

MIDOCEAN UNIVERSITY
جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص: إدارة مشاريع

تكليف اخلاقيات البحث العلمي

جامعة ميدأوشن - إدارة مشاريع

إعداد الطالبة: لجين الصويغ
إشراف الدكتور: عبد الرحيم نادر
العام الدراسي: 2026 م

1. هدف التقرير الأكاديمي وجدواه

يهدف هذا التقرير الأكاديمي الموسع إلى تقديم قراءة نقدية تحليلية وتفصيلية حول مفهوم أخلاقيات البحث العلمي، واستقصاء مدى أهميتها البالغة في صون النزاهة الفكرية والموضوعية للدراسات الأكاديمية المعاصرة. ويركز التقرير بصفة خاصة وجوهرية على إسقاط هذه المبادئ الأخلاقية على الأبحاث التطبيقية المرتبطة بمجال إدارة المشاريع، وتحديدًا دراسات جودة الخدمة وما يترتب عليها من أثر مباشر في قياس وتحقيق رضا العملاء المستهدفين (Service Quality).

وعلاوة على ذلك، يسعى التقرير بصورة منهجية إلى رصد وتحديد وتصنيف شتى القضايا والمعضلات الأخلاقية المعقدة التي قد تواجه الباحثين أثناء ممارستهم العمل الميداني والتحليلي. كما يستعرض الأطر الحاكمة والقواعد واللوائح المحلية والدولية المنظمة للعمل البحثي. ويسلط التقرير الضوء على آليات التعامل الإجرائي الملموس والذكية مع المبحوثين ومصادر البيانات، مستنداً في ذلك كله إلى الأدبيات النظرية المتينة والدراسات السابقة الرصينة التي تم رصدها وتحليلها في مشروع التخرج لدرجة البكالوريوس، ليكون التقرير بمثابة مرجعية معيارية تؤصل للالتزام الأخلاقي الميداني.

2. مقدمة عامة في فلسفة وأخلاقيات البحث العلمي

تعتبر المعرفة العلمية المرتكز الأساسي لنهضة المجتمعات وتطورها، ولا تكتسب هذه المعرفة صفة العلمية والقبول الأكاديمي إلا إذا بنيت على ركائز أخلاقية متينة تضمن سلامة الإجراءات البحثية وحماية الحقوق المادية والمعنوية لكافة الأطراف المشاركة في إنتاجها. ومع تزايد التوجه العالمي نحو البحوث التطبيقية في العلوم الإدارية وإدارة المشاريع، تضاعفت أهمية الالتزام بمعايير السلوك الأخلاقي الصارم نظرًا للاتصال المباشر واليومي للباحثين بالعنصر البشري (من عملاء وموظفين ومدراء)، وهو ما يستدعي وضع أطر واضحة لحفظ السرية والخصوصية وضمان مصداقية البيانات المستقاة.

وينشئ هذا التقرير المنهجي ليتناول قضية الأخلاقيات من منظور كلي وتطبيقي في آن واحد، حيث يربط بين النظرية الفلسفية للأمانة العلمية وبين الممارسات الواقعية اللازمة لإتمام الأبحاث الميدانية، خاصة تلك التي تستهدف تقييم جودة الخدمات مثل الخدمات المصرفية، الصحية، والاتصالات؛ حيث يمثل رأي العميل المادة الخام والأساسية للتحليل. ويتأسس هذا التقرير ويستمد شرعيته المنهجية من مشروع التخرج المعد لنيل درجة البكالوريوس في إدارة المشاريع بجامعة ميدأوشن، مستفيداً من الرصيد الفكري للدراسات السابقة والمراجع العلمية العربية والدولية المعتمدة لتقديم إطار متكامل يعزز وعي الباحث الميداني ويسهم في رفع جودة المخرجات البحثية النهائية للمؤسسة الأكاديمية.

3. الإطار النظري لأخلاقيات البحث العلمي وأهميتها

تعرف أخلاقيات البحث العلمي في الأدبيات الأكاديمية المستقرة بأنها منظومة متكاملة من القيم، والمبادئ، والمعايير، والقواعد السلوكية الموجهة والمحددة لقرارات وممارسات الباحثين طوال دورة حياة البحث العلمي؛ بدءاً من صياغة مشكلة الدراسة وفروضها، مروراً بتصميم أدوات جمع البيانات، ووصولاً إلى التحليل الإحصائي ونشر وتوثيق النتائج. إن هذه الأخلاقيات لا تمثل مجرد قيود إجرائية أو بروتوكولات شكلية، بل هي الضامن والعمود الفقري الذي تستند إليه قيمة العلم ومخرجاته، وبدونه تفقد المكتشفات العلمية شرعيتها وموثوقيتها.

وتتبلور أهمية هذه الأخلاقيات في الأوساط الجامعية والمجتمعية عبر عدة محاور استراتيجية وجوهرية:

- **أولاً: صون المصداقية العلمية والبحثية:** تسهم الأخلاقيات في بناء جسور الثقة بين الباحث والمجتمع العلمي من جهة، وبين المجتمع العام والجامعات من جهة أخرى، حيث تضمن نفي شتى مظاهر التلاعب بالبيانات، أو تلفيق النتائج، أو تحوير الاستجابات لتوافق أهواء الباحث أو الفرضيات المسبقة التي وضعها.
 - **ثانياً: الحماية المطلقة لحقوق المبحوثين والمشاركين:** تكفل المعايير الأخلاقية حماية الكرامة الإنسانية وحقوق الأفراد المستجيبين للدراسة، من خلال التوعية الكاملة بأبعاد المشاركة، والحصول على موافقاتهم المستنيرة، وعدم تعريضهم لأي نوع من أنواع الضغوط النفسية، أو الأدبية، أو المهنية، أو الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة.
 - **ثالثاً: تعزيز المسؤولية المجتمعية والمؤسسية:** تلزم الأخلاقيات الباحث بأن تكون غايات أبحاثه منصبة على تقديم منافع حقيقية وملموسة تخدم الصالح العام للمجتمع، وتسهم في حل المشكلات الحقيقية التي تواجه المنظمات الخدمية والإنتاجية دون إحداث أضرار جانبية.
- وتكتسب هذه المبادئ ثقلًا إضافيًا عند ربطها بمفهوم جودة الخدمة الشاملة والتميز المؤسسي. وفي هذا السياق، أكدت دراسة أبو النصر (2017) على أن تبني المؤسسات لمبادئ الجودة والنزاهة لا ينعكس فقط على كفاءة العمليات الداخلية، بل يمتد ليعزز ثقة العملاء وولائهم للمنظمة، وبمد الباحثين ببيانات واقعية تعبر عن مستويات الرضا الحقيقية. وبالمثل، فقد شددت دراسات رائدة في الفكر الإداري العربي مثل دراسة إدريس والمرسي (2018) ودراسة العلاق (2019) على أن المنهجية العلمية الصارمة والالتزام بالأمانة الأخلاقية والنظرية هما السبيل الوحيد لفهم سلوك المستهلك وتقييم الفجوات الخدمية بدقة وموضوعية، ونسب الفضل الفكري لأصحابه عبر التوثيق الرصين.

4. القضايا والمعضلات الأخلاقية المحورية في البحث العلمي

يواجه الباحثون الميدانيون بانتظام مجموعة من التحديات والمعضلات الأخلاقية الدقيقة التي تستوجب وعياً كاملاً وحساً نقدياً رفيعاً للتعامل معها بحكمة واقتدار. وتتضاعف هذه القضايا عندما تشتمل الدراسة على احتكاك مباشر بالجمهور لاستطلاع آرائهم حول خدمات ذات طبيعة تنافسية أو سرية. وفيما يلي استعراض تفصيلي لأبرز هذه القضايا والأبعاد الأخلاقية المترتبة عليها:

القضية الأخلاقية المحورية	الأبعاد المنهجية والإجراءات التطبيقية الملزمة للباحث
الموافقة المسبقة والمستنيرة (Informed Consent)	تعد هذه القضية حجر الزاوية أخلاقياً حيث يُلزم الباحث بتقديم شرح واف ومبسط للمبحوثين حول طبيعة الدراسة، أهدافها، الجهة المشرفة، وكيفية استخدام النتائج، مع منحهم الحرية المطلقة في قبول المشاركة أو الانسحاب في أي وقت دون أدنى تبعات.
الخصوصية التامة وسرية البيانات (Privacy & Confidentiality)	يتعهد الباحث بصون الأسرار والمعلومات الشخصية والمهنية للمستجيبين، وضمان عدم تسريب استمارات الاستبيان، والحرص على معالجة البيانات بشكل تجميعي وإحصائي عام يخفي الهويات الفردية تماماً لمنع حدوث أي ضرر للمبحوث.
الحياد التام وتجنب التحيز العلمي (Avoiding Research Bias)	تتطلب الموضوعية أن يخلع الباحث عباءة آرائه الشخصية وتفضيلاته المسبقة أثناء جمع المادة العلمية وتحليلها، فلا يقوم بصياغة أسئلة موجهة، ولا يستبعد الاستبيانات المخالفة لتوقعاته، بل ينقل الواقع الخدمي كما تعبر عنه العينة المبحوثة.
النزاهة الأكاديمية والأمانة الفكرية (Scientific Integrity)	الالتزام المطلق بالصدق والشفافية في التعامل مع البيانات الرقمية والوصفية، والابتعاد التام عن ممارسات التعديل التجميلي، أو الحذف الانتقائي، أو اختلاق استجابات وهمية لرفع دلالة الاختبارات الإحصائية، مع الإقرار بالصعوبات والقيود الميدانية.
مبدأ عدم الإضرار بالمبحوثين (Non-maleficence)	حماية المشاركين من أي أضرار نفسية كالقلق الناتجة عن نوعية الأسئلة) أو اجتماعية أو مهنية كخوف الموظف أو العميل من تضرر علاقته بالمنظمة نتيجة انتقاد جودة الخدمة، مما يستوجب توفير بيئة استجابة آمنة ومجهولة الهوية.
الإفصاح الشفاف عن تضارب المصالح (Conflict of Interest)	ينبغي للباحث أن يكشف بكل وضوح عن أي ارتباطات مالية، أو شخصية، أو وظيفية تربطه بالمؤسسة محل الدراسة، والتي قد تؤثر بطريقة أو بأخرى على قراراته المنهجية أو تفسيره للنتائج، لضمان استقلالية البحث ونزاهته.

5. المنظومة التشريعية والقواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لم تترك أخلاقيات البحث العلمي للاجتهادات الفردية أو التقديرات الشخصية للباحثين، بل أطرت عبر منظومة تشريعية وقانونية متكاملة تتداخل فيها اللوائح الدولية والمعايير المحلية لضبط المسار

البحث وحماية النزاهة الإنسانية والأكاديمية، وتتمثل أبرز هذه المحددات التشريعية في المحاور التالية:

- **أولاً: المبادئ الأخلاقية الحاكمة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان:** يستمد البحث العلمي مشروعياته الأخلاقية الكبرى من المبادئ الحقوقية العالمية، وتحديدًا ما نصت عليه المادة (27) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والتي كفلت لكل فرد حق المشاركة الحرة في التقدم العلمي والاستمتاع بمزاياه، مع التأكيد الموازي على ضرورة حماية المصالح الأدبية والمادية المترتبة على أي إنتاج علمي، وهو ما يفرض احترام الذات الإنسانية للمبحوثين بصفته حقاً أصيلاً لا يقبل المساس به تحت ذريعة السعي وراء المعرفة.
- **ثانياً: قواعد ومواثيق النشر العلمي المعتمدة عالمياً:** تضع المجلات الأكاديمية المحكمة ودور النشر العالمية (مثل معايير COPE - لجنة أخلاقيات النشر) شروطاً صارمة لقبول الأبحاث وتداولها، تشمل إلزام الباحث بالإفصاح بالشفاف عن مصادر دعم وتمويل بحثه، وإرفاق ما يثبت نيل موافقة اللجان الأخلاقية المؤسسية، والتوثيق المرجعي الدقيق، مع تفعيل برمجيات متطورة لكشف الانتحال والسرقات العلمية بكافة صورها (سواء النقل المباشر بدون اقتباس، أو إعادة الصياغة غير المنصوفة).
- **ثالثاً: حماية حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع لقوانين الوطنية** والاتفاقيات الدولية لحماية الملكية الفكرية ركيزة أخلاقية وقانونية تمنع السطو على جهود الآخرين أو استخدام أفكارهم، ونماذجهم التحليلية، وأدواتهم الاستثنائية المطورة دون الحصول على إذن كتابي مسبق، أو دون الإشارة الصريحة والواضحة لمصدرها الأصلي، مما يحفظ للمبدعين والعلماء حقوقهم الريادية ويحفز على الابتكار الحقيقي.
- **رابعاً: اللوائح والمعايير الأكاديمية الداخلية للمؤسسات التعليمية** تمتلك الجامعات الرائدة، وعلى رأسها جامعة ميدأوشن، أدلة تنظيمية وسياسات داخلية صارمة تحدد بدقة معايير السلوك الأكاديمي المتوقع من طلاب الدراسات العليا وبكالوريوس إدارة المشاريع عند إعداد أبحاث التخرج حيث تشرف مجالس الكليات والأقسام وعبر لجان علمية متخصصة على فحص الأبحاث للتأكد من مطابقتها لأعلى مستويات الأمانة العلمية والتزامها بالقيم المجتمعية والمؤسسية المعتمدة.

6. التطبيق العملي والإجرائي على موضوع البحث (جودة الخدمة)

إن المحك الحقيقي والمقياس الفعلي لقيمة المبادئ الأخلاقية يكمن في مدى قدرة الباحث على تحويل تلك النظريات والتوجيهات المجردة إلى ممارسات سلوكية وإجراءات تطبيقية يومية وملموسة داخل الميدان البحثي. وفي سياق مشروع التخرج الذي يدرس "جودة الخدمة وأثرها في تحقيق رضا العملاء"، يتجسد الالتزام الأخلاقي عبر سلسلة من الخطوات المنهجية الصارمة والمنظمة كامتداد طبيعي للمسؤولية الأكاديمية:

أ. تصميم الدراسة وأدوات جمع البيانات الميدانية

تتمثل الخطوة الإجرائية الأولى في صياغة وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة) كأداة رئيسية لجمع البيانات من عملاء المنظمات الخدمية مثل قطاعات البنوك، المستشفيات، أو شركات الاتصالات) حيث تتطلب هذه المرحلة مراعاة أبعاد أخلاقية دقيقة:

- **مرحلة التصميم الأخلاقي للاستبانة:** يتم صياغة الأسئلة وعبارات الاستبيان بلغة عربية فصحى مبسطة واضحة ومباشرة تماماً، مع تجنب استخدام أي عبارات فضفاضة، أو غامضة، أو مضللة قد تفهم على أكثر من وجه كما يلتزم الباحث بالحياد التام والموضوعية في بناء العبارات، بحيث لا تحمل الأسئلة أي توجيه ضمني أو ضغط نفسي يدفع العميل للإشادة بالخدمة أو ذمها، بل تترك له المساحة الحرة للتعبير عن تجربته الفعلية لقياس أبعاد جودة الخدمة الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والملموسية).
- **مرحلة جمع البيانات ميدانياً:** يلتزم الباحث بوضع ديباجة تعريفية في صدر الاستبانة توضح هوية الباحث، والجامعة المنتمى إليها، والهدف الأكاديمي الصرف من الدراسة، متبوعة بعباراة صريحة تؤكد على أن المشاركة طوعية بالكامل، وأن البيانات ستعالج إحصائياً وبسرية مطلقة ولن تستخدم لأي أغراض تجارية أو رقابية. كما يراعى اختيار أوقات وأماكن مناسبة لتوزيع الأداة بما يحترم وقت العميل وخصوصيته مع ضمان شمولية وتنوع العينة لتمثل كافة فئات مجتمع الدراسة دون إقصاء متحيز.

ب. معالجة وتحليل البيانات الإحصائية وعرض المخرجات

يمتد الالتزام الأخلاقي بقوة إلى مرحلة تفرغ البيانات والتحليل الإحصائي عبر البرمجيات المتخصصة مثل SPSS إذ يتعهد الباحث بالنزاهة المطلقة والأمانة الرقمية، فلا يقوم باستبعاد الاستثمارات التي تحمل تقييمات سلبية جداً لجودة الخدمة، ولا يعتمد إلى تزييف أو تعديل قيم الإجابات لتأتي النتائج متوافقة مع فرضيات دراسته أو لإرضاء إدارة المؤسسة محل الدراسة. إن عرض النتائج بشفافية كاملة، بما يتضمنه من نقاط قوة أو فجوات وقصور في مستوى جودة الخدمة المقدمة، هو الذي يمنح البحث قيمته التطبيقية ويسمح بتقديم توصيات علمية حقيقية تسهم في تحسين الأداء وتحقيق رضا العملاء المستدام.

ج. الاستفادة المنهجية والمنصفة من الأدبيات والدراسات السابقة

لقد ارتكز مشروع التخرج الحالي بصورة جوهرية على البناء الفكري التراكمي لعلم الإدارة والتسويق، وحرص الباحث على الاستفادة المثمرة والمنصفة من الأطر النظرية والنتائج التي توصلت إليها قانات علمية رائدة؛ حيث تم توظيف دراسة أبو النصر (2017) لتأصيل مفاهيم الجودة الشاملة والتميز، ودراسة إدريس والمرسي (2018) لتفكيك فجوات جودة الخدمة وعلاقتها بالرضا وكتابات العلاق (2019) في تسويق الخدمات، وإسهامات الزعبي (2020) في المنظمات المعاصرة. وقد تجسد الالتزام الأخلاقي هنا عبر توثيق كافة الاقتباسات والأفكار المستعارة بدقة متناهية ونسبها لأصحابها الأصليين داخل المتن وفي قائمة المراجع الختامية وفق نظام APA.

7. الخاتمة والاستنتاجات العامة

تأسيساً على كل ما تقدم من تحليل واستعراض مستفيض، يمكننا الجزم بأن أخلاقيات البحث العلمي لا تمثل بأي حال من الأحوال ترفاً فكرياً أو إجراءات ثانوية يخير الباحث في التزامها، بل هي جوهر العملية الأكاديمية والشرط الأساسي لمنح الدراسات الإدارية قيمتها ومصادقتها التطبيقية. لقد برهن التطبيق العملي الأخلاقي في هذا التقرير على أن الموازنة الدقيقة بين السعي المعرفي لجمع بيانات جودة الخدمة وبين الصون الصارم لحقوق العملاء والمبحوثين وسرية معلوماتهم هو السبيل الوحيد للوصول إلى حقائق علمية يعتمد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية وصياغة استراتيجيات التميز المؤسسي.

إن الالتزام الطوعي والقانوني بمبادئ الأمانة العلمية ونزاهة التحليل الإحصائي والتوثيق الدقيق للمراجع والأدبيات السابقة يمثل في حقيقته استثماراً طويلاً الأجل في سمعة الباحث والمؤسسة الأكاديمية الراحية له (جامعة ميدأوشن)، ويسهم بفعالية في رفد المكتبة العربية بأبحاث رصينة قادرة على إحداث تنمية إدارية واقتصادية حقيقية تستند إلى المعرفة الموثوقة والنزاهة.

8. قائمة المراجع والمصادر الأكاديمية وفق نظام (APA)

- أبو النصر، مدحت محمد. (2017) إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي لمجموعة العربية للتدريب والنشر.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (2018). جودة الخدمة ورضا العملاء الدار الجامعية.
- التميمي، سرمد صباح. (2015). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للباحث (جامعة بغداد)، 14، 245-268، (3)
- الخطيب، خالد عبد الرحيم. (2013). أساليب تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 29، 173-196، (2)
- الزعبي، علي فلاح. (2020) إدارة الجودة الشاملة في المنظمات المعاصرة دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السلمي، علي. (2016). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التميز المؤسسي. دار غريب للنشر.
- العلاق، بشير عباس. (2019). تسويق الخدمات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2017) إدارة الجودة في المؤسسات الخدمية دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- النجار، عبد الفتاح محمود. (2016) تسويق الحديث وإدارة العلاقات مع العملاء للدار الجامعية للنشر.
- جودة، محفوظ أحمد. (2014). سلوك المستهلك: المفاهيم والتطبيقات. دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد، طلعت أسعد. (2018) إدارة الخدمات واستراتيجيات تحسين الجودة المكتب الجامعي الحديث.
- حسن، راوية محمد. (2019). سلوك المستهلك وجودة الخدمات. الدار الجامعية.