

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ادارة الموارد البشرية



أثر تخطيط القوى العاملة الموسمية على جودة الخدمة وتقليل الازدحام التشغيلي: دراسة ميدانية على منشآت خدمات الحجاج والمعتمرين في مكة المكرمة

إعداد الطالب:

سهيلة خوج

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

أولاً: المقدمة

لم تعد أخلاقيات البحث العلمي ترفاً فكرياً يُضاف إلى متن الرسالة الجامعية لاستكمال شكلها، بل غدت ركيزة معرفية وقانونية تُحدد مشروعية المعرفة المُنتجة وقابليتها للتداول داخل المجتمع الأكاديمي وخارجه. وفي ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئات الأعمال الخدمية، وتنامي الاعتماد على القوى العاملة الموسمية لمواجهة موجات الطلب المتذبذب، أصبح الباحث في مجال إدارة الموارد البشرية مُطالباً بقدر مضاعف من اليقظة الأخلاقية، لأن موضوع بحثه يتقاطع مع فئات عاملة هشّة، وبيانات تشغيلية حساسة، ومصالح مؤسسية قد تتعارض أحياناً مع متطلبات الإفصاح العلمي.

يُعرّف البحث العلمي اصطلاحاً بأنه "استقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن التحقق منها عن طريق جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وفق منهجية محددة" (العساف، 2012). أما أخلاقيات البحث العلمي فيمكن تعريفها بأنها "منظومة من القيم والمبادئ والمعايير التي تُوجّه سلوك الباحث في مراحل بحثه كافة، بدءاً من اختيار الموضوع وانتهاءً بنشر النتائج، بحيث تضمن صون كرامة المشاركين، وحماية البيانات، والحفاظ على نزاهة المعرفة المُنتجة". (Resnik, 2020)

وينطلق هذا التقرير من قناعة مفادها أن الالتزام الأخلاقي ليس قائمة من الممنوعات تُتلى على الباحث قبل نزوله إلى الميدان، وإنما هو وعي مُتجذّر يُلزمه في كل قرار يتخذه: في صياغة سؤال الاستبانة، وفي اختيار المُستجيب، وفي التعامل مع البيانات المالية للمنشأة، وفي تأويل النتائج التي قد لا تتسق مع الفرضيات المُسبقة. ويسعى التقرير إلى تحقيق هدف مزدوج: أولهما نظري يتمثل في تحليل المبادئ الأخلاقية الحاكمة للبحث العلمي والقضايا التي تتفرع منها، وثانيهما تطبيقي يتمثل في إسقاط هذه المبادئ على موضوع بعينه هو "أثر تخطيط القوى العاملة الموسمية على جودة الخدمة وتقليل الازدحام التشغيلي"، مع الكشف عن المضاعفات الأخلاقية الخاصة التي يفرضها هذا الموضوع تحديداً، نظراً لطبيعة العاملين الموسمين الذين يجمعون بين قِصر مدة التعاقد ومحدودية الحماية النظامية، وهو ما يجعلهم فئة بحثية تستوجب حماية مُضاعفة.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تستمد أخلاقيات البحث العلمي أهميتها من كونها الجسر الذي يربط بين شرعية الإجراء البحثي ومصادقية النتيجة المُتوصل إليها. فالبحث الذي يُنفَّذ في غياب ضوابط أخلاقية صارمة قد يصل أحياناً إلى نتائج صحيحة من الناحية الإحصائية، غير أنها تظل فاقدة للقيمة العلمية لأنها استُخلصت من بيانات تم الحصول عليها بطريقة تنتهك حقوق المشاركين أو تُخل بمعايير الأمانة. ومن ثَمَّ فإن الأخلاقيات تعمل بمثابة "صمام تحقق" يضمن أن المعرفة المُنتجة قد مرّت بمراحل تكوين سليمة. (Israel, 2015)

ويمكن تفصيل أبعاد هذه الأهمية في النقاط الآتية:

على المستوى الأول – وهو مستوى البحث ذاته – تُسهم الأخلاقيات في رفع جودة المخرجات البحثية وتعزيز موثوقيتها. فحين يلتزم الباحث بمبدأ الموضوعية ويتجنب التحيز في صياغة الأسئلة وتحليل الإجابات، فإنه يضمن أن النتائج تعكس الواقع الميداني لا تحيزاته الشخصية، الأمر الذي يُكسب البحث قيمته التراكمية ويسمح بالبناء عليه في دراسات لاحقة. (Bryman, 2016)

وعلى المستوى الثاني – وهو مستوى المشاركين في البحث – تُمثل الأخلاقيات سياقًا هامًا يحول دون استغلال الأفراد أو تعريضهم لأي ضرر مادي أو معنوي. وتزداد هذه الحماية إلحاحًا حين يتعلق البحث بفئات تشغيلية محددة كالعاملين الموسميين في القطاعات الخدمية، إذ قد يخشى هؤلاء من التصريح بأرائهم خوفًا على استمرارية تعاقدهم، مما يفرض على الباحث مسؤولية إضافية في تأمين سرية مشاركتهم.

وعلى المستوى الثالث – وهو مستوى المجتمع الأكاديمي والمؤسسي – تُسهم الأخلاقيات في بناء الثقة بين الباحثين والمؤسسات التي تفتح أبوابها للدراسات الميدانية. فحين يُحافظ الباحثون على البيانات التشغيلية للشركات ولا يستغلونها خارج إطار البحث، تنتشج هذه الشركات على التعاون مع البحث العلمي مستقبلاً، وهو ما يخلق دورة إيجابية تخدم المعرفة والممارسة معًا (الشايح، 2019).

وعلى المستوى الرابع – وهو المستوى المجتمعي – تحمي الأخلاقيات المجتمع من الآثار السلبية لأبحاث قد تُوظف لتبرير سياسات تشغيلية مُجحفة. فعلى سبيل المثال، يمكن لبحث يدرس "تخطيط القوى العاملة الموسمية" أن يُستخدم لتعزيز كفاءة المؤسسة، لكنه قد يُستخدم في الوقت ذاته لتبرير ممارسات استبدال العمالة الدائمة بأخرى موسمية لخفض التكاليف على حساب الاستقرار الوظيفي، وهنا يأتي دور الباحث في تقديم نتائجه بصياغة متوازنة تُبرز المنافع وتنبّه إلى المخاطر.

ثالثًا: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تنبثق أخلاقيات البحث العلمي من جملة مبادئ يُكَمِّل بعضها بعضًا، ولا يمكن الالتزام بأحدها دون الالتزام بساترها. وفيما يلي تحليل لأبرز هذه المبادئ:

الأمانة العلمية (Scientific Integrity)

تعني الأمانة العلمية صدق الباحث في كل ما يعرضه من بيانات ومراجع وتحليلات وتفسيرات، بحيث يكون كل ما يرد في البحث منسوبًا إلى مصدره الحقيقي ومُعَبَّرًا عن الواقع كما هو دون تزيف أو تحريف (بدر، 2018).

مثال توضيحي: إذا أجرى الباحث استبانة على خمسين موظفًا موسميًا في أحد مراكز التسوق الكبرى وحصل على متوسط رضا قدره 3.2 من 5، فإن الأمانة تقتضي إثبات هذا الرقم كما هو حتى لو لم يدعم فرضية البحث القائلة إن التخطيط الموسمي يرفع جودة الخدمة. ولا يجوز للباحث "تجميل" الرقم ليصبح 3.8 ولا حذف المستجيبين الذين أبدوا تذاثرًا.

النزاهة (Honesty)

تتجاوز النزاهة مجرد الصدق في عرض البيانات إلى الصدق في النوايا والمنهج وعلاقات العمل البحثي. والباحث النزاهة هو من يُفصح عن ممولي بحثه، ويعترف بإسهامات زملائه، ولا يدّعي لنفسه ما ليس له (Resnik, 2020).

مثال توضيحي: حين يستعين الباحث بمساعد ميداني لتوزيع الاستبانات على فروع متعددة لمنشأة ضيافة موسمية، فإن النزاهة تقتضي ذكر ذلك في قسم المنهجية بدلاً من الإيهام بأنه قام بكامل العمل الميداني منفرداً.

الموضوعية (Objectivity)

تتطلب الموضوعية أن يتعامل الباحث مع موضوع بحثه بحياد تام، فلا تؤثر قناعاته المُسبقة أو مصالحه الشخصية في صياغة الأسئلة أو في تأويل النتائج. وقد أكد كريسويل أن الموضوعية لا تعني إلغاء ذاتية الباحث، بل تعني وعيه بها وضبطها كي لا تؤثر في مسار البحث. (Creswell & Creswell, 2018)

مثال توضيحي: إذا كان الباحث يعمل بنفسه في إدارة منشأة تعتمد على عمالة موسمية، فعليه أن يكون شديد الحذر عند تحليل بيانات بحثه حتى لا يميل لاستنتاجات تخدم الممارسة المُتبعة في منشأته بدلاً من الواقع الفعلي للمؤسسات المدروسة.

السرية (Confidentiality)

تعني السرية حماية البيانات الشخصية والمؤسسية التي يحصل عليها الباحث، بحيث لا تُكشف هويات المشاركين، ولا تُتداول البيانات التشغيلية للمنشآت خارج نطاق الأهداف البحثية المُعلّنة (American Psychological Association, 2020).

مثال توضيحي: عند جمع بيانات عن أحجام التذبذب الموسمي في عدد الموظفين بإحدى سلاسل الفنادق، يجب على الباحث تقديم هذه البيانات في صورة مُجمّعة لا تسمح بتمييز الفندق المعني، وذلك بحجب الاسم التجاري واستبداله برموز كحرف "أ" أو "ب".

الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

تُعَدّ الموافقة المستنيرة الركن الأخلاقي الأهم في الأبحاث التي تتضمن مشاركة بشرية. ويقتضي هذا المبدأ أن يُبلّغ المشارك بأهداف البحث، وطبيعة مشاركته، والمخاطر المحتملة، وحقه في الانسحاب في أي وقت دون أن يترتب على ذلك أي ضرر. (Israel, 2015)

مثال توضيحي: قبل أن يُسلم الباحث استبانته إلى عامل موسمي في موسم الحج أو الموسم السياحي، يجب أن يُرفق بها خطابًا تعريفيًا يوضح الغرض من الدراسة، ويؤكد أن الإجابة طوعية، وأن البيانات لن تُسلم لصاحب العمل، وأن للعامل حق الاعتذار دون أي عواقب.

رابعًا: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

رغم وضوح المبادئ المذكورة، يواجه الباحثون في الميدان قضايا أخلاقية مُعقّدة تستوجب وقفة تأملية ومناقشة مُعمّقة. ومن أبرز هذه القضايا:

الانتحال العلمي (Plagiarism)

يُعد الانتحال أخطر القضايا الأخلاقية لأنه يهدد جوهر العملية البحثية القائمة على الإسناد والاعتراف بفضل السابقين. ويتخذ الانتحال صورًا متعددة: انتحال نصي مباشر بالنسخ الحرفي، وانتحال فكري بأخذ أفكار الآخرين دون عزو، وانتحال ذاتي بإعادة نشر الباحث لعمله السابق دون إشارة (Bryman, 2016).

مثال واقعي: أن يأخذ الباحث فقرة كاملة من دراسة سابقة تناولت تخطيط القوى العاملة في قطاع التجزئة الموسمية في إحدى الدول الخليجية، ويُدرجها في رسالته دون استشهاد، ظنًا منه أن صياغة لغوية بسيطة كافية للتعمية. وهذا تصرف يخل بالأمانة ويعرّض الباحث للمساءلة الأكاديمية.

تزوير البيانات (Data Falsification)

ويعني اختلاق بيانات لم تُجمع فعليًا، أو تعديل بيانات قائمة لتلائم فرضيات الباحث. وقد يلجأ الباحث إلى ذلك حين يكتشف أن نتائجه لا تدعم فرضياته، فيُغريه الانصراف عن الأمانة بدلًا من إعادة بناء الإطار النظري (عبيدات وآخرون، 2016).

مثال افتراضي: أن يجد الباحث أن استبانته أكدت غياب علاقة بين تخطيط القوى العاملة الموسمية وانخفاض الازدحام التشغيلي، فيُضيف خمس استمارات وهمية بنفسه ليُحسّن من معامل الارتباط ويصل به إلى مستوى الدلالة الإحصائية. هذا التصرف – وإن بدا "تعديلًا صغيرًا" – يُفسد البحث جملةً ويُلحق ضررًا تراكميًا بحقل المعرفة لأنه يبني على نتائج مُختلقة.

التحيز (Bias)

التحيز قضية أكثر دقة من الانتحال والتزوير لأنه قد يحدث دون وعي من الباحث ذاته. ويظهر التحيز في انتقاء العينة، أو في صياغة أسئلة الاستبانة بطريقة موجّهة، أو في تأويل النتائج بانتقائية تركز على ما يدعم الفرضية وتهمل ما يناقضها.

مثال واقعي: أن يصوغ الباحث سؤالاً في الاستبانة بصيغة: "هل توافق على أن التخطيط الجيد للقوى العاملة الموسمية يُحسن جودة الخدمة؟". هذه الصياغة تتضمن إحاءً مسبقاً بأن التخطيط جيد فعلاً، وأن العلاقة بينه وبين الجودة قائمة، وكان الأولى أن يصاغ السؤال بحيادية: "كيف تُقيّم العلاقة بين تخطيط القوى العاملة الموسمية وجودة الخدمة في منشأتك؟".

انتهاك الخصوصية (Privacy Violation)

تتعدد صور انتهاك الخصوصية في بحوث الموارد البشرية، ومنها كشف بيانات الموظفين الشخصية، أو ربط استجاباتهم بأسمائهم في تقرير البحث، أو تسريب البيانات التشغيلية للمنشأة المدروسة إلى منافسيها.

مثال افتراضي: أن يقوم الباحث في أثناء تحليله بمشاركة جداول البيانات الخام مع زميل غير مُشارك في البحث، وتلك الجداول تتضمن أسماء الموظفين الموسمين وأرقام هوياتهم وتقييماتهم الإدارية. مثل هذا التصرف ينتهك خصوصية المشاركين ويُخل بالعهد الذي قطعه الباحث في خطاب الموافقة المستنيرة.

تضارب المصالح (Conflict of Interest)

يحدث تضارب المصالح حين يكون للباحث مصلحة شخصية أو مالية قد تؤثر في موضوعيته البحثية. وتتفاقم هذه القضية في أبحاث الموارد البشرية حين يجري الباحث دراسته داخل المنشأة التي يعمل بها أو يتلقى منها تمويلًا.

مثال واقعي: أن يُكلف الباحث من قبل شركة تشغيل موسمي لإجراء دراسة عن تخطيط قواها العاملة، ثم يكشف أن بيانات الشركة تكشف عن إخفاقات تشغيلية واضحة. هنا يقع الباحث في معضلة: هل يُورد النتائج كما هي ويُغضب الجهة الممولة، أم يُلطّفها ويُخل بالأمانة؟ والحل الأخلاقي يكمن في الإفصاح المُسبق عن التمويل، والاتفاق منذ البداية على أن النتائج ستعرض بأمانة كاملة بصرف النظر عن دلالاتها.

خامسًا: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

لم تترك المؤسسات الأكاديمية الدولية أمر أخلاقيات البحث للضمان الفردي وحدها، بل أنشأت أطرًا تنظيمية تضمن التزامًا مؤسسيًا بهذه الأخلاقيات. ومن أبرز هذه الأطر:

أولًا: لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Boards – IRB) وهي لجان متخصصة تُنشأ داخل الجامعات والمراكز البحثية لمراجعة مقترحات الأبحاث قبل بدء تنفيذها، والتأكد من توافقها مع المعايير الأخلاقية. وتولي هذه اللجان اهتمامًا خاصًا بالأبحاث التي تتضمن مشاركة بشرية، أو تتعامل مع فئات هشة كالأطفال أو ذوي الإعاقة أو العمالة الموسمية محدودة الحماية النظامية. ويتعين على الباحث تقديم نموذج مفصل يتضمن أهداف البحث، ومنهجيته، وأدوات جمع البيانات، ونموذج الموافقة المستنيرة، وآليات حفظ البيانات. (Israel, 2015)

ثانيًا: المعايير الدولية لجمعية علم النفس الأمريكية (APA Guidelines) يُعد دليل APA المرجع الأبرز في تنظيم الكتابة العلمية في حقول العلوم الاجتماعية والإدارية، ولا يقتصر دوره على ضبط الاستشهاد المرجعي، بل يمتد ليشمل ضوابط أخلاقية مفصلة تتعلق بحماية المشاركين، والإفصاح عن تضارب المصالح، وحفظ البيانات لمدة لا تقل عن خمس سنوات بعد النشر، وتجنب الانتحال بأشكاله المختلفة (American Psychological Association, 2020).

ثالثًا: إعلان هلسنكي (Helsinki Declaration) وإن كان معنيًا في الأصل بالأبحاث الطبية، فإن مبادئه استلهمت في حقول أخرى، ومنها أبحاث الإدارة حين تتعامل مع أفراد. ويؤكد الإعلان على أولوية مصلحة المشارك على مصلحة البحث.

رابعًا: المعايير المحلية في المملكة العربية السعودية تتبنى الجامعات السعودية – ومنها جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وغيرها – لوائح داخلية لأخلاقيات البحث متوافقة مع رؤية المملكة 2030 في تعزيز التعليم العالي وبناء اقتصاد المعرفة. وقد أصدرت هيئة تقويم التعليم والتدريب وثائق تنظيمية تلزم الباحثين والطلاب بمعايير محددة في إجراء البحوث الميدانية داخل المنشآت الحكومية والخاصة.

تتجلى أهمية هذه القواعد في كونها تنقل أخلاقيات البحث من مستوى الالتزام الفردي إلى مستوى الالتزام المؤسسي القابل للمساءلة، بحيث لا يُترك الباحث وحيدًا في مواجهة معضلاته الأخلاقية، وإنما يجد دعمًا منهجيًا ومرجعية يحتكم إليها.

سادسًا: التطبيق العملي على موضوع البحث

يتناول البحث الراهن موضوعًا حيويًا في حقل إدارة الموارد البشرية، وهو "أثر تخطيط القوى العاملة الموسمية على جودة الخدمة وتقليل الازدحام التشغيلي". ويكتسب هذا الموضوع راهنيته من كون كثير من القطاعات الخدمية في المملكة العربية السعودية – كقطاع الضيافة في موسمي الحج والعمرة، وقطاع التجزئة في موسم العودة إلى المدارس، وقطاع السياحة في مواسم الفعاليات الكبرى – يعتمد اعتمادًا أساسيًا على عمالة موسمية تُستقطب لفترات محدودة لمواجهة موجات الطلب المرتفع. وفيما يلي تطبيق المبادئ الأخلاقية على مراحل هذا البحث:

أخلاقيات اختيار العينة وجمع البيانات

تتكون العينة المستهدفة في هذا البحث من فئتين رئيسيتين: العاملين الموسميين أنفسهم، والمديرين المسؤولين عن تخطيط الموارد البشرية في المنشآت المعنية. ويثير هذا التركيب الثنائي تحديًا أخلاقيًا دقيقًا، إذ إن الفئة الأولى (العمالة الموسمية) تتسم بعدم الاستقرار الوظيفي وقصر مدة التعاقد، مما يجعلها فئة هشّة قد تخشى من التصريح بآرائها الحقيقية تجاه أساليب التخطيط المُتبعة خوفًا على فرصها في التعاقد لمواسم قادمة.

ولمعالجة هذا التحدي، سيُلْتزم في هذا البحث بما يلي:

- توزيع الاستبانة خارج أوقات العمل الرسمي وفي مكان لا يخضع لمراقبة الإدارة، حتى يشعر المُستجيب بالحرية في التعبير.
- استخدام صيغ إجابة مغلقة وأخرى مفتوحة تُتيح للمُستجيب فرصة التعبير دون أن يُلزم بكتابة معلومات قد تكشف هويته.
- تجنب جمع أي بيانات تعريفية مباشرة كالاسم الكامل أو رقم الإقامة، والاكتفاء بمتغيرات وصفية عامة كالعمر والجنسية وسنوات الخبرة.
- الإفصاح الواضح في مقدمة الاستبانة بأن البيانات ستُستخدم في غرض أكاديمي بحث، وأنها لن تُسلم لأي جهة إدارية في المنشأة.

أخلاقيات الحفاظ على السرية

تشكل السرية في هذا البحث طبقتين متميزتين: سرية المشاركين الأفراد، وسرية المنشآت المدروسة. وستُحفظ البيانات الخام على جهاز محمي بكلمة مرور، ولن يُسمح بالاطلاع عليها لأحد غير الباحث ومشرفه عند الحاجة. وعند تقديم البيانات في فصل النتائج، ستُعرض المنشآت بترميز عام (المنشأة أ، المنشأة ب) دون ذكر أسمائها التجارية، وستُجمع بيانات الموظفين في صورة إحصائية لا تسمح بتمييز فرد بعينه.

أما البيانات التشغيلية الحساسة التي قد تحصل عليها الدراسة من المنشآت – كأرقام التذبذب الموسمي، ومعدلات دوران العمالة، وتكلفة التشغيل في الفترات الذروة – فستُعالج في صيغ نسبية ومؤشرات مُجمعة، بحيث لا تُقدّم ميزة تنافسية لأي طرف على حساب آخر.

أخلاقيات الموافقة المستنيرة

سيُرفق بكل استبانة خطاب موافقة مستنيرة يتضمن:

- التعريف بالباحث وانتمائه الأكاديمي.
- الغرض من البحث وأهميته العلمية.
- طبيعة المشاركة المطلوبة والوقت المتوقع لإكمال الاستبانة.
- التأكيد على طوعية المشاركة وحق الانسحاب في أي وقت.
- التأكيد على عدم وجود مخاطر مادية أو معنوية من المشاركة.
- توضيح آلية الحفاظ على السرية.
- معلومات التواصل مع الباحث لأي استفسار.

وفيما يخص العمالة الموسمية غير الناطقة بالعربية – وهي شريحة معتبرة في القطاعات الخدمية في المملكة – ستُترجم الاستبانة وخطاب الموافقة إلى اللغة الإنجليزية وربما إلى لغة ثالثة (كالأوردو أو الفلبينية) لضمان فهم المشارك الكامل لما يُوقع عليه. فالموافقة المستنيرة لا تتحقق بمجرد التوقيع، بل بفهم حقيقي لمضمون ما يُوقع عليه.

أخلاقيات تحليل البيانات وعرض النتائج

ستلتزم الدراسة بمبدأ الموضوعية في تحليل البيانات، وذلك بـ:

- عرض جميع النتائج كما هي، سواء أكانت داعمة للفرضيات أم مناقضة لها.
- استخدام أدوات إحصائية مناسبة للحجم العيني وطبيعة المتغيرات، دون تطويع الاختبارات لاستخراج دلالات مُصطنعة.
- مناقشة النتائج في ضوء الأدبيات السابقة بأمانة، والاعتراف بالنتائج التي تختلف مع الدراسات السابقة بدلاً من إخفائها.
- الإفصاح عن قيود الدراسة كحجم العينة، أو محدودية القطاع المدروس، أو الفترة الزمنية، حتى يضع القارئ النتائج في سياقها الصحيح.

أخلاقيات استخدام المراجع والإسناد العلمي

سيُعتمد في كل مرجع يُستشهد به أسلوب APA الإصدار السابع، مع التأكد من توثيق كل اقتباس مباشر أو فكرة منقولة إلى صاحبها الأصلي. وفي حال إعادة الصياغة، سيُحرص على عدم الاكتفاء بتغيير الكلمات مع الإبقاء على البنية اللغوية للمصدر، لأن ذلك يندرج تحت ما يُعرف بـ"الانتحال البنوي (Structural Plagiarism)"، بل سَتُعاد الصياغة في بنية لغوية مختلفة كلياً مع الاحتفاظ بإسناد الفكرة لصاحبها.

المخاطر المحتملة وكيفية معالجتها

رغم الطابع غير التدخلّي لهذا البحث، يمكن تصور بعض المخاطر المحتملة:

- مخاطر نفسية بسيطة قد يشعر بها المُستجيب إذا تضمنت الاستبانة أسئلة عن ضغوط العمل أو الإجهاد، وستُعالج بتجنب الأسئلة الاستفزازية، وتوفير مساحة اختيارية للتعبير.
- مخاطر مهنية قد يخشاها العامل إذا اكتشفت إدارته أنه شارك في البحث، وستُعالج بالإجراءات السرية المذكورة سابقاً.
- مخاطر تنافسية قد تتعرض لها المنشأة إذا تسربت بياناتها التشغيلية، وستُعالج بالترميز والتجميع الإحصائي.

سابعاً: الخاتمة

يخلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست إطاراً شكلياً يُضاف إلى البحث ليكتمل ظاهره، وإنما هي روح ساكنة في كل مرحله، تبدأ من اللحظة التي يطرق فيها الباحث موضوعه ولا تنتهي حتى بعد نشر النتائج. وقد سعى التقرير إلى تحليل المبادئ الأساسية لهذه الأخلاقيات – من أمانة ونزاهة وموضوعية وسرية وموافقة مستنيرة – ثم استعرض القضايا الأخلاقية الرئيسية التي تواجه الباحثين، من انتحال وتزوير وتحيز

وانتهاك خصوصية وتضارب مصالح، ثم انتقل إلى الإطار التنظيمي الذي يحكم هذه الأخلاقيات على المستويين الدولي والمحلي.

وفي القسم التطبيقي، تمت إسقاط هذه المبادئ على موضوع "أثر تخطيط القوى العاملة الموسمية على جودة الخدمة وتقليل الازدحام التشغيلي"، فظهر أن هذا الموضوع يحمل تحديات أخلاقية خاصة نابعة من طبيعة العاملة الموسمية بوصفها فئة هشة محدودة الحماية النظامية، ومن طبيعة البيانات التشغيلية للمنشآت بوصفها بيانات حساسة. وقد قُدمت معالجات إجرائية محددة لكل تحدٍ، تُحوّل الالتزام الأخلاقي من مبدأ مجرد إلى ممارسة قابلة للتنفيذ والقياس.

والباحث في النهاية ليس مجرد جامع للبيانات ومُحلّل للأرقام، بل هو شريك في إنتاج معرفة تُسهم في تحسين الواقع، وهذه الشراكة تستوجب أمانة مُطلقة تجاه من شاركوه بياناتهم، وتجاه المؤسسات التي فتحت له أبوابها، وتجاه المجتمع العلمي الذي سيبني على ما يُقدّمه من نتائج. ويُؤمل من الدراسات المستقبلية في حقل إدارة القوى العاملة الموسمية أن تواصل تطوير الأطر الأخلاقية الخاصة بها، خاصة في ظل التحولات التي يفرضها الذكاء الاصطناعي على ممارسات التخطيط والاستقطاب، وما يستتبعه ذلك من قضايا أخلاقية جديدة تتعلق بخصوصية بيانات المتقدمين للوظائف الموسمية، وعدالة الخوارزميات المُستخدمة في الفرز والاختيار.

إن الاستثمار في الالتزام الأخلاقي ليس عبئاً على الباحث، وإنما هو رفع لقيمة بحثه ومنح له مشروعية تُتيح له أن يُعمّم ويُؤخذ به في صياغة السياسات والممارسات. ومن هنا فإن التوصية الجامعة التي يخرج بها هذا التقرير هي أن يُنظر إلى أخلاقيات البحث بوصفها رأسماً أكاديمياً لا يقل أهمية عن المنهجية الإحصائية أو الإطار النظري، وأن تُدمج في تدريب الباحثين منذ المراحل الأولى لإعدادهم، حتى يصبح الالتزام بها سلوكاً فطرياً لا مجرد استجابة لاشتراطات شكلية.

ثامناً: المراجع

المراجع العربية

- بدر، حامد أحمد. (2018). *أصول البحث العلمي ومناهجه*. الكويت: وكالة المطبوعات.
- الشايع، محمد بن راشد. (2019). *أخلاقيات البحث العلمي في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية*. الرياض: مكتبة الرشد.
- العساف، صالح بن حمد. (2012). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (ط. 2). الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2016). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Israel, M. (2015). *Research ethics and integrity for social scientists: Beyond regulatory compliance* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Resnik, D. B. (2020). *What is ethics in research and why is it important?* National Institute of Environmental Health Sciences (NIEHS), National Institutes of Health.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Washington, DC: APA.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford: Oxford University Press.

اعداد الطالب: سهيلة خوج