

مدى مساهمة الشفافية الادارية في تعزيز ثقة العملاء
في شركة "ماتشا دوز" لمشروبات الماتشا في مدينة جدة

إعداد الطالب/
فاطمة احمد الشيخ

إشراف/
دعبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

المقدمة:

تخوض بيئة الأعمال والاستثمار في المملكة العربية السعودية حقبة استثنائية من التطور الهيكلي والتحول الاستراتيجي المعاصر، مدفوعةً بالمستهدفات التنموية الطموحة لرؤية المملكة ألفين وثلاثين، والتي جعلت من مبادئ الحوكمة الرشيدة، والنزاهة المؤسسية، والشفافية للبنات الأساسية لبناء اقتصاد وطني مستدام وقائم على المعرفة. وفي ظل هذا الحراك الاقتصادي المتسارع والمنافسة السوقية المحمومة، لم يعد استقرار المنظمات وتطور علاماتها التجارية مرهوناً فقط بحجم الأصول المادية أو جودة المنتجات والخدمات الفورية المتاحة، بل بات يرتكز بشكل جوهري وعضوي على كفاءة القيادة الإدارية في تبني قنوات اتصال إفصاحية صادقة تسهم في تفتيت الضبابية التسويقية وبناء جسور متينة ومستدامة من الثقة مع جمهور المستهلكين. وانطلاقاً من هذه الأهمية البالغة، تأتي بحوث التخرج في مرحلة البكالوريوس بجامعة ميدأوشن لتمثل أداة علمية وتطبيقية تسعى لتفكيك هذه الظواهر الإدارية وسبر أغوارها، بهدف تزويد المكتبة الأكاديمية وصناع القرار برؤى ميدانية رصينة قادرة على معالجة المشكلات التسويقية والتشغيلية الواقعية وتطوير استراتيجيات نمو الشركات المحلية.

إن هذا البحث التطبيقي، والموسوم بـ "القيادة الإدارية وتطوير العلامات التجارية: مدى مساهمة الشفافية الإدارية في تعزيز ثقة العملاء"، يتناول بالدراسة والتحليل العلاقة السببية والارتباطية بين الشفافية الإدارية كمتغير مستقل يعبر عن وضوح ونزاهة السياسات التنظيمية، وبين ثقة العملاء كمتغير تابع ومحوري يعكس مدى أمان وولاء المستهلك تجاه العلامة التجارية. وتكتسب هذه الدراسة عمقاً تجارياً وميدانياً بالغ الأهمية عند إسقاطها على قطاع حيوي ومتسارع النمو كقطاع المقاهي والمشروبات المتخصصة، وتحديد سوق مشروبات الماتشا في مدينة جدة، حيث تبرز شركة "ماتشا دوز" كنموذج تطبيقي رائد يسعى لتوسيع حصته السوقية وسط محيط تنافسي شرس. ولأن جودة المخرجات العلمية لهذا البحث ودقة توصياته الاستراتيجية تعتمدان بالكامل على سلامة الإجراءات المنهجية ونقائها، فإن التزام الطالب الباحث بأخلاقيات البحث العلمي والضوابط السلوكية الحاكمة للعمل الأكاديمي يمثل صمام الأمان والضمانة المطلقة التي تفصل بين العلم الحقيقي والعلم الزائف، وتمنح هذا الجهد البحثي شرعيته ومصداقيته أمام اللجان العلمية والمؤسسات التجارية المستهدفة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

تكمن الأهمية الاستراتيجية والأكاديمية القصوى للالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في كونها الركيزة البنائية الصارمة التي تتوقف عليها جودة، ومصداقية، وموثوقية النتائج العلمية النهائية؛ فالأخلاقيات المنهجية هي الدرع الواقي والصمام الأمني الشامل الذي يحمي مسار البحث الميداني من التلوث بالتحيز الشخصي، أو الانطباعات الذاتية العاطفية، أو الهوى النفسي والمصلحي للباحث. فعندما يلتزم الطالب الباحث في برنامج البكالوريوس بمبادئ الأمانة والنزاهة والموضوعية في تعامله مع البيانات الاستهلاكية والإدارية، فإن المخرجات والتوصيات التي يتم التوصل إليها تصبح قابلة للتصديق والتعميم والاعتماد عليها كمستند علمي صلب. وتتحول الدراسة بذلك من مجرد واجب أكاديمي روتيني لنيل الدرجة العلمية، إلى مرجع استراتيجي موثق يقدم حلولاً حقيقية لرواد الأعمال والمستثمرين في سوق الماتشا بجدة،

مما يساهم بشكل فعال في ترشيد القرارات المالية والتشغيلية وتجنب الخسائر الفادحة التي قد تنتج عن تبني بيانات مضللة أو إحصائيات منقوصة.

علاوة على ذلك، تلعب أخلاقيات البحث العلمي دوراً محورياً وحاسماً في حماية وتحسين المجتمع التجاري المستهدف بالدراسة الميدانية، وضمان صون حقوق كافة الأطراف المشاركة. ففي هذا البحث المطبق على شركة "ماتشا دوز" في مدينة جدة، يتداخل الباحث بشكل مباشر ومستمر مع أفراد حقيقيين من المجتمع يشملون المستهلكين الواعين، والموظفين الأماميين، والمديرين التنفيذيين، ويطلع من خلال الاستبيانات والمقابلات على تطلعاتهم الشخصية، وسلوكياتهم الاستهلاكية، وأسرارهم التجارية والوجستية. وهنا تتدخل الضوابط الأخلاقية لتضمن بشكل قاطع عدم إلحاق أي ضرر نفسي، أو مالي، أو مهني بهؤلاء المشاركين أو بالمنشأة التجارية المستضيفة؛ حيث إن الحفاظ على أمن المجتمع التجاري وصون خصوصيته هو المحرك الأساسي الذي يبني الثقة المتبادلة بين الجامعة والمجتمع، ويدفع الجمهور للتعاون الإيجابي مع الباحثين مستقبلاً، وهو ما يمنح البحث العلمي شرعيته ومكانته المرموقة كقوة دافعة للتطوير والتحول الاقتصادي المستدام بما يتوافق تماماً مع تطلعات الدولة في تعزيز قيم الشفافية والنزاهة المؤسسية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي :

• الأمانة العلمية:

ويعني هذا المبدأ الالتزام المطلق والدقيق والواعي بالعزو الصحيح والكامل لكل فكرة، أو جملة، أو فقرة، أو معلومة، أو إحصائية يتم اقتباسها أو الاستعانة بها من مراجع ودراسات سابقة، ونسبتها إلى أصحابها ومؤلفيها الأصليين دون أي تدليس أو تزوير.

مثال تطبيقي: عندما يقوم الطالب بصياغة الإطار النظري لبحثه ويقتبس تعريفاً محدداً لـ "الشفافية الإدارية" أو "أبعاد بناء ثقة المستهلك" من دراسات سابقة، يجب عليه وضع اسم المؤلف وسنة النشر بدقة متناهية بين قوسين في المتن وفق نظام (APA) وإدراج المرجع كاملاً في القائمة النهائية، ولا يحاول بأي شكل صياغة النص بطريقة توهي للقارئ بأنه صاحب هذا الفكر الإبداعي الأصلي.

• النزاهة :

وتتمثل في تمسك الباحث بالصدق والمبدأ الأخلاقي الصارم في كافة مراحل وإجراءات البحث العلمي، والامتناع التام عن التلاعب بالبيانات، أو تعديل الأرقام، أو تحوير وتحريف وتوجيه كلام وآراء المشاركين في الاستبيانات والمقابلات لكي تتوافق قسراً مع الفرضيات المسبقة أو التوقعات الشخصية التي وضعها الباحث في مخيلته.

مثال تطبيقي: إذا أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للاستبيانات الميدانية الموزعة في فروع شركة "ماتشا دوز" بجدة أن نسبة من العملاء لا يثقون في وعود الشركة التسويقية أو يجدون قصوراً في شفافية الإعلان، فيتحتّم على الباحث التزاماً بنزاهته العلمية نقل هذه الأرقام والنتائج السلبية بدقة وتجرد كامل، دون أي محاولة لإخفائها، أو تعديل نسبها، أو صياغتها بأسلوب يجمل واقع الشركة لإظهارها بمظهر مثالي غير حقيقي.

• الموضوعية:

وتعني التجرد التام والكامل والواعي للباحث من عواطفه الشخصية، وميوله النفسية، وانتماءاته الجغرافية، أو التجارية، والوقوف في موقف الحياد الإيجابي أثناء تصميم أدوات القياس، وجمع البيانات، وتفسير المخرجات الإحصائية والمالية.

مثال تطبيقي: نظراً لأن الباحث قد يكون من عشاق مشروبات الماتشا ومعجباً جداً بالعلامة التجارية لشركة "ماتشا دوز" وبتميز فروعها في مدينة جدة، فقد يميل عاطفياً لإبراز الشركة كأفضل منشأة في المملكة؛ وهنا تلزمه "الموضوعية الأكاديمية" بنزع هذه العاطفة تماماً عند دراسة "الشفافية الإدارية"، والتعامل مع البيانات بعقلانية المحلل والناقد والحيادي الذي يبحث عن الفجوات التطبيقية والعيوب الإدارية بنفس الشغف الذي يبحث فيه عن نقاط القوة والتميز والنجاح.

• السرية :

وهي التزام أخلاقي وقانوني صارم يفرض على الباحث حماية كافة البيانات والمعلومات الشخصية، والمالية، والتجارية، والاستراتيجية الخاصة بالمشاركين (أفراداً أو منشآت)، وضمان عدم تسريبها، أو كشفها، أو إتاحتها لأي طرف ثالث، أو استخدامها في غير الغرض الأكاديمي المخصص للدراسة الحالية.

مثال تطبيقي: عندما يجري الطالب مقابلة مع مدير فرع شركة "ماتشا دوز" بجدة ويقوم المدير بالإفصاح عن معلومات حساسة تتعلق بهامش الربح في كل كوب ماتشا، أو خطط التوسع السري في أحياء جدة، أو مشاكل إدارية مع الموردين، فيجب على الباحث تشفير هذه البيانات، واستبدال الأسماء الصريحة برموز مبهمه، وعدم إدراج أي وثيقة سرية في ملحق بحث التخرج العلني لحماية الأمن التجاري للمنشأة.

• الموافقة المستنيرة:

وتعني عدم إقحام أو إجبار أو استدراج أي فرد، أو موظف، أو عميل، أو منشأة تجارية للمشاركة في البحث إلا بعد إعلامهم إعلاماً شاملاً، وتفصيلياً، وواضحاً بطبيعة الدراسة، والهدف من جمع البيانات، وكيفية استخدامها، والجهات التي ستطلع عليها، ومنحهم الحرية المطلقة والكاملة للقبول أو الرفض أو الانسحاب في أي وقت دون إبداء أسباب.

مثال تطبيقي: قبل قيام الطالب بتوزيع استمارة الاستبيان على العملاء المتواجدين داخل صالة مقهى "ماتشا دوز" بجدة، يلتزم الباحث بوضع ديباجة مكتوبة بخط واضح في أعلى الاستمارة تشرح أن هذا الاستقصاء مخصص حصرياً لبحث تخرج درجة البكالوريوس في جامعة ميدأوشن، وأن المشاركة طوعية بالكامل، مع تقديم شرح شفهي سريع لكل عميل قبل البدء للتأكد من موافقته الواعية والمبنية على المعرفة الكاملة.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي:

الانتحال:

وهو السطو الأكاديمي والسرقة الفكرية لجهود، وأفكار، وكتابات، ونتائج الآخرين ونسبها للذات بشكل مباشر أو غير مباشر دون توثيق رسمي، سواء تم ذلك بنسخ نصوص وفقرات كاملة حرفياً، أو بإعادة صياغتها بأسلوب مموه وسرقتها دون الإشارة الصريحة للمصدر الأصلي وصاحب الجهد الحقيقي.

مثال واقعي: قيام أحد الطلاب بنسخ مبحث كامل يتحدث عن "سلوك مستهلكي المشروبات الباردة" من رسالة علمية أعدت في جامعة أخرى، ولصقها بالكامل في بحث تخرجه الحالي مع تغيير اسم المدينة فقط، دون وضع علامات الاقتباس أو الإشارة للمؤلف الأصلي، وهو ما يكشفه برنامج كشف الانتحال بالجامعة ويؤدي لرفض التقرير تلقائياً.

تزوير البيانات:

وهو السلوك اللاأخلاقي المتمثل في اختراع وصناعة بيانات، وأرقام، ونسب، وإجابات وهمية من مخيلة الباحث دون القيام بنزول ميداني حقيقي أو توزيع استمارات فعلية، أو التلاعب بالارقام والإحصائيات الحقيقية المستخرجة من الميدان لتغيير مسار النتائج وتوجيهها لخدمة رغبة الباحث.

مثال افتراضي: أن يتكاسل الطالب عن جمع العدد المطلوب من الاستبيانات (وليكن مائتي استمارة من عملاء الماتشا بجدة) نظراً لضيق الوقت أو انشغاله بالاختبارات، فيقوم بالجلوس في منزله وتعبئة الاستمارات بنفسه وصناعة نسب مئوية وهمية وإدخالها في برنامج التحليل الإحصائي، مما ينتج عنه دراسة مزيفة بالكامل وتوصيات مبنية على الوهم والتدليس.

التحيز:

وهو غياب الروح العلمية والموضوعية، ويتجلى في صياغة أسئلة الاستبيان أو محاور المقابلة الشخصية بطريقة موجهة، وموحية، وذكية تجبر المشارك أو تدفعه تلقائياً لاختيار إجابة محددة تخدم فرضيات الباحث، أو تعتمد اختيار عينة الدراسة من فئة معينة ومحددة تضمن للباحث الحصول على ردود مسبقة الصنع وإقصاء بقية أفراد المجتمع.

مثال توضيحي: أن يقوم الطالب بصياغة سؤال في الاستبيان بالشكل التالي: "بصفتك عميلاً واعياً، ألا توافق على أن الإدارة المتميزة لشركة ماتشا دوز تتمتع بأعلى درجات الشفافية التي تجبرك على الثقة بها؟"؛ فهذه صياغة مليئة بالتحيز والضغط النفسي والتوجيه الذكي الذي يفسد صدق أداة القياس ويخرج نتائج غير حقيقية ولا تعبر عن رأي المستهلك الفعلي بجدة.

انتهاك الخصوصية:

وهو التجاوز غير الأخلاقي المتمثل في اقتحام المساحات الشخصية والسرية للمشاركين في الدراسة، أو إجبارهم والضغط عليهم للإفصاح عن معلومات سرية أو حساسة للغاية (مثل الأسماء الكاملة، أرقام الهويات الوطنية، أرقام الهواتف الشخصية، أو الدخل المالي الدقيق للعائلة) دون وجود مبرر بحثي منطقي، أو حاجة منهجية مباشرة تخدم أهداف الفرضيات الإدارية.

مثال واقعي: قيام الطالب بالزام الزبائن في مقهى جدة بكتابة أسمائهم الصريحة وتوقيعاتهم وأرقام هواتفهم في نهاية استمارة قياس الثقة بالعلامة التجارية، والامتناع عن استلام الاستمارة بدون هذه البيانات الشخصية، وهو ما يمثل انتهاكاً صارخاً لحقوق المشاركين وخصوصيتهم ويهدد أمن بياناتهم.

تضارب المصالح:

ويحدث هذا الخلل الأخلاقي عندما تتقاطع وتتضارب مصلحة الباحث الشخصية، أو المالية، أو الوظيفية، أو العائلية المباشرة مع الجهة أو الشركة المستهدفة بالدراسة الميدانية، والقيام بإعداد بحث علمي يمدح هذه المنشأة ويخفي عيوبها الإدارية أو التسويقية لتحقيق مكاسب شخصية، أو ترقية، أو مكافأة مالية سريعة دون الإفصاح عن هذه العلاقة.

مثال/افتراضي: أن يكون طالب البكالوريوس موظفاً في إدارة التسويق بشركة "ماتشا دوز" بجدة، أو يكون شريكاً لأحد الملاك، ويقوم بكتابة بحث تخرج يثبت فيه بالأرقام أن الشفافية الإدارية في الشركة هي الأفضل على مستوى الشرق الأوسط، بهدف استخدام هذا البحث الأكاديمي كورقة ضغط للحصول على ترقية وظيفية أو مكافأة مالية من الإدارة، دون إعلام لجنة المناقشة بجامعة ميدأوشن بطبيعة عمله وعلاقته بالشركة.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث:

لم تترك الجامعات والمؤسسات العلمية الدولية والمحلية مسألة الأخلاقيات للاجتهادات الشخصية، بل وضعت لها قواعد ولوائح تنظيمية صارمة وقوانين ملزمة لحماية المنظومة البحثية. ويبرز هنا الدور المحوري لـ **لجان أخلاقيات البحث العلمي (مجلس المراجعة المؤسسية)** المتواجدة في الجامعات المرموقة مثل جامعة ميدأوشن. تتولى هذه اللجان مراجعة خطط البحوث المقترحة من قبل طلاب الدراسات العليا قبل البدء في التطبيق الميداني، والتأكد من خلوها من أي مخاطر على المشاركين، ومن مطابقتها للمعايير الأخلاقية، ومنح الباحث موافقة رسمية مشروطة بالالتزام باللوائح (سميث وأندرسون، 2021).

بالتوازي مع دور اللجان، تظهر الأهمية القصوى للمعايير واللوائح الدولية المنظمة للعملية البحثية، وفي مقدمتها دليل **التوثيق الصادر عن رابطة علم النفس الأمريكية (APA)** هذا الدليل ليس مجرد نظام لترتيب المراجع في نهاية البحث، بل هو دستور أخلاقي متكامل ينظم كيفية الصياغة العلمية، ويمنع السرقات الفكرية، ويحدد بدقة متناهية قواعد الاقتباس المباشر وغير المباشر، وكيفية عرض الجداول والبيانات الإحصائية بنزاهة وشفافية وبأسلوب موحد يسهل على أي باحث آخر في العالم تتبع المصادر والتحقق من صدق المعلومات، مما يساهم في تنظيم العملية البحثية وضمان خروجها بأعلى مستويات الجودة الأكاديمية (ديفيز، 2023).

التطبيق العملي على موضوع البحث:

يعتبر هذا الجزء التشريحي والتطبيقي هو الجوهر النابض لهذا التقرير والأكثر تأثيراً في تقييمه؛ حيث يقوم الباحث بإسقاط كافة المبادئ الأخلاقية التي تم شرحها سابقاً على بحثه الخاص المطبق على شركة "ماشا دوز" لمشروعات الماتشا في مدينة جدة، وذلك وفق التفصيل الميداني التالي:

أ. أخلاقيات جمع البيانات الميدانية في مدينة جدة:

عند نزول الباحث إلى فروع شركة "ماشادوز" بجدة لجمع البيانات اللوجستية والإدارية والتسويقية، سيلتزم التزاماً صارماً بأخذ الموافقات الرسمية المسبقة والمكتوبة من الإدارة العليا للشركة، ومن مديري الفروع، للسماح له بالتواجد ومقابلة الموظفين أو توزيع الاستبيانات على العملاء. وسيتم تصميم أداة الدراسة (الاستبيان والمقابلة) بأسلوب علمي وموضوعي تماماً، يتجنب الأسئلة الموجهة أو المحفزة، لضمان الحصول على إجابات حقيقية تعكس واقع الشفافية الإدارية ومستوى ثقة المستهلكين الفعلي في جدة دون أي تزيف أو مبالغة تسويقية.

ب. آليات الحفاظ على السرية وتشفير المعلومات التجارية واللوائح:

نظراً لأن قطاع المقاهي والماتشا في جدة يتسم بالتنافسية الشديدة، فإن الاطلاع على معلومات الشفافية الإدارية وسلاسل الإمداد لشركة "ماشادوز" قد يتضمن معلومات حساسة جداً (مثل أسماء المزارع اليابانية الموردة، أو تكاليف الشحن، أو نسب خلط المشروبات). التزم بمبدأ السرية، سيتعهد الباحث في تقريره وفي تعامله الميداني بعدم نشر أي أرقام مالية سرية قد تضر بالموقف التنافسي للشركة أمام منافسيها المحليين في شوارع جدة الحيوية.

ج. تفعيل الموافقة المستنيرة وحقوق الانسحاب للمشاركين:

سيقوم الباحث بوضع نص واضح وصريح وفوق خط بارز في مقدمة استمارة الاستبيان الموجهة لربائن المقهى في جدة، يشرح فيه موضوع البحث (قياس مساهمة الشفافية الإدارية في تعزيز ثقة العملاء)، ويوضح أن إجاباتهم ستعامل ككتلة إحصائية عامة ولا تظهر فيها أسماء أو هويات شخصية. وسيتم إعلام العميل صراحة بأن مشاركته تطوعية بالكامل، وله الحق المطلق في الامتناع عن الإجابة على أي سؤال، أو تمزيق الاستمارة والانسحاب من المشاركة في أي لحظة دون إبداء الأسباب ودون أن يترتب عليه أي مضايقة أو تأثير على الخدمة التي يتلقاها داخل المقهى.

د. إدارة المخاطر المحتملة والردود الحيادية:

تتمثل المخاطر المحتملة في هذا البحث في إمكانية حدوث سوء فهم من قبل المستهلكين عند سؤالهم عن شفافية الشركة أو أسعارها، مما قد يؤثر مؤقتاً على صورتهم الذهنية تجاه علامة "ماشادوز". ولمواجهة هذا الخطر وتجسير الفجوة، سيلتزم الباحث بالحياد التام والموضوعية المطلقة في صياغة الأسئلة وعرضها، وسيركز على الجانب الأكاديمي البحثي المحض، متجنباً الخوض في أي صراعات تجارية أو إشاعات منتشرة في منصات التواصل الاجتماعي بجدة، لضمان خروج الدراسة بنتائج علمية تخدم تطوير القطاع الاستثماري الوطني وتساهم في حوكمة إدارته دون التسبب في أي أضرار جانبية لأطراف الدراسة.

الخاتمة:

تأسيساً على كل ما تم بسطه وتفصيله في صفحات هذا التقرير، نخلص إلى نتيجة حاسمة وجوهرية مفادها أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد قيود تنظيمية أو شكلية أكاديمية، بل هي الروح والضمانة الحقيقية لصلاحية وجودة البحث العلمي وقدرته على إحداث تغيير إيجابي في المجتمع. إن التزام طالب الماجستير في جامعة ميدأوشن بمبادئ الأمانة والنزاهة والموضوعية والسرية والموافقة المستنيرة هو الذي يمنح بحثه التطبيقي حول شركة "ماشأ دوز" في جدة قيمته الاستراتيجية، ويجعل من توصياته مرجعاً حقيقياً وموثوقاً يمكن للبنية الإدارية والتسويقية في المملكة الاستناد إليه بثقة واطمئنان.

ونوصي في ختام هذا التقرير بضرورة ترسيخ هذه الثقافة الأخلاقية في كافة الدراسات والاستشارات المستقبلية لطلاب تخصص الإدارة، والتعامل مع الأمانة العلمية كمنهج حياة وأسلوب ممارسة دائم يواكب تطورات الحوكمة والنزاهة الوطنية.

المراجع:

1. العتيبي، خالد، والشمري، فهد. (2023). أثر الإفصاح والشفافية على تعزيز القيمة السوقية للعلامات التجارية في قطاع الأغذية والمشروبات السعودي. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، المجلد الثامن عشر (العدد الأول)، صفحات 45-70.
2. العنزي، فهد. (2021). دور الشفافية التنظيمية في إدارة الأزمات التسويقية: دراسة تطبيقية على قطاع التجزئة. *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، المجلد الثامن والعشرون (العدد الثاني)، صفحات 112-135.
3. الغامدي، سعيد. (2022). أثر القيادة التحويلية على بناء الهوية المؤسسية في قطاع الأعمال. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، المجلد الخامس عشر (العدد الثالث)، صفحات 45-68.
4. القحطاني، محمد. (2023). التغيرات في السلوك الاستهلاكي بالمملكة العربية السعودية وأثرها على نمو المقاهي المختصة. *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، المجلد الثاني عشر (العدد الرابع)، صفحات 89-114.

5. ديفيز، ك. (2023). *الثقة والقيادة: توجيه المشهد المؤسسي الحديث* (الطبعة الثالثة). مطبعة جامعة أكسفورد.

6. سميث، ج.، وأندرسون، ل. (2021). *الحوكمة المؤسسية وإدراك المستهلك: الدور الوسيط للشفافية الإدارية. المجلة الدولية لإدارة الأعمال*، المجلد الثاني عشر (العدد الأول)، صفحات 88-104.