

دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد التشغيلي لعقود إدارة المرافق: دراسة ميدانية على
شركة إدارة مرافق سعودية (ساس)

إعداد الطالب/محمد مصلح شتوي ال رAKE

253001028

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید
د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

❖ المقدمة

يُعدّ البحث العلمي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها التقدم المعرفي والتنمية في شتى المجالات، وهو الأداة المنهجية التي يستخدمها الباحثون للوصول إلى حقائق جديدة أو التحقق من معارف قائمة. غير أن هذا المسعى النبيل لا يمكن أن يؤتي ثماره المرجوة ما لم يكن محكومًا بإطار أخلاقي صارم يضمن نزاهة العملية البحثية وموثوقية نتائجها. من هنا تبرز أخلاقيات البحث العلمي بوصفها منظومة من المبادئ والقيم والمعايير السلوكية التي توجّه الباحث في جميع مراحل عمله البحثي، بدءًا من اختيار الموضوع وصياغة الإشكالية، مرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بنشر النتائج وتوظيفها.

تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوك الباحث وتوجّه قراراته خلال العملية البحثية، بما يضمن احترام حقوق المشاركين وسلامتهم، والحفاظ على الأمانة العلمية والنزاهة الأكاديمية". (Resnik, 2015) "كما يُعرّفها السرحاني (2019) بأنها "القواعد والضوابط المعيارية التي يلتزم بها الباحث لضمان جودة البحث ومصداقيته، وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية بالعملية البحثية". وتتضمن هذه الأخلاقيات جوانب متعددة تشمل الصدق في عرض النتائج، واحترام حقوق الملكية الفكرية، وحماية خصوصية المبحوثين، والالتزام بالموضوعية والحياد.

إن أهمية أخلاقيات البحث العلمي تتعاضد بشكل خاص في البحوث الميدانية التي تتضمن جمع بيانات من أفراد ومؤسسات، كما هو الحال في البحث الحالي الذي يتناول دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد التشغيلي لعقود إدارة المرافق، ويُجرى ميدانيًا على شركة إدارة مرافق سعودية (ساس). فطبيعة هذا البحث تستلزم التعامل مع بيانات مؤسسية قد تكون حساسة تجاريًا، والتفاعل مع موظفين ومديرين ضمن بيئة عمل فعلية، مما يفرض على الباحث التزامًا دقيقًا بالمعايير الأخلاقية في كل مرحلة من مراحل الدراسة.

يهدف هذا التقرير إلى استعراض مبادئ أخلاقيات البحث العلمي وتحليل أبعادها المختلفة، ثم تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على موضوع البحث المذكور، وذلك لضمان أن الدراسة الميدانية ستُنَفَّذ وفق أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية. كما يسعى التقرير إلى تعزيز وعي الباحث بالتحديات الأخلاقية المحتملة التي قد تواجهه أثناء إجراء دراسته، وتقديم آليات عملية للتعامل معها بما يحفظ سلامة البحث وحقوق المشاركين فيه.

❖ أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهميتها من كونها تمثل الضمانة الأساسية لمصداقية المعرفة العلمية وموثوقيتها، فهي ليست مجرد قيود شكلية تُفرض على الباحثين، بل هي جوهر العملية البحثية ذاتها وشرط لازم لتحقيق أهدافها. وتتجلى هذه الأهمية في عدة أبعاد مترابطة ومتكاملة.

البعد الأول: ضمان جودة البحث ومصداقية النتائج. إن الالتزام بالأخلاقيات العلمية يضمن أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث تعكس الواقع بأمانة ودقة. فعندما يلتزم الباحث بالموضوعية ويتجنب التحيز في جمع البيانات وتحليلها، فإن نتائجه تكتسب قوة علمية تجعلها قابلة للتكرار والتحقق من قِبل باحثين آخرين. وهذا ما يؤكدته Steneck (2007) حين يشير إلى أن النزاهة البحثية هي الأساس الذي يقوم عليه صرح العلم بأكمله، وأن أي خلل في هذا الأساس يهدد البنيان المعرفي كله. وفي سياق البحث الحالي حول إدارة المرافق، فإن

الالتزام بالأمانة في جمع بيانات الفاقد التشغيلي وتحليلها يضمن أن التوصيات المقدمة ستكون فعّالة وقابلة للتطبيق فعلاً.

البعد الثاني: حماية حقوق المشاركين في البحث. تحرص أخلاقيات البحث على صون كرامة الأفراد المشاركين في الدراسات وحماية خصوصيتهم وضمان عدم تعرضهم لأي ضرر نتيجة مشاركتهم. ويتضمن ذلك الحصول على موافقتهم المستنيرة، وإطلاعهم على طبيعة البحث وأهدافه، ومنحهم حق الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات. وتزداد أهمية هذا البعد في البحوث التي تُجرى في بيئات العمل، حيث قد يشعر الموظفون بضغط ضمني للمشاركة خوفاً من تأثير ذلك على مكانتهم الوظيفية. (Bryman & Bell, 2019)

البعد الثالث: تعزيز ثقة المجتمع في البحث العلمي. إن التزام المجتمع العلمي بالمعايير الأخلاقية يبني جسور الثقة بين الباحثين والمجتمع، مما يسهّل الحصول على الدعم والتمويل للبحوث المستقبلية، ويشجع الأفراد والمؤسسات على المشاركة في الدراسات. وعلى العكس من ذلك، فإن الفضائح الأخلاقية في البحث العلمي تُلحق ضرراً بالغاً بسمعة المؤسسات الأكاديمية وتُضعف ثقة الجمهور في مخرجات البحث العلمي. وقد أشار العمري (2020) إلى أن حوادث الانتحال العلمي وتزوير البيانات التي كُشفت في عدد من الدراسات أدت إلى تراجع ثقة صانعي القرار في الاستناد إلى نتائج البحوث الأكاديمية.

البعد الرابع: المسؤولية الاجتماعية للبحث. لا ينبغي أن يُنظر إلى البحث العلمي بمعزل عن سياقه الاجتماعي والأخلاقي الأوسع. فالبحوث التطبيقية، كتلك المتعلقة بإدارة المرافق والحد من الهدر التشغيلي، لها تأثيرات مباشرة على المؤسسات والعاملين فيها والمجتمع بأسره. ولذلك فإن الالتزام بالأخلاقيات يضمن أن نتائج البحث ستُستخدم بما يخدم الصالح العام ولا تُوظف لإلحاق الضرر بأي طرف.

البعد الخامس: التطوير المهني للباحث. إن ممارسة البحث وفق معايير أخلاقية عالية تسهم في بناء شخصية الباحث الأكاديمية والمهنية، وتكسبه مهارات التفكير النقدي والتحليل الموضوعي التي تنعكس إيجاباً على جميع جوانب حياته المهنية. كما أن السمعة الأكاديمية الجيدة التي يبنها الباحث من خلال التزامه بالنزاهة العلمية تفتح أمامه آفاقاً واسعة للتعاون البحثي والتقدم الوظيفي.

إن ربط أخلاقيات البحث بموثوقية النتائج العلمية ليس مجرد علاقة نظرية، بل هو واقع عملي تؤكد الشواهد. فالدراسات التي تُجرى وفق معايير أخلاقية صارمة تتمتع بمنهجية أكثر انضباطاً، وبيانات أكثر دقة، ونتائج أكثر قابلية للتعميم والتطبيق. وهذا ما يجعل الالتزام بأخلاقيات البحث ليس خياراً يمكن التنازل عنه، بل هو ركيزة أساسية لا يستقيم البحث العلمي بدونها.

❖ المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الجوهرية التي تشكّل الإطار المرجعي لسلوك الباحث وقراراته. وفيما يلي عرض تفصيلي لأهم هذه المبادئ مع أمثلة توضيحية مرتبطة بموضوع البحث الحالي.

3.1 الأمانة العلمية (Honesty)

تُعرّف الأمانة العلمية بأنها التزام الباحث بالصدق والدقة في جميع مراحل البحث، بدءًا من عرض الأدبيات السابقة ومرورًا بجمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى نشر النتائج والاعتراف بإسهامات الآخرين (Shamoo & Resnik, 2015). ويشمل هذا المبدأ عدم اختلاق البيانات أو تزويرها أو حذفها بشكل انتقائي لخدمة فرضيات محددة سلفًا.

مثال توضيحي: في سياق البحث الحالي حول تقليل الفاقد التشغيلي في شركة ساس، يقتضي مبدأ الأمانة العلمية أن يعرض الباحث جميع البيانات التي يجمعها حول معدلات الهدر والفاقد كما هي فعلاً، حتى لو أظهرت أن دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد أقل مما كان متوقعًا. فلا يجوز للباحث أن يتجاهل بيانات تشير إلى عدم فعالية بعض ممارسات إدارة المشاريع لمجرد أنها لا تتوافق مع فرضيته البحثية.

3.2 النزاهة (Integrity)

النزاهة هي التزام الباحث بمعايير السلوك القويم والمسؤول في جميع أنشطته البحثية، وتشمل الوفاء بالوعود والاتفاقيات، والتصرف بحسن نية واتساق، والسعي نحو الكمال المهني في العمل البحثي (National Academies of Sciences, 2017). وتتجاوز النزاهة مفهوم الأمانة لتشمل الاتساق بين أقوال الباحث وأفعاله، والتزامه بالمعايير المهنية حتى في غياب الرقابة.

مثال توضيحي: تتجلى النزاهة في البحث الحالي عندما يلتزم الباحث بالبروتوكول المنهجي الذي حدده مسبقًا لجمع البيانات من شركة ساس، دون أن يغيّر في معايير الاختيار أو أدوات القياس أثناء سير البحث بما يخدم الحصول على نتائج معينة. كما تتجلى في التزامه بالاتفاقيات المبرمة مع الشركة حول حدود استخدام البيانات وسريتها.

3.3 الموضوعية (Objectivity)

تعني الموضوعية سعي الباحث إلى تقليل التحيزات الشخصية والذاتية التي قد تؤثر على تصميم البحث أو جمع البيانات أو تفسير النتائج أو مراجعة الأقران (Resnik, 2015). ويتطلب هذا المبدأ من الباحث أن يكون واعيًا بميوله المسبقة وأن يتخذ إجراءات منهجية للحد من تأثيرها على نتائج بحثه.

مثال توضيحي: في دراسة دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد التشغيلي، قد يكون لدى الباحث ميل مسبق لإثبات أن إدارة المشاريع فعالة بشكل كبير في تقليل الهدر، خاصة إذا كان متخصصًا في هذا المجال. تقتضي الموضوعية أن يصمّم أدوات بحثه بطريقة محايدة، وأن يتجنب صياغة أسئلة الاستبانة بشكل موجه، وأن يستخدم أساليب تحليل إحصائية لا تسمح بالتلاعب في تفسير النتائج.

3.4 السرية (Confidentiality)

تُلزم السرية الباحث بحماية المعلومات الشخصية والمؤسسية التي يحصل عليها خلال البحث، وعدم الإفصاح عنها لأطراف ثالثة أو استخدامها لأغراض تتجاوز نطاق الدراسة (الحربي، 2018). ويشمل ذلك تأمين البيانات المجمعة ضد الوصول غير المصرح به، وإخفاء هوية المشاركين في التقارير والمنشورات البحثية عند الضرورة.

مثال توضيحي: تتضمن الدراسة الحالية جمع بيانات حول الأداء التشغيلي لشركة ساس، والتي قد تشمل معلومات مالية حساسة عن تكاليف العقود ومعدلات الخسائر التشغيلية. يلتزم الباحث بعدم مشاركة هذه البيانات مع جهات منافسة أو نشرها بشكل قد يضر بالموقع التنافسي للشركة. كما يلتزم بإخفاء هوية الموظفين المشاركين في المقابلات والاستبانات بحيث لا يمكن الربط بين إجاباتهم وأشخاصهم.

3.5 الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

تعني الموافقة المستنيرة حصول الباحث على إذن طوعي من المشاركين في البحث بعد إطلاعهم بشكل واضح وكاف على طبيعة الدراسة وأهدافها وإجراءاتها والمخاطر المحتملة المرتبطة بها وحقوقهم في الانسحاب في أي مرحلة. (World Medical Association, 2013) ويجب أن تكون هذه الموافقة حرة تمامًا من أي إكراه أو ضغط.

مثال توضيحي: عند إجراء المقابلات مع مديري المشاريع والفرق التشغيلية في شركة ساس، يجب على الباحث أن يوضح لهم بالتفصيل هدف الدراسة، وكيف ستستخدم إجاباتهم، وأن مشاركتهم طوعية تمامًا ولن يترتب على رفضهم أي عواقب وظيفية. كما يجب الحصول على موافقتهم الخطية قبل البدء في جمع البيانات.

❖ القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحثون تحديات أخلاقية متعددة خلال مسيرتهم البحثية، وتتنوع هذه التحديات بحسب طبيعة البحث ومنهجيته والسياق الذي يُجرى فيه. وفيما يلي عرض لأبرز القضايا الأخلاقية التي يجب على الباحث الأكاديمي أن يكون على وعي تام بها.

4.1 الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعد الانتحال العلمي من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في البحث الأكاديمي، ويُعرّف بأنه نسب أعمال الآخرين أو أفكارهم أو نصوصهم إلى النفس دون الإشارة إلى المصدر الأصلي بشكل ملائم (Helgesson & Eriksson, 2015). ولا يقتصر الانتحال على النسخ الحرفي، بل يشمل أيضًا إعادة صياغة أفكار الآخرين دون إسناد، واستخدام هياكل بحثية أو منهجيات مطورة من قبل آخرين دون الاعتراف بذلك.

مثال واقعي: في عام 2014، تم سحب رسالة دكتوراه من جامعة ألمانية بعد اكتشاف أن أجزاء كبيرة من إطارها النظري منقولة حرفيًا من دراسات سابقة حول إدارة المرافق دون أي توثيق. وقد أدى ذلك إلى سحب الدرجة العلمية من صاحبها والإضرار بسمعته الأكاديمية بشكل دائم.

4.2 تزوير البيانات (Data Fabrication and Falsification)

يشمل تزوير البيانات نوعين أساسيين: الاختلاق (Fabrication) وهو صنع بيانات أو نتائج وتسجيلها والإبلاغ عنها كما لو كانت حقيقية، والتحريف (Falsification) وهو التلاعب بالبيانات الفعلية أو المعدات أو العمليات أو حذف نتائج بشكل انتقائي بما يجعل السجل البحثي لا يمثل الواقع بدقة (Office of Research Integrity, 2011).

مثال افتراضي: لو أن باحثًا يدرس الفاقد التشغيلي في شركة إدارة مرافق وجد أن البيانات الفعلية لا تُظهر فروقًا ذات دلالة إحصائية بين الأقسام التي تطبق منهجيات إدارة المشاريع وتلك التي لا تطبقها، فقام بتعديل بعض القيم الرقمية أو حذف استجابات معينة للحصول على نتائج "أفضل"، فإن ذلك يُعدّ تزويرًا صريحًا للبيانات ويستوجب المساءلة الأكاديمية.

4.3 التحيز (Bias)

يُعدّ التحيز من أكثر القضايا الأخلاقية شيوعًا ودقة في البحث العلمي، لأنه قد يكون غير واعٍ أو ضمني. ويتخذ أشكالاً متعددة منها: تحيز الاختيار في تحديد العينة، وتحيز القياس في تصميم أدوات جمع البيانات، وتحيز النشر بنشر النتائج الإيجابية فقط، وتحيز التأكيد بالبحث عن أدلة تؤيد الفرضية المسبقة فحسب (Pannucci & Wilkins, 2010).

مثال افتراضي: إذا اختار الباحث عينته من موظفي شركة ساس بشكل يركز فقط على الأقسام التي نجحت في تطبيق إدارة المشاريع وتجاهل الأقسام التي واجهت صعوبات، فإنه يقع في تحيز الاختيار الذي سيقود حتمًا إلى نتائج مبالغ فيها حول فعالية إدارة المشاريع في تقليل الفاقد.

4.4 انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يحدث انتهاك الخصوصية عندما يجمع الباحث معلومات شخصية أو مؤسسية دون إذن، أو يستخدمها لأغراض غير مصرّح بها، أو يكشف عن هوية المشاركين بشكل مباشر أو غير مباشر (الزهراني، 2021). وتزداد حساسية هذه القضية في البحوث المؤسسية التي تتضمن بيانات مالية أو تقييمات أداء.

مثال افتراضي: لو أن الباحث نشر في دراسته أن "مدير قسم الصيانة في شركة ساس أفاد بأن هناك هدرًا بنسبة 30% في ميزانية العقود"، دون إخفاء هوية هذا المدير، فإن ذلك قد يعرضه لعواقب مهنية ويُعدّ انتهاكًا لخصوصيته، حتى لو كانت المعلومة صحيحة.

4.5 تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يحدث تضارب المصالح عندما تتعارض المصالح الشخصية أو المالية أو المهنية للباحث مع التزاماته تجاه نزاهة البحث وموضوعيته. (Israel & Hay, 2006) وقد يكون هذا التضارب فعليًا أو محتملاً أو ظاهريًا، وفي جميع الحالات يجب الإفصاح عنه بشفافية.

مثال افتراضي: لو كان الباحث يعمل مستشارًا لشركة ساس أو يحصل منها على تمويل بحثي، فإن ذلك يخلق تضاربًا في المصالح قد يدفعه لا شعوريًا إلى تقديم صورة إيجابية عن أداء الشركة أو التخفيف من حدة المشكلات المكتشفة. ويجب في هذه الحالة الإفصاح عن هذه العلاقة بوضوح في البحث.

❖ القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لم تُترك أخلاقيات البحث العلمي للاجتهاد الفردي للباحثين، بل وُضعت لها أطر مؤسسية ولوائح تنظيمية تضمن التزام المجتمع البحثي بالمعايير الأخلاقية المتفق عليها. وتتنوع هذه الأطر بين لجان مؤسسية ومعايير دولية وأدلة مهنية.

5.1 لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards - IRB)

تُعَدُّ لجان أخلاقيات البحث من أهم الآليات المؤسسية لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية في البحوث التي تتضمن مشاركين بشريين. وتتولى هذه اللجان مراجعة مقترحات البحث قبل تنفيذها للتأكد من أنها تحترم حقوق المشاركين وسلامتهم، وأن المنافع المتوقعة من البحث تفوق المخاطر المحتملة. وقد نشأ مفهوم لجان المراجعة الأخلاقية بعد الفظائع التي ارتكبت باسم البحث العلمي خلال الحرب العالمية الثانية، وترسّخ مع صدور إعلان هلسنكي عام 1964 وتقرير بلمونت عام 1979 (Amdur & Bankert, 2022).

في المملكة العربية السعودية، تضطلع اللجان الوطنية والمؤسسية لأخلاقيات البحث بدور محوري في مراقبة البحوث والتأكد من التزامها بالمعايير المحلية والدولية. وتُلزم العديد من الجامعات والمؤسسات البحثية السعودية الباحثين بالحصول على موافقة أخلاقية قبل البدء في أي دراسة تتضمن جمع بيانات من بشر أو مؤسسات.

5.2 المعايير الدولية ودليل APA

يُعدُّ دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) من أكثر الأدلة الأخلاقية والمنهجية استخدامًا في العلوم الاجتماعية والإدارية. ويتضمن هذا الدليل معايير مفصلة حول التوثيق العلمي الذي يحمي حقوق الملكية الفكرية، والتعامل الأخلاقي مع المشاركين في البحث، والإبلاغ عن النتائج بدقة وشفافية، وتجنب الممارسات البحثية المشكوك فيها (American Psychological Association, 2020).

كما توجد معايير دولية أخرى بالغة الأهمية، منها إعلان هلسنكي الصادر عن الجمعية الطبية العالمية والذي يُحدِّث بانتظام، والمبادئ التوجيهية للبحث المسؤول الصادرة عن مؤسسات بحثية دولية كمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). وتتشابه هذه المعايير في تأكيدها على مبادئ الاحترام والعدالة والإحسان في التعامل مع المشاركين في البحوث.

5.3 أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية

تؤدي القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث وظائف متعددة ومتكاملة في المنظومة البحثية. فهي أولاً توفر إطارًا مرجعيًا واضحًا يهتدي به الباحثون في مواقف الغموض الأخلاقي، حيث لا تكون الخيارات واضحة بين الصواب والخطأ. وثانيًا، تُسهم في توحيد المعايير الأخلاقية عبر المؤسسات والتخصصات، مما يضمن مستوى أدنى من الحماية لجميع المشاركين في البحوث. وثالثًا، توفر آلية للمساءلة تردع الممارسات غير الأخلاقية وتعاقب مرتكبيها. ورابعًا، تُعزز ثقة المجتمع في المؤسسات البحثية من خلال إظهار أن هناك رقابة فعّالة على السلوك البحثي.

وفي سياق البحث الحالي، فإن الالتزام بهذه القواعد يعني ضرورة الحصول على الموافقات اللازمة من لجنة أخلاقيات البحث في الجامعة قبل البدء في جمع البيانات من شركة ساس، وتقديم خطة بحثية واضحة تبيّن كيفية التعامل مع البيانات الحساسة وحماية خصوصية المشاركين.

❖ التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا القسم جوهر التقرير، إذ يتناول كيفية تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي بشكل عملي وتفصيلي على موضوع الدراسة الحالية: "دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد التشغيلي لعقود إدارة المرافق: دراسة ميدانية على شركة إدارة مرافق سعودية (ساس)". وسيتناول هذا القسم الإجراءات الأخلاقية المتبعة في كل مرحلة من مراحل البحث.

6.1 السياق الأخلاقي للدراسة

تتميز هذه الدراسة بعدة خصائص تجعل البعد الأخلاقي فيها بالغ الأهمية. فأولاً، هي دراسة ميدانية تُجرى على مؤسسة حقيقية تعمل في بيئة تنافسية، مما يعني أن البيانات المجمّعة قد تحمل حساسية تجارية عالية. وثانياً، يتضمن البحث جمع بيانات من موظفين على مستويات إدارية مختلفة، مما يستلزم مراعاة ديناميكيات القوة في بيئة العمل وتأثيرها على حرية المشاركة. وثالثاً، تتعلق الدراسة بموضوع الفاقد والهدر التشغيلي، وهو موضوع قد يُنظر إليه على أنه ينطوي على تقييم ضمني لأداء أفراد أو أقسام بعينها، مما يتطلب حساسية أخلاقية عالية في صياغة الأسئلة وعرض النتائج.

6.2 إجراءات جمع البيانات

يعتمد البحث الحالي على منهج مختلط يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، ويتضمن أدوات جمع بيانات متعددة تشمل الاستبانة والمقابلات شبه المنظمة وتحليل الوثائق. وقد روعيت الاعتبارات الأخلاقية في تصميم كل أداة وتطبيقها على النحو التالي:

فيما يخص الاستبانة، تم تصميمها بلغة واضحة ومحايدة تتجنب الأسئلة الموجهة أو المرحجة. وتتضمن الاستبانة في مقدمتها شرحاً وافياً لأهداف البحث واستخدامات البيانات، مع التأكيد على أن المشاركة طوعية وأن الإجابات ستبقى سرية. كما حُرص على عدم تضمين الاستبانة أي أسئلة تطلب معلومات شخصية يمكن من خلالها تحديد هوية المستجيب، واستُخدمت أكواد بدلاً من الأسماء لترقيم الاستبانات.

أما بالنسبة للمقابلات، فقد تم إعداد نموذج موافقة مستنيرة يُقدّم لكل مشارك قبل المقابلة بوقت كافٍ، يتضمن شرحاً لطبيعة الدراسة وأهدافها، ونوع الأسئلة المتوقعة، والمدة التقديرية للمقابلة، وكيفية تسجيلها واستخدام بياناتها، وحق المشارك في رفض الإجابة عن أي سؤال أو الانسحاب في أي وقت. كما يُستأذن المشارك صراحة في تسجيل المقابلة صوتياً إذا كان ذلك ضرورياً، مع الالتزام بحذف التسجيلات بعد تفرغها.

وفيما يتعلق بتحليل الوثائق، تم الحصول على إذن رسمي من إدارة شركة ساس للاطلاع على الوثائق المتعلقة بإدارة العقود والتقارير التشغيلية. وتم الاتفاق مسبقاً على نوعية الوثائق التي يُسمح للباحث بالاطلاع عليها، مع التعهد بعدم نسخ أي وثائق أو الاحتفاظ بها خارج مقر الشركة إلا بإذن كتابي.

6.3 طرق الحفاظ على السرية

أُخذت إجراءات متعددة ومتدرجة لضمان سرية البيانات المجمعة وحماية هوية المشاركين والمعلومات المؤسسية الحساسة. فعلى مستوى حماية هوية المشاركين، يُستخدم نظام ترميز بحيث يُعطى كل مشارك رمزاً أبجدياً رقمياً بدلاً من اسمه، ويُحفظ مفتاح الترميز في ملف منفصل ومشفر لا يصل إليه سوى الباحث الرئيسي. ولا تُذكر في التقرير النهائي أي معلومات يمكن من خلالها التعرف على المشاركين بشكل مباشر أو غير مباشر، كذكر المسمى الوظيفي الدقيق أو سنوات الخبرة المحددة إذا كان ذلك قد يكشف هوية المشارك.

على مستوى حماية البيانات المؤسسية، تم التوقيع على اتفاقية سرية مع شركة ساس تحدد نطاق استخدام البيانات والتزامات الباحث تجاه المعلومات الحساسة. ولا تُنشر أي أرقام مالية دقيقة قد تضر بالموقع التنافسي للشركة، ويُكتفى بعرض نسب ومؤشرات عامة. كما يُعرض ملخص النتائج على إدارة الشركة قبل النشر للتأكد من عدم تضمينه معلومات ترى الشركة أنها سرية.

على مستوى الأمن المعلوماتي، تُحفظ جميع البيانات الرقمية في ملفات مشفرة على جهاز حاسوب محمي بكلمة مرور قوية. ويُحتفظ بنسخة احتياطية مشفرة في مكان آمن. ويُلتزم بحذف جميع البيانات الخام بعد انتهاء البحث ونشره بفترة محددة تُتفق عليها مع لجنة أخلاقيات البحث.

6.4 الموافقة المستنيرة من المشاركين

أعدّ نموذج الموافقة المستنيرة بعناية ليتضمن العناصر التالية: عنوان البحث واسم الباحث والمشرفين والمؤسسة الأكاديمية، وشرح واضح ومبسط لأهداف الدراسة وأهميتها العلمية والعملية، ووصف لما هو مطلوب من المشارك تحديداً مع المدة الزمنية المتوقعة، والتأكيد على أن المشاركة طوعية تماماً وأن الرفض لن يترتب عليه أي أثر سلبي، والتوضيح بأنه يحق للمشارك الانسحاب في أي مرحلة دون إبداء أسباب، وشرح إجراءات حماية السرية والخصوصية المتبعة، وبيان كيفية استخدام البيانات ونشر النتائج، وتوفير معلومات الاتصال بالباحث والمشرف ولجنة أخلاقيات البحث للاستفسار أو الشكوى.

وقد روعي أن يكون النموذج مكتوباً بلغة واضحة ومفهومة بعيداً عن المصطلحات الأكاديمية المعقدة، وأن يُمنح المشاركون وقتاً كافياً لقراءته والتفكير في قرارهم قبل التوقيع عليه. كما حُرص على أن يكون التوقيع في غياب المسؤولين المباشرين لتجنب أي ضغط ضمني.

6.5 المخاطر المحتملة واستراتيجيات التخفيف

حُدّدت عدة مخاطر أخلاقية محتملة مرتبطة بهذه الدراسة، ووُضعت استراتيجيات للتعامل مع كل منها. فيما يخص خطر الإضرار بالسمعة المهنية للمشاركين، حيث قد تكشف إجابات بعض الموظفين عن مشكلات إدارية تُنسب إليهم، فإن استراتيجية التخفيف تتمثل في ضمان إخفاء الهوية بشكل كامل، وعرض النتائج بصيغة إجمالية لا فردية، وتجنب الاقتباسات التي يمكن أن تُعرّف قائلها.

أما بشأن خطر الإضرار بالمصالح التجارية لشركة ساس، فإن كشف تفاصيل عن الفاقد التشغيلي وأوجه القصور في إدارة العقود قد يُستغل من المنافسين. ولمواجهة ذلك، تُعرض النتائج بمستوى من التجريد يكفي للإفادة الأكاديمية دون كشف تفاصيل تضر بالشركة، مع منحها حق مراجعة المنشورات قبل نشرها.

كذلك ثمة خطر الضغط المؤسسي على حرية المشاركة، إذ قد يشعر بعض الموظفين بأنهم مُلزمون بالمشاركة بحكم توجيه إداري. ولمعالجة ذلك، يُؤكد شفهيًا وكتابيًا أن المشاركة طوعية، ويُتاح ملء الاستبانة في أوقات وأماكن خارج نطاق الرقابة المباشرة للمسؤولين.

6.6 التحقق من الالتزام الأخلاقي

لضمان استمرار الالتزام بالمعايير الأخلاقية طوال فترة البحث، وُضعت آليات للمراقبة والتقييم الذاتي. وتشمل هذه الآليات مراجعة دورية مع المشرفين الأكاديميين حول التحديات الأخلاقية المستجدة وكيفية التعامل معها، والاحتفاظ بسجل بحثي مفصل يوثق جميع القرارات المنهجية والأخلاقية المتخذة ومبرراتها، والتواصل المستمر مع لجنة أخلاقيات البحث في حال ظهور أي قضايا لم تكن متوقعة عند الحصول على الموافقة الأولية.

❖ الخاتمة

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد متطلبات إجرائية شكلية، بل هي ركيزة جوهرية تضمن جودة البحث ومصداقيته وقدرته على الإسهام الفعلي في تطوير المعرفة وخدمة المجتمع. وقد تبين من خلال العرض التحليلي للمبادئ الأخلاقية وتطبيقها على موضوع البحث الحالي أن الدراسات الميدانية في مجال إدارة المرافق تحمل تحديات أخلاقية خاصة تتطلب وعيًا عميقًا وتخطيطًا دقيقًا.

إن دراسة دور إدارة المشاريع في تقليل الفاقد التشغيلي لعقود إدارة المرافق في شركة ساس تنطوي على التعامل مع بيانات مؤسسية حساسة وأفراد في بيئة عمل فعلية، مما يفرض على الباحث مسؤولية مزدوجة تجاه الحقيقة العلمية من جهة، وحقوق المشاركين والمؤسسة من جهة أخرى. وقد أوضح التطبيق العملي في هذا التقرير كيف يمكن تحقيق التوازن بين هاتين المسؤوليتين من خلال إجراءات منهجية ومدروسة.

وتؤكد هذه الدراسة على أهمية أن يضع الباحث الاعتبارات الأخلاقية في صميم تخطيطه البحثي منذ البداية، لا أن يتعامل معها كإجراء لاحق أو ثانوي. فالالتزام بالأخلاقيات ليس قيدًا على البحث بل هو ضمانة لجودته وتأثيره. وينبغي على الباحثين في المستقبل أن يولوا اهتمامًا متزايدًا للتحديات الأخلاقية الناشئة المرتبطة بالتحول الرقمي وتحليل البيانات الضخمة، والتي ستطرح أسئلة أخلاقية جديدة تتطلب إجابات مبتكرة تحفظ حقوق الأفراد وتحمي المصلحة العامة.

❖ المراجع

المراجع العربية:

- الحربي، محمد عبدالله. (2018). *أخلاقيات البحث العلمي في الدراسات الاجتماعية: إشكاليات وحلول*. مجلة العلوم الاجتماعية، 46(2)، 138-115.
- الزهراني، أحمد سعيد. (2021). *حماية الخصوصية في البحوث المؤسسية: دراسة تحليلية*. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 14(3)، 89-67.
- السرحاني، فهد عبدالرحمن. (2019). *أخلاقيات البحث العلمي: المفاهيم والتطبيقات في العلوم الإدارية*. الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- العمرى، خالد محمد. (2020). *النزاهة الأكاديمية في الجامعات العربية: التحديات والمعالجات*. مجلة اتحاد الجامعات العربية، 40(1)، 45-23.

المراجع الأجنبية:

- Amdur, R. J., & Bankert, E. A. (2022). *Institutional Review Board: Management and function* (3rd ed.). Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Bryman, A., & Bell, E. (2019). *Business research methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Helgesson, G., & Eriksson, S. (2015). Plagiarism in research. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 18(1), 91-101.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists*. London: Sage Publications.
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2017). *Fostering integrity in research*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Pannucci, C. J., & Wilkins, E. G. (2010). Identifying and avoiding bias in research. *Plastic and Reconstructive Surgery*, 126(2), 619-625.
- Resnik, D. B. (2015). What is ethics in research and why is it important? *National Institute of Environmental Health Sciences*. Retrieved from <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics>
- Shamoo, A. E., & Resnik, D. B. (2015). *Responsible conduct of research* (3rd ed.). New York: Oxford University Press.

Steneck, N. H. (2007). *ORI introduction to the responsible conduct of research*. Washington, DC: Office of Research Integrity.

World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191-2194.