

عنوان التقرير

أثر الجودة المصرفية على رضا العملاء من خلال جودة الخدمات المصرفية المقدم.

إعداد الطالب/

ياسر أبكر محمد

إشراف /

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة:

أصبحت أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الدراسات والأبحاث العلمية، لما لها من دور كبير في ضمان جودة البحوث ومصادقية نتائجها. فالتزام الباحث بالمبادئ الأخلاقية يعكس الأمانة العلمية والموضوعية والشفافية في جميع مراحل البحث، بدءًا من اختيار موضوع الدراسة، وجمع البيانات، وتحليلها، وصولاً إلى عرض النتائج وتوثيق المراجع وفق الأساليب العلمية المعتمدة. كما تسهم أخلاقيات البحث العلمي في حماية حقوق المشاركين، واحترام الملكية الفكرية، والحد من الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي أو تحريف النتائج، مما يعزز الثقة في مخرجات البحث ويضمن الاستفادة منها في تطوير المعرفة وخدمة المجتمع.

ويكتسب الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أهمية خاصة في الدراسات الإدارية والاقتصادية، ومنها الدراسات المتعلقة بالقطاع المصرفي، نظرًا لما تتضمنه من بيانات ومعلومات تتطلب الدقة والسرية والحياد عند جمعها وتحليلها. ويعد الالتزام بهذه المبادئ أساسًا لإنتاج نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في دعم متخذي القرار وتطوير المؤسسات.

وانطلاقًا من ذلك، يتناول هذا التقرير موضوع “أثر الجودة المصرفية على رضا العملاء” في إطار الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي، من خلال الاعتماد على مصادر علمية موثوقة وحديثة، والالتزام بالأمانة العلمية في عرض المعلومات وتوثيقها، مع مراعاة الموضوعية والحياد عند تحليل العلاقة بين الجودة المصرفية ومستوى رضا العملاء. ويهدف التقرير إلى تقديم دراسة علمية تسهم في إبراز أهمية الجودة المصرفية ودورها في تحسين رضا العملاء، مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية التي تضمن مصادقية البحث وجودته العلمية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية كبيرة في الدراسات التي تتناول رضا العملاء، لما تتطلبه من الالتزام بالصدق والموضوعية عند جمع البيانات وتحليلها وعرض نتائجها. فالالتزام بالمبادئ الأخلاقية يضمن أن تعكس النتائج آراء العملاء وتقييماتهم الحقيقية دون تحيز أو تلاعب، مما يزيد من مصداقية البحث وقيمه العلمية.

كما تسهم أخلاقيات البحث العلمي في حماية حقوق العملاء المشاركين في الدراسة، من خلال الحفاظ على سرية بياناتهم الشخصية وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، والحصول على موافقتهم قبل المشاركة، مع احترام خصوصيتهم في جميع مراحل البحث. ويؤدي ذلك إلى تعزيز ثقة المشاركين بالباحث، مما يساعد على الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة.

وفي الدراسات المتعلقة بالجودة المصرفية، يُعد الالتزام بالأمانة العلمية أمراً ضرورياً عند تفسير العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ومستوى رضا العملاء، إذ ينبغي للباحث عرض النتائج كما هي دون تحريف أو مبالغة، مع توثيق جميع المصادر العلمية المستخدمة وفق الأساليب الأكاديمية المعتمدة. ويسهم ذلك في تقديم نتائج يمكن الاعتماد عليها من قبل الباحثين وصناع القرار في القطاع المصرفي لتطوير جودة الخدمات وتحسين مستوى رضا العملاء.

وبذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يقتصر على ضمان سلامة الإجراءات البحثية فحسب، بل يمتد ليكون أساساً لإنتاج معرفة علمية موثوقة تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتعزيز رضا العملاء، ودعم قدرة المؤسسات المصرفية على تحقيق التميز والاستدامة في بيئة تنافسية متغيرة.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي:

1-الموضوعية (Objectivity):

التعريف: حماية بيانات المشاركين والمحافظة على سريتها وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.
مثال: عدم الإفصاح عن أسماء العملاء أو بياناتهم الشخصية، واستخدام المعلومات التي يتم جمعها من الاستبيانات بسرية تامة.

2-احترام الخصوصية والسرية (Privacy and Confidentiality):

التعريف: حماية بيانات المشاركين والمحافظة على سريتها وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.
مثال: عدم الإفصاح عن أسماء العملاء أو بياناتهم الشخصية، واستخدام المعلومات التي يتم جمعها من الاستبيانات بسرية تامة.

3-المسؤولية العلمية (Scientific Responsibility):

التعريف: التزام الباحث بالدقة في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، وتحمل المسؤولية عن صحة النتائج التي يتوصل إليها.
مثال: التأكد من صحة بيانات رضا العملاء قبل تحليلها، والاعتماد على مصادر علمية موثوقة عند مناقشة مفهوم الجودة المصرفية.

4-النزاهة والشفافية (Integrity and Transparency):

التعريف: الالتزام بالأمانة العلمية في جميع مراحل البحث، والإفصاح عن إجراءات الدراسة ونتائجها دون تحريف أو تزيف.
مثال: توثيق جميع المراجع المستخدمة، وعرض نتائج الدراسة المتعلقة برضا العملاء كما هي، سواء كانت إيجابية أو سلبية.

5- الموافقة المستنيرة (Informed Consent) :

التعريف: الحصول على موافقة المشاركين بعد توضيح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة وضمنان حقهم في الانسحاب في أي وقت.

مثال: توضيح هدف الاستبيان للعملاء قبل تعبئته، وإبلاغهم بأن مشاركتهم اختيارية وأن بياناتهم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

6-الأمانة العلمية (Scientific Honesty):

التعريف:

هي التزام الباحث بالصدق والنزاهة في جميع مراحل البحث العلمي، من خلال توثيق المصادر والمراجع بدقة، ونسب الأفكار والاقتباسات إلى أصحابها، والابتعاد عن الانتحال العلمي أو تزوير البيانات أو تحريف النتائج، بما يضمن مصداقية البحث وجودته العلمية.

مثال:

الاعتماد على مراجع علمية موثوقة عند دراسة أثر الجودة المصرفية على رضا العملاء، مع توثيق جميع المصادر المستخدمة وفق الأسلوب الأكاديمي المعتمد، وعرض نتائج الاستبيانات كما تم جمعها دون تعديل أو حذف أو إضافة بيانات تؤثر في نتائج الدراسة

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي:

1-الانتحال العلمي:

استخدام أفكار أو نتائج أو نصوص باحثين آخرين تتعلق بالجودة المصرفية أو رضا العملاء دون توثيق مصدرها الأصلي.

مثال: قيام الباحث بنقل جزء من دراسة سابقة عن رضا العملاء وإدراجه في بحثه دون الإشارة إلى المرجع أو اسم المؤلف.

2-تزوير البيانات:

التلاعب بنتائج الاستبيانات أو تعديل بيانات المشاركين للحصول على نتائج تؤيد فرضيات الدراسة.

مثال: قيام الباحث بإضافة استجابات غير حقيقية أو تعديل إجابات العملاء لإظهار أن الجودة المصرفية تؤثر بدرجة أكبر في رضا العملاء.

3-التحيز البحثي:

توجيه الدراسة أو تفسير النتائج بما يتوافق مع رأي الباحث أو توقعاته، دون الاعتماد على البيانات الفعلية.

مثال: التركيز على آراء العملاء الراضين فقط وإهمال آراء العملاء غير الراضين للوصول إلى نتائج إيجابية عن جودة الخدمات المصرفية.

4-انتهاك الخصوصية:

جمع أو استخدام أو نشر بيانات العملاء دون الحصول على موافقتهم، أو عدم المحافظة على سرية معلوماتهم.

مثال: نشر أسماء العملاء أو أرقام هواتفهم أو بياناتهم المصرفية في التقرير أو مشاركتها مع جهات أخرى دون إذن منهم.

5- تضارب المصالح:

حدوث تعارض بين مصلحة الباحث الشخصية وموضوع الدراسة، مما قد يؤثر في حياد البحث ونتائجه.

مثال: قيام الباحث بإخفاء بعض النتائج السلبية المتعلقة برضا العملاء بهدف تحسين صورة البنك الذي يعمل فيه أو يتعاون معه

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث:

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى ضمان نزاهة العملية البحثية ومصداقية نتائجها، وتلتزم الدراسات المتعلقة بأثر الجودة المصرفية على رضا العملاء بهذه القواعد لضمان إجراء البحث وفق المعايير العلمية والأخلاقية المعتمدة. ويشمل ذلك الالتزام بالأمانة العلمية من خلال توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة، ونسب الأفكار إلى أصحابها، والابتعاد عن الانتحال العلمي أو تحريف البيانات أو النتائج.

كما تؤكد هذه القواعد على أهمية احترام خصوصية المشاركين في الدراسة، وذلك من خلال الحفاظ على سرية بيانات العملاء وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها إلا للأغراض العلمية، مع الحصول على موافقتهم قبل جمع البيانات وإبلاغهم بطبيعة الدراسة وأهدافها. ويجب كذلك الالتزام بالموضوعية والحياد عند تحليل البيانات وعرض النتائج، بحيث تعكس النتائج الواقع الفعلي دون تحيز أو تلاعب، سواء كانت النتائج مؤيدة لفرضيات الدراسة أم لا.

وتلتزم اللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي الباحث بالامتثال للأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجامعة أو الجهة البحثية، إضافةً إلى الالتزام بالأنظمة والقوانين التي تنظم حماية البيانات والملكية الفكرية. ويسهم الالتزام بهذه القواعد في تعزيز جودة البحث، وزيادة موثوقية نتائجه، ودعم الدراسات التي تهدف إلى فهم أثر الجودة المصرفية في تحقيق رضا العملاء وتطوير الخدمات المصرفية

التطبيق العلمي على موضوع البحث:

يتم تطبيق أخلاقيات البحث العلمي في دراسة أثر الجودة المصرفية على رضا العملاء من خلال الالتزام بجميع المبادئ الأخلاقية في مختلف مراحل البحث. فقد تم الاعتماد على مصادر علمية موثوقة وحديثة، مع توثيق جميع المراجع وفق الأسلوب الأكاديمي المعتمد، حفاظاً على الأمانة العلمية واحترام حقوق الملكية الفكرية

1- الموافقة المستنيرة:

الحصول على موافقة العملاء قبل مشاركتهم في الاستبانة، مع توضيح هدف البحث وأن مشاركتهم اختيارية

2- حماية الخصوصية:

الحفاظ على سرية بيانات العملاء وعدم الإفصاح عن هوياتهم أو معلوماتهم الشخصية

3- الحياد والموضوعية:

تحليل استجابات العملاء المتعلقة برضاهم عن الخدمات المصرفية بطريقة موضوعية بعيداً عن التحيز

4- إدارة المخاطر:

من المتوقع أن تكون المخاطر المرتبطة بالمشاركة في الدراسة محدودة للغاية، وسيتم احترام رغبة أي مشارك في عدم الإجابة عن أي سؤال لا يرغب في الإجابة عنه .

ارتباط الأخلاقيات بموضوع رضا العملاء:

ترتبط أخلاقيات البحث العلمي ارتباطاً وثيقاً بالدراسات التي تتناول رضا العملاء، إذ إن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تعكس آراء العملاء الحقيقية. ويبدأ ذلك بالحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات، مع توضيح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة، والتأكيد على أن مشاركتهم اختيارية. كما يلتزم الباحث بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية تخص العملاء، مما يعزز ثقتهم ويشجعهم على تقديم إجابات صادقة

وتتمثل أخلاقيات البحث العلمي أيضاً في التزام الباحث بالأمانة العلمية عند جمع البيانات وتحليلها وعرض نتائجها، بحيث تُعرض النتائج كما هي دون تحريف أو تلاعب، سواء دعمت فرضيات الدراسة أم لم تدعمها. كما يلتزم الباحث بتوثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق الأساليب الأكاديمية المعتمدة، مع المحافظة على الموضوعية والحياد في تفسير العلاقة بين الجودة المصرفية ورضا العملاء. ويسهم هذا الالتزام في تعزيز مصداقية الدراسة، وتقديم نتائج يمكن الاعتماد عليها في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين مستوى رضا العملاء

الخاتمة:

في ضوء ما سبق، يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل ركيزة أساسية لضمان جودة ومصداقية الدراسات المتعلقة برضا العملاء، إذ تسهم في توجيه الباحث نحو الالتزام بالمعايير المهنية والعلمية أثناء جميع مراحل البحث، بدءًا من جمع البيانات وحتى تحليل النتائج وتفسيرها. كما أن مراعاة المبادئ الأخلاقية، مثل الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين، والحفاظ على سرية معلوماتهم، والالتزام بالموضوعية والشفافية، تعد عوامل جوهرية في بناء الثقة بين الباحث والمشاركين، وتعزيز دقة النتائج المستخلصة.

ويؤكد الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في مجال قياس رضا العملاء أهمية الاعتماد على بيانات صحيحة وموثوقة تساعد المنظمات على فهم احتياجات عملائها وتطوير خدماتها بما يتوافق مع توقعاتهم. وعليه، فإن تطبيق المعايير الأخلاقية لا يقتصر على كونه إجراءً تنظيميًا، بل يمثل مسؤولية علمية ومهنية تسهم في تحقيق النزاهة البحثية، ودعم القرارات الإدارية المبنية على أسس علمية، بما يؤدي إلى تحسين مستوى رضا العملاء وتعزيز العلاقة المستدامة بين المنظمة وعملائها.

المراجع

المراجع العربية:

- 1 عبيدات، ذوقان، عبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن. (2016). البحث العلمي: مفهومه وأدواته 1 وأساليبه. دار الفكر، عمان، الأردن.
- 2- العساف، صالح بن حمد. (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 3- ملحم، سامي محمد. (2018). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 4- القحطاني، سالم بن سعيد، وآخرون. (2015). منهج البحث في العلوم السلوكية. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 5- أبو علام، رجاء محمود. (2013). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. دار النشر للجامعات، القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية:

- 1- Resnik, D. B. (2020). What Is Ethics in Research & Why Is It Important? National Institute of Environmental Health Sciences (NIEHS).
- 2- Israel, M., & Hay, I. (2006). Research Ethics for Social Scientists: Between Ethical Conduct and Regulatory Compliance. SAGE Publications.

- 3- Babbie, E. (2021). The Practice of Social Research (15th ed.). Cengage Learning.
- 4- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). Research Methods for Business Students (9th ed.). Pearson.
- 5- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th ed.). SAGE Publications.