

أثر إدارة المشاريع الرشيقة في تحسين تجربة العملاء: دراسة حالة شركة سيفورا (Sephora) في مدينة الرياض

إعداد الطالبة:

زهراء علوي السعيد

إشراف/

د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

2026

جدول المحتويات

1. المقدمة.....	3
2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي.....	3
3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي.....	4
4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي.....	5
5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث.....	6
6. التطبيق العملي على موضوع البحث.....	6
7. الخاتمة.....	7
8. المراجع.....	8

1. المقدمة

يشكل البحث العلمي في العصر الراهن أحد أهم الركائز الأساسية لتقديم المجتمعات وتطورها، إذ يسهم في إنتاج المعرفة، وتفسير الظواهر، وتقديم الحلول العلمية للمشكلات المختلفة، كما يعد وسيلة فعالة لدعم التنمية وتحقيق التقدم في مختلف المجالات العلمية والإنسانية، مما جعله يحظى باهتمام كبير من المؤسسات الأكاديمية والبحثية على مستوى العالم.

ومع تزايد أهمية البحث العلمي، وتوسع مجالاته، برزت الحاجة إلى الالتزام بمجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تنظم العملية البحثية وتوجه سلوك الباحثين. فنجاح البحث العلمي لا يعتمد فقط على اتباع المنهجية العلمية السليمة، بل يتطلب كذلك الالتزام بالأمانة العلمية والصدق والموضوعية والمسؤولية في جميع مراحل البحث، بدءاً من اختيار الموضوع وجمع البيانات، مروراً بتحليلها وتفسيرها، وانتهاءً بعرض النتائج ونشرها.

وتعد أخلاقيات البحث العلمي إطاراً مرجعياً يهدف إلى تعزيز النزاهة والشفافية في العمل البحثي، وحماية حقوق المشاركين، والمحافظة على سرية المعلومات، واحترام حقوق الملكية، وتجنب جميع أشكال التزوير أو الانتحال العلمي. كما تسهم هذه الأخلاقيات في رفع جودة البحوث العلمية وتعزيز الثقة في نتائجها ومخرجاتها.

ومن هذا المنطلق، أصبح الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ضرورة أساسية لضمان مصداقية الدراسات والبحوث وتحقيق أهدافها العلمية والمجتمعية. ويهدف هذا التقرير إلى التعرف على مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، واستعراض أبرز مبادئها والقضايا المرتبطة بها، إضافة إلى بيان دورها في دعم جودة البحث العلمي وتعزيز قيم النزاهة والمسؤولية العلمية (وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، 2020).

2. أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تسهم في ضمان جودة البحوث العلمية ومصداقيتها، إذ إن البحث العلمي في جوهره عملية أخلاقية وقيمية بقدر ما هو عملية علمية منهجية. وتلزم هذه الأخلاقيات الباحث بالتحلي بالنزاهة والموضوعية في جمع البيانات وتحليلها وعرض نتائجها، بما يضمن الوصول إلى النتائج دقيقة وصادقة بعيدة عن التحيز أو التلاعب أو التأثير بالمصالح الشخصية التي قد تُخل بأهداف البحث العلمية. كما ترتبط موثوقية البحث العلمي ارتباطاً وثيقاً بالالتزام الأخلاقي، حيث إن تجنب تزيف البيانات أو انتقائها بشكل غير علمي يعزز إمكانية التحقق من النتائج وتكرارها من قبل باحثين آخرين.

وتسهم أخلاقيات البحث العلمي كذلك في رفع جودة الإنتاج العلمي من خلال الالتزام بالأمانة العلمية والدقة في التوثيق والاقتباس، مما يدعم بناء المعرفة على أساس منهجية سليمة. كما تعمل على حماية حقوق المشاركين في البحث من خلال الحفاظ على سرية بياناتهم والحصول على موافقتهم المستنيرة، والحد من أي أضرار محتملة قد تلحق بهم. إضافة إلى ذلك، تؤدي الأخلاقيات البحثية دوراً محورياً في حماية المجتمع من القرارات المبنية على نتائج غير دقيقة أو مضللة. وبذلك تسهم

في تعزيز الثقة بين المجتمع والمؤسسات الأكاديمية، وترسيخ مكانة البحث العلمي كمصدر موثوق للمعرفة واتخاذ القرار (وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، 2020).

3. المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تتفق الممارسات الأكاديمية العالمية، وفي مقدمتها دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2020) على وجود مجموعة من المبادئ والقيم الجوهرية التي ينبغي أن تحكم سلوك الباحث لضمان نزاهة ومصداقية مخرجاته العلمية وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

3.1 الأمانة العلمية

هي التزام الباحث بالدقة والجدية الكافية في كافة مراحل البحث، والصدق في نقل البيانات والنتائج دون تزيف، أو تعديل، أو حذف بهدف توجيه الدراسة لنتيجة معينة (القرشي، 2022).

مثال: عندما يقوم باحث بجمع استبيانات لقياس رضا العملاء عن خدمة معينة في شركة تجزئة، ويجد أن 30% من الآراء سلبية، فإن الأمانة العلمية تقتضي منه إدخال هذه النسب وتحليلها كما هي في الواقع، دون محاولة تعديلها أو رفع نسب الرضا إرضاء لإدارة الشركة أو لإثبات نجاح فرضياته.

3.2 النزاهة وتجنب الانتحال

هي الالتزام الكامل بحقوق الملكية الفكرية، والاعتراف بجهود الباحثين الآخرين من خلال التوثيق الصحيح والدقيق لكل المصادر والمراجع المستشهد بها، والابتعاد التام عن سرقة الأفكار أو النصوص (الانتحال العلمي).

مثال: إذا اقتبس باحث تعريفاً بـ " إدارة المشاريع الرشيدة" من دراسة سابقة، فيجب عليه وضع النص بين علامتي تنصيص وتوثيق اسم الباحث وسنة النشر بدقة، بدلاً من إعادة صياغة النص ونسبته لنفسه كأنه هو من ابتكره.

3.3 الموضوعية والحياد

هي تجرد الباحث التام من أهوائه، ورغباته الشخصية، وانتماءاته عند جمع البيانات وتفسير النتائج، والاعتماد فقط على الأدلة والمؤشرات العلمية الناتجة من الميدان دون تحيز مسبق.

مثال: إذا كان باحث يعمل موظفاً في مؤسسة معينة ويجري دراسة حول كفاءة بيئة العمل فيها، فإن الموضوعية تتطلب منه رصد التحديات والسلبيات بحيادية تامة بناءً على إجابات الموظفين، دون أن يتأثر بولائه الوظيفي أو رغبته في إظهار مؤسسته بصورة مثالية.

3.4 السرية وحماية البيانات

هي التزام الباحث الصارم بالمحافظة على خصوصية المشاركين في البحث وسرية معلوماتهم الشخصية أو المؤسسية، وعدم الإفصاح عنها أو استخدامها لأي أغراض خارج نطاق البحث العلمي الحالي.

مثال: عند إجراء مقابلات مع عملاء لمعرفة شكاوهم وتجاربهم الشخصية، يقوم الباحث بترميز الأسماء (مثل: العميل أ، العميل ب) وإخفاء أرقام هواتفهم وبياناتهم الشخصية، مع التعهد بعدم مشاركة هذه البيانات مع أي جهة تسويقية أو تجارية.

3.5 الموافقة المستنيرة

هي إعلام المشاركين (أفراد أو منظمات) بشكل واضح وصريح بطبيعة البحث، وأهدافه، والفوائد أو المخاطر المحتملة منه، والحصول على موافقتهم الطوعية المسبقة والموثقة قبل البدء في جمع أي بيانات منهم، مع ضمان حقهم في الانسحاب في أي وقت.

مثال: قبل أن يبدأ الباحث بتوزيع استبيان على موظفي شركة ما، يضع في مقدمة الاستبيان ديباجة تشرح هدف الدراسة، وتؤكد أن المشاركة اختيارية تماماً ولأغراض البحث العلمي فقط، ويطلب منهم النقر على خيار " أوافق المشاركة " كشرط للبدء.

4. القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة مجموعة من القضايا الأخلاقية التي قد تؤثر في نزاهة البحث ومصداقية نتائجه إذا لم يتم التعامل معها وفق المعايير الأخلاقية المعتمدة، وتُعد معالجة هذه القضايا والالتزام بالممارسات الأخلاقية السليمة أمراً ضرورياً للحفاظ على جودة البحث العلمي وحماية حقوق جميع الأطراف المعنية. ومن أبرز هذه القضايا الانتحال العلمي، وتزوير البيانات، والتحيز، وانتهاك الخصوصية، وتضارب المصالح. (APA, 2020)

4.1 الانتحال العلمي

الانتحال العلمي هو قيام الباحث بنقل أفكار أو نصوص أو نتائج باحثين دون الإشارة إلى مصدرها الأصلي أو نسبها إلى نفسه، مما يعد مخالفة لمبدأ الأمانة العلمية.

مثال: أن يقوم طالب بنسخ فصل كامل من رسالة ماجستير منشورة على الإنترنت وإدراجه في بحثه دون توثيق المصدر.

4.2 تزوير البيانات

هو قيام الباحث باختلاق بيانات أو نتائج غير حقيقية أو تعديل البيانات الفعلية بشكل متعمد لإظهار نتائج معينة تخدم فرضية البحث.

مثال: أن يدعي باحث أنه أجرى 100 استبانة بينما في الواقع لم يوزع سوى 40 استبانة فقط.

4.3 التحيز

هو ميل الباحث إلى تفسير النتائج أو جمع البيانات بطريقة غير موضوعية تتأثر بآرائه أو رغباته الشخصية، مما يؤثر على دقة النتائج.

مثال: قيام الباحث بتجاهل إجابات سلبية في استبيان رضا العملاء لأنه يرغب في إثبات نجاح المؤسسة.

4.4 انتهاك الخصوصية

هو كشف معلومات المشاركين أو استخدامها دون إذنتهم أو دون الحفاظ على سريتها، مما يعرضهم للضرر أو الإحراج.

مثال: نشر أسماء أو أرقام هواتف المشاركين في دراسة اجتماعية دون إخفائها أو ترميزها.

وتماشياً مع إرشادات منظمة الصحة العلمية يجب على الباحث الالتزام بحماية سرية بيانات المشاركين والحفاظ على خصوصيتهم وعدم استخدام هذه البيانات إلا لأغراض البحث العلمي (World Health Organization, 2024).

4.5 تضارب المصالح

هو وجود مصلحة شخصية أو مالية أو مهنية لدى الباحث قد تؤثر على حياديته وموضوعية نتائجه. مثال: قيام باحث بدراسة عن شركة يعمل فيها، ثم نشر نتائج إيجابية مبالغ فيها بهدف تحسين صورتها أمام الإدارة.

5. القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع البحوث العلمية لمجموعة من القواعد واللوائح الأخلاقية التي تهدف إلى تنظيم العملية البحثية وضمان حماية حقوق المشاركين وتحقيق النزاهة العلمية. وتؤدي هذه القواعد دوراً مهماً في توجيه الباحثين نحو الممارسات الأخلاقية السليمة، وتعزيز الثقة في نتائج البحوث ومخرجاتها. ومن أبرز الجهات المنظمة لأخلاقيات البحث لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board – IRB) والمعايير الدولية المعتمدة مثل دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association, 2020).

أولاً: لجان البحث والمعايير الدولية

1. لجان أخلاقيات البحث (IRB):

هي لجان متخصصة تقوم بمراجعة المقترحات البحثية قبل تنفيذها للتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية وحماية المشاركين من أي مخاطر محتملة. كما تضمن احترام مبدأ السرية والحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين.

2. المعايير الدولية (دليل APA):

يُعد دليل الجمعية لعلم النفس (APA) من أبرز المراجع الدولية التي تضع معايير أخلاقية للبحث العلمي، حيث يوجه الباحثين إلى الالتزام بالنزاهة والأمانة العلمية والتوثيق السليم للمصادر وحماية حقوق المشاركين.

ثانياً: أهمية هذه القواعد واللوائح

تسهم هذه القواعد في تنظيم العملية البحثية، وتعزيز مصداقية النتائج، وحماية المشاركين، ومنع الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات، كما تساعد على ترسيخ الثقة بين الباحثين والمؤسسات الأكاديمية والمجتمع.

6. التطبيق العملي على موضوع البحث

في هذا الجزء، نوضح كيف نطبق المبادئ الأخلاقية فعلياً في بحثنا الحالي: " أثر إدارة المشاريع الرشيقة (Agile) في تحسين تجربة عملاء سيفورا في الرياض "

6.1 كيفية جمع البيانات

سيركز البحث على جمع المعلومات من خلال استبيان إلكتروني يوزع على عملاء سيفورا في الرياض، بالإضافة إلى مقابلات مع بعض الموظفين أو المديرين.

التزاماً بالأمانة العلمية، لن يتم تعديل أو فبركة أي إجابة؛ فحتى الآراء السلبية أو الشكاوى التي يقدمها العملاء حول الخدمة سيتم تحليلها وعرضها بكل صدق وموضوعية.

6.2 الموافقة المستنيرة (أخذ إذن المشاركين)

في الاستبيان: سنوضع مقدمة قصيرة تشرح للعميل هدف البحث (وهو تطوير تجربة العميل عبر الإدارة الرشيقة)، ولن يبدأ الاستبيان إلا بعد أن يضغط المشارك على خيار "أوافق على المشاركة" طوعية.

في المقابلات: سيتم إبلاغ مديري الفروع أو الموظفين بطبيعة الأسئلة مسبقاً، ولهم كامل الحرية في قبول المقابلة أو الرفض والانسحاب في أي وقت.

6.3 الحفاظ على السرية والخصوصية

تجهيل الهوية: لن يطلب الاستبيان من العملاء أي معلومات شخصية حساسة مثل (الاسم الكامل أو رقم الهاتف)، بل نكتفي بأسئلة عامة (مثل العمر والجنس).

ترميز الأسماء: عند كتابة آراء الموظفين أو مديري فروع سيفورا في التقرير، لن نذكر أسماءهم الحقيقية ابداً، بل سنستبدلها برموز مثل (مدير فرع 1، موظف أ) لحمايتهم مهنيًا.

أمان البيانات: سنحفظ كل الإجابات في ملف آمن برقم سري لا يطلع عليه أحد غير الباحث، وسيتم حذفها فور الانتهاء من مناقشة المشروع.

6.4 تقليل المخاطر وتضارب المصالح

الخوف من الإدارة: قد يقلق بعض موظفي سيفورا من أن نقد بعض إجراءات العمل قد يضرهم وظيفياً ولذلك سنؤكد لهم أن البحث أكاديمي بحت ولن تطلع إدارة الشركة على إجاباتهم الفردية.

الحياد التام: لن يتم تضخيم النتائج الإيجابية لمجرد مدح الشركة، بل سنعامل "سيفورا" كدراسة حالة علمية نوضح فيها الإيجابيات والسلبيات بكل حياد دون أي تضارب مصالح.

7. الخاتمة

تمثل أخلاقيات البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تضمن نزاهة المخرجات الأكاديمية ومصداقيتها. ومن خلال هذا التقرير، تم تسليط الضوء على أهم القضايا الأخلاقية مثل منع الانتحال العلمي، وتزوير البيانات، والتحيز، وحماية خصوصية المشاركين وتجنب تضارب المصالح. كما تبين أن الالتزام بالقواعد واللوائح التنظيمية، سواء عبر اللجان المؤسسية مثل لجان (IRB) أو باتباع دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) ليس مجرد إجراء شكلي، بل هو ركيزة أساسية تضمن نزاهة المخرجات الأكاديمية ومصداقيتها على حد سواء.

وعند تطبيق هذه المبادئ عملياً على موضوع الدراسة الحالي المتمثل في قياس "أثر إدارة المشاريع الرشيقة (Agile) على تحسين تجربة عملاء سيفورا في الرياض"، اتضح أن النجاح الميداني للدراسة يعتمد كلياً على كسب ثقة المشاركين؛ وذلك عبر تفعيل الموافقة المستنيرة، وحفظ سرية البيانات، وتجهيل الهوية لحماية الموظفين والعملاء، والالتزام بالحياد التام والموضوعية في تحليل النتائج.

وفي الختام، يؤكد هذا التقرير على ضرورة استمرار الالتزام الصارم، بأخلاقيات البحث العلمي في كافة الدراسات المستقبلية؛ فالأبحاث التي تُبنى على النزاهة والأمانة هي الوحيدة القادرة على تقديم توصيات حقيقية وقيمة تسهم في تطوير الفكر الأكاديمي وتحسين الممارسات الإدارية في سوق العمل.

8. المراجع

القرشي، أماني سعود خيشان. (2022). أخلاقيات البحث العلمي. *مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية*، 38(2)، 105-155.

وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي. (2020). *دليل أخلاقيات البحث العلمي*. جامعة الملك سعود.

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.

World Health Organization. (2024). *Ethics and governance of artificial intelligence for health: Guidance on large multi-modal models*. World Health Organization.