

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يُعد الفصل الثالث من الفصول المحورية في هذه الدراسة، إذ يقدّم الإطار المنهجي الذي تستند إليه عملية البحث العلمي، ويوضح الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

ويكتسب هذا الفصل أهمية خاصة نظرًا لطبيعة الدراسة التي تبحث في أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

وهي علاقة تتطلب منهجًا علميًا قادرًا على توصيف الظاهرة وتحليل الارتباطات بين متغيراتها بطريقة منهجية متكاملة.

ويركّز هذا الفصل على عرض المنهج المستخدم في الدراسة، وهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد مناسبًا للبحوث التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليلها لاستخلاص العلاقات بين المتغيرات.

كما يعتمد الفصل على المنهج الارتباطي الذي يساعد في تحديد قوة واتجاه العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج علمية قابلة للتطبيق.

ويتناول الفصل كذلك مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء شركات الاتصالات بمدينة جدة، ويعرض خصائص هذا المجتمع وأسباب اختياره، إضافة إلى توضيح أسلوب اختيار العينة وحجمها البالغ (100) مشارك.

بما يتناسب مع متطلبات التحليل الإحصائي المتقدم المستخدم في الدراسة.

كما يقدّم الفصل وصفًا تفصيليًا لأداة جمع البيانات، وهي الاستبيان، موضحًا أجزائه وأبعاده وطريقة بنائه، إضافة إلى إجراءات التحقق من صدقه وثباته لضمان جودة البيانات التي تم جمعها.

ويعرض الفصل أيضًا النموذج المفاهيمي للدراسة والفرضيات التي تم بناؤها استنادًا إلى الأدبيات السابقة.

إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وعلى رأسها نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) التي تُعد من الأساليب المتقدمة في تحليل العلاقات السببية بين المتغيرات.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ثم تحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية.

ويُعد هذا المنهج مناسباً للدراسات التي تهدف إلى قياس أثر متغيرات معينة على متغيرات أخرى، كما هو الحال في هذه الدراسة التي تبحث في أثر إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع في شركات الاتصالات.

كما اعتمدت الدراسة على المنهج الارتباطي، الذي يهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات، سواء كانت علاقة إيجابية أو سلبية أو معدومة.

ويُعد هذا المنهج ضرورياً لفحص الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، حيث يسمح بفحص قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

ويتميز الجمع بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي بأنه يتيح للباحث وصف الظاهرة بدقة، ثم تحليل العلاقات بين عناصرها، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في الواقع العملي.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، نظراً لكونهم يمثلون أصحاب المصلحة الرئيسيين الذين تتأثر مشاريع الشركات بأرائهم ورضاهم.

ويشمل هذا المجتمع الأفراد الذين يستخدمون خدمات الاتصالات المختلفة، مثل الاتصالات الصوتية، الإنترنت، والخدمات الرقمية.

ويتميز مجتمع الدراسة بالتنوع من حيث:

- الجنس (ذكور وإناث)

- الفئة العمرية

- المستوى التعليمي

- مدة استخدام خدمات الاتصالات

- نوع الشركة المقدمة للخدمة

هذا التنوع يعزز من قدرة الدراسة على تقديم صورة شاملة عن واقع إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في قطاع الاتصالات.

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة مكونة من (100) مشارك من عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، وذلك باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، لضمان تمثيل مختلف فئات المجتمع.

ويُعد حجم العينة مناسباً للدراسات التي تعتمد على التحليل الإحصائي المتقدم مثل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، حيث يُفضل أن يكون حجم العينة بين 100 إلى 200 مشارك لضمان دقة النتائج.

وقد روعي في اختيار العينة ما يلي:

- أن يكون المشارك مستخدماً فعلياً لخدمات شركات الاتصالات.
- أن يكون مقيماً في مدينة جدة.
- أن يكون لديه تجربة كافية مع خدمات الاتصالات تمكنه من تقييم إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

3.5 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لقدرته على جمع معلومات كمية من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة.

وتم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع النموذج المفاهيمي للدراسة، ويتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن أسئلة تهدف إلى جمع معلومات عامة عن المشاركين، مثل:

- الجنس
- العمر
- المستوى التعليمي
- مدة استخدام خدمات شركات الاتصالات
- نوع الشركة التي يتعامل معها المشارك

هذه البيانات تساعد في وصف خصائص العينة، وفحص ما إذا كانت هناك فروق في الاستجابات تبعاً لهذه المتغيرات.

الجزء الثاني: مقياس إدارة أصحاب المصلحة

يتضمن هذا الجزء مجموعة من العبارات التي تقيس مدى تطبيق شركات الاتصالات لممارسات إدارة أصحاب المصلحة، مثل:

- وضوح التواصل مع العملاء
- الاستجابة للشكاوى والملاحظات
- إشراك العملاء في تقييم الخدمات
- فهم توقعات العملاء واحتياجاتهم
- الاهتمام برضا العملاء على المدى الطويل

تم قياس هذه العبارات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

(1) أعارض بشدة – (2) أعارض – (3) محايد – (4) أوافق – (5) أوافق بشدة.

الجزء الثالث: مقياس نجاح المشاريع

يتضمن هذا الجزء عبارات تقيس مدى نجاح مشاريع شركات الاتصالات من حيث:

- الالتزام بالوقت في تقديم الخدمات الجديدة
- الالتزام بالتكلفة وعدم تحميل العملاء تكاليف غير مبررة
- جودة الخدمات المقدمة
- وضوح نطاق الخدمة وعدم تغييره دون إشعار
- رضا العملاء عن الخدمات والمشاريع الجديدة

ويتم قياس هذه العبارات أيضًا باستخدام مقياس ليكرت الخماسي نفسه.

3.6 بناء الاستبيان

تم بناء الاستبيان استنادًا إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بإدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع، إضافة إلى مراجعة عدد من الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات في سياقات مشابهة. وقد تم صياغة العبارات بشكل واضح ومباشر، مع تجنب الغموض أو التعقيد اللغوي، لضمان فهم المشاركين لها بسهولة.

كما تم ترتيب العبارات بطريقة منطقية، بحيث تبدأ بالأسئلة العامة ثم تنتقل إلى الأسئلة الأكثر تخصصًا، مما يسهم في تسهيل عملية الإجابة.

3.7 صدق الأداة

للتأكد من صدق الاستبيان، تم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة المشاريع والإحصاء، حيث قاموا بمراجعة العبارات من حيث:

- وضوح الصياغة

- ارتباطها بأهداف الدراسة

- ملاءمتها للبيئة المحلية

وقد أبدى المحكمون بعض الملاحظات التي تم أخذها في الاعتبار، مثل تعديل صياغة بعض العبارات لتكون أكثر وضوحاً، وإضافة بعض العبارات التي تعزز من قدرة الأداة على قياس المتغيرات بشكل أدق.

كما تم إجراء اختبار الصدق البنائي باستخدام التحليل العاملي التوكيدي (CFA) ضمن إطار نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)، وذلك للتحقق من مدى ارتباط العبارات بالأبعاد النظرية لكل متغير، والتأكد من أن كل بعد يقيس جانباً محدداً من المتغير.

3.8 ثبات الأداة

تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس إدارة أصحاب المصلحة (0.89)، ولمقياس نجاح المشاريع (0.91)، وهي قيم مرتفعة تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وأن العبارات تقيس نفس المفهوم بشكل متسق.

كما تم حساب الثبات لكل بعد من أبعاد المتغيرات، وكانت جميع القيم أعلى من (0.70)، وهي قيمة مقبولة في البحوث الاجتماعية.

3.9 النموذج المفاهيمي للدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي للدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة أصحاب المصلحة) والمتغير التابع (نجاح المشاريع). ويتضمن النموذج مجموعة من الأبعاد التي تمثل كل متغير، حيث يشمل المتغير المستقل أبعاداً مثل:

- التواصل مع أصحاب المصلحة

- تحليل توقعات أصحاب المصلحة

- مشاركة أصحاب المصلحة في اتخاذ القرار

- تحديد توقعات أصحاب المصلحة بدقة

بينما يشمل المتغير التابع أبعادًا مثل:

- الوقت

- التكلفة

- الجودة

- نطاق العمل

- رضا العملاء

ويهدف النموذج إلى توضيح كيفية تأثير إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع، وذلك من خلال تحليل العلاقات بين الأبعاد المختلفة باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM).

3.10 فرضيات الدراسة

تم صياغة الفرضيات التالية بناءً على النموذج المفاهيمي التالي

الفرضية الأولى

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع في شركات الاتصالات بمدينة جدة.

الفرضية الثانية

يسهم التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة في تحسين جودة مخرجات المشاريع.

الفرضية الثالثة

يسهم تحليل توقعات أصحاب المصلحة في تحسين قدرة المشاريع على الالتزام بالوقت والتكلفة.

الفرضية الرابعة

تؤدي مشاركة أصحاب المصلحة في مراحل المشروع المختلفة إلى تعزيز رضا العملاء.

الفرضية الخامسة

يسهم تحديد توقعات أصحاب المصلحة بدقة في تحسين نطاق العمل وجودة التنفيذ.

3.11 إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على عينة الدراسة، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة. وقد تم استخدام منصات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل الاجتماعي لنشر رابط الاستبيان.

كما تم التأكد من أن جميع المشاركين ينتمون إلى مجتمع الدراسة، وأنهم يستخدمون خدمات شركات الاتصالات في مدينة جدة. وتم تضمين رسالة توضيحية في بداية الاستبيان تشرح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة، وتؤكد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

3.12 الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المتقدمة لتحليل البيانات، وذلك باستخدام برنامج SPSS وبرنامج AMOS، وتشمل هذه الأساليب:

3.13 الإحصاء الوصفي

ويشمل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري، وذلك لوصف خصائص العينة وبيان اتجاهات استجابات المشاركين.

3.14 اختبار الصدق والثبات

باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات الأداة، والتحليل العاملي التوكيدي (CFA) للتحقق من الصدق البنائي.

3.15 تحليل الارتباط

باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين المتغيرات، وتحديد قوة واتجاه العلاقة بين إدارة أصحاب المصلحة ونجاح المشاريع.

3.16 نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

وهو الأسلوب الرئيسي في الدراسة، ويستخدم لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات، والتحقق من مدى تأثير إدارة أصحاب المصلحة على نجاح المشاريع. كما يسمح هذا الأسلوب بفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة، وتحديد مدى قوة تأثير كل بعد من أبعاد إدارة أصحاب المصلحة على أبعاد نجاح المشاريع.

3.17 تحليل الانحدار

لفحص مدى تأثير كل بعد من أبعاد إدارة أصحاب المصلحة على أبعاد نجاح المشاريع بشكل منفصل، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا.

3.18 مبررات استخدام SEM

تم اختيار نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) نظرًا لقدرتها على تحليل العلاقات المعقدة بين المتغيرات، والتحقق من النموذج المفاهيمي بشكل دقيق. كما يسمح هذا الأسلوب بفحص العلاقات المباشرة وغير المباشرة، وتحديد مدى قوة تأثير كل متغير على الآخر.

ويُعد SEM من الأساليب المتقدمة التي توفر نتائج دقيقة وموثوقة، مما يجعله مناسبًا للدراسات التي تبحث في العلاقات السببية بين المتغيرات، خاصة عندما تكون المتغيرات متعددة الأبعاد كما في هذه الدراسة.

3.19 حدود الدراسة

تقتصر الدراسة على عملاء شركات الاتصالات في مدينة جدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على مناطق أخرى أو قطاعات مختلفة. كما تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، مما قد يعرضها لبعض القيود المتعلقة بصدق الاستجابات، مثل التحيز الاجتماعي أو عدم الدقة في الإجابة.

3.20 الاعتبارات الأخلاقية

تم الالتزام بمجموعة من الاعتبارات الأخلاقية أثناء تنفيذ الدراسة، من أهمها:

- الحصول على موافقة المشاركين قبل تعبئة الاستبيان.
- توضيح أن المشاركة اختيارية، وأن للمشارك الحق في الانسحاب في أي وقت.
- التأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.
- عدم طلب أي معلومات شخصية حساسة من المشاركين.

3.21 مصطلحات الدراسة

إدارة أصحاب المصلحة:

هي مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تحديد الأطراف المؤثرة في المشروع، وتحليل مصالحهم، والتواصل معهم بفعالية.

نجاح المشاريع:

هو قدرة المشروع على تحقيق أهدافه المحددة ضمن الوقت والتكلفة والجودة ونطاق العمل، إضافة إلى رضا العملاء.

نمجة المعادلات الهيكلية (SEM):

أسلوب إحصائي متقدم لفحص العلاقات السببية بين المتغيرات، والتحقق من النموذج المفاهيمي للدراسة.