"تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصريَّة"

دراسة تطبيقية في إطار نماذج قَبُول التكنولوجيا واستخدامها

د. عصمت سيد سلمان
الأستاذ المساعد بكلية التجارة
جامعة بني سويف

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل السلوك الشرائي لأعضاء هيئة التدريس، ومدى قبولهم واستخدامهم التعلُّم الإلكتروني في ضوء نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها؛ حيث اختبرت الدراسة تأثير كل من المنافع المُدْرَكَة، والمخاطر المُدْرَكَة التي تناولتها نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها؛ وذلك بالتطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس في كلٍّ من الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في الكليات الحاصلة على شهادة ضمان الجودة والاعتماد؛ حيث بلغ حجم العينة 364 عضوٍ من أعضاء هيئة التدريس، وقد تم الاعتمادُ على قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية من مفردات عينة البحث، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها:

تُوجَد علاقةٌ تأثير معنوية موجبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمنافع المُدْرَكَة، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

تُوجَد علاقةٌ تأثير معنوية سالبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمخاطر المُدْرَكَة، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

تُوجَد علاقةٌ تأثير معنوية موجبة بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، والنية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

هناك علاقة وساطة إيجابية معنوية لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو محددات قبول برامج التعلم الإلكتروني والنية السلوكية لاستخدام تلك البرامج.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة قدَّمَت مجموعةً من التوصيات أهمها:

ضرورة وضع استراتيجية تسويقية ترتكزُ على مزيجٍ تسويقيٍ يُبْرِزُ المنافع الخاصة بالتعلُّم الإلكتروني، ويدير المخاطر المُدْرَكَة تجاه التعلُّم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك بالتركيز على بحوث التسويق، وتقسيم السوق لدى أعضاء هيئة التدريس إلى مجموعات وفئات مستهدفة، ولوضع نظم حوافز مادية ومعنوية؛ لترويج خدمات التعلُّم الإلكتروني.

الكلمات الافتتاحية:

التعلم الإلكتروني/ تسويق الخدمات / نماذج قبول التكنولوجيا واستخدامها / الأداء المتوقع / الجهد المتوقع / المؤثرات الاجتماعية / التسهيلات والدعم / المخاطر المدركة / الاتجاهات / النية السلوكية .

Abstract

The aim of the study was to research and analyze the purchasing behavior of faculty members, and the extent of their acceptance and use of e-learning in light of the theories of technology acceptance and use. The study examined the effect of both perceived benefits and perceived risks that were addressed by theories of technology acceptance and use. The study sample was made of faculty members working in both public and private universities in colleges that obtained quality assurance and accreditation certificates. The sample size was 364 faculty members. A questionnaire was utilized to collect primary data from the research sample. The study reached a set of results, the most prominent of which are:

There is a positive moral impact relationship between the determinants of the acceptance and use of technology in relation to the perceived benefits, and the attitudes of faculty members towards the use of e-learning programs.

There is a negative moral impact relationship between the determinants of the acceptance and use of technology in relation to perceived risks, and the attitudes of faculty members towards the use of e-learning programs.

There is a positive moral impact relationship between the attitudes of faculty members towards using e-learning programs and the behavioral intention to use e-learning programs.

There is a positive moral intermediate relationship between the attitudes of faculty members towards determinants of accepting e-learning programs and the behavioral intent to use those programs.

In light of the results of the study, a set of recommendations were presented, the most important of which is:

It is necessary to develop a marketing strategy based on a marketing mix that highlights the benefits of e-learning and manages the perceived risks of e-learning among faculty members. This can be done by focusing on marketing research, dividing the market for faculty members into groups and target

groups, and developing systems for material and moral incentives in order to promote e-learning services.

Key words:
EL-earning / Services Marketing / Theories of acceptance and use of Technology/perceived usefulness /performance expectancy/Effort expectancy /Social influences / Facilitating conditions / Perceived risk/ Attitudes/ Behavioral Intention

١ – المُقَدِّمَة:

أدى التقدُّم التكنولوجى الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث طفرةٍ كبيرة، وتحولٍ كبير في التعليم والانتقال نحو التعلُّم الإلكتروني واستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية (Hung& chu 2015) (Taat & Francis 2020)؛ ففى الوقت الحالي أصبح التعلُّم الإلكتروني من التقنيات الأساسية لمواجهة حدَّة المنافسة بين الجامعات؛ لتخفيض التكاليف، وجذب المزيد من الطُّلاب، وتلبية احتياجاتهم التعليمية.

ويُعَبِّر التعلُّم الإلكتروني عن أحدث الاتجاهات في التدريس، وما يرتبطُ به من المزايا؛ حيث سرعة عملية التعلُّم، والتفاعل، وانخفاض تكاليف العملية التعليمية. (Meerze &Beauchamp 2017).)(Al Kurdi et.al 2020)

ويُعَدُّ قطاع التعليم بصفةٍ عامة، وقطاع التعليم العالى بصفةٍ خاصَّة من القطاعات التي تأثرت بالتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ونتيجة أهمية ذلك تُوَجِّهُ جميعُ الدول اهتماماتها نحو التوجه إلى التعلُّم الإلكتروني، وإنفاق المبالغ الكبيرة من أجل إحداث تطوير في البيئة الأساسية لشبكات الاتصال، وتدريب المستخدمين، ويتم استخدام التعلُّم الإلكتروني في أكثر من ٦٩٪ من المؤسسات التعليمية في كلٍّ من الولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة وأستراليا؛ كما يمثل التعلُّم الإلكتروني حجر الزاوية في بناء استراتجيتها في الأجل الطويل لتحقيق أهدافها التعليمية. (Tarhin i& El- Marsi 2017).

وتُؤكِّدُ تقارير أبحاث السوق (Ambient 2016) أن السوق العالمية لأنظمة التعلُّم الإلكتروني تتجه نحو النمو بمعدلاتٍ متزايدة من ٣٢.١ مليون دولارعام ٢٠١٠ إلى ٤٦.٩ مليار دولار عام ٢٠١٥؛ أي بمعدل نمو سنوي يصل إلى ٨٪؛ وذلك للنتائج الإيجابية للتعلم الإلكتروني؛ حيث انخفاض التكاليف مقارنةً بالتعليم التقليدي، وإمكاينة تعليم أعداد كبيرة من الطلاب دون الحاجة إلى أماكن وقاعات تدريسية لتنمية مهارات الطلاب ومعارفهم، وتطويرهم مهنيًّا دون عناء السفر، وحضور محاضرات في قاعات تدريسية (Islam et.al 2011).

وقد أصبح التعلُّم الإلكتروني في الوقت الحالي أحد الأسلحة التنافسية التي تعتمد عليها الجامعات، وتستخدمها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، والتميز في تقديم خدماتها التعليمية في ظل سوق شديدة التنافسية؛ ليس على المستوى المحلي فقط؛ بل تمتد لتشمل المستوى الدولي، (Tarhini &El- Marsi2017)؛ ونتيجة إدراك أهمية التعلُّم الإلكتروني على مستوى الدول المتقدمة، والجامعات العالمية المشهورة أصبح الاعتماد على برامجه يتزايد بنسب متزايدة، كما أن الطلب على التعلُّم الإلكتروني يتزايد بمعدلات نمو متزايدة؛ ففى قارة آسيا وصل معدل النمو من ١٧٪ من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١٦، مقارنةً بمعدل النمو العالمي الذى وصل إلى ٧.٦٪

ومن المتوقَّع زيادته إلى أكثر من ٥٠٪ عام ٢٠٢٠ (2015 (Rohoyani et.al) (Tarhini &El- Marsi2017)؛

وعلى الرغم من هذا الاهتمام الشديد بالتعلُّم الإلكتروني على مستوى الدول المتقدمة، إلا أن الوضع في الدول النامية والدول العربية مُخْتَلِفٌ (Xaymoungkhoun et.al 2012)؛ حيث محدودية نسب استخدام التعلُّم الإلكتروني في الدول النامية بصفةٍ عامة(Knawal et.al 2017)، والدول العربية بصفةٍ خاصَّة، بالإضافة إلى أن معظم الجامعات العربية تعتمِدُ على أساليب التعليم التقليدية (Tarhini et.al 2016) ، وما زال التعلُّم الإنلكتروني في مراحلة الأولية في الدول العربية، كما أن الدول التي تحاول استخدامه تجد أنَّهُ لا يَلْقَى القبول المناسب من قبل الطلاب والأساتذة؛ حيث

تبين أن اتجاهات كل من الطلاب والأساتذة سلبية تجاه التعلُّم الإلكتروني (٢٠١٤ Odeshi).

لم يصل تطبيق واستخدام برامج التعلم الإلكتروني في الدول النامية إلى المستوى المرضى(٢٠١٩ Salloum. et al) (Tarhini et .al 2017l)

٢- الدراسات السابقة لمشكلة البحث:

قامت الدراسة الحالية بمراجعة للدراسات السابقة التي ركزت على التعلُّم الإلكتروني في الدول النامية، والدول العربية وقد تبيَّنَ أن المحدِّد الرئيس لتطبيق برامج التعلُّم الإلكتروني مرتبطٌ بقبول المستخدمين له، كما تلعب اتجاهاتهم دورًا قويًّا في استخدامهم الفعلي لنظم التعلُّم الإلكتروني (Xaymoungkhoun et.al 2012)
(Al-Fraihat et.al 2020) (Meerze & Beauchamp2017)

وتتفق نتائج هذه الدراسات مع الدراسات التسويقية التي ركزت على تحليل ودراسة سلوك المستهلك، والمتغيرات المؤثرة في اتخاذ القرار الشرائي؛ على أن محددات دراسة وتحليل سلوك المستهلك، واتخاذ القرار الشرائي تبدأ باتجاهات المستهلك، ثم نيته السلوكية؛ ومن ثم اتخاذ قرار الشراء (Armstrong et.al2014).
كما ركزت الدراسات السابقة على معدلات تطبيق التعلُّم الإلكتروني في الدول العربية، ومقارنتها بمعدلات تطبيقها في الدول المتقدمة؛ حيث تبينَ اهتمام العديد من الباحثين والكتاب في دراساتهم وتركيزهم على بحوث تحاول الإجابة عن أسباب انخفاض استخدام التعلُّم الإلكتروني ((Rudhumbu 2020) (Ray et.al (2020) أومحددات القبول والاستجابة لبرامج التعلُّم الإلكتروني (Ansong-Gyimah 2020)(٢٠١٩ &;Revythi Tselios)؛ سواء من قبل الطلاب أو الأساتذة (Odeshi2014،) ومن أبرز الدراسات التي ارتبطت بالإجابة عن هذا التساؤل نماذج نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها (Venkatesh et.al 2003)(Davis1989)التي ربطت بين كل اتجاهات المستخدم، كأحد محددات السلوك الشرائي للمستخدم، والنية السلوكية للشراء؛ كما أبرزها الفكر التسويقى، والتي أوضحت وجود علاقة قوية بين اتجاه وسلوك العملاء، ويرتبط الاتجاه والسلوك بعلاقة إيجابية؛ فكلما زاد الاتجاه زادت النية السلوكية للشراء، وكما أن الاتجاه

يرتبط بمجموعةٍ من المتغيرات قدمتها نظريات قبول واستخدام التكنولوجيا؛ (الأداء المتوقع – الجهد المتوقع – الظروف الاجتماعية – التسهيلات والدعم)(Kanwal et.al 2017).

وقد أبرزت هذه النظريات والدراسات تأثير تلك المتغيرات على النية السلوكية للمستخدمين؛ (على أنها المنافع المُدْرَكَة لدى المستخدم)، كما حاولت بعض الدراسات تفسير سلوك المستخدِم من منظور المخاطر المُدْرَكَة، والتي أبرزت وجود علاقة تأثير سلبية على قبول المستخدِم للتكنولوجيا واستخدامه لها نظرية قبول التكنولوجيا واستخدامها(Davis 1989)، والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (Venkatesh et.al 2003)، ونظرية السلوك المخطط (Ajzen 1991) ، ونظرية السلوك المسبب (Fishben) and Ajzen 1975، ونموذج التوافق مع التكنولوجيا (Goodhue and Thomposn 1995).

– محدودية الدراسات التي ركَّزت على تحليل ودراسة سلوك المستخدِم الشرائي لبرامج التعلُّم الإلكتروني من وجهة النظر التسويقية؛ والتي تركز على تحليل احتياجاتهم، وتقديم برامج تتوافق مع تلك الاحتياجات (Al Tarhini et.al2016)، (Rohayani2016)(Kanwel et.all2017).

– محدوديَّة الدراسات التي تناولت المخاطر المُدْرَكَة لدى مستخدمي نظم التعلُّم الإلكتروني كأحد المعوقات التي تحول دون الاستجابة له من قبل المستخدمين؛ فمعظم الدراسات ركَّزَت على الجوانب الإيجابية (المنافع المُدْرَكَة التي تم من خلالها قبول واستخدام التعلُّم الإلكتروني (Wijewardre et.al 2018).

– معظم الدراسات السابقة ركَّزت على محددات قبول واستخدام التعلُّم الإلكتروني من منظور، أو من وجهة نظر الطلاب، وإهمال باقي أطراف العملية التعليمية أصحاب المصالح، ومن بينهم أعضاء هيئة التدريس. (Kanwal et.al 2017).

– معظم الدراسات التي ركَّزت على تحليل ودراسة سلوك المستخدم اعتمدت نموذج (Davis 1989) ، وأهملت دراسته من منظور أكثر من نظرية، أو الربط بين متغيرات أكثر من نظرية التي يُمْكِن أن تحقق إثراءً في تفسير سلوك المستخدم؛ مثل نظرية

السلوك المسبب (Fishbein&Ajzen 1975)، ونظرية السلوك المخطط1991 (Ajzen)، والنظرية الموحَّدة لقبول التكنولوجيا (Venkatsh et.al 2003).

– إهمال الدراسات السابقة دور مقررات التعلُّم الإلكتروني في تسويق الخدمات التعليمية بالجامعات دوليًّا؛ مقارنةً بما يحدث على مستوى الجامعات العالمية التي حققت انتشارًا دوليًّا، وإيرادات هائلة لو تم مقارنتها بنظم التعليم التقليدية، دون الحاجة إلى قاعات ومكان وتكلفة في تقديم العملية التعليمية إلا القليل منها (Al- ,2020 Kuadri).

– معظم الدراسات أبرزت متطلبات تطبيق برامج التعلُّم الإلكتروني، وإهمال كيفية التغلب على المشكلات المرتبطة بعدم توافر تلك المتطلبات في الدول النامية والعربية التي تتسم بمحدودية الموارد (Naveed et.al 2017) لذا تهدف هذه الدراسة إلى الربط بين جميع محددات قبول واستخدام التكنولوجيا، كما فسرتها النظريات السابقة؛ سواء كانت ذات تأثيرٍ إيجابيّ (المنافع المُدْرَكَة)، أو ذات تأثير سلبي (المخاطر المُدْرَكَة) على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية نحو التعلُّم الإلكتروني؛ ومن ثَمَّ نيتهم السلوكية لاستخدام وقبول التعلُّم الإلكتروني؛ كأساس لتصميم برامج تسويقية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية، تعمل على إثراء معدلات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ كى تصبح الجامعات المصرية في مصافِّ الجامعات المتقدِّمة على المستوى العالمى.

٣- الدراسة الاستطلاعية:

وفي ضوء مراجعة الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الدراسة الحالية؛ بالتطبيق على عينة ميسرة مكونة من ٣٠ عضو هيئة تدريس رُوعِيَ في اختيارهم تمثيلهم من ناحية الدرجة العلمية، ونوع الكلية؛ عملية أم نظرية، ومستوى أعمارهم في الكليات موضوع الدراسة، ويُعَبِّر الجدول رقم (١) عن الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة الاستطلاعية.

الجدول رقم (١)

الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة الاستطلاعية

الجامعة	نوع الكلية	السن	الدرجة العلمية	الجنس
حكومية	١٠ نظرية ١٠ عملية	٥ أقل من ٣٥ ٥من ٣٥-٤٥ ٥ من٤٦-٦٠ ٥ من٦١ فأكثر	٥ هيئة معاونة ٥مدرس ٥ أستاذ مساعد ٥ أستاذ	١٢ رجال ٨ إناث
خاصة	٥نظرية ٥ نظرية	٢أقل من ٣٥ ٣من ٣٥-٤٥ ٣من ٤٦-٦٠ ٢من ٦١ فأكثر	٢هيئة معاونة ٣مدرس ٣ أستاذ مساعد ٢ أستاذ	٦رجال ٤إناث

المصدر: - إعداد الدراسة الحالية

جدول رقم(٢)

نتائج الدراسة الاستطلاعية

العبارة	موافق	غير موافق
ما زالت معظم الجامعات المصرية الحكومية تعتمدُ على أساليب التعليم التقليدي	٢٤	٦
هناك اتجاهات سلبية لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو التعلُّم الإلكتروني؛ نتيجة إدراكهم للعديد من السلبيات.	٢٦	٤
محدودية الجهود التسويقية التي تبذلها الجامعات المصرية التي توجهها إلى الأساتذة أو الطلاب؛ للترويج لبرامج التعلُّم الإلكتروني، وإبراز المزايا والمنافع المرتقبة في حال تنفيذه.	٢٧	٣
جميع المقررات الإلكترونية تابعة لكليات عملية، وليس لكليات نظرية، على الرغم من احتياج الكليات النظرية للتعلم الإلكتروني؛ نتيجة تزايد الأعداد بها، وارتفاع تكاليف العملية التعليمية.	٢٥	٥
إدراك جميع أعضاء هيئة التدريس بالمخاطر يرجع إلى أسباب مهمة جدًّا؛ منها عدم توافر الخبرة في استخدام الحاسب الآلي، والخوف من ضياع الوقت	٢٨	٢
– أبرز العوامل التي تحقق استجابة، واستخدام أعضاء هيئة التدريس لبرامج التعلُّم الإلكتروني هو العائد المادي من المقررات الإلكترونية؛ مقارنةً بالعائد المادي من الكتاب التقليدي؛ وذلك في الكليات العملية، وليس النظرية .	٢٦	٤

المصدر : إعداد الدراسة الحالية

وتم الاعتماد على أسلوب المقابلات الشخصية مع مفردات العينة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات والتي تتمثل فيما يلي:

وافق ٢٤ عضو هيئة تدريس بنسبة ٨٠٪ من أعضاء هيئة التدريس على اعتماد الجامعات المصرية على أساليب التعلم التقليدي؛ على سبيل المثال أكد أحدهم أنه:

(لا بديل لي عن الكتاب الجامعي؛ حتى لو اعتمدتُ على التعلم الإلكتروني؛ فالطالب لا بديل له عن الكتاب الجامعي المعتاد، وليس الكتاب الإلكتروني).

وافق ٢٦ عضو هيئة تدريس؛ بنسبة ٩٠٪ من أعضاء هيئة التدريس على أن هناك اتجاهات سلبية لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو التعلُّم الإلكتروني؛ نتيجة إدراكهم للعديد من السلبيات.من العبارات التي توضح الاتجاهات السلبية (افتقاد تفاعل ومشاركة الطلاب عند الاعتماد على التعلم الإلكتروني).

وافق ٢٧ عضو هيئة تدريس ٩٣٪ من أعضاء هيئة التدريس على محدودية حجم الجهود التسويقية والترويجية التي تبذلها الكليات لاستخدام برامج التعلم الإلكتروني؟

وافق ٩٤٪ من أعضاء هيئة التدريس على أن هناك اتجاهات سلبية والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس، وعلى نية استخدامهم لبرامج التعلم الإلكتروني؛ على سبيل المثال يرى أحدهم أنه: (سوف يترتب على التعلم الإلكتروني فقد الكثير من دخلي من الكتاب الجامعي).

وافق ٢٦ عضو هيئة تدريس من أعضاء هيئة التدريس بنسبة ٩٠٪ على استخدام أنظمة التعلم الإلكتروني لو ارتبطت بحوافز مادية (تعتبر أنظمة التعلم الإلكتروني مفيدة لو حققت لي نفس عائد الكتاب الجامعي التقليدي).

وتوصَّلْتُ الدراسة الاستطلاعية إلى مجموعةٍ من النتائج التي تعكس فجواتٍ في هذا المجال؛ سواء على المستوى الأكاديمي، أو المستوى التطبيقي؛ وتتمثل تلك الفجوات فيما يلي:

– ما زالت معظم الجامعات المصرية الحكومية تعتمدُ على أساليب التعليم التقليدي.

– هناك اتجاهات سلبية لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو التعلُّم الإلكتروني؛ نتيجة إدراكهم للعديد من السلبيات.

– محدودية الجهود التسويقية التي تبذلها الجامعات المصرية التي توجهها إلى الأساتذة أو الطلاب؛ للترويج لبرامج التعلُّم الإلكتروني، وإبراز المزايا والمنافع المرتقبة في حال تنفيذه.

– جميع المقررات الإلكترونية تابعة لكليات عملية، وليس كليات نظرية؛ وبصفة خاصة الكليات الحاصلة على شهادة الجودة والاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، على الرغم من احتياج الكليات النظرية للتعلم الإلكتروني؛ نتيجة تزايد الأعداد بها، وارتفاع تكاليف العملية التعليمية.

– إدراك جميع أعضاء هيئة التدريس بالمخاطر يرجع إلى أسباب مهمة جدًّا؛ منها عدم توافر الخبرة في استخدام الحاسب الآلي، والخوف من ضياع الوقت.

– أبرز العوامل التي تحقق استجابة، واستخدام أعضاء هيئة التدريس لبرامج التعلُّم الإلكتروني هو العائد المادي من المقررات الإلكترونية؛ مقارنةً بالعائد المادي من الكتاب التقليدى؛ وذلك في الكليات العملية، وليس النظرية.

٤ – مشكلة البحث:

بالرجوع إلى مركز التعلُّم الإلكتروني بجامعة بني سويف؛ للوقوف على نسبة المقررات الإلكترونية إلى إجمالي عدد المقررات التي تُدَرَّس بالجامعة؛ على اعتبار أنها جامعة حكومية مصرية . توصَّلَتِ الباحثةُ إلى أن المقررات الإلكترونية على مستوى جامعة بنى سويف لا تتعدَّى نسبة ٢٪ من إجمالي المقررات التدريسيَّة، وعند مقارنتها بنسبة المقررات الإلكترونيَّة(١٠٠٪) في جامعة النهضة نجد أنها في غير صالح جامعة بنى سويف كجامعة حكومية. وتجدر الإشارة إلى أن عدد كليات جامعة النهضة أثناء إجراء الدراسة ٦ كليات فقط.

– هناك عوائق تحول دون استجابة أعضاء هيئة التدريس لنظام التعلُّم الإلكتروني؛ من أبرز هذه العوائق (إدراكهم لمخاطر لها أبعاد متعددة تحول دون قبولهم لبرامج التعلُّم الإلكتروني)، ويوضح الجدول رقم (٣) واقع التعلُّم الإلكتروني في الجامعات المصرية، نظام التعلم الإلكتروني يشمل عملية التدريس والمقررات تكون كلها بصورة إلكترونية (المقرارت التي يتم اعتمادها بديلًا كاملًا للمقررات التقليدية، وإتمام العملية التعليمية إلكتزونيًّا).

الجدول رقم (٣)

واقع التعلم الإلكتروني (العملية التعليمية الإلكترونية)

في الجامعات المصرية

الجامعة	عدد المقررات الالكترونية بالجامعة	% المقررات الإلكترونية إلى إجمالي المقررات
جامعة بني سويف.	١٢	٢%
جامعة النهضة.	٨٠٠	١٠٠ %

المصدر: مركز التعلُّم الإلكتروني – جامعة بني سويف ٢٠١٨

ومركز نظم المعلومات، جامعة النهضة – ٢٠١٨.

تتمثَّل مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال التالي:

– هل تؤثر محددات قبول واستخدام التكنولوجيا على الاتجاهات والنية السلوكية لدى أعضاء هيئة التدريس لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك في ضوء الخصائص الديموجرافية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية موضوع الدراسة.

٥– تساؤلات البحث:

٥/١– هل تؤثر المنافع المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية على قبولهم، واستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ كما فسرتها نظريات قبول واستخدام التكنولوجيا؟

٥/٢– هل تؤثر المخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ونيتهم السلوكية نحو برامج التعلُّم الإلكتروني؟

٥/٣ هل تتوسط الاتجاهات علاقة التأثير بين محددات قبول التعلم الإلكتروني واستخدامها، والنية السلوكية لاستخدامه؟

٦- أهمية البحث:

٦/١: الأهمية الأكاديمية:

٦/١/١- محدودية ونُدْرة الدراسات التي تناولت الموضوع بالمكتبة العربية.

٦/١/٢- تهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير أكثر من متغير من المتغيرات التي اقترحتها نظريات قبول واستخدام التكنولوجيا؛ حيث تربط بين ٣ نظريات؛ وهي نظرية قبول التكنولوجيا (Davis 1989)، ونموذج النظرية الموحَّدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (Venkatesh et.al 2003)، ونموذج السلوك المخطط. Fishbein&Ajzen (1975)

٦/١/٣- تُعَدُّ هذه الدراسة تحليلًا لنماذج قبول واستخدام التكنولوجيا، واستخداماتها من وجهة النظر التسويقية، وليس التربوية.

٦/١/٤- إدخال تأثير المخاطر المُدْرَكَة في تفسير سلوك المستهلك في نظريات قبول واستخدام التكنولوجيا في العملية التعليمية؛ وهي المخاطر المُدْرَكَة لدى المستهلك، والتي اقترحها الفكر التسويقي كأحد محددات دراسة، وتحليل سلوك المستهلك؛ وذلك لأن الدراسات السابقة التي أبرزت الجانب الخاص بالمخاطر المُدْرَكَة تتَّسِمُ بالنُّدْرَة.

٦/١/٥- تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مقترحات تُثْرِي عملية استخدام خدمات التعلُّم الإلكتروني في الجامعات المصرية من المنظور التسويقي القائم على تحليل احتياجات المستهلك.

٦/٢: الأهمية الميدانية:

٦/٢/١- تحاول الدراسة الوقوف على أسباب انخفاض تطبيق برامج التعلُّم الإلكتروني؛ (معوقات التطبيق من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتقديم مقترحات من وجهة نظر تسويقية؛ للتغلب على هذه المعوقات).

٦/٢/٢- تقدم هذه الدراسة توصياتٍ هَدَفُها استخدام التعلُّم الإلكتروني؛ كأداة استراتيجية تنافسية بين الجامعات المصرية، والجامعات الدولية.

٧-أهداف البحث:

١/٧- قياس تأثير محددات قبول استخدام التكنولوجيا؛ كما اقترحتها (نظريات قبول واستخدام التكنولوجيا) على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية موضوع الدراسة .

٢/٧- قياس تأثير محددات قبول واستخدام التكنولوجيا على النية السلوكية لأعضاء هيئة التدريس موضوع الدراسة لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

٣/٧- قياس تأثير اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية موضوع الدراسة على نية استخدامهم لبرامج التعلُّم الإلكتروني.

٤/٣/٧ قياس تأثير اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية موضوع الدراسة؛ كمتغير وسيط بين محددات قبول التعلم الإلكتروني واستخدامه، ونية استخدامهم لبرامج التعلُّم الإلكتروني.

٥/٣/٧- تقديم توصيات في ضوء نتائج الدراسة تُثْرِي تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في الجامعات المصرية.

٨- الخلفية النظرية:

١/٨- التعلُّم الإلكتروني:

لقد تعددت تعريفات التعلُّم الإلكتروني (Huang et .al 2011)(Lee et.al 2013) (Sadik 2007) (Wang& Wang 2009) لدى الباحثين والكتاب وبتحليل مفاهيم التعلُّم الإلكتروني التي قدَّمها هؤلاء الباحثون، نجد أن أبعاد مفهوم التعلُّم الإلكتروني تتمثَّل في:

١- عملية توصيل معارف ومهارات وخبرات.

٢- استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة ونُظُم المعلومات.

٣- تعدد وسائل تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عملية التعلم؛ مثل الأقمار الصناعية – الإنترنت – الحاسب الآلي – الفيديو – شاشات التليفزيون.

٤- تعدد أشكال توصيل المعرفة في أشكال مختلفة (نصوص – صوت – فيديو).

٥- عدم التقيد بمكان ووقت في تقديم المحتوى العلمي.

تتسم عملية التعلُّم الإلكتروني بسهولة نشر وتوزيع المعرفة والمعلومات.

٢/٨- محددات قبول التكنولوجيا واستخدامها:

تناولت محددات قبول واستخدام التكنولوجيا ثماني نظريات؛ استهدفت تفسير سلوك مستخدم التكنولوجيا؛ وقد حاولت هذه النظريات الوقوف على أسباب قبول التكنولوجيا، واستخدامها(Maima &Nazuki 2015)؛ ومن أبرز هذه النماذج:

١- نظرية قبول التكنولوجيا (Davis1989)

٢- النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (Venkatsh 2003).

ومن أبرز المحددات التي اتفقت عليها هذه النماذج:

١/٢/٨- الأداء المتوقَّع:

يمكن تعريف الأداء المتوقَّع (Performance expectancty) على أنه الدرجة التي يعتقد بها الفرد أن استخدام النظام سوف يساعده على تحقيق مكاسب في أدائه (Venkatsh et.al 2003).

وقد أكدت كل النظريات التي حاولت تفسير سلوك مستخدمي التكنولوجيا، وأسباب قبولهم، واستخدامهم لها على وجود علاقة تأثير إيجابية مباشرة بين الأداء المتوقَّع، والنية السلوكيَّة كمحدد مُؤثِّر في الاستجابة للتكنولوجيا واستخدامها.

(Abbasi et.al 2015)، (Algahatne 2016)،(cheng and Vogal 2013)، (Merhi 2015)، (Oye et.al 2014).

٢/٢/٨-الجهد المتوقع:

يُشِيرُ الجهد المتوقَّع إلى الدرجة المرتبطة بسهولة استخدام النظام (Venkatsh et.al 2003)، وهو يشبه سهولة الاستخدام في نموذج (Davis 1989)، وفي ظل النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا يُؤَثِّر الجهد المتوقَّع على النية السلوكية بصورةٍ مباشرة، بالإضافة إلى ذلك أشار العديد من الباحثين إلى وجود علاقة غير مباشرة

بين الجهد المتوقَّع، والنية السلوكية بوساطة الأداء المتوقع Venkatesh and zhang (2010).

وبمراجعة أدبيات الدراسات السابقة توصَّلَت معظم الدراسات إلى وجود علاقة تأثير قوية لإدراك سهولة الاستخدام من قبل المستخدم، وقبول واستخدام التكنولوجيا؛ كما يلعب الجهد المتوقع دورًا رئيسًا في التنبؤ بالنية السلوكية للمستخدم. Abbasi et.al (2015،) (Al Gahani 2016) (cheung and vogel 2013)، (chiuand& wang 2008،) (Merhi 2015،))(oye et.al 2014)،(park 2009).

٨/٢/٣-المؤثرات الاجتماعية Social influence:

تشير المؤثرات الاجتماعية إلى الدرجة التي يُدْرِكُ بها الفرد أن الأشخاص ذات الأهمية بالنسبة له، يعتقدون أنه يجب أن يستخدم النظام الجديد (Venkatesh 2003 P451 وهناك تأثير مباشر للمؤثرات الاجتماعية؛ من خلال حقيقة أن الأفراد يمكن أن يتأثروا بآراء الآخرين عند أداء سلوك معين. وقد أبرز العديد من الباحثين في دراستهم وجود علاقة تأثير للمؤثرات الاجتماعية على النية للسلوكية؛ مثل:

(Chu & chen 2016)، (Chaurg & Vogal 2013)،(Marcheuk)(Lin et.al 2013) (sharma et.al 2017)،et.al 2014)

٨/٢/٤-التسهيلات والدعم:

يُمْكِنُ تعريف FC على أنها درجة اعتقاد الفرد أنه البنية الأساسية؛ سواء التنظيمية أو البيئية موجدة لدعم استخدامه للنظام. (Venkatesh et.al 2003).

أو هي الموارد الخارجية المطلوبة لتسهيل أداء سلوك معيَّن (AJzen 1991).

وقد أجمعت العديد من البحوث والدراسات السابقة على وجود تأثير قوي لهذه الظروف، وأنها تلعب دورًا مؤثِّرًا وقويًّا في اتخاذ قرار قبول، واستخدام تكنولوجيا التعلُّم الإلكتروني.

(Chu and chen2014)(Marchewka et.al 2014)،(sawang et.al 2014).

٨/٢/٥-المخاطر المُدْرَكَة:

يُعَدُّ) (Bauer 1960أول من نقل مصطلح المخاطر المُدْرَكَة من مجال علم النفس إلى مجال دراسة وتحليل سلوك المستهلك، وهو يعتقد أن عدم التأكد أنه يُمَثِّل أحد المتغيرات التي تشملها عملية اتخاذ القرارات الشرائية للمستهلك. بالاضافة إلى النتائج المترتبة على عملية اتخاذ القرارات

بينما عرف(Dowling and staelem 1994)المخاطر المُدْرَكَة على أنها إدراك المستهلِك لعدم تأكد أو وجود نتائج سلبية، عندما يقوم المستهلك بشراء منتجات في حين اشار(Cox 1974) في تعريفه للمخاطر المُدْرَكَة إلى مكونات المخاطر . على أنها تشمل عاملين رئيسين: إدراك المستهلك لنتائج عكسية قبل اتخاذ القرار الشرائي (المخاطر المستقلة). وحجم الخسائر المرتبطة بنتائج سلبية لاتخاذ قرار الشراء.

وقد عدَّل(Cunningham 1967) تعريف Cox للمخاطر المُدْرَكَة في ضوء البحوث التجريبية التي قام بها، وربط عدم التأكد، ونتائج القرار الشرائي بأهمية القرار الشرائي، وأكد على أن أهمية القرار الشرائي، تؤثر في حجم المخاطر المُدْرَكَة لدى المستهلك.

أبعاد المخاطر المُدْرَكَة:

عرض العديد من الباحثين مفهوم المخاطر المُدْرَكَة على أنه مفهوم متعدد الأبعاد.

(Kaplan et.al 1974 ، (Biswas Biswas 2004)).

)وقد عرف (Biswas&Biswas 2004) أنواع المخاطر كما يلي:

المخاطر المالية Funancial Risks وهي المخاطر المرتبطة بالأموال، ورأس المال ((Biswas&Biswas 20).

مخاطر الأداء: وترتبط بعدم قدرة المنتجات والخدمات على الوفاء باحتياجات المستهلك.

المخاطر المادية: Risks وهي المخاطر المرتبطة بجوانب الخسارة المتوقَّعَة في الصحَّة والطاقة.

المخاطر الاجتماعية: وهي المخاطر المرتبطة بخسائر متوقَّعَة في احترام الآخرين للشخص، وصداقتهم عندما يتم شراء منتجات معينة.

المخاطر النفسية: وهي المخاطر المرتبطة بخسائر الصورة الذاتية لدى الفرد عندما يشتري الفرد منتجًا معينًا.

وقد أضافChudhuri ٢٠٠٦ بُعْدَيْن للمخاطر المُدْرَكَة؛ وهي تلك المخاطر المرتبطة بالمخاطر المالية، والمادية، ومخاطر الأداء.

المخاطر العاطفية: وهي المخاطر المرتبطة بالمخاطر النفسية والاجتماعية، ويُعَدُّ (Cunning ghan 1967)، أول باحث حاول اقتراح طريقة لقياس المخاطر المُدْرَكَة؛ من خلال استخدام مقياس تدريجي مباشر لسؤال الأشخاص عن مشاعرهم تجاه الخطر، وعدم التأكد، وقيمة المخاطر المُدْرَكَة.

٣/٨-الاتجاهات: Attitudes:

يُعَرِّف(Fishbien & Ajzen1975) الاتجاه على أنه يعكس تقييمات الفرد الإيجابيَّة والسلبيَّة تجاه سلوك مستهدف معيَّن.

أما (Rogers 1983) فيرى أن الاتجاه هو شعور الفرد العام بالتفضيل، أو عدم التفضيل تجاه استخدام مبتكرات أو تكنولوجيا معينة، كما أن (Ajzen١٩٩١)وسع المفهوم باعتباره مجموع المعتقدات السلوكيَّة التي تحدد الاتجاه نحو سلوك معيَّن، ويرتبط الاتجاه بالنية السلوكيَّة لأداء سلوكيات معينة، والتي يكون عنها مشاعر إيجابيَّة.

وقد حظي الاتجاه باهتمام كثير من الباحثين؛ حيث يُمَثِّل أحد المحدِّدات الرئيسة المؤثِّرة في سلوك المستهلك؛ ومن أبرز هؤلاء الباحثين (Davis 1989) الذي قدم نموذج قبول التكنولوجيا، ودور الاتجاه في تأثيره على النية السلوكيَّة للمستخدم تجاه استخدام التكنولوجيا، بالإضافة إلى أن كل من(Fishben & Ajzen 1975) قَدَّمَ كلٌّ منهما نظرية السلوك المسبب للمستهلك، وقد أوضحا تأثير الاتجاه، وعلاقته بسلوك المستهلك في قبول، واستخدام التكنولوجيا، كما(Ajzen 1991) أبزر أن الاتجاه يُعَدُّ

المتغير المستقل الذي يحدد النية السلوكيَّة؛ ومن ثَمَّ اتخاذ قرار الشراء أو الاستخدام، وذلك يمثِّل أساس صياغة الفرض الثاني من فروض الدراسة وهو: "يوجد تأثير معنوي لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني على النيَّة السلوكيَّة لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني".

٨/٤-النية السلوكية: Behaviorl Intention:

تشير النية السلوكية إلى احتمال قيام شخص بتصرف أو أداء معين (Fishben & Ajzen 1975)، وتلعب النية السلوكية في تأثيرها على قبول التكنولوجيا دور المتغير المستقل، والمتغير التابع؛ وذلك للأسباب التالية:

١) أبرزت العديد من الدراسات وجود علاقة معنوية قوية بين النية السلوكية، والسلوك المستهدف(Sheepp and et.al 1988) و(Venkatesh &Morris 2000)و(Mathieson 1991.)

وقد أشارت تلك الدراسات إلى أنه خلال فترة زمنيَّة معينة يمكن إحداث تغير في النيَّة السلوكيَّة للمستخدم، وأيضًا في توقعاته، أو في النظام نفسه؛ لذلك قياس قبول المستخدم للنظام يرتكز على النية السلوكيَّة؛ وذلك قبل تطبيق النظام.

٢) يرى كل (Agarwa l&Prasad 1999): أن نيَّة الاستخدام تكون مطبَّقة أكثر من السلوك الفعلي، ويتمُّ القياس بشكل متزامن مع المعتقدات؛ نتيجة أن التعلُّم الإلكتروني لم يتم تطبيقه؛ فإن اختيار النيَّة السلوكيَّة للاستخدام لقياس القبول يكون أفضل.

هذا وقد أوضح العديد من الدراسات والنماذج التي حاولت تفسير وتحليل، والتنبؤ بسلوك المستهلك تحديد لعلاقة بين كل من النيَّة السلوكيَّة؛ كمتغير تابع، والاتجاه كمتغير مستقل؛ مثل (fishbien & ajzen 1975،) ونظرية السلوك المسبّب، وكل من (Davis1989)، ونظرية قبول التكنولوجيا، ونظرية السلوك المخطَّط (Ajzen 1991 TPB)، وقد أوضح (Ajzen1991)أن سلوك الفرد تجاه شيءٍ معيَّن يكون أساسه نيته السلوكيَّة، والتي ترتبط بالعادت والاتجاهات نحو سلوك معيَّن، كما أنه من المنظور

المرتبط بالدراسات التسويقيَّة والبحوث التسويقيَّة، أكدت الدراسات العلاقة بين النيَّة السلوكيَّة، والاتجاه والسلوك على أن النيَّة السلوكيَّة متغير وسيط بين الاتجاهات وسلوك المستهلك (Bentrer &speckarty 1979، (Bagozzi 1981).

ويؤكد (Ajzen 1991) على قاعدة مهمَّة؛ وهي ارتباط النيَّة السلوكيَّة بالسلوك؛ فكلما زادت النيَّة تجاه سلوك معيَّن، يكون السلوك سلوكًا إيجابيًّا، ومن ثَمَّ قبول واستخدام التكنولوجيا، وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة للعلاقة بين كلٍّ من النيَّة والسلوك، أو القرار المرتبط بالاستخدام، نجد أنهم توصلوا إلى نفس النتائج؛ وهي التأثير القوي للنية السلوكيَّة على القرار لدى المستخدم. (Davis 1989،() taylo &Toddr1995،) (Venkatesh etal2003). ، (Venkatesh & Davisl2004)

٩- نتائج الدراسات السابقة وفروض الدراسة:

حظي موضوع محددات قبول التكنولوجيا واستخدامها في ضوء النظريات السابق توضيحها باهتمام العديد من الباحثين والدراسين في هذا المجال، وبالتطبيق على جميع الجامعات في العديد من الدول؛ فقد اتفقت هذه الدراسات على تأثير كل من المنافع والمخاطر المدركة على اتجاهات مستخدمي برامج التعلم الإلكتروني وانعكاسهما على نية استخدام هذه البرامج؛ حيث أبرزت دراسة (Rudhumbu2020) في الجامعات في زيمبابوى العوامل المؤثرة في النية السلوكية لأعضاء هيئة التدريس؛ وأهمها بيان الاتجاهات والمنافع والمخاطر المدركة لديهم نحو استخدام برامج التعلم الإلكتروني

وفى دولة الإمارات العربية توصلت دراسة (AL-Kurdi 2020) إلى أن كفاءة الاستخدام، والمؤثرات الاجتماعية، والمتعة والتفاعل مع النظام؛ يمثل كلٌّ منهم مؤثرات في اتجاهات مستخدم برامج التعلم الإلكتروني، وأيضًا على نية استخدام هذه البرامج.

وكشفت دراسة (AL-Farihat et. al 2020) عن محددات رضا مستخدم منصات التعلم الإلكتروني في الجامعات الإنجليزية؛ والتي تمثلت في الفائدة المُدْرَكَة لدى المستخدم، وجودة النظام والدعم الفني وجودة الخدمات والمخاطرالمدركة.

أما كل من(Ray et.al 2020)فقد توصلت دراستهما إلى المؤشرات التي يمكن من خلالها التنبؤ بالنية السلوكية لمستخدم منصات التعلم الإلكتروني، وكانت هذه المؤشرات (القيمة المضافة للمستخدم، ومحتوى المادة العلمية، والغلاف والتصميم، وثقة المستخدم. والتدريب على استخدام المنصات، والعلاقة بين العائد والتكلفة؛ بالإضافة إلى الجوانب العاطفية والابتكار).كما أضافت دراسة (Ansong-Gyimah 2020) أن محددات استمرارية نيَّة استخدام منصة Google Classroom كإحدى أدوات التعلُّم الإلكتروني في زيمبابوي؛ بالتطبيق على ثلاث جامعات، هي: سهولة الاستخدام والفائدة المُدْرَكَة؛ وذلك من خلال تأثير اتجاهات الطلاب كمتغير وسيط بين إدارك الفائدة، وسهولة الاستخدام، واستمرارية نية الاستخدام.

وتُعَدُّ دراسة كل من (Al Kurdi et al2020) دراسة تطبيقية على الجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ للتحقق من محددات قبول، واستخدام التعلُّم الإلكتروني (السلوك الشرائى) لطلاب هذه الجامعات، وقد توصَّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ تَمَثَّلَ أهمها في أنه يتم بناء النية السلوكية للطلاب في ضوء ما يلي: الكفاءة الذاتية في استخدام الكمبيوتر، المؤثرات الاجتماعية، والمتعة والتفاعل مع النظام، والمخاطر والقلق من الكمبيوتر، والدعم الفني المقدَّم للمستخدم واتجاهات المستخدم.

وتُعَدُّ المحددات السابقة أساسًا مهمًّا بالنسبة لصانع القرار، ومسوق خدمات التعلُّم الإلكتروني.

وقدَّمت دراسة (Revythi &selios 2019) محاولةً لتفسير سلوكيَّات طلاب الجامعات اليونانيَّة؛ فيما يتعلَّق بقبول ونيَّة استخدام أنظمة التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك من أجل توسيع نموذج قبول واستخدام التكنولوجيا TAM، وقد أوضحت دراسة (Ahmad et. al 2018) هذه الدراسة العوامل الحاسمة لنجاح واستدامة التعلُّم الإلكتروني كما يلي:

جاهزية البنية التحتية التكنولوجية – استقلالية الوقت– سهولة الوقت – الإتاحة– التدريب – المرونة– المحتوى – التنظيم – التفاعل بين أطراف العملية التعليمية – الالتزام).

وهدفت دراسة (Knaswaeneh & Yassen 2017) إلى تحديد العوامل المؤثِّرة على رضا أعضاء هيئة التدريس عن التعلُّم الإلكتروني في الجامعات الأردنيَّة؛ كما أبرزت دراسة (Naveed et.al 2017)في الجامعات السعوديَّة محدِّدات نجاح التعلُّم الإلكتروني، وقد قسّمت هذه المحدِّدات إلى محدِّدات مرتبطة بالطالب، ومحدِّدات مرتبطة بالمحتوى.

وقدم كل من (Martin&Nunes ٢٠١٦)دراسة تمَثَّل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على محددات استجابة أعضاء هيئة التدريس، وأثرها على استجابتهم، وثقتهم في التعلُّم الإلكتروني وهدفت هذه الدراسة إلى قياس اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو أنظمة التعليم الإلكتروني بالجامعات في زيمبابوى؛ بالاعتماد على نموذج نظرية قبول التكنولوجيا؛ وذلك للربط بين المنافع المُدْرَكَة، وسهولة الاستخدام المُدْرَكَة، وكلٍّ من اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ونيتهم السلوكية، كما ابرزت دراسة (Mangir et.al٢٠١٦) فى ماليزيا محددات المؤثرة فى العلاقة بين قبول واستخدام التعلم الإلكتروني والنية السلوكية فى مجال التعليم الزراعى

وهدفت دراسة (AL.alak &Alnawas 2011)إلى التحقُّق من اتجاهات أعضاء هيئة التدريس الأردنيين من قبول نظام التعلُّم الإلكتروني، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابيَّة بين المنافع المُدْرَكَة، وسهولة الاستخدام المُدْرَكَة، ومعرفة الكمبيوتر، ودعم الإدارة، والنية السلوكية التي يجب تبنِّيها، في حين كانت هناك علاقة سلبية بين الضغط والقلق من استخدام الكمبيوتر والنيَّة السلوكيَّة، واتفق معهما كل من (Muima & Nzuki 2015) فى دراستهما حول محددات مقاومة وثقة أعضاء هيئة التدريس فى كينيا لنظم التعلم الإلكتروني على أن المخاطر المدركة تؤثِّر تأثيرًا سلبيًّا على قبول واستخدام نظم التعلم الإلكتروني، وفى الكويت أشار كل من (Meerze &

Beauchamp2017) فى دراستهما حول محددات قبول تكنولوجيا المعلومات واستخدامها إلى أن المحدِّدات الحاسمة لقبول التعلم الإلكتروني لدى طلاب الجامعات الكويتيَّة هى النافذة المدركة وسهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تعقيب الدراسة الحالية على الدراسات السابقة:

بتحليل نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بمحددات وقبول واستخدام التكنولوجيا، وأثرها على اتجاهات كل من الطلاب والأساتذة؛ ومن ثم نيتهم السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ تبين أن معظم الدراسات المرتبطة بمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا وجهت اهتمامها نحو تطبيق هذه الدراسات على الجامعات في الدول النامية التي لا زالت تستخدم الأساليب التقليدية في التعليم العالي، ونسبة استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني محدودة بها؛ مقارنةً بالدول المتقدمة.فى الكويت (Meerze(& Beauchamp201) و(باكستان (Qazi et.al 2018) وكينيا (Muima & Nzuki 2015) وماليزي ا(٢٠١٦ Mangir et.al) وعلى الرغم من تركيز الباحثين على الدول النامية إلا أن الدراسات التي حاولت التطبيق على الجامعات المصرية ما زالت محدودة في حدود علم الدراسة الحالية.

جميع الدراسات السابقة التي تناولت محددات قبول واستخدام التكنولوجيا كانت من منظور تربوي أكثر من كونه تسويقيًّا؛

ب- محدوديَّة الاهتمام بتصميم برامج تسويقيَّة قائمة على دراسة وتحليل سلوك المستهلك؛ للربط بين الاتجاهات والنوايا السلوكيَّة، وقرار الاستخدام؛ ففي مجالات التسوق الإلكتروني مثلًا تمَّ دراسة وتحليل السلوك الشرائي للعميل من منظور نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها، وحقَّقت نتائج إيجابيَّة على اتجاهات ونيَّة العميل الشرائيَّة في المستقبل (Reyes-Mercado, & Rajagopall٢٠١٥).

ج- ركزت الدراسات السابقة على تناول المحددات الإيجابية وتأثيرها في قبول التعلُّم الإلكتروني وإهمال الجوانب السلبية، أو معوقات قبول التعلُّم الإلكتروني، والتي تُعَدُّ

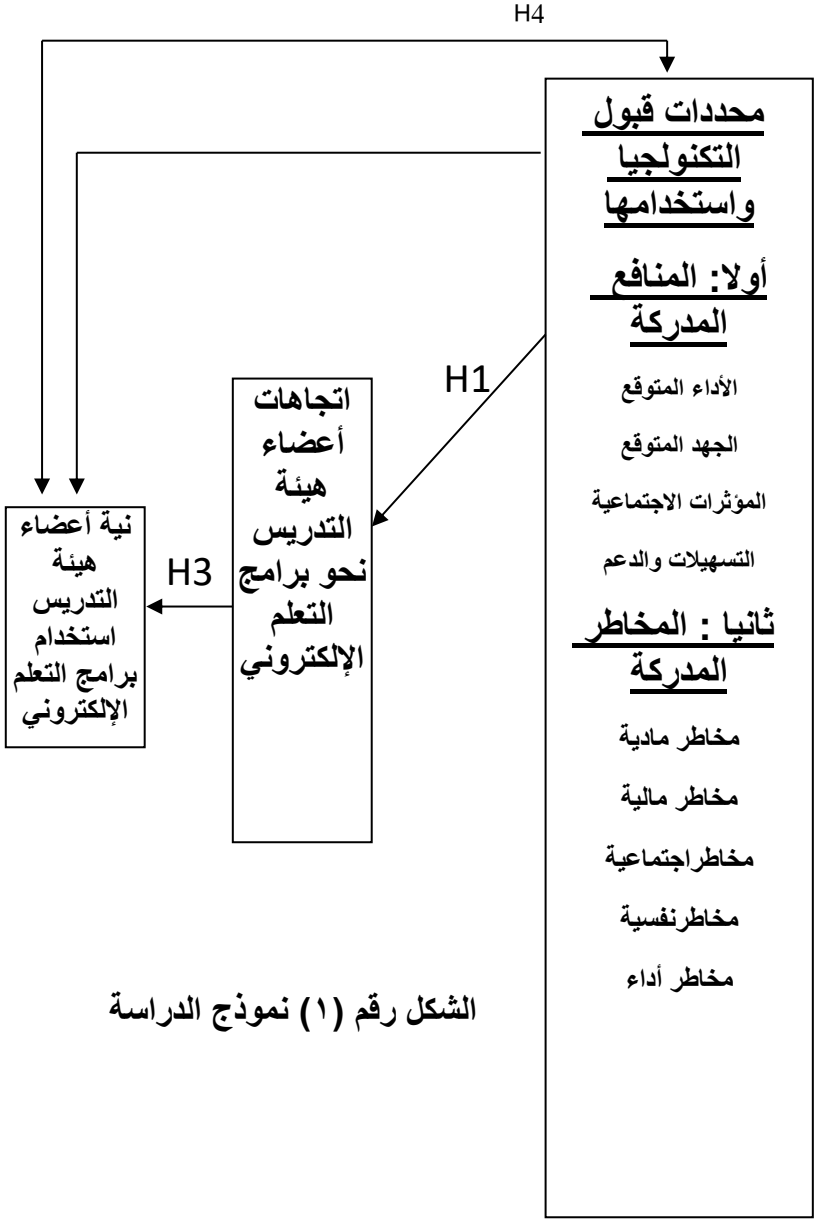
المخاطر المُدْرَكَة من أهم وأبرز هذه المعوِّقات إلا في قلة من الدراسات (Rudhumbu2020) .

د – بعض الدِّراسات تناولت تأثير الخصائص الديموجرافيَّة للطلاب، وإدخالها كمتغير وسيط يؤثِّر في قبول الطلاب للتعليم الإلكتروني، وإهمال تأثير الخصائص الديموجرافيّة لأعضاء هيئة التدريس في قبولهم للتعلم الإلكتروني؛ وبصفة خاصَّة نوع الجامعة، أو نوع الكلية التي ينتمون إليها (Meerze &Beauchamp 2017).

هـ– محددوية الدراسات التي ركَّزت على إجراء مقارنات بين الجامعات الحكومية والخاصة؛ كمحدد ومؤثر في قبول واستخدام التعلُّم الإلكتروني إلا قلة منهم (E-lmMarsy&Tarhini 2017).

وفي ضوء الفجوات التي ظهرت في الدِّراسات السابقة تحاول الدِّراسة الحالية اقتراح نموذج يُحَقِّقُ تغطية هذه الفجوات؛ أي تُقدِّم الدراسة النموذج التالي لتغطية بعض الجوانب التي تمَّ إهمالها في الدِّراسات السابقة، وفيما يلي نموذج الدراسة المقترح:

ويوضح الشكل رقم (١) الإطار المقترح للبحث:



الشكل رقم (١) نموذج الدراسة

١٠- فُرُوض البحث:

H1- "يوجد تأثير معنوي موجب لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع، والمخاطر المُدْرَكَة على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني".

H2 - "يوجد تأثير معنوي سلبى لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني".

H3 - "يوجد تأثير معنوي موجب لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني".

H4 - "تتوسط اتجاهات عضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلم الإلكتروني العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعلم الالكترونى في ضوء المنافع والمخاطر المدركة والنية السلوكية لاستخدام برامج ~~ال~~التعلم الإلكتروني.

١١- منهجية الدراسة:

١/١١ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لهم في الجامعات المصرية الحكومية المتعلقة بجامعتي القاهرة، وبني سويف؛ والخاصة المتعلقة بجامعتي النهضة، والسادس من أكتوبر. وتم اختار الكليات الحاصلة على شهادة الجودة والاعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.

٢/١١ عينة الدراسة :

تم الاعتماد على معادلة حجم العينة لمجتمع غير محدود من أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة لهم في طبقتي عينة الدراسة الحكومية والخاصة محل عينة البحث.

لذلك تمَّ الاعتماد على نظرية النهاية المركزيَّة Central Limit Theorem؛ والتي تنص على أنه إذا خضع المجتمع موضع البحث لتوزيع طبيعي؛ فإن العينة المسحوبة أيًّا كان حجمها سوف تخضع للتوزيع الطبيعى، أما إذا كان المجتمع محل البحث لا

يخضع لتوزيع طبيعى؛ فإنه كلما زاد حجم العينة المسحوبة عن الحجم (٣٠) مفردة؛ كلما اقترب توزيع العينة المسحوبة من التوزيع الطبيعى؛ ومن ثَمَّ دراسة اتجاهات المستقصى آراؤهم.

١/٢/١١ حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة في جدول العينات العشوائية عند حجم المجتمع ٩٥٧٦ إلى ٣٦٤ مفردة.

٢/٢/١١ نوع العينة : عشوائية طبقيَّة:

ويُعبِّر جدول رقم (4) عن توزيع العينة العشوائية الطبقية كما يلي

جدول رقم (٤) توزيع العينة العشوائية الطبقية بين الجامعات الحكومية والخاصة لحجم عينة مقدارها (٣٦٤) مفردة

الجامعة	الكليات الحاصلة على الاعتماد أو في طريقها للاعتماد	عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	حجم العينة	حجم العينة المرجحة
جامعة القاهرة	كلية الآداب	٩١٩	٤٨	٤٣
	كلية دار العلوم	٢٨٧	١٥	١٤
	كلية الاقتصاد والعلوم السياسية	٤٦٤	٢٤	٢٢
	كلية التخطيط والمجتمعات العمرانية	٢٠٨	١١	١٠
	كلية الهندسة	١٩٣٦	١٠١	٩١
	كلية الحاسبات والمعلومات	٢٨٦	١٥	١٤
	كلية طب الأسنان	٩٤١	٤٩	٤٥

الجامعة	الكليات الحاصلة على الاعتماد أو في طريقها للاعتماد	عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	حجم العينة	حجم العينة المرجحة
	كلية الطب البيطري	٧٠٧	٣٧	٣٤
	كلية التربية طفولة	١٠٦	٦	٥
جامعة بني سويف	الآداب	٢٣٧	١٢	١١
	العلوم	١٤٠	٧	٧
	الصيدلة	١٦٧	٩	٨
الإجمالي للكليات الحكومية		٦٣٩٨	٣٣٤	٣٠٤
جامعة النهضة	الصيدلة	١٠٠	٥	١٤
	طب الفم والأسنان	٧٠	٤	١٠
	التسويق وإدارة الأعمال	٤٠	٢	٦
جامعة ٦ أكتوبر	كلية اللغات والترجمة	٦٧	٤	٦
	كلية الصيدلة	٢١١	١١	١٨
	كلية العلوم الصحية	٧١	٤	٦
الإجمالي للكليات الخاصة		٥٥٩	٣٠	٦٠
الإجمالي العام	١٨ كلية	٩٥٧٦	٣٦٤	٣٦٤

٣/١١ إجراءات وأساليب التحليل الإحصائي:

اتبع الباحث الإجراءات التالية لإتمام التحليل الإحصائي للبحث:

١/٣/١١ مرحلة إدخال ومعالجة البيانات:

قامت الدراسة الحالية بمراجعة استمارة الاستبيان؛ للتأكد من اكتمالها وصلاحيتها لإدخال البيانات، والتحليل الإحصائي؛ حيث تم استبعاد الاستمارات التي لا تتوافر بها الشروط اللازمة، ثم قام بتكويد (ترميز) المتغيرات والبيانات، ثم تفريغها بالحاسب

الآلي؛ وفقًا لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS version ٢٥)، وبرنامج (AMOS٢٢)، وفي إطار ذلك تم تكوين المتغيرات التالية:

المتغيرات الخارجية Exogenous Variables: وتشمل مكونات أبعاد تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية لكلٍّ من:

المنافع المُدْرَكَة:

الأداء المتوقع: ويحتوي على العبارات من (١-٦) بالاستبيان(Venkatesh et.al 2003).

الجهد المتوقع: ويحتوي على العبارات من (٧-١٢) بالاستبيان Venkatesh et.al 2003

التأثيرات الاجتماعية: وتحتوي على العبارات من (١٣-١٨) بالاستبيان Venkatesh et.al 2003.

التسهيلات المتاحة: وتحتوي على العبارات من (١٩-٢٣) بالاستبيان. Venkatesh let.al 2003

المخاطر المُدْرَكَة:

تم الاعتماد على مقاييس (Amand et.al ٢٠١١)(Vacoby and Kaplan ١٩٧٤) (Zahang ٢٠١١)(Kim et.al ٢٠٠٥) في قياس أبعاد المخاطر المدركة

مخاطر الاتصالات: وتحتوي على العبارات من (٢٤-٢٧) بالاستبيان.

مخاطر الخصوصية: وتحتوي على العبارات من (٢٨-٣١) بالاستبيان.

المخاطر النفسية: وتحتوي على العبارات من (٣٢-٣٦) بالاستبيان.

المخاطر الاجتماعية: وتحتوي على العبارات من (٣٧-٤٣) بالاستبيان.

المخاطر الصحية: وتحتوي على العبارات من (٤٤-٤٧) بالاستبيان.

مخاطر الوقت: وتحتوي على العبارات من (٤٨-٥٣) بالاستبيان.

المخاطر التشغيلية: وتحتوي على العبارات من (٥٤-٥٨) بالاستبيان.

المتغير الوسيط: Mediator Variables : ويشمل بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، ويحتوي على العبارات من (٥٩-٦٢)؛ تم الرجوع

إلى مقياس (Davis 1989)نموذج قبول التكنولوجيا TAM، ومقياس Odeshi 2014 الذي تم تطويعه؛ ليتوافق مع اتجاهات أعضاء هيئة التدريس..

المتغير الداخلي Endogenous Variable: ويشمل بعد النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ ويحتوي على العبارات من (٦٣-٦٧) بالاستبيان بمقياس كل من (Davis 1989)، ومقياس 2006 (Cheng et.al)

(د) قياس ثبات الاتساق الداخلي وصدق المحتوى لمتغيرات البحث:

جدول رقم (٥)

معامل الثبات Cronbach's alpha، والصدق الذاتي لأبعاد الدراسة

م	أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
١	الأداء المتوقع	٦	٠.٨٥١	٠.٩٢٢
٢	الجهد المتوقع	٦	٠.٨٨٢	٠.٩٣٩
٣	التأثيرات الاجتماعية	٦	٠.٨٨٩	٠.٩٤٣
٤	التسهيلات المتاحة	٥	٠.٩١٣	٠.٩٥٦
٥	مخاطر الاتصالات	٣	٠.٨٧٦	٠.٩٣٦
٦	مخاطر الخصوصية	٤	٠.٨٠٩	٠.٨٩٩
٧	المخاطر النفسية	٥	٠.٨١٢	٠.٩٠١
٨	المخاطر الاجتماعية	٥	٠.٨٣٤	٠.٩١٣
٩	المخاطر الصحية	٣	٠.٨٣٧	٠.٩١٥
١٠	مخاطر الوقت	٦	٠.٨٧٦	٠.٩٣٦
١١	المخاطر التشغيلية	٥	٠.٩٢٢	٠.٩٦٠
١٢	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٤	٠.٨٦٨	٠.٩٣٢
١٣	النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٥	٠.٩٢٩	٠.٩٦٤

يتضح من الجدول رقم (٥) أن معامل الثبات ألفاكرونباخCronbach's alpha، لقياس ثبات المحتوى والاتساق الداخلي لإجمالى أبعاد الدراسة قد بلغ قيمًا تتراوح بين (٠.٨١٢-٠.٩٢٢)؛ مما يدل على الثبات المرتفع لعينة الدراسة؛ الأمر الذى انعكس أثره على الصدق الذاتي لمحتوى مقياس اتجاهات المستقصى آراؤهم؛ حيث بلغ قيمًا تتراوح بين (٠.٩٠١-٠.٩٦٤)، هذا وقد سجل أعلى ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة بين كل من: النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، المخاطر التشغيلية، التسهيلات المتاحة، التأثيرات الاجتماعية، الجهد المتوقع، بمعاملات ثبات (٠.٩٢٩)، (٠.٩٢٢)، (٠.٩١٣)، (٠.٨٨٩)، (٠.٨٨٢) على الترتيب، بينما سجل أقل ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة بين كلٍّ من: مخاطر الخصوصية، المخاطر النفسية، المخاطر الاجتماعية، بمعاملات ثبات (٠.٨٠٩)، (٠.٨١٢)، (٠.٨٣٤) على الترتيب؛ علمًا بأن الحد الأدنى لمعاملات الثبات تتراوح بين (٠.٦٠-٠.٧٠)، (Hair et al، ٢٠١٤، P٩٠).

٢/٣/١١ قياس الصدق العاملي التوكيدي لأداة القياس:

لقياس جودة توفيق عوامل كلٍّ من تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، على النية السلوكية، عبر المتغير الوسيط؛ المتمثل في اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اختبار صدق الاتساق الداخلي التقاربيconvergent validity، والصدق التمييزي discriminate validity، تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي، على النحو التالى:

جدول رقم (٦)

تقديرات معاملات نموذج التحليل العاملي التوكيدي ومستوى معنويتها

العوامل والمؤشرات			المسار المعياري	قيمة اختبار "ت"	CR	AVE	HTMT
الأداء المتوقع	<---	q3	٨٠٠.	--	٠.٨٢١	٠.٦٠٥	٠.٨٢٢
	<---	q5	٧٧٥.	١٦.١١٠			
	<---	q6	٧٥٧.	١٥.٦٥٤			
الجهد المتوقع	<---	q7	٧٩٧.	--	٠.٨٦٨	٠.٦٢٢	٠.٨٧٣
	<---	q10	٨٢٢.	١٨.١١٠			
	<---	q11	٨٢٢.	١٨.٠٦٩			
	<---	q12	٧٠٧.	١٤.٨٠٢			
التأثيرات الاجتماعية	<---	q14	٧٦١.	--	٠.٨٨٤	٠.٦٠٣	٠.٨٨٥
	-->	q15	٧٦٤.	١٨.٠١٥			
	<---	q16	٨٠٥.	١٦.٥٤٨			
	<---	q17	٧٦٥.	١٧.٧٨٩			
	<---	q18	٧٨٨.	١٦.١٥٨			
التسهيلات المتاحة	<---	q19	٨٣٤.	--	٠.٩١٧	٠.٦٩١	٠.٩٢٢
	<---	q20	٨٥٧.	٢٣.٤٩٣			
	<---	q21	٨٦٦.	٢١.٠٣٧			
	<---	q22	٨٤٨.	٢٠.٣٠٨			
	<---	q23	٧٤٥.	١٥.٠٤٩			
مخاطر	<---	q24	٨٧٧.	--	٠.٨٦٩	٠.٦٩١	٠.٨٨٣

العوامل والمؤشرات			المسار المعياري	قيمة اختبار "ت"	CR	AVE	HTMT
الاتصالات	--->	q25	٨٦٤.	٢٢.٨٠٥			
	--->	q26	٧٤٦.	١٧.٤٦٤			
مخاطر الخصوصية	--->	q29	٧٥٨.	--	٠.٨٤٤	٠.٦٤٤	٠.٨٥٤
	--->	q30	٧٨٤.	١٥.٨١٦			
	--->	q31	٨٦٣.	١٧.٧٢٢			
المخاطر النفسية	--->	q32	٧٦٥.	--	٠.٨٨٦	٠.٦٦٢	٠.٨٩٣
	--->	q34	٧٩٨.	١٦.٥١٧			
	--->	q35	٨١٣.	١٦.٨٧٣			
	--->	q36	٨٧٤.	١٨.٤٧٨			
المخاطر الاجتماعية	--->	q37	٨٣١.	--	٠.٨٥٤	٠.٥٩٦	٠.٨٦٦
	--->	q39	٦٥٢.	١٤.٣٦٩			
	--->	q40	٨٠٥.	١٩.٣٨٢			
	--->	q41	٧٨٨.	١٨.٧١٩			
المخاطر الصحية	--->	q45	٧٥٣.		٠.٨٤١	٠.٦٣٩	٠.٨٦١
	--->	q46	٨٨٣.	١٧.٥٦٦			
	--->	q47	٧٥٦.	١٤.٧٩٦			
مخاطر الوقت	--->	q48	٦٦٤.	--	٠.٨٥٩	٠.٦٠٦	٠.٨٦٩
	--->	q51	٨١١.	١٤.٠١٨			
	--->	q52	٨٢٥.	١٤.٢١٩			
	--->	q53	٨٠٣.	١٣.٨٩١			

العوامل والمؤشرات			المسار المعياري	قيمة اختبار "ت"	CR	AVE	HTMT
المخاطر التشغيلية	<---	q54	٨٤٨.	--	٠.٩٢٥	٠.٧١٣	٠.٩٢٩
	<---	q55	٨٦٧.	٢١.٩٣٥			
	<---	q56	٧٧٥.	١٨.١٦٩			
	<---	q57	٨٨٤.	٢٢.٩٣١			
	<---	q58	٨٤٤.	٢٠.٨٧٠			
اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	<---	q59	٨٠٢.	--	٠.٨٩٣	٠.٧٣٥	٠.٩٠٣
	<---	q60	٨٥٧.	١٩.٤٩٩			
	<---	q61	٩١٠.	٢١.٢٦٧			
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	<---	q63	٧٧٣.	--	٠.٩٢٨	٠.٧٢١	٠.٩٣٣
	<---	q64	٨٦٦.	٢١.٥٩٠			
	<---	q65	٨٩٣.	١٩.٦٤٤			
	<---	q66	٨٢٦.	١٧.٨١٦			
	<---	q67	٨٨١.	١٩.٢٨٤			
Normed Chi-Square=3.02 RMR= 0.039 GFI=0.753 AGFI=0.707 NFI=0.838 RFI=0.816 IFI=0.886 TLI=0.869 CFI=0.885 RMSEA=0.075							

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

يتَّضِح من الجدول رقم (6) ما يلي:

أن جميع معاملات الانحدار المعيارية المُقدَّرة بنموذج القياس لعينة الدراسة الميدانية؛ والتي تُعَبِّر عن معاملات تَشَبُّع المتغيرات المشاهدة الداخلية على العوامل

الكامنة لمقياس الدراسة، أكبر من أوتساوي القيمة (٠.٥٠)؛ مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لمقياس البحث.

أن جميع معاملات تحميل المتغيرات المشاهدة على العوامل الكامنة دالة إحصائيًّا عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١)؛ مما يدل على أهمية المتغيرات المشاهدة في قياس المتغيرات الكامنة فيما يتعلق بتسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية.

بلغ متوسط نسبة التباين المُفَسَّر (AVE) لمقياس الدراسة (٠.٦٥٦)، وعلى مستوى عوامل الدراسة تتراوح تلك القيمة بين (٠.٥٩٦-٠.٧٣٥)؛ مما يدل على الصدق التقاربيConvergent Validity لمقياس الدراسة (Fornell&Larchker، ١٩٨١ ; Hair et al.، ٢٠١٤).

بلغت قيم الثبات المركب Composite Reliability لعوامل الدراسة الكامنة ومؤشرات قياسها، (٠.٨٢١- ٠.٩٢٨)، هو أحد مقاييس الاتساق الداخلي بين المتغيرات المشاهدة التي ترتبط بمتغير كامن مُعَيَّن؛ وهي قيمة أكبر من الحد الأدنى لمعامل الثبات المركب (٠.٧٠)؛ كما أنه أكبر من قيمة متوسط نسبة التباين المُفَسَّر؛ مما يؤكد على الصدق التقاربي لأبعاد أداة القياس.

لقياس الصدق التمييزي لأداة القياس؛ فقد قدَّمَ كلٌّ من (Henseler، Ringle&Sarstedt، ٢٠١٥) أسلوبًا إحصائيًّا يعتمد على مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة؛ يُسَمَّى Heterotrait-monotrait ratio of the correlations (HTMT))، على ألا تزيد قيمة اختبار (HTMT) عن نقطة القطع (٠.٨٥)(Kline ٢٠١١)، أو بحد أقصى (٠.٩٠) (.Teo et al ٢٠٠٨)، حتى نضمن تحقق الصدق التمييزي بمقياس الدراسة؛ حيث تراوحت قيم ذلك المؤشر بين (٠.٨٢٢-٠.٩٣٣)؛ وهي قيم تقترب من نقطة القطع النموذجية؛ مما يدل على توافر الصدق التمييزي بمقياس الدراسة.

جميع مؤشرات جودة توفيق النموذج التوكيدي تقترب من نقاط القطع النموذجية (٠.٩٠) لكلٍّ من: جودة التوفيق GFI، جودة التوفيق المصحح AGFI، جودة التوفيق

المعياريNFI، جودة التوفيق النسبيRFI، جودة التوفيق المتزايدIFI، جودة التوفيق توكر لويسTLI، جودة التوفيق المقارنCFI، كما أن قيمة مؤشر كا[٢] المعياري (Normed Chi-Square٣.٠٢) أقل من القيمة (٥)؛ مما يدل على إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج المُقدَّر.

بلغت قيم الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي RMR، الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير (RMSEA) ٠.٠٣٩، ٠.٠٧٥ على الترتيب؛ وهي قيمة أقل من نقطة القطع للبواقي (أقل من ٠.٠٨)؛ مما يدلُّ على جودة توفيق النموذج الكلي.

١١/٣/١٣الإحصاء الوصفي للمتغيرات البحثية:

فيما يلي يتناول الباحث المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات الخارجية والداخلية، التي تقيس اتجاهات المستقصى آراؤهم عن أبعاد الدراسة الخارجية والداخلية بشأن تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية؛ وذلك على النحو التالى:

جدول رقم (٧)

الإحصاء الوصفي لأبعاد الدراسة الخارجية والداخلية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
١	الأداء المتوقع	3.97	0.72	18.07	1
٢	الجهد المتوقع	3.72	0.87	23.52	8
٣	التأثيرات الاجتماعية	3.74	0.87	23.29	6
٤	التسهيلات المتاحة	3.84	0.93	24.11	10
٥	مخاطر الاتصالات	3.64	0.85	23.43	7
٦	مخاطر الخصوصية	3.67	0.82	22.36	3
٧	المخاطر النفسية	3.57	0.80	22.41	4
٨	المخاطر الاجتماعية	3.43	0.67	19.69	2
٩	المخاطر الصحية	2.57	0.84	32.65	13
١٠	مخاطر الوقت	3.60	0.82	22.67	5
١١	المخاطر التشغيلية	3.78	0.94	24.75	12
١٢	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	3.79	0.89	23.62	9
١٣	النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	3.84	0.93	24.22	11

يتضح من الجدول رقم (٧) أن الأبعاد الأكثر أهمية بين استجابات المستقصى آراؤهم على الترتيب: الأداء المتوقع، المخاطر الاجتماعية، مخاطر الخصوصية، المخاطر النفسية، مخاطر الوقت، التأثيرات الاجتماعية، مخاطر الاتصالات، الجهد

المتوقع، اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك بمعاملات اختلاف مقدارها (١٨.٠٧٪)، (١٩.٦٩٪)، (٢٢.٣٦٪)، (٢٢.٤١٪)، (٢٢.٦٧٪)، (٢٣.٢٩٪)، (٢٣.٤٣٪)، (٢٣.٥٢٪)، (٢٣.٦٢٪) على التوالي.

كما يتضح من الجدول رقم (٣) أيضًا أن أقل الأبعاد التي حازت على موافقة مفردات عينة البحث هي: النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، المخاطر التشغيلية، المخاطر الصحية، وقد كانت معاملات الاختلاف لهذه العبارات مقدارها (٢٤.٢٢٪)، (٢٤.٧٥٪)، (٣٢.٦٥٪) على الترتيب.

٤/٣/١١- اختبار صحة فروض البحث:

يركز الباحث على اختبار أربعة فروض بحثية؛ بهدف تناول مختلف أبعاد مشكلة البحث وأهدافه؛ وذلك كما يلي:

١/٤/٣/١١ - متغيرات الفروض البحثية:

يمكن تقسيم متغيرات البحث حسب الإطار العلاقي للدراسة إلى:

المتغيرات الخارجية Exogenous Variables : وتشمل مكونات أبعاد تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية.

المتغير الوسيط: Mediator Variables: ويشمل بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

المتغير الداخلي Endogenous Variable: ويشمل بعد النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

٢/٤/٣/١١- الأسلوب الإحصائي المستخدم:

لقياس الأثر المباشر وغير المباشر لأبعاد تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية على بعد النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال بعد اتجاهات

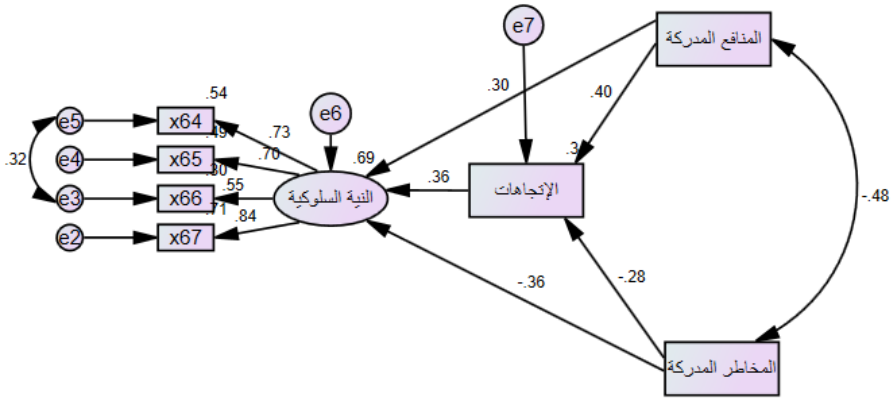
أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ ثم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١/٢/٤/٣/١١ مصفوفة ارتباط بيرسون Pearson Correlation Matrix:

٢/٢/٤/٣/١١ تحليل المسار Path Analysis :

3/٢/٤/٣/١١ تقييم معاملات النموذج الهيكلي المقترح لتفسير العلاقات للفروض البحثية من الأول حتى الثالث:

تم تقييم معلمات النموذج الهيكلي لقياس أثر تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك على النحو التالى:



شكل رقم (٢): النموذج الهيكلي لقياس أثر تسويق خدمات التعلم الإلكتروني المنافع والمخاطر المُدْرَكَة على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم (الإلكتروني من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس)

4//٢/٤/٣/١١ مصفوفة ارتباط بيرسون لقياس معنوية العلاقات بين أبعاد أثر تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس، والنية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني:

جدول رقم (٨) مصفوفة ارتباط بيرسون لقياس معنوية العلاقة بين أثر تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس

المؤشرات	المنافع المُدْرَكَة	المخاطر المُدْرَكَة	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني
المنافع المُدْرَكَة	1			
المخاطر المُدْرَكَة	-٠.٤٨٢***	1		
اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	***٠.٥٣٥	***٠.٥٧٠	1	
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	***٠.٥٩٥	***٠.٥٩٢	***٠.٦٢٠	1

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (٨) أنه:

تُوجَد علاقةٌ معنوية موجبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمنافع المُدْرَكَة، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

تُوجَد علاقةٌ معنوية سالبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمخاطر المُدْرَكَة، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

تُوجَد علاقةٌ معنوية موجبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمنافع المُدْرَكَة، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

تُوجَد علاقةٌ معنوية سالبة بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمخاطر المُدْرَكَة، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

تُوجَد علاقةٌ معنوية موجبة بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

نتيجة لثبوت وجود علاقات؛ فإنه يمكن تطبيق نموذج المعادلات الهيكلية المتزامنة (SEM)، لتحديد التأثير المعنوي للمتغيرات الخارجية على كل من المتغيرات الوسيطة والداخلية.

٥/٢/٤/٣/١١ نتائج اختبار الفروض البحثية:

جدول رقم (٩) تقديرات معاملات النموذج الهيكلي المقترح ومستوى معنويتها بطريقة الإمكان الأعظم لقياس أثر تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني(المنافع والمخاطر المُدْرَكَة) على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني من خلال اتجاهات أعضاء هيئة التدريس

بيان المسار			المسار المعياري	الخطأ المعياري	قيمة اختبار"ت"	مستوى المعنوية
المنافع المُدْرَكَة	←	اتجاهات استخدام برامج تعلُّم الإلكتروني	٤٠٢.	٠٤٦.	٨.٦٩٥	0.001***
المخاطر المُدْرَكَة	←	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٢٧٦.-	٠٣٩.	٥.٩٦١-	0.001***
اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	←	النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٣٥٥.	٠٣٠.	٧.٤٩٠	0.001***
المخاطر المُدْرَكَة	←	النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٣٦٤.-	٠٢٥.	٧.٩٠٧-	0.001***

بيان المسار			المسار المعياري	الخطأ المعياري	قيمة اختبار"ت"	مستوى المعنوية
المنافع المُدْرَكَة	←	النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	٣٠٠.	٠٢٩.	٦.٣٨٩	0.001***
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	←	Q67	٨٤٥.	٠٧٠.	١٥.٦٧٠	0.001***
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	←	Q66	٥٥٠.	٠٦٩.	١٢.٢٧٨	0.001***
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	←	Q65	٧٠٠.	٠٨٠.	١٣.٢٠٩	0.001***
النية	←	Q64	٧٣٥.	–	–	–

بيان المسار		المسار المعياري	الخطأ المعياري	قيمة اختبار"ت"	مستوى المعنوية
السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني					
Normed Chi-Square=2.394RMR= 0.017GFI=0.984AGFI=0.955 NFI=0.980RFI=0.958IFI=0.988 TLI=0.975 CFI=0.988 RMSEA=0.059					

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

أ- يوجد تأثير معياري موجب مباشر دال إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١) لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، وبمعامل تحديد R^2 قدرة (٣٤.٥٪)؛ مما يدل على صحة الفرض الأول القائل بأنه يوجد تأثير معنوي لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ على النحو التالى:

اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني =٠.٤٠٢ المنافع المُدْرَكَة – ٠.٢٧٦ المخاطر المُدْرَكَة.

ب- يوجد تأثير معياري سالب مباشر دال إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١) لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني على النية

السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، وبمعامل تحديد 2R قدرة (٦٩٪)؛ مما يدل على صحة الفرض البحثي الثاني القائل بأنه يوجد تأثير معنوي لمحددات قبول واستخدام التكنولوجيا في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني،

كذلك ثبتت صحة الفرض البحثي الثالث القائل بأنه يوجد تأثير معنوي لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، على النحو التالي:

النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني = ٠.٣٠٠ المنافع المُدْرَكَة – ٠.٣٦٤ المخاطر المُدْرَكَة + ٠.٣٥٥ اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني

ت- جميع مؤشرات جودة التوفيق بالحدود المقبولة لنقاط القطع (٠.٩٠) لكلٍّ من: جودة التوفيقGFI، جودة التوفيق المصححAGFI، جودة التوفيق المعياريNFI، جودة التوفيق النسبيRFI، جودة التوفيق المتزايدIFI، جودة التوفيق توكر لويسTL، جودة التوفيق المقارن (CFI) ، وأن مؤشر مربع كاي المعياري أقل من القيمة (٥)؛ ومن ثم إمكانية مطابقة النموذج الفعلي للنموذج الهيكلي المقدر.

ث- بلغت قيم الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقيRMR، الجذر التربيعي لمتوسط مربع خطأ التقدير (RMSEA) ٠.٠١٧، ٠.٠٥٩ على الترتيب؛ وهي قيمة أقل من نقطة القطع للبواقي (أقل من ٠.٠٨)؛ مما يدل على تدني أخطاء النموذج الهيكلي المُقَدَّر؛ ومن ثم جودة توفيقه.

٦/٢/٤/٣/١١ التأثير المعياري الكلي؛ المباشر، وغير المباشر:

جدول رقم (١٠)

التأثير المعياري الكلي؛ المباشر، وغير المباشر

نوع التأثير	العوامل	المنافع المُدْرَكَة	المخاطر المُدْرَكَة	الاتجاهات
كلي	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس	0.402	-0.276	--
	النية السلوكية	0.443	-0.462	0.355
مباشر	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس	0.402	-0.276	--
	النية السلوكية	0.300	-0.364	0.355
غير مباشر	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس	--	--	--
	النية السلوكية	0.143**	-0.098**	--

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

يتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

يوجد تأثير معياري مباشر لكلٍّ من بُعْدَي: المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني بقيم (٠.٤٠)، (-٠.٢٨) على الترتيب.

يوجد تأثير معياري مباشر لأبعاد كلٍّ من: المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني بقيم (٠.٣٠)، (-٠.٣٦)، (٠.٣٥) على الترتيب.

يوجد تأثير معياري غير مباشر دال إحصائيًا عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١)، باستخدام طريقة العينات الممكنة لعدد (٢٠٠) عينة Bootstrap لكلٍّ من بُعْدَي: المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة على النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال المتغير الوسيط المُتَمَثِّل في بُعْد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني بقيم (٠.١٤)، (-٠.١٠) على الترتيب؛ مما يدل على أن بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني يَلْعَبُ دورًا وسيطًا للعلاقة بين المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة، والنية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

مصفوفة الإرتباط الجزئي:

جدول رقم (11)

مصفوفة الارتباط الجزئي لقياس معنوية العلاقة بين المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة، وبين النية السلوكية بفرض ثبات المتغير الوسيط

المؤشرات	المنافع المُدْرَكَة	المخاطر المُدْرَكَة	اتجاهات استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني
المنافع المُدْرَكَة	1		
المخاطر المُدْرَكَة	-٠.٣٠٩***	1	
النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني	***٠.٣٩٨	-٠.٤٣٤***	1

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (11) أنه تُوجَد علاقةٌ معنوية بين محددات قبول واستخدام التكنولوجيا فيما يتعلق بالمنافع المُدْرَكَة والمخاطر المُدْرَكَة، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني بفرض ثبات اتجاهات أعضاء هيئة التدريس؛ وذلك

عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١)؛ مما يدل على توسط بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني في قياس العلاقة بين المنافع المُدْرَكَة، المخاطر المُدْرَكَة، والنية السلوكية لاستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني.

١١/٣/٥ اختبار صحة الفرض البحثي الرابع: اختبار معنوية توسط بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني في قياس العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية والنية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني:

١١/٣/٥/١الأسلوب الإحصائي المستخدم:

لقياس التأثير المعنوي غير المباشر لبعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني في العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني، تم استخدام الأساليب الإحصائية المتعلقة بكل من: طريقة العينات الممكنة Bootstrap samples، وتحليل الانحدار الخطي، وفيما يلي نتائج الفرض البحثي الرابع:

١/١/٥/٣/١١ طريقة العينات الممكنة Bootstrap samples

جدول رقم (١٢) التأثير المعياري غير المباشر بطريقة العينات الممكنة لبعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني

العوامل	التأثير المعياري غير المباشر	المنافع المدركة	المخاطر المدركة
النية السلوكية	القيمة المتوسطة	٠.١٤٣**	-٠.٠٩٨**
	الحد الأدنى	٠.١٠٤**	-٠.١٤٢**
	الحد الأعلى	٠.١٧٦**	-٠.٠٦٠**

اتضح من خلال طريقة العينات الممكنة ، انه يوجد تأثير معياري غير مباشر دال إحصائيًا عند مستوي معنوية أقل من (٠.٠١)، باستخدام طريقة العينات الممكنة لعدد (٢٠٠) عينة Number of Bootstrap Samplesلبعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني في العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني بقيم (٠.١٤) ، (-٠.١٠) على الترتيب، عند حدي الثقة بنسبة لا تقل عن (٩٠٪) Percentile Confidence Intervals؛ مما يدل على أن بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني يلعب دورًا وسيطًا للعلاقة فيما بين المنافع المدركة، المخاطر المدركة وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني.

٢/١/٥/٣/١١ طريقة تحليل الانحدار Regression Analysis

لقياس دور المتغير الوسيط المتمثل في بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني على شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس

بالجامعات المصرية وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني، تم استخدام منهجية (Reuben M. Baron and David A. Kenny, 1986) التي تعتمد على الخطوات التالية:

أولًا: تحليل الانحدار لقياس شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني؛ بمعنى آخر بين المتغيرات المستقلة على المتغير الوسيط.

ثانيًا: تحليل الانحدار لقياس شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني؛ بمعني آخر بين المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

ثالثًا: تحليل الانحدار لقياس شكل العلاقة بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني ، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني ، بمعني أخر بين المتغير الوسيط على المتغير التابع.

رابعًا: تحليل الانحدار لقياس شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني؛ بمعنى آخر بين المتغيرات المستقلة والمتغير الوسيط معا على المتغير التابع.

جدول رقم (13) نموذج تحليل الانحدار الخطي لقياس دور المتغير الوسيط المتمثل في بعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس على شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني

أولًا: قياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير الوسيط				
المتغيرات المستقلة	β_i	**t. test**	**.Sig**	**VIF**
الجزء الثابت	٢.٨٧٨	١٣.٣١٦	***٠.٠٠١	---
ضوء المنافع المدركة	٠.٣٩٦	٨.٦٧٣	***٠.٠٠١	١.٣٠٢
المخاطر المدركة	-٠.٢٣٤	-٥.٩٤٦	***٠.٠٠١	١.٣٠٢
R^2= ٣٤.٥ F-test= ١٠٤.٤% RMSE=0.001*** sig=0.001 ٧٠٧ K.S=1.203 sig=0.111				
ثانيًا: قياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:				
الجزء الثابت	٣.١٤٢	٢٢.٥٨٩	***٠.٠٠١	---
ضوء المنافع المدركة	٠.٢٨٧	٩.٧٤٤	***٠.٠٠١	١.٣٠٢
المخاطر المدركة	-٠.٢٤٣	-٩.٥٦٣	***٠.٠٠١	١.٣٠٢
R^2= ٤٧.٥ F-test= ١٧٩.٩% RMSE=0.001*** sig=0.001 ٤٥٥ K.S=٠.٦٦٧ sig=0.٧٦٥				
ثالثًا: قياس تأثير المتغير الوسيط على المتغير التابع:				
الجزء الثابت	١.٨٣٤	١٨.٠٢٧	***٠.٠٠١	---
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس	٠.٤٤٦	١٥.٧٦٨	***٠.٠٠١	١.٠٠٠

٣٧١.١ K.S=٤٩٢ sig=0.001*** RMSE=0.٢٤٨.٦% F-test= ٣٨.٥R^2= ٠٤٧sig=0.				
رابعًا: قياس تأثير كل من: المتغيرات المستقلة والمتغيرالوسيط على المتغير التابع				
الجزء الثابت	٢.٤٥٥	١٥.٧٨١	***٠.٠٠١	---
ضوء المنافع المدركة	٠.١٩٢	٦.٤٣٦	***٠.٠٠١	١.٥٤٩
المخاطر المدركة	– ٠.١٨٧	٧.٥٨٢-	***٠.٠٠١	١.٤١٨
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس	٠.٢٣٩	٧.٩٥٠	***٠.٠٠١	١.٥٢٦
١٣٧ K.S=1.٤٢٣ sig=0.001*** RMSE=0.١٥٩.٨% F-test= ٥٤.٨R^2= 1٥sig=0.1				

***دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي:

أ – معامل التحديد (R^2):

نجد أن المتغيرات المستقلة بالنماذج الأربعة تفسر نسبة تتراوح بين (٣٥-٥٥٪) من التغير الكلي في المتغير التابع، سواء عند قياس شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية ، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني ، أو عند قياس شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية ، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس معًا، وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني.

ب– اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار F-Test:

لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم استخدام اختبار (F test)، وحيث إن قيمة اختبار (F test)تتراوح بين (١٠٤.٤-٢٤٨.٦) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل

من (٠.٠٠١)؛ مما يدل على تأثير المتغيرات المستقلة ككل؛ سواء على المتغير التابع المتعلق بالنية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني، كما بالمعادلة الثانية والثالثة والرابعة، أو بالمعادلة الأولى المتعلقة بتأثير أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية، وبين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني.

ت– اختبار معنوية كل متغير مستقل على حدةt-test .

باستخدام اختبار (ت) (t.test) نجد أن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية في نموذج الانحدار الخطي هي : أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية على المتغير التابع؛ سواء كانت النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني أو اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني؛ وذلك عند مستوى معنوية أقل من(٠.٠٠١).

كذلك يوجد تأثير معنوي لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني؛ سواء بمفردها؛ كما بالمعادلة الثالثة، أو مجتمعة مع كل من المنافع والمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية على المتغير التابع المتعلق بالنية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني، وذلك عند مستوى معنوية أقل من(٠.٠٠١).

بناءً على نتائج اختبار **t-test** يمكن استنتاج التوسط الجزئي partially mediation لبعد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني على شكل العلاقة بين أبعاد تسويق خدمات التعليم الإلكتروني وبين النية السلوكية لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني.

ث – معامل تضخم التباين (VIF)

لتحديد مدى وجود ازدواج خطىMulticollinearity بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض تم حساب (VIF) وهي اختصار Variance Inflation Factor لكل متغير

مستقل على حده مع باقى المتغيرات المستقلة، وقد اتضح أن المتغيرات المستقلة المقبولة ضمن نموذج الانحدار الخطي الأربعة لا تعاني من مشكلة الازدواج الخطي في أيٍّ من هذه المتغيرات؛ حيث إن قيم VIF أقل من (١٠) مما يدلُّ على عدم وجود مشكلة ازدواج خطي خطير بالنموذج.

ج- اختبار Kolmogorov-Smirnov Z لإعتدالية الأخطاء:

بإجراء اختبار K.S Test لقيم الأخطاء بنموذج تحليل الانحدار ، اتضح أن القيمة المحسوبة تتراوح بين (٠.٦٦٧-١.٣٧) وبمستوى معنوية أقل من (٠.٠٥)؛ مما يدل على قبول فرض العدم الذى ينص على اعتداليته.

١٢- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية والتوصيات:

في ضوء العرض السابق يُمْكِنُ القول بأن نتائج الدراسة هي:

١/12 وجود تأثير علاقة إيجابية بين كل من الأداء المتوقع والجهد المتوقع والمؤثرات الاجتماعية على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس تجاه قبول برامج التعلم الإلكتروني واستخدامه؛ وفي ذلك تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة، وأبرزها دراسة نظرية (David 1989) ونتائج دراسة نظرية (Venkatesh٢٠٠٣) كما اختبرت دراسة كل من (Revythi & Selios 2019)، وهي دراسة تطبيقية على الجامعات اليونانية، وفي الجامعات السعودية، أبرزت دراسة كل من (Naveed et.al 2016) ذلك، وأكدت على التأثير الإيجابي للعلاقة بين محددات قبول التكنولوجيا واستخدامها؛ طبقًا للنظريات التي اقترحت في الدراسات السابقة، أيضًا دراسة كل من (Martin & Nunes 2016) في زيمبابوي، وأيضًا في الجامعات الأردنية توصلت دراسة كل من (Alalak& Alnawas 2011) ، ودراسة (Ahmed et.al 2018) إلى نفس النتائج، وتفسر الدراسة الحالية سبب توجه معظم الجامعات فى الدول المتقدمة تجاه التعلم الإلكتروني نتيجة الفوائد المدركة والايجابيات وكفاءة أداء العملية التعليمية فى هذه الجامعات.

<u>التوصية المرتبطة بهذه النتيجة:</u>

في ضوء التأثير الإيجابي للمنافع المدركة على سلوك أعضاء هيئة التدريس وقبولهم واستخدامهم لبرامج التعلم الإلكتروني على مجموعة من المحددات التي تؤثر تأثيرًا قويًّا في سلوك أعضاء هيئة التدريس؛ ومن ثم يمكن أن يعتمد عليها صانع القرار، ومسوق خدمات التعلم الإلكتروني وتتمثل تلك المحددات في:

التدريب والدعم الفني لتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس / دعم البنية التحتية التكنولوجية / توفير رأس المال / دعم الإدارة العليا والقيادات / وضع خطط استراتيجية طويلة الأجل / الاستخدام التدريجي للتعلم الإلكتروني، والاعتماد مبدئيًّا على المزج بين التعليم التقليدي والتعليم الإلكتروني؛ أي التعليم الهجين.

العمل على تسويق خدمات التعلم الإلكتروني من منظور المنافع المتوقعة؛ سواء الأداء الأفضل أو الجهد الأقل، ورفع مستوى جودة الخدمة التعليمية؛ من خلا ل عقد اجتماعات وورش عمل تبرز التجارب السابقة في الدول الأجنبية، وإبراز ما حققته من نتائج إيجابية؛ وذلك لتقليل مستوى الاتجاهات السلبية لدى أعضاء هيئة التدريس؛ طبقًا لنتائج الدراسة الاستطلاعية للدراسة الحالية؛ حيث وافق أكثر من ٩٠٪ من أعضاء هيئة التدريس على أن هناك اتجاهات سلبية لدى أعضاء هيئة التدريس نحو التعلم؛ أى التركيز على رفع مستوى القيمة المدركة لاستخدام برامج التعلم الإلكتروني.

٢/١٢ وجود تأثير معنوي سلبي للمخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس على اتجاهاتهم نحو قبول برامج التعلم الإلكتروني واستخدامها؛ في هذا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع (Rudhumbu 2020) (Ansong-Ayimeh 2020) جميع الدراسات التي تناولت العلاقة بين المخاطر المدركة، وقبول برامج التعلم الإلكتروني واستخدامه على العلاقة العكسية بين كل منهما (Wijewardene et.al2018.)، (Kamwa&Rehman2017)، (Kanwal et.al ،٢٠١٧)

وتفسر الدراسة الحالية هذه النتيجة بأن حجم المخاطر المُدْرَكَة مرتبطٌ بالعديد من المتغيرات؛ منها ثقافة الطالب والمجتمع، وحرص الطلاب، قبل أعضاء هيئة التدريس، على الاستعانة بالكتاب الجامعي التقليدى؛ هذا بالإضافة إلى انخفاض الحافز المادي المقدم من قبل وزارة التعليم العالي مقابل الكتاب الإلكتروني. وبالإضافة إلى ذلك هناك نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس لا يجيدون التعامل مع الحاسب الآلى وتكنولوجيا المعلومات والإنترنت؛ أي

المخاطر الفنية، بالإضافة إلى محدودية الموارد المادية والمالية الموجهة لبناء البنية الكنولوجية الأساسية اللازمة لتطبيق برامج التعلُّم الإلكتروني.

وبصفة خاصة المخاطر الفنية والمخاطر المالية ومخاطرضياع الوقت؛ وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة، ونتائج الدراسة الاستطلاعية.

التوصية المرتبطة بهذه النتيجة:

العمل على تصميم البرامج التسويقية داخل الجامعات المصرية من منظور إدارة المخاطرالمدركة لدى أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب؛ من خلا ل بناء الثقة بين نظم التعلم الإلكتروني ومستخدميها ، وكسر جواجز ومعوقات التعامل مع التكنولوجيا والإنترنت؛ وذلك ما أبرزته نتائج دراسة (AL-Kurdi 2020) في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ وهو أن كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات يرتبط بتدريب أعضاء هيئة التدريس، ورفع مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس لاستخدام تلك البرامج، وأكدت دراسة كل من (Ray et.al 2020) أن ثقة المستخدم والتدريب على استخدام المنصات الإلكترونية، وتحليل العائد والتكلفة تمثل متغيرات هامة في إدارة المخاطر المرتبطة بتلك المنصات.

العمل على كسر الحواجز الفنية والمادية التي تؤدي إلى زيادة المخاطر المدركة لدى أعضاء هيئة التدريس، وإجراء دراسات بحوث تسويق؛ للتأكد من رضا أعضاء هيئة التدريس بصفة مستمرة .

12/ ٣ وجود تأثير إيجابي وعلاقة تأثير طردية بين المنافع المُدْرَكَة ونية استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني بواسطة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحوهذه البرامج في الجامعات موضوع الدراسة؛ وذلك يتفق مع نتائج نظريات قبول التكنولوجيا واستخدامها ومنها:

نظرية قبول التكنولوجيا(Davis1989)والنظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا (Venkatesh et.a2003l)، ونظرية السلوك المخطط ، ونظرية السلوك المسبب1997 Fishben &Ajzen، ونموذج التوافق مع التكنولوجيا (Goodhue and Thomposn 1995)

وقد خرجت هذه النماذج بالعديد من المحددات التي حاولت من خلالها النظرية الموحدة قبول التكنولوجيا جميعها في شكل نموذج قدَّمَهُ كلٌّ من Venkatesh et.al ٢٠٠٣، وحاولوا تطويرها في عام(٢٠١٢ Venkatesh et.al.)

ومن أبرز المحددات التي اتفقت عليها هذه النماذج:

–الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والمؤثرات الاجتماعية، والخصائص الديموجرافية لمستخدم التكنولوجيا. وتفسر الدراسة الحالية هذه النتيجة بأن أعضاء هيئة التدريس؛ وبصفة خاصة ذوي الخبرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات يدركون القيمة المضافة المرتبطة باستخدامها في حياتهم الأكاديمية والبحثية، ولكن تأثير المخاطر المُدْرَكَة العكسي يؤثر في مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية، وبصفة خاصة المخاطر المادية؛ طبقًا لنتائج الدراسة النظرية، والدراسة الاستطلاعية للدراسة الحالية. وذلك ما توصلت إليه نتائج الدراسة الاستطلاعية، وأهم نتائجها تتمثل في إدراك أعضاء هيئة التدريس لمخاطر مالية نتيجة انخفاض العائد المحقق؛ وبصفة خاصة في الكليات النظرية ذات الأعداد الكبيرة من الطلاب، وعائد الكتاب الجامعي لأعضاء هيئة التدريس؛ وذلك يؤكد على ضرورة إعادة النظر في العائد المادي للمقرارات الإلكترونية لإدارة المخاطر المالية والخوف من الخسارة المالية (Rosehius 1971.(kaplan et.al 1974) (Biswas &Biswas 2004)

التوصية المرتبطة بهذه النتيجة:

تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني من خلال المزيج التسويقي الموجه بعرض المزايا المرتبطة باستخدام برامج التعلُّم الإلكتروني:

المزيج التسويقي المقترح في ضوء نتائج الدراسة؛ والخاصة بالأثر الإيجابي للمنافع المُدْرَكَة على النية السلوكية بواسطة اتجاهات أعضاء هيئة التدريس أن يكون منتج هذا المزيج برامج تعلم إلكتروني مصممة للوفاء بالمنافع المتوقعة من قبل أعضاء هيئة التدريس، وتكون في إبراز أثر برامج التعلم الإلكتروني على حجم الجهد المبذول

مع الجهد المبذول في التعليم التقليدي (تقليل ساعات العمل) (تقليل عدد المحاضرات).

أما السعر فيجب أن يكون مناسبًا لحجم تضحية عضو هيئة التدريس بمزايا المقرارات التقليدية، مقابل مزايا المقررات الإلكترونية، وبالنسبة للترويج والتوزيع فيحتاج إلى جهد منظم بتوفير معلومات واضحة ومقنعة لأعضاء هيئة التدريس، وعرض تجارب جامعات ناجحة، والمزايا المترتبة على استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني، وتقديم حوافز مادية وتقنية؛ يَضْمَنُ من خلالها عضو هيئة التدريس تحقيق قيمة مضافة؛ من خلال الإقبال على برامج التعلُّم الإلكتروني.

-آليات التنفيذ:

أ- عقد برامج تدريبية وورش عمل لأعضاء هيئة التدريس، استعراض تجارب الجامعات ذات الخبرة في مجال التطبيق، وعرض نتائج تطبيق برامج التعلُّم الإلكتروني؛ سواء المرتبطة بالجامعة كمؤسسة على المستوى المحلي أو الدولي، وتصنيف هذه الجامعات وترتيبها على مستوى الجامعات الدولية، والعمل على إبراز ذلك في إحصائيات حول عدد طلابها والإيرادات المُحَقَّقَة؛ من خلال تنفيذ هذه البرامج، وانعكاس هذه الإيرادات على مستوى دخل عضو هيئة التدريس؛ مما يقلل من حجم المخاطرالمُدْرَكَة.

ب- عقد برامج تدريبية ورش عمل بشكل مستمر لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام تلك البرامج.

ت- تقديم الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس؛ بما يضمن زيادة ثقتهم، وإقبالهم على استخدام برامج التعلُّم الإلكتروني في العملية التعليمية.

ث-إمداد أعضاء هيئة التدريس بكافة الأجهزة والتسهيلات المادية التي تمكنهم من استخدام برامج ونظم التعلُّم الإلكتروني.

ج-إجراء بحوث التسويق، وجمع بيانات ومعلومات عن محفزات ومعوقات استخدام التعلُّم الإلكتروني لقياس مستوى رضا مستخدم برامج التعلم الإلكتروني (Meerza&Beauchamp2017)؛ لتحديد مدى القبول والاستجابة لبرامج التعلم

الإلكتروني؛ طبقًا لنموذج (Davis1989)تقديم برامج تدريبية متخصصة تؤدي إلى رفع مستوى مهارات أعضاء هئية التدريس؛ ومن ثم سهولة الاستخدام المدركة؛ وذلك طبقًا لنتائج معظم الدراسات؛ مثل دراسة (Meerza&Beauchamp, 2017) و(A-Lkurdi et.al2020)؛ لأن سهولة الاستخدام المدركة ترتبط بمهارات اسخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

ح- تقدبم حوافز مادية ومقابل مادى مناسب لتحسين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس.

خ- عرض قصص نجاح لنماذج استخدام التعلُّم الإلكتروني؛ من خلال اتصالات الكلمة المنطوقة لعرض النتائج الإيجابية المحققة على مستوى أعضاء هيئة لديهم قدرة على إقناع أعضاء هيئة التدريس المعارضين للتعلم الإلكتروني.

د- دعم وتأييد وإقناع القيادات الجامعية بنظم التعلُّم الإلكتروني من اختيار القيادات الجامعية المؤيدة والمسنخدمة لبرامج التعلم الإلكتروني ودمج برامج التعلم الإلكتروني في الإجراءات التعليمية المطبقة (,(AL-kurdi et.al 2020).Maina & Nzuk2015).

ذ- دعم النظم بموارد مالية ومادية؛ وبصفة خاصة استثمارات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

١٣ - حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلى:-

13-١الجدود الزمنية : تمت هذه الدراسة في الفترة الزمنية من بداية عام ٢٠١٨ حتى عام ٢٠١٩.

١٣-٢الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على عدد من الكليات الجامعات الحكومية والخاصة ببني سويف والقاهرة والجيزة، من الكليات الحاصلة على اعتماد الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.

13-٣- الحدود الموضوعية: تتمثل مفرادت الدراسة في أعضاء هيئة التدريس داخل الكليات المختارة ضمن عينة الدراسة، ولم تتطرق إلى الطلاب في هذه الجامعات

13-٤ التركيز على محددات قبول التكنولوجيا واستخدامها التي اقترحتها نظريتا Davis (TAM1989)(Venkatesh UTAUT2003).

١٤- مقترحات لدراسات مستقبلية

فى ضوء ما خلصت إليه الدراسة من نتائج ودلائل وفى إطار التساؤلات التى أجابت عنها، ومحدداتها نجد أنها فتحت العديد من المحاور كمجالات لدراسات مستقبلية وذلك كما يلى:

١٤ – ١ تأثير أزمة فيروس كورونا المستجد على قبول أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية لاستخدام التعلم الإلكتروني.

١٤ – ٢ تسويق خدمات التعلم الإلكتروني؛ دراسة تطبيقية مقارنة بين الجامعات المصرية والجامعات الأجنبية.

١٤ – ٣ تأثير تطبيق استراتيجيات تسويق خدمات التعلم الإلكتروني على رضا الطلاب في الجامعات المصرية.

١٤ – ٤ – "تسويق خدمات التعلُّم الإلكتروني في ضوء المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية؛ دراسة تطبيقية في إطار نماذج نظريات السلوك المسبب والسلوك المخطط.

١٥- قائمة المراجع

.

Abbasi ،M. S. ،Tarhini ،A. ،Elyas ،T. ،& Shah ،F. (2015). Impact of individualism and collectivism over the individual's technology acceptance behaviour. Journal of Enterprise Information Management. 28(6), 747-768. *https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2014-0124*

Agarwal, R., & Prasad, J. (1999). Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?. Decision sciences, 30(2), 361-391.4.

Ahmad, N., Quadri, N. N., Qureshi, M. R. N., & Alam, M. M. (2018). Relationship modeling of critical success factors for enhancing sustainability and performance in E-learning. Sustainability, 10(12), 4776

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational behavior and human decision processes, 50(2), 179-21 -6

Al Kurdi, B., Alshurideh, M., Salloum, S., Obeidat, Z., & Al-dweeri, R. (2020). An empirical investigation examination into of factors influencing university students' behavior towards elearning acceptance using SEM approach. International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM) 14(2):19-41..

Al-alak, B. A., & Alnawas, I. A. (2011). Measuring the acceptance and adoption of e-learning by academic staff. Knowledge Management & E-Learning: An International Journal, 3(2), 201-221.

Al-Fraihat ،D. ،Joy ،M. ،& Sinclair ،J. (2020). Evaluating E-learning systems success: An empirical study. Computers in Human Behavior ،102 ،67-86

Al-Gahtani ،S. S. (2016). Empirical investigation of e-learning acceptance and assimilation: A structural equation model. Applied Computing and Informatics ،12(1) ،27–50.

-Ambient Insights (2016). The 2015–2020 Worldwide Self-paced eLearning Market: Premium edition. http:/ www.ambientinsight.com/Reports/eLearning.aspx on February

Ansong-Gyimah, K. (2020). Students' Perceptions and Continuous Intention to Use E-Learning Systems: The Case of Google Classroom. International Journal of Emerging Technologies in Learning (IJET), 15(11), 236-24

Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). Principles of marketing. Pearson Australia.

Bagozzi, R. P. (1981). Attitudes, intentions, and behavior: A test of some key hypotheses. Journal of personality and social psychology, 41(4), 607.

Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In Proceedings of the 43rd National Conference of the American Marketing Assocation, June 15, 16, 17, Chicago, Illinois, 1960. American Marketing Association.

Bentler, P. M., & Speckart, G. (1979). Models of attitude–behavior relations. Psychological review, 86(5), 452.

-Biswas ،D. and Biswas ،A. (2004) ،The diagnostic role of signals in the context of perceived risks in online shopping: do signals matter more on the web?" ،Journal of Interactive Marketing ،Vol.18 No.18 ،pp.30-45

Cheung, R., & Vogel, D. (2013). Predicting user acceptance of collaborative technologies: An extension of the technology acceptance model for e-learning. Computers & education, 63, 160-175.

Chiu, C. M., & Wang, E. T. (2008). Understanding Web-based learning continuance intention: The role of subjective task value. Information & Management, 45(3), 194-201.

Chu ،T. H. ،& Chen ،Y. Y. (2016). With good we become good: Understanding e-learning adoption by theory of planned behavior and group influences. Computers & Education ،92(1) ، 37–52.

Cox ،D. F. (1967) ،Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior. Harvard University Press ،Boston ،MA

Cunningham, L. F., Gerlach, J. H., Harper, M. D., & Young, C. E. (2005). Perceived risk and the consumer buying process: internet airline reservations. International Journal of Service Industry Management.

Cunningham ،S. (1967). The major dimensions of perceived risk. In D. Cox (Ed.) ،Risk taking and information handle in consumer behaviour (pp. 82-108). Boston ،MA: Harvard University Press.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS quarterly, 319-340

Davis, F. D., & Venkatesh, V. (2004). Toward preprototype user acceptance testing of new information systems: implications for software project management. IEEE Transactions on Engineering management, 51(1), 31-46.

Dowling, G. R., & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk-handling activity. Journal of consumer research, 21(1), 119-134. 40.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior. Reading, MA: Addison-Wesley.

Goodhue D. L،. Thomps ،R،(2006) "Task-technology fit،" Human-computer interaction and management information systems: applications. New York: Sharpe ،pp. 184-204

Huang, C. H., Chin, S. L., Hsin, L. H., Hung, J. C., & Yu, Y. P. (2011). A web-based e-learning platform for physical education. Journal of Networks, 6(5), 721.

Hung M.L ,Chou ,C. (2015)``Students' perceptions of-١ instructors' roles inblended and online learning environments: A comparative study," Comput. Educ., vol. 81 Sep, pp. 315_325, Sep.

Islam, M. (2011). Effect of demographic factors on e-learning effectiveness in a higher learning Institution in Malaysia. International Education Studies, 4(1), 112-121.

Kanwal, F., Rehman, M., Bashir, K., & Qureshi, U. (2017). Critical factors of e-learning adoption and acceptance in Pakistan: a literature review. Engineering, Technology & Applied Science Research, 7(4), 1888-1893.

Kaplan ،L. B. ،Szybillio ،G. J. and Jacoby ،J. (1974) ، "Components of perceived risk in product purchase: a cross

validation" ،Journal of Applied Psychology ،Vol.59 No.3 ، pp.287-291

Khasawneh,M.,Yassen.A.B,(2017) "Critical success factors for e-learning satisfaction, Jordanian universities' experiences", Journal of Business & Management, January , Vol.5, No.1

Kim b ،Il Im a ،،Yongbeom Hyo-Joo Han c(2008) "The effects of perceived risk and technology type on users' acceptance of technologies Information & Management 45 pp 1–9

Lee, Y. H., Hsieh, Y. C., & Chen, Y. H. (2013). An investigation of employees' use of e-learning systems: applying the technology acceptance model. Behaviour & Information Technology, 32(2), 173-189.

Lin ،S. ،Zimmer ،J. C. ،& Lee ،V. (2013). Podcasting acceptance on campus: The differing perspectives of teachers and students. Computers & Education ،68 ،416–428

Maina, M. K., & Nzuki, D. M. (2015). Adoption determinants of e-learning management system in institutions of higher learning in Kenya: A case of selected universities in Nairobi metropolitan. International Journal of Business and Social Science, 6(2)

-Mangir, S., Othman, Z., & Udin, Z. M. (2016). Determinants of e-learning acceptance among agricultural extension agents in Malaysia: A conceptual framework. International Review of Management and Marketing, 6(8S), 270-279

Marchewka ،J. T. ،Liu ،C. ،& Kostiwa ،K. (2014). An Application of the UTAUT model for understanding student perceptions using course management software. Communications of the IIMA ،7(2) ،93–104.

-Martin ،J.T،Nunes،M.B.،(2017)"Academics e-learning adoption in higher education institutions:-as a matter of trust ، The Learning Organization ،vol 23،Issue 5 ،pp 299-331

Meerza, A. H., & Beauchamp, G. (2017). Factors influencing attitudes towards information and communication technology (ICT) amongst undergraduates: an empirical study conducted in Kuwait higher education institutions (KHEIs) TOJET: The

Turkish Online Journal of Educational Technology April, (16) (2)
٤١ -Merhi ،M. I. (2015). Factors influencing higher education students to adopt podcast: an empirical study. Computers & Education ،83(2)
43--Naveed, Q. N., Muhammad, A., Sanober, S., Qureshi, M. R. N., & Shah, A. (2017). A mixed method study for investigating critical success factors (CSFs) of e-learning in Saudi Arabian universities. methods, 8(5), 171-178.
44-Odeshi،E،A. ،(2014) " Attitude of Students Towards E-learning in South-West Nigerian Universities: An Application Of Technology Acceptance Mode "l ، DigitalCommons@University of Nebraska – Lincoln ،January
45-Oye ،N. D. ،Iahad ،N. A. ،& Rahim ،N. A. (2014). The history of UTAUT model and its impact on ICT acceptance and usage by academicians. Education and Information Technologies ،19(1) ،251–270.
Park, S. Y. (2009). An analysis of the technology acceptance model in understanding university students' behavioral intention to use e-learning. Journal of Educational Technology & Society, 12(3), 150-162.
47- Qasi, W., Raza, S. A., Jawaid, S. T., & Karim, M. Z. A. (2018). Does expanding higher education reduce income inequality in emerging economy? Evidence from Pakistan. Studies in Higher Education, 43(2), 338-358.
48- Ray, A., Bala, P. K., & Dwivedi, Y. K. (2020). Exploring values affecting e-Learning adoption from the user-generated-content: A consumption-value-theory perspective. Journal of Strategic Marketing, 1-23.
49- Revythi, A., & Tselios, N. (2019). Extension of technology acceptance model by using system usability scale to assess behavioral intention to use e-learning. Education and Information technologies, 24(4), 2341-2355.
50 -Reyes-Mercado, P., & Rajagopal. (2015). Driving consumers toward online retailing technology: Analyzing myths

and realities. Journal of Transnational Management, 20(3), 155-171.

51 -Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations , New York, NY: Free. Retrieved on February 03, 2013.

52-Rohayani, A. H. (2015). A literature review: readiness factors to measuring e-learning readiness in higher education. Procedia Computer Science, 59, 230-234.

53-Roselius ،T. (1971). Consumer rankings of risk reduction methods. Journal of Marketing ،35(1)،

54-Rudhumbu, N. (2020). Antecedents of university lecturers' intentions to adopt information and communication technology in Zimbabwe. Education and Information Technologies, 25, 5117-5132.

55-Sadik, A. (2007). The readiness of faculty members to develop and implement e-learning: The case of an Egyptian university. International Journal on E-learning, 6(3), 433-453.

56-Salloum, S. A., Alhamad, A. Q. M., Al-Emran, M., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019). Exploring students' acceptance of e-learning through the development of a comprehensive technology acceptance model. IEEE Access, 7, 128445-128462.

57-Sawang, S., Sun, Y., & Salim, S. A. (2014). It's not only what I think but what they think! The moderating effect of social norms. Computers & Education, 76, 182-189.

58- Sharma, S. K., Sarrab, M., & Al-Shihi, H. (2017). Development and validation of mobile learning acceptance measure. Interactive Learning Environments, 25(7), 847-858.

59-Taat ،M. S. ،& Francis ،A. (2020). Factors Influencing the Students' Acceptance of E-Learning at Teacher Education Institute: An Exploratory Study in Malaysia. International Journal of Higher Education ،9(1) ،133-141

60-Tarhini, A., Hone, K., Liu, X., & Tarhini, T. (2017). Examining the moderating effect of individual-level cultural values on users' acceptance of E-learning in developing countries: a structural equation modeling of an extended technology acceptance model. Interactive Learning Environments, 25(3), 306-328.

61-Tarhini ،A. ،El-Masri ،M. ،Ali ،M. ،& Serrano ،A. (2016). Extending the UTAUT model to understand the customers' acceptance and use of internet banking in Lebanon: A structural equation modelingapproach. Information Technology and People ،29(4) ،783–801

62-Tarhini،A.،Elmarsi،m.،(2017)" Factors affecting the adoption of e-learning systems in Qatar and USA: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) Education Tech Research Dev (2017) 65:743–763،

63-Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. International journal of research in marketing, 12(2), 137-155.

64-Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. Management science, 46(2), 186-204.

65-Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). Unified theory of acceptance and use of technology: US vs. China. Journal of global information technology management, 13(1), 5-27

66-Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS quarterly, 425-478..

67-Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. MIS quarterly, 157-178.

68-Wang, Y. S., Wu, M. C., & Wang, H. Y. (2009). Investigating the determinants and age and gender differences in the acceptance of mobile learning. British journal of educational technology, 40(1), 92-118.

69-Wijewardene, U. P., Azam, S. F., & Khatibi, A. (2018). Students' acceptance of online courses and perceived risk: A study of UTAUT in the Sri Lankan state universities. International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering (ijasre), 4(1), 15-22.

70-Xaymoungkhoun, B.W.O., Zo, H., Rho, J. J., & Ciganek, A. P. (2012). Critical success factors for e-learning in developing countries: A comparative analysis between ICT experts and faculty. Computers & Education, 58(2), 843-855.

"تسويق خدمات التعليم الإلكتروني من منظور المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بني سويف "دراسة تطبيقية في إطار نماذج قبول واستخدام التكنولوجيا"

قائمة استقصاء

الزميل / الزميلة: تحية طيبة وبعد:

أرجو من سيادتكم معاونتي في الرد على الأسئلة الواردة بهذه القائمة والمرتبطة بموضوع بحث بعنوان:-

"تسويق خدمات التعليم الإلكتروني من منظور المنافع والمخاطر المُدْرَكَة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنى سويف "دراسة تطبيقية في إطار نماذج قبول واستخدام التكنولوجيا"

ونحيط سيادتكم أن البيانات الواردة في القائمة سرية، وسوف تُسْتَخْدَم لأغراض البحث العلمي، ونشكركم لحسن تعاونكم.

الباحثة

ضع علامة أمام الخانة المعبرة عن رأيك:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
أولًا: الأداء المتوقع)متغير مستقل أول).					
١-أعتقد أن التعليم الإلكتروني يساعدني على إنجاز مهمتي التعليمية بسرعة. ٢-أعتقد أن التعليم الإلكتروني سوف يكون أسهل من التعليم التقليدي. ٣- أعتقد أن التعليم الإلكتروني غير مفيد. ٤- يزيد التعليم الإلكتروني فرص إنجاز أشياء مهمة بالنسبة لي. ٥- بشكل عام سوف يزيد التعليم الإلكتروني من قدراتي. ٦- بشكل عام أعتقد أن التعليم الإلكتروني سوف يساعدني.					
ثانيًا: الجهد المتوقع (متغير مستقل ثان). ٧- أعتقد أن استخدام التعليم الإلكتروني سوف يكون سهلًا. ٨-لا يتطلب التدريس من خلال التعليم الإلكتروني جهودًا إضافية. ٩- أعتقد أن نماذج التعليم الإلكتروني صعبة. ١٠- يسهل التفاعل مع الطلاب من خلال التعليم الإلكتروني. ١١- من السهل أن يتوافر لدي مهارة استخدام التعليم الإلكتروني. ١٢- لا أحتاج إلى مساعدة من الآخرين عند استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
ثالثًا: التأثيرات الاجتماعية (متغير مستقل ثالث): ١٣- يعتقد الأشخاص المهمين بالنسبة لي ضرورة استخدام برامج التعليم الإلكتروني. ١٤- الأفراد المؤثرون يعتقدون أهمية استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
رابعًا: الظروف المواتية (متغير مستقل رابع): ١٥- يتوافر لدي الموارد الضرورية لتطبيق التعليم الإلكتروني. ١٦- أتلقى الدعم الكافي من الجامعة لتطبيق التعليم الإلكتروني.					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
١٧- أمتلك المعرفة التي تمكنني من استخدام التعليم الإلكتروني. ١٨- متاح بالنسبة لي كافة التعليمات الخاصة باستخدام برامج التعليم الإلكتروني. ١٩- لدى تغطية لشبكة الإنترنت في المنطقة التي أعيش بها تمكنني من استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
خامسًا: المخاطر المُدْرَكَة (متغير مستقل خامس): ٥-١ مخاطر اتصالات (مستقل فرعي): ٢٠- أخشى من عدم وجود تغذية عكسية من المتعلم تؤكد على وصول المعلومة بشكل صحيح.					
٢١- أخشى أن يفتقد برنامج التعليم الإلكتروني الحوار المثمر حيال العملية التعليمية.					
٢٢- أعتقد أن عدم توافر الاتصال غير اللفظى (الإيماءات ولغة الجسد) سوف تؤثر سلبًا على العملية التعليمية.					
٥-٢مخاطر الخصوصية: ٢٣- أخشى من اختراق جهاز الكمبيوتر الخاص بي والاستيلاء على البيانات الشخصية.					
٢٤- أخشى أن تصل رسائل غير مرغوب فيها عبر البريد الإلكتروني الخاص بي.					
٢٥- أخشى من الملفات التعليمية المحملة على الجهاز فقد تجلب فيروسات تجسس على الجهاز الخاص بي.					
٢٦- أخشى من سهولة انتهاك حقوق الملكية الفكرية.					
٥-٣المخاطر النفسية: ٢٧- أعتقد أنني لن أكون محفزًا بما فيه الكفاية لعقد محاضرات برنامج التعليم الإلكتروني .					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
٢٨- أخشى أن أشعر بالملل لكثرة الكتابة عبر الكمبيوتر.					
٢٩- أخشى من عدم وصولي إلى مستوى المتعة الذي هو في التعليم التقليدي.					
٣٠- أخشى أن أشعر بالملل إزاء الجلوس أمام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت والتعامل معها لفترات طويلة.					
٣١- أخشى أن أفقد متعة التفاعل الاجتماعي مع الطلاب مثلما في التعليم التقليدي.					
٥-٤ مخاطر اجتماعية: ٣٢- أعتقد أن هناك نظرة دونية لبعض أصحاب الأعمال للحاصلين على أي درجة علمية من خلال برنامج التعليم الإلكتروني.					
٣٣- مخاطر أخشى أن يكون لدى زملائي رأيٌ سلبيٌ إزاء انضمامي لبرنامج التعليم الإلكتروني.					
٣٤- أعتقد أن خريجي البرامج التقليدية هم أكثر تقديرًا من وجهة نظر المجتمع من خريجي برامج التعليم الإلكتروني.					
٣٥- أخشى من عدم وصول المتعلم إلى نفس مستوى التركيز الذى هو في التعليم التقليدى.					
٣٦- أخشى من قيام شخص آخر بالإجابة على الاختبارات الموضوعة؛ وذلك نيابة عن الطالب المسجل.					
٣٧- أخشى من عدم وجود تكافؤ للفرص بسبب قيام أشخاص غير مسجلين في برنامج التعليم الإلكتروني بالإجابة على الاختبارات الموضوعة.					
٣٨- أخشى من اللجوء إلى المراجع غير الشرعية (الغش) من					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
قبل البعض وذلك أثناء الإجابة على الاختبارات.					
٥-٥ مخاطر الأداء: ٣٩- أعتقد أن هناك ضعف في مستوى الرقابة على المسجلين في أداء العملية الامتحانية.					
٤٠- أخشى من تسريب الامتحانات عبر برامج اختراق الخصوصية.					
٥-٦ مخاطر صحية: ٤١- قد يؤدي الاستخدام المطول لأجهزة الكمبيوتر لآثار ضارة بالصحة.					
٤٢- قد يؤدي الاستخدام المطول لأجهزة الكمبيوتر إلى التعب وضعف الإبصار.					
٤٣- أخشى الإصابة بآلام الظهر بسبب الجلوس لفترات طويلة أمام أجهزة الكمبيوتر.					
٥-٧ مخاطر الوقت: ٤٤- أخشى من التهام برنامج التعليم الإلكتروني لمعظم وقت فراغي.					
٤٥-أخشى من عدم تمكني من صنع جدول زمني ثابت يتوافق وبرنامج التعليم الإلكتروني.					
٤٦- أعتقد أنني سوف أحتاج إلى وقت طويل لكي أتمكن من التعامل مع التكنولوجيا.					
٤٧- أخشى من طول الوقت المستغرق في معالجة المشكلات التي تحدث لجهاز الكمبيوتر الخاص بي.					
٤٨- أخشى أن يتعطل الجهاز الخاص بي أثناء جلسة التعليم					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
الإلكتروني.					
٤٩- أخشى من انقطاع الإنترنت أو حدوث بطء يوثر على جلسة التعليم الإلكتروني.					
٥-٨ المخاطر التشغيلية: ٥٠- أخشى من حدوث ظروف شخصية مفاجئة في المنزل من شأنها أن تقطع جلسة التعليم الإلكتروني.					
٥١- أعتقد أنني في حاجة إلى مهارات تقنية متقدمة لاستخدام نظام التعليم الإلكتروني.					
٥٢ . أخشى من اختراق برنامج ضار للجهاز الخاص بي فيؤثر على أداء برنامج التعليم الإلكتروني.					
٥٣- أخشى أن يتم اختراق برنامج مقرصن لجهازي الشخصي يسبب تلف لبرامج وملفات أخرى موجودة به.					
٥٤- أعتقد أنني سوف تواجهني مشاكل في استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
<u>سادسًا: الاتجاهات (متغير وسيط):</u> ٥٥- لا أحب استخدام برامج التعليم الإلكتروني. ٥٦- لدي اتجاه إيجابي نحو استخدام برامج التعليم الإلكتروني. ٥٧- أعتقد أن استخدام برامج التعليم الإلكتروني فكرة جيدة. ٥٨- من الحماقة استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
<u>سابعًا: النية السلوكية (متغير تابع):</u> ٥٩- أنوي استخدام برامج التعليم الإلكتروني في العام الدراسي القادم. ٦٠- أخطط لاستخدام برامج التعليم الإلكتروني في العام الدراسي					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
القادم.					
٦١- أتوقع أنني أستطيع استخدام برامج التعليم الإلكتروني في العام الدراسي القادم.					
٦٢- لا أنوي استخدام برامج التعليم الإلكتروني.					
٦٣- سوف أستمر في استخدام برامج التعليم الإلكتروني في الأجل الطويل.					

الاسم ----------

النوع----------(ذكر)---------- أنثى----------

السن ----------

١-أقل من ٣٠ سنة ٢- من٣١—٤٠ ٣- من٤١ -٥٠ ٤- ٥٠ فأكثر.

الكلية (عملية) (نظرية).

الخبرة في الكمبيوتر والإنترنت :

١- أقل من سنة ٢- من سنة إلى أقل من ٣ سنوات. ٣- (من ٣ إلى أقل من ٥ سنوات) ٤- (٥ سنوات فأكثر).