

عنوان التقرير

قيادة مدير المشروع

إعداد الطالب/ة
ملك ربيع الجباخنجي

إشراف/
د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

1. المقدمة:

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي بحث أكاديمي، إذ تضمن تنفيذ البحث وفق مبادئ علمية وأخلاقية تعزز المصداقية والشفافية والنزاهة في جميع مراحله. ولا يقتصر دورها على حماية حقوق المشاركين في الدراسة، بل يمتد إلى ضمان صحة النتائج وموثوقيتها، بما يسهم في إثراء المعرفة العلمية وخدمة المجتمع.

وفي هذا البحث، الذي يتناول تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع، يلتزم الباحث بتطبيق المبادئ الأخلاقية المعتمدة في البحث العلمي، مثل الأمانة العلمية، واحترام حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية البيانات، والحصول على الموافقة المستنيرة قبل جمع المعلومات، إضافة إلى توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق أسلوب APA، وتجنب جميع أشكال الانتحال العلمي أو التلاعب بالبيانات.

كما يحرص الباحث على التعامل مع البيانات التي يتم جمعها بموضوعية تامة، وتحليلها دون تحيز أو تأثير للمعتقدات أو الآراء الشخصية، مع الالتزام بعرض النتائج كما هي، سواء أيدت فرضيات الدراسة أم لم تؤيدها. ويهدف هذا الالتزام إلى إنتاج بحث علمي يتمتع بالمصداقية والموثوقية، ويمكن الاعتماد على نتائجه في فهم العلاقة بين قيادة مدير المشروع ومستوى رضا العملاء وجودة الخدمة، وتقديم توصيات تسهم في تحسين ممارسات إدارة المشاريع.

وبذلك، تشكل أخلاقيات البحث العلمي إطاراً أساسياً لضمان جودة هذا البحث، وتعزيز قيم النزاهة والمسؤولية العلمية، بما يتوافق مع المعايير الأكاديمية المعتمدة في إعداد مشاريع التخرج.

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

تُعد أخلاقيات البحث العلمي عنصراً أساسياً في نجاح أي دراسة أكاديمية، إذ تسهم في ضمان إجراء البحث بطريقة علمية سليمة تحترم المبادئ الأخلاقية والمعايير الأكاديمية. وتبرز أهميتها في دراسة "تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع" من خلال ما يلي:

تعزيز النزاهة والأمانة العلمية من خلال عرض البيانات والنتائج كما هي دون تحريف أو تزيف أو إخفاء أي معلومات تؤثر في مصداقية البحث.

حماية حقوق المشاركين عبر احترام خصوصيتهم، والحفاظ على سرية بياناتهم، وعدم استخدام المعلومات التي يقدمونها إلا لأغراض البحث العلمي.

الحصول على نتائج موثوقة ودقيقة، حيث يسهم الالتزام بالأخلاقيات في جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية بعيداً عن التحيز أو التأثير الشخصي.

تعزيز الثقة بالبحث العلمي، إذ تزيد أخلاقيات البحث من ثقة القارئ والجهات الأكاديمية بنتائج الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في تطوير المعرفة واتخاذ القرارات.

الالتزام بحقوق الملكية الفكرية من خلال توثيق جميع المراجع والمصادر المستخدمة وفق نظام APA، وتجنب الانتحال العلمي أو نسب أفكار الآخرين إلى الباحث.

تحقيق العدالة والاحترام بين جميع المشاركين، من خلال معاملة أفراد العينة دون تمييز أو استغلال، واحترام رغبتهم في المشاركة أو الانسحاب من الدراسة في أي وقت.

دعم جودة البحث العلمي، حيث يسهم الالتزام بالأخلاقيات في رفع القيمة العلمية للدراسة وزيادة إمكانية الاستفادة من نتائجها في مجال إدارة المشاريع وتحسين ممارسات قيادة مديري المشاريع.

المساهمة في خدمة المجتمع والمؤسسات، إذ تساعد النتائج المستندة إلى أسس أخلاقية سليمة في تقديم توصيات واقعية يمكن الاعتماد عليها لتحسين رضا العملاء وجودة الخدمات في المشاريع.

وبناءً على ذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يُعد شرطاً أساسياً لإنتاج بحث يتمتع بالمصداقية والجودة، ويحقق الفائدة العلمية والعملية للباحثين والمؤسسات وصناع القرار.

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي:

الأمانة العلمية :

يلتزم الباحث بعرض البيانات والنتائج كما هي دون تحريف أو تزيف أو حذف أي معلومات قد تؤثر في نتائج الدراسة، مع الالتزام بالصدق في جميع مراحل البحث.

احترام حقوق المشاركين:

يحترم الباحث حقوق جميع المشاركين في الدراسة، سواء كانوا مديري مشاريع أو موظفين أو عملاء، مع ضمان عدم تعرضهم لأي ضرر نفسي أو اجتماعي نتيجة مشاركتهم في البحث.

الموافقة المستنيرة :

يتم إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة، وطبيعة مشاركتهم، وكيفية استخدام البيانات، والحصول على موافقتهم الطوعية قبل جمع المعلومات، مع التأكيد على حقهم في الانسحاب في أي وقت.

السرية والخصوصية :

يلتزم الباحث بالحفاظ على سرية البيانات الشخصية وعدم الإفصاح عن أسماء المشاركين أو المؤسسات، واستخدام المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط.

الموضوعية والحياد :

يحرص الباحث على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها دون تحيز أو تأثير للآراء الشخصية، لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع.

احترام الملكية الفكرية:

يلتزم الباحث بتوثيق جميع الكتب والدراسات والمراجع المستخدمة وفق نظام APA (الإصدار السابع)، مع تجنب الانتحال العلمي ونسب أفكار الآخرين إلى نفسه.

7العدالة وعدم التمييز :

يعامل الباحث جميع أفراد العينة على قدم المساواة، دون تمييز بسبب الجنس أو العمر أو الوظيفة أو الجنسية أو أي اعتبارات أخرى.

المسؤولية العلمية:

يتحمل الباحث المسؤولية الكاملة عن دقة البيانات، وصحة التحليل، ونتائج الدراسة، والالتزام بالمعايير الأخلاقية طوال مراحل البحث.

الشفافية:

يلتزم الباحث بتوضيح منهجية الدراسة، وأدوات جمع البيانات، والإجراءات المتبعة، والإفصاح عن أي قيود أو تحديات قد تؤثر في النتائج.

استخدام البيانات للأغراض العلمية فقط:

يقتصر استخدام البيانات التي يتم جمعها على تحقيق أهداف الدراسة، ولا تُستخدم لأي أغراض تجارية أو شخصية أو خارج نطاق البحث العلمي.

خاتمة:

إن الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية يساهم في تعزيز جودة ومصداقية دراسة “تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع”، ويضمن حماية المشاركين، واحترام حقوقهم، وإنتاج نتائج علمية موثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات قيادة المشاريع وتحسين رضا العملاء وجودة الخدمات

4.القضايا الأخلاقية في البحث العلمي:

الحصول على الموافقة المستنيرة

يجب إبلاغ المشاركين بهدف الدراسة، وطبيعة مشاركتهم، وكيفية استخدام البيانات، ثم الحصول على موافقتهم الطوعية قبل جمع المعلومات، مع التأكيد على حقهم في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

الحفاظ على السرية والخصوصية:

قد تتضمن الدراسة معلومات تتعلق بأداء مديري المشاريع أو آراء العملاء، لذلك يجب الحفاظ على سرية جميع البيانات وعدم الإفصاح عن أسماء الأفراد أو المؤسسات، واستخدام رموز أو أرقام بدلاً من الأسماء. تجنب التحيز في جمع وتحليل البيانات:

ينبغي على الباحث جمع البيانات وتحليلها بموضوعية، دون التأثير على إجابات المشاركين أو تفسير النتائج بما يخدم توقعاته أو فرضياته.

حماية المشاركين من أي ضرر:

يجب ألا يؤدي البحث إلى إلحاق أي ضرر نفسي أو اجتماعي أو وظيفي بالمشاركين، كما ينبغي تجنب الأسئلة التي قد تسبب لهم الإحراج أو تؤثر في مكانتهم المهنية.

الأمانة العلمية وتجنب الانتحال:

يلتزم الباحث بتوثيق جميع المصادر والمراجع وفق نظام APA (الإصدار السابع)، وعدم نسخ أو اقتباس أعمال الآخرين دون توثيق، مع الالتزام بإظهار النتائج الحقيقية دون تزيف أو تحريف.

تضارب المصالح:

إذا كانت للباحث علاقة مباشرة بالمؤسسة أو بأحد المشاركين، فيجب الإفصاح عن ذلك وتجنب أي تأثير قد يؤدي إلى تحيز النتائج أو تفسيرها بصورة غير موضوعية.

الاستخدام المسؤول للبيانات:

تُستخدم البيانات التي يتم جمعها لتحقيق أهداف الدراسة فقط، ولا يجوز مشاركتها مع أي جهة أخرى أو استخدامها لأغراض شخصية أو تجارية دون موافقة المشاركين.

العدالة في اختيار العينة:

يجب اختيار المشاركين وفق معايير علمية واضحة، دون تمييز أو استبعاد غير مبرر، بما يضمن تمثيلاً عادلاً لمجتمع الدراسة.

النزاهة في عرض النتائج:

يلتزم الباحث بعرض جميع النتائج كما توصل إليها، سواء دعمت فرضيات الدراسة أم لم تدعمها، وعدم إخفاء النتائج التي قد تؤثر في تفسير الدراسة.

خاتمة

تُعد مراعاة هذه القضايا الأخلاقية أساساً لنجاح دراسة "تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع"، إذ تضمن حماية المشاركين، وتعزز نزاهة البحث وموثوقية نتائجه، وتزيد

من إمكانية الاعتماد عليها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء.

3. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث:

تخضع البحوث العلمية لمجموعة من القواعد واللوائح الأخلاقية التي تهدف إلى تنظيم العملية البحثية، وحماية المشاركين، وضمان نزاهة الباحث وموثوقية النتائج. وفي هذه الدراسة، يلتزم الباحث بهذه القواعد بما يتوافق مع المعايير الأكاديمية والدولية، ومن أهمها:

أولاً: دور لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board - IRB)

تُعد لجان أخلاقيات البحث (IRB) جهة مستقلة في الجامعات والمؤسسات البحثية، تتولى مراجعة الدراسات قبل تنفيذها للتأكد من توافقها مع المبادئ الأخلاقية. وتتمثل أهم أدوارها في:

- مراجعة أهداف البحث ومنهجيته للتأكد من سلامتها أخلاقياً.
 - التأكد من أن مشاركة أفراد العينة تتم بشكل طوعي وبعد الحصول على الموافقة المستنيرة.
 - حماية حقوق المشاركين وخصوصيتهم وسرية بياناتهم.
 - التأكد من أن الدراسة لا تعرض المشاركين لأي ضرر نفسي أو اجتماعي أو مهني.
 - متابعة التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية طوال فترة تنفيذ البحث.
- وفي هذه الدراسة، يسعى الباحث إلى الالتزام بجميع المتطلبات التي تضعها لجنة أخلاقيات البحث، بما يضمن سلامة الإجراءات البحثية وحماية جميع المشاركين.

ثانياً: معايير جمعية علم النفس الأمريكية (APA)

يُعد دليل APA (American Psychological Association) من أكثر الأدلة استخداماً في إعداد البحوث العلمية، ويحدد قواعد واضحة لتوثيق المصادر والمراجع، إضافة إلى عدد من المبادئ الأخلاقية التي يجب على الباحث الالتزام بها، ومنها:

- توثيق جميع المصادر والمراجع بدقة وفق APA الإصدار السابع (APA 7th Edition).
- احترام حقوق الملكية الفكرية وتجنب الانتحال العلمي.
- عرض البيانات والنتائج بصدق وشفافية دون تحريف أو تزيف.

- توضيح منهجية البحث وإجراءاته بصورة دقيقة.
 - الحفاظ على النزاهة العلمية عند جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها.
- ويعزز الالتزام بدليل APA جودة البحث، ويزيد من موثوقيته وقبوله في الأوساط الأكاديمية.
- أهمية هذه القواعد واللوائح في تنظيم العملية البحثية
- تتمثل أهمية القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي في دراسة “تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع” فيما يلي:
1. حماية حقوق المشاركين وضمان احترام خصوصيتهم والحفاظ على سرية معلوماتهم.
 2. تعزيز النزاهة والشفافية في جميع مراحل البحث، بدءًا من جمع البيانات وحتى عرض النتائج.
 3. ضمان مصداقية النتائج من خلال الالتزام بالموضوعية وتجنب التحيز أو التلاعب بالبيانات.
 4. الحد من الانتحال العلمي عبر الالتزام بقواعد التوثيق واحترام حقوق الملكية الفكرية.
 5. رفع جودة البحث العلمي بما يتوافق مع المعايير الأكاديمية المحلية والدولية.
 6. تعزيز ثقة الجامعات والمؤسسات والباحثين في نتائج الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع.
 7. المساهمة في اتخاذ قرارات إدارية أكثر فاعلية من خلال الاعتماد على نتائج علمية موثوقة ومستندة إلى أسس أخلاقية سليمة.

خاتمة

إن الالتزام بالقواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي، بما في ذلك متطلبات لجان أخلاقيات البحث (IRB) ومعايير APA (الإصدار السابع)، يُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح دراسة “تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع”. فهو يضمن حماية المشاركين، ويعزز النزاهة والشفافية، ويرفع جودة البحث ومصداقية نتائجه، مما يجعلها قابلة للاعتماد والاستفادة منها في تطوير مجال إدارة المشاريع

يتناول الطالب دور لجان أخلاقيات البحث (IRB) والمعايير الدولية مثل دليل APA المطلوب توضيح أهمية هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية.

4. التطبيق العملي على موضوع البحث:

أولاً: كيفية جمع البيانات

ستُجمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة (الاستبيان)، والتي سيتم توزيعها إلكترونياً على عينة من مديري المشاريع، وأعضاء فرق العمل، والعملاء في عدد من المؤسسات التي تنفذ مشاريع خدمية أو إنشائية أو تقنية. وقد تم اختيار الاستبانة لأنها تتيح جمع عدد كبير من البيانات في وقت مناسب، كما تمنح المشاركين حرية الإجابة دون أي ضغط.

قبل توزيع الاستبانة، سيتم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين، وأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يكون لها أي تأثير على وظائفهم أو تقييم أدائهم.

ثانياً: الحفاظ على سرية البيانات

يلتزم الباحث بالحفاظ على سرية جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها من المشاركين، وذلك من خلال:

- عدم طلب أسماء المشاركين أو أرقام هوياتهم أو أي معلومات تكشف عن شخصياتهم.
 - استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.
 - حفظ ملفات الاستبانة في مكان آمن وعدم إتاحتها لأي شخص غير الباحث.
 - عرض النتائج بصورة إجمالية وإحصائية دون الإشارة إلى أي فرد أو مؤسسة بعينها.
 - التخلص من البيانات بعد الانتهاء من الدراسة وفق السياسات الأكاديمية المعتمدة.
- وبذلك يتم ضمان خصوصية المشاركين وعدم تعرضهم لأي ضرر نتيجة مشاركتهم في الدراسة.

ثالثاً: الموافقة المستنيرة

قبل بدء المشاركة، سيتم تزويد جميع المشاركين بنموذج موافقة مستنيرة يتضمن:

- عنوان البحث.
 - الهدف من الدراسة.
 - طبيعة المشاركة والوقت المتوقع للإجابة.
 - التأكيد على أن المشاركة طوعية بالكامل.
 - حق المشارك في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي عواقب.
 - توضيح أن جميع المعلومات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
- ويُعد الحصول على هذه الموافقة خطوة أساسية لضمان احترام حقوق المشاركين والالتزام بالمعايير الأخلاقية.

رابعًا: المخاطر المحتملة وكيفية الحد منها

تُعد هذه الدراسة من الدراسات التي تنطوي على مخاطر محدودة جدًا، إلا أنه قد يشعر بعض المشاركين بالتردد عند تقييم أسلوب قيادة مدير المشروع أو جودة الخدمات في مؤسساتهم، خوفًا من معرفة هوياتهم أو تأثير ذلك على عملهم.

وللتقليل من هذه المخاطر، سيتخذ الباحث الإجراءات الآتية:

- التأكيد على أن الاستبانة مجهولة الهوية.
- عدم جمع أي معلومات شخصية أو وظيفية يمكن أن تكشف هوية المشارك.
- توضيح أن النتائج ستعرض بصورة جماعية ولن يتم ربط أي إجابة بشخص معين.
- عدم مشاركة البيانات مع أي جهة خارج إطار البحث.

خامسًا: الالتزام بالأمانة العلمية

يلتزم الباحث خلال جميع مراحل الدراسة بالأمانة العلمية من خلال:

- توثيق جميع الكتب والدراسات والمراجع وفق نظام APA (الإصدار السابع).
- تجنب الانتحال العلمي أو نسخ أعمال الآخرين دون توثيق.
- عرض النتائج كما تم التوصل إليها دون تعديل أو حذف أو تزيف.
- تحليل البيانات بطريقة موضوعية بعيدًا عن أي تحيز شخصي.

سادسًا: انعكاس أخلاقيات البحث على جودة الدراسة

إن الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية يساهم في رفع جودة الدراسة وزيادة موثوقية نتائجها؛ فشعور المشاركين بالأمان والسرية يشجعهم على تقديم إجابات صادقة تعكس واقع ممارسات قيادة مدير المشروع ومستوى رضا العملاء وجودة الخدمة. كما أن الالتزام بالموضوعية والأمانة العلمية يقلل من احتمالية التحيز ويجعل النتائج أكثر دقة وقابلية للاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع واتخاذ قرارات إدارية مبنية على أدلة علمية.

خلاصة

في هذه الدراسة، لم تقتصر أخلاقيات البحث العلمي على الجانب النظري، بل طبقت عمليًا في جميع مراحل البحث، بدءًا من تصميم الاستبانة واختيار العينة، مرورًا بالحصول على الموافقة المستنيرة، وضمان سرية البيانات، وانتهاءً بتحليل النتائج وتوثيقها بأمانة وشفافية. ويعكس هذا التطبيق العملي التزام الباحث بالمعايير الأخلاقية، ويعزز من مصداقية الدراسة وقيمتها العلمية وإمكانية الاعتماد على نتائجها في مجال إدارة المشاريع.

5.الخاتمة:

في ختام هذا التقرير، يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل أساساً لا غنى عنه لإجراء الدراسات الأكاديمية بصورة صحيحة وموثوقة، فهي لا تقتصر على الالتزام بالقواعد واللوائح، بل تمتد إلى ترسيخ قيم النزاهة والشفافية والموضوعية واحترام حقوق المشاركين. ويؤدي الالتزام بهذه المبادئ إلى تعزيز جودة البحث وزيادة مصداقية نتائجه، بما يحقق الفائدة للباحثين والمؤسسات والمجتمع.

وفيما يتعلق بدراسة “تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع”، فقد تم توضيح كيفية تطبيق المبادئ الأخلاقية عملياً من خلال الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين، والحفاظ على سرية البيانات، والالتزام بالأمانة العلمية في جمع البيانات وتحليلها وتوثيقها وفق نظام APA (الإصدار السابع)، إلى جانب مراعاة الموضوعية وتجنب التحيز في جميع مراحل البحث.

كما أظهرت الدراسة أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في فهم أثر قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة، وتقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتحسين مستوى الأداء وتحقيق رضا العملاء.

وبناءً على ذلك، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يُعد مجرد متطلب أكاديمي، بل هو مسؤولية علمية ومهنية تضمن إنتاج معرفة موثوقة تساهم في تطوير مجال إدارة المشاريع، وتعزز ثقة المجتمع الأكاديمي بنتائج البحوث وإمكانية الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية واتخاذ القرارات الإدارية.

6.المراجع:

المراجع (APA 7th Edition)

American Psychological Association. (2020). Publication Manual of the American Psychological Association (7th ed.). Washington, DC: American Psychological Association.

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

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th ed.). Sage Publications

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson Education Limited

Kerzner, H. (2022). Project Management: A Systems Approach to Planning,
Scheduling, and Controlling (13th ed.). John Wiley & Sons