

عنوان التقرير

أخلاقيات البحث العلمي في دراسة: إدارة الجودة في المشروع
من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة سامسونج
(Samsung)

إعداد الطالبة / أسماء يحيى محمد المالكي
إشراف / د. عبد الرحيم نادر
العام الدراسي / 2026

المقدمة

أصبحت أخلاقيات البحث العلمي من الموضوعات الأساسية في البيئة الأكاديمية الحديثة؛ نظراً لدورها في ضمان جودة الدراسات العلمية ومصادقية نتائجها. وتمثل أخلاقيات البحث مجموعة من المبادئ والمعايير التي توجه سلوك الباحث في جميع مراحل البحث، بدءاً من تحديد مشكلة الدراسة واختيار منهج البحث، وانتهاءً بتحليل النتائج وعرضها بصورة موضوعية.

وتكتسب أخلاقيات البحث أهمية خاصة في الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة في المشاريع ورضا العملاء؛ لأنها تعتمد بصورة مباشرة على جمع وتحليل بيانات الأفراد وآرائهم وتقييماتهم تجاه المنتجات والخدمات. كما أن دراسة إدارة الجودة في المشروع من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة سامسونج تتطلب الالتزام بمعايير أخلاقية تحافظ على خصوصية المشاركين، وتضمن النزاهة العلمية والموضوعية في جمع البيانات وتحليلها.

ويهدف هذا التقرير إلى استعراض المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي وتطبيقها على موضوع البحث المعنون: إدارة الجودة في المشروع من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة سامسونج (Samsung).

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز الثقة بين الباحث والمجتمع العلمي، وضمان أن تكون نتائج الدراسة قابلة للاعتماد والاستفادة منها في اتخاذ القرارات. كما تمنع الأخلاقيات الممارسات غير المشروعة مثل الانتحال العلمي، وتحريف البيانات، والتلاعب بالنتائج.

وتسهم الأخلاقيات في حماية المشاركين من أي أضرار نفسية أو اجتماعية قد تنتج عن مشاركتهم في الدراسة، كما تساعد في الحفاظ على سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية، وتدعم جودة المعرفة العلمية المنتجة.

وفي مجال إدارة الجودة، ترتبط الأخلاقيات بالحصول على بيانات دقيقة تعكس آراء العملاء الحقيقية حول جودة المنتجات والخدمات، الأمر الذي يساعد على تقديم نتائج علمية موثوقة تسهم في تحسين جودة المشاريع وزيادة رضا العملاء.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1- الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

تعني الالتزام بعرض المعلومات والنتائج المتعلقة بآراء عملاء شركة سامسونج بدقة وشفافية، مع توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق الأساليب العلمية المعتمدة.

2- النزاهة العلمية (Integrity)

يقصد بها التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل الدراسة، وعدم التلاعب بالبيانات أو النتائج بهدف تحقيق أهداف أو توقعات مسبقة.

3- الموضوعية (Objectivity)

تعني تجنب التحيز الشخصي أو المؤسسي أثناء جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها، والاعتماد على الأدلة والحقائق المستخلصة من آراء العملاء فقط.

4- السرية والخصوصية (Confidentiality and Privacy)

تتطلب حماية بيانات المشاركين وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها لأغراض غير متعلقة بالبحث، مع ضمان سرية المعلومات التي يقدمها المشاركون.

5- الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

تعني إبلاغ المشاركين بطبيعة الدراسة وأهدافها وإجراءاتها وحقوقهم قبل المشاركة، والحصول على موافقتهم الحرة مع منحهم حق الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

1- الانتحال العلمي

يحدث عندما يستخدم الباحث أفكار أو نتائج الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية.

2- تحريف البيانات

يُعد من أخطر المخالفات الأخلاقية، ويشمل اختلاق البيانات أو تعديلها للوصول إلى نتائج معينة.

3- التحيز البحثي

قد يظهر عند تصميم أسئلة الاستبانة أو اختيار العينة أو تفسير النتائج بطريقة تدعم وجهة نظر الباحث.

4- انتهاك الخصوصية

يحدث عند جمع معلومات شخصية أو نشرها دون موافقة أصحابها.

5- تضارب المصالح

ينشأ عندما تكون للباحث مصلحة شخصية أو مادية قد تؤثر في موضوعية البحث ونتائجه

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تعتمد الجامعات والمؤسسات الأكاديمية على أنظمة ولوائح تهدف إلى ضمان الالتزام بالأخلاقيات العلمية وحماية المشاركين في الدراسات البحثية. كما تؤكد المعايير الدولية، ومنها دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA)، على أهمية احترام خصوصية المشاركين، والحصول على الموافقة المستنيرة، وتوثيق المصادر العلمية بدقة، والالتزام بالموضوعية والنزاهة في جميع مراحل البحث.

التطبيق العملي على موضوع البحث

يرتبط موضوع البحث الحالي بدراسة إدارة الجودة في المشروع من وجهة نظر العملاء بالتطبيق على شركة سامسونج، وهو موضوع يعتمد بصورة مباشرة على آراء العملاء وتقييماتهم لجودة المنتجات والخدمات.

1- جمع البيانات:

سيتم استخدام استبانة إلكترونية توزع على عينة من عملاء شركة سامسونج بهدف التعرف على آرائهم حول جودة المنتجات والخدمات ومدى رضاهم عنها. وستتضمن مقدمة الاستبانة توضيح أهداف الدراسة وآلية استخدام البيانات.

2- الموافقة المستنيرة:

سيتم تضمين نموذج موافقة إلكتروني يوضح للمشارك أن مشاركته اختيارية بالكامل، وأن له الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

3- حماية الخصوصية:

لن يتم جمع أسماء المشاركين أو أرقام هوياتهم أو أي معلومات تعريفية مباشرة، كما ستخزن البيانات في ملفات محمية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

4- الحياد والموضوعية:

سيتم تصميم أسئلة الاستبانة بصياغة محايدة لا توجه المشاركين نحو إجابات معينة، مع تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

5- إدارة المخاطر:

من المتوقع أن تكون المخاطر المرتبطة بهذه الدراسة محدودة للغاية، ومع ذلك سيتم احترام رغبة أي مشارك في عدم الإجابة عن أي سؤال لا يرغب في الإجابة عنه.

6- ارتباط الأخلاقيات بإدارة الجودة:

تعتمد إدارة الجودة على فهم احتياجات العملاء وقياس مستوى رضاهم، ولذلك فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي يساهم في الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة تعكس آراء عملاء سامسونج بصورة حقيقية، ويساعد في تقديم توصيات علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير جودة المشاريع والمنتجات وتحسين تجربة العملاء.

الخاتمة

يتضح من خلال هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي تمثل حجر الأساس في نجاح الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة ورضا العملاء، كما أن تطبيق هذه المبادئ على موضوع البحث الحالي يساهم في حماية حقوق المشاركين وتحسين جودة البيانات والنتائج. وتؤكد الدراسة أن الالتزام بالأمانة العلمية والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة يعد ضرورة لا غنى عنها في البحوث المتعلقة بإدارة الجودة في المشاريع، خاصةً تلك التي تعتمد على آراء العملاء وتقييماتهم.

المراجع

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

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). Managing for Quality and Performance Excellence (11th ed.). Cengage Learning.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality (8th ed.). Pearson.

Project Management Institute. (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). Project Management Institute.

Samsung Electronics. (2025). Sustainability Report and Quality Management Report. Samsung Electronics