

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية

دراسة ميدانية بالتطبيق على مؤسسات التعليم العالي في مصر

الدكتورة

الاستاذ الدكتور

نهال محمد السادات

طلعت أسعد عبد الحميد

مدرس إدارة الأعمال

استاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة قناة السويس

كلية التجارة جامعة المنصورة

رشا عبدالله محمد الجمل

باحثة دكتوراه إدارة الأعمال

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية بالتطبيق على طلاب مؤسسات التعليم العالي في مصر. وتقتصر الدراسة على المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسات التعليمية.

وقد تم الاعتماد في تجميع البيانات على قائمة استبيان؛ تم استيفاؤها من (٢٧١) مفردة صحيحة قابلة للتحليل 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 توثيق النموذج .

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين متغيري المشاركة الاجتماعية ككل وجودة الخدمة التعليمية ككل.

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا محمد الله محمد الجمل

وقد اقترحت الباحثة مجموعة من التوصيات لاستغلال مواقع التواصل الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي بكفاءة وفاعلية لتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية:

المشاركة الاجتماعية ، مواقع التواصل الاجتماعي ، جودة الخدمة التعليمية

Abstract:

This study aimed to determine the impact of social participation through social networking applications on the quality of educational service by application to students of higher education institutions in Egypt.

The data collection was based on a list of questionnaires. It was completed from (384) single students in higher education institutions in Egypt - whether under graduate or in post graduate studies - through social media applications. The list was designed based on the search engine (Goggle Drive), and the data was also analyzed using the statistical program (SPSS) to enter The primary data, the implementation of descriptive statistics, the calculation of the correlation coefficient and regression analysis, while the statistical program (AMOS) was used to ensure the achievement of quality indicators of model documentation.

The study found a significant correlation between the variables of social participation as a whole and the quality of educational service.

The researcher has suggested a set of recommendations for using social media applications in higher education institutions

efficiently and effectively to improve the quality of services provided by these institutions.

Key words:

Social participation, social networking applications, quality of educational service

مقدمة:

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر المشاركة الاجتماعية المتمثلة في الأبعاد التالية (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على جودة الخدمة التعليمية بالتطبيق على طلاب مؤسسات التعليم العالي في مصر.

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^(١). وتنقسم المشاركة الاجتماعية إلى أربعة أبعاد:

الدافعية:

هي مجموعة من الظروف الداخلية والخارجية التي تعمل على تحريك الفرد من أجل الوصول إلى حالة التوازن وتحقيق الأهداف التي ترضى حاجاته ورغباته^(٢).

إتاحة المعلومات:

إمكانية الحصول على معلومات وتلبية إحتياجات عملاء مجتمع العلامة التجارية (brand community)^(٣).

التفاعل:

عدد مرات المشاركة في أنشطة مجتمع العلامة التجارية (brand community) على الانترنت. وإلى أي مدى يتفاعل العضو مع باقي الأعضاء في المجتمع^(٤).

التأثير العاطفي:

اتجاه نفسى لتقييم اداء مجتمع العلامة التجارية (brand community) على الإنترنت مع درجة التفضيل او عدم التفضيل^(٥).

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 يضفي 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 للعمل كما، أنها تستغل العلاقات الاجتماعية بغرض تطبيق التجارة الاجتماعية^(٦).

مفهوم مجتمع العلامة التجارية: (brand community)

يُعرف على أنه مجتمع متخصص غير ملزم جغرافيًا ؛ يعتمد على مجموعة منظمة من العلاقات الاجتماعية عبر المعجبين بالعلامة التجارية. ويتم إنشاء هذه المجتمعات على مواقع التواصل الاجتماعي^(٧).

مفهوم جودة الخدمة التعليمية (service Quality of educational):

هي العملية التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من خلال كوادرها البشرية ؛ سعيًا نحو تحقيق التقدم بالشكل الذي يتوافق مع احتياجات المجتمع. وتتمثل أبعاده في الآتي:

الجوانب الأكاديمية:

الجوانب المتعلقة بالكادر الأكاديمي "أعضاء هيئة التدريس" ومنها الاستجابة، والموقف الإيجابي والخبرة والكفاءة في التدريس .

الجوانب غير الأكاديمية:

هي العناصر الأساسية للطلبة التي تسمح لهم بإكمال التزامات الدراسة ، وهي أمور متعلقة بالواجبات المنوطة للكادر الإداري "الغير أكاديمي" ، ومنها إظهار الاحترام والمساواة والمعلومات الموثوقة.

السمعة:

هي الصورة الذهنية للمؤسسة التعليمية والتي تؤثر على الطلاب و أولياء أمورهم وسوق العمل ، كما أنها تسهم في بناء سمعة وصيت للمؤسسة التعليمية .

سهولة الوصول :

- سهولة الاتصال .
- القرب .
- التواجد للكادر الأكاديمي وغير الأكاديمي .

وقد تناولت الباحثة أبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس HEdPERF (٨)

ثانياً: أهداف البحث:

ويسعى البحث الحالي إلى تحقيق الهدف الرئيسي وهو التعرف على تأثير المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية، وفي سبيل ذلك يوجد مجموعة من الأهداف الفرعية وهي:

- ١- قياس تأثير المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية لطلاب مؤسسات التعليم العالي في مصر.
- ٢- قياس تأثير المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على أبعاد جودة الخدمة التعليمية لطلاب مؤسسات التعليم العالي في مصر.
- ٣- تحديد معوقات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض تعليمية في مؤسسات التعليم العالي في مصر.

ثالثاً: فروض البحث:

في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة السابق ذكرها، فقد تم صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

الفرض الرئيسي:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

وينقسم هذا الفرض الي أربعة فروض فرعية:

١. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على الجوانب الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٢. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على الجوانب غير الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٣. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على (السمعة – الصيت) للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٤. لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (إدراك المشاركة – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على سهولة الوصول للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

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.

تم حساب التكرارات والنسبة المئوية للمتغيرات الديموغرافية، والبيانات الأساسية المعيرة عن عينة الدراسة البالغة (٢٧١) مفردة بعد استبعاد الاستمارات غير المرتبطة، بهدف استكشاف خصائص عينة الدراسة كما هو موضح بالجدولين (١) و(٢).

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...
 رشا عبداللہ محمد الجمل

جدول (١)
 التكرارات والنسبة المئوية للبيانات الديموغرافية

المتغيرات	العناصر	التكرارات	النسبة المئوية (%)
هل تدرس في إحدى المؤسسات التعليمية المصرية	نعم	٣١٨	٨٨.١
	لا	٤٣	١١.٩
هل تشارك في تطبيقات التواصل الخاصة بمؤسستك التعليمية	غالباً	١٦٥	٥١.٩
	أحياناً	١٠٦	٣٣.٣
	لا غير موافق على الإطلاق	٤٧	١٤.٨
نوع المؤسسة التعليمية	عام	١٧٣	٦٣.٨
	خاص	٩٨	٣٦.٢
نوع الكلية	عملية	٩٤	٣٤.٧
	نظرية	١٧٧	٦٥.٣
الفرقة الدراسية	الثانية	٧	٢.٦
	الثالثة	٤٤	١٦.٢
	الرابعة	٨٨	٣٢.٥
	الخامسة	٢٨	١٠.٣
	السادسة	٤	١.٥
	دراسات عليا	١٠٠	٣٦.٩
النوع	ذكر	١٢١	٤٤.٦
	أنثى	١٥٠	٥٥.٤
متوسط عدد الساعات المتقضية يومياً على تطبيقات التواصل	أقل من ساعة	١٥	٥.٥
	ساعة - ساعتان	٤٧	١٧.٣
	ثلاث ساعات فأكثر	٢٠٩	٧٧.١
متوسط عدد الساعات المتقضية يومياً على تطبيقات التواصل للأغراض التعليمية	أقل من ساعة	٥٤	١٩.٩
	ساعة - ساعتان	١٥٦	٥٧.٦
	ثلاث ساعات فأكثر	٦١	٢٢.٥

جدول (٢)
نوع أداة الإتصال وتطبيقات التواصل المستخدمة

المتغير	العناصر	لا أبدأ		أحياناً		دائماً		المتوسط (mean)
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
نوع أداة الاتصال المستخدمة في التواصل الاجتماعي	كمبيوتر	١٢٣	٤٥.٤	١٠٩	٤٠.٢	٣٩	١٤.٤	٩١,٦
	كمبيوتر محمول	٣١	١١.٤	١٤٨	٥٤.٦	٩٢	٣٣.٩	١٢٠,٦
	جهاز لوحي	١٠١	٣٧.٣	١٥٣	٥٦.٥	١٧	٦.٣	٩١,٦
	تليفون محمول	٦	٢.٢	٧٩	٢٩.٢	١٨٦	٦٨.٦	١٤٤,٤
التطبيقات المستخدمة في التواصل الاجتماعي من قبل المؤسسات التعليمية	فيس بوك	١٤	٥.٢	١٢٨	٤٧.٢	١٢٩	٤٧.٦	١٣١,٤
	تويتر	٢٤٤	٩٠	٢٠	٧.٤	٧	٢.٦	٦١
	إنستجرام	٢١٦	٧٩.٧	٣٩	١٤.٤	١٦	٥.٩	٦٨,٤
	واتس أب	٢٧	١٠	١٦٦	٦١.٣	٧٨	٢٨.٨	١١٨,٦
	زوم	٦٠	٢٢.١	١٤٧	٥٤.٢	٦٤	٢٣.٦	١٠٩,٢
	كلاسير	٢٣٧	٨٧.٥	٢٦	٩.٦	٨	٣	١٠٤,٣
	مايكروسوفت تايمز	٨٤	٣١	١٤٨	٥٤.٦	٣٩	١٤.٤	٩٩,٤
أخرى	١١٣	٤١.٧	١٣٣	٤٩.١	٢٥	٩.٢	٩٠,٨	

خامساً: 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 (٣).

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...
رشا عبدالله محمد الجمل

جدول (٣)

مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العائلي التأكيدي لمتغير المشاركة الاجتماعية للطلاب

٦١.٣١٧	قيمة الاختبار χ^2	اختبار χ^2
٢٩	درجات الحرية df	
٠.٠٠٠٠	القيمة الاحتمالية p -value	
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 (٣) أن هناك تمثيل غير مرتفع للعلاقة بين العبارات؛ بمستوى معنوية ٥%

جدول (٤)

معاملات التحليل العائلي التأكيدي 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 → $X_{1,1}$ → $X_{1,3}$ → $X_{1,4}$
***	٧.٩٢٩	٠.١٦٥	٠.٦٧١	١.٣٠٩	
***	٠.٨٤٥ ١	٠.١٥٣	٠.٧٦٣	١.٢٩٣	
----	----	----	٠.٧٨٧	١.٠٠٠	إتاحة المعلومات → $X_{2,1}$ → $X_{2,2}$
***	١٢.٨٣ ٥	٠.٠٧٣	٠.٨٣٨	٠.٩٣٣	

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا عبدالله محمد الجمل

----	----	----	٠.٧٤٨	١.٠٠٠	التفاعل	→	X _{3,1}
***	١١.٠١ ٦	٠.٠٨٥	٠.٧٤٣	٠.٩٣٧		→	X _{3,2}
----	----	----	٠.٧٥٢	١.٠٠٠	التأثير العاطفي	→	X _{4,1}
***	١٣.٢٠ ٣	٠.٠٨٦	٠.٨٤٣	١.١٣١		→	X _{4,2}
***	١٢.٩٥ ٧	٠.٠٨٤	٠.٨٢٢	١.٠٨٩		→	X _{4,3}

Note: *** < 0.001

يتضح من الجدول (٤) 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.

(ب) تحليل العامل التأكيدي 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).

جدول (٥)

مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العائلي التأكيدي لمتغير جودة الخدمة التعليمية

٢٧٢.١٩٤	قيمة الاختبار χ^2	اختبار χ^2
١٦٤	درجات الحرية <i>df</i>	
٠.٠٠٠٠	القيمة الاحتمالية <i>p-value</i>	
١.٦٦٠	χ^2/df	
٠.٩٠٨	GFI	
٠.٩٦٩	CFI	
٠.٩٢٥	NFI	
٠.٩١٣	RFI	

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا عبدالله محمد الجمل

٠.٩٦٩	IFI
٠.٩٦٤	TLI
٠.٠٤٩	RMSEA

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

جدول (٥)

معاملات التحليل العاملي 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}
---	---	---	٠.٨٣٢	١.٠٠٠	→ 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	→ 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	→ 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

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا عبداللّه محمد الجمل

يتضح من الجدول (٥) 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):

يتم إجراء كلٍ من اختباري الثبات *Reliability* والصدق *Validity* عادةً بهدف معرفة مدى صدق وصحة وصلاحيّة قائمة الاستقصاء؛ لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة، والآتي توضيحاً لكلٍ من معاملي الثبات والصدق.

جدول (٦)

نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق

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

تبين من الجدول (٦) أن قيمة كلٍ من معاملي الثبات والصدق تزيد عن ٠.٧ ، على مستوى جميع المتغيرات، مما يُشير إلى أن هناك استقرار في العبارات المُعبّرة عن

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا عبداللہ محمد الجمل

كل متغير، كما أن قائمة الاستقصاء تقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فإنها تمثل مجتمع الدراسة بشكل جيد، لذلك يمكن الاعتماد على بيانات تلك القائمة في عمل التحليلات والاختبارات الإحصائية اللاحقة.

سابعاً: إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

تم إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة عن طريق؛ حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لمعرفة الاتجاه العام للآراء ومدى إدراك المستقصى منهم لتلك المتغيرات.

جدول رقم (٧)

التحليل الوصفي للمتغير المستقل المشاركة الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة	
٦	٠,٨١٤	٣,٦٦	أطلب احتياجاتي من الخدمات التعليمية من مؤسستي التعليمية على تطبيقات التواصل.	١
١٠	٠,٩٩٢	٣,٣٨	أشارك في القرارات الخاصة بكيفية عرض المؤسسة التعليمية لخدماتها.	٢
٤	٠,٨٠١	٣,٧٢	أجد حلاً لمشاكلي بالتعاون مع مؤسستي التعليمية.	٣
٩	٠,٩٥٠	٣,٥٣	أقوم بنشر رسائل على تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسستي التعليمية.	٤
٥	٠,٨٨٢	٣,٦٨	أقوم بإعطاء استجابات على تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسستي التعليمية.	٥
٨	٠,٨٦٧	٣,٥٥	أشارك في التقييمات المنشورة على تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسستي التعليمية.	٦
٧	٠,٨١٨	٣,٥٦	أخصص جزء من وقتي للمشاركة في أنشطة تطبيقات التواصل الخاصة بمؤسستي التعليمية.	٧
١	٠,٧٣٥	٤,٠٠	استفدت من المشاركة في تطبيقات التواصل الخاصة بمؤسستي التعليمية.	٨
٣	٠,٧٤٢	٣,٨٧	أشعر بإيجابية تجاه المشاركة في تطبيقات التواصل الاجتماعي بمؤسستي التعليمية.	٩
٢	٠,٧٣٣	٣,٩٤	أوصي زملائي بالمشاركة في تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسستي التعليمية.	١٠

جدول رقم (٨)
التحليل الوصفي للمتغير التابع جودة الخدمة التعليمية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
٢	٠,٧٤٧	٣,٨٥	أطلب احتياجاتي من الخدمات التعليمية من مؤسستي التعليمية على تطبيقات التواصل.
٣	٠,٧٥١	٣,٨٣	أرى أن أعضاء هيئة التدريس على مستوى عالٍ من الكفاءة.
٦	٠,٨٣٨	٣,٧٣	أجد اهتمام من قبل أعضاء هيئة التدريس بالعلاقات الإنسانية مع الطلاب.
٩	٠,٧٧٦	٣,٧٠	أحصل على الوقت الكافي و المناسب لتقديم النصح و المشورة من قبل أعضاء هيئة التدريس.
٦	٠,٧٧٨	٣,٧٣	أستفيد من استخدام وسائل متنوعة لتبسيط المعلومات.
١٢	٠,٨٦٤	٣,٥٩	أرى عدالة في التعامل مع الطلاب من قبل أعضاء هيئة التدريس.
٢٠	٠,٩٣٥	٣,٢٧	أجد استجابة سريعة من الموظفين لمطالبتي بالرغم من ضغوط العمل.
١٦	٠,٨٣٨	٣,٥٢	أشعر بالتعاطف والطمأنينة حال إجراء معاملات أو عند التعرض للمشكلات.
١٤	٠,٨٨٩	٣,٥٣	أرى أن الموظفين على مستوى عالٍ من الكفاءة في أداء الأعمال.
١١	٠,٨٢٣	٣,٦٣	أشعر بالمساواة و الاحترام عند التعامل مع الموظفين.
١٨	٠,٨٨٦	٣,٣٨	أجد نظاماً فعالاً للتعامل مع الشكاوى و التظلمات.
١٠	٠,٨٢١	٣,٦٧	أجد بمؤسستي التعليمية تطبيقات تواصل اجتماعي متاحة لجميع الطلاب.
١٤	٠,٨١٥	٣,٥٣	تلبي تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بمؤسستي التعليمية احتياجاتي في أي وقت.
١٩	٠,٨٠١	٣,٣٦	أرى أن أي جامعة توفر قنوات لتلقي الشكاوى و الاستفسارات من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بها.
١٣	٠,٨٠٦	٣,٥٤	أجد المعلومات التي أحتاجها من مؤسستي التعليمية و أنظمتها على تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بها.

١٦	٣,٤٦	٠,٩٤٥	١٧	تهتم إدارة المؤسسة التعليمية بتوفير المحتوى العلمي و الامتحانات السابقة عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي الخاصة بها من أجل تحسين العملية التعليمية.
١٧	٣,٧٦	٠,٨٦٣	٥	أرى أن الجامعة تتمتع بالسمعة الحسنة فيما تقدمه من تخصصات أكاديمية مطلوبة في سوق العمل.
١٨	٣,٧٣	٠,٧٩٦	٦	أجد تطابق بين الخدمة التعليمية المقدمة من المؤسسة التعليمية وما هو معلن مسبقاً.
١٩	٣,٧٧	٠,٨٦٥	٤	أرى أن الجامعة تعمل على التحديث الدوري لأساليبها التعليمية.
٢٠	٣,٨٩	٠,٨٤٣	١	أخبر أصدقائي عن مؤسستي التعليمية وأدعوهم للالتحاق بها.

ثامناً: إجراء اختبارات الفروض:

في هذا القسم تم إجراء بعض التحليلات الإحصائية لاختبار مدى صحة أو عدم صحة الفرض الرئيس القائل "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية، إتاحة المعلومات، التفاعل، التأثير العاطفي) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر".

ويتفرع من هذا الفرض الفروض التالية:

- (١) لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على الجوانب الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.
- (٢) لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على الجوانب غير الأكاديمية للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.
- (٣) لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على السمعة – الصيت للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

٤) لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المشاركة الاجتماعية للطلاب (الدافعية – إتاحة المعلومات – التفاعل – التأثير العاطفي) على سهولة الوصول للخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي في مصر.

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. 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). والجدول (٢١) يوضح قيم معاملات الانحدار *Regression Coefficients*، ونتيجة اختبار *t-test* للتأكد من معنوية المتغير المستقل المكون للنموذج، بالإضافة إلى نتيجة معامل 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 وجودة الخدمة التعليمية

جدول تحليل التباين ANOVA		معامل التحديد (<i>r²</i>)	معامل الارتباط (<i>r</i>)	اختبار <i>t-test</i>		معاملات نموذج الانحدار		المتغيرات التابعة
القيمة الاحتمالية <i>p-value</i>	قيمة اختبار <i>F</i>			القيمة الاحتمالية <i>p-value</i>	قيمة اختبار <i>T</i>	الخطأ المعياري	قيمة المعامل	
٠,٠٠٠	٢٥,٦٣٢	٠,٢٧٨	٠,٥٢٧	٠,٠٠٠	٦,٨٢٧	٠,٢٢٥	١,٥٣٣	ثابت المعادلة
				٠,٠٠٠	٤,٠٠٦	٠,٠٦٧	٠,٢٦٧	الدافعية <i>X₁</i>
				٠,٣٠٧	١,٠٢٤-	٠,٠٥٨	٠,٠٦٠-	إتاحة المعلومات <i>X₂</i>

أثر المشاركة الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية ...

رشا عبد الله محمد الجمل

				٠.١٢٥	١.٥٤٠	٠.٠٦٦	٠.١٠١	التفاعل X_3	
				٠.٠٠٠	٤.٠٧٤	٠.٠٦٩	٠.٢٨٠	التأثير العاطفي X_4	
				٠.٠٠٠	٦.٠٤٥	٠.٢٨٦	١.٧٢٦	ثابت المعادلة	الجوانب غير الأكاديمية Y_2
				٠.٠٠٨	٢.٦٥٦	٠.٠٨٥	٠.٢٢٥	الدافعية X_1	
٠.٠٠٠	١٠.٥٣٥	٠.١٣٧	٠.٣٧٠	٠.٣٢٥	٠.٩٨٧-	٠.٠٧٤	٠.٠٧٣-	إتاحة المعلومات X_2	
				٠.٠٥٠	١.٩٦٧	٠.٠٨٤	٠.١٦٥	التفاعل X_3	
				٠.٠٧٧	١.٧٧٨	٠.٠٨٧	٠.١٥٥	التأثير العاطفي X_4	
				٠.٠٠٠	٤.٨٢٣	٠.٢٢٩	١.١٠٦	ثابت المعادلة	السمعة/ الصيت Y_3
				٠.٠٠١	٣.٣٩٩	٠.٠٦٨	٠.٢٣٢	الدافعية X_1	
٠.٠٠٠	٢٨.٩٠٥	٠.٣٠٣	٠.٥٥٠	٠.٣٦٩	٠.٩٠٠	٠.٠٦٠	٠.٠٥٤	إتاحة المعلومات X_2	
				٠.٠٧٨	١.٧٠	٠.٠٦٧	٠.١١٩	التفاعل X_3	
				٠.٠٠١	٣.٤٨٠	٠.٠٧٠	٠.٢٤٤	التأثير العاطفي X_4	
				٠.٠٠٠	٥.٨١٩	٠.٢٥٦	١.٤٩٢	ثابت المعادلة	سهولة الوصول Y_4
				٠.٠٠٤	٢.٨٧٦	٠.٠٧٦	٠.٢١٩	الدافعية X_1	
٠.٠٠٠	٢١.٤٧٢	٠.٢٤٤	٠.٤٩٤	٠.٩٠٣	٠.١٢٢-	٠.٠٦٧	٠.٠٠٨-	إتاحة المعلومات X_2	
				٠.٠١٥	٢.٤٤٤	٠.٠٧٥	٠.١٨٤	التفاعل X_3	
				٠.٠٠٤	٢.٨٧٦	٠.٠٧٨	٠.٢٢٥	التأثير العاطفي X_4	

				٠.٠٠٠	٨.٥٨٢	٠.١٩٤	١.٦٦٥	ثابت المعادلة	جودة الخدمة
٠.٠٠٠	١٠٥.٠٢٨	٠.٢٨١	٠.٥٣٠	٠.٠٠٠	١٠.٢٤٨	٠.٠٥٢	٠.٥٣٥	المشاركة الاجتماعية X	التعليمية Y

يتضح من الجدول (٢١) أن:

١- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للمشاركة الاجتماعية للطلاب (X) على جودة الخدمة التعليمية (Y) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t عن قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). علاوة على 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 ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المشاركة الاجتماعية للطلاب ارتباطاً متوسطاً بجودة الخدمة التعليمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٣٠). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٢٨.١% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمة التعليمية، في حين أن الجزء المتبقي (٧١.٩%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على جودة الخدمة التعليمية ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

٢- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من الدافعية (X_1) والتأثير العاطفي (X_4) على الجوانب الأكاديمية (Y_1) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t لتلك المتغيرات عن قيمة مستوى المعنوية ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). علاوة على 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 ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً متوسطاً بالجوانب الأكاديمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٢٧). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٢٧.٨% من

- التغيرات التي تطرأ على الجوانب الأكاديمية، في حين أن الجزء المتبقي (٧٢.٢%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على الجوانب الأكاديمية ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٣- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من الدافعية (X_1) والتفاعل (X_3) على الجوانب غير الأكاديمية (Y_2) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t لتلك المتغيرات عن قيمة مستوى المعنوية (p -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 -value = **0.000** $< \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً ضعيفاً بالجوانب غير الأكاديمية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٣٧٠). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ١٣.٧% من التغيرات التي تطرأ على الجوانب غير الأكاديمية، في حين أن الجزء المتبقي (٨٦.٣%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى؛ من الممكن أن يكون لها تأثير على الجوانب غير الأكاديمية ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.
- ٤- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من الدافعية (X_1) والتأثير العاطفي (X_4) على السمعة/الصيت (Y_3) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t لتلك المتغيرات عن قيمة مستوى المعنوية (p -value = **0.001** $< \alpha = 0.05$). 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 -value = **0.000** $< \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً متوسطاً بالسمعة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٥٠). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٣٠.٣% من التغيرات التي تطرأ على السمعة، في حين أن الجزء المتبقي (٦٩.٧%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو

لعوامل أخرى؛ من الممكن أن يكون لها تأثير على السمعة ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

٥- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من الدافعية (X_1) والتفاعل (X_3) والتأثير العاطفي (X_4) على سهولة الوصول (Y_4) بمستوى معنوية ٥%، حيث تقل القيمة الاحتمالية لاختبار t لتلك المتغيرات عن قيمة مستوى المعنوية (p -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 -value = **0.000** $< \alpha = 0.05$). هذا وترتبط المتغيرات المكونة للنموذج ارتباطاً متوسطاً بسهولة الوصول، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٩٤). أيضاً يلاحظ أن المتغيرات المكونة للنموذج تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٢٤.٤% من التغيرات التي تطرأ على سهولة الوصول، في حين أن الجزء المتبقي (٧٥.٦%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على سهولة الوصول ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

تاسعاً: توصيات الدراسة:

قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات؛ بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة.

- ١- الاستفادة من تطبيقات التواصل الاجتماعي كأداة ابتكارية في تطوير العملية التعليمية من خلال عرض محتوى علمي جذاب يسهم في رفع سمعة المؤسسة التعليمية المنتجة له.
- ٢- السماح للطلاب بعرض مواهبهم من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي ودعم أفكارهم الإبداعية.
- ٣- الترويج للتعليم الاجتماعي حيث يمكن للطلاب أخذ دروس باستخدام الفيديو المباشر و الذي يعد جزءاً من بنية تطبيقات التواصل الاجتماعي.

- ٤- استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في دعم علاقات الطلاب ببعضهم وبناء علاقات قوية إضافة إلى إتاحة تواصل الطلاب مع الشخصيات الناجحة المشهورة لاستلهم النجاح و الطموح من تجربتهم.
- ٥- توجيه الطلاب للمشاركة على تطبيقات التواصل الاجتماعي لأغراض تعليمية.
- ٦- دعم صفحات العلامة التجارية الخاصة بالمؤسسة التعليمية لرفع معدلات المتابعة و التفاعل مع المحتوى.
- ٧- دعم صفحات العلامة التجارية الخاصة بالمؤسسة التعليمية لرفع معدلات المتابعة و التفاعل مع المحتوى.
- ٨- دعم الجوانب الأكاديمية لجودة الخدمة التعليمية باستخدام المنصات التفاعلية.

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- Kamboj, S., & Rahman, Z. (2017). Understanding customer participation in online brand communities: Literature review and future research agenda. Qualitative Market Research: An International Journal.
- 5- Kamboj, S., & Rahman, Z. (2017). Understanding customer participation in online brand communities: Literature review and future research agenda. Qualitative Market Research: An International Journal.
- 6- Labib, H. (2017). العوامل المؤثرة على رضا الطلاب عن الفيسبوك في التعليم العالي. مؤتمرات كلية التجارة. ونية الاستمرار في استخدامه.
- 7- 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.
- 8- Abdullah, F. (2006b). "Measuring service quality in higher education: three instruments compared. International Journal of Research & Method in Education, 29 (1), 71 – 89.