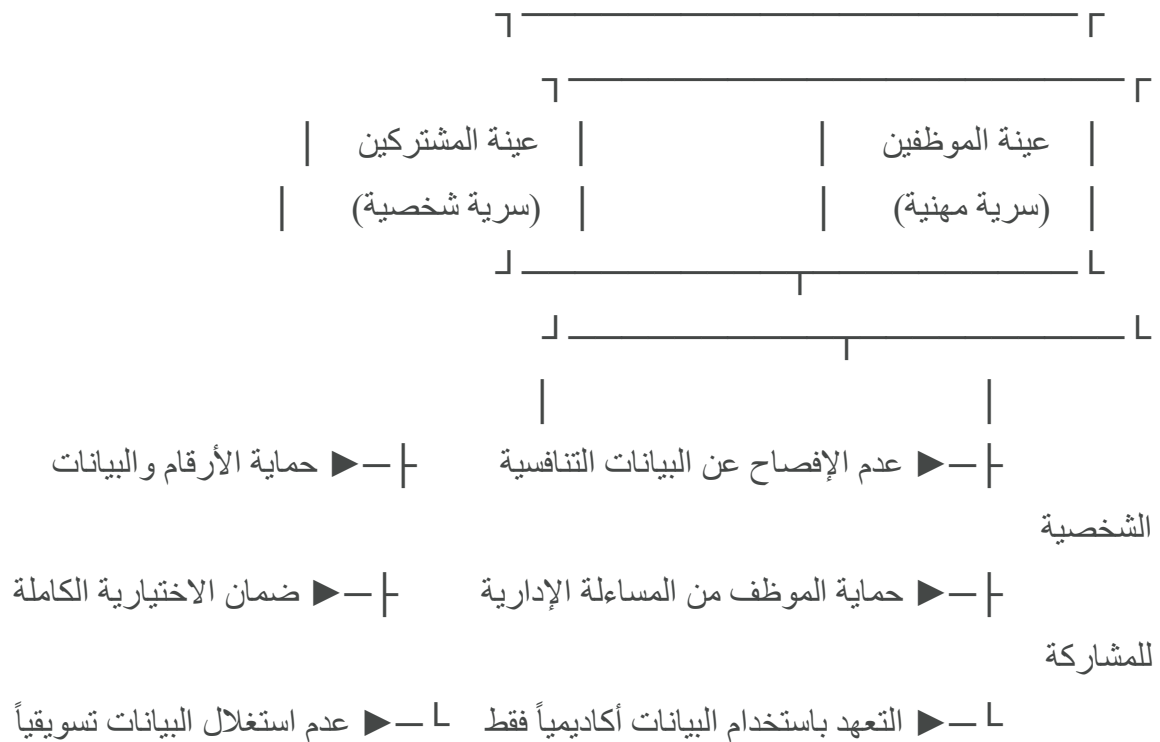
٦. التطبيق العملي على موضوع البحث (Practical Application to the Research)

(Topic

تكتسب هذه الدراسة التطبيقية الموسومة بـ "أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain)" حساسية أخلاقية خاصة نظراً لطبيعة البيانات المطلوبة والبيئة التنافسية الشديدة التي تعمل فيها الشركات الثلاث.

فيما يلي تحليل تطبيقي لكيفية التزام الباحث بأخلاقيات البحث العلمي في دراسته الحالية:





أ. منهجية جمع البيانات الميدانية (Data Collection Methodology)

تتضمن الدراسة فئتين من المبحوثين، ولكل فئة اعتبارات أخلاقية محددة:

1. استبانة الموظفين (إدارة المخاطر والعمليات): سيتم توجيهها لمديري وموظفي إدارات المخاطر والشبكات والجودة في شركات (STC, Mobily, Zain).
 - **التحدي الأخلاقي:** قد يتردد الموظف في الإجابة بموضوعية خوفاً من أن تُفهم إجاباته على أنها إقرار بوجود قصور أو فشل تشغيلي داخل شركته، مما قد يعرضه للمساءلة الإدارية.
 - **الحل الأخلاقي:** سيتم تقديم الاستبانة بدون طلب أي بيانات تعريفية (الاسم، الرقم الوظيفي، الإدارة الفرعية الدقيقة). وسيتم إرفاق خطاب رسمي موجه من جامعة ميدأوشن يوضح أن البيانات ستُعالج إجمالياً بشكل مجمع (Aggregated Data) لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يتم إبراز تقييمات فردية تخص موظفاً بعينه.
2. استبانة المشتركين (جودة الخدمة والشكاوى): سيتم توجيهها لعملاء الشركات الثلاث لقياس أبعاد نموذج (SERVQUAL) ومستويات رضاهم عن حل الشكاوى.
 - **التحدي الأخلاقي:** حماية البيانات الشخصية للمشاركين وضمان عدم استغلال آرائهم أو بيانات التواصل معهم لأغراض تجارية أو تسويقية.

○ **الحل الأخلاقي:** ستخلو الاستبانة تماماً من طلب أرقام الهواتف أو الهويات الوطنية،

مع توضيح صريح في المقدمة يفيد بأن المشاركة طوعية بالكامل، وأن البيانات المستخرجة لن يتم بيعها أو مشاركتها مع أي جهة تجارية خارجية.

ب. الحفاظ على السرية والخصوصية للشركات المتنافسة (Corporate Confidentiality)

تعمل شركات الاتصالات في بيئة تنافسية مغلقة وشديدة الحساسية. إن الحصول على معلومات تتعلق بـ "المخاطر التشغيلية" (مثل تكرار انقطاع الشبكة، كفاءة النظم البرمجية، أو ثغرات الأمن السيبراني) قد يمس السمعة التجارية للشركات.

• **الالتزام الأخلاقي:** يتعهد الباحث بعدم الإفصاح عن أي وثائق داخلية سرية تقع تحت يده أثناء

الدراسة (مثل سجل المخاطر الداخلي Risk Register الخاص بشركة معينة)، والاكتفاء بالاستجابات التي يتم تقديمها عبر الاستبانة العامة المصممة لهذا الغرض. كما يلتزم الباحث بعرض المقارنات الإحصائية (One Way ANOVA) بأمانة علمية وموضوعية دون استخدام لغة تشهيرية أو تفضيلية تضر بسمعة أي من الشركات الثلاث.

ج. صياغة الموافقة المستنيرة (Informed Consent Formula)

سيتم تضمين النص التالي كشرط إجباري في مقدمة الاستبانتين الإلكترونية، بحيث لا يمكن للمشاركة الانتقال لأسئلة الاستبيان إلا بعد قراءته والموافقة عليه:

"عزيزي المشارك/ عزيزتي المشاركة،

يسعدنا مشاركتكم في هذه الدراسة الأكاديمية المعنونة بـ (أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات وخفض شكاوى المشتركين...) والمنفذة ضمن متطلبات درجة الماجستير بجامعة ميدأوشن. نؤكد لكم أن مشاركتكم طوعية بالكامل، ولكم الحق في الانسحاب في أي وقت. كما نتعهد بأن جميع إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي الصرف، ولن يتم الإفصاح عن أي بيانات تدل على هويتكم الشخصية أو المهنية. إن نقرك على زر (موافق والمتابعة) يُعد بمثابة موافقة مستنيرة منكم على المشاركة."

د. إدارة المخاطر الأخلاقية المحتملة للدراسة (Potential Ethical Risks)

• **المخاطرة:** تسرب بيانات الاستبانة أو استغلال المنافسين لنتائج الدراسة لإبراز نقاط ضعف

شركة معينة في حملات إعلانية مضادة.

• **الإجراء الوقائي المتخذ:** سيقوم الباحث بتخزين ملفات البيانات الخام المستخرجة من منصة

الاستبيان الإلكتروني في حساب سحابي مشفر بكلمة مرور معقدة لا يملكها سوى الباحث

نفسه، وسيتم إتلاف ملفات الاستجابات الفردية فور انتهاء التحليل الإحصائي الإجمالي ومناقشة الرسالة.

٧. الخاتمة (Conclusion)

أظهر هذا التقرير أن التزام الباحث بأخلاقيات البحث العلمي ليس مجرد إجراء روتيني للحصول على الموافقة الأكاديمية، بل هو الضامن الأساسي لجودة وموثوقية المعرفة التي ينتجها. إن الالتزام بمبادئ الأمانة، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة يحمي جميع أطراف العملية البحثية ويصون كرامة العلم والمجتمع.

وفي سياق دراستنا التطبيقية على شركات الاتصالات السعودية (STC, Mobily, Zain)، تبرز الأهمية البالغة لتطبيق هذه المعايير لحماية البيانات التنافسية الحساسة للشركات وحماية الخصوصية المهنية للموظفين والشخصية للمشاركين. إن التزامنا الصارم بهذه المعايير الأخلاقية طوال مراحل إعداد رسالة الماجستير يمثل العهد الأكاديمي الذي نقطعه على أنفسنا لتقديم دراسة علمية رصينة وموثوقة تسهم بفاعلية في تطوير الفكر الإداري والتطبيقي لإدارة المخاطر في المملكة العربية السعودية.

٨. المراجع (References)

تأسست هذه الدراسة الأكاديمية بالاعتماد على المراجع العلمية والمنهجية الموثقة التالية وفقاً لنظام (APA):

1. الزغبى، حسن علي. (2006). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل عمان. *مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ع(10)، 45-68.*
2. عطية، العربي. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، ع(12)، 112-135.*
3. الغرابوي، شهدان عادل. (2019). *إدارة الجودة الشاملة وفقاً للمعايير الدولية والأخلاقية والأكاديمية. دار الفكر الجامعي.*

4. American Psychological Association [APA]. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association*. (7th ed). Washington, DC: American Psychological Association.

.5 **Resnik, D. B.** (2020) *Why is it important & What is ethics in research*.

National Institute of Environmental Health Sciences

.6 **Resnik, D. B & ,Shamoo, A. E.** (2015) *Responsible conduct of*.

research (3rd ed). Oxford University Press.