

أثر كفاءة إدارة العمليات اللوجستية على تحسين الأداء التشغيلي
دراسة ميدانية على الشركات العاملة في القطاع اللوجستي

إعداد الطالب/محمد جهاد الغنزي

إشراف/
د.الفیصل عبد الحمید
د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

أولاً: المقدمة

في خضم التحولات المتسارعة التي يشهدها عالم البحث العلمي، وفي ظل التوسع الهائل في حجم المعرفة المنتجة وتنوع الأدوات المتاحة للباحثين، باتت أخلاقيات البحث العلمي ركيزة لا يمكن المساس بها، ولا يصحّ الانطلاق نحو أي عمل بحثي دون الإحاطة بمتطلباتها والالتزام بضوابطها. فالبحث العلمي في جوهره ليس مجرد إجراءات منهجية محددة وخطوات تحليلية متسلسلة، بل هو أيضاً فعل أخلاقي يحمل الباحث بموجبه مسؤولية مضاعفة تجاه المعرفة ذاتها من جهة، وتجاه المجتمع الذي ينتج هذه المعرفة من أجله من جهة أخرى.

تُعرّف أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة من المبادئ والقواعد السلوكية التي تحكم عمل الباحثين في إنتاج المعرفة العلمية والتحقق من صحتها ونشرها، بما يضمن النزاهة والموضوعية واحترام حقوق جميع الأطراف المعنية". (Resnik, 2018) "وقد ذهب Beauchamp و Childress (2019) إلى أن أخلاقيات البحث تمثل المنظومة المعيارية التي تضبط العلاقة بين الباحث ومصادر معرفته ومشاركه ومجتمعه، وتُرسى المعايير التي على أساسها يُحكم على البحث بالصحة أو البطالان من الناحية الأخلاقية.

وتكتسب هذه المسألة أهمية بالغة في الدراسات الميدانية التي تتناول قطاعات حيوية كالقطاع اللوجستي، حيث تتشابك مصالح شركات وأفراد وبيانات تشغيلية حساسة قد يترتب على الإفصاح عنها دون ضوابط أخلاقية واضحة نتائج ضارة على المنظمات وموظفيها وعلاقاتها التنافسية. وتأتي هذه الدراسة التي تتناول أثر كفاءة إدارة العمليات اللوجستية على تحسين الأداء التشغيلي في الشركات اللوجستية السعودية، في سياق أكاديمي يستوجب التقيد الصارم بمعايير الأخلاقيات البحثية، سواء فيما يتعلق بالتعامل مع الشركات المشاركة أو في طريقة جمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عن نتائجها.

يهدف هذا التقرير إلى تأصيل الفهم النظري لأخلاقيات البحث العلمي، والكشف عن المبادئ والقضايا المرتبطة بها، وصولاً إلى تطبيق هذه المنظومة الأخلاقية بصورة تحليلية على موضوع الدراسة الحالية.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

لا تقتصر أهمية أخلاقيات البحث العلمي على كونها التزاماً أكاديمياً شكلياً تفرضه الجهات المشرفة، بل تمتد لتمس صميم قيمة البحث وجدواه وتأثيره الحقيقي في المعرفة الإنسانية. ويمكن استيعاب هذه الأهمية من خلال جملة من الأبعاد المتشابهة:

أولاً: **الأخلاقيات شرط لموثوقية النتائج.** إن بحثاً تُنتهك فيه مبادئ الأمانة العلمية ولو في جزئية واحدة كافٍ لإبطال قيمته الكلية، لأن المعرفة العلمية تقوم في الأساس على قابلية التكرار والتحقق، وأي تلاعب في البيانات أو انتقاء انتقائي للنتائج يُفقد البحث هذه الخاصية الجوهرية. يقول Steneck (2007) في هذا السياق إن النزاهة البحثية ليست مجرد قيمة جمالية مرغوب فيها، بل هي الشرط الاستيمولوجي الأول لصحة المعرفة المنتجة.

ثانياً: الأخلاقيات تحمي حقوق المشاركين. في الدراسات التي تستعين بأفراد أو مؤسسات كمصادر للبيانات، يُمثّل الالتزام الأخلاقي ضماناً أساسية لحماية هؤلاء المشاركين من أي أضرار جسدية أو نفسية أو مؤسسية قد تترتب على مشاركتهم. ويُعدّ هذا البعد من أبرز ما أرسّته وثيقة بيلمونت التاريخية عام 1979 التي وضعت الاحترام والإنصاف وصون المنافع أسساً لا تقبل المساومة في أي بحث يتعامل مع البشر (National Commission, 1979).

ثالثاً: الأخلاقيات تصون مصداقية المؤسسة الأكاديمية. عندما تلتزم الدراسات الأكاديمية بمعايير أخلاقية رفيعة، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على ثقة المجتمع في المؤسسات البحثية ومخرجاتها. وفي المقابل، فإن الفضائح البحثية المرتبطة بالانتحال أو التزوير لا تلحق الضرر بالباحث وحده، بل تمتد آثارها لتطال المؤسسة الأكاديمية بأسرها وتقوّض ثقة الجمهور في العلم.

رابعاً: الأخلاقيات تسهم في التقدم المعرفي المستدام. حين تُبنى نتائج الأبحاث على أسس أخلاقية سليمة، تصبح قابلة للتراكم والتوظيف في أبحاث لاحقة، مما يُغذي دوامة المعرفة ويُمكن من بناء نظريات متينة ذات أثر عملي حقيقي. أما حين تُبنى على التزوير أو الإهمال الأخلاقي، فإنها تلوّث المسار المعرفي وتُهدر الجهود التي تستند إليها.

وفي سياق هذه الدراسة تحديداً، تتضاعف الأهمية الأخلاقية لكون الميدان البحثي هو شركات القطاع اللوجستي، وهو قطاع يتعامل مع معلومات سلاسل الإمداد والبيانات التشغيلية والأداء المؤسسي، وهي معلومات ذات حساسية تنافسية قد تنعكس سلباً على أعمال الشركات إذا لم تُدار بصورة أخلاقية مسؤولة.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

الأمانة العلمية (Scientific Honesty)

تُعدّ الأمانة العلمية الركيزة الأولى التي تركز عليها سائر المبادئ الأخلاقية في البحث. وتعني في سياقها العملي الصدق التام في الإبلاغ عن الإجراءات المتبعة والنتائج المتوصل إليها، وعدم الإقدام على أي شكل من أشكال التحريف أو الانتقاء في عرض الحقائق (Israel & Hay, 2006). وتمتد الأمانة العلمية لتشمل الاعتراف بمحدودية الدراسة، والإقرار بالجوانب التي لم يتمكن البحث من الإجابة عنها.

مثال توضيحي: في دراسة تقيس أثر كفاءة العمليات اللوجستية على الأداء التشغيلي، تقتضي الأمانة العلمية أن يُبلّغ الباحث عن نتائجه كاملةً بما فيها النتائج التي لا تؤكد فرضياته، لا أن يتجاهل المتغيرات التي لم تُظهر علاقة دالة إحصائياً لأنها لا تخدم توجهه المسبق.

النزاهة الأكاديمية (Academic Integrity)

تُقصد بالنزاهة الاتساق بين القيم والممارسات الفعلية للباحث طوال مراحل البحث، سواء في مرحلة التصميم أو جمع البيانات أو التحليل أو النشر. وتشمل النزاهة أيضاً التوثيق الدقيق لمصادر الأفكار والمعلومات المستعارة، والامتناع عن ادّعاء الريادة في أفكار سبق لآخرين طرحها (APA, 2020).

مثال توضيحي: حين يعتمد باحث في دراسته على نموذج تحليلي طوّره باحث آخر لقياس كفاءة سلاسل الإمداد، فإن النزاهة الأكاديمية تستوجب الإشارة الصريحة إلى مصدر هذا النموذج وعدم نسبته إلى نفسه.

الموضوعية (Objectivity)

تعني الموضوعية أن يُحكم الباحث على المعطيات والبيانات بناءً على ما تدل عليه فعلاً، لا بناءً على ما يتمنى أن تدل عليه. وتستلزم الموضوعية إدارة التحيزات الشخصية والمؤسسية من خلال التصميم المنهجي السليم، وإجراءات التحقق المستقلة، والتفسير الحذر للنتائج. (Resnik, 2018)

مثال توضيحي: إذا كان الباحث يعمل استشارياً لإحدى الشركات اللوجستية التي تشارك في عينة دراسته، فإن الموضوعية تستوجب الإفصاح عن هذه العلاقة والحرص على ألا تتأثر طريقة جمع البيانات أو تفسيرها بهذا الارتباط.

السرية وحماية الخصوصية (Confidentiality and Privacy)

يقوم هذا المبدأ على ضمان عدم الكشف عن هويات المشاركين أو المعلومات التي أدلوا بها في سياق البحث، إلا في الحدود التي وافقوا عليها صراحةً. (Bryman, 2016) وتمتد السرية في البحوث المؤسسية لتشمل البيانات التشغيلية والمالية للمنظمات المشاركة.

مثال توضيحي: في دراسة ميدانية على شركات لوجستية، قد تُدلي إحدى الشركات بمعلومات عن تكاليفها التشغيلية أو شركائها في سلسلة الإمداد. يلتزم الباحث بعدم ذكر اسم الشركة في أي سياق يمكن أن يلحق بها ضرراً تنافسياً.

الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

تعني الموافقة المستنيرة أن يُحاط المشاركون علماً كاملاً بطبيعة الدراسة وأهدافها وما تستلزمه مشاركتهم من وقت وجهد، وما قد يترتب عليها من مخاطر أو منافع، قبل أن يُبدوا موافقتهم على الانخراط فيها. (APA, 2020) ولا تصح الموافقة في ظل إكراه أو غموض في طبيعة الدراسة أو تضليل مقصود.

مثال توضيحي: قبل توزيع الاستبانة على مديري العمليات في الشركات اللوجستية، يُقدّم الباحث وصفاً واضحاً لطبيعة الدراسة وأغراضها الأكاديمية، مؤكداً أن البيانات ستُستخدم حصراً لأغراض بحثية وأن مشاركة الشركة طوعية تماماً.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعد الانتحال من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في عالم البحث، ويتمثل في تبني أفكار أو نصوص أو نتائج الآخرين دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية، سواء أكان ذلك بالاستيلاء الحرفي على النصوص أم بإعادة صياغتها دون توثيق، أم بتبني أفكار جوهرية دون نسبتهما إلى أصحابها. (Steneck, 2007) وقد توسّع مفهوم الانتحال في

السنوات الأخيرة ليشمل "الانتحال الذاتي" أي إعادة توظيف مواد نشرها الباحث ذاته في دراسة سابقة دون الإشارة إلى ذلك.

مثال واقعي: أن يقتبس طالب فقرات نظرية عن إدارة العمليات اللوجستية من أطروحات ماجستير سابقة وينسبها إلى نفسه في إطار أدبياته النظرية دون توثيق.

تزوير البيانات وتلفيقها (Data Fabrication and Falsification)

يتمثل التزوير في اختلاق بيانات لم تُجمع فعلياً، فيما يُقصد بالتلفيق التعديل المتعمد في البيانات المجمعة لتخدم نتيجة يرغب الباحث في التوصل إليها. ويُمثل هذان الشكّلان أشد الانتهاكات ضرراً على المعرفة العلمية (Israel & Hay, 2006).

مثال افتراضي: أن يُضيف باحث استجابات وهمية لاستبيانات لم يُجمع عليها ردود فعلية، أو أن يحذف استجابات شركات بعينها لأن نتائجها تتعارض مع فرضيته الرئيسية.

التحيز البحثي (Research Bias)

يظهر التحيز حين تؤثر توقعات الباحث المسبقة أو انتماءاته المؤسسية أو مصالحه الشخصية في تصميم أدواته أو طريقة تحليله أو تفسيره للنتائج. وقد يكون التحيز واعياً أو غير واعٍ، وكلاهما يؤدي إلى تشويه الصورة الحقيقية التي يرسمها البحث. (Bryman, 2016)

مثال افتراضي: أن تصاغ أسئلة الاستبانة بصياغة توحي للمستجيب بالإجابة المرغوبة، كأن يُسأل: "هل توافق على أن تحسين كفاءة العمليات اللوجستية يرفع الأداء التشغيلي بشكل ملحوظ؟" بدلاً من صياغة محايدة تتيح له تقييم العلاقة بحرية.

انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يحدث انتهاك الخصوصية حين يكشف الباحث، عمداً أو إهمالاً، عن معلومات سرية تخص أفراداً أو مؤسسات شاركت في الدراسة، بما يتجاوز ما وافق عليه المشاركون. (Resnik, 2018) وفي الدراسات المؤسسية، قد يتخذ هذا الانتهاك شكل الكشف عن هوية الشركات المشاركة أو مشاركة بياناتهم مع أطراف ثالثة.

مثال واقعي: أن يُنشر تقرير بحثي يُحدد شركة لوجستية بعينها ويُفصح عن بيانات كفاءتها التشغيلية التي أدلت بها على أساس الاستخدام الأكاديمي السري، مما يُعرّضها لمخاطر تنافسية أو نزاعات قانونية.

تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يقع تضارب المصالح حين تكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية أو مؤسسية قد تؤثر في حياد بحثه، حتى لو لم تُفضّ فعلياً إلى تحيز ظاهر. (APA, 2020) والإفصاح عن تضارب المصالح عند وجوده التزام أخلاقي في حد ذاته.

مثال افتراضي: أن يكون الباحث مساهماً في إحدى الشركات اللوجستية التي تدخل ضمن عيّنة دراسته دون الإفصاح عن ذلك، مما يجعل قراءاته التحليلية لأدائها مثاراً للشك.

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

أدركت المجتمعات الأكاديمية والعلمية في وقت مبكر ضرورة ترجمة القيم الأخلاقية المجردة إلى إطار تنظيمي مؤسسي يُلزم الباحثين ويُحدد معايير المساءلة. وقد نجم عن ذلك تطور منظومة تشريعية وإجرائية متكاملة تنصدها:

مجالس أخلاقيات البحث (IRB / Ethics Review Boards): وهي هيئات مستقلة تتولى مراجعة بروتوكولات الأبحاث التي تُجرى على البشر أو المؤسسات للتحقق من استيفائها لمعايير الأخلاقيات قبل الشروع فيها. وتضطلع هذه المجالس بحماية حقوق المشاركين، وتقييم المخاطر والمنافع، ومراقبة سير البحوث الجارية. وقد انبثق نظام مجالس المراجعة المؤسسية في الولايات المتحدة أساساً في أعقاب الفضائح الطبية التاريخية، وامتد تطبيقه لاحقاً ليشمل العلوم الاجتماعية والإدارية. (Steneck, 2007)

دليل APA لأخلاقيات البحث: يُؤقّر الدليل الصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) معايير أخلاقية تفصيلية للبحوث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتشمل معايير الموافقة المستنيرة وسرية البيانات وتجنب الضرر والتوثيق الأكاديمي وتضارب المصالح والنزاهة في النشر. (APA, 2020)

الأخلاقيات بوصفها سياقاً مؤسسياً: تفرض معظم الجامعات المعاصرة قواعد سلوك بحثية واضحة تُلزم طلابها وأعضاء هيئة تدريسيها بالتوقيع على تعهدات أخلاقية قبل الانطلاق في أي بحث ميداني، وتُتيح آليات للإبلاغ عن الانتهاكات وإجراءات للتحقيق فيها. وتُسهم هذه البنية المؤسسية في تحويل القيمة الأخلاقية من توجه فردي إلى ثقافة أكاديمية مشتركة.

الأخلاقيات وإدارة البيانات الرقمية: مع اتساع استخدام الأدوات الرقمية في جمع البيانات وتحليلها، ظهرت حاجة لمعايير أخلاقية خاصة بإدارة البيانات الرقمية، تشمل قواعد التخزين الآمن والنقل المشفوع والحذف الآمن عند انتهاء الحاجة البحثية. (Bryman, 2016) وتُعَدّ هذه المعايير ذات صلة مباشرة بالدراسات الميدانية التي تجمع بيانات تشغيلية عبر استبانات إلكترونية.

تتمحور أهمية هذه المنظومة التنظيمية في أنها تُرسّخ ثقافة الالتزام الأخلاقي لا كمنطق شخصي، بل كشرط مؤسسي لممارسة البحث العلمي، مما يُقلص الهامش المتاح للانتهاكات ويُعزز مصداقية المخرجات البحثية أمام المجتمع الأكاديمي والمهني.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع الدراسة

تستهدف هذه الدراسة استقصاء أثر كفاءة إدارة العمليات اللوجستية على تحسين الأداء التشغيلي في الشركات العاملة بالقطاع اللوجستي، وهو موضوع يستلزم التعامل مع بيانات مؤسسية حساسة وأفراد يُمثّلون منظمات فاعلة في سوق تنافسي، مما يجعل التطبيق الأخلاقي ضرورة عملية قبل أن يكون التزاماً أكاديمياً.

أولاً: آليات جمع البيانات وضماناتها الأخلاقية

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من مديري العمليات ومسؤولي سلاسل الإمداد والكوادر اللوجستية في شركات القطاع. وقد روعي في بناء الاستبانة أن تكون الأسئلة محايدة الصياغة لا

توجيهية، وأن تكون لغتها واضحة لا تحتمل التأويل، وأن تتجنب أي أسئلة تنتهك خصوصية الشركات بالمطالبة بمعلومات مالية تفصيلية أو بيانات تنافسية لا ضرورة بحثية لها.

وتجدر الإشارة إلى أن عملية اختيار الشركات تمت وفق معايير موضوعية محددة تتعلق بحجم النشاط وطبيعة العمليات وعدد العاملين، دون إدخال أي اعتبارات شخصية للباحث في اختيار الجهات التي قد تُدلي بنتائج معينة دون أخرى.

ثانياً: الموافقة المستنيرة وكيفية الحصول عليها

حرص الباحث على أن تُصحب كل استبانة بخطاب تعريف يوضح بجلاء: أهداف الدراسة البحثية الأكاديمية، التزام الباحث بسرية البيانات وعدم الكشف عن هوية الشركات أو الأشخاص، الطابع الطوعي للمشاركة وحقوق الانسحاب في أي مرحلة دون تبعات، توضيح أن البيانات ستُستخدم مجمعة لأغراض تحليلية بحثية فقط.

لا تُجمع أي معلومات تُتيح التعرف على هوية المستجيب كالأسم أو معرف الموظف أو البريد الشخصي، ويُشترط للمشاركة إقرار الطرف المعني بقراءة هذه التوضيحات والموافقة عليها قبل البدء بالإجابة.

ثالثاً: ضمانات السرية وحماية البيانات

تُخزن البيانات المجمعة في بيانات رقمية محمية بكلمات مرور ولا يُتاح الوصول إليها إلا للباحث الرئيسي والمشرف المباشر. وتُستخدم أرقام ترميزية لتحديد الشركات المشاركة في أي سياق تحليلي أو في جداول النتائج، مع الامتناع التام عن ذكر أسماء الشركات بصورة تُتيح التعرف عليها. وعند انتهاء الدراسة والإفراج عن النتائج، تُحذف البيانات الخام التي تتضمن أي مؤشرات تعريفية.

رابعاً: إدارة المخاطر المحتملة

تشمل المخاطر الأخلاقية المحتملة في هذه الدراسة:

- خطر الضرر التنافسي: إذا أساء التعامل مع البيانات التشغيلية للشركات. ويُعالج هذا الخطر بإجراءات الترميز وعدم الربط بين البيانات والهويات المؤسسية.
- خطر التأثير على الإجابات: قد يخشى الموظفون في بعض الشركات أن إجاباتهم ستُعرف عليهم وتؤثر في وضعهم الوظيفي. ويُعالج هذا بالتأكيد الصريح على أن الاستبانة لا تطلب أي بيانات تعريفية.
- خطر تحيز الاستجابة: حين يُجيب المديرون بطريقة تعكس الصورة الجيدة لشركتهم لا الواقع الفعلي. ويُعالج هذا بتتبع مصادر البيانات ودمج الملاحظة الميدانية وتحليل الوثائق حيثما أمكن.

خامساً: الأمانة في التحليل والإبلاغ عن النتائج

يلتزم الباحث بتحليل البيانات كاملة بما فيها النتائج التي لا تدعم الفرضيات المطروحة أو تتعارض معها، مع توضيح حدود الدراسة وقبورها المنهجية بصراحة في القسم المخصص لذلك. كما يُجنب الباحث الإفراط في التعميم حين تكون النتائج مشروطة بسياق معين أو عينة محددة.

وفي حال ظهور نتائج مفاجئة أو مثيرة للتساؤل، يُلتزم بالإبلاغ عنها كما هي مع تقديم تفسير منهجي مقنع، عوضاً عن إغفالها أو تهميشها في سرد النتائج.

سابعاً: الخاتمة

يتضح من خلال هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست قيداً على حرية الباحث أو عائقاً أمام إنتاجيته، بل هي في حقيقتها الإطار الحاضن الذي يمنح بحثه القيمة والمصداقية والاستدامة. إن العلاقة بين الأخلاقيات والجودة البحثية ليست علاقة تنافس بل علاقة تكامل؛ فكلما ارتفع السقف الأخلاقي للبحث، ارتفعت معه قيمة نتائجه وتأثيره المعرفي والتطبيقي.

وفيما يخص هذه الدراسة المتعلقة بكفاءة إدارة العمليات اللوجستية، فإن الالتزام الأخلاقي يتخذ بُعداً مزدوجاً: بُعداً أكاديمياً يتعلق بأمانة الإجراءات ودقة التحليل، وبُعداً مؤسسياً يتعلق بصون مصالح الشركات المشاركة وحماية موظفيها ومعلوماتها التشغيلية. والوفاء بهذين البعدين معاً هو الذي يُرسخ ثقة المجتمع الأكاديمي والقطاع الصناعي في مخرجات هذه الدراسة وقابليتها للتوظيف الفعلي.

ونوصي هذه الدراسة بأن يُعامل الالتزام الأخلاقي بوصفه عنصراً تصميمياً أساسياً في بناء البحث منذ مرحلة صياغة المشكلة، لا إضافة لاحقة تُلصق في نهاية العمل. كما تؤكد أهمية تدريب الباحثين على الاستجابة الأخلاقية في المواقف الغامضة والحالات الطارئة التي لا تُعالجها الأدلة التنظيمية بصورة صريحة، مما يُنمي قدرة الحكم الأخلاقي المستقل لديهم.

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). APA. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists: Between ethical conduct and regulatory compliance*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781849209779>
- National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979). *The Belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. U.S. Department of Health and Human Services.
- Resnik, D. B. (2018). *The ethics of science: An introduction*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315108629>
- Steneck, N. H. (2007). *ORI introduction to the responsible conduct of research*. U.S. Government Printing Office.