

أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء
دراسة تطبيقية على شركة مشاريع الترفيه السعودية SEVEN

إعداد الطالب/

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

أولاً: المقدمة

تُعدُّ أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الجوهرية التي يقوم عليها البناء المعرفي الرصين، إذ لا تقتصر على مجرد قواعد شكلية تحكم مسيرة الباحث، بل تمثل منظومة قيمية متكاملة تضمن نزاهة الإنتاج المعرفي وجودته وأثره الحقيقي في المجتمع. ومع تنامي الاهتمام بالبحوث الإدارية التطبيقية في المملكة العربية السعودية، لا سيما في ظل مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ التي تُولي اهتماماً متصاعداً لتطوير قطاع الترفيه والاقتصاد غير النفطي، باتت الحاجة إلى إطار أخلاقي صارم يحكم البحوث الميدانية المرتبطة بهذا القطاع أمراً لا مناص منه.

يتناول هذا التقرير موضوع البحث المتعلق بـ"أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء: دراسة تطبيقية على شركة مشاريع الترفيه السعودية" SEVEN ، وهو موضوع ذو حساسية ميدانية واضحة كونه يستلزم التعامل مع بيانات المستهلكين وممارسات الشركات والمعلومات التشغيلية. ومن ثَمَّ، يستوجب هذا البحث التزاماً دقيقاً بمعايير أخلاقيات البحث العلمي في كافة مراحله.

يُعرّف (Resnik 2015) أخلاقيات البحث العلمي بأنها "مجموعة المبادئ والمعايير التي توجّه سلوك الباحثين في تصميم الدراسة وجمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عن نتائجها بما يكفل الصدق والأمانة وصون حقوق المشاركين". وفي السياق ذاته، يرى الرشيد (٢٠٢٠) أن أخلاقيات البحث هي "الضمير المهني للباحث الذي يحول دون توظيف العلم في غير ما خُلِقَ له من خدمة الإنسانية والارتقاء بالمعرفة".

يهدف هذا التقرير إلى: (١) استعراض المفاهيم الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي، (٢) تناول القضايا الأخلاقية الكبرى في البحوث الإدارية، (٣) تطبيق هذه المبادئ تطبيقاً تحليلياً على موضوع الدراسة الخاص بشركة SEVEN.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تستمد أخلاقيات البحث العلمي أهميتها من كونها صَمَامَ الأمان الذي يحمي ثلاثة أطراف رئيسية في آنٍ واحد: الباحث ذاته، والمشاركين في الدراسة، والمجتمع العلمي والمجتمع الإنساني الأوسع. وفيما يلي أبرز أوجه هذه الأهمية مُسلّطاً عليها الضوء في سياق البحوث الإدارية تحديداً:

- ❖ **ضمان موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم:** تشير (Creswell & Creswell 2018) إلى أن الالتزام بالأخلاقيات في مرحلة جمع البيانات يُعزز صدق الأدوات البحثية ودقة القياس، مما ينعكس مباشرة على قدرة الباحث في تعميم نتائجه على المجتمع الأصلي. وفي دراسة تطبيقية كدراسة SEVEN ، تتجلى هذه الأهمية في ضرورة أن تعكس الاستبانات آراء العملاء الحقيقية دون توجيه مسبق أو تحيز في صياغة الأسئلة.
- ❖ **حماية حقوق المشاركين وكرامتهم:** تتضمن البحوث التي تستهدف العملاء أو موظفي الشركات تعاملات مباشرة مع أفراد يملكون حقوقاً قانونية وأخلاقية لا يجوز المساس بها. فالمشارك في استبانة حول تجربته مع

SEVEN لا يتنازل عن حقه في السرية أو الانسحاب بمجرد موافقته الأولية، وهو ما يؤكد إعلان هلسنكي (WMA, 2013) في فقراته المتعلقة بالبحوث غير الطبية أيضاً.

- ❖ **صون سمعة المؤسسات الأكاديمية:** يرى العتيبي (٢٠١٩) أن أي خرق أخلاقي في بحث ميداني لا يُلحق الضرر بالباحث وحده، بل يمتد ليُطال مصداقية الجامعة المانحة للدرجة العلمية، مما يفرض على المؤسسات الأكاديمية تبني سياسات صارمة لمراجعة المشاريع البحثية قبل انطلاقها.
- ❖ **البُعد الاجتماعي والوطني:** في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، تكتسب البحوث المتعلقة بقطاع الترفيه أبعاداً وطنية، إذ قد تُوظف نتائجها في صناعة قرارات تمس ملايين المواطنين. ومن ثم، فإن التلاعب بالبيانات أو تضخيم النتائج قد يُفضي إلى توصيات سياساتية خاطئة ذات كلفة اجتماعية واقتصادية باهظة.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

- ❖ **الأمانة العلمية (Scientific Honesty)**
يقصد بالأمانة العلمية التزام الباحث بنسب الأفكار والنصوص والبيانات إلى أصحابها الحقيقيين، وعدم ادعاء ما ليس له، سواء أكان ذلك في الاقتباس أم في توظيف الأدوات البحثية أم في الإفادة من نتائج الآخرين (APA, 2020). حين يستعين الباحث في دراسة SEVEN بمقياس "جودة تجربة العميل" المستخرج من دراسة (Verhoef et al. 2009)، فإن الأمانة تقتضي الإشارة الصريحة إلى المصدر الأصلي، وتكييف الفقرات مع السياق السعودي مع بيان ذلك التكيف بوضوح في قسم الأدوات.

- ❖ **النزاهة (Integrity)**
تعني النزاهة اتساق الباحث مع نفسه ومع مجتمعه العلمي، بحيث لا تتعارض أفعاله في الميدان مع ما يُعلنه من منهجية، وألا يتأثر تحليله بأي اعتبار خارج الاعتبار العلمي المحض. (Steneck, 2006) إذا أظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة العمليات التشغيلية في SEVEN لا علاقة إحصائية دالة لها باستدامة الأداء، فإن النزاهة تلزم الباحث بتقديم هذه النتيجة كما هي، بدلاً من الميل نحو إخفائها أو تأويلها خدمةً لفرضيات مسبقة.

- ❖ **الموضوعية (Objectivity)**
تشمل الموضوعية الحياد في جمع البيانات وتحليلها والإبلاغ عنها، والابتعاد عن التحيز الشخصي أو المؤسسي أو الثقافي الذي قد يُلَوِّن رؤية الباحث للظاهرة المدروسة. (Resnik, 2015) عند قياس مستوى رضا العملاء عن تجربتهم في مواقع SEVEN الترفيهية، ينبغي للباحث أن يُضَمِّن الاستبانة أسئلة محايدة الصياغة، لا تستحث الإجابة في اتجاه بعينه، كأن يتجنب عبارات من قبيل: "أليس صحيحاً أن خدمات SEVEN تفوق توقعاتك؟".

- ❖ **السرية وحماية البيانات (Confidentiality & Data Protection)**
يُلزم مبدأ السرية الباحث بعدم الإفصاح عن هوية المشاركين أو المعلومات التي أفضوا بها إلا بموافقتهم الصريحة، وبتأخذ التدابير التقنية والتنظيمية الكافية لصون تلك المعلومات. (Al-Tawil, 2021) في سياق الدراسة المعنية، يجب أن تُحفظ بيانات عملاء SEVEN المستطلعة في ملفات مشفرة على خوادم آمنة، وأن تُستبدل الأسماء الحقيقية برموز في قواعد البيانات، مع إتلاف نسخ البيانات الخام بعد إتمام التحليل.

- ❖ **الموافقة المستنيرة (Informed Consent)**

❖ تعني أن يُقدّم الباحث للمشارك قبل انخراطه في الدراسة معلومات وافية حول طبيعة البحث وأهدافه وأي مخاطر محتملة، وأن يُتيح له حرية القبول أو الرفض دون إكراه من أي نوع. (Bryman, 2016) عند توزيع الاستبانات على عملاء SEVEN في مواقعهم الترفيهية، يجب إرفاق ورقة إيضاحية تشرح غرض البحث الأكاديمي، وتؤكد أن المشاركة طوعية تماماً، وأن البيانات لن تُستخدم لأغراض تجارية.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

❖ الانتحال العلمي (Plagiarism)

❖ يُعرّف الانتحال بأنه "الاستخدام المتعمد أو غير المتعمد لأفكار الآخرين أو نصوصهم أو بياناتهم دون الإشارة الكافية إلى مصادرها الأصلية. (APA, 2020, p. 254) وتتنوع أشكاله لتشمل الانتحال الحرفي، والانتحال بإعادة الصياغة دون إسناد، وانتحال الأفكار رصدت دراسة أجرتها جامعة الملك عبدالعزيز (٢٠١٩) أن ما يزيد على ٣٥٪ من رسائل الماجستير المودعة في بعض كليات الإدارة تحتوي على نسب تشابه تتجاوز ٢٠٪ مع مصادر غير مُستشهد بها، وهو ما يُشكل انتهاكاً صريحاً لمعايير الأمانة الفكرية. يجب على الباحث توثيق جميع المفاهيم المستعارة من أدبيات تجربة العميل واستدامة الأداء (Pine & Gilmore, 1998; Porter, 1985) توثيقاً دقيقاً وفق نظام APA السابع، مع استخدام برامج فحص الانتحال مثل Turnitin قبل رفع الدراسة.

❖ تزوير البيانات وتزييفها (Data Fabrication & Falsification)

يُعدّ تزوير البيانات من أشد الجرائم البحثية خطورةً، إذ يعني إما اختلاق بيانات لم تُجمَع فعلياً، أو التلاعب في البيانات المجموعة بما يُغيّر دلالتها الإحصائية أو يلائمها مع الفرضيات المفترضة مسبقاً. (Steneck, 2006) لو افترض الباحث أن تجربة العميل في SEVEN تؤثر إيجاباً في استدامة الأداء، ثم وجد عند تحليل الاستبانات أن العلاقة معكوسة، فإن التلاعب في قيم معاملات الارتباط أو حذف استجابات بعينها لتعزيز الفرضية الأصلية يُمثّل تزويراً خطيراً يهدد مصداقية البحث بأكمله.

❖ التحيز البحثي (Research Bias)

التحيز ظاهرة واسعة النطاق تمسّ جوانب متعددة من عملية البحث، من تصميم أداة الجمع إلى اختيار العينة إلى تفسير النتائج. ويُميّز Bryman (2016) بين التحيز الواعي وغير الواعي، مشيراً إلى أن الأخير قد يكون أشد خطراً لصعوبة رصده.

قد يميل الباحث لاختيار عملاء من مواقع SEVEN ذات التقييمات العالية دون قصد، تاركاً مواقع ذات أداء متدنٍ خارج إطار المعاينة، مما يُفرز عينة غير تمثيلية تُضخّم صورة الشركة إيجاباً.

❖ انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

يكتسب هذا البُعد أهمية قانونية متصاعدة في المملكة العربية السعودية في ضوء نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL) الصادر عام ٢٠٢١، والذي يُجرّم جمع البيانات الشخصية أو معالجتها دون مسوّغ قانوني أو موافقة صريحة من صاحبها (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠٢١).

إذا لجأ الباحث إلى استخراج بيانات عملاء SEVEN من منصات التواصل الاجتماعي دون إبلاغهم، كاستخراج تعليقاتهم على تويتر أو إنستغرام وربطها بهوياتهم الشخصية، فإن ذلك قد يُشكّل انتهاكاً صريحاً لنظام PDPL السعودي.

❖ تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يقع تضارب المصالح حين تتداخل المصالح الشخصية أو المالية للباحث مع موضوعيته العلمية، بصورة قد تُؤثر في مساره البحثي أو في تفسيره للنتائج دون أن يُصرّح بذلك. (APA, 2020)

لو كان الباحث أحد موظفي SEVEN أو أحد المساهمين في شركاتها التابعة، فإن دراسة الأثر الإيجابي للشركة في ظل هذا الانتماء يُؤدّ تضارباً واضحاً في المصالح يستوجب الإفصاح الكامل في مقدمة الرسالة، بل قد يستدعي مراجعة الجدوى من إجراء البحث من الأساس.

خامساً: القواعد واللوائح المنظّمة لأخلاقيات البحث

❖ لجان أخلاقيات البحث (IRB / Ethics Committees)

تُمثّل لجان مراجعة البحوث المؤسسية (Institutional Review Boards) حارسَ البوابة الأول في منظومة الرقابة الأخلاقية على البحوث الميدانية. وتتولى هذه اللجان تقييم البروتوكولات البحثية المقترحة قبل انطلاق الدراسة، للتحقق من أنها تستوفي معايير حماية المشاركين ولا تنطوي على مخاطر غير مبررة (Creswell & Creswell, 2018).

في جامعة ميدأوشن، تضطلع لجنة أخلاقيات البحث بمراجعة مقترحات طلاب الماجستير والدكتوراه، وتشتترط الحصول على موافقتها قبل توزيع أي أداة بحثية على المشاركين. ويُعدّ هذا الإجراء ضرورةً لا ترفاً أكاديمياً في ضوء المتطلبات المتنامية لاعتماد البحوث ونشرها في المجالات المحكّمة.

❖ دليل النشر الأمريكي لعلم النفس (APA Publication Manual)

يُوفّر دليل APA في طبعته السابعة (٢٠٢٠) إطاراً أخلاقياً شاملاً يتجاوز حدود التوثيق والاقتراس ليشمل: أسس الإبلاغ الأمين عن النتائج، وإجراءات التعامل مع البيانات الحساسة، وكيفية الإفصاح عن تضارب المصالح، ومعايير تقديم البيانات الإحصائية بصورة لا تُضلل القارئ.

❖ الإرشادات الدولية COPE

تُصدر لجنة أخلاقيات النشر (Committee on Publication Ethics - COPE) إرشادات مفصّلة حول ممارسات النشر الأمين، وتضم في عضويتها آلاف المجالات الأكاديمية حول العالم. وتشمل إرشاداتها معالجة حالات الانتحال، والتأليف المزدوج، والبيانات المفقودة أو المُتلاعب بها. (COPE, 2019)

❖ التشريعات الوطنية السعودية

على المستوى المحلي، يُشكّل نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL 2021) والأنظمة الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) الإطار القانوني الناظم لجمع البيانات ومعالجتها في المملكة، مما يُلزم الباحثين الأكاديميين بمراعاة هذه الاشتراطات حتى في الدراسات غير التجارية.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا المحور أكثر أجزاء التقرير أهمية وأوثقها صلة بالواقع البحثي الفعلي، إذ يهدف إلى ترجمة المبادئ الأخلاقية المُستعرّضة سابقاً إلى إجراءات ملموسة وقابلة للتطبيق في دراسة أثر تجربة العميل وكفاءة العمليات التشغيلية على استدامة الأداء في شركة SEVEN.

❖ آليات جمع البيانات وأبعادها الأخلاقية

تعتمد الدراسة على الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وتستهدف شريحتين: عملاء مواقع SEVEN الترفيهية، والكوادر الإدارية العاملة فيها. ويستلزم هذا التصميم الثنائي جملةً من الاعتبارات الأخلاقية:

- **لعملاء المواقع:** يتعيّن أن تُوزَّع الاستبانات بعد انتهاء تجربة العميل، لا أثناءها، حتى لا يُشعر المشارك بأي ضغط ناتج عن البيئة الترفيهية ذاتها. كما يجب أن تكون المشاركة طوعيةً تماماً، وألا تُقدّم أي مغريات مادية قد تُشوّه دوافع الاستجابة.
- **للكوادر الإدارية:** ينبغي الحصول على موافقة مسبقة من إدارة SEVEN لإجراء الدراسة داخل المنشأة، مع التزام صارم بعدم الإفصاح عن البيانات التشغيلية الحساسة التي قد يُدلي بها المشاركون خارج السياق البحثي الأكاديمي.

❖ الموافقة المستنيرة: الإجراءات والتوثيق

تُعدّ الموافقة المستنيرة في هذا البحث مزدوجة المستوى:

المستوى الأول - موافقة المؤسسة: يستلزم إجراء الدراسة الميدانية في مواقع SEVEN الحصول على موافقة رسمية من إدارة الشركة، يُوضح فيها الباحث الغرض الأكاديمي للبحث للدراسة، وحدود الوصول المطلوبة، والالتزامات التي يتعهد بها تجاه سرية البيانات التشغيلية. وقد يستدعي ذلك التفاوض حول بنود اتفاقية عدم الإفصاح (NDA) إذا طلبت الشركة ذلك.

المستوى الثاني - موافقة المشاركين الأفراد: تُوزَّع على كل مشارك ورقة موافقة تشمل: اسم المؤسسة الأكاديمية وعنوان البحث، وطبيعة المشاركة المطلوبة والوقت المستغرق، وضمان السرية التامة وعدم ربط الإجابات بالهوية الشخصية، وحرية الانسحاب في أي وقت دون أي تبعات.

❖ الحفاظ على السرية وحماية البيانات

في ضوء نظام PDPL السعودي (٢٠٢١)، تُتخذ في هذا البحث الإجراءات التالية:

- تُجمَع البيانات بصورة مجهولة الهوية تماماً، وتُستخدم رموز رقمية بدلاً عن الأسماء في جميع مراحل التحليل.
- تُحفظ ملفات البيانات على جهاز مشفّر لا يمكن الوصول إليه إلا للباحث والمُشرف المعني.
- لا تُشارك البيانات الخام مع أي طرف ثالث، بما فيه قسم التسويق أو إدارة SEVEN.
- تُنلّف جميع نسخ البيانات التعريفية بعد مضي ثلاث سنوات من إتمام الدراسة، وفق البروتوكولات المعتمدة في جامعة ميدأوشن.

❖ معالجة المخاطر الأخلاقية المحتملة

يكتنف هذا البحث بعض المخاطر الأخلاقية التي تستوجب التخطيط المسبق:

مخاطر مرتبطة بالعملاء:

- قد يُبدي بعض العملاء مخاوف من أن تُوظّف بياناتهم في استهداف تسويقي لاحق. ويُعالج ذلك من خلال التصريح الواضح بالطابع الأكاديمي للدراسة وعدم انتفاع الشركة بأي بيانات فردية.
- قد يشعر بعض المشاركين بعدم الارتياح تجاه أسئلة حول مستويات الإنفاق أو تكرار الزيارة، وهو ما يستدعي صياغة هذه الأسئلة بشكل مدرّج لا مباشر.

مخاطر مرتبطة بالعاملين:

- قد يُحجم الموظفون عن إبداء آراء نقدية حول عمليات الشركة خشية التبعات المهنية. ويُواجه ذلك من خلال إتاحة ملء الاستبانة إلكترونياً وبصورة مجهولة الهوية، مع تجنب أي سؤال يُمكن أن يُكشف منه هوية المجيب.

مخاطر التحيز في التصميم:

- تُراجع الاستبانة من قِبَل محكّمين خارجيين قبل توزيعها للتحقق من خلّوها من الأسئلة الإيحائية أو المزدوجة.
- يُجرى اختبار ثبات الأداة (معامل ألفا كرونباخ) للتحقق من استقراريتها قبل انطلاق مرحلة الجمع الرسمية.

❖ الموضوعية في التحليل والإبلاغ

سيلتزم الباحث بمبدأ الإبلاغ الكامل عن النتائج بصرف النظر عن اتجاهها، مما يعني تقديم النتائج السلبية أو المفاجئة بالقدر ذاته من التفصيل المخصص للنتائج الإيجابية. فإذا تبيّن أن كفاءة العمليات التشغيلية لا تُسهم بشكل دال في استدامة أداء SEVEN ، فسُيوثّق ذلك علمياً ويُفسّر ضمن أدبيات الإدارة الاستراتيجية ذات الصلة، لا أن يُتجاهل أو يُغيب.

سابعاً: الخاتمة

يتضح من خلال استعراض هذا التقرير أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد متطلب إجرائي تفرضه الجامعة أو اللوائح الأكاديمية، بل هي شرط جوهري لإنتاج معرفة علمية موثوقة وقادرة على إحداث أثر حقيقي في الواقع. وفي سياق دراسة تطبيقية تستهدف شركة SEVEN المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمستهدفات رؤية ٢٠٣٠ في تطوير قطاع الترفيه الوطني، تتعاضد المسؤولية الأخلاقية للباحث لتتجاوز حدود الرسالة الأكاديمية نحو المساهمة الحقيقية في رسم صورة صادقة عن واقع هذا القطاع الناشئ.

توصل هذا التقرير إلى أن المبادئ الأساسية الخمسة - الأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة - تمثل منظومة متشابكة لا يمكن الاكتفاء ببعضها دون البعض الآخر. كما أن القضايا الأخلاقية كالانتحال وتزوير البيانات والتحيز وانتهاك الخصوصية وتضارب المصالح تُشكل مخاطر حقيقية تستلزم تخطيطاً مسبقاً وإجراءات وقائية محددة، لا مجرد توعية نظرية.

وفي المحصلة، فإن الباحث الذي يُمسك بزمام الأخلاق البحثية لا يخسر شيئاً سوى بعض الوقت اللازم للامتثال، غير أنه يكسب ما هو أثمن بكثير: ثقة القارئ، واعتراف المجتمع العلمي، وإسهاماً حقيقياً في بناء المعرفة التي تخدم الإنسان.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الرشيد، م. (2020). *أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإدارية: مفاهيم وتطبيقات*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العتيبي، س. (٢٠١٩). الانتحال الأكاديمي في رسائل الماجستير: دراسة تحليلية في ضوء المعايير الدولية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، ٢٧ (3)، ١٤٥-172.
- هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021). *نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية*. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA).

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Committee on Publication Ethics (COPE). (2019). *Core practices*.
<https://publicationethics.org/core-practices>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Resnik, D. B. (2015). *What is ethics in research and why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences.
<https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis>
- Steneck, N. H. (2006). Fostering integrity in research: Definitions, current knowledge, and future directions. *Science and Engineering Ethics*, 12(1), 53–74.
<https://doi.org/10.1007/s11948-006-0006-y>
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41.
<https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>
- World Medical Association. (2013). *Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects*. JAMA, 310(20), 2191–2194.