



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة عامة

أخلاقيات البحث العلمي في دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء:

دراسة حالة على جامعة ميدأوشن

إعداد الطالبة:

ريم محمد الحسين

إشراف/

د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة

تُعَدُّ أخلاقيات البحث العلمي منظومةً من المبادئ والقواعد التي تحكم سلوك الباحث في جميع مراحل البحث، ابتداءً من تحديد المشكلة البحثية وانتهاءً بنشر النتائج. وتُعرَّف أخلاقيات البحث بأنها الالتزام بمجموعة من المعايير الأخلاقية والمهنية التي تضمن نزاهة البحث وحماية حقوق المشاركين فيه وصون كرامتهم (APA, 2020). وتنبثق أهمية هذا التقرير من كون الدراسة الحالية – التي تتناول أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في جامعة ميدأوشن – تستلزم التفاعل المباشر مع عينة من الطلاب والموظفين، مما يستوجب الالتزام الصارم بالمبادئ الأخلاقية التي تحمي المشاركين وتكفل موضوعية النتائج ومصداقيتها.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُسهم أخلاقيات البحث العلمي إسهاماً جوهرياً في ضمان موثوقية النتائج ومصداقيتها، إذ إن أي انتهاك أخلاقي – سواء أكان تزويراً في البيانات أم انتحالاً للأفكار – يُفضي إلى تشويه المعرفة العلمية وتقويض الثقة في مخرجاتها (Resnik, 2018). وفي سياق هذا البحث، فإن الحصول على بيانات حقيقية من طلاب جامعة ميدأوشن يتوقف على مدى شعورهم بالأمان والثقة في الباحثة، وهو ما لا يتحقق إلا في ظل بيئة بحثية تُكرّس القيم الأخلاقية. علاوة على ذلك، تؤدي الأخلاقيات دوراً محورياً في حماية المجتمع من الاستغلال أو الضرر الناجم عن ممارسات بحثية غير مسؤولة، كما تُعزز سمعة المؤسسة البحثية وتُثبت مكانتها الأكاديمية في المحيط العلمي (Bryman, 2016).

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث على جملة من المبادئ الجوهرية التي يتعين على الباحث مراعاتها في كل مرحلة من مراحل دراسته:

الأمانة العلمية: تعني الالتزام بالصدق التام في جمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عن نتائجها، دون تحريف أو إغفال متعمد. فعلى سبيل المثال، لا يجوز حذف استجابات الطلاب السلبية من الاستبيان لتحسين النتائج.

النزاهة: تعني الاتساق بين القيم المُعلنة والسلوك الفعلي للباحث في جميع مراحل البحث، وتشمل الالتزام بالمنهجية المُعلنة دون الانحراف عنها.

الموضوعية: تعني الابتعاد عن التحيز الشخصي في تفسير البيانات وتحليلها، والاعتماد على المنطق العلمي والأدلة الموضوعية بدلاً من التوقعات المسبقة.

السرية: تعني حماية البيانات الشخصية للمشاركين وعدم الإفصاح عن هوياتهم لأطراف غير معنية، وهو مبدأ بالغ الأهمية في ظل طبيعة هذا البحث الذي يتعامل مع آراء الطلاب والموظفين.

الموافقة المستنيرة: تعني إطلاع المشاركين بصورة كاملة وشفافة على أهداف البحث وطبيعته وحقوقهم في الانسحاب في أي وقت، قبل الحصول على موافقتهم على المشاركة.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تبرز في مجال البحث العلمي جملة من القضايا الأخلاقية التي ينبغي على الباحث الانتباه لها وتجنبها: الانتحال العلمي: يُقصد به الاستيلاء على أفكار الآخرين أو نصوصهم دون عزوها إلى أصحابها. وفي هذا البحث، حرصتُ على توثيق جميع المصادر وفق نمط APA، وإعادة صياغة الأفكار المستقاة من الأدبيات بأسلوبِي الخاص. تزوير البيانات: يشمل اختلاق نتائج أو تعديل استجابات المشاركين لخدمة فرضيات محددة. فعلى سبيل المثال، يُعدّ تعديل إجابات الاستبيان لإثبات وجود أثر لجودة الخدمة انتهاكاً أخلاقياً فادحاً. التحيز في البحث: يتجلى في الميل اللاوعي نحو نتائج بعينها، كالتركيز على الدراسات التي تدعم الفرضيات وإغفال تلك التي تعارضها. وقد حرصتُ على استعراض الأدبيات بشكل متوازن يشمل الدراسات المتفقة والمختلفة. انتهاك الخصوصية: يحدث حين تُستخدم البيانات الشخصية للمشاركين خارج نطاق ما أفصح عنه وقت الموافقة. وقد اتخذتُ إجراءات واضحة لضمان عدم الكشف عن هوية المستجيبين في أي مرحلة من مراحل البحث. تضارب المصالح: يُقصد به وجود مصالح شخصية أو مهنية قد تؤثر في موضوعية الباحث. وأفيد بأنه لا توجد أي علاقة مصلحة ترطني بجامعة ميدأوشن تتجاوز كوني طالبة فيها.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تضطلع لجان مراجعة أخلاقيات البحث (IRB - Institutional Review Board) بدور محوري في تقييم البحوث التي تشمل مشاركين بشريين، والتحقق من استيفائها للمعايير الأخلاقية المعتمدة قبل البدء في جمع البيانات. وتُلزم هذه اللجان الباحثين بتقديم تفاصيل كاملة عن منهجية البحث وإجراءات حماية المشاركين. على الصعيد الدولي، يُوفر دليل APA (الجمعية الأمريكية لعلم النفس) إطاراً أخلاقياً شاملاً يتضمن معايير التوثيق والإفصاح عن مصادر التمويل وإجراءات الحصول على الموافقة المستنيرة. ويشكّل هذا الدليل المرجع الأساسي لهذا البحث في كل ما يتعلق بالتوثيق والسلوك البحثي (APA, 2020). وتتكامل هذه القواعد لتُشكّل منظومة ضابطة تُرسّخ الثقة في مخرجات البحث العلمي وتحمي حقوق جميع الأطراف المعنية.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا الجزء الأكثر أهمية في التقرير، إذ يعكس التزامي الفعلي بمبادئ أخلاقيات البحث في سياق دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في جامعة ميدأوشن. أولاً – طريقة جمع البيانات: اعتمدتُ على الاستبيان أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مختارة من طلاب جامعة ميدأوشن وموظفيها. وقد صيغت فقرات الاستبيان بلغة واضحة وموضوعية تخلو من الإيحاء بإجابات بعينها، كما وُزّع بصورة طوعية تامة دون أي ضغط أو إلزام. ثانياً – الموافقة المستنيرة: أرفقت مع الاستبيان مقدمة توضيحية تشرح أهداف الدراسة وطبيعتها الأكاديمية البحتة، وتؤكد حق المشارك في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات، كما تُوضح أن المشاركة طوعية تماماً وأن البيانات ستُستخدم لأغراض بحثية فقط.

ثالثاً – الحفاظ على السرية: صُمم الاستبيان بحيث يكون مجهول الهوية تماماً؛ إذ لا يتضمن أي حقل يُمكن من التعرف على هوية المستجيب. وسيتم تخزين البيانات في ملفات مؤمنة لا يطلع عليها سوى الباحثة والمُشرف، وستتلف فور الانتهاء من استخدامها في التحليل.

رابعاً – المخاطر المحتملة وإجراءات التخفيف: لا تنطوي هذه الدراسة على مخاطر جسدية أو نفسية مباشرة. غير أن ثمة خطراً نظرياً يتمثل في شعور بعض المشاركين بعدم الارتياح عند التعبير عن آرائهم في خدمات الجامعة. وللتخفيف من هذا الخطر، أُكد للمشاركين التام أن إجاباتهم لن تُنسب إليهم بأي شكل، وأن الغرض منها تحسين الخدمات لا المحاسبة الفردية.

خامساً – الأمانة العلمية في توثيق المصادر: وثّقتُ جميع الأفكار والنظريات المُستقاة من الأدبيات وفق نمط APA، وحرصتُ على صياغتها بأسلوبها الخاص بدلاً من الاقتباس الحرفي المفرط، مع الإشارة الصريحة إلى أصحابها.

7. الخاتمة

خُصّ هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد التزام شكلي، بل هي ركيزة جوهرية تضمن نزاهة البحث ومصداقية نتائجه وحماية المشاركين فيه. وقد تجلّى ذلك بصورة عملية من خلال تطبيق مبادئ الموافقة المستنيرة والسرية والأمانة العلمية والموضوعية في جميع مراحل دراسة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في جامعة ميدأوشن. وأؤكد على أهمية الالتزام بهذه المبادئ في الدراسات المستقبلية، لا سيما تلك التي تتعامل مع مشاركين بشريين في السياق التعليمي العربي، حيث لا تزال آليات الرقابة الأخلاقية بحاجة إلى مزيد من التطوير والترسيخ.

8. المراجع

1. American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). APA Publishing
2. Bryman, A. (2016). Social research methods (5th ed.). Oxford University Press
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40
4. Resnik, D. B. (2018). The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust. Springer
5. Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill