

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة

أخلاقيات البحث العلمي

دراسة تطبيقية على بحث:

«أثر جودة الخدمة على رضا العملاء»

إعداد الطالبة: زينب العروسي

الرقم الجامعي: 233000033

إشراف الدكتور: د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي 2026

أولاً: المقدمة.....	3
ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي.....	3
ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي.....	5
رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي.....	9
خامساً: المعايير والأنظمة الدولية لأخلاقيات البحث.....	12
سادساً: التطبيق العملي على دراسة رضا العملاء.....	15
سابعاً: الخاتمة.....	21
ثامناً: المراجع.....	22
الملاحق.....	23

أولاً: المقدمة

يشهد العالم في الوقت الحاضر تطورًا متسارعًا في مجالات البحث العلمي، وأصبح إنتاج المعرفة العلمية أحد أهم العوامل المؤثرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية. ومع هذا التطور ظهرت الحاجة إلى وضع مجموعة من الضوابط الأخلاقية التي تنظم عملية البحث العلمي، وتحافظ على نزاهته، وتضمن احترام حقوق المشاركين فيه، وتمنع أي ممارسات قد تؤدي إلى تضليل المجتمع العلمي أو الإضرار بالأفراد المشاركين في الدراسات.

ولا تقتصر أخلاقيات البحث العلمي على منع الغش أو الانتحال العلمي فقط، وإنما تشمل جميع مراحل البحث ابتداءً من اختيار مشكلة الدراسة، وتصميم المنهج، وجمع البيانات، وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج ونشرها. ويرى أبو علام (2018) أن مراحل البحث العلمي متكاملة ومتربطة، وأن أي خلل أخلاقي في إحدى هذه المراحل ينعكس على المراحل اللاحقة وعلى مصداقية النتائج ككل. ويؤكد (Resnik 2020) أن نجاح أي دراسة علمية لا يعتمد فقط على قوة المنهج المستخدم، وإنما يعتمد أيضًا على التزام الباحث بالمبادئ الأخلاقية التي تحكم جميع مراحل البحث.

وتشير الجمعية الأمريكية لعلم النفس في مدونتها الأخلاقية (APA, 2017) إلى أن الباحث يتحمل مسؤولية أخلاقية تجاه المشاركين في الدراسة، وتجاه المجتمع العلمي، وتجاه المؤسسة الأكاديمية، وذلك من خلال الالتزام بالأمانة العلمية، واحترام الملكية الفكرية، والمحافظة على سرية البيانات، والإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.

وتزداد أهمية أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات الإدارية والتسويقية التي تعتمد بصورة مباشرة على جمع البيانات من العملاء أو الموظفين أو أصحاب المصلحة، إذ إن هذه الدراسات تتعامل مع معلومات شخصية وآراء قد تؤثر في سمعة المؤسسات أو خصوصية الأفراد إذا لم يتم التعامل معها وفق ضوابط أخلاقية واضحة.

ومن هذا المنطلق، يأتي هذا التقرير لعرض أهم المبادئ الأخلاقية التي يجب أن يلتزم بها الباحث، مع تطبيق عملي على بحث «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء»، بهدف توضيح كيفية دمج الأخلاقيات في جميع مراحل الدراسة، بما يسهم في تعزيز جودة النتائج وموثوقيتها، وبضمن حماية حقوق المشاركين وتحقيق الفائدة العلمية المرجوة.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

مفهوم أخلاقيات البحث العلمي

تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والقواعد والمعايير التي تنظم سلوك الباحث أثناء تخطيط البحث العلمي وتنفيذه وتحليل نتائجه ونشرها، بما يضمن احترام حقوق الإنسان، وتحقيق النزاهة العلمية، والمحافظة على مصداقية المعرفة العلمية (APA, 2017).

كما يعرف (Resnik 2020) أخلاقيات البحث بأنها المعايير التي تساعد الباحثين على اتخاذ القرارات الصحيحة عند مواجهة المواقف الأخلاقية المختلفة أثناء إجراء الدراسات العلمية، مثل حماية المشاركين، والمحافظة على سرية المعلومات، والابتعاد عن تضليل المجتمع العلمي.

وتشمل أخلاقيات البحث العلمي عدة جوانب رئيسية، من أهمها:

- احترام كرامة الإنسان وحقوقه.
- الالتزام بالأمانة العلمية.
- الموضوعية والحياد.
- المحافظة على سرية البيانات.
- احترام حقوق الملكية الفكرية.
- الإفصاح عن تضارب المصالح.
- الالتزام بالمسؤولية المجتمعية للبحث العلمي.

ولا يقتصر تطبيق هذه المبادئ على العلوم الطبية أو الإنسانية فقط، بل يشمل جميع التخصصات الأكاديمية، بما فيها الإدارة والتسويق والاقتصاد والهندسة والعلوم الاجتماعية، لأن جميع هذه المجالات تعتمد على إنتاج معرفة علمية يجب أن تتميز بالمصداقية والشفافية.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تمثل أخلاقيات البحث العلمي حجر الأساس في نجاح الدراسات الأكاديمية، لأنها توفر إطاراً يضمن أن تتم جميع مراحل البحث بصورة عادلة ومسؤولة. كما أن الالتزام بهذه الأخلاقيات يسهم في تعزيز ثقة المجتمع في نتائج الأبحاث، ويشجع على استخدام هذه النتائج في اتخاذ القرارات وصنع السياسات. وتبرز هذه الأهمية في عدة جوانب:

1. ضمان مصداقية النتائج

عندما يلتزم الباحث بالأمانة العلمية والموضوعية، تصبح النتائج أكثر دقة وقابلية للاعتماد، مما يزيد من قيمتها العلمية والعملية (Resnik, 2020).

2. حماية حقوق المشاركين

توفر أخلاقيات البحث الحماية للمشاركين من أي أضرار نفسية أو اجتماعية أو قانونية، وتضمن احترام خصوصيتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم (Belmont Report, 1979).

3. تعزيز الثقة في المجتمع العلمي

تسهم الشفافية في توثيق المصادر والإفصاح عن منهجية الدراسة في بناء الثقة بين الباحثين والمؤسسات الأكاديمية والمجتمع.

4. مكافحة الانتحال العلمي

يساعد الالتزام بالتوثيق العلمي الصحيح على حماية حقوق المؤلفين، ويمنع سرقة الأفكار أو نسبها إلى غير أصحابها (APA, 2020).

5. دعم اتخاذ القرار

كلما كانت الدراسة ملتزمة بالمعايير الأخلاقية، ازدادت موثوقية نتائجها، وأصبحت أكثر قدرة على دعم القرارات الإدارية والتسويقية بصورة صحيحة.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ التي تمثل الإطار العام لسلوك الباحث في جميع مراحل الدراسة، بدءاً من تحديد مشكلة البحث وحتى نشر النتائج. ويؤدي الالتزام بهذه المبادئ إلى تعزيز جودة البحث، وحماية المشاركين، وضمان نزاهة المعرفة العلمية. وتشير المدونة الأخلاقية للجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2017) إلى أن الباحث مسؤول عن الالتزام بهذه المبادئ بوصفها جزءاً من مسؤوليته المهنية والأخلاقية.

3.1 الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

تُعد الأمانة العلمية الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، ويُقصد بها التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل البحث، سواء في جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها أو توثيقها. وتشمل أيضاً احترام حقوق الملكية الفكرية، وعدم نسب أفكار أو نتائج الآخرين إلى النفس، والاعتراف بجميع المصادر التي تم الاستفادة منها (Resnik, 2020).

ولا تقتصر الأمانة العلمية على تجنب الانتحال، بل تمتد إلى عرض النتائج كما هي، حتى وإن كانت مخالفة لتوقعات الباحث أو فرضياته، كما تشمل عدم حذف البيانات غير الملائمة أو تعديلها لتحقيق نتائج مرغوبة.

تطبيق عملي على البحث

- توثيق جميع الدراسات السابقة وفق نظام APA (الإصدار السابع).
- عدم نسخ فقرات من الكتب أو المواقع الإلكترونية دون توثيق.
- عرض نتائج الاستبانة كما ظهرت دون تعديل.
- توضيح أي نقاط ضعف في الدراسة وعدم إخفائها.

3.2 النزاهة العلمية (Research Integrity)

تشير النزاهة العلمية إلى التزام الباحث بإجراء البحث بطريقة مسؤولة وشفافة، بعيداً عن أي تلاعب أو تضليل أو تحريف للنتائج. وتُعد مفهوماً أشمل من الأمانة، إذ تشمل جميع القرارات التي يتخذها الباحث أثناء تنفيذ الدراسة (Singapore Statement on Research Integrity, 2010).

ويُتوقع من الباحث أن:

- يلتزم بالمنهجية المعلنة.
- لا يغيّر الفرضيات بعد ظهور النتائج.
- لا يختلق بيانات غير موجودة.
- لا يحذف استجابات المشاركين دون مبرر علمي.

تطبيق عملي

- إذا أظهرت النتائج أن جودة الخدمة لا تؤثر بدرجة كبيرة في رضا العملاء، فيجب عرض هذه النتيجة كما هي مع تفسيرها علمياً، بدلاً من تعديل البيانات لإثبات وجود علاقة قوية.

3.3 الموضوعية والحياد (Objectivity)

تعني الموضوعية أن يبني الباحث استنتاجاته على الأدلة والبيانات فقط، دون السماح لأرائه الشخصية أو توقعاته أو مصالحه بالتأثير في نتائج الدراسة (Creswell & Creswell, 2018).

ويتحقق الحياد من خلال:

- اختيار عينة تمثل المجتمع المستهدف.
- استخدام أدوات قياس مناسبة.
- تحليل البيانات بأساليب إحصائية معتمدة.
- تفسير النتائج بناءً على الأدلة.

تطبيق عملي

- في هذا البحث يجب ألا يقتصر توزيع الاستبانة على العملاء الراضين عن الخدمة، لأن ذلك يؤدي إلى تحيز العينة، كما يجب عدم استبعاد أي استبانة صحيحة لمجرد أنها تؤثر في النتائج.

3.4 احترام المشاركين (Respect for Participants)

يُعد احترام المشاركين أحد المبادئ الأساسية التي أكد عليها تقرير بلمونت (Belmont Report, 1979)، ويقضي بضرورة احترام كرامة الإنسان وحقه في اتخاذ القرار بحرية بشأن المشاركة في البحث.

ويتضمن هذا المبدأ:

- المشاركة الطوعية.
- حق الانسحاب في أي وقت.
- عدم التعرض لأي ضغط أو إكراه.
- معاملة جميع المشاركين باحترام.

تطبيق عملي

- قبل توزيع الاستبانة يجب إبلاغ العملاء بأن المشاركة اختيارية، وأن رفض المشاركة لن يؤثر في علاقتهم بالمؤسسة أو بالخدمات التي يحصلون عليها.

3.5 الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

الموافقة المستنيرة هي موافقة يمنحها المشارك بعد اطلاعه على جميع المعلومات المتعلقة بالدراسة، بما في ذلك هدفها، وطبيعة المشاركة، والفوائد والمخاطر المحتملة، وحقه في الانسحاب (APA, 2017).

يجب أن تتضمن الموافقة:

- عنوان الدراسة.
- الهدف من البحث.
- مدة المشاركة.
- طريقة استخدام البيانات.
- ضمان السرية.
- حق الانسحاب في أي وقت.
- بيانات التواصل مع الباحث.

نموذج مختصر — الموافقة على المشاركة

- أوافق على المشاركة في هذه الدراسة بعد اطلاعي على أهدافها، وأعلم أن مشاركتي اختيارية، ويمكنني الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات، كما أوافق على استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط مع ضمان سريتها.

3.6 السرية والخصوصية (Confidentiality and Privacy)

يشير مفهوم السرية إلى التزام الباحث بعدم الكشف عن هوية المشاركين أو بياناتهم الشخصية، بينما تعني الخصوصية احترام حق الفرد في التحكم بالمعلومات المتعلقة به (Israel & Hay, 2006).

ولتحقيق ذلك ينبغي على الباحث:

- عدم تسجيل أسماء المشاركين إذا لم تكن ضرورية.
- استخدام أرقام أو رموز بدلاً من الأسماء.
- حفظ البيانات في ملفات محمية.
- منع وصول غير المصرح لهم إلى البيانات.
- التخلص من البيانات بطريقة آمنة بعد انتهاء الدراسة.

تطبيق عملي

- في هذا البحث سيتم ترميز كل استبانة برقم فقط، ولن يتم ربط الإجابات بأي بيانات تعريفية، كما ستعرض النتائج بصورة إجمالية دون الإشارة إلى أي مشارك بعينه.

3.7 العدالة (Justice)

يُقصد بالعدالة أن يحصل جميع أفراد المجتمع المستهدف على فرصة متساوية للمشاركة، وأن لا يتم استبعاد فئة معينة دون مبرر علمي (Belmont Report, 1979).

وتشمل العدالة:

- المساواة في اختيار المشاركين.
- عدم التمييز على أساس الجنس أو العمر أو الجنسية أو المستوى الاجتماعي.
- توزيع المنافع والأعباء بصورة عادلة.

تطبيق عملي

- عند توزيع الاستبانة يجب أن تشمل العينة عملاء من مختلف الفئات العمرية ومستويات الخبرة في التعامل مع المؤسسة، حتى تعكس النتائج واقع المجتمع المستهدف.

3.8 المسؤولية المجتمعية للباحث

لا تنتهي مسؤولية الباحث عند نشر النتائج، بل تمتد إلى ضمان أن تسهم الدراسة في خدمة المجتمع وتحسين الممارسات المهنية. وفي هذا البحث تتمثل المسؤولية المجتمعية في تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على تحسين جودة خدماتها، بما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية.

جدول (1): المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث وتطبيقها على الدراسة

المبدأ	الهدف	التطبيق في البحث
الأمانة العلمية	حماية الملكية الفكرية	توثيق جميع المصادر وفق APA 7
النزاهة	منع التلاعب بالنتائج	تحليل البيانات كما هي دون تعديل
الموضوعية	تقليل التحيز	اختيار عينة ممثلة وتحليل إحصائي محايد
احترام المشاركين	حماية الحقوق	المشاركة الطوعية وحق الانسحاب
الموافقة المستنيرة	ضمان المعرفة المسبقة	تقديم نموذج موافقة قبل الاستبانة
السرية	حماية البيانات	استخدام رموز بدلاً من الأسماء
العدالة	تكافؤ الفرص	اختيار المشاركين دون تمييز

تحليل الفصل

يتضح من المبادئ السابقة أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجموعة تعليمات منفصلة، بل منظومة متكاملة تؤثر في جميع مراحل البحث. ففي دراسة «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء» يرتبط نجاح البحث بمدى التزام الباحث بهذه المبادئ، لأن أي إخلال بها قد يؤدي إلى نتائج مضللة أو فقدان ثقة المشاركين أو ضعف القيمة العلمية للدراسة. ومن ثم فإن الالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية واحترام المشاركين والسرية والعدالة يمثل أساساً لضمان أن تكون النتائج صادقة وقابلة للاعتماد، وأن تسهم فعلياً في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

على الرغم من وجود مبادئ ومعايير واضحة تنظم أخلاقيات البحث العلمي، إلا أن الباحثين قد يواجهون أثناء تنفيذ الدراسات العديد من القضايا الأخلاقية التي تتطلب اتخاذ قرارات مسؤولة ومتوازنة. وتزداد أهمية هذه القضايا في الدراسات الإدارية والتسويقية التي تعتمد على جمع بيانات من العملاء أو الموظفين، إذ قد يؤدي أي إخلال بالأخلاقيات إلى فقدان الثقة بنتائج الدراسة أو الإضرار بالمشاركين أو بالمؤسسة محل الدراسة. ويشير (Creswell and Creswell, 2018) إلى أن الباحث لا يُختبر فقط بمدى إتقانه للمنهجية العلمية، وإنما أيضاً بقدرته على التعامل مع المعضلات الأخلاقية التي قد تظهر خلال تنفيذ البحث.

4.1 الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعد الانتحال العلمي من أخطر المخالفات الأكاديمية، ويُقصد به استخدام كلمات أو أفكار أو نتائج الآخرين دون الإشارة إلى مصدرها الحقيقي. ولا يقتصر على النسخ الحرفي، بل يشمل أيضاً إعادة صياغة أفكار الآخرين دون توثيقها أو ترجمة النصوص الأجنبية ونسبها إلى الباحث. وتؤكد الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2020) أن احترام الملكية الفكرية يُعد من أهم مسؤوليات الباحث، وأن أي استخدام لمعلومات أو أفكار منشورة يجب أن يكون مصحوباً بتوثيق صحيح.

مثال تطبيقي

- إذا قام الباحث بنقل تعريف «جودة الخدمة» من أحد المراجع دون ذكر المصدر، فإن ذلك يُعد انتحالاً علمياً حتى وإن غيّر بعض الكلمات.
- أما إذا أعاد صياغة الفكرة بلغته الخاصة مع توثيق المرجع، فإن ذلك يُعد ممارسة علمية سليمة.

4.2 تزوير البيانات (Fabrication)

يُقصد بتزوير البيانات اختلاق معلومات أو نتائج لم يتم الحصول عليها فعلياً أثناء البحث، ويُعد من أخطر أشكال سوء السلوك البحثي لأنه يؤدي إلى إنتاج معرفة غير صحيحة قد تعتمد عليها المؤسسات في اتخاذ قراراتها.

مثال تطبيقي

- إذا كان الباحث يحتاج إلى (300) استبانة، لكنه حصل على (180) فقط، ثم أنشأ (120) استبانة وهمية لإكمال العدد، فإن ذلك يُعد تزويراً للبيانات ويخالف جميع المبادئ الأخلاقية.

4.3 تحريف البيانات (Falsification)

يختلف تحريف البيانات عن تزويرها، حيث تكون البيانات الأصلية موجودة، إلا أن الباحث يقوم بتعديلها أو حذف جزء منها للحصول على نتائج معينة.

ومن أمثلة ذلك:

- حذف الإجابات التي لا تتفق مع الفرضيات.
- تعديل المتوسطات الحسابية.
- تغيير قيم المتغيرات.
- تجاهل النتائج السلبية.

ويؤكد (Resnik 2020) أن هذا النوع من الممارسات يقلل من موثوقية البحث، ويُعد خرقاً مباشراً للنزاهة العلمية.

4.4 التحيز (Research Bias)

التحيز هو ميل الباحث، بقصد أو دون قصد، إلى التأثير في نتائج الدراسة بما يتفق مع آرائه أو توقعاته، وقد يظهر في عدة مراحل:

أولاً: التحيز في اختيار العينة

كأن يختار الباحث العملاء الراضين فقط، مما يجعل العينة غير ممثلة للمجتمع المستهدف.

ثانياً: التحيز في تصميم الأسئلة

مثال على سؤال موحٍ بالإجابة (غير صحيح): «هل توافق أن المؤسسة تقدم خدمة ممتازة؟».

والصيغة الصحيحة المحايدة: «كيف تقيم مستوى جودة الخدمة المقدمة؟».

ثالثاً: التحيز في تفسير النتائج

كأن يفسر الباحث النتائج بطريقة تؤيد رأيه الشخصي رغم أن البيانات تشير إلى خلاف ذلك.

4.5 انتهاك الخصوصية

تُعد خصوصية المشاركين من أهم الحقوق التي يجب احترامها أثناء إجراء البحوث، ويحدث انتهاكها عندما يقوم الباحث بـ:

- نشر أسماء المشاركين.
- مشاركة البيانات مع أطراف أخرى.
- استخدام البيانات في دراسة أخرى دون موافقة.

مثال تطبيقي

- إذا تضمنت الاستبانة أسماء العملاء وأرقام هواتفهم، ثم استخدمت المؤسسة هذه البيانات لأغراض تسويقية، فإن ذلك يُعد مخالفة أخلاقية جسيمة.

4.6 السرية

قد يختلط مفهوم السرية بالخصوصية، إلا أن هناك فرقاً بينهما: فالخصوصية هي حق المشارك في التحكم بالمعلومات التي يقدمها، بينما السرية هي مسؤولية الباحث في حماية تلك المعلومات.

لذلك فإن الباحث مسؤول عن:

- حماية الملفات.
- تشفير البيانات.
- عدم مشاركة قاعدة البيانات.
- التخلص من البيانات بطريقة آمنة بعد انتهاء البحث.

4.7 تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يُقصد بتضارب المصالح وجود منفعة شخصية أو مالية قد تؤثر في حيادية الباحث، ومن أمثلته:

- أن يكون الباحث موظفًا في المؤسسة التي يجري عليها الدراسة.
 - أن يكون ممول الدراسة هو المستفيد من نتائجها.
 - أن يحصل الباحث على مكافأة إذا أثبتت النتائج نجاح المؤسسة.
- وفي مثل هذه الحالات يجب الإفصاح عن هذا التضارب بصورة واضحة.

4.8 خداع المشاركين

تتطلب بعض الدراسات استخدام قدر محدود من عدم الإفصاح عن الهدف الحقيقي للدراسة، إلا أن ذلك لا يجوز إلا في حالات استثنائية ووفق موافقة لجنة أخلاقيات البحث. أما في الدراسات التسويقية والإدارية، فيجب أن يعرف المشارك هدف الدراسة، وكيفية استخدام البيانات، ومدة المشاركة، وحقه في الانسحاب.

4.9 إساءة استخدام نتائج البحث

تمتد مسؤولية الباحث إلى عدم إساءة استخدام نتائج الدراسة، ومن الأمثلة على ذلك: استخدام النتائج للإساءة إلى مؤسسة، أو نشر نتائج غير مكتملة، أو المبالغة في تفسير النتائج، أو تعميم النتائج على مجتمعات لا تمثلها العينة.

جدول (2): أهم القضايا الأخلاقية وكيفية معالجتها

القضية	أثرها	كيفية الوقاية
الانتحال العلمي	فقدان المصداقية	التوثيق وفق APA
تزوير البيانات	نتائج غير صحيحة	جمع بيانات حقيقية فقط
تحريف البيانات	تضليل الباحثين	تحليل جميع البيانات كما هي
التحيز	ضعف دقة النتائج	اختيار عينة ممثلة
انتهاك الخصوصية	الإضرار بالمشاركين	إخفاء الهوية والترميز
تضارب المصالح	التأثير على الحياد	الإفصاح عن أي مصالح
إساءة استخدام النتائج	قرارات خاطئة	عرض النتائج بموضوعية

تحليل تطبيقي على البحث

في دراسة «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء» قد يواجه الباحث عدة تحديات أخلاقية، مثل ميله إلى اختيار العملاء الراضين فقط، أو حذف بعض الاستبانات التي تؤثر في النتائج، أو الإفصاح عن بيانات المشاركين للمؤسسة. ولتجنب هذه المشكلات، ينبغي الالتزام باختيار عينة ممثلة، والحفاظ على سرية البيانات، وتحليل جميع الاستجابات بموضوعية، والإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح.

خامساً: المعايير والأنظمة الدولية المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

أصبحت أخلاقيات البحث العلمي اليوم منظومة عالمية تحكمها معايير وتشريعات أصدرتها منظمات وهيئات علمية دولية، وذلك لضمان حماية المشاركين، وتعزيز نزاهة الباحثين، والمحافظة على جودة المعرفة العلمية. ولا تهدف هذه الأنظمة إلى تقييد حرية الباحث، وإنما إلى إيجاد توازن بين حرية البحث العلمي وحماية الإنسان والمجتمع من أي ممارسات غير أخلاقية.

5.1 لجنة أخلاقيات البحث العلمي (Institutional Review Board – IRB)

تُعد لجنة أخلاقيات البحث العلمي (IRB) من أهم الجهات المسؤولة عن مراجعة الدراسات التي تشمل مشاركين من البشر، وتتمثل مسؤولياتها في:

- تقييم المخاطر المحتملة على المشاركين.
- التأكد من أن فوائد الدراسة تفوق مخاطرها.

- مراجعة نموذج الموافقة المستنيرة.
- التأكد من حماية سرية البيانات.
- التأكد من عدالة اختيار المشاركين.

تطبيق على البحث

- إذا كانت الدراسة حول رضا العملاء ستُنَفَّذ داخل مؤسسة أو جامعة، فمن الأفضل الحصول على موافقة الجهة المختصة قبل توزيع الاستبانة، حتى وإن لم يكن ذلك إلزامياً في جميع الجامعات، لأنه يعزز موثوقية الدراسة.

5.2 دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA 7)

يجدر التمييز هنا بين وثيقتين مختلفتين تصدرهما الجمعية الأمريكية لعلم النفس: دليل النشر (Publication Manual, APA, 2020) يُعنى أساساً بقواعد التوثيق والاقتباس وتنسيق المراجع ومكافحة الانتحال، في حين أن المدونة الأخلاقية (Ethics Code, APA, 2017) هي المرجع الخاص بالمبادئ الأخلاقية لإجراء البحوث مع المشاركين من البشر، مثل الموافقة المستنيرة واحترام الكرامة وحماية الخصوصية. وقد رُوِيَ في هذا التقرير الرجوع إلى كلّ منهما في موضعه الصحيح.

ومن أبرز ما يحكم سلوك الباحث في هاتين الوثيقتين:

- احترام حقوق المشاركين.
- تجنب الانتحال العلمي.
- توثيق جميع المصادر.
- الإفصاح عن تضارب المصالح.
- الدقة في عرض النتائج.
- عدم التمييز بين المشاركين.

5.3 تقرير بلمونت (Belmont Report)

صدر تقرير بلمونت عام 1979 في الولايات المتحدة، ويُعد من أهم الوثائق المرجعية في أخلاقيات البحث العلمي، وقد حدد ثلاثة مبادئ رئيسية:

أولاً: احترام الأشخاص (Respect for Persons)

ويشمل احترام استقلالية الفرد، والحصول على موافقة مستنيرة، وحماية الفئات الأكثر عرضة للاستغلال. وفي بحث رضا العملاء يجب ألا يشعر العميل بأنه مُجبر على تعبئة الاستبانة، بل يجب أن تكون مشاركته اختيارية بالكامل.

ثانياً: الإحسان (Beneficence)

ويقصد به تعظيم الفوائد وتقليل الأضرار، بحيث تحقق الدراسة منفعة علمية أو عملية دون تعريض المشاركين لأي ضرر غير مبرر.

ثالثاً: العدالة (Justice)

ويقصد بها التوزيع العادل للمنافع والأعباء، أي أنه لا يجوز اختيار فئة معينة للمشاركة فقط لأنها أسهل في الوصول إليها إذا كان ذلك سيؤدي إلى نتائج غير ممثلة للمجتمع.

5.4 إعلان هلسنكي (Declaration of Helsinki)

صدر إعلان هلسنكي عن الجمعية الطبية العالمية (World Medical Association) أول مرة عام 1964، وخضع لعدة مراجعات كان آخرها عام 2013، ويُعد المرجع الأساسي للأبحاث التي تشمل البشر. ورغم أنه يركز على البحوث الطبية، إلا أن العديد من مبادئه أصبحت تُطبّق أيضاً في البحوث الاجتماعية والإدارية، ومن أهمها احترام كرامة الإنسان، وتقليل المخاطر، وحماية خصوصية المشاركين، وضرورة أن تكون الفائدة العلمية مبررة، ونشر النتائج بشفافية سواء كانت إيجابية أو سلبية.

5.5 مدونة سنغافورة للنزاهة البحثية (Singapore Statement)

أقرّت مدونة سنغافورة للنزاهة البحثية عام 2010، وتهدف إلى تعزيز النزاهة في جميع التخصصات العلمية، وقد ركّزت على أربعة مبادئ رئيسية:

1. الصدق في جميع جوانب البحث (Honesty).
2. المساءلة عن إجراء البحوث (Accountability).
3. المجاملة المهنية والإنصاف في التعامل مع الآخرين (Professional courtesy and fairness).
4. حُسن رعاية الأبحاث والإشراف عليها نيابةً عن الآخرين (Good stewardship).

كما أوضحت مسؤوليات الباحث، ومنها:

- الاحتفاظ بالسجلات البحثية.
- احترام المشاركين.
- التعاون العلمي النزاهة.
- الإفصاح عن تضارب المصالح.

جدول (3): مقارنة بين أهم المعايير الدولية

المعيار	مجال التركيز	أهم المبادئ
IRB	مراجعة الدراسات قبل تنفيذها	حماية المشاركين وتقليل المخاطر

المعيار	مجال التركيز	أهم المبادئ
APA (Ethics Code 2017 / (Manual 2020	السلوك الأخلاقي والتوثيق	النزاهة، التوثيق، السرية
Belmont Report	حقوق المشاركين	الاحترام، الإحسان، العدالة
Declaration of Helsinki	البحوث التي تشمل البشر	حماية الإنسان والشفافية
Singapore Statement	نزاهة الباحث	الصدق، المساءلة، المهنية، حُسن الرعاية

تحليل تطبيقي على البحث

عند تطبيق هذه المعايير على بحث «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء» يتبين أن الباحث مُلزم بالحصول على موافقة المشاركين قبل تعبئة الاستبانة، وحماية بياناتهم الشخصية، وتحليل النتائج بموضوعية، والإفصاح عن أي تضارب محتمل في المصالح، مع توثيق جميع المصادر وفق APA، وعدم نشر أي معلومات قد تسمح بالتعرف على المشاركين أو تسيء إلى المؤسسة محل الدراسة.

سادساً: التطبيق العملي لأخلاقيات البحث على دراسة «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء»

6.1 المنهجية المخططة للدراسة

لأن الاعتبارات الأخلاقية ترتبط ارتباطاً مباشراً بتصميم الدراسة، يوضح هذا القسم المنهجية المخططة التي سُنِّبى عليها المناقشة الأخلاقية اللاحقة. وتتبنى الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الكمي، وتستخدم الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مصممة على أبعاد نموذج جودة الخدمة الخمسة (الملموسية، والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والضمان، والتعاطف) إضافةً إلى بُعد رضا العملاء، وتُقاس الاستجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي. ويشير عبيدات وآخرون (2021) إلى أن دقة أداة القياس وصدقها وثباتها من الشروط الأساسية لسلامة البيانات وأخلاقية جمعها. أما مجتمع الدراسة فهو عملاء المؤسسة محل الدراسة، وتُسحب منه عينة ممثلة، وتُحلل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل الارتباط والانحدار. ويجدر التأكيد على أن هذه المنهجية تمثل التصميم المخطط للدراسة، وأن الالتزام الأخلاقي مطلوب في كل عنصر من عناصرها.

6.2 الاعتبارات الأخلاقية في مرحلة التخطيط

تبدأ الأخلاقيات قبل جمع البيانات، حيث يجب على الباحث التأكد من أن موضوع الدراسة يحقق فائدة علمية ومجتمعية، وأنه لا يسبب ضرراً للمشاركين أو للمؤسسة محل الدراسة. وفي هذا البحث اختير موضوع أثر جودة الخدمة على رضا العملاء لكونه يسهم في تحسين أداء المؤسسات وتطوير جودة الخدمات، كما حُدِّدت أهداف الدراسة بوضوح، وصيغت أسئلة البحث بطريقة موضوعية دون افتراض نتائج مسبقة، بما يتوافق مع مبدأ النزاهة العلمية.

6.3 الاعتبارات الأخلاقية عند تصميم الاستبانة

تُعد الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات، ولذلك صُممت بما يضمن احترام المشاركين وجودة البيانات، مع مراعاة ما يلي:

- أن تكون الأسئلة واضحة ومباشرة.
 - تجنب الأسئلة التي توحى بإجابة معينة.
 - عدم تضمين أسئلة تمس الحياة الشخصية للمشارك دون مبرر علمي.
 - الاكتفاء بجمع المعلومات الضرورية لتحقيق أهداف الدراسة.
 - استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الآراء بطريقة موضوعية.
- كما ستجرى دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة صغيرة قبل التطبيق النهائي للتأكد من وضوح الأسئلة وتحسينها عند الحاجة.

6.4 اختيار العينة بصورة أخلاقية

يُعد اختيار العينة من أكثر المراحل حساسية من الناحية الأخلاقية، لأن أي تحيز في اختيار المشاركين قد يؤدي إلى نتائج غير دقيقة. ويؤكد ملحم (2020) أن سلامة إجراءات المعاينة شرط أساسي لتمثيل المجتمع وتحقيق العدالة بين أفراد. ولذلك سيُلْتزم بالآتي:

- اختيار العينة وفق معايير علمية واضحة.
 - إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع المستهدف للمشاركة.
 - عدم استبعاد أي مشارك بسبب الجنس أو العمر أو الجنسية أو المستوى التعليمي، ما لم يكن ذلك مبرراً بمنهجية الدراسة.
 - تجنب الاعتماد على عينة ميسرة فقط إذا كانت لا تمثل المجتمع المستهدف.
- ويهدف ذلك إلى تحقيق مبدأ العدالة الذي نص عليه تقرير بلمونت (Belmont Report, 1979).

6.5 الموافقة المستنيرة

قبل توزيع الاستبانة سيُزوّد كل مشارك بنموذج يوضح عنوان الدراسة وهدفها وطبيعة المشاركة ومدتها، وحق المشارك في الانسحاب في أي وقت، وضمان سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، وبيانات الباحث للتواصل عند الحاجة.

نموذج مقترح للموافقة المستنيرة

- عزيزي المشارك، أشكرك على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر جودة الخدمة على رضا العملاء. مشاركتك اختيارية بالكامل، ويمكنك الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات. وسيتم التعامل مع جميع المعلومات بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولن يتم الإفصاح عن أي معلومات يمكن أن تكشف عن هويتك.

6.6 حماية الخصوصية والسرية

تلتزم الدراسة بحماية خصوصية المشاركين من خلال:

- عدم طلب الاسم أو الرقم الوطني أو أي معلومات تعريفية غير ضرورية.

- ترميز الاستبانات بأرقام تسلسلية.
 - حفظ البيانات الإلكترونية في ملفات محمية بكلمة مرور.
 - قصر الوصول إلى البيانات على الباحث فقط.
 - استخدام النتائج بصورة إجمالية عند عرضها.
- كما سٌحذف البيانات أو تُؤرشف بصورة آمنة بعد انتهاء الدراسة، وفق سياسات الجهة الأكاديمية.

6.7 النزاهة في جمع البيانات وتحليلها

يلتزم الباحث أثناء جمع البيانات بعدم التأثير على إجابات المشاركين، وعدم شرح الأسئلة بطريقة توجههم نحو إجابة معينة، وعدم اختيار المشاركين وفق العلاقات الشخصية، وعدم استبعاد أي استبانة صحيحة دون مبرر علمي موثق. وعند التحليل، سٌدخل البيانات كما وردت، وتُراجع للتأكد من خلوها من أخطاء الإدخال، دون حذف النتائج التي لا تتفق مع التوقعات، مع تفسيرها استناداً إلى الأدلة الإحصائية والدراسات السابقة، تطبيقاً عملياً لمبدأ الموضوعية.

6.8 الإفصاح عن حدود الدراسة ونشر النتائج بمسؤولية

تقتضي النزاهة العلمية أن يوضح الباحث حدود الدراسة، مثل حجم العينة ونطاقها الجغرافي والفترة الزمنية لجمع البيانات واعتماد النتائج على آراء المشاركين، ولا يُعد ذكر هذه الحدود نقطة ضعف بل يعكس شفافية الباحث. وعند كتابة النتائج ونشرها يلتزم الباحث بعرض جميع النتائج دون انتقاء، وتجنب المبالغة في تفسيرها، وعدم تعميمها خارج مجتمع الدراسة، وتوثيق جميع المصادر واحترام حقوق الملكية الفكرية، على أن تُبنى التوصيات على النتائج الفعلية لا على الآراء الشخصية.

جدول (4): تطبيق المبادئ الأخلاقية على مراحل البحث

مرحلة البحث	الاعتبار الأخلاقي	كيفية التطبيق
اختيار الموضوع	المنفعة العلمية	اختيار موضوع يخدم المؤسسات والعملاء
تصميم الاستبانة	احترام المشاركين	أسئلة واضحة وغير موجهة
اختيار العينة	العدالة	تمثيل جميع فئات المجتمع المستهدف
جمع البيانات	الموافقة المستنيرة	توضيح الهدف وحقوق الانسحاب
حفظ البيانات	السرية	ترميز البيانات وحمايتها
تحليل النتائج	النزاهة والموضوعية	عدم تعديل أو حذف البيانات
نشر النتائج	الأمانة العلمية	عرض النتائج كما هي مع توثيق المصادر

المناقشة والتحليل

تُعد أخلاقيات البحث العلمي عنصرًا أساسيًا في ضمان جودة الدراسات الأكاديمية وموثوقية نتائجها، إذ لا يمكن فصل الجانب الأخلاقي عن الجانب المنهجي. فالبحث الذي يلتزم بأفضل الأساليب الإحصائية قد يفقد قيمته العلمية إذا شابته ممارسات غير أخلاقية، مثل التحيز أو التلاعب بالبيانات أو انتهاك خصوصية المشاركين. ومن هنا فإن نجاح دراسة «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء» يعتمد على تكامل المنهجية العلمية مع الالتزام الصارم بالمبادئ الأخلاقية.

1- أثر الالتزام بالأخلاقيات على جودة البيانات ومصادقية النتائج

تعتمد دقة النتائج بصورة كبيرة على جودة البيانات. وعندما يشعر المشاركون بأن معلوماتهم ستظل سرية وأن مشاركتهم طوعية، فإنهم يميلون إلى تقديم إجابات أكثر صدقًا وواقعية، أما إذا شعروا بأن بياناتهم قد تُستخدم ضدهم فقد يقدمون إجابات غير دقيقة أو يمتنعون عن المشاركة، مما يؤدي إلى تحيز النتائج. كما ترتبط مصداقية النتائج مباشرة بدرجة الالتزام الأخلاقي؛ فالنزاهة تقتضي عرض النتائج كما هي سواء دعمت فرضيات الدراسة أم لم تدعمها، والموضوعية تمنع الباحث من تفسير النتائج وفق توقعاته الشخصية.

2- معضلة أخلاقية تطبيقية: تحليل حالة

لتوضيح كيفية اتخاذ القرار الأخلاقي عمليًا، نعرض المعضلة الآتية المرتبطة مباشرة بموضوع الدراسة، ونحلها خطوة بخطوة:

عرض الحالة

- أثناء تحليل البيانات الأولية، تبين أن بُعد «سرعة الاستجابة» ضعيف وأثر سلبيًا في رضا العملاء. وبما أن الباحث تربطه علاقة عمل بالمؤسسة محل الدراسة، طلب منه أحد المديرين استبعاد الاستبانات السلبية أو إعادة صياغة هذه النتيجة حتى لا تُظهر ضعفًا في المؤسسة.

الخطوة الأولى: تحديد المبادئ المتأثرة

تمس هذه الحالة أربعة مبادئ في آن واحد: النزاهة العلمية (طلب حذف بيانات صحيحة)، والموضوعية (التأثير في تفسير النتائج)، وتضارب المصالح (علاقة العمل بين الباحث والمؤسسة)، واستقلالية الباحث (الضغط المؤسسي).

الخطوة الثانية: تقييم الخيارات

الخيار الأول هو الامتنال للطلب وحذف الاستبانات، وهو مرفوض لأنه يمثل تحريفًا للبيانات وخرقًا مباشرًا للنزاهة (Resnik, 2020). أما الخيار الثاني فهو رفض الطلب مع توثيق الموقف، وهو الخيار المتوافق مع المبادئ الأخلاقية.

الخطوة الثالثة: القرار الصحيح والإجراءات

- الإفصاح الكتابي عن تضارب المصالح للمشرف الأكاديمي والجهة العلمية.
- عرض نتيجة بُعد «سرعة الاستجابة» كما هي مع تفسيرها علميًا في ضوء الدراسات السابقة.
- الاستعانة بالمشرف الأكاديمي أو مراجع خارجي لمراجعة البيانات وضمان الحياد.
- الاحتفاظ بالسجلات البحثية الأصلية كاملةً استنادًا إلى مدونة سنغافورة (Singapore Statement, 2010).

الخطوة الرابعة: النتيجة

بهذا الإجراء يحافظ الباحث على مصداقية الدراسة واستقلاليته، ويحول نقطة الضعف المكتشفة إلى توصية تحسينية عملية للمؤسسة، بما يخدم المسؤولية المجتمعية للبحث ويحترم في الوقت نفسه مبادئ بلمونت الثلاثة (Belmont Report, 1979) والمدونة الأخلاقية (APA, 2017).

3- التحديات الأخلاقية المتوقعة الأخرى

إضافة إلى الحالة السابقة، قد يواجه الباحث تحديات أخرى، من أبرزها انخفاض معدل الاستجابة، حيث قد يُغري ذلك بعض الباحثين بإضافة بيانات غير حقيقية، والحل الصحيح هو توسيع نطاق جمع البيانات أو تمديد فترة الدراسة. كذلك ضغوط المؤسسة لعدم نشر نتائج تُظهر ضعفًا في خدماتها، وهنا يجب الحفاظ على الاستقلالية العلمية مع عرض النتائج بموضوعية.

4- دور التكنولوجيا في تعزيز أخلاقيات البحث

أسهم التطور التقني في توفير أدوات تساعد الباحثين على الالتزام بالأخلاقيات، مثل برامج كشف الانتحال العلمي (Turnitin و iThenticate)، وأنظمة تشفير وحماية البيانات، والاستبيانات الإلكترونية التي تتيح المشاركة المجهولة، وبرامج التحليل الإحصائي التي تقلل الأخطاء البشرية. إلا أن التكنولوجيا لا تغني عن المسؤولية الأخلاقية للباحث، بل تمثل وسيلة داعمة تتطلب الاستخدام الواعي والمسؤول.

جدول (5): أثر الالتزام بالأخلاقيات في مراحل البحث

المبدأ الأخلاقي	أثره على الدراسة	النتيجة المتوقعة
الأمانة العلمية	توثيق صحيح وعدم انتحال	زيادة المصداقية
النزاهة	عدم التلاعب بالبيانات	نتائج موثوقة
السرية	تعزيز ثقة المشاركين	بيانات أكثر دقة
الموضوعية	تقليل التحيز	استنتاجات صحيحة
الموافقة المستنيرة	احترام حقوق المشاركين	مشاركة طوعية وواعية
العدالة	تمثيل جميع الفئات	نتائج قابلة للتعميم ضمن حدود الدراسة

5- رؤية نقدية

إن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يجب ألا يُنظر إليه بوصفه متطلبًا شكليًا للحصول على موافقة الجامعة أو لجنة الأخلاقيات، بل هو جزء من المسؤولية العلمية والمهنية للباحث. فالباحث الملتزم يساهم في بناء معرفة موثوقة يمكن الاعتماد عليها في تطوير المؤسسات وتحسين الخدمات، بينما تؤدي الممارسات غير الأخلاقية إلى إضعاف الثقة في البحث العلمي وإهدار الجهد والموارد.

وفي ضوء ذلك، فإن تطبيق المبادئ الأخلاقية في هذه الدراسة لا يقتصر على حماية المشاركين، بل يمتد ليشمل ضمان جودة النتائج وتعزيز إمكانية الاستفادة منها في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير استراتيجيات رفع رضا العملاء.

التوصيات

في ضوء ما عُرض وحُجِّل حول أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على دراسة «أثر جودة الخدمة على رضا العملاء»، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تعزيز الالتزام بالممارسات الأخلاقية ورفع جودة البحوث في المجالات الإدارية والتسويقية.

أولاً: توصيات موجّهة للباحثين

1. الالتزام بالأمانة العلمية في جميع مراحل البحث، وتوثيق المصادر وفق أحدث إصدار من دليل APA (الإصدار السابع)، وتجنب جميع أشكال الانتحال.
2. الحصول على الموافقة المستنيرة قبل جمع البيانات، مع توضيح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة وضمان حق الانسحاب.
3. المحافظة على سرية البيانات وعدم جمع أي معلومات تعريفية غير ضرورية، واستخدام أنظمة آمنة لحفظها.
4. تجنب التحيز في اختيار العينة أو تصميم أدوات القياس أو تفسير النتائج، والاعتماد على أساليب تضمن تمثيل المجتمع بعدالة.
5. عرض النتائج كما هي دون حذف أو تعديل أو انتقاء، سواء دعمت الفرضيات أم لم تدعمها.
6. الإفصاح عن أي تضارب في المصالح قد يؤثر في حياد الباحث.

ثانياً: توصيات للمؤسسات الأكاديمية

1. تعزيز ثقافة أخلاقيات البحث من خلال مقررات متخصصة وبرامج تدريبية إلزامية.
2. تفعيل دور لجان أخلاقيات البحث في مراجعة الدراسات الميدانية قبل تنفيذها.
3. توفير برامج كشف الانتحال لجميع الباحثين وتدريبهم على استخدامها الصحيح.
4. وضع سياسات واضحة لإدارة البيانات البحثية تشمل حفظها وفترات الاحتفاظ بها وإجراءات التخلص منها.

ثالثاً: توصيات للمؤسسات محل الدراسة

1. تشجيع العملاء على المشاركة مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية ولن تؤثر في مستوى الخدمة.
2. التعاون مع الباحثين في توفير البيانات اللازمة بما لا يتعارض مع خصوصية العملاء.
3. الاستفادة من نتائج الدراسات في تطوير جودة الخدمات، والتعامل معها بوصفها فرصة للتحسين لا أداة للتقييم أو العقاب.

رابعاً: توصيات للبحوث المستقبلية

1. إجراء دراسات مقارنة بين قطاعات مختلفة (المصرفي، والصحي، والاتصالات، والتعليم) لبيان أثر اختلاف طبيعة الخدمة.
2. دراسة تأثير التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في الجوانب الأخلاقية للبحوث التسويقية.
3. توسيع نطاق الدراسات لتشمل عينات أكبر ومناطق جغرافية مختلفة.

4. إجراء دراسات نوعية (Qualitative Studies) تعتمد على المقابلات أو مجموعات التركيز.

5. بحث العلاقة بين الالتزام بأخلاقيات البحث وجودة البيانات ودقة القرارات الإدارية.

جدول (6): ملخص التوصيات

الجهة المستهدفة	أبرز التوصيات
الباحثون	الالتزام بالأمانة العلمية، حماية السرية، تجنب التحيز، الإفصاح عن تضارب المصالح
الجامعات	تعزيز التدريب، تفعيل لجان الأخلاقيات، توفير برامج كشف الانتحال، تطوير سياسات إدارة البيانات
المؤسسات	دعم البحوث، حماية بيانات العملاء، الاستفادة من النتائج في تحسين الخدمات
البحوث المستقبلية	توسيع نطاق الدراسات، دراسة تأثير التقنيات الحديثة، إجراء دراسات مقارنة ونوعية

سابعاً: الخاتمة

يمثل الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أحد الأسس الجوهرية التي تقوم عليها البحوث الأكاديمية الرصينة، إذ لا تقتصر جودة البحث على سلامة تصميمه المنهجي أو دقة أدواته الإحصائية، بل تمتد لتشمل مدى التزام الباحث بالقيم الأخلاقية التي تحكم جميع مراحل الدراسة. فالأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، واحترام حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية البيانات، والإفصاح عن تضارب المصالح، جميعها عناصر تسهم في تعزيز مصداقية البحث وثقة المجتمع العلمي بنتائجه.

وقد تناول هذا التقرير مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، واستعرض المبادئ الأساسية التي ينبغي أن يلتزم بها الباحث، كما ناقش أبرز القضايا الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية، واستعرض أهم المعايير والمواثيق الدولية، وفي مقدمتها تقرير بلومونت (Belmont Report)، والمدونة الأخلاقية ودليل النشر للجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA 2017 & 2020)، وإعلان هلسنكي، ومدونة سنغافورة للنزاهة البحثية.

ومن خلال التطبيق العملي على الدراسة، تبين أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يجب أن يكون حاضراً في جميع مراحل البحث، بدءاً من اختيار الموضوع وتصميم أداة جمع البيانات واختيار العينة والحصول على الموافقة المستنيرة وحماية الخصوصية، وانتهاءً بتحليل النتائج ونشرها بموضوعية وشفافية. وقد أظهر ذلك أن الأخلاقيات ليست مطلباً شكلياً، بل عنصراً أساسياً يسهم في تحسين جودة البيانات وتعزيز ثقة المشاركين ورفع موثوقية النتائج.

وفي ضوء ما سبق، يمكن التأكيد على أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل ركيزة أساسية لضمان إنتاج معرفة علمية موثوقة تخدم المجتمع وتدعم متخذي القرار، وأن ترسيخ ثقافة الالتزام الأخلاقي لدى الباحثين والجامعات والمؤسسات يُعد خطوة ضرورية نحو تطوير البحث العلمي، خاصة في ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي في جمع البيانات وتحليلها.

أولًا: المراجع العربية

أبو علام، رجاء محمود. (2018). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. القاهرة: دار النشر للجامعات.

عبيدات، ذوقان، وعبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن. (2021). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. عمان: دار الفكر.

ملحم، سامي محمد. (2020). *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*. عمان: دار المسيرة.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

American Psychological Association. (2017). *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct* (2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017). American Psychological Association.

American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

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, Education, and Welfare.

Resnik, D. B. (2020). *The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People, Advancing Science, Promoting Trust*. Springer.

Singapore Statement on Research Integrity. (2010). *2nd World Conference on Research Integrity*, Singapore.

World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki: Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects*. JAMA, 310(20), 2191–2194.

الملحق (أ): نموذج الموافقة المستنيرة

يتضمن نموذجًا يوضح للمشارك هدف الدراسة، وطبيعة المشاركة، وضمان السرية، وحقوق الانسحاب، وبيانات الباحث للتواصل.

الملحق (ب): محاور الاستبانة

تُبنى الاستبانة على أبعاد جودة الخدمة الخمسة إضافةً إلى بُعد رضا العملاء، وذلك على النحو الآتي:

- الملموسية (Tangibles).
- الاعتمادية (Reliability).
- سرعة الاستجابة (Responsiveness).
- الضمان (Assurance).
- التعاطف (Empathy).
- رضا العملاء (Customer Satisfaction).

الملحق (ج): قائمة الاختصارات

قائمة الاختصارات

الاختصار	المعنى
APA	American Psychological Association
IRB	Institutional Review Board
WMA	World Medical Association