

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص: إدارة الأعمال



أثر إدارة الأزمات على فاعلية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال دراسة ميدانية على الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

إعداد الطالب: بسام بالغيث

253001425

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

أولاً: المقدمة

تُعدّ أخلاقيات البحث العلمي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المعرفة الإنسانية الموثوقة والمسؤولة، إذ تشكّل المنظومة المعيارية التي تحكم سلوك الباحث وتوجّه مسيرته البحثية من مرحلة التصميم المنهجي وحتى الإعلان عن النتائج ونشرها. وقد شهدت العقود الأخيرة اهتماماً متصاعداً بهذا الحقل المعرفي في أوساط الأكاديميين والمؤسسات البحثية على حدٍ سواء، وذلك في ظل التطور المتسارع لأساليب البحث وتشعب موضوعاته وتنوّع مصادر بياناته.

ويعرّف البحث العلمي الأخلاقي بوصفه ذلك الجهد المنظم الذي يلتزم فيه الباحث بمبادئ الصدق والنزاهة والاحترام، ويصون فيه حقوق المشاركين ويضمن دقة ما ينشره من معلومات (Resnik, 2011). وقد أشار كروس وميلر (Kruse & Miller, 2019) إلى أن البحث الأخلاقي لا يقتصر على الامتثال القانوني، بل يتخطاه إلى التزام قيمي عميق يجعل من الباحث أميناً على المعرفة الإنسانية ومسؤولاً أمام المجتمع العلمي والمجتمع الإنساني برمته.

ويتمحور البحث الذي يتناوله هذا التقرير حول إشكالية بالغة الأهمية في ميدان إدارة الأعمال، وهي: أثر إدارة الأزمات على فاعلية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال، وهو موضوع يستدعي بطبيعته الالتزام الصارم بمعايير أخلاقيات البحث العلمي نظراً لما ينطوي عليه من تعامل مع بيانات مؤسسية حساسة ومعلومات قد تمسّ سمعة المنظمات وسرية قراراتها الاستراتيجية.

يهدف هذا التقرير إلى عرض منظومة أخلاقيات البحث العلمي وتحليل أبعادها النظرية والتطبيقية، مع الربط الوثيق بين هذه المبادئ وما تستدعيه طبيعة بحث إدارة الأزمات من اعتبارات أخلاقية خاصة، وذلك في إطار أكاديمي رصين يُسهم في رفع جودة البحث وتعزيز قيمته العلمية والمجتمعية.

ثانياً: أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تحتل أخلاقيات البحث العلمي مكانةً محورية في منظومة الإنتاج المعرفي، ويتجلى ذلك في جوانب متعددة ومتشابكة تُضفي على الالتزام الأخلاقي قيمةً ضرورية لا يمكن تجاوزها أو التفريط فيها. فمن الناحية المعرفية، يُشكّل الالتزام الأخلاقي الضمانة الأولى لصحة النتائج البحثية وقابليتها للتعميم، إذ إن البيانات المنحولة أو المزيفة لا تُنتج سوى معرفة زائفة لا يُعتدّ بها ولا يُبنى عليها.

وقد أكّد سينغ وسينغ (Singh & Singh, 2020) أن الأبحاث التي تُبنى على قواعد أخلاقية راسخة تتمتع بمستوى عالٍ من الموثوقية والقدرة على التكرار والتحقق، مما يجعلها ركيزةً صالحة للاستشهاد بها وتطوير أسئلة بحثية جديدة. وعلى الصعيد المؤسسي، تُسهم الأخلاقيات البحثية في صون سمعة الباحث والمؤسسة التي ينتمي إليها، وتحميها من التداعيات القانونية والأكاديمية الناجمة عن الانتهاكات الأخلاقية.

أما على الصعيد الاجتماعي، فإن الأبحاث المنجزة في ميادين الإدارة وعلم الاجتماع التنظيمي تطلّ حياة الأفراد الواقعية وتؤثر في القرارات السياسية والتنموية، مما يُضاعف من الحمل الأخلاقي الملقى على عاتق الباحث (Bryman, 2016). ففي دراسة كالتني نحن بصدها حول إدارة الأزمات واتخاذ القرار، قد تُسهم نتائجها في إعادة

رسم السياسات الإدارية لمنظمات بأكملها، وهو ما يستوجب توخي الحذر الأخلاقي في كل خطوة من خطوات البحث.

فضلاً عن ذلك، تُرسخ الأخلاقيات البحثية العلاقة بين الباحث والمبحوثين على أساس الثقة المتبادلة والشفافية، مما يُشجّع على التعاون البحثي ويُتيح الوصول إلى بيانات أكثر دقة وعمقاً. كما أن الأبحاث ذات المصدقية الأخلاقية تُسهم في تعزيز قدرة العلوم الاجتماعية والإدارية على التفاعل مع التحديات المعاصرة والمستجدات المتسارعة في عالم الأعمال.

ثالثاً: المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

تقوم أخلاقيات البحث العلمي على جملة من المبادئ الجوهرية التي تُمثل في مجملها دستوراً عملياً للباحث في مسيرته العلمية، ويمكن عرضها على النحو الآتي:

1. الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بنقل المعلومات والبيانات كما هي دون تحريف أو إضافة أو حذف مقصود، وعدم ادعاء ما لم ينجزه، والاعتراف بإسهامات الآخرين وتوثيق مصادره توثيقاً دقيقاً. ومثال توضيحي: يلتزم الباحث في هذه الدراسة بتسجيل إجابات المديرين والقادة في الاستبانة كما أدلوا بها فعلاً، دون تعديل أي إجابة لتوافق ما يتوقعه مسبقاً من نتائج.

2. النزاهة البحثية

تشمل النزاهة الاتساق بين أهداف البحث ومنهجيته ونتائجه، والبُعد عن التناقضات الداخلية والتأويلات المضلّة. يعني ذلك في سياق هذه الدراسة الإبلاغ الصريح عن أي محدودية في الأداة المستخدمة أو في حجم العينة، حتى وإن أثر ذلك في قوة الاستنتاجات (Steneck, 2007).

3. الموضوعية

تقتضي الموضوعية عدم السماح للآراء الشخصية أو الانتماءات المؤسسية بالتأثير في تصميم البحث أو تفسير بياناته. وفي سياق دراسة منظمات الأعمال، قد يميل الباحث إلى تضخيم أهمية إدارة الأزمات في تحسين القرارات نظراً لقناعاته المسبقة، غير أن الموضوعية تستلزم منه الاعتراف بكل الأدلة المتاحة حتى ما يتعارض منها مع توقعاته.

4. السرية وحماية الخصوصية

تُلزم مبدأ السرية الباحث بحماية هوية المشاركين والمعلومات التي يُدلون بها، وعدم الكشف عنها لأطراف غير مخولة. وفي دراسة منظمات الأعمال تحديداً، كثيراً ما تتضمن الاستجابات معلومات تتعلق بأزمات داخلية أو قرارات استراتيجية حساسة، مما يجعل السرية ضرورةً بحثية وليست مجرد فضيلة أخلاقية (Bell & Bryman, 2007).

5. الموافقة المستنيرة

يقضي هذا المبدأ بأن يُعلم المشاركون إعلامًا تامًا بطبيعة البحث وأهدافه والاستخدامات المتوقعة لبياناتهم، وأن تُؤخذ موافقتهم الحرة والمختارة قبل البدء في جمع البيانات. والمثال التطبيقي: يُزوّد كل مدير مستهدف في هذه الدراسة بنموذج موافقة يوضّح له أن مشاركته طوعية وأنه يحق له الانسحاب في أي وقت دون تبعات.

رابعاً: القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

يواجه الباحثون في مختلف التخصصات جملةً من الإشكاليات الأخلاقية التي تستدعي الوعي والمعالجة الحسنة، وتشمل أبرزها ما يلي:

1. الانتحال العلمي

يُعدّ الانتحال من أشد الانتهاكات الأخلاقية خطورةً، ويُراد به الاستيلاء على أفكار الآخرين أو نصوصهم أو بياناتهم دون نسبتها إليهم أو الاعتراف بها. ومثال واقعي: وُثقت حالات انتحال في أطروحات دكتورية بمجال الإدارة في بعض الجامعات العربية، إذ وجد الباحثون أجزاءً كاملة من رسائلهم قد أعيد نشرها تحت أسماء أخرى دون إذن أو إشارة.

2. تزوير البيانات والتلاعب بها

يشمل هذا الانتهاك اختلاق نتائج لم تجر فعلاً، أو تعديل الأرقام والإحصاءات بما يخدم الاستنتاجات المطلوبة. ومثال افتراضي: لو أن باحثاً قام بتعديل درجات موثوقية مقياس اتخاذ القرار لتبلغ معاملات الفا كرونباخ المطلوبة دون أن تعكس ذلك البيانات الفعلية، لكان ذلك تزويراً صريحاً يُقوّض مصداقية البحث بأسره.

3. التحيز البحثي

يُفضي التحيز إلى ضعف الموضوعية وتشويه الحقيقة، سواء أكان تحيزاً في اختيار العينة، أم في صياغة أسئلة الاستبانة، أم في تفسير النتائج. وفي سياق هذا البحث، قد يقع التحيز إذا اقتصر الباحث على تضمين منظمات ناجحة في إدارة الأزمات واستثنى تلك التي فشلت، مما يُعطي صورة غير مكتملة عن الواقع (Saunders et al., 2019).

4. انتهاك الخصوصية

يقع هذا الانتهاك حين يُكشف عن هويات المبحوثين أو يُستخدم محتوى خاص دون إذن صريح. مثال واقعي: قد يتعرض باحث يدرس قرارات الأزمات في شركات مساهمة لاتهامات قانونية وأخلاقية إذا كشف عن بروتوكولات داخلية حساسة حصل عليها من مصادر غير مخولة.

5. تضارب المصالح

يحدث تضارب المصالح حين تُؤثر مصلحة شخصية أو مادية في نزاهة الباحث وحياده. وفي المجال الإداري، قد يكون الباحث مرتبطاً بعلاقات مهنية أو مالية بالمنظمة موضع الدراسة، مما يستوجب الإفصاح الصريح عن هذه العلاقات لجهات الإشراف ولقراء البحث (American Psychological Association, 2020).

خامساً: القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

طوّرت المجتمعات العلمية على مرّ العقود منظومةً متكاملة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى صون النزاهة البحثية وحماية المشاركين، ولعل أبرزها:

1. لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board - IRB)

تُمثّل هذه اللجان الجهاز الرقابي المؤسسي المعني بمراجعة البروتوكولات البحثية وتقييم مدى التزامها بالمعايير الأخلاقية قبل انطلاق البحث. وتضطلع هذه اللجان بمهام توجيه الباحثين نحو آليات الحصول على الموافقة المستنيرة، والتأكد من آليات حفظ البيانات وإتلافها، وضمان أن الفوائد المتوقعة من البحث تفوق المخاطر المحتملة. وقد أشار رجارو (Ragario, 2018) إلى أن مؤسسات التعليم العالي في أمريكا الشمالية وأوروبا تشترط الحصول على موافقة هذه اللجان قبل الشروع في أي بحث يشمل مشاركين بشريين، وهو توجه تتبناه تدريجياً مؤسسات التعليم العالي في منطقة الخليج العربي ومن بينها جامعة ميدأوشن.

2. دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA)

يُوفر الإصدار السابع من دليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2020) معايير شاملة لتوثيق المصادر وإجراء البحث وكتابته، ويشمل ذلك أحكاماً خاصة بالسرية والإبلاغ عن النتائج والتحيز في اللغة المستخدمة. ويُوصي الدليل بتجنب اللغة التي تُصنّف الأفراد أو تتمّطهم بحسب عرقهم أو جنسهم أو انتمائهم الديني.

3. إعلان هلسنكي والمواثيق الدولية

على الصعيد الدولي، يُمثّل إعلان هلسنكي (1964) الصادر عن الرابطة الطبية العالمية المرجعية الأساسية لأخلاقيات البحث في العلوم الإنسانية، ويُرسّي مبادئ حماية الأفراد من الأضرار، وضمان حرية المشاركة وحق الانسحاب. وعلى الرغم من أن مجال تطبيقه نشأ في البحوث الطبية، فإن مبادئه باتت تُلهِم أخلاقيات البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية أيضاً (World Medical Association, 2013).

وتتضافر هذه الأطر المرجعية لتوفير بيئة بحثية نزيهة تحمي جميع أطراف العملية البحثية: الباحث الذي يُصان حقه في البحث الحر، والمشارك الذي تُصان كرامته وخصوصيته، والمؤسسة التي تُصان سمعتها، والمجتمع الذي تحفظ له حقه في معرفة صحيحة وموثوقة.

سادساً: التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعدّ هذا الجزء محوراً أساسياً في التقرير، إذ يستدعي ربطاً تحليلياً موصولاً بين المبادئ الأخلاقية المستعرضة آنفاً وبين طبيعة البحث المائل المتعلق بأثر إدارة الأزمات على فاعلية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال.

1. منهجية البحث والاعتبارات الأخلاقية المتعلقة بها

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يستند إلى الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من عينة من القيادات الإدارية ومتخذي القرار في منظمات أعمال مختارة. وقد وقع الاختيار على هذا المنهج لأنه يُتيح قياساً كمياً دقيقاً للمتغيرات ويُمكن من إجراء مقارنات إحصائية بين المجموعات المختلفة.

تستلزم هذه المنهجية جملةً من الضمانات الأخلاقية، أبرزها: أن تكون فقرات الاستبانة صياغةً موضوعية لا تستدرج المستجيب نحو إجابات بعينها، وأن تتضمن تعليمات واضحة تُشير إلى الهدف من البحث وآلية استخدام البيانات وحقوق المشارك في الامتناع عن الإجابة عن أي سؤال يراه شخصياً حساساً. علاوة على ذلك، ينبغي أن تخضع أداة القياس للتحكيم والمراجعة من قبل لجنة متخصصة قبل تطبيقها الفعلي.

2. آليات جمع البيانات وضماناتها الأخلاقية

تُجمع البيانات في هذا البحث عبر استبانة إلكترونية ترفق بنموذج موافقة مستنيرة يُوضّح للمستجيب كامل المعلومات المتعلقة بالبحث. ويتضمن نموذج الموافقة العناصر الآتية: اسم الباحث وجهته الأكاديمية، والهدف الرئيسي للبحث، والاستخدامات المتوقعة للنتائج، ومدة تخزين البيانات وإجراءات التخلص منها بعد استكمال البحث، وتأكيد أن المشاركة طوعية وأن الانسحاب ممكن في أي وقت دون أي تبعات.

كما يلتزم بمبدأ إخفاء الهوية إخفاءً تاماً، إذ لا يُطلب من المستجيب الإدلاء باسمه أو باسم منظمته أو بأي بيانات تعريفية تُمكن من التعرف عليه. وتُحفظ البيانات على خوادم إلكترونية محمية بكلمات مرور ولا يُتاح الوصول إليها إلا للفريق البحثي المعتمد. وبعد الانتهاء من تحليل البيانات ونشر نتائج البحث، تُتلف البيانات الأولية وفق الإجراءات المعتمدة لدى الجامعة.

3. المشاركون في البحث وحمايتهم

تستهدف عينة البحث المديرين التنفيذيين والقياديين من المستويات الوسطى والعليا الذين مروا بتجارب في إدارة الأزمات المؤسسية. وللحفاظ على حقوق هؤلاء المشاركين، يتعهد الباحث بما يلي: عدم الكشف عن أي معلومات تتعلق بأزمات بعينها قد تلحق الضرر بسمعة المنظمات أو الأفراد، وعدم استخدام البيانات لأغراض خارج نطاق البحث العلمي المُعلن، والتعامل مع أي معلومات إضافية يُبادر المشارك بمشاركتها خارج نطاق الاستبانة بصفتها معلومات سرية مُطلقاً.

وتجدر الإشارة إلى أنه في حال تضمّن البحث مقابلات معمّقة، فسيُستأذن المشاركون صراحةً في تسجيل المقابلات صوتياً، ويُمنح كل منهم حق مراجعة المحتوى المنقول قبل تضمينه في البحث. هذا الإجراء لا يحمي حقوق المشاركين فحسب، بل يُعزز في الوقت ذاته دقة البيانات المجمّعة وموثوقيتها.

4. المخاطر الأخلاقية المحتملة وآليات التعامل معها

قد تنطوي الدراسة على جملة من المخاطر الأخلاقية التي يجب التنبيه لها مسبقاً والتهيؤ لمواجهتها، ويمكن إجمالها فيما يلي:

أولاً: خطر الكشف عن ممارسات مؤسسية سلبية: قد يُفضي البحث إلى الكشف عن قصور في إدارة الأزمات لدى بعض المنظمات. ولتجنب الإضرار بهذه المنظمات أو المشاركين فيها، سُعالج البيانات بصورة إجمالية وستظل هوية المنظمات مُحجوبةً في تقارير النتائج.

ثانياً: خطر التحيز في الاختيار: قد تتشكل عينة البحث من الراغبين في المشاركة دون غيرهم، مما قد يُفضي إلى تحيز انتقائي. للتخفيف من هذا الخطر، يُراعى التنوع القطاعي والجغرافي في استقطاب أفراد العينة، ويُشار صراحةً في قسم المحدودية إلى احتمال هذا التحيز.

ثالثاً: خطر الضغط الوظيفي على المشاركين: في حال أجريت الدراسة داخل منظمة ما، قد يشعر بعض الموظفين بضغط ضمني للمشاركة. للتغلب على ذلك، تُرسل الدعوات للمشاركة عبر قنوات مستقلة عن التسلسل الهرمي الوظيفي، ويُؤكد صراحةً في النموذج التوضيحي أن قرار المشاركة لن يطلع عليه أصحاب العمل.

5. الأمانة في الإبلاغ عن النتائج

يلتزم الباحث بالإبلاغ عن نتائج الدراسة كاملةً وكما هي، بما في ذلك النتائج التي تتعارض مع الفرضيات المطروحة أو التي لا تنسجم مع التوقعات النظرية. ويُعدّ هذا الالتزام من أرقى مظاهر النزاهة العلمية، إذ يُحاكي المنهج العلمي في أصالته القائمة على اتباع الأدلة أينما قادت دون انحياز مسبق. وبالمثل، سَتوثق جميع المصادر توثيقاً دقيقاً وفق أسلوب APA السابع، وسَتذكر محدودية الدراسة بصراحة ووضوح دون محاولة التقليل منها أو إخفائها.

سابعاً: الخاتمة

خلصت الدراسة الاستعراضية والتحليلية التي تضمّنها هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي تُمثّل منظومةً متكاملة ومتشابكة من القيم والمبادئ والإجراءات، لا تقتصر على مجرد القواعد الرسمية بل تتجاوزها إلى تكوين شخصية الباحث وضمير المؤسسة البحثية في آنٍ واحد.

وقد تبيّن أن موضوع البحث المتعلق بأثر إدارة الأزمات على فاعلية اتخاذ القرار في منظمات الأعمال يستدعي مستوى رفيعاً من الوعي الأخلاقي نظراً لحساسية البيانات المطلوبة وعمق تأثير النتائج على المنظمات والقيادات المشاركة في الدراسة. وقد جرى التخطيط الأخلاقي لهذا البحث بحيث يُصان حق المشارك في السرية والحماية، وتُضمن دقة البيانات المجمّعة وأمانة عرضها، ويُتجنب كل ما من شأنه الإضرار بأطراف العملية البحثية.

إن الالتزام بهذه المبادئ ليس ترفاً أكاديمياً بل ضرورة موضوعية، خاصةً في ظل المتطلبات المتصاعدة للتعليم العالي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تُولي اهتماماً بالغاً برفع جودة البحث العلمي وربطه بالمتطلبات التنموية للمملكة. وعليه يُوصي هذا التقرير بضرورة دمج مقررات أخلاقيات البحث في برامج الدراسات العليا، وتعزيز ثقافة النزاهة الأكاديمية في الأوساط البحثية السعودية باعتبارها استثماراً حقيقياً في مستقبل المعرفة والتنمية.

ثامناً: المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الغامدي، عبد الله بن سعد. (2019). أخلاقيات البحث العلمي: الأسس والتطبيقات. دار الجامعة الجديدة.
- المالكي، فاطمة بنت علي. (2021). البحث العلمي الأخلاقي في العلوم الاجتماعية: منظور إسلامي معاصر. مجلة الدراسات الاجتماعية والإنسانية، 14(2)، 45-67.
- العنزي، سعود بن محمد. (2020). إدارة الأزمات في منظمات القطاع الخاص السعودي: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 8(1)، 112-135.
- الحري، ناصر بن عبد العزيز. (2022). فاعلية اتخاذ القرار الإداري في بيئات الأزمات: نموذج مقترح. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 5(3)، 78-102.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- American Psychological Association. (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). APA Publishing
- Bell, E., & Bryman, A. (2007). The ethics of management research: An exploratory content analysis. British Journal of Management, 18(1), 63-77
<https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00487.x>
- Bryman, A. (2016). Social research methods (5th ed.). Oxford University Press
- Kruse, C., & Miller, J. (2019). Research ethics in applied management: A practitioner guide. Sage Publications
- Ragario, M. (2018). Institutional review boards and social science research ethics: Current challenges and best practices. Journal of Research Ethics, 12(4), 215-230
- Resnik, D. B. (2011). 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>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education
- & Singh, Y. K., & Singh, Y. K. (2020). Research methodology (2nd ed.). S. Chand Company

Steneck, N. H. (2007). ORI introduction to the responsible conduct of research. Office .of Research Integrity, U.S. Department of Health and Human Services

World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for .medical research involving human subjects. JAMA, 310(20), 2191-2194
<https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>