

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية

دراسة ميدانية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر

الدكتورة

نهال محمد السادات

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة قناة السويس

الاستاذ الدكتور

طلعت أسعد عبد الحميد

استاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة المنصورة

رشا عبدالله محمد الجمل

باحثة دكتوراه إدارة الأعمال

ملخص البحث:

هدف هذا البحث إلى تحديد أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية وقد تم الاعتماد في تجميع البيانات على قائمة استبيان؛ تم استيفؤها من (٢٧١) مفردة صحيحة قابلة للتليل من الطلاب بمؤسسات التعليم العالي في مصر- سواء تحت التخرج أو بالدراسات العليا- عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وقد تم تصميم القائمة على محرك البحث (Goggle Drive)، وكذلك تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإدخال البيانات الأولية، وتنفيذ الإحصاءات الوصفية، وحساب معامل الارتباط وتحليل الانحدار، في حين تم استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS) للتأكد من تحقيق مؤشرات جودة توفيق النموذج . ونتج البحث عن عدم وجود أثر معنوي لمتغير الفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية ككل وجودة الخدمة التعليمية ككل، بينما يوجد أثر معنوي لمعتقد الفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية وأبعاد (الجوانب غير الأكاديمية – السمعة / الصيت – سهولة الوصول) لجودة الخدمة التعليمية.

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
رشا محمد الله محمد الجمل

وقد اقترحت الباحثة مجموعة من التوصيات لتحسين الفعالية الذاتية للطلاب مما يؤثر على مشاركتهم على مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض تعليمية وبالتالي تحسين جودة الخدمة التعليمية.

الكلمات المفتاحية:

المشاركة الاجتماعية ، الفعالية الذاتية ، جودة الخدمة التعليمية ، مواقع التواصل الاجتماعي - مجتمعات العلامة التجارية

Abstract

This research aimed to determine the impact of the moderating role of self-efficacy in the relationship between students' social participation and the quality of educational service.

The data collection was based on a list of questionnaires. It was filled out from (271) single students in institutions of higher education in Egypt - whether under graduate or in post graduate studies - through social media applications, and the list was designed based on the search engine (Goggle Drive) The data was analyzed using the statistical program (SPSS) to enter the primary data, implement descriptive statistics, calculate the correlation coefficient and regression analysis, while the statistical program (AMOS) was used to ensure the model goodness of – fit – to - indices.

The research resulted in the absence of a significant effect of the variable of self-efficacy in the relationship between social participation as a whole and the quality of the educational service as a whole, while there is a significant effect of the belief of self-efficacy in the relationship between social participation and

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
رشا محمد الله محمد الجمل

dimensions (non-academic aspects - reputation - accessibility) of the quality of educational service.

The researcher suggested a set of recommendations to improve students' self-efficacy, which affects their participation on social media applications for educational purposes, and thus improve the quality of educational service.

Key words:

Social participations, self-efficacy, quality of educational service , social media sites , brand communities.

مقدمة:

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر الدور المعدل لمعتقد الفعالية الذاتية للطلاب في العلاقة بين مشاركتهم الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي وجودة الخدمة التعليمية.

أولاً: تعريف متغيرات البحث:

مفهوم المشاركة الاجتماعية (Social Participation):

تُعرف على أنها مجهودات لتحقيق التشارك في خلق القيمة من خلال مشاركة اجتماعية تفاعلية تطوعية للعملاء على مواقع التواصل الاجتماعي وليست مطلوبة في إنتاج الخدمة أو تقديم الخدمة. وتتمثل المشاركة الاجتماعية في أربعة أبعاد هم (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي).

مفهوم جودة الخدمة التعليمية (Quality of educational service):

هي العملية التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من خلال كوادرها البشرية؛ سعياً نحو تحقيق التقدم بالشكل الذي يتوافق مع احتياجات المجتمع. وتتمثل جودة

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
رشا محمد الله محمد الجمل

الخدمة التعليمية في أربعة أبعاد هم (الجوانب الأكاديمية - الجوانب غير الأكاديمية - السمعة / الصيت - سهولة الوصول).

مفهوم الفعالية الذاتية (Self-Efficacy):

تُعرف على أنها حكم الأشخاص على قدراتهم لتنظيم وتنفيذ مجموعة من الإجراءات المطلوبة لتحقيق نوع محدد من الأداء.

مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي (Social Media Sites):

تُعرف على إنها مواقع الكترونية تقوم بتوصيل ملايين المستخدمين ؛من أنحاء مختلفة للعالم ، وهي وسائل محببة لتبادل الأفكار، الآراء، المراجعات لمنتج أو خدمة معينة أو لتجميع المعلومات والأفكار بالإضافة لدورها الاجتماعي كأداة للتواصل الافتراضي بين مجتمعات افتراضية مما يضيف عليها جانب التسلية، المتعة والإثارة ، ويميز مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة تسويق عن الوسائل التقليدية ؛ أنها الأوسع انتشارًا كقناة توزيع فعالة، الأسرع، الأقل تكلفة، مصدر فوري لبث المعلومات للعميل كما ، أنها تستغل العلاقات الاجتماعي بغرض تطبيق التجارة الاجتماعية.

مفهوم مجتمع العلامة التجارية: (brand community)

يُعرف على أنه مجتمع متخصص غير ملزم جغرافي ؛ يعتمد على مجموعة منظمة من العلاقات الاجتماعية عبر المعجبين بالعلامة التجارية. ويتم إنشاء هذه المجتمعات على مواقع التواصل الاجتماعي.

ثانيًا: أهداف البحث:

ويسعى البحث الحالي إلى قياس أثر الدور المعدل لمعتقد الفعالية الذاتية في العلاقة بين مشاركة الطلاب عبر مواقع التواصل الاجتماعي وجودة الخدمة التعليمية.

ثالثاً: فروض البحث:

الفرض الرئيسي:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) للطلاب وجودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

وينقسم هذا الفرض الرئيسي الي أربعة فروض فرعية:

١- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) للطلاب و الجوانب الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٢- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) للطلاب و الجوانب غير الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٣- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) للطلاب و (السمعة – الصيت) للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٤- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) للطلاب و سهولة الوصول للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
رشا عبد الله محمد الجمل

رابعاً: تحليل العامل التأكيدي (*Confirmatory Factor Analysis*):

يستخدم تحليل العامل التأكيدي *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) لفحص المعلومات المسبقة عن هيكل البيانات المتوفر لدى الباحث اعتماداً على نتائج الأبحاث السابقة، واختبار مدى تمثيلها للهيكل المتوقع (النموذج المقترح).

(أ) تحليل العامل التأكيدي لمتغير المشاركة الاجتماعية للطلاب

لكن وقبل الاعتماد الكامل على النموذج السابق؛ فإنه لا بد من التأكد من صلاحيته من خلال تطبيق مؤشرات جودة التوفيق *Model Fit Indices* الموضحة بالجدول (1).

جدول (1)

مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العائلي التأكيدي لمتغير المشاركة الاجتماعية للطلاب

٦١.٣١٧	قيمة الاختبار χ^2	اختبار χ^2
٢٩	درجات الحرية <i>df</i>	
٠.٠٠٠٠	القيمة الاحتمالية <i>p-value</i>	
٢.١١٤	χ^2/df	
٠.٩٥٩	GFI	
٠.٩٧٣	CFI	
٠.٩٥١	NFI	
٠.٩٢٣	RFI	
٠.٩٧٣	IFI	
٠.٩٥٨	TLI	
٠.٠٦٤	RMSEA	

يتضح من الجدول (1) أن هناك تمثيل غير مرتفع للعلاقة بين العبارات؛ بمستوى معنوية ٥%

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب ووجود الخدمة التعليمية ...

رشا عبد الله محمد الجمل

جدول (٢)

معاملات التحليل العاملي للتأكيدى لمتغير المشاركة الاجتماعية للطلاب

القيمة الاحتمالية p-value	اختبار t C.R.	الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات Coefficients	المسارات Paths	
----	----	----	٠.٥٨١	١.٠٠٠	الدافعية	→ X _{1.1}
***	٧.٩٢٩	٠.١٦٥	٠.٦٧١	١.٣٠٩		→ X _{1.3}
***	٠.٨٤٥١	٠.١٥٣	٠.٧٦٣	١.٢٩٣		→ X _{1.4}
----	----	----	٠.٧٨٧	١.٠٠٠	إتاحة المعلومات	→ X _{2.1}
***	١٢.٨٣٥	٠.٠٧٣	٠.٨٣٨	٠.٩٣٣		→ X _{2.2}
----	----	----	٠.٧٤٨	١.٠٠٠	التفاعل	→ X _{3.1}
***	١١.٠١٦	٠.٠٨٥	٠.٧٤٣	٠.٩٣٧		→ X _{3.2}
----	----	----	٠.٧٥٢	١.٠٠٠	التأثير العاطفي	→ X _{4.1}
***	١٣.٢٠٣	٠.٠٨٦	٠.٨٤٣	١.١٣١		→ X _{4.2}
***	١٢.٩٥٧	٠.٠٨٤	٠.٨٢٢	١.٠٨٩		→ X _{4.3}

Note: *** < 0.001

يتضح من الجدول (٢) أن جميع معاملات نموذج تحليل العامل التأكيدى المعيارية *Standardized Estimate* المقدره لعينة الدراسة الميدانية أكبر من ٠.٥ ؛ مما يدل على الاتساق الداخلى لمقياس البحث، كما أن تلك المعاملات ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠١، مما يدل على أهمية المتغيرات المشاهدة (عبارات الاستبيان) في قياس جميع أبعاد هذا المتغير.

(ب) تحليل العامل التأكيدى لمتغير جودة الخدمة التعليمية:

لكن وقبل الاعتماد الكامل على النموذج السابق، فإنه لا بد من التأكد من صلاحيته من خلال تطبيق مؤشرات جودة التوفيق *Model Fit Indices* الموضحة بالجدول (٥).

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
رشا عبد الله محمد الجمل

جدول (٣)

مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العائلي التأكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

٢٧٢.١٩٤	قيمة الاختبار χ^2	اختبار χ^2
١٦٤	درجات الحرية df	
٠.٠٠٠٠	القيمة الاحتمالية p -value	
١.٦٦٠	χ^2/df	
٠.٩٠٨	GFI	
٠.٩٦٩	CFI	
٠.٩٢٥	NFI	
٠.٩١٣	RFI	
٠.٩٦٩	IFI	
٠.٩٦٤	TLI	
٠.٠٤٩	RMSEA	

يتضح من الجدول (٣) أن هناك تمثيل غير مرتفع للعلاقة بين العبارات؛ بمستوى معنوية ٥٪

جدول (٤)

معاملات التحليل العائلي التأكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

القيمة الاحتمالية p -value	اختبار t C.R.	الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات Coefficients	المسارات Paths
----	----	----	٠.٧٢٠	١.٠٠٠	→ Y _{1.2}
***	١١.٨٩٤	٠.٠٨٨	٠.٧٥١	١.٠٤٨	→ Y _{1.7}
***	١٣.٢١٣	٠.٠٩٨	٠.٨٣٥	١.٣٠٠	→ Y _{1.8}
***	١٢.٥٢٧	٠.٠٩١	٠.٧٩١	١.١٤١	→ Y _{1.9}
***	١٢.٠١١	٠.٠٩٢	٠.٧٥٨	١.١١١	→ Y _{1.10}
***	١٢.٠٩٢	٠.١٠١	٠.٧٦٣	١.٢٢٦	→ Y _{1.11}

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...

رشا عبدالله محمد الجمل

القيمة الاحتمالية p-value	اختبار t C.R.	الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات Coefficients	المسارات Paths	
----	----	----	٠.٨٣٢	١.٠٠٠	الجوانب غير الأكاديمية	→ Y _{2.1}
***	١٦.٧٨١	٠.٠٥٤	٠.٨٤٦	٠.٩١٢		→ Y _{2.2}
***	١٦.٩٦٦	٠.٠٥٧	٠.٨٥٢	٠.٩٧٤		→ Y _{2.3}
***	١٥.٢١٣	٠.٥٥	٠.٧٩٢	٠.٨٣٨		→ Y _{2.4}
***	١٤.٨٧٠	٠.٠٦٠	٠.٧٨٠	٠.٨٨٨		→ Y _{2.6}
----	----	----	٠.٦١٤	١.٠٠٠	السمعة / الصيت	→ Y _{3.1}
***	٩.٧٠٧	٠.١٢٣	٠.٧٣٥	١.١٨٩		→ Y _{3.2}
***	١٠.٢٠٤	٠.١٣٢	٠.٧٩٠	١.٣٥٠		→ Y _{3.3}
***	١٠.١٩٢	٠.١٢٤	٠.٧٨٨	١.٢٦١		→ Y _{3.4}
***	٩.٥٠٧	٠.١٤١	٠.٧١٤	١.٣٤٠		→ Y _{3.6}
----	----	----	٠.٨٢٥	١.٠٠٠	سهولة الوصول	→ Y _{4.2}
***	١٤.٦١٠	٠.٠٦٠	٠.٧٨٦	٠.٨٧٩		→ Y _{4.3}
***	١٦.٤٢٦	٠.٠٦٣	٠.٨٥٦	١.٠٤٠		→ Y _{4.4}
***	١٣.٥٠٥	٠.٠٦٢	٠.٧٤٢	٠.٨٤٣		→ Y _{4.5}

Note: *** < 0.001

يتضح من الجدول (٤) أن جميع معاملات نموذج تحليل العامل التأكيدي المعيارية *Standardized Estimate* المقدره لعينة الدراسة الميدانية أكبر من ٠.٥ ، مما يدل على الاتساق الداخلي لمقياس البحث. كما أن تلك المعاملات ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠١ ، مما يدل على أهمية المتغيرات المشاهدة (عبارات الاستبيان) في قياس جميع أبعاد هذا المتغير.

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
 رشا محمد الله محمد الجمل

(ج) التحليل العاملي التأكيدي لمتغير الفعالية الذاتية:

لكن وقبل الاعتماد الكامل على النموذج السابق، فإنه لابد من التأكد من صلاحيته من خلال تطبيق مؤشرات جودة التوفيق *Model Fit Indices* الموضحة بالجدول (٥).

جدول (٥)

مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التأكيدي لمتغير الفعالية الذاتية

٢.١١٩	قيمة الاختبار χ^2	اختبار χ^2
٢	درجات الحرية df	
٠.٣٤٧	القيمة الاحتمالية $p-value$	
١.٠٦٠	χ^2/df	
٠.٩٩٦	GFI	
١.٠٠٠	CFI	
٠.٩٩٦	NFI	
٠.٩٨٩	RFI	
١.٠٠٠	IFI	
٠.٩٩٩	TLI	
٠.٠١٥	RMSEA	

جدول (٦)

معاملات التحليل العاملي التأكيدي لمتغير الفعالية الذاتية

القيمة الاحتمالية $p-value$	اختبار t C.R.	الخطأ المعياري S.E.	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات Coefficients	المسارات Paths
----	----	----	٠.٨٧٥	١.٠٠٠	→ Z ₁
***	١٦.١٥٨	٠.٠٦١	٠.٨٢٤	٠.٩٩١	→ Z ₂
***	١٤.١٢٨	٠.٠٦٤	٠.٧٤٩	٠.٨٩٨	→ Z ₃
***	١٥.٥٠٦	٠.٠٧٤	٠.٧٩٩	١.١٤٦	→ Z ₄

Note: *** < 0.001

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...

رشا محمد الله محمد الجمل

يتضح من الجدول (٦) أن جميع معاملات نموذج تحليل العامل التأكيدي المعيارية *Standardized Estimate* المقدرة لعينة الدراسة الميدانية أكبر من ٠.٥ ؛ مما يدل على الاتساق الداخلي لمقياس البحث، كما أن تلك المعاملات ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٠.٠٠١، مما يدل على أهمية المتغيرات المشاهدة (عبارات الاستبيان) في قياس جميع أبعاد هذا المتغير.

سادساً: إجراء اختباري الثبات والصدق (Reliability and Validity tests):

جدول (٧)

نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	المتغيرات الفرعية (الأبعاد)	المتغيرات
٠.٨٣٧	٠.٧٠٠	٣	الدافعية (X ₁)	المشاركة الاجتماعية للطلاب (X)
٠.٨٨٩	٠.٧٩١	٢	إتاحة المعلومات (X ₂)	
٠.٨٤٤	٠.٧١٣	٢	التفاعل (X ₃)	
٠.٩٢٠	٠.٨٤٦	٣	التأثير العاطفي (X ₄)	
٠.٩٤١	٠.٨٨٦	١٠	المتغير ككل	
٠.٩٤٧	٠.٨٩٧	٦	الجوانب الأكاديمية (Y ₁)	جودة الخدمة التعليمية (Y)
٠.٩٥٤	٠.٩١١	٥	الجوانب غير الأكاديمية (Y ₂)	
٠.٩٢١	٠.٨٤٨	٥	السمعة/الصيت (Y ₃)	
٠.٩٣٨	٠.٨٧٩	٤	سهولة الوصول (Y ₄)	
٠.٩٧٣	٠.٩٤٧	٢٠	المتغير ككل	
٠.٩٣٩	٠.٨٨٢	٤	الفعالية الذاتية (Z)	

تبين من الجدول (٧) أن قيمة كل من معاملي الثبات والصدق تزيد عن ٠.٧، على مستوى جميع المتغيرات، مما يشير إلى أن هناك استقرار في العبارات المُعبّرة عن كل متغير، كما أن قائمة الاستقصاء تقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فإنها تُمثل

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
 رشا محمد الله محمد الجمل

مجتمع الدراسة بشكل جيد، لذلك يمكن الاعتماد على بيانات تلك القائمة في عمل التحليلات والاختبارات الإحصائية اللاحقة.

رابعاً: توصيف عينة الدراسة:

قامت الباحثة بتوزيع عدد (٣٨٤) قائمة استبيان على طلاب مؤسسات التعليم العالي في مصر سواء تحت التخرج أو دراسات عليا ، ولقد ورد للباحثة عدد (٢٧١) استبانة صحيحة صالحة للتحليل بنسبة (٧١%) من العينة المطلوبة.

جدول (٨)

تجميع للإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

اختبار t -test		الإحصاء الوصفي		المتغيرات الفرعية (الأبعاد)	المتغيرات
القيمة الاحتمالية p -value	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
0.000	١٤.٣٥٨	٠.٦٦٩	٣.٥٨	الدافعية (X_1)	المشاركة الاجتماعية للطلاب (X)
0.000	١٢.٢٢٩	٠.٨١٢	٣.٦٠	إتاحة المعلومات (X_2)	
0.000	١٢.٣٨٦	٠.٧٤٣	٣.٥٦	التفاعل (X_3)	
0.000	٢٣.٩٦٤	٠.٦٤٤	٣.٩٤	التأثير العاطفي (X_4)	
0.000	١٨.٦٩١	٠.٥٩١	٣.٦٧	المتغير ككل	
0.000	١٨.٧٩٦	٠.٦٤٦	٣.٧٤	الجوانب الأكاديمية (Y_1)	جودة الخدمة التعليمية (Y)
0.000	١٠.٢٥٤	٠.٧٥١	٣.٤٧	الجوانب غير الأكاديمية (Y_2)	
0.000	١٢.٥٦٦	٠.٦٧١	٣.٥١	السمعة/الصيت (Y_3)	
0.000	١٨.٠٥٤	٠.٧٢١	٣.٧٩	سهولة الوصول (Y_4)	
0.000	١٧.٣١٣	٠.٥٩٦	٣.٦٣	المتغير ككل	
0.000	٤.٢٦٣	٠.٥٩٨	٣.٢٥	الفعالية الذاتية (Z)	

من جدول (٨) يتضح أن:

١. يميل الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من المشاركة الاجتماعية للطلاب، حيث تزيد قيمة الوسط الحسابي عن القيمة ٣، وقد جاءت نتيجة اختبار t-test لتؤكد ذلك، حيث تقل القيمة الاحتمالية عن قيمة مستوى المعنوية α ($\alpha = 0.05 < p\text{-value} = 0.000$).
٢. يميل الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من جودة الخدمة التعليمية، حيث تزيد قيمة الوسط الحسابي عن ٣، وقد جاءت نتيجة اختبار t-test لتؤكد ذلك، حيث تقل القيمة الاحتمالية عن قيمة مستوى المعنوية α ($\alpha = 0.05 < p\text{-value} = 0.000$).
٣. يميل الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من الفعالية الذاتية، حيث تزيد قيمة الوسط الحسابي لتلك الأبعاد عن ٣، وقد جاءت نتيجة اختبار t-test لتؤكد ذلك، حيث تقل القيمة الاحتمالية عن قيمة مستوى المعنوية α ($\alpha = 0.05 < p\text{-value} = 0.000$).

سابعاً: إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة

وقد تم الاعتماد في اختبار هذا الفرض على حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة (ارتباط) بين أبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب وأبعاد جودة الخدمة التعليمية أم لا. في ظل وجود الفعالية الذاتية كمتغير معدل للعلاقة، ومن ثم تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة تأثير المشاركة الاجتماعية للطلاب ككل (المتغير المستقل) على جودة الخدمة التعليمية ككل (المتغير التابع)، كما تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة تأثير أبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (المتغيرات المستقلة) على كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المتغيرات التابعة) في ظل وجود الفعالية الذاتية كمتغير معدل للعلاقة. والجدول (٢٢) يوضح قيم معاملات الانحدار *Regression Coefficients*، ونتيجة اختبار t-test للتأكد من معنوية المتغير المستقل المكون للنموذج، بالإضافة إلى نتيجة معامل

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...
 رشا محمد الله محمد الجمل

الارتباط (Coefficient of Correlation (r))، ومعامل التحديد (Coefficient of Determination (r²))، والخطأ المعياري للتقدير (Standard Error of the Estimate (S.E.))، ونتيجة اختبار F بجدول تحليل التباين ANOVA table للتأكد من معنوية نموذج الانحدار ككل على مستوى كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

جدول (٩)

ملخص نماذج الانحدار بين المشاركة الاجتماعية للطلاب جودة الخدمة التعليمية في ظل وجود الفعالية الذاتية كمتغير معدل للعلاقة

جدول تحليل التباين ANOVA		معامل التحديد (r ²)	معامل الارتباط (r)	اختبار t-test		معاملات نموذج الانحدار		المتغيرات	المتغيرات التابعة
القيمة الاحتمالية p-value	قيمة اختبار F			القيمة الاحتمالية p-value	قيمة اختبار t	الخطأ المعياري	قيمة المعامل		
0.0000	18.642	0.391	0.626	0.104	1.633	0.571	0.932	ثابت المعادلة	الجوانب الأكاديمية Y ₁
				0.099	1.658	0.225	0.372	الدافعية X ₁	
				0.401	0.841-	0.205	0.172-	إتاحة المعلومات X ₂	
				0.302	1.035	0.240	0.249	التفاعل X ₃	
				0.599	0.527	0.210	0.111	التأثير العاطفي X ₄	
				0.070	1.819	0.190	0.346	الفعالية الذاتية Z	
				0.502	0.673-	0.065	0.044-	التفاعل الأول X ₁ *Z	
				0.778	0.282	0.058	0.016	التفاعل الثاني X ₂ *Z	
				0.596	0.530-	0.070	0.037-	التفاعل الثالث X ₃ *Z	
				0.621	0.495	0.063	0.031	التفاعل الرابع X ₄ *Z	

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...

رشا عبد الله محمد الجمل

٠.٠٠٠٠	٧.١٧٨	٠.١٩٨	٠.٤٤٥	٠.٣٠٣	١.٠٣٣	٠.٧٦٢	٠.٧٨٧	ثابت المعادلة	الجوانب غير الأكاديمية Y ₂
				٠.٠٠٠٠	٤.٠٦٨	٠.٣٠٠	١.٢٢٠	الدافعية X ₁	
				٠.٠٠٠٢	٣.٠٧٥-	٠.٢٧٤	٠.٨٤١-	إتاحة المعلومات X ₂	
				٠.١٩٤	١.٣٠١	٠.٣٢١	٠.٤١٧	التفاعل X ₃	
				٠.٦٥٥	٠.٤٤٧-	٠.٢٨٠	٠.١٢٥-	التأثير العاطفي X ₄	
				٠.١٤٦	١.٤٦٠	٠.٢٥٤	٠.٣٧٠	الفعالية الذاتية Z	
				٠.٠٠٠١	٣.٤٦٠-	٠.٠٨٧	٠.٣٠٠-	التفاعل الأول X ₁ *Z	
				٠.٠٠٠٦	٢.٧٦٨	٠.٠٧٧	٠.٢١٤	التفاعل الثاني X ₂ *Z	
				٠.٥٠٩	٠.٦٦١-	٠.٠٩٤	٠.٠٦٢-	التفاعل الثالث X ₃ *Z	
				٠.٤٣٠	٠.٧٩١	٠.٠٨٤	٠.٠٦٧	التفاعل الرابع X ₄ *Z	
٠.٠٠٠٠	١٨.٨٤٥	٠.٣٩٤	٠.٦٢٨	٠.٠٠٠٦	٢.٧٨٨	٠.٥٩٢	١.٦٥٠	ثابت المعادلة	السمعة/الصيت Y ₃
				٠.٠٠٠٧	٢.٧٢٢	٠.٢٣٣	٠.٦٣٤	الدافعية X ₁	
				٠.٠٠١٢	٢.٥٣٢-	٠.٢١٢	٠.٥٢٨-	إتاحة المعلومات X ₂	
				٠.١٧٢	١.٣٧٠	٠.٢٤٩	٠.٣٤١	التفاعل X ₃	
				٠.٧١٧	٠.٣٦٢-	٠.٢١٧	٠.٠٧٩-	التأثير العاطفي X ₄	
				٠.٥٦٢	٠.٥٨١-	٠.١٩٧	٠.١١٤-	الفعالية الذاتية Z	
				٠.٠٧٧	١.٧٧٥-	٠.٠٦٧	٠.١٢٠-	التفاعل الأول X ₁ *Z	

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...

رشا عبد الله محمد الجمل

				٠.٠٠٦	٢.٧٧٩	٠.٠٦٠	٠.١٦٧	التفاعل الثاني $X_2 * Z$		
				٠.٤١١	٠.٨٢٤-	٠.٠٧٣	٠.٠٦٠-	التفاعل الثالث $X_3 * Z$		
				٠.١٨٩	١.٣١٨	٠.٠٦٦	٠.٠٨٧	التفاعل الرابع $X_4 * Z$		
				٠.٠٨١	١.٧٥٠	٠.٦٣١	١.١٠٤	ثابت المعادلة		
				٠.١٠١	١.٦٤٧	٠.٢٤٨	٠.٤٠٩	الدافعية X_1		
				٠.٠٢٦	٢.٢٣٧-	٠.٢٢٧	٠.٥٠٧-	إتاحة المعلومات X_2		
				٠.٠٠١	٣.٢٧٢	٠.٢٦٦	٠.٨٦٩	التفاعل X_3		
				٠.٢٦١	١.١٢٦-	٠.٢٣٢	٠.٢٦١-	التأثير العاطفي X_4	سهولة الوصول Y_4	
				٠.٢٠٦	١.٢٦٧	٠.٢١٠	٠.٢٦٦	الفعالية الذاتية Z		
				٠.٣٧٦	٠.٨٨٧-	٠.٠٧٢	٠.٠٦٤-	التفاعل الأول $X_1 * Z$		
				٠.٠٥٠	١.٩٦٩	٠.٠٦٤	٠.١٢٦	التفاعل الثاني $X_2 * Z$		
				٠.٠١١	٢.٥٦٠-	٠.٠٧٨	٠.١٩٩-	التفاعل الثالث $X_3 * Z$		
				٠.٠٦٢	١.٨٧١	٠.٠٧٠	٠.١٣١	التفاعل الرابع $X_4 * Z$		
				٠.٠٠١	٣.٣٠٥	٠.٤٧١	١.٥٥٥	ثابت المعادلة		جودة الخدمة التعليمية Y
				٠.٠٠٤	٢.٩١٨	٠.١٣١	٠.٣٨٢	المشاركة الاجتماعية X		
				٠.٣٤٨	٠.٩٤١	٠.١٥٦	٠.١٤٦	الفعالية الذاتية Z		
				٠.٧٠١	٠.٣٨٤	٠.٠٤٢	٠.٠١٦	التفاعل $X * Z$		
٠.٠٠٠	١٩.٥٨٨	٠.٤٠٣	٠.٦٣٥							
٠.٠٠٠	٥٤.٢١١	٠.٣٧٩	٠.٦١٥							

يتضح من جدول (٩) أن:

- ١- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية (Z) في العلاقة بين أبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية (X₁) - إتاحة المعلومات (X₂) - التفاعل (X₃) - التأثير العاطفي (X₄)) والجوانب الأكاديمية (Y₁) بمستوى معنوية ٥%، حيث تزيد القيمة الاحتمالية لاختبار t للتفاعلات عن قيمة مستوى المعنوية (p-value > α = 0.05). علاوةً على ذلك تبين أن نموذج الانحدار الذي تم بناؤه يعتبر نموذج ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار F عن مستوى المعنوية (p-value = 0.000 < α = 0.05).
- ٢- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين الدافعية (X₁) وإتاحة المعلومات (X₂) والجوانب غير الأكاديمية (Y₂) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t للتفاعلات بين تلك المتغيرات (X₁*Z)، (X₂*Z) عن قيمة مستوى المعنوية (p-value < α = 0.05). علاوةً على ذلك تبين أن نموذج الانحدار الذي تم بناؤه يعتبر نموذج ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار F عن مستوى المعنوية (p-value = 0.000 < α = 0.05). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً ضعيفاً بالجوانب غير الأكاديمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٤٥). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ١٩.٨% من التغيرات التي تطرأ على الجوانب غير الأكاديمية، في حين أن الجزء المتبقي (٨٠.٢%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على الجوانب غير الأكاديمية ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٣- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين إتاحة المعلومات (X₂) والسمعة/الصيت (Y₃) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t للتفاعل بين هذين المتغيرين (X₂*Z) عن

- قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} < \alpha = 0.05$). علاوة على ذلك تبين أن نموذج الانحدار الذي تم بناؤه يعتبر نموذج ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار F عن مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً متوسطاً بالسمعة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٦٢٨). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٣٩.٤% من التغيرات التي تطرأ على السمعة، في حين أن الجزء المتبقي (٦٠.٦%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على السمعة ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٤- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين إتاحة المعلومات (X_2) والتفاعل (X_3) وسهولة الوصول (Y_4) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t للتفاعلات بين تلك المتغيرات ($X_2 * Z$)، عن قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} < \alpha = 0.05$). علاوةً على ذلك تبين أن نموذج الانحدار الذي تم بناؤه يعتبر نموذج ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار F عن مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً متوسطاً بسهولة الوصول، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٦٣٥). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٤٠.٣% من التغيرات التي تطرأ على سهولة الوصول، في حين أن الجزء المتبقي (٥٩.٧%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على سهولة الوصول ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٥- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للدور المعدل للفعالية الذاتية (Z) في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب (X) وجودة العملية التعليمية (Y) بمستوى معنوية ٥%، حيث تزيد القيمة الاحتمالية لاختبار t للتفاعل بينهما عن قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} > \alpha = 0.05$). علاوةً على

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب و جودة الخدمة التعليمية ...
 رشا محمد الله محمد الجمل

ذلك تبين أن نموذج الانحدار الذي تم بناءه يعتبر نموذج ذو دلالة إحصائية بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار F عن مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$).

سادساً: توصيات الدراسة:

قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات؛ بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة، كما قامت الباحثة بترجيح بعض الآليات لتنفيذ التوصيات من وجهة نظرها.

المدى الزمني	جهة التنفيذ	اليات التطبيق	التوصية	مجال التوصية
- بصفة مستمرة.	- قسم التسويق و العلاقات العامة بالمؤسسة التعليمية. - الكادر الأكاديمي. - وحدة تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة التعليمية.	- رفع فعالية الحاسب الآلي و الإنترنت بالنقّة بفعالية مقدم الخدمة. - تقديم حوافز لتشجيع الطلاب. - تدريب الطلاب على استخدام التقنيات الحديثة.	- التأثير في سلوك الطلاب بتيسير التواصل مع ذوى الخبرات وطرح ثقافات متنوعة تثري معرفة الطلاب و تحسن ثقتهم بأنفسهم. - مساعدة المؤسسات التعليمية للطلاب للتعبير عن أنفسهم و مشاركة أفكارهم و خصوصاً هؤلاء اللذين يخشون التعبير عن أنفسهم في حالة التعليم وجهاً لوجه. - تحفيز الطلاب للتحول من المشاركة الكامنة للمشاركة التفاعلية النشطة على	- تحسين الفعالية الذاتية للطلاب.

أثر الدور المعدل للفعالية الذاتية في العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للطلاب وجودة الخدمة التعليمية ...

رشا محمد الله محمد الجمل

			تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة التعليمية.	
- بصفة مستمرة.	- وزارة الاتصالات. - وحدة تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة التعليمية.	- تقديم أسعار مدعمة لخدمة الإنترنت للمنسويين للمؤسسات التعليمية. - تحسين شبكات الاتصال في مصر لاستيعاب الأعداد المتزايدة. - توجيه موظفين وحدة الحاسب بالمؤسسة التعليمية لتقديم الدعم التقني باستمرار للطلاب لتشجيعهم على تبني هذه التقنية للتعليم.	- دعم أسعار خدمة الانترنت للطلاب. - دعم الشبكات. - تقديم الدعم التقني للطلاب.	- التغلب على الصعوبات التي تعوق استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي لأغراض تعليمية.

المراجع

- 1) Chae, H., & Ko, E. (2016). Customer social participation in the social networking services and its impact upon the customer equity of global fashion brands. *Journal of Business Research*, 69(9), 3804-3812
- 2) Ridings, C., Gefen, D., & Arinze, B. (2006). Psychological barriers: Lurker and poster motivation and behavior in online communities. *Communications of the association for Information Systems*, 18(1), 16.
- 3) Kamboj, S., & Rahman, Z. (2017). Understanding customer participation in online brand communities: Literature review and future research agenda. *Qualitative Market Research: An International Journal*.
- 4) محمود كمال عربي (٢٠١٦)، " تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية على جامعات جنوب مصر " ، " المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة " ، العدد الأول ، ص ص ٣٥٣-٣٨١ .
- 5) Abdullah, F. (2006b). "Measuring service quality in higher education: three instruments comared. *International Journal of Research & Method in Education*, 29 (1), 71 – 89.
- 6) Boonmee, S. (2011, January). Moderating role of self-efficacy on social-exchange factors and knowledge sharing in online customer communities. In 2011 international Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education, and e-Technology (e-CASE & e-Tech 2011), Tokyo, Japan.
- 7) Labib, H. (2017). العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن الفيسبوك في التعليم العالي ونية الاستمرار في استخدامه. مؤتمرات كلية التجارة
- 8) Rishika, R., Kumar, A., Janakiraman, R., &Bezawada, R. (2013). The effect of customers' social media participation on customer visit frequency and profitability: an empirical investigation. *Information systems research*, 24(1), 108-127.