

تقرير عن أخلاقيات البحث العلمي

**أخلاقيات البحث العلمي في أثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق
رضا العملاء
دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات**

إعداد الطالبة: رحاب حميد السعدون.

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر

العام الدراسي: 2026 م

المقدمة

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها البحث الأكاديمي الرصين، إذ تضمن الالتزام بالمعايير المهنية والقيم الأخلاقية أثناء تنفيذ الدراسات العلمية. وتسهم أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز الثقة بالنتائج البحثية وضمان مصداقيتها، كما تساعد على حماية حقوق المشاركين في البحث والحفاظ على سلامة المجتمع العلمي. وتكتسب أخلاقيات البحث أهمية كبيرة في ظل التطور المتسارع للبحوث العلمية وتزايد الحاجة إلى إنتاج معرفة موثوقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات المختلفة

ويهدف هذا التقرير إلى استعراض مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها ومبادئها الأساسية، بالإضافة إلى مناقشة أبرز القضايا الأخلاقية المرتبطة بالبحث العلمي، مع تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي على موضوع البحث المتعلق بأثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات. ومع التطور السريع في مختلف المجالات العلمية والإدارية، أصبحت الحاجة إلى الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي أكثر أهمية من أي وقت مضى؛ فالأبحاث العلمية لم تعد تقتصر على جمع المعلومات وتحليلها فقط، بل أصبحت مسؤولية أخلاقية تتطلب من الباحث الالتزام بالقيم والمعايير المهنية التي تضمن صحة النتائج وموثوقيتها. كما أن أخلاقيات البحث تسهم في تعزيز الثقة بين الباحث والمشاركين (سواء كانوا من مديري المشاريع أو عملاء شركات الاتصالات) والمؤسسات العلمية، وتساعد على بناء مجتمع معرفي قائم على النزاهة والشفافية

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تمثل أخلاقيات البحث العلمي أساساً مهماً لضمان جودة البحوث العلمية ومصداقيتها، حيث تساهم في توجيه الباحث نحو السلوك المهني الصحيح أثناء جميع مراحل البحث. كما تساعد على تعزيز الثقة بين الباحثين والمؤسسات الأكاديمية والمجتمع، من خلال ضمان الالتزام بالصدق والأمانة في جمع البيانات وتحليلها وعرض نتائجها

وتؤدي أخلاقيات البحث العلمي دوراً مهماً في حماية المشاركين في الدراسات البحثية (مثل عملاء شركات الاتصالات الذين يشاركون بأرائهم) (من أي ضرر محتمل، سواء كان ضرراً نفسياً أو اجتماعياً أو مهنيًا). كما تساهم في الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية ومنع السرقات العلمية والانتحال الأكاديمي. وترتبط موثوقية البحث العلمي ارتباطاً وثيقاً بالأخلاقيات البحثية، فكلما التزم الباحث بالمبادئ الأخلاقية ازدادت مصداقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تطوير المعرفة العلمية وصنع القرارات الإدارية والتنظيمية

تساهم أخلاقيات البحث العلمي كذلك في حماية سمعة المؤسسات الأكاديمية والبحثية، حيث تؤدي الممارسات غير الأخلاقية إلى فقدان الثقة في نتائج الدراسات العلمية وإضعاف قيمتها. كما أن الالتزام بالأخلاقيات يساعد الباحث

على تطوير مهاراته المهنية وتعزيز مصداقيته العلمية أمام المجتمع الأكاديمي. وتلعب أخلاقيات البحث دوراً مهماً في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات الخدمية، حيث تعتمد شركات الاتصالات على نتائج الدراسات والأبحاث في تطوير سياسات الجودة والخطط المستقبلية للمشاريع. لذلك فإن أي خلل أخلاقي في البحث قد يؤدي إلى قرارات غير دقيقة تؤثر سلباً على الأفراد والشركات

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

أولاً: الأمانة العلمية

تشير الأمانة العلمية إلى التزام الباحث بعرض المعلومات والبيانات بصورة صحيحة دون تحريف أو تزوير، مع الإشارة إلى جميع المصادر المستخدمة في البحث. وتعد الأمانة العلمية من أكثر المبادئ ارتباطاً بجودة البحث العلمي، إذ تعكس مدى احترام الباحث لجهود الآخرين وحقوقهم الفكرية. كما تسهم في تعزيز ثقافة الاحترام المتبادل بين الباحثين وتشجع على إنتاج المعرفة بصورة صحيحة ومنظمة

مثال تطبيقي: عند استخدام دراسة سابقة حول "إدارة جودة المشاريع" أو "أبعاد رضا العملاء"، يجب على الباحث توثيق المصدر

بدقة وفق نظام (APA). وعدم نسب هذه الأفكار والنظريات إلى نفسه

ثانياً: النزاهة

تعني النزاهة التزام الباحث بالصدق والشفافية في جميع مراحل البحث العلمي دون التلاعب بالنتائج أو إخفاء البيانات التي لا تتفق مع توقعاته. وتظهر النزاهة العلمية بشكل واضح عند مواجهة نتائج غير متوقعة أو مخالفة لفرضيات الباحث، حيث يتعين عليه عرض النتائج كما هي دون حذف أو تعديل ويؤدي الالتزام بالنزاهة إلى زيادة الثقة في الدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجها مستقبلاً

مثال تطبيقي: إذا أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن "جودة التخطيط للمشروع" لا تؤثر بشكل معنوي على "رضا العملاء" في

إحدى شركات الاتصالات، فيجب عرض هذه النتيجة كما هي، دون محاولة تعديلها لتوافق الفرضيات النظرية المسبقة

ثالثاً: الموضوعية

يقصد بالموضوعية تجنب التحيز الشخصي عند جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها. كما تتطلب الموضوعية من الباحث استخدام أدوات علمية مناسبة لجمع البيانات وتحليلها، والابتعاد عن التأثيرات الشخصية أو العاطفية التي قد تؤثر على تفسير النتائج. وتساعد الموضوعية على الوصول إلى استنتاجات دقيقة وقابلة للتعميم

مثال تطبيقي: عند تحليل استجابات عملاء شركات الاتصالات حول جودة الخدمات المقدمة (مثل تحسين الشبكات)، يجب الاعتماد على الأرقام والبيانات الفعلية المستخرجة من البرنامج الإحصائي، دون التأثير بآراء الباحث الشخصية أو ولائه لشركة معينة

رابعاً: السرية

تعني السرية حماية المعلومات الخاصة بالمشاركين وعدم الإفصاح عنها لجهات غير مخولة. وتزداد أهمية السرية عند التعامل مع معلومات تتعلق بآراء العملاء حول جودة الخدمات، أو بيانات الموظفين والمديرين داخل الشركات، حيث يمكن أن يؤدي الكشف غير المصرح به عن هذه المعلومات إلى أضرار مهنية أو شخصية للمشاركين

مثال تطبيقي: عدم ذكر أسماء العملاء أو مديري المشاريع المشاركين في الاستبيان أو المقابلات البحثية، والإشارة إليهم دائماً برموز مبهمة أو كبيانات مجمعة

خامساً: الموافقة المستنيرة

ويقصد بها الحصول على موافقة المشاركين بعد توضيح أهداف البحث وإجراءاته وحقوقهم بشكل كامل. وتساعد الموافقة المستنيرة على بناء علاقة قائمة على الثقة والاحترام بين الباحث والمشارك، كما تضمن أن يكون المشارك على دراية كاملة بطبيعة الدراسة وحقوقه أثناء المشاركة فيها

مثال تطبيقي: تزويد عملاء أو موظفي شركات الاتصالات بنموذج موافقة (مقدمة الاستبيان الإلكتروني أو الورقي) يوضح هدف الدراسة العلمي والجامعة المشرفة قبل بدء مشاركتهم الفعلية في الإجابة

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي: يُعد الانتحال العلمي من أكثر المخالفات الأكاديمية انتشاراً، ويحدث عندما ينسب الباحث أفكار أو نصوص أو نتائج الآخرين إلى نفسه دون توثيقها. مثال: نسخ جزء من دراسة سابقة حول أثر إدارة الجودة الشاملة في قطاع الاتصالات دون ذكر اسم المؤلف والسنة صراحةً.

تزوير البيانات: يقصد به التلاعب بالبيانات أو اختلاق نتائج غير حقيقية لتحقيق أهداف معينة أو إثبات الفرضيات بالقوة. مثال: إضافة استجابات وهمية لعملاء افتراضيين إلى الاستبيان لزيادة حجم العينة أو لإظهار أن مستوى الرضا مرتفع جداً بشكل غير حقيقي.

التحيز: يحدث التحيز عندما يؤثر رأي الباحث أو توقعاته المسبقة على اختيار عينة الدراسة أو نتائجها النهائية. مثال: اختيار عملاء معروفين مسبقاً بولائهم للتام للشركة واستبعاد العملاء الذين لديهم شكاوى متكررة حول جودة مشاريع وشبكات الاتصالات.

انتهاك الخصوصية: يتمثل في الكشف عن المعلومات الشخصية والخاصة بالمشاركين دون موافقتهم الصريحة أو استخدامها في غير غرض البحث. مثال: نشر أرقام هواتف العملاء المشاركين، أو المسميات الوظيفية الحساسة لمديري المشاريع وأسمائهم الصريحة داخل التقرير النهائي.

تضارب المصالح: يحدث عندما يكون للباحث مصلحة شخصية أو وظيفية أو مالية قد تؤثر سلباً على موضوعية البحث وحياديته. مثال: أن يكون الباحث يعمل مديراً لإدارة الجودة في شركة الاتصالات محل الدراسة، ويحاول توجيه نتائج الاستبيان والتقرير لإظهار كفاءة قسمه وإخفاء الفجوات التطبيقية.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تسعى المؤسسات الأكاديمية والبحثية إلى وضع لوائح وقواعد صارمة تضمن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي . والتي تتولى مراجعة الخطط الدراسية والأدوات ،(IRB) ومن أهم هذه الجهات لجان أخلاقيات البحث العلمي . البحثية والتأكد من توافقها التام مع المعايير الأخلاقية المعتمدة لحماية البشر قبل البدء في تنفيذها ميدانياً

في إصداره الأحدث من أبرز الأدلة العالمية المستخدمة في (APA) كما يعد دليل جمعية علم النفس الأمريكية توثيق المصادر والمراجع العلمية، حيث يساهم بشكل فعال في حماية حقوق المؤلفين وتعزيز الأمانة العلمية والحد من الانتحال الأكاديمي .وتساعد هذه القواعد واللوائح المتكاملة على تنظيم العملية البحثية وتحقيق التوازن الدقيق بين حرية البحث العلمي وضرورة حماية المشاركين والحفاظ على النزاهة الأكاديمية السامية

التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول هذا البحث دراسة "أثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء :دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات ."ولضمان الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي، يجب تطبيق عدد من المبادئ الأخلاقية الصارمة خلال مراحل الدراسة المختلفة

ففي مرحلة جمع البيانات، يجب الحصول على موافقة العملاء ومديري المشاريع المشاركين بعد شرح أهداف الدراسة المتمثلة في قياس العلاقة بين ضبط جودة المشاريع ورضا المستفيدين .كما ينبغي التأكيد للمشاركين على أن المشاركة اختيارية تماماً، وأن للمشارك الحق الكامل في الانسحاب في أي وقت دون أي تأثير سلبي أو مسؤولية عليه .أما فيما يتعلق بالسرية، فيجب الحفاظ على خصوصية المشاركين وعدم الإفصاح عن أسمائهم أو بياناتهم الشخصية، مع التعهد المكتوب باستخدام هذه البيانات لأغراض البحث العلمي والتحليل الإحصائي فقط

وفي مرحلة تحليل البيانات، يجب الالتزام بالموضوعية المطلقة والأمانة العلمية من خلال عرض النتائج دون تحريف أو تعديل، حتى وإن كانت النتائج تشير (SPSS مثل) الإحصائية كما ظهرت فعلياً في برامج التحليل إلى ضعف أثر أبعاد الجودة (كجودة المتابعة والرقابة مثلاً) (على رضا العميل، أو كانت لا تتوافق مع توقعات الباحث الفرضية .كما ينبغي تجنب أي تضارب للمصالح قد يؤثر على حيادية الدراسة، والالتزام الكامل باستخدام وبذلك APA. المراجع العلمية الموثوقة التي بحثت في إدارة المشاريع والتسويق مع توثيقها بدقة وفق أسلوب يساهم الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في تعزيز جودة هذه الدراسة ورفع مستوى الثقة بنتائجها وإمكانية الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة جودة المشاريع داخل شركات الاتصالات

وفي حال استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، يجب أن تكون الأسئلة المتعلقة بـ (جودة التخطيط، جودة التنفيذ، جودة الرقابة، ورضا العملاء) واضحة ومباشرة وتخدم أهداف البحث دون التأثير على آراء المشاركين أو توجيه إجاباتهم نحو خيارات معينة. كما ينبغي التأكيد من أن جميع المشاركين يفهمون الغرض من الدراسة قبل البدء في الإجابة على الأسئلة. كذلك يجب حفظ البيانات التي يتم جمعها في ملفات آمنة ومشفرة وعدم إتاحتها إلا للباحث والمشرّف الأكاديمي عند الحاجة. ويمكن استخدام أرقام تسلسلية أو رموز بدلاً من أسماء المشاركين للحفاظ على السرية والخصوصية.

وينبغي على الباحث تجنب إصدار أحكام مسبقة حول مستويات رضا العملاء في شركات الاتصالات، والاعتماد على التحليل العلمي للبيانات. وفي حالة ظهور نتائج تشير إلى وجود تحديات أو فجوات تطبيقية في آليات ضبط الجودة داخل الشركات، يجب عرضها بطريقة مهنية وموضوعية دون الإساءة إلى أي شركة أو فرد. ويساهم الالتزام بهذه المبادئ في تعزيز جودة الدراسة وتحقيق أهدافها العلمية، كما يساعد إدارات شركات الاتصالات في الاستفادة من النتائج لتوجيه مواردها المحدودة نحو الممارسات الإدارية الأكثر كفاءة لتحسين رضا المستهلك النهائي.

الخاتمة

أظهرت هذه الدراسة أهمية أخلاقيات البحث العلمي باعتبارها عنصرًا أساسيًا في نجاح البحوث الأكاديمية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما تم استعراض المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحثية كالأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة، وأبرز القضايا الأخلاقية التي قد تواجه الباحثين أثناء تنفيذ الدراسات APA. ودليل IRB العلمية كالتحيز والانتحال، بالإضافة إلى القواعد واللوائح المنظمة للعمل البحثي كـ

وقد تم تطبيق هذه المبادئ بشكل عملي تحليلي على موضوع البحث المتعلق بأثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات، مما يبرز أهمية الالتزام بأخلاقيات البحثية في ضمان مصداقية النتائج وحماية حقوق المشاركين. ويوصى بالاستمرار في تعزيز الوعي بأخلاقيات البحث العلمي لدى الباحثين والطلاب لضمان جودة الإنتاج العلمي مستقبلاً

المراجع

توفيق، صلاح الدين (2019). أساسيات إدارة المشاريع: التخطيط، الجودة، والتنفيذ. دار الفكر العربي للنشر والتوزيع

عشبية، مصطفى (2021). إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الخدمية وأثرها على رضا المستهلك. مجلة البحوث التجارية، 43(1)، 78-55

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). Sage Publications.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). The Management and Control of Quality (11th ed.). Cengage Learning.

Kerzner, H. (2017). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. John Wiley & Sons.

Resnik, D. B. (2020). The ethics of research with human subjects: Protecting people, advancing science, promoting trust. Springer.