

دور ممارسات إدارة المشاريع في تعزيز رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

سعوده محمد ادم

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

لمقدمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن سلامة العملية البحثية ومصداقية نتائجها. ويقصد بها مجموعة المبادئ والقيم التي يلتزم بها الباحث أثناء جميع مراحل البحث العلمي، بدءًا من اختيار الموضوع وجمع البيانات وحتى تحليل النتائج ونشرها. وفي دراسة "دور إدارة المشاريع في تحسين رضا العملاء بالمملكة العربية السعودية" تبرز أهمية الالتزام بأخلاقيات البحثية لضمان دقة النتائج وحماية حقوق المشاركين وتحقيق الفائدة العلمية المرجوة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تتمثل أهمية أخلاقيات البحث العلمي في كونها الأساس الذي يحافظ على جودة الدراسات ومصداقيتها. فهي تساعد على تعزيز الثقة بين الباحث والمشاركين من خلال احترام حقوقهم والحفاظ على سرية معلوماتهم. كما تساهم في منع السرقات العلمية والتلاعب بالبيانات أو تزوير النتائج، مما يضمن إنتاج معرفة علمية صحيحة يمكن الاعتماد عليها في تطوير المؤسسات واتخاذ القرارات. وتزداد أهمية الالتزام بأخلاقيات في الدراسات المتعلقة بإدارة المشاريع؛ لأنها تعتمد على جمع معلومات من أفراد ومؤسسات تتطلب الحفاظ على خصوصيتها واحترام حقوقها.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تعتمد أخلاقيات البحث العلمي على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يجب أن يلتزم بها الباحث. ومن أهم هذه المبادئ:

1. الأمانة العلمية وتعني نقل المعلومات والنتائج كما هي دون تحريف أو تزوير، مع الاعتراف بجهود الباحثين الآخرين وتوثيق أعمالهم بطريقة صحيحة.
2. الموضوعية ويقصد بها الابتعاد عن التحيز الشخصي عند جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، بحيث تكون النتائج مبنية على الأدلة والحقائق فقط.
3. احترام المشاركين ويشمل الحفاظ على كرامة المشاركين وخصوصيتهم وعدم إجبارهم على المشاركة في الدراسة.
4. السرية ويقصد بها عدم الكشف عن البيانات الشخصية أو المعلومات الخاصة بالمشاركين أو المؤسسات إلا بعد الحصول على موافقتهم.
5. المسؤولية المهنية وتتمثل في التزام الباحث بالمعايير الأكاديمية والمهنية أثناء تنفيذ الدراسة وإعداد نتائجها.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تشير القضايا الأخلاقية إلى المشكلات أو التحديات التي قد تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة، ومن أبرزها:

1. الموافقة المستنيرة يجب أن يكون المشاركون على علم كامل بأهداف الدراسة وطبيعة مشاركتهم قبل الموافقة عليها.
2. حماية الخصوصية يجب الحفاظ على سرية البيانات وعدم استخدامها لأغراض أخرى غير البحث العلمي.
3. الانتحال العلمي وهو استخدام أفكار أو أعمال الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها، ويُعد من أخطر المخالفات الأخلاقية.
4. تضارب المصالح قد يحدث عندما تؤثر المصالح الشخصية أو المهنية للباحث على نتائج الدراسة أو تفسيرها.
5. التلاعب بالبيانات ويتمثل في تعديل النتائج أو إخفاء بعض البيانات للحصول على نتائج تخدم أهدافاً معينة، وهو سلوك غير أخلاقي يضر بمصداقية البحث.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

يلتزم الباحث بعدد من القواعد التي تضمن سلامة البحث العلمي، ومنها:

1. توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة.
 2. الحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات.
 3. الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات.
 4. عدم تزوير النتائج أو تحريفها.
 5. احترام حقوق الملكية الفكرية.
 6. الالتزام بالصدق والموضوعية في جميع مراحل البحث.
 7. استخدام البيانات لأغراض علمية فقط .
- كما تسهم لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) في حماية حقوق المشاركين وضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية، ويعد دليل APA من أهم الأدلة المستخدمة في توثيق المراجع وتنظيم الأبحاث العلمية بما يحقق الأمانة العلمية ويحافظ على حقوق الملكية الفكرية.

التطبيق العملي على موضوع البحث

تم تطبيق أخلاقيات البحث العلمي في دراسة "دور إدارة المشاريع في تحسين رضا العملاء بالمملكة العربية السعودية" من خلال الالتزام بعدد من الإجراءات الأخلاقية. فقد تم توضيح أهداف الدراسة للمشاركين والحصول على موافقتهم قبل جمع البيانات، كما تم التأكيد على أن مشاركتهم اختيارية ويمكنهم الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات. كذلك تم الحفاظ على سرية المعلومات وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين أو المؤسسات المشاركة في الدراسة. وتم استخدام البيانات للأغراض العلمية فقط، مع توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق نظام APA ، بالإضافة إلى تحليل النتائج وعرضها بموضوعية وحياد دون أي تحيز أو تلاعب .

الخاتمة

في الختام، تمثل أخلاقيات البحث العلمي عنصراً أساسياً في نجاح الدراسات العلمية وتحقيق أهدافها. فالالتزام بالمبادئ الأخلاقية يساهم في حماية حقوق المشاركين، وضمان مصداقية النتائج، وتعزيز الثقة في البحث العلمي. وقد حرصت هذه الدراسة على تطبيق أخلاقيات البحث العلمي في جميع مراحلها، بما يضمن تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتعزيز رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية.

المراجع

1. أبو علام، ر. م. (2020). *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية*. دار النشر للجامعات.
2. عبيدات، ذ.، وعدس، ع.، وعبد الحق، ك. (2021). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. دار الفكر.
3. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
4. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
5. Resnik, D. B. (2020). *The ethics of research with human subjects*. Springer.
6. Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2022). *Business research methods* (6th ed.). Oxford University Press.