الجدارات الأكاديمية العامة وأثرها على الولاء السلوكي لطلاب مؤسسات التعليم العالي

دراسة تطبيقية لتحليل الدور الوسيط للرضا والكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي لطلاب كلية التجارة جامعة القاهرة

د. أماني محمد توفيق بخيت

مدرس إدارة الأعمال، المعهد العالي للعلوم الإدارية، مدينة الثقافة والعلوم

amanytawfic69@yahoo.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الثالث - العدد الثاني – الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٢

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

بخيت، أماني محمد توفيق (٢٠٢٢). الجدارات الأكاديمية العامة وأثرها على الولاء السلوكي لطلاب مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية لتحليل الدور الوسيط للرضا والكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي لطلاب كلية التجارة جامعة القاهرة. **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٣(٢) ج٣، ١٣١-١٨٣.

رابط المجلة: https://cfdj.journals.ekb.eg/

الجدارات الأكاديمية العامة وأثرها على الولاء السلوكي لطلاب مؤسسات التعليم العالي

دراسة تطبيقية لتحليل الدور الوسيط للرضا والكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي لطلاب كلية التجارة جامعة القاهرة

د. أماني محمد توفيق بخيت

المستخلص:

هدف الدراسة: تمثل الهدف الرئيسى للدراسة الحالية في التوصل الى نتائج واقعية فيما يتعلق بالعلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية - الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) بأبعادها الثلاثة والولاء السلوكي لطلاب مؤسسات التعليم العالي الحاليين، والخريجين الناتج عن تجربتهم التعليمية من خلال تحليل الدور الوسيط للرضاعن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للعلاقات المحتملة بين متغيرات الدراسة، وباستخدام أسلوب تحليل المسار تم التوصل إلى طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة ومن ثم اختبار الفروض اعتماداً على البرامج الا حصائية (SPSS.17 & AMOS.22) .

البيانات وعينة الدراسة: استعانت الباحثة بمجموعة من البيانات الثانوية المتاحة، والبيانات الأولية ذات الصلة والتي تم تجميعها من المستقصي منهم، وللحصول على البيانات، صممت قائمة استقصاء تم توزيعها على الإنترنت عن طريق البريد الإلكتروني إلى الطلاب الحاليين والخريجين، من عينة عشوائية وبلغ **حجم العينة ٣٥١** طالب وخريج ممن لديهم بريد إلكتروني من طلاب كلية التجارة جامعة القاهرة.

نتائج الدراسة: أسفر التحليل الإحصائي للبيانات ونتائج الدراسة الميدانية عن: وجود تأثير لمتغير الجدارات الأكاديمية العامة بأبعادها الثلاثة (الجدارات الأساسية - الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الرضا عن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي، حيث تفسر الجدارات الأكاديمية العامة بأبعادها الثلاثة (٦٤,١٪) من التباين الكلي في متغير الرضا عن التجربة، و (٧٨٪) من التباين الكلي في متغير الكلمة المنطوقة، و (٧٣,٧٪) من التباين الكلي في متغير الولاء الاتجاهي، وكان للجدارات الأساسية أولوية التأثير على المتغيرات الوسيطة الثلاثة ثم متغير الجدارات النظامية، وتأتي الجدارات الشخصية في المرحلة الثالثة للتأثير. **كما توصلت الدراسة** إلى وجود تأثير للرضا عن التجربة التعليمية على الكلمة المنطوقة، والولاء الإتجاهي، والولاء السلوكي. وجود تأثير للكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي على الولاء السلوكي. أيضا توصلت الدراسة الى زيادة فى قوة العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية- الجدارات النظامية) وبين الكلمة المنطوقة، والولاء الإتجاهي نتيجة دخول الرضا عن التجربة التعليمية كمتغير وسيط فى العلاقة، ولكن ظلت اتجاهات

العلاقات كما هي. وزياة قوة العلاقة نتيجة دخول الرضا عن التجربة، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي كمتغيرات وسيطة بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) والولاء السلوكي، ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي. كما فسرت المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامة (٨٩,٦٪) من التباين الكلي في متغير الولاء السلوكي. وأظهرت النتائج أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء السلوكي، يليها متغير الجدارات النظامية، ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الولاء السلوكي، الجدارات الشخصية. عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة عن الرضا عن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة، والولاء الإتجاهي، والولاء السلوكي تعزى إلى النوع، ولكن وجدت فروق معنوية تعزى الى حالة الطالب **(حالي أو خريج)**، والسن، وعدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغير الكلمة المنطوقة وفقاً للفئات العمرية.

الخلاصة: أظهرت الدراسة أهمية الجدارات الأكاديمية العامة في تحقيق الولاء السلوكي لطلاب مؤسسات التعليم العالي الحاليين والخريجين الناتج عن رضاهم عن التجربة التعليمية والذي ينعكس على الوضع التنافسي للمؤسسات التعليمية على المستوى المحلي والعالمي.

الكلمات المفتاحية: الجدارات الأكاديمية العامة، الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الاتجاهي، الولاء السلوكي، الجدارات الأساسية، الجدارات الشخصية، الجدارات النظامية.

١. مقدمة

حثت ظاهرة العولمة وتدويل التعليم العالي جميع مؤسسات التعليم العالي على ضمان جودة شهاداتهم، ودعت الحاجة الى ذلك الى ايجاد معايير مشتركة يمكن تطبيقها على جميع المؤسسات التعليمية العليا (Hsieh & Huisman, 2017)، وتمت الاستجابة لهذه الدعوة من خلال عملية بولونيا (Bologna Process European،Commission, 1999) (Reinalda, 2008) والتى نتجت عنها معايير EHEA, ، وهى معايير مشتركة وتوافقية قابلة للمقارنة بين مؤسسات التعاليم العالي الأوروبية، من خلال تسجيل نظام من ثلاث دورات (بكالوريوس / ماجستير / دكتوراه) ذات المؤهلات والفترات التعليمية المتماثلة من نتائج الدراسة والتعلم.(Panitsides,2015)، وتنص المعايير المستحدثة لهذا النظام التعليمي الجديد على أنه يجب على القائمين على العملية التعليمية وأعضاء هيئة التدريس اعتبار تعليمهم التزام مدى الحياة بتدريب الطلاب القدرة على الاكتساب المستمر للمهارات والجدارات ومعايير الجودة. وهذا يعني التغيير من سياق التدريس حيث أن المعرفة، واكتساب المهارات أمران أساسيان لعملية التعلم التي تتمحور حول الطالب، وبالتالي، فإن هذا النظام يمكّن الطلاب من أن يكونوا الفاعلين الرئيسيين في تعلمهم ويعدهم لوظائف مرنة في الأسواق الديناميكية المتغيرة. (González & Wagenaar, 2008)

وعلى الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التى اهتمت بدقة بدراسة تطبيق المنهجيات المختلفة والاستراتيجيات التي تعزز اكتساب المعارف والمهارات باعتبارها الإنجاز النهائي لعملية التعلم (Orús et al., 2016) الا أن معظم الدراسات ركزت على وجهة نظر الطلاب الحاليين، وتجاهلت ما يحدث بعد التخرج، عندما يتعاملون مع الوظيفة فى سوق العمل سواء على المستوى المحلي أو العالمي، والقليل جداً من الدراسات هى التى اهتمت بما يحدث بعد اكتساب المهارات وخروج الطلاب لسوق العمل، إن فهم وجهة نظر الطالب بعد التخرج يعد أمر بالغ الأهمية لأنه يسمح بفهم تقييم "العميل النهائي للخدمة (Subrahmanyam, 2017) وبالتالي ، فسوف نقوم بدراسة الرضا عن التجربة التعليمية باعتباره العامل الأساسى في التقييم فى مجال العلوم التربوية، لأنه يعكس المشاعر التى كونها الطلاب خلال تجربتهم التعليمية .(Dalati, 2017; Río-Rama etal., 2021) ويشرح سلوكهم وولائهم للاحق (Subrahmanyam, 2017; Luque-Martínez etal., 2013). وذلك بالتطبيق على الطلاب الحاليين، والخريجيين حيث أن معرفة تصور الطلاب الخريجين يوفر عرض كامل لعملية التعلم (Bray & Williams, 2017) وتقييمهم للخدمة التعليمية التى حصلوا عليها، بالإضافة الى التجربة العملية فى سوق العمل ومعرفة ما تطلبه الشركات، وبالتالي، يمكنهم تقييم فائدة الجدارات التي تم تطويرها مسبقًا وكذلك الدرجة من المعرفة التي حققوها.

٢. الدراسات السابقة:

فى هذا الجزء من البحث سوف يتم عرض الدراسات والأدبيات التي اعتمدت عليها الدراسة:

١/٢ الدراسات المتعلقة بمفهوم الجدارات الأكاديمية العامة

تناولت العديد من المجالات مثل العلوم الاجتماعية واللغوية والتربوية، وعلم النفس مناقشة مفهوم الجدارات، وانبثق عن الجدال وجهات نظر مختلفة حول ما يعنيه هذا المفهوم ومضمونه، ففي مجال العلوم التربوية استخدم (Koenen etal., 2015) مفهوم الجدارات لوصف قدرات الطالب ومعارفه ومهاراته.، ويرى (Bergsmann etal., 2018) أن الجدارات يُنظر إليها على أنها القدرة على القيام بشيء ما بنجاح أو بكفاءة بناءً على مجموعة من المعارف والمهارات. و يشير (Keinänen etal., 2018; Jackson, 2019; Ekinil, etal., 2020) إلى أن الجدارات هى مجموعات القدرات والمهارات التي يتوقع الأفراد معرفتها و / أو فهمها و / أو القيام بها في نهاية عملية التعلم الخاصة بهم. وتناول (Marin-Garcia, 2019; Ekinil, etal., 2020; Ferreras-Garcia, etal., 2021)فى دراستهم المكونات الأكاديمية العامة، والقيود التى تتعلق بالعملية التعليمية، وضرورة دمجه مع مهارات تقنية، والطريقة التي يجب دمجها بها فى تصميم المناهج الدراسية.

وعلى الرغم من التناقضات الموجودة في الأدبيات، توصل (Burga etal., 2017) إلى أهمية تطوير قدرات الطلاب لتحسين عملية التعلم، وإن إمكانية القيام بذلك يعتبر دافع جوهري للطلاب لأخذ الدورات، وتؤثر بشكل إيجابي على رضاهم. وأثبت (Koenen et al., 2015; LeBlanc et al., 2016; Williams, 2019). أن العديد من الجامعات التى أدخلت التعليم القائم على الجدارات من أجل تقليل معدل التسرب وتحسين النجاح الأكاديمي تمكنت من رفع جودة العملية التعليمية، ووجدت أن هذا النوع من التعليم له آثار إيجابية على مختلف الجهات الفاعلة، مما يعزز توليد الإبتكارات الإنتاجية من قبل خريجي الدراسات العليا وزيادة احتمال إدخال طرق عمل جديدة في بيئة الأعمال.

كما أثبتت دراسة ((Stadler et al., 2018 أن اكتساب الطلاب للجدارات والمهارارت يحدد نجاح جامعاتهم. فى حين أكدت دراسة (Grežo & Sarmány-Schuller, 2021) . أن منهجية التعليم التى تتبناها المؤسسة التعليمية التى تعتمد على الجدارات والتى تقوم على التفاعلية والتعاون بين الطلاب تسمح للطلاب بالقيام بدور جوهرى يعزز نجاحهم الأكاديمي، ويرى (Almarghani & Mijatovic, 2017) أن هذا النوع من التعليم يزيد من الرقابة على الطلاب أثناء عملية التعلم، أما (Fandos-Herrera etal., 2019) فيرى أنه يحدد مدى رضاهم بشكل عام.

٢/٢ العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة للطالب الجامعى والرضا عن التجربة التعليمية:

درس (Espinoza etal., 2019) أثر الجدارات والمهارات التى يكتسبها الطالب الجامعى خلال مرحلة الدراسة الجامعية على فرص العمل المستقبلية عندما يتخرج الطالب لاى سوق العمل، وأيد Nastasić etal., 2019) بتحليلهم لنفس العلاقات، ما توصل إليه (Espinoza etal., 2019) من وجود علاقة إيجابية بين الجدارات المكتسبة من مؤسسات التعليم العالي والنجاح الوظيفي (من حيث الأرباح والرضا الوظيفي). كما أشارت بعض الأوراق البحثية مثل (Nastasić etal., 2019) إلى أن الطلاب الخريجين اللذين تمكنوا من الالتحاق بوظائف تتطلب درجة عالية من الجدارات أكثر رضا عن تجربتهم التعليمية . وبالمثل (Banjević etal., 2020)، ألقوا الضوء على أثر القيمة التي حصل عليها الطلاب الخريجين خلال تجربتهم التعليمية الجامعية التى اكسبتهم المهارات، والقدرات والمعرفة، على تمكنهم من الحصول على فرص أفضل فى سوق العمل، كما أشاروا الى أن الجدارات المكتسبة يمكن تقديرها من خلال درجات الطلاب وكفاية المهارات المكتسبة وتوافقها مع متطلبات سوق العمل، وأن شعور الفرد بالرضا نابع من امتلاكه لهذه الجدارات. وتوصل (Kariyawasam & Welmilla, 2020) . أن الخريجين العاطلين عن العمل أشاروا الى أن ذلك يرجع الى انخفاض فرصهم في الجدارات المكتسبة أثناء دراستهم الجامعية، كما أشار عدد من الخريجين العاملين اللذين لم يحظوا بقدر وافر من الجدارات المكتسبة أثناء دراستهم الجامعية الى انخفاض مستوى رضاهم الوظيفى.

٣/٢ العلاقة بين الرضا عن التجربة التعليمية وبين الكلمة المنطوقة والولاء الاتجاهي

هناك العديد من النظريات في مجال التسويق التي اختبرت تأثير رضا الفرد على الولاء، ويعتبر نموذج CSI Customer Satisfaction Index (CSI) وExpectation Confirmation Theory (ECT)هما من أكثر النماذج أهمية، فيثبت نموذج CSI أن ولاء الفرد يزداد مع زيادة درجة الرضا (Fornell.et al., 1996). وبالمثل، يفترض نموذج ((ECT أن الرضا يؤدي إلى نتائج إيجابية مثل المشاركة والتعاون وتكرار السلوك، والذي يعني زيادة درجة ولاء الفرد (Subrahmanyam, 2017) Schlesinger et al., 2017، لذلك، يمكن القول إن الولاء هو النتيجة الطبيعية والهدف النهائي للرضا Calvo-Porral etal., 2017).).

كما أثبتت العديد من الدراسات في مجال العلوم التربوية وجود علاقة جوهرية بين رضا الطلاب عن التجربة التعليمية والكلمة المنطوقة الايجابية، والتوصيات الشفهية، وولائهم للمؤسسة التعليمية التى ينتمون إليها، فوضح (Subrahmanyam ,2017) أن رضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية والذى ولد لديهم الولاء لمؤسستهم التعليمية، نجم عن تأثير جودة الخدمة التعليمية التى حصلوا عليها أثناء دراستهم. وبالمثل، وجد (Doña &Luque ,2020) تأثيرًا مباشرًا قويًا لرضا الطلاب الخريجين عن التجربة التعليمية على ولائهم لمؤسساتهم التعليمية. وبالمثل توصل .(Espinoza etal., 2019; Podnar & Golob, 2017)

الى أن رضا الطلاب الحاليين والخريجيين عن التجربة التعليمية يؤدي إلى زيادة إيجابية فى التوصيات بالمؤسسة التعليمية، والكلمة المنطوقة عن المؤسسة التعليمية وتحسين سمعتها وجذب طلاب جدد إليها.

٤/٢ العلاقة بين الكلمة المنطوقة والولاء الاتجاهي وبين الولاء السلوكي

بشكل عام، يتم تحليل ولاء الطالب السلوكي وتأكيد السلوك السابق تجاه مؤسسة التعليم العالي التى ينتمى إليها، من خلال نواياه للتوصية بمؤسسته التعليمية من خلال التواصل الشفهي والكلمة المنطوقة وولائه الاتجاهي نحوها (Schlesinger et al., 2017) .

توصلت الباحثة من خلال أدبيات الدراسات السابقة الى أن رضا الطالب الجامعى الحالي والخريج عن الجدارات التى يكتسبها خلال تجربته التعليمية الجامعية، ينشر المزيد من التواصل الشفوي الإيجابي والكلمة المنطوقة ويؤكد ولائه الاتجاهي نحو مؤسسته التعليمية، ويشعره بولاء سلوكى أكبر تجاه هذه المؤسسة.

٣. الفجوة البحثية:

- تميزت هذه الدراسة بكونها الأولى من نوعها لندرة مثل هذا النموذج من الأبحاث التى تم تطبيقها على الجامعات المصرية والعربية.
- ناقشت العديد من الأدبيات السابقة أهمية الجدارات فى مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بموضوعات معينة وأثره على الرضا عن التجربة التعليمية، ولكن لم يتطرق أى منها لدراسة أثر الجدارات الأكاديمية العامة بأبعادها الثلاثة على الولاء السلوكي.
- اهتمت الدراسات السابقة بدراسة تصورات الطالب الحالي وتجاهلت الجهات الفاعلة الأخرى فى عملية التعلم، فى حين تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات باهتمامها بسد هذه الثغرات من خلال إبراز الدور الرئيسى للجدارات الأكاديمية العامة فى التجربة التعليمية،
- كذلك ابراز أهمية دور الطلاب الخريجين فى تقييم أثر الجدارات الأكاديمية العامة خاصة بعد التحاقهم بسوق العمل وعدم الاكتفاء بتقييم الطلاب الحاليين فقط.
- كما تميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات فى أنها بحثت فى العلاقة بين أربع متغيرات (الجدارات الأكاديمية العامة، والرضا عن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة مع الولاء الاتجاهي، والولاء السلوكي) مجتمعة فى نموذج واحد فى الجامعات المصرية.

٤. الإطار النظري

١/٤ الجدارات

الجدارات هي النتائج المتعلقة بالمعرفة والمهارات التي يمكن للأفراد اكتسابها وتطويرها أثناء عملية التعلم الجامعى (Bergsmann etal., 2018). تم تبني مفهوم الجدارات من قبل (EHEA) لتحقيق المقارنة الدولية بين الدرجات العلمية والجامعات، والتى اسفرت على الرغم مما تتسم به من بساطة فى ظاهرها عن مجموعة من التصنيفات والفئات والتعريفات المختلفة للجدارات. على سبيل المثال، ملف التصنيف الذي اقترحه (Tuning Project 2000)، والذى تم توظيفه فى مختلف الجامعات لتطبيق مبادئ (EHEA) ، والذى يجب تسليط الضوء عليه، أُسس هذا المشروع على مفهوم مؤداه أن "الجدارات تمثل مزيجًا ديناميكيًا من الإدراك وخلفية المهارات المعرفية، والمعرفة، والفهم، والشخصية، والمهارات الفكرية والعملية، والقيم الأخلاقية، وتصنف الجدارات الأكاديمية العامة إلى ثلاث فئات هى(González & Wagenaar, 2008;Cesco etal., 2021):

- **الجدارات الأساسية**: وتشير إلى القدرات المعرفية والمنهجية والتكنولوجية واللغوية، وتركز على قدرة الفرد على التحليل والربط بين المعطيات، وتعلم اللغات الأجنبية، واتخاذ قرارات مسببه، على سبيل المثال، القدرة على التواصل بلغة ثانية، أو القدرة على إلقاء الضوء على المشاكل وتحديدها وطرحها وحلها كمجموعة أساسية للمهارات.
- **الجدارات الشخصية**: وهى القدرات الفردية مثل المهارات الاجتماعية (التفاعل الاجتماعي والتعاون)، وتتعامل الجدارات الشخصية مع المهارات الاجتماعية للفرد فى معالجة القضايا مثل التفاعلات الاجتماعية والالتزام الأخلاقي والتعاون، الجدارات مثل القدرة على العمل في فريق أو القدرة على التفاوض بفعالية جيدة، وأمثلة من هذه الفئة....
- **الجدارات النظامية**: وتشير الى قدرات الفرد المتعلقة بالأنظمة بأكملها، والتى تجمع بين مهارات الفهم والحساسية والمعرفة فهؤلاء يشيرون الى الجدارات العملية والشخصية المطلوبة، على سبيل المثال، القدرة على التعلم والبقاء على اطلاع دائم، أو القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية.

ويوضح الدول التالى **قائمة الجدارات الأكاديمية العامة التي تم تحليلها** طبقاً ل(González & Wagenaar, 2008;Cesco etal., 2021

جدول (١)

الجدارات	قائمة الجدارات الأكاديمية العامة التي تم تحليلها
الجدارات الأساسية	- القدرة على التفكير المجرد والتحليل والتركيب.
	- القدرة على التنظيم والتخطيط / القدرة على التخطيط وإدارة الوقت.
	- القدرة على توصيل التقارير أو المنتجات أو الأفكار شفهيًا باللغة الأولى.
	- القدرة على التواصل من خلال تقارير الكلمات المكتوبة أو المستندات باللغة الأولى.
	- القدرة على التواصل بلغة ثانية.
	- مهارات في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
	- القدرة على تحديد المشاكل وحلها.
	- القدرة على اتخاذ قرارات منطقية.
الجدارات الشخصية	- القدرة على العمل ضمن فريق.
	- القدرة على العمل في فريق متعدد التخصصات.
	- القدرة على العمل في سياق دولي.
	- مهارات التعامل مع الآخرين والتفاعل.
	- القدرة على التفاوض بفعالية.
	- القدرة على النقد والنقد الذاتي.
	- القدرة على التصرف على أساس التفكير الأخلاقي.
	- القدرة على تنسيق الأنشطة.
	- المسؤولية في العمل.
الجدارات النظامية	- القدرة على التعلم والبقاء على اطلاع دائم بالتعلم.
	- القدرة على التكيف والعمل في المواقف الجديدة.
	- القدرة على توليد أفكار جديدة (إبداع، قيادة).
	- روح المبادرة والقدرة على المبادرة.
	- القدرة على العمل تحت ضغط.
	- القدرة على إيجاد أفكار وحلول جديدة.
	- القدرة على العمل بشكل مستقل.
	- القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية.

٢/٤ الرضا،

يتم تعريف الرضا من خلال نظرية تأكيد التوقع Expectation Confirmation Theory (ECT) كتجربة لمدة محدودة تتعلق باستهلاك منتج / خدمة، مما يؤدي إلى الحفاظ على أو تحسين التوقع الذي كان لدى العميل تجاه هذا المنتج/ الخدمة .(Doña & Luque, 2020; Oliver, 1980) ، كما تنص هذه النظرية على أنه بعد فترة الاستهلاك الأولي، يأتي الرضا من المقارنة بين توقعات المستهلك الأصلية وتصوراته حول الأداء الفعلى، فإذا تم تأكيد التوقعات، سيكون راضيًا ويظهر نية أكبر لمواصلة استهلاك هذا المنتج (Oliver, 1980).

وفي مجال العلوم التربوية، تم تطبيق مفهوم الرضا لتحليل شعور الطلاب بالنتائج التي تم الحصول عليها من عملية التعلم الخاصة بهم (Fernando & Weerasinghe, 2018; Sami & Irfan, 2020) . ويعبر الرضا عن موقف الطلاب قصير المدى الذي يعتمد على تقييم تجربتهم مع الخدمة التعليمية التى حصلوا عليها. وبشكل أكثر تفصيلاً، حدد (Doña &Luque ,2020) الرضا الجامعى للطالب بأنه رضا الطالب كحكم تقييمي لاحق يؤكد التوقعات لمجموعة العوامل المشتركة فى التجربة التعليمية الجامعية بأكملها بدءًا من اختيار التخصص حتى تجربة العمل. الرضا، إذن، تسلسل تعليمي مهم، (Fandos-Herrera etal., 2019)، يرتبط أيضًا بنتائج مرغوبة أخرى مثل جودة التعليم وخفض معدل التسرب (Braun & Zolfagharian, 2016) .

٣/٤ التواصل الشفهي (الكلمة المنطوقة) ،

وهي (Doña &Luque ,2020)، تشير إلى نوايا الأفراد لنقل خبراتهم الشخصية وتقييماتهم حول شركة أومنتج للمستهلكين الآخرين(Katz & Lazarsfeld, 2017) ، لهذا إذا كان الأفراد لديهم موقف إيجابي تجاه خدمة معينة سوف يظهرون أن لديهم رغبة أكبر في التحدث بشكل إيجابي عنه وإيصال تجربتهم للمستهلكين الآخرين (King etal., 2014)، أما إذا كان موقفهم سلبي فسوف تكون التوصية سلبية (Bartosik-Purgat, 2018).

٤/٤ الولاء،

يتم تعريف الولاء على أنه الاستجابات التفضيلية والمواقف السلوكية تجاه علامة تجارية أو أكثر، يعبر عنها المستهلك بمرور الوقت بشكل ايجابى (Engel etal., . 1978; Naseem etal., 2015). وإنه ينطوي على التزام راسخ بإعادة شراء منتج / خدمة مفضلة باستمرار بمرور الوقت، على الرغم من التأثيرات الظرفية وجهود التسويق التي قد تكون لديها القدرة على التسبب في تبديل السلوك (Oliver, 1999; Dickinson, 2014)، كما أثبت أدبيات التسويق أن الولاء هو مصدر رئيسي للنمو المستدام والربح لأنه فى حالة تحقق الولاء يكون العملاء أكثر استعدادًا لدفع أسعار أعلى، ويميلون إلى أن يكونوا أكثر تسامحًا مع المشاكل المتوقعة في أداء الخدمة، وعادة ما يكونون على استعداد للتوصية بالشركة من خلال الكلمة المنطوقة . ويعتبر الولاء من المفاهيم متعددة الأبعاد و تتمثل أبعاده فيما يلى (Ng etal., 2017):

- **الولاء السلوكي:**

وهو سلوك استهلاكي، يتمثل في الشراء المتكرر للمنتج أو الخدمة خلال فترة زمنية معينة، إضافة إلى أنه سلوك لدى العميل يمكن ملاحظته يتمثل في تجديد العميل لسلوكه الشرائي تجاه نفس المنتج أو الخدمة (Schlesinger etal., 2017). وكما هو واضح نرى أن الجانب السلوكي للولاء ركز فقط على تكرار عملية الشراء كمقياس للولاء بغض النظر عن العوامل الأخرى التي قد تؤثرعلى قرار الشراء، وانتقد (Oliver, 1999) التعريفات التي تعرف الولاء من الناحية السلوكية فقط، وأشار إلى أنها تعاني من النقص لأنها لم تأخذ الجانب السيكولوجي للولاء فى الاعتبار، و استجابة لمحدودية البعد السلوكي للولاء، ظهر البعد الاتجاهي للولاء،

- **الولاء الاتجاهي**:

طبقاً لهذا البعد (Ajzen & Fishbein, 1975; Jacoby & Olson, 1977; Jacoby, 1977; Zillmann, 2018) يتمحور ولاء العميل على افتراض رئيسي هو أن قوة الاتجاهات تعتمد على المؤشرات النفسية التي يحملها العميل تجاه المنتج أوالخدمة والتى تتلخص في كل من تفضيلات العميل، والتزامه نحو المنتج أو الخدمة، ونية تكرار السلوك الشرائي، و التى تعتبر المؤشر الرئيسي على إعادة الشراء، كماعرف (Mellens etal.,1996) الولاء الاتجاهي بأنه "ميل العميل نحو العلامة التجارية كنتيجة لمحفز نفسي" حيث يشكل البعد العاطفي وقوة الارتباط بالشركة البعد الاتجاهي، لذا فإن معظم الشركات تفضل أن يكون ولاء زبائنها ولاء اتجاهي بسبب العنصر العاطفي (Terblanche & Boshoff, 2010)، أي أن ولاء العميل لا يمكن أن يقتصر على البعد السلوكي الذي يفسر بواسطة السلوك الشرائي المتكرر من قبل العميل، وإنما يفترض وجود اتجاهات واستعدادات وكذا مواقف ايجابية للعميل نحو المنتج أو الخدمة. وقد تعرض البعد الاتجاهي أيضاً لبعض الانتقادات من بينها عجز هذا البعد عن تفسير السلوك الفعلي لولاء العميل، فيرى أصحاب هذا الرأى أن افتراض وجود اتجاهات ومواقف ايجابية للعميل نحو المنتج أو الخدمة، لا يضمن تكرار السلوك الشرائي فعلياً. وعلى إثر هذه الانتقادات الموجهة للبعد السلوكي والبعد الاتجاهي، ظهر بُعد جديد حاول الجمع بين البعد السلوكي والبعد الاتجاهي للولاء، حيث يرى أصحاب هذا البعد أن " الولاء الحقيقي لا يتم إلا إذا كان هناك ولاء سلوكي مصحوب بولاء اتجاهي وفى هذا الإطار عرف (Dick & Basu ,1994; Skačkauskienė etal., 2015)الولاء على أنه" العلاقة النسبية بين السلوك والاتجاهات نحوشيء محدد "علامة، منتج، خدمة، محل، بائع".

من هنا ترى الباحثة، إن الولاء مفهوم متعدد الأبعاد حيث ينبغى أن تؤخذ في الاعتبار نوايا كل من الأفراد في التوصية، والولاء الاتجاهي، واللذان يترتب عليهما، الولاء السلوكي والذي يتمثل فى إعادة التأكيد على السلوك السابق، والذي يعتبر الانعكاس للولاء السلوكي (Schlesinger etal., 2017). **فتأكيد الأفراد لسلوكهم،** السابق هو شكل من أشكال الولاء السلوكي (Subrahmanyam, 2017)، الذي يعكس رغبة الفرد في دعم قراره السابق بهذه الطريقة، في حين أن النوايا لأداء سلوك معين هي نتيجة لعملية إدراكية عقلانية ومتعمدة يتم تقييمها فى ضوء النتائج المحتملة، وبالتالي فالولاء السلوكي

يعني أن الأفراد يقومون بتقييمهم الأولي للقرار مع الأخذ فى الاعتبار الأداء الحقيقي الذي تم اختباره بالفعل. إذن، الولاء السلوكي يوفر معلومات حول سلوك الأفراد في المستقبل ومدى جدوى منتج / خدمة على المدى الطويل (King etal., 2014).

وفي العلوم التربوية، يمثل الولاء "التزامًا عاطفيًا عميقًا" والتسجيل في مؤسسة تعليمية مختارة بطريقة متسقة في المستقبل، والتوصية بالجامعة للآخرين وتشجيعهم على الالتحاق بها. (Doña &Luque ,2020)، إذن الولاء ،مرتبط ارتباطًا وثيقًا بالنوايا الايجابية للتواصل الكلمة المنطوقة، و الولاء الاتجاهي، واللذان يترتب عليهما الولاء السلوكي .

٥. مشكلة البحث:

تشهد الساحة التربوية تطوراً متسارعاً فى مجال التعليم العالي حيث تزايدت أعداد مؤسسات التعليم العالي الخاصة التى تنافس الجامعات الحكومية، وتنوعت البرامج والتخصصات والتقنيات المطروحة فيها، وبدأت الحكومة فى انشاء الجامعات الأهلية المنافسة لهذه المؤسسات، وبلغ عدد الطلاب المقيدين بالتعليم العالي نحو٣ مليون طالبًا، كما بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم نحو١٢٦ ألف، وبلغ عدد الطلاب الوافدين للدراسة في مصر نحو ٨٧ ألف طالبًا. ويوضح الجدول التالى هيكل الجامعات المصرية، وعدد الكليات بكل منها، وعدد االبرامج الدراسية بها.

جدول (٢)

	عدد الجامعات	عدد الكليات	عدد البرامج الدراسية	عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاوبيهم
الجامعات الحكومية	٢٧	٤٩٤	١٨٨	١٢٦ ألف
الجامعات الخاصة	٣٦	٢٦٤		
الجامعات الأهلية القائمة	٤	تم بدء الدراسة بها		
الجامعات الأهلية تم انشائها	١٢	لم تبدأ الدراسة بها بعد		
الجامعات الأهلية تحت الانشاء	١٦	صدر بإنشائها قرارات جمهورية، ولم تبدأ الدراسة بها بعد		

المصدر: من اعداد الباحثة، أرقام وإحصائيات: طفرة بمنظومة التعليم العالي والبحث العلمى https://www.youm7.com › story › 2021,

ولكن مع هذا الكم الهائل من الجامعات المتنافسة، فإن هذه المؤسسات التعليمية جميعها تواجه مخاطر واضحة فمنها من تتسم مخرجاته بعدم قدرتها على المنافسة فى سوق العمل المحلية والأقليمية ولا تتطلع للدخول الى سوق العمل الدولية، وفى ظل ضخامة المتطلبات المادية للتعليم فى بعض المؤسسات التعليمية المصرية الخاصة والأهلية، فلم تعد المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي والاقليمى فقط، فقد وجدت السوق العالمية مجالاً لها لجذب الطلاب المصريين للدراسة بها، خاصة وأن ما توفره الجامعات المحلية من المهارات والجدارات التى يكتسبها الطالب الذى يدرس فى الجامعات المصرية تفتقر الى المعايير الدولية التى تسمح للخريج بالمنافسة فى سوق العمل على المستوى المحلي أو الدولى، ولم يرقى الى الانخراط فى التقييم الدولى والعربى من الجامعات المصرية سوى اربعة جامعات من أصل ٦٧ جامعة قائمة على الرغم من اختلاف المعايير واوزان التصنيف الجامعي التي تضعها المؤسسات القائمه علي التقييمات الدولية للجامعات والتى تعتبرمن اكثر المؤسسات دقة فى التقييم العالمي للجامعات. وهى التصنيف الأكاديمي "ARWU " المعروف بتصنيف "شنغهاي"؛ وتصنيف تايمز للتعليم العالي "THE-WUR" المعروف بتصنيف "تايمز" ، ثم التصنيف الذي يحمل اسم مؤسسة "كواكيرلي سايموندز Quacquarelli Symonds "المعروف بتصنيف كيو إس " QS " . وتشمل معايير التصنيف الجامعي لهذه المؤسسات السمعة الأكاديمية، والاستشهادات البحثية، والأوراق المنشورة، وسمعة المؤسسات التعليمية لدى أصحاب الأعمال، وعدد الجوائز الدولية التى فاز بها من ينتمون الى المؤسسة التعليمية، ونسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب، إلخ. وتختلف المعايير التى تعتمد عليها كل مؤسسة من هذه المؤسسات عن قرينتها فى بعض الجوانب، فيعتمد تصنيف شنغهاي على عدد الاستشهادات البحثية، والأوراق المنشورة في المجلات العلمية المعروفة على شبكة العلوم على ٦٠٪ من التصنيف، بالإضافة إلى عدد الخريجين والعاملين الذين فازوا بجوائز وميداليات نوبل ب ٣٠٪ ، ويكتسب بذلك تصنيف شنغهاي أهميه للجامعات والطلاب من ذوى التوجهات البحثيه، ويعتبر تصنيف التايمز أقرب إلى تصنيف شنغهاي من تصنيف كيواس مع التركيز على ٣٠٪ من جودة التدريس ، و٣٠٪ من الصناعات البحثية والأكاديمية ، و٣٠٪ من الاستشهادات ، و٢,٥٪ لنقل المعرفة للصناعة و٧,٥٪ لعالمية الجامعة، نظرا لأن كثافة البحث ومعايير الجودة هى المهيمنة على التقييم، أما في تصنيف QS ، فتمثل المكانة الأكاديمية ٤٠٪ ، وتمثل مكانة الجامعات لدى أرباب العمل ١٠٪ من، وتمثل الاستشهادات ٢٠٪، ونسب اعضاء هيئه التدريس إلى الطلاب ٢٠٪، وعالمية المعلم والطالب تمثل١٠٪ من إجمالي درجات الجامعة. وسوف يعتمد البحث على تصنيف QSلأنه هو التقييم الذى أخذ فى اعتباره تقييم أرباب الأعمال للجامعات كانعكاس لمخرجات التعلم للجامعة وجدارة الطالب كمنتج للمؤسسة التعليمية الذى يستعد لتلبية احتياجات سوق العمل من الوظائف التي تسمح بالحصول على أعلى أجور، ولذلك هو أقرب تصنيف للعالم الحقيقي، واموضوع الدراسة من بقية التصنيفات، ويوضح الجدول التالى ترتيب الجامعات المصرية ضمن الجامعات العربية و العالمية وفقاً لتصنيف كيو إس (QS) لعام ٢٠٢١.

جدول (٣)

تصنيف الجامعات العربية عربياً وعالمياً وفق تصنيف كيو إس (QS)لعام ٢٠٢١

الجامعة	الدولة	الترتيب عربياً	الترتيب عالمياً	الجامعة	الدولة	الترتيب عربياً	الترتيب عالمياً
جامعه الملك عبد العزيز	السعوديه	١	١٤٣	جامعه العلوم التطبيقيه	البحرين	٢٢	٦٥٢
جامعه الملك فهد	السعوديه	٢	١٨٦	جامعه العلوم والتكنولوجيا	الاردن	٢٣	٦٦٠
جامعه خليفه	ابوظبي	٣	٢١١	جامعه ابوظبي	الامارات	٢٤	٧٠١
الجامعه الامريكيه	بيروت	٤	٢٢٠	جامعه عجمان	الامارات	٢٥	٧٠٢
جامعه قطر	قطر	٥	٢٤٥	الجامعه اللبنانيه	لبنان	٢٦	٧١٦
جامعه الامارات	الامارات	٦	٢٨٤	جامعه نوتردام	لبنان	٢٧	٧٢٢
جامعه الملك سعود	السعوديه	٧	٢٨٧	جامعه زايد	الامارات	٢٨	٧٥٠
جامعه الامريكيه الشارقة	الامارات	٨	٣٤٨	جامعه الامير محمد بن فهد	السعوديه	٢٩	٧٧٣
جامعه السلطان قابوس	عمان	٩	٣٧٥	جامعه عين شمس	مصر	٣٠	٨٠٣
الجامعه الامريكيه القاهره	مصر	١٠	٤١١	جامعه الاسكندريه	مصر	٣١	٨٠٤
جامعه ام القرى	السعوديه	١١	٤٧٥	جامعه بيروت العربيه	لبنان	٣٢	٨١٧
جامعه بلمند	لبنان	١٢	٥٠٨	الجامعه الالمانيه	الاردن	٣٣	٨٣٦
جامعه الامام عبد الرحمن	السعوديه	١٣	٥٢٢	جامعه الخليج للعلوم والتكنولوجيا	الكويت	٣٤	٨٣٨
جامعه القديس يوسف	لبنان	١٤	٥٤٩	الجامعه الاسلاميه في المدينه	السعوديه	٣٥	٨٤١
الجامعه اللبنانيه الامريكيه	لبنان	١٥	٥٥٦	جامعه الملك فيصل	السعوديه	٣٦	٨٤٩
جامعه القاهره	مصر	١٦	٥٦١	جامعه الكويت	الكويت	٣٧	٨٥١
الجامعه الامريكيه دبي	الامارات	١٧	٦٠١	جامعه الاميره نوره بنت عبد الرحمن	السعوديه	٣٨	٨٧٤
جامعه الروح القدس	لبنان	١٨	٦١١	جامعه الاميره سميه للتكنولوجيا	الاردن	٣٩	٨٧٥
جامعه الملك خالد	السعوديه	١٩	٦٢٠	جامعه بغداد	العراق	٤٠	٩٥١
الجامعه الاردنيه عمان	الاردن	٢٠	٦٤٢	جامعه البحرين	البحرين	٤١	٩٥٢
جامعه الشارقه	الامارات	٢١	٦٤٩	جامعه الكوفه	العراق	٤٢	٩٦٤

المصدر http //www.topuniversities.com/qs-world-university-ranking/methodology

http //www.topuniversities.com/ university-ranking/ world-university-ranking/2021

بعد استعراض قصور قدرة الجامعات المصرية على الدخول للتصنيف الدولى، أصبحت الحاجة ملحة لايجاد جهات مهمتها الأساسية ضمان جودة التعليم العالي وفق المعايير العالمية فى ظل الدعوة في جميع أنحاء العالم الى تدويل وعولمة مؤسسات التعليم العالي، والتى تحث مؤسسات التعليم العالي على ضمان جودة شهاداتهم لانتاج مخرجات تعلم قادرة على المنافسة فى سوق العمل المحلية والعالمية، للوصول الى رضا مخرجات التعلم عن التجربة التعليمية لمؤسسة التعليم العليا التى ينتمون اليها وولائهم لها (Javier, 2020)، وطبقا لتصنيف **(QS)** واتفاقاً مع (Stadler et al., 2018) ترى الباحثة أن نجاح الجامعات وتقييمها يعتمد على الجدارات و المهارات التى تكسبها لطلابها.

وحيث أن الرضا والولاء يعدان فى ظل هذا الزخم من المؤسسات التعليمية من الأدوات التسويقية الهامة لتضع المؤسسة التعليمية بصمتها التنافسية. وللقياس على المستوى العالمي سوف يتم الاعتماد فى هذه الدراسة على المعايير التى تقدمها European Higher Education Area (EHEA) وهى منظمة تعليمية تهدف إلى إنشاء نظام مشترك للتعليم العالي في جميع أنحاء أوروبا (Fandos-Herrera etal., 2019) ، ووضع الأهداف العامة التي تعمل على تحسين جودة الخدمة التعليمية، (Fernandez-Sainz, 2016).

لذلك ترى هذه الدراسة أن مشكلة تراجع المؤسسات التعليمية المصرية فى التصنيف العربى والدولى يرجع للأسباب التالية:

- عدم اهتمام هذه المؤسسات بالمهارات التى يكتسبها الطالب الجامعى خلال دراسته الجامعية على وتأثيرها السلبي على رضاه وولائه للجامعة فى تجربته التعليمية خلال المراحل الدراسية الأربعة، وبعد التخرج فى سوق العمل،
- افتقار الجدارات التى يكتسبها الطالب الجامعى المصرى الى محاكاة الجدارات التى التى اعتمدتها الجامعات الأوروبية European Higher Education Area (EHEA) واتخذتها كمعيار للمقارنة بين مؤسسات التعاليم العالي الأوروبية.

٦. أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى التوصل الى نتائج واقعية فيما يتعلق بالعلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة، ورضا الطلاب الحاليين، والطلاب الخريجين وولائهم لمؤسسة التعليم العالي الناتج عن تجربتهم التعليمية، وذلك من خلال:

١. دراسة تأثير الجدارات الأكاديمية العامة التى اكتسبتها الطلاب أثناء تجربة التعلم الخاصة بهم على الولاء السلوكي تجاه مؤسسة التعليم العالي التى التحقوا بها.
٢. دراسة العلاقة بين الرضا والولاء السلوكي من خلال مكونين:

(١/٢) الكلمة المنطوقة، وتوصية الآخرين بالالتحاق بالمؤسسة التعليمية من خلال الاتصالات الشفهية.

(٢/٢) الولاء الاتجاهي ونية الأفراد بالتوصية بمؤسسة التعليم العالي التى التحقوا بها لأشخاص آخرين.

٣. تحليل العلاقات المقترحة لكل من الطلاب الحاليين، كعملاء نهائيين للخدمة التعليمية، والطلاب السابقين، كعملاء خريجين لديهم القدرة على تقييم النتائج التي تم الحصول عليها، بعد الانخراط فى سوق العمل (Annamdevula & Bellamkonda, 2017; Eurico etal., 2015).

٤. رسم صورة أوسع للتعليم العالي وتحديد ما إذا كان تأثير الجدارات والرضا يختلف بعدما أنهى الفرد دراسته، من خلال المقارنة بين وجهات المختلفة التى تم الاطلاع عليها فى الدراسات السابقة.

٧. أهمية الدراسة

١/٧ الأهمية العلمية:

تأتى الأهمية العلمية للبحث من خلال:

- فهم طبيعة العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة بأبعادها الثلاثة وبين الولاء السلوكي للطلاب الجامعيين.
- ترسيخ ولاء الطلاب للمؤسسات التعليمية التى ينتمون إليها، وبالتالى تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسةالتعليمية.
- أهمية الموضوع نفسه، تعد هذه الدراسة نواة لبداية الدراسات العربية فى هذا المجال، حيث أن تأثير الجدارات الأكاديمية العامة على رضا الطلاب عن التجربة التعليمية، والولاء السلوكي لم ينل النصيب الكافى من الدراسة والتحليل، سواء على مستوى الدراسات العربية أو الأجنبية.

٢/٧ الأهمية التطبيقية:

- تنظر هذه الدراسة الى الجدارات كجوهر لأي نموذج تعليمي (Powell etal., 2012) ، حيث حيث دمجت بين المهارات والمعارف والقدرات التي اكتسبها الطالب خلال دراسته فى مؤسسة التعليم العالي التى درس بها، (González & Wagenaar, 2008)،
- تتبنى هذه الدراسة دور الجدارات الأكاديمية العامة طبقاً لأهميتها في تطوير المهارات الأساسية الشخصية والمهنية للأفراد، مثل العمل الجماعي أو مهارات اتخاذ القرار، وكذلك تلك المتعلقة بمهارة التفاعل مع الأخرين وإقامة علاقات شخصية معهم..(Trivellas et al., 2015) .

- أهمية مجال التطبيق، حيث يعد القطاع الأكاديمى أحد أهم القطاعات الاستراتيجية، والاقتصادية، التى يمكن تنميتها لجذب الدارسين فى الدول المحيطة.

٨. منهجية الدراسة

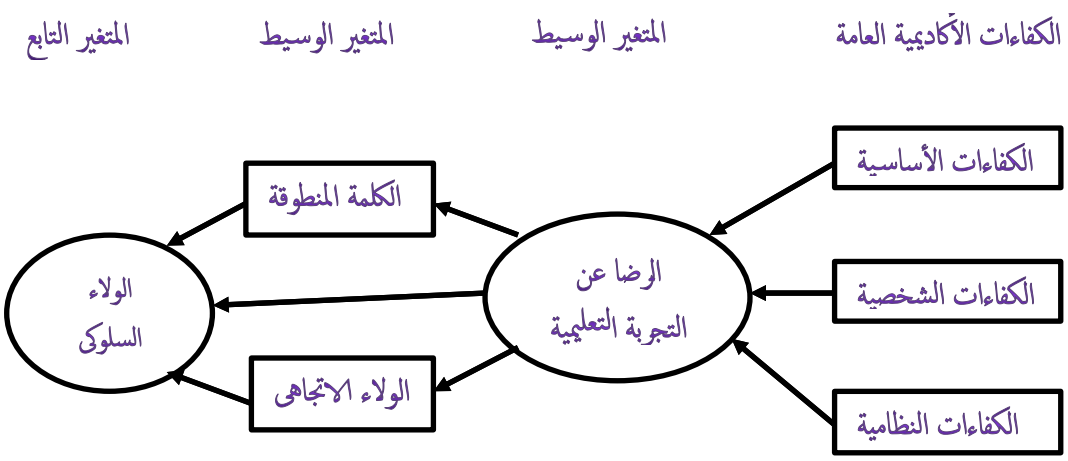
تتضمن منهجية الدراسة العناصر الآتية:

١/٨ فروض البحث:

من العرض السابق لمشكلة البحث وأهدافه، والنموذج الذي تم اقتراحه من قبل الباحثة فإنه يمكن صياغة الفروض التالية تمهيدا لاختبارها إحصائياً.

١. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الرضا عن التجربة.
٢. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.
٣. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الاتجاهي.
٤. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.
٥. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.
٦. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الإتجاهي.
٧. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.
٨. يؤثر الكلمة المنطوقة تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.
٩. يؤثر الولاء الإتجاهي تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.
١٠. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً غير مباشراً على الكلمة المنطوقة من خلال الرضا عن التجربة.
١١. تؤثر تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً غير مباشراً على الولاء الإتجاهي من خلال الرضا عن التجربة.
١٢. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة تأثيراً غير مباشراً على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي.

تُصنف متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة والتي قد تؤثر على الولاء السلوكي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية والكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي والتي تم استنتاجها من مشكلة البحث وأهدافه والإطار النظري له إلى (الجدارات الأساسية والجدارات الشخصية والجدارات النظامية) كما يتضح من الشكل التالي:



شكل رقم (١) نموذج **البحث**

تم بناء نموذج البحث بناء على الدراسات التالية: (Javier Borraz etal., 2020; Strijbos etal., 2015)

٢/٨ مجتمع وعينة البحث:

١/٢/٨ تعريف مجتمع البحث:

يضم جميع طلاب جامعة القاهرة بكلية التجارة الفرقة الرابعة وخريجي الكلية الذي مر على تخرجهم ثلاث سنوات ولديهم بريد الكتروني:

جدول رقم (٤)
أعداد الطلاب والخريجين

الشركة	عدد الطلاب والخريجين	النسبة
الطلاب	٢٤٢١	٥٧,٧٪
الخريجون	١٧٧٢	٤٢,٣٪
إجمالي	٤,١٩٣	١٠٠٪

المصدر: كلية التجارة جامعة القاهرة ٢٠٢٠

٢/٢/٨ اختيار عينة البحث:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث تعذر استخدام الحصر الشامل في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك نظراً لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة فسوف تقوم الباحثة بالاعتماد على أسلوب العينة العشوائية، قد تم تحديد عينة البحث ومدى تمثيلها لمجتمع البحث والتي بلغ حجمها ٣٥١ مفردة باستخدام المعادلة التالية (على، ١٩٨١)

$$\text{ن} = \frac{\text{ق (١-ق)}}{\frac{\text{ق (١- ق)}}{\text{ن}_١} + \frac{(\text{د})^٢}{(\text{د.م})}}$$

حيث:

ن: حجم العينة

ق: نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع وقد اعتبرتها الباحثة ٥٠٪

د: نسبة الخطأ المسموح به وقد اعتبرته الباحثة ٥٪

د.م: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة والذي اعتبرته الباحثة ٩٥٪ وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة = ١,٩٦.

ن١: حجم مجتمع الدراسة = **٤١٩٣** طالب وخريج ممن لديهم بريد إلكتروني

حجم العينة ٣٥١ طالب وخريج ممن لديهم بريد إلكتروني

جدول رقم (٥)

توزيع عينة البحث محل البحث

الشركة	حجم العينة	توزيع العينة
الطلاب	٢٠٣	١٦٨
الخريجون	١٤٨	١٢٣
إجمالي	٣٥١	٢٩١

وللحصول على البيانات، صممت قائمة استقصاء تم توزيعها على الإنترنت عن طريق البريد الإلكتروني إلى الطلاب الحاليين والخريجين، تم إجراء اتصال مع المشاركين من خلال البريد الإلكتروني الخاص بهم الذى قاموا بتسجيله للتواصل معهم عند الالتحاق بالجامعة، كان اجمالي القوائم التى تم الرد عليها من المستقصى منهم ٢٩١ بعد استبعاد ١١ قائمة منهم لعدم اكتمال البيانات و٤٩ قائمة بسبب المشاكل المتعلقة بإعطائهم اجابات مختلفة لنفس الأسئلة التى أخذت أنماط مختلفة، تكونت العينة النهائية من ٢٩١ مشاركًا : ١٦٨ طالبًا حاليًا و ١٢٣ خريجا، ويوضح الجدول (٥) توزيع وخصائص العينة النهائية.

٣/٨ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للعلاقات المحتملة بين متغيرات الدراسة، واستعانت الباحثة لتحقيق ذلك بمجموعة من البيانات الثانوية المتاحة، والبيانات الأولية ذات الصلة والتي تم تجميعها من المستقصي منهم بغرض تحليلها واختبار صحة الفروض وتم الاعتماد في ذلك على أسلوب الاستقصاء وتتضمن قائمة الاستقصاء مجموعة من العبارات المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية للمستقصي منهم بغرض توصيف عينة الدراسة.

٤/٨ أساليب تحليل البيانات:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا للثبات (Alpha) لقياس مستوى الثبات أو التناسق الداخلي لعبارات مقياس كل متغير.
- التحليل العاملي factor analysis للتحقق من الصلاحية الإحصائية لمكونات كل مقياس، وتكوين المقاييس المجمعة للمتغيرات ذات المتغيرات الكثيرة.
- أسلوب الارتباط Correlation method لوصف قوة واتجاه علاقات الارتباط بين جميع متغيرات الدراسة.
- أسلوب تحليل المسار Path analysis حيث يوضح علاقة المتغيرات المستقلة بالمتغير الوسيط، ثم يوضح علاقة المتغيرات المستقلة والمتغير الوسيط بالمتغير التابع ومن خلاله يتم تحديد مدى تأثير المتغير الوسيط على العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

هذا وقد تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في تشغيل النموذج المقترح.

٥/٨ حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تحددت بيئة الدراسة في جامعة القاهرة بكلية التجارة.
الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عدد من الطلاب والخريجين بجامعة القاهرة بكلية التجارة.
الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال مدة زمنية محددة استغرقت ثمانية أشهر أشهرمن ٢٠٢٠/٧/١ إلى ٢٠٢١/٢/١.

٦/٨ أنواع ومصادر البحث:

اعتمدت الباحثة على أسلوبي الدراسة المكتبية والميدانية حيث تم تجميع الكثير من البيانات الموجودة في المراجع والدوريات الأجنبية والعربية المتعلقة بموضوع البحث، كما استخدمت الدراسة الميدانية للحصول على البيانات من مصادرها الأصلية بالاعتماد على قائمة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض.

٧/٨ أدوات البحث:

تم استخدام قائمة استقصاء تحتوي على ٣٨ سؤالاً كلها من الأسئلة المغلقة حتى يسهل على أفراد العينة تسجيل تقديراتهم بدقة. كما يساعد على تحليل ومعالجة البيانات إحصائياً. وبصورة أكثر تفصيلاً يوضح الجدول التالي متغيرات البحث وعناصر قياسها:

جدول رقم (٦)
متغيرات البحث ومكوناتها

المجموعة ورموزها		متغيرات البحث	قياس المتغيرات	حدود الأسئلة
المتغيرات المستقلة	الجدارات الأكاديمية العامة	الجدارات الأساسية	Tuning Project (2000)	١- ٩
		الجدارات الشخصية	Tuning Project (2000)	١٠- ١٨
		الجدارات النظامية	Tuning Project (2000)	١٩-٢٦
المتغيرات الوسيطة		الرضا عن التجربة	Dziewanowska, 2017; Banjević etal., 2020	٢٧-٢٩
		الكلمة المنطوقة	Sánchez-Franco, PeralPeral, & Villarejo-Ramos, 2014)	٣٠- ٣٢
		الولاء الإتجاهي	Terblanche & Boshoff, 2010; Doña &Luque ,2020	
المتغير التابع	الولاء السلوكي	الولاء السلوكي	Subrahmanyam, 2017; King etal., 2014; Doña &Luque ,2020	٣٣-٣٥

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت السداسي والذي يتراوح بين (٠ – ٥) لتحقيق أكبر قدر من التباين وتقليل الميل التقليدي لأفراد العينة إلى التوسط في التقديرات. حيث يعنى الرقم (٠) عدم الحدوث على الإطلاق، بينما يعنى الرقم (٥) أن الحدث مؤكد (Ahmed,2016)، كماقامت الباحثة بتطبيق أداة البحث على عدد مكون من (٢٩) طالب وخريج (كعينة تجريبية) لفحص أداة الدراسة إحصائياً فيما يسمى (Pilot study)

٨/٨ خصائص عينة الدراسة:

من الجدول رقم (٧) تبين من تفريغ قوائم الاستقصاء أن: نسبة ٥٨,٤٪ من الذكور، بينما ٤١,٦٪ من الإناث وأن فئاتهم العمرية هي كالآتي: (٢١,٦٪) من فئة (**أقل من ٢٢**)، و (٢١,٦٪) من فئة (**من ٢٢-٢٤**)، (١٦,٨٪) من فئة (**من ٢٤-٢٦**)، بينما النسبة الباقية من فئة (**أكثر من ٢٦**) أما عن حالة الطالب **(حالي أو خريج)** فإن النسبة الأكبر منهم وهي ٥٧,٧٪ من الطلاب، ونسبة ٤٢,٣٪ من الخريجين.

جدول رقم (٧)
خصائص عينة البحث حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير		العدد	النسبة
النوع	**- ذكر**	**١٧٠**	٥٨,٦٪
	- أنثى	**١٢١**	٤١,٤٪
العمر	**- أقل من ٢٢**	**٦٣**	٢١,٦٪
	- من ٢٢- لأقل من ٢٤	**٦٣**	٢١,٦٪
	- من ٢٤- لأقل من ٢٦	**٤٩**	١٦,٨٪
	- أكثر من ٢٦	**١١٦**	٤٠,٠٪
حالة الطالب **(حالي أو خريج)**	**- طالب**	**١٦٨**	٥٧,٧٪
	- خريج	**١٢٣**	٤٢,٣٪

٩/٨ الدراسة الميدانية:

للتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة وتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض البحثية تم استخدام مجموعة من الأساليب ا حصائية – سيتم تناولها لاحقا أثناء عرض النتائج – اعتماداً على البرامج الا حصائية (SPSS.17 & AMOS.22) حيث قامت الباحثة بعد الانتهاء من تجميع القوائم ومراجعتها بترميز جميع المتغيرات والعبارات المستخدمة في القياس لأغراض التحليل.

١/٩/٨ تقييم صدق وثبات المقاييس:

تم التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة وفقا لما يلي:

- الصدق الظاهرى: تم عرض القائمة على عدد من المتخصصين الأكاديميين – أساتذة إدا رة الأعمال للتأكد من الصياغة اللغوية ووضوح وسهولة فهم العبارات المستخدمة وارتباطها بمتغيرات الدراسة. وقد أعيد صياغة بعض العبارات بناءًا على الملاحظات الواردة بعد مناقشة الباحثة.
- الصدق التقاربى: أظهرت النتائج الواردة بجدول (٨) أن قيم معاملات التحميل المعيارية لكافة العبارات معنوية وأكبر من ٠,٥٠ ، كما يوضح الجدول أن قيم المتوسط التباين المستخلص (AVE) لكل بعد من أبعاد القياس وفقا للعبارات النهائية أكبر من ٠,٥٠ وهو ما يدلل على تمتع المقاييس النهائية بالصدق التقاربى (Ahmad et al., 2016).

جدول رقم (٨)

نتائج تقييم الصدق التقاربى والاتساق الداخلى لمتغيرات الدراسة

المتغيرات الرئيسة	أبعاد القياس والعوامل المعبرة عنها	معاملات التحميل المعيارية	معامل الثبات	AVE	المقياس النهائي (ترميز)	Tolerance	VIF
الجدارات الأساسية	القدرة على التفكير المجرد والتحليل والتركيب.	٠,٨٥٣	٠,٨٦٤	٠,٨١	X1`	٠,٥١٤	١,٩٤٥
	القدرة على التنظيم والتخطيط / القدرة على التخطيط وإدارة الوقت.	٠,٨٧٤					
	القدرة على توصيل التقارير أو المنتجات أو الأفكار شفهيًا باللغة الأولى.	٠,٨٩٦					
	القدرة على التواصل من خلال تقارير الكلمات المكتوبة أو المستندات باللغة الأولى.	٠,٨٦٦					
	القدرة على التواصل بلغة ثانية.	٠,٨٢١					
	مهارات في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.	٠,٧٣٧					
	القدرة على تحديد المشاكل وحلها.	٠,٧٨٠					
	القدرة على اتخاذ قرارات منطقية.	٠,٩٠٢					
	القدرة على التفكير المجرد والتحليل والتركيب.	٠,٩٠١					

الجدارات الشخصية	القدرة على العمل ضمن فريق.	٠,٨٣٧	٠,٨٤٧	٠,٨٦	X2	٠,٥٥٧	١,٧٩٤
	القدرة على العمل في فريق متعدد التخصصات.	٠,٨٨٧					
	القدرة على العمل في سياق دولي.	٠,٩٠٧					
	مهارات التعامل والتفاعل مع الآخرين.	٠,٨٩٣					
	القدرة على التفاوض بفعالية.	٠,٩٣١					
	القدرة على النقد والنقد الذاتي.	٠,٨٦٨					
	القدرة على التصرف على أساس التفكير الأخلاقي.	٠,٨٢٠					
	القدرة على تنسيق الأنشطة.	٠,٨٩١					
	المسؤولية في العمل.	٠,٧١٣					
الجدارات النظامية	القدرة على التعلم والبقاء على اطلاع دائم بالتعلم.	٠,٨٧٥					
	القدرة على التكيف والعمل في المواقف الجديدة.	٠,٧٦٨					
	القدرة على توليد أفكار جديدة (إبداع) قيادة.	٠,٨٨٣	٠,٨٢٨	٠,٧٧	X3`	٠,٥٠٥	١,٩٨٠
	روح المبادرة والقدرة على المبادرة.	٠,٨٠٦					
	القدرة على العمل تحت الضغط.	٠,٨١٣					
	القدرة على إيجاد أفكار وحلول جديدة.	٠,٨٣٤					
	القدرة على العمل بشكل مستقل.	٠,٨٥٨					
	القدرة على تطبيق المعرفة في المواقف العملية.	٠,٨٣٣					
الرضا عن التجربة	بشكل عام أنا راضى عن الدراسة الجامعية اللى أدرسها.	٠,٨٨٤	٠,٨٩٨	٠,٧٩	Y1		
	تجربتى مع الدراسة الجامعية كانت مثلما توقعت.	٠,٧٠٦					
	الدرجة الجامعية اللى سوف أحصل عليها مرضية بالنسبة لى .	٠,٨١٨					

الكلمة المنطوقة	سوف أتحدث بشكل ايجابى عن جامعتى مع أصدقائى وأقاربى.	٠,٨٥٦	٠,٨٦١	٠,٧٥	Y2			
	سوف أشجع الآخرين على الالتحاق بجامعتى.	٠,٩٠٠						
	سوف أرشحها لأى شخص يسألنى عن جامعة يلتحق بها.	٠,٨٥٨						
الولاء الإتجاهي	سوف أوصى أقاربى وأصدقائى بالالتحاق بجامعتى.	٠,٨٧١	٠,٨٤٤	٠,٨٤	Y3			
	اذا فكرت يوما فى استكمال دراستى الجامعية فسوف انوى أعود الى جامعتى مرة أخرى.	٠,٨٣٩						
	ارجع أى نجاحات احققها فى عملى دائما الى جامعتى.	٠,٧٥٣						
الولاء السلوكي	لو عاد بى الزمن لأختار جامعة فسوف أختار نفس الجامعة التى درست بها.	٠,٩١١	٠,٨١٢	٠,٩٠	Y			
	لو عاد بى الزمان سوف ألتحق بجامعتى حتى لو كانت تكلفة الالتحاق بها أعلى من الجامعات المماثلة.	٠,٩٢٧						
	إذا قررت استكمال دراستى العليا ولم يتوافر ذلك فى جامعتى فسوف ابحث عن فرع آخر لها فى مدينة اخرى.	٠,٩٢٣						

- الصدق التمييزى: أشارت النتائج الواردة بجدول (٩) أن قيم الجذر التربيعى لمتوسط التباين المستخلص AVE لكل متغير أكبر من معاملات الارتباط لهذا المتغير مع المتغيرات الأخرى وهو ما يدلل على تمتع المقاييس المستخدمة بالصدق التمييزى (Ahmed et al., 2016)

- تعد القيمة مقبولة لحدود السماح (Tolerance) عندما تكون أكبر من 10. 0 ، كما تعد قيمة معامل تضخم التباين(VIF) عندما تكون أصغر من (10) ، ويتضح تجاوز المقاييس لهذا الإختبار ، ممايعني عدم وجود علاقات ارتباط بين المتغيرات المستقلة ، مما يعنى عدم وجود مشكلة Muiti-Collinearity.

ويوضح الجدول رقم (٩) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارى ومعاملات الارتباط والجذر التربيعى ل AVE

م	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الجدارات الأساسية	الجدارات الشخصية	الجدارات النظامية	الرضا عن التجربة	الكلمة المنطوقة	الولاء الإتجاهي	الولاء السلوكي
الجدارات الأساسية	3.0433	.71378	٠,٩٠						
الجدارات الشخصية	2.5679	.80647	٠,٤٩٩**	٠,٩٣					
الجدارات النظامية	2.8234	.78200	٠,٥٤٧**	٠,٥٠٨*	٠,٨٨				
الرضا عن التجربة	2.6938	.77029	٠,٧٩٠**	٠,٦٨٨**	٠,٧٣٥**	٠,٨٩			
الكلمة المنطوقة	2.8584	.80782	٠,٨٦٧**	٠,٦٨٣**	٠,٧٤٥**	٠,٨٣٣**	٠,٨٧		
الولاء الإتجاهي	3.0351	.64225	٠,٨٥٨**	٠,٧٦٢**	٠,٧٦٦**	٠,٨٦٤**	٠,٩١١**	٠,٩٢	
الولاء السلوكي	3.0302	.67539	٠,٨٧٨**	٠,٧٤٨**	٠,٧٧٦**	٠,٨٦٤**	٠,٩٦٢**	٠,٩٨٦**	٠,٩٥

يتضح من الجدول رقم (٩) الآتي:

قيم قطر مصفوفة الارتباط تعبر عن الجذر التربيعى لمتوسط التباين المستخلص AVE .

- معاملات الارتباط معنوية < ٠,٠٥

ثبات المقاييس: تشير النتائج الواردة بجدول (٩) أن قيم معامل الثبات لكافة المقاييس المستخدمة أكبر من ٠,٧٠ وهو ما يعكس إتصاف تلك المقاييس بالاتساق والدقة والثبات (Ahmad et al., 2016).

- اختبار معنوية الاختلافات بين العملاء في تقييم الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي والولاء السلوكي وفقاً للعوامل الديموغرافية:

لتحقيق الهدف الأول من أهداف الدراسة والمتعلق بقياس وجود اختلافات معنوية بين بين الطلاب والخريجين في الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة و الولاء الإتجاهي و الولاء السلوكي الآخرين وفقاً للعوامل الديموغرافية (النوع – السن– حالة الطالب **(حالي أو خريج)**، اعتمدت الباحثة لتحديد معنوية الاختلافات وفقا للنوع و حالة الطالب **(حالي أو خريج)** على اختبار Independent Sample T test ، ووفقا لمتغير السن تم الاعتماد على اختبار One-Way ANOVA . وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠)

قيم المتوسطات الحسابية وفقا للعوامل الديموغرافية واختبار معنوية الاختلافات بينها

المتغير واختبار الفروض	فئات المتغير	متوسط الرضا عن التجربة	متوسط الكلمة المنطوقة	متوسط الولاء الإتجاهي	متوسط الولاء السلوكي
النوع	ذكر	٢,٦٧١	٢,٨٦٠	٣,٠٣٢	٢,٧٩٧
	أنثي	٢,٧٥٦	٢,٨٥١	٣,٠٤١	٢,٨٩٦
Independent Sample T test		t=0.854 sigt= 0.400	t=0.735 sigt= 0.392	t=0.914 sigt= 0.340	t=0.960 sigt= 0.339
السن	- أقل من ٢٢	٢,٥٥٤	٢,٧٥٧	٢,٩٤٧	٢,٩٣٩
	- من ٢٢- لأقل من ٢٤	٢,٥٥٧	٢,٧٧٣	٢,٩٤٩	٢,٩٤٥
	- من ٢٤- لأقل من ٢٦	٢,٩٠٠	٣,٠٦٩	٣,٢٣٣	٣,٢٣١
	- أكثر من ٢٦	٢,٩٢٣	٢,٩٥٢	٣,١٢٧	٣,١٢٠
One Way A nova		F=5.153 sig f=0.002	F=2.184 sigf=0.090	F=3.125 sigf=0.0026	F=2.865 sigf=0.037
حالة الطالب (حالي أو خريج)	طالب	٢,٦٠١	٢,٧١٢	٢,٩٣٩	٢,٩١٩
	خريج	٢,٧٩٢	٣,٠١٦	٣,١٣٦	٣,١٤٨
Independent Sample T test		t=2.125 sigt= 0.035	t=3.241 sigt= 0.001	t=2.630 sigt= 0.009	t=2.898 sigt= 0.004

وتشير النتائج الواردة بجدول (١٠) إلى مايلي:

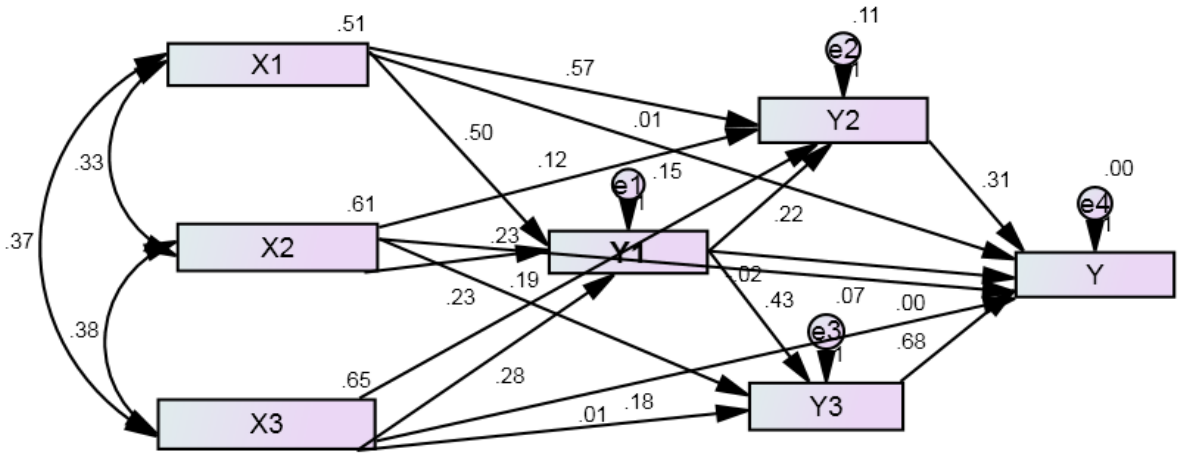
- عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة عن الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة و الولاء الإتجاهي والولاء السلوكي تعزى إلى النوع حيث بلغت قيمة T المحسوبة على الترتيب (0.854 ، 0.735 ،0.914 ، 0.960) بمستوى معنوية أكبر من ٠,٠٥
- وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغيرات الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة و الولاء الإتجاهي و الولاء السلوكي تعزى الي حالة الطالب**(حالي أو خريج)** حيث جاءت قيمة T المحسوبة لتقييم الاختلافات بين حالة الطالب**(حالي أو خريج)** على الترتيب (2.125، 3.241،2.630 ، 2.898) بمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ ، وقد أظهرت النتائج المتعلقة بمتوسطات تقييم المفردات للمتغيرات وفقاً حالة الطالب**(حالي أو خريج)** لصالح الخريجين فيما يتعلق بمنوسطات الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة و الولاء الإتجاهي و الولاء السلوكي.
- وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغيرات الرضا عن التجربة التعليميةو الولاء الإتجاهي و الولاء السلوكي تعزى إلى السن حيث جاءت قيمة F المحسوبة لتقييم الاختلافات بين الف ات العمرية جميعها بمستوى معنوية أقل من ٠,٠٥ ، بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغير الكلمة المنطوقة وفقاً للفئات العمرية بمستوى معنوية أكبر من ٠,٠٥
- وجود اختلافات بين قيم المتوسطات الحسابية لصالح الفئة العمرية أكبر من ٢٦ سنة (فيما يتعلق بالرضا عن التجربة التعليمية، بينما جاءت لصالح الفئة العمرية من (٢٤-٢٦) فيما يتعلق بالكلمة المنطوقة، بينما جاءت لصالح الفئة العمرية من (٢٤-٢٦) فيما يتعلق بالولاء الإتجاهي، أخيراً لصالح الفئة العمرية من (٢٤-٢٦) فيما يتعلق بالولاء السلوكي

٢/٩/٨ اختبار فروض الدراسة:

قبل اجراء تحليل الانحدار تم التأكد من توافر الاشتراطات اللازمة واعتمد الباحث على أسلوب تحليل المسار Path analysis باستخدام البرنامج الاحصائى AMOS.22 بغرض تحديد العلاقات التاثيرية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة وقد أظهرت المؤشرات المرتبطة بالنموذج المقترح درجة عالية من الجودة فقد جاءت مؤشرات (NFI, IFI, CFI) أكبر من أكبر من ٠,٩٠ وبلغت قيمة اختبار (MIN/DF)٢,١٤بينما بلغت قيمة (RMSEA) ٠,٠٢٧ ، كما تم استخدام تحليل SEM لدراسة التأثيرات غير المباشرة والذى أسفر عن نتائج تحليل التأثير غير المباشر للعلاقة بين متغيرات الدراسة.

عرض هذا الجزء من الدراسة نتائج التحليل الإحصائي المتعلق باختبار الفرضيات وهي كما يلي:

تم استخدام أسلوب تحليل المسار برنامج AMOS.22 (Analysis of Moment Structures) وبإجراء تحليل المسار لبيانات الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النموذج النهائي لتحليل المسار كما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (٢)
نتائج تحليل المسار

يتضح من الشكل رقم (٢) تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب تحليل المسار فقط Path analysisلحساب علاقات التأثير بين المتغيرات المستقلة والوسيطة والتابعة ولذلك تم استخدام أسلوب المتوسطات لحساب قيم كل متغير كما في دراسة (Javier eta., 2020) ،
وقد جاءت نتائج علاقات التأثير المباشر بين متغيرات الدراسة كما هو موضح بجدول (١١)

جدول رقم (١١)
نتائج علاقات التأثير المباشر بين متغيرات الدراسة

العلاقات التأثيرية المباشرة		معامل المسار المعيارى S.R.W	معامل المسار الجزئى Estimate	الخطأ المعيارى	قيمة C.R.	مستوى الدلالة	الترتيب
المستقل	*التابع*						
الجدارات الأساسية	الرضا عن التجربة	**.460**	.496	.045	**11.018**	0.000	١
الجدارات الشخصية		**.233**	.229	.039	**5.806**	0.000	٣
الجدارات النظامية		**.296**	.283	.040	**7.034**	0.000	٢
الجدارات الأساسية	الكلمة المنطوقة	**.506**	.572	.045	**12.847**	0.000	١
الجدارات الشخصية		**.120**	.124	.035	**3.566**	0.000	٣
الجدارات النظامية		**.189**	.189	.036	**5.236**	0.000	٢
الرضا عن التجربة		***.212***	*.222*	*.049*	***4.548***	0.000	-
الجدارات الأساسية	الولاء الإتجاهي	.399	.359	.030	11.817	0.000	١
الجدارات الشخصية		.243	.200	.024	8.448	0.000	٢
الجدارات النظامية		.173	.138	.025	5.592	0.000	٣
الرضا عن التجربة		**.254**	**.211**	**.033**	**6.346**	0.000	-
الجدارات الأساسية	الولاء السلوكي	.009	.008	.009	.930	.352	-
الجدارات الشخصية		.004	.004	.005	.680	.497	-
الجدارات النظامية		.012	.010	.005	1.802	.072	-
الرضا عن التجربة		**.024**	**.021**	**.007**	**2.906**	.004	-
الكلمة المنطوقة		.378	.312	.008	39.402	0.000	٢
الولاء الإتجاهي		.657	.681	.012	58.763	0.000	١

١/٢/٩/٨ نتائج اختبار الأثر المباشر للعلاقات بين متغيرات الدراسة:

يتضح من الجدول رقم (١١):

١. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الرضا عن التجربة.

- تؤثر الجدارات الأساسية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الرضا عن التجربة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (١١,٠١٨) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الرضا عن التجربة التعليمية(٠,٤٦٠) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الأساسية والرضا عن التجربة التعليمية وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الرضا عن التجربة.

- تؤثر الجدارات الشخصية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الرضا عن التجربة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة قيمة C.R. (٥,٨٠٦) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الرضا عن التجربة التعليمية(٠,٢٣٣) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الشخصية والرضا عن التجربة التعليميةوبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الرضا عن التجربة.

- تؤثر الجدارات النظامية تأثيرا معنوياً إيجابياً على الرضا عن التجربة التعليمية

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (٧,٠٣٤) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الرضا عن التجربة التعليمية(٠,٢٩٦) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات النظامية والرضا عن التجربة التعليميةوبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الرضا عن التجربة. وبالتالي نقبل بوجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الرضا عن التجربة.

- وفقاً لمعامل التحديد والذي تبلغ قيمته (٠,٦٤١) فإن المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامةتفسر (٦٤,١٪) من التباين الكلي في متغير الرضا عن التجربة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الرضا عن التجربة التعليمية، ثم متغير الجدارات الأساسية. ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الرضا عن التجربة التعليميةالجدارات الشخصية وترجع الباحثة ذلك الى أن الجدارات الأساسية تحدث أثراً ايجابياً ملموساً لدى الطالب يتمثل فى نجاحه على المستوى الشخصى أو على مستوى علاقاته

بالجهات المحيطة به التى يتعامل معها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يؤثر بدرجة عالية على الرضا.

٢. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.

- تؤثر الجدارات الأساسية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (١٢,٨٤٧)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الكلمة المنطوقة (٠,٥٠٦) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الأساسية والكلمة المنطوقة وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الكلمة المنطوقة.

- تؤثر الجدارات الشخصية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة قيمة C.R. (**٣,٥٦٦**) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الكلمة المنطوقة (**٠,١٢٠**) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الشخصية والكلمة المنطوقة، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الكلمة المنطوقة.

- تؤثر الجدارات النظامية تأثيرا معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (**٥,٢٣٦**) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الكلمة المنطوقة (**٠,١٨٩**) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات النظامية والكلمة المنطوقة وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الكلمة المنطوقة، وبالتالي نقبل بوجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الكلمة المنطوقة.

- وفقاً لمعامل التحديد والذي تبلغ قيمته (٠,٧٨) فإن المتغيرات المفسرة لالجدارات الأكاديمية العامة تفسر (٧٨٪) من التباين الكلي في متغير الكلمة المنطوقة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الكلمة المنطوقة، ثم متغير الجدارات النظامية. ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الكلمة المنطوقة الجدارات الشخصية وترجع الباحثة ذلك الى أن شعور الطالب بأن الجدارات الأساسية هى صاحبة الأثر الأكبر فيما يحققه من نجاح فهى كفاءات يتم تعلمها بشكل أساسى، ثم تأتى الجدارات النظامية وهي تحتاج الى استعداد سيكولوجى لدى الشخص أساساً وتوفر البيئة المطلوبة لتفعيل تعلمها، أما الجدارات الشخصية فهى أكثرهم اعتمادا على الاستعداد السيكولوجى وأقلهم اعتمادا علىى التعلم.

٣. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الاتجاهي.

- **تؤثر الجدارات الأساسية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الاتجاهي.**

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (١١,٨١٧) ، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الولاء الاتجاهي (٠,٣٩٩) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الأساسية والرضا عن التجربة التعليميةوبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الولاء الاتجاهي.

- **تؤثر الجدارات الشخصية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الاتجاهي.**

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة قيمة C.R. (٨,٤٤٨)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الولاء الاتجاهي (٠,٢٤٣) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات الشخصية والولاء الاتجاهي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الولاء الاتجاهي.

- **تؤثر الجدارات النظامية تأثيرا معنوياً إيجابياً على الولاء الاتجاهي**

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (٥,٥٩٢)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الولاء الاتجاهي (٠,١٧٣) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الجدارات النظامية والولاء الاتجاهي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الولاء الاتجاهي، وبالتالي نقبل بوجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء الاتجاهي.

-وفقاً لمعامل التحديد والذي تبلغ قيمته (٠,٧٣٧) فإن المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامةتفسر (٧٣,٧٪) من التباين الكلي في متغير الولاء الاتجاهي.

يتضح من الجدول رقم (١١) أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء الاتجاهي ، ثم متغير الجدارات النظامية، ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الولاء الاتجاهي الجدارات الشخصية، وترجع الباحثة ذلك الى أن دعم الجدارات الأساسية للطالب فى تكوينه شخصية متيزة تتمتع بفكر عملى وقدرة على ربط وتحليل العلاقات ونجاح ما يتخذه من قرارات تجعله يشعر بالولاء الى المؤسسة التى ينتمى اليها، بالاضافة الى أن امتلاكه لهذه الجدارات تولد لديه القدرة على اختراق سوق العمل والرضا على الوظيفة التى يحصل عليها.

٤. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.

- تؤثر الجدارات الأساسية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (٠,٩٣٠)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الولاء السلوكي (٠,٠٠٩) بمستوى دلالة (٠,٣٥٢) وبالتالي فهي غير معنوية، مما يعنى عدم وجود علاقة بين الجدارات الأساسية والولاء السلوكي وبالتالي عدم وجود تأثير مباشر للجدارات الأساسية على الولاء السلوكي.

- تؤثر الجدارات الشخصية تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة قيمة C.R. (٠,٦٨٠)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الولاء السلوكي (٠,٠٠٤) بمستوى دلالة (٠,٤٩٧) وبالتالي فهي غير معنوية، مما يعنى عدم وجود علاقة بين الجدارات الشخصية والولاء السلوكي وبالتالي عدم وجود تأثير مباشر للجدارات الشخصية على الولاء السلوكي.

- تؤثر الجدارات النظامية تأثيرا معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (١,٨٠٢)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الولاء السلوكي (٠,٠١٢) بمستوى دلالة (٠,٠٧٢) وبالتالي فهي غير معنوية، مما يعنى عدم علاقة بين الجدارات النظامية والولاء السلوكي وبالتالي عدم وجود تأثير مباشر للجدارات النظامية على الولاء السلوكي، وبالتالي نقبل بوجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء السلوكي.

٥. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الكلمة المنطوقة.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (٤,٥٤٨)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الرضا عن التجربة التعليميةعلى الكلمة المنطوقة (٠,٢١٢) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة وبالتالي نقبل بوجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الكلمة المنطوقة

٦. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء الإتجاهي.

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (٦,٣٤٦)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء الإتجاهي (٠,٢٥٤) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الرضا عن التجربة التعليميةو الولاء الإتجاهي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء الإتجاهي.

٧. يؤثر الرضا عن التجربة التعليميةتأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (**٢,٩٠٦**)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء السلوكي (**٠,٠٢٤**) بمستوى دلالة (**٠,٠٠٠**) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الرضا عن التجربة التعليميةو الولاء السلوكي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء السلوكي.

٨. يؤثر الكلمة المنطوقة تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (**٣٩,٤٠٢**)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الكلمة المنطوقة على الولاء السلوكي (**٠,٣٧٨**) بمستوى دلالة (**٠,٠٠٠**) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الكلمة المنطوقة والولاء السلوكي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للكلمة المنطوقة على الولاء السلوكي

٩. يؤثر الولاء الإتجاهي تأثيراً معنوياً إيجابياً على الولاء السلوكي

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة C.R. (**٥٨,٧٦٣**)، كما بلغت قيمة التأثير المباشر لمتغير الولاء الإتجاهي على الولاء السلوكي (**٠,٦٥٧**) بمستوى دلالة (**٠,٠٠٠**) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ كما أن إشارة C.R. ومعامل المسار موجبة مما يعنى وجود علاقة طردية بين الولاء الإتجاهي والولاء السلوكي وبالتالي نقبل بوجود تأثير للولاء الإتجاهي على الولاء السلوكي

جدول رقم (١٢)
التأثيرات غير المباشرة والكلية للعلاقات بين متغيرات الدراسة

المتغير	المتغير التابع	التأثير المباشر معامل المسار	التأثير غير المباشر من خلال المتغير الوسيط	التأثير الكلي	مستوى الدلالة
الجدارات الأساسية	الرضا عن التجربة	.460	0.000		0.000
الجدارات الشخصية		.233	0.000		0.000
الجدارات النظامية		.296	0.000		0.000
الجدارات الأساسية	الكلمة المنطوقة	.506	.197		0.000
الجدارات الشخصية		.120	.149		0.000
الجدارات النظامية		.189	.163		0.000
الرضا عن التجربة		.212	0.000		0.000
الجدارات الأساسية	الولاء الاتجاهي	.399	.217		0.000
الجدارات الشخصية		.243	.159		0.000
الجدارات النظامية		.173	.175		0.000
الرضا عن التجربة		.254	0.000		0.000
الجدارات الأساسية	الولاء السلوكي	.009	.556		0.000
الجدارات الشخصية		.004	.251		0.000
الجدارات النظامية		.012	.257		0.000
الرضا عن التجربة		.024	.247		0.000
الكلمة المنطوقة		.378	0.000		0.000
الكلمة المنطوقة		.657	0.000		0.000
معامل التحديد للرضا عن التجربة			**.641**		
معامل التحديد للكلمة المنطوقة			**.780**		
معامل التحديد للولاء الاتجاهي			**.737**		
معامل التحديد للولاء السلوكي			**.869**		

٢/٢/٩/٨ نتائج اختبار الأثر غير المباشر للعلاقات بين متغيرات الدراسة:

يتضح من الجدول رقم (١٢):

١٠. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً غير مباشراً على الكلمة المنطوقة من خلال الرضا عن التجربة

- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الكلمة المنطوقة من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,١٩٧) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الكلمة المنطوقة من خلال توسيط الرضا عن التجربة.
- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الكلمة المنطوقة من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,١٤٩) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الكلمة المنطوقة من خلال توسيط الرضا عن التجربة.
- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الكلمة المنطوقة من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,١٦٣) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الكلمة المنطوقة من خلال توسيط الرضا عن التجربة.
- يتضح من الجدول رقم (١٢) تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليميةكمتغير وسيط بين الجدارات الأكاديمية العامة والكلمة المنطوقة متمثلاً في قيمة التأثير غير المباشر من خلال الرضا عن التجربة. وقد ترتب على التأثير غير المباشر أن زادت قوة العلاقات بين الجدارات الأكاديمية العامة والكلمة المنطوقة ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي وهذا ما يظهره التأثير الكلي

١٠.تؤثر تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) تأثيراً غير مباشراً على الولاء الإتجاهي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية

- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الولاء الإتجاهي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,٢١٧) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الولاء الإتجاهي من خلال توسيط الرضا عن التجربة.

- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الولاء الإتجاهي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,١٥٩) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الولاء الإتجاهي من خلال توسيط الرضا عن التجربة.
- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الولاء الإتجاهي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية (٠,١٧٥) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الولاء الإتجاهي من خلال توسيط الرضا عن التجربة.

يتضح من الجدول رقم (١٢) تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليميةكمتغير وسيط بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء الإتجاهي متمثلاً في قيمة التأثير غير المباشر من خلال الرضا عن التجربة. وقد ترتب على التأثير غير المباشر أن زادت قوة العلاقات بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء الإتجاهي ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي وهذا ما يظهره التأثير الكلي.

١٢. تؤثر الجدارات الأكاديمية العامة تأثيراً غير مباشراً على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي.

- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الأساسية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي (٠,٥٥٦) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الأساسية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي.
- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات الشخصية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي (٠,٢٥١) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات الشخصية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي.
- بلغت قيمة التأثير غير المباشر لمتغير الجدارات النظامية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي (٠,٢٥٧) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وبالتالي فهي معنوية عند مستوى دلالة ٠,٠٥، وبالتالي نقبل بوجود تأثير للجدارات النظامية على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي.

- يتضح من الجدول رقم (١٢) تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي. كمتغيرات وسيطة بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء السلوكي متمثلاً في

قيمة التأثير غير المباشر من خلال الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي. وقد ترتب على التأثير غير المباشر أن زادت قوة العلاقات بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء السلوكي ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي وهذا ما يظهره التأثير الكلي

- وفقاً لمعامل التحديد والذي تبلغ قيمته (٠,٨٩٦) فإن المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامة تفسر (٨٩,٦٪) من التباين الكلي في متغير الولاء السلوكي.

كما يتضح يتضح من الجدول رقم (١٢) أيضاً أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء السلوكي، ثم متغير الجدارات النظامية. ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الولاء الولاء السلوكي الجدارات الشخصية وترجع الباحثة ذلك الى أن الجدارات الأساسية تعتبر الأساس الذي يعتمد عليه تشكيل فكر وجوهر الطالب الجامعى، فهى تلعب دور جوهرى فى تكوين المهارة العملية للطالب الحالي والخريج مما يجعله قادرا على أن يلمس بوضوح أنه يملك ما يميزه عن أقرانه فى قدررته على اتخاذ قرارات ناجحة، وكسب فرص العمل التى تحتاج الى مهارات وكفاءات متميزة فى سوق العمل.

نتائج الدراسة:

أسفر التحليل الإحصائي للبيانات ونتائج الدراسة الميدانية بوجود تأثير للجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الولاء السلوكي وفي ضوء ذلك يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الرضا عن التجربة.
- المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامة تفسر (٦٤,١٪) من التباين الكلي في متغير الرضا عن التجربة.
- أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامةعلى الرضا عن التجربة التعليمية، ثم متغير الجدارات النظامية، ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الرضا عن التجربة التعليميةالجدارات الشخصية،
- وجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الكلمة المنطوقة.
- المتغيرات المفسرة لالجدارات الأكاديمية العامة تفسر (٧٨٪) من التباين الكلي في متغير الكلمة المنطوقة.
- أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الكلمة المنطوقة، ثم متغير الجداراتالنظامية، ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الكلمة المنطوقة الجدارات الشخصية

- وجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الولاء الاتجاهي.
- المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامةتفسر (٧٣,٧٪) من التباين الكلي في متغير الولاء الاتجاهي.
- أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء الاتجاهي، ثم متغير الجدارات النظامية. ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الولاء الاتجاهي الجدارات الشخصية
- وجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الكلمة المنطوقة.
- وجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء الإتجاهي.
- وجود تأثير للرضا عن التجربة التعليميةعلى الولاء السلوكي.
- وجود تأثير للكلمة المنطوقة على الولاء السلوكي.
- وجود تأثير للولاء الإتجاهي على الولاء السلوكي.
- وجود تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليميةكمتغير وسيط بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) والكلمة المنطوقة
- زيادة قوة العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة والكلمة المنطوقة ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي.
- وجود تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليميةكمتغير وسيط بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) والولاء الإتجاهي
- زيادة قوة العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء الإتجاهي ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي.
- وجود تأثير ناتج عن دخول الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي. كمتغيرات وسيطة بين الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية والولاء السلوكي
- زيادة قوة العلاقة بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء السلوكي ولكن ظلت اتجاهات العلاقات كما هي.
- المتغيرات المفسرة للجدارات الأكاديمية العامة تفسر (٨٩,٦٪) من التباين الكلي في متغير الولاء السلوكي.
- أولوية تأثير الجدارات الأساسية كأحد متغيرات الجدارات الأكاديمية العامة على الولاء السلوكي، ثم متغير الجدارات النظامية. ويأتي في المرحلة الثالثة للتأثير على الولاء السلوكي، الجدارات الشخصية.
- عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة عن الرضا عن التجربة التعليمية والكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي والولاء السلوكي تعزى إلى النوع.
- وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغيرات الرضا عن التجربة التعليميةو الكلمة المنطوقة والولاء الإتجاهي والولاء السلوكي تعزى الي حالة الطالب **(حالي أو خريج).**

- وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغيرات الرضا عن التجربة التعليميةو الولاء الإتجاهي والولاء السلوكي تعزى إلى السن
- عدم وجود فروق معنوية بين متوسطات تقييم مفردات العينة لمتغير الكلمة المنطوقة وفقاً للفئات العمرية.

مناقشة نتائج الدراسة فى ضوء الدراسات السابقة:

مناقشة النتائج وتفسيرها أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج التي يمكن تلخيصها ومناقشتها على النحو التالى:

- وجود تأثير للكفاءات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) علي الولاء السلوكي من خلال الرضا عن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي كمتغيرات وسيطة، مما يعنى حاجه المؤسسات التعليمية إلى توجيه المزيد من الاهتمام بتطوير أدائها لتوفير ونشر وتطبيق جوانب المعرفة المختلفة المتعلقة بتنمية وتطوير الجدارات التى يجب أن يكتسبها الطالب خلال دراسته الجامعية لاكتساب ولائه، وكذلك الاهتمام بالبحوث المتعلقة بتوفير البيئة التعليمية المناسبة لتهيئة الطالب لاستيعاب منهجية التعلم المستمر حتى بعد التخرج، مع الاستعانة بالبنية التحتية والتوظيف الفعال للأدوات التكنولوجية الحديثة والبرمجيات اللازمة لذلك. التي تمكنها من ذلك في ظل الاحتياجات المتباينة لسوق العمل، وزيادة عدد المنافسين على المستوى المحلي والعالمي، والتطور السريع فى متطلبات سوق العمل.
- وقد يرجع تفسير تلك النتيجة إلى الجدارات الأكاديمية والعنصر الأساسي لتحقيق التميز والتمكن من احراز هدف الحصول على وظيفة تتوافق مع طموحاته وتطلعاته، مما يولد لديه شعور دائم بالولاء والانتماء لمؤسسته التعليمية التى دعمته بالجدارات التى مكنته من ذلك، كما أنه يرى أقرانه ممن ينتمون الى مؤسسات تعليمية تعمل بمعزل عن متطلبات سوق العمل والتطور المستمر فى الأساليب التعليمية على المستوى المحلي والعالمي، ولا زالت تعتمد على الأساليب النمطية فى التعليم يضيفون اسماءاً لقائمة البطالة عن العمل. وبهذا التناول يكون قد تحقق الهدف الرئيسى للدراسة، والذي يتفق مع ما توصلت اليه دراسة Espinoza etal., 2019; Banjević etal., 2020;. Nastasić etal., 2019.
- وجود تأثير لمتغيرات الجدارات الأكاديمية العامة (الجدارات الأساسية- الجدارات الشخصية - الجدارات النظامية) على الرضا عن التجربة التعليمية، والكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي،
- وجود قصور فى بعض المؤسسات التعليمية العليا فى تطبيق نظام التعليم القائم على الجدارات وقد يرجع ذلك إلى رؤية المسؤولين في ضوء ما توافر لديهم من معرفة بالمنافسين وظروف سوق العمل أو غياب روح المبادأة لدى بعض القائمين على تلك المؤسسات، واكتفائهم بالأساليب التقليدية تخوف من التغيير إما نتيجة لافتقارهم لثقافة التطوير والاهتمام بمخرجات التعلم. ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن الدراسة تمكنت من تحقيق الهدف الثانى، والذى يتفق مع ما أشارت اليه بعض الأوراق البحثية

مثل (Nastasić etal., 2019) إلى أن الطلاب الخريجين اللذين تمكنوا من الالتحاق بوظائف تتطلب درجة عالية من الجدارات و الجدارات أكثر رضا عن تجربتهم التعليمية، فى حين توصل (Kariyawasam & Welmilla, 2020) أن الخريجين العاطلين عن العمل أشاروا الى أن ذلك يرجع الى انخفاض فرصهم في الجدارات المكتسبة أثناء دراستهم الجامعية، كما أشار عدد من الخريجين العاملين اللذين لم يحظوا بقدر وافر من الجدارات المكتسبة أثناء دراستهم الجامعية الى انخفاض مستوى رضاهم الوظيفى، كما أثبتت العديد من الدراسات في مجال العلوم التربوية الى أن رضا الطلاب الحاليين والخريجيين عن التجربة التعليمية يؤدي إلى زيادة إيجابية فى التوصيات بالمؤسسة التعليمية ، الكلمة المنطوقة عن المؤسسة التعليمية وتحسين سمعتها وجذب طلاب جدد اليها.،(Doña &Luque ,2020, Subrahmanyam ,2017; Espinoza etal., 2019; Podnar & Golob, 2017.).

- وجود تأثير للكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي على الولاء السلوكي وهذا مايتفق مع ما توصل إليه(Schlesinger et al., 2017) حيث يقول، يتم تحليل ولاء الطالب السلوكي وتأكيد السلوك السابق تجاه مؤسسة التعليم العالي التى ينتمى اليها، من خلال نواياه للتوصية بمؤسسته التعليمية من خلال التواصل الشفهي والكلمة المنطوقة وولائه الاتجاهي نحوها.

خلاصة ما تم التحقق منه وتوثيقة بالدراسات السابقة، أن شعور الطالب بالرضا عن النتائ التحصل عليها نتيجة اكتسابه للدارات التعليمية أثناء دراسة الجامعية تولد لديه الشعور بالرضا الذى يتم التعبير عنه وترجمته من خلال الكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي، فينبغى أن تؤخذ في الاعتبار نوايا كل من الأفراد في التوصية، والولاء الاتجاهي، واللذان يترتب عليهما، الولاء السلوكي والذى يتمثل فى إعادة التأكيد على السلوك السابق، والذى يعتبر الانعكاس للولاء السلوكي (Schlesinger etal., 2017). ولهذا آثرت الباحثة ادخال الكلمة المنطوقة، والولاء الاتجاهي كمتغيرات وسيطة بين الرضا والولاء السلوكي، حيث أن الشعور بالرضا ليس بالضرورة أن يتولد عنه الولاء السلوكي. أن اكتساب الطلاب للجدارات والمهارارت يحدد نجاح جامعاتهم (Stadler et al., 2018)

التوصيات:

سنركز هنا على أهم التوصيات المرتبطة بنتائج هذه الدراسة وآليات تنفيذها:

جدول (١٣)

التوصيات	آلية التنفيذ
- يجب على مؤسسات التعليم العالي تطوير الجدارات الأكاديمية العامة، بالشكل الذي يزود الطلاب بالمعرفة التي تتجاوز مجرد النظريات ويسمح لهم باكتساب المهارات والقدرات الجوهرية مثل العمل الجماعي والقيادة، وتحليل المعطيات واتخاذ القرارات، إلخ. وذلك من أجل الوصول الى عملية تعلم ذات جدوى على على المدى الطويل.	- توثيق الروابط بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات المجتمع وعمل اتفاقيات تعاون مشترك بينهما تسمح للطلاب بالتدريب العملى فى هذه المؤسسات أو الشركات أثناء فترة الدراسة الجامعية حتى يتخرج الطالب من الجامعة، وتتيح هذه الاتفاقيات للمؤسسات والشركات التعرف التعرف على قدرات الطلاب واختيار البارزين منهم للعمل بها بعد التخرج، كما ستتمكن الجامعة من خلال التغذية العكسية من تعديل برامجها لتكون انعكاساً لاحتياجات سوق العمل.
- كما يجب أن تهتم مؤسسات التعليم العالي بالاضافة الى اهتمامها بتطبيق التقنيات التكنولوجية الجديدة، بالمناهج التعليمية المبتكرة التى تولد لدى الأفراد الرغبة فى التعلم المستمر والوقوف على كل جديد فى مجالاتهم وتترك بصمة ايجابية عليهم.	- تدريب الطالب على المهارات التكنولوجية ومحاولة الدمج بين ما يتعلمه وبين علوم الحاسب، وتعلم اللغات المختلفة لفتح مجال الاطلاع والمعرفة على العالم الخارجى للتمكن من مواكبته. - الاهتمام بالتعاون الدولى العلمى وتنظيم لجان دائمة بالجامعات وايفاد بعثات دورية من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للجامعات التى تحرز تقدماً فى الترتيب العالمي لدراسة الآليات التى دعمت تقدمها ومحاولة نقل هذه الآليات ومحاكاتها فى المؤسسات التعليمية المصرية.
- يجب على مؤسسات التعليم العالي تدريب الطلاب على اكتساب الجدارات الاكاديمية العامة، ووضع تقييم للجدارات الاكاديمية العامة، واعتبارها جزء أصيل فى التقييم النهائى وشرط ضروري للحصول على المؤهل في جميع برامج الدرجات العلمية،	- اعتبار تدريب الطلاب فى المؤسسات والشركات جزء من المنهج لاستكمال متطلبات التخرج كآلية لربط مؤسسات التعليم العالي بسوق العمل، ووضع تقييم مؤسسات سوق العمل لأداء الخريجين معيار للوقوف على نقاط الضعف فى البرامج الدراسية وتداركها لتكون أكثر ملائمة

وتصميم إجراءات لفحص وإثبات اكتساب الطلاب للجدارات الأكاديمية العامة، وعدم الاكتفاء بالأداء الفردى للاختبارات النظرية للطلاب.	لاحتياجات السوق بما يضمن فرص عمل للخريجين نظراً للجدارات التى حصلوا عليها نظرياً وعملياً.
- ينبغي أن تدرك مؤسسات التعليم العالي الدور الأساسي والدائم للطلاب الخريجين لنقل صورة المؤسسة إلى المجتمع، وأن تحرص على الاتصال الدائم بهم، واشراكهم فى برامج وانشطة تدريبية تستهدف توجيه الطلاب الحاليين بهدف التجديد المستمر للعلاقة، فهذه السياسة سوف تؤدى الى توليد روابط عاطفية لديهم تعزز ولائهم للمؤسسة التعليمية، وتحسن تقييمهم لجودة التجربة التعليمية.	- عقد مؤتمرات دورية وورش عمل تضم القائمين على المؤسسات التعليمية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب الحاليين والخريجين، وأرباب الأعمال لمناقشتهم فى درجة رضاهم عن الطالب كمنتج لمؤسسات التعليم، والاقتراحات التى يرونها لتطوير أداء المؤسسات التعليمية وتطوير برامجها وتخصصاتها.

مقترحات لبحوث مستقبلية:

أسهمت هذه الدراسة في التعرف على أثر الجدارات الأكاديمية العامة على على الولاء السلوكي من خلال توسيط الرضا عن التجربة التعليمية، الكلمة المنطوقة، الولاء الإتجاهي من خلال بحث تطبيقي، ومع ذلك فمازال المجال مفتوحاً لإجراء مزيداً من البحوث في الموضوعات ذات الصلة التالية:

- إن الدراسات العربية في مجال الجدارات الأكاديمية العامة قليلة، لذلك تقترح الباحثة أن يتم دراسة متغيرات أخرى للجدارات الأكاديمية العامة غير التي تم اختبارها في هذه الدراسة.
- سيكون من الأهمية بمكان تطبيق هذه الدراسة فى جامعات مختلفة ومقارنة نتائج البحث فى تلك الجامعات.
- اختبار كيفية تأثير الثقافة المؤسسية على تصورات الطلاب للجدارات الأكاديمية العامة.
- يجب أن تهتم البحوث المستقبلية بالبحث عن علاقات وسيطة جديدة بين الجدارات الأكاديمية العامة والولاء السلوكي بخلاف العلاقات التى تمت دراستها فى هذا البحث، ذلك لأن اكتشاف عوامل وعلاقات جديدة سوف يؤدى الى دعم التجربة التعليمية القائمة على أساس الجدارات.

المراجع

١. على، فتحى محمد (١٩٨١) . **الإحصاء فى اتخاذ القرارات التجارية وبحوث العمليات**، القاهرة، مكتبة عين شمس.

2. Ahmad, S., Zulkurnain, N. & Khairushalimi, F. (2016). Assessing volidit and reliability of a measurement model in structural equation modeling (SEM). **British Journal of Mathematics & Computer Science**, 15(3):1-8.
3. Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, *82*(2), 261.
4. Almarghani, E. M., & Mijatovic, I. (2017). Factors affecting student engagement in HEIs-it is all about good teaching. *Teaching in higher education*, *22*(8), 940-956.
5. Annamdevula, S., & Bellamkonda, R.S. (2017). Where do you find loyalty in the contemporary university scene? *Journal of Applied Research in Higher Education*, 9(3), 378–393.
6. Banjević, K., Gardašević, D., & Nastasić, A. (2020). TEN YEARS STUDENT SATISFACTION TRENDS ON THE QUALITY OF EDUCATIONAL PROCESS.
7. Bartosik-Purgat, M. (2018). International contexts of social media and e-WoM communication in the customer decision-making process. *Journal of Management and Business Administration. Central Europe*, *26*(2), 16-33.
8. Bergsmann, E., Klug, J., Burger, C., Först, N., & Spiel, C. (2018). The Competence Screening Questionnaire for Higher Education: Adaptable to the needs of a study programme. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, *43*(4), 537-554.
9. Borraz-Mora, J., Hernandez-Ortega, B., & Melguizo-Garde, M. (2020). The influence of generic-academic Competencies on satisfaction and loyalty: the view of two key actors in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, *42*(5), 563-578.

10. Braun, J., & Zolfagharian, M. (2016). Student participation in academic advising: Propensity, behavior, attribution and satisfaction. *Research in Higher Education*, *57*(8), 968-989.
11. Bray, N. J., & Williams, L. (2017). A quantitative study on organisational commitment and communication satisfaction of professional staff at a master's institution in the United States. *Journal of Higher Education Policy and Management*, *39*(5), 487-502.
12. Burga, R., Leblanc, J., & Rezania, D. (2017). Analysing the effects of teaching approach on engagement, satisfaction and future time perspective among students in a course on CSR. *The International Journal of Management Education*, *15*(2), 306-317.
13. Calvo-Porral, C., Faíña-Medín, A., & Nieto-Mengotti, M. (2017). Satisfaction and switching intention in mobile services: Comparing lock-in and free contracts in the Spanish market. *Telematics and Informatics*, *34*(5), 717-729.
14. Cesco, S., Zara, V., De Toni, A. F., Lugli, P., Evans, A., & Orzes, G. (2021). The future challenges of scientific and technical higher education. *Tuning Journal for Higher Education*, *8*(2), 85-117.
15. Dalati, S. (2017). Effect of Service Quality on Students' Satisfaction in Private Higher Education in Syria. In *Conference Paper 2017* (pp. 93-100).
16. Dick, A. S., & Basu, K. (1994). Customer loyalty: toward an integrated conceptual framework. *Journal of the academy of marketing science*, *22*(2), 99-113.
17. Dickinson, J. B. (2014). Customer loyalty: A multi-attribute approach. *Research in Business and Economics Journal*, *9*, 1.
18. Doña Toledo, L., & Luque Martínez, T. (2020). How loyal can a graduate ever be? The influence of motivation and employment on student loyalty. *Studies in Higher Education*, *45*(2), 353-374.
19. Dziewanowska, K. (2017). Value types in higher education–Students' perspective. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39(3), 235–246.

20. Ekinil, G., Gorgadze, L., & Yuryeva, O. (2020). Innovative culturul and educational technologies of the museums in the south of Russia. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 210, p. 18050). EDP Sciences.
21. Engel, J.F., Kollat, D.T., & Blackwell, R.D. (1978). Consumer behavior (3rd ed.). New York: Dryden Press.
22. Espinoza, Ó., González, L. E., McGinn, N., Castillo, D., & Sandoval, L. (2019). Factors that affect post-graduation satisfaction of Chilean university students. *Studies in Higher Education*, *44*(6), 1023-1038.
23. Eurico, S.T., da Silva, J.A.M., & do Valle, P.O. (2015). A model of graduates′ satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 16(30–42).
24. Fandos-Herrera, C., Jiménez-Martínez, J., Orús, C., & Pina, J. M. (2019). Introducing the discussant role to stimulate debate in the classroom: effects on interactivity, learning outcomes, satisfaction and attitudes. *Studies in Higher Education*, *44*(2), 380-396.
25. Fernandez-Sainz, A., García-Merino, J.D., & Urionabarrenetxea, S. (2016). Has the Bologna process been worthwhile? An analysis of the learning society-adapted outcome index through quantile regression. *Studies in Higher Education*, 41(9), 1579–1594.
26. Fernando, R. L. S., & Weerasinghe, I. M. S. (2018). Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka.
27. Ferreras-Garcia, R., Sales-Zaguirre, J., & Serradell-López, E. (2021). Sustainable Innovation in Higher Education: The Impact of Gender on Innovation Competencies. *Sustainability*, *13*(9), 5004.
28. Fornell, C., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. The Journal of Marketing, 7–18.
29. González, J., & Wagenaar, R. (2006). *Tuning Educational Structures in Europe, Universities' contribution to the Bologna Process. An introduction (re-print 2008)(also published in Albanian, French, German, Georgian,*

Italian, Lithuanian, Polish, Russian, Serbian and Spanish). University of Deusto Press.

30. González, J., & Wagenaar, R. (2008). Universities' contribution to the Bologna Process. *An introduction. 2nd Edition. Bilbao: University of Deusto*.
31. Grežo, M., & Sarmány-Schuller, I. (2021). It is Not Enough to be Smart: On Explaining the Relation Between Intelligence and Complex Problem Solving. *Technology, Knowledge and Learning*, 1-21.
32. Hsieh, C. C., & Huisman, J. (2017). Higher education policy change in the European higher education area: divergence of quality assurance systems in England and the Netherlands. *ReseaRch PaPeRs in education*, *32*(1), 71-83.
33. Jackson, N. C. (2019). Managing for competency with innovation change in higher education: Examining the pitfalls and pivots of digital transformation. *Business Horizons*, *62*(6), 761-772.
34. Jacoby, J. O. (1977). JC Consumer response to price: An attitudinal, information processing perspective Wind, Y. *Greenberg, M. Moving Ahead with Attitude Research*.
35. Jacoby, J., & Olson, J. C. (1977). nconsumer response to price: An attitudinal, information processing perspective, oin moving ahead with attitude research, y. *Wind and P. Greenberg, eds. Chicago: American Marketing Association*, *73*, 86.
36. Javier Borraz-Moraa , Blanca Hernandez-Ortegaa and Marta Melguizo-Garde.(2020). The influence of generic-academic Competencies on satisfaction and loyalty: the view of two key actors in higher education. *JOURNAL OF HIGHER EDUCATION POLICY AND MANAGEMENT*, 42(5), 563–578. https://doi.org/10.1080/1360080X.2019.168980.
37. Kariyawasam, J. D., & Welmilla, I. (2020). Impact of Big Five Personality Factors on Career Success: A Study Based on Staff-level Employees in A Leading Apparel Firm in Sri Lanka. *Kelaniya Journal of Human Resource Management*, *15*(2).
38. Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (2017). *Personal influence: The part played by people in the flow of mass communications*. Routledge.

39. Keinänen, M., Ursin, J., & Nissinen, K. (2018). How to measure students' innovation Competencies in higher education: Evaluation of an assessment tool in authentic learning environments. *Studies in Educational Evaluation*, *58*, 30-36.
40. King, R. A., Racherla, P., & Bush, V. D. (2014). What we know and don't know about online word-of-mouth: A review and synthesis of the literature. *Journal of interactive marketing*, *28*(3), 167-183.
41. Koenen, A. K., Dochy, F., & Berghmans, I. (2015). A phenomenographic analysis of the implementation of competence-based education in higher education. *Teaching and Teacher Education*, *50*, 1-12.
42. LeBlanc, J. E., Burga, R., & Rezania, D. (2016). Analyzing the Effects of Teaching Approach on Engagement, Satisfaction and Future Time Perspective. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2016, No. 1, p. 13240). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
43. Marin-Garcia, J. A. (2019). *Development and validation of spanish version of soft skills scale (sss17sp)*. WPOM-Working Papers on Operations Management, 10.
44. Martínez, T.L., & Toledo, L.D. (2013). What do graduates think? An analysis of intention to repeat the same studies and university. Journal of Marketing for Higher Education, 23(1), 62–89.
45. Mellens, M., Dekimpe, M., & Steenkamp, J. B. E. M. (1996). A review of brand-loyalty measures in marketing. *Tijdschrift voor economie en management*, (4), 507-533.
46. Naseem, N., Verma, S., & Yaprak, A. (2015). Global brand attitude, perceived value, consumer affinity, and purchase intentions: A multidimensional view of consumer behavior and global brands. *International Marketing in the Fast Changing World*.
47. Nastasić, A., Banjević, K., & Gardašević, D. (2019). Student Satisfaction as a Performance Indicator of Higher Education Institution. *Mednarodno inovativno poslovanje= Journal of Innovative Business and Management*, *11*(2), 67-76.

48. Ng, C. Y. N., Wong, B. K. M., & Ma, E. (2017). Concept and dimensions of customer loyalty. *The Routledge handbook of consumer behaviour in hospitality and tourism*, 263-276.
49. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, *17*(4), 460-469.
50. Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of marketing*, *63*(4_suppl1), 33-44.
51. Orús, C., Barlés, M. J., Belanche, D., Casaló, L., Fraj, E., & Gurrea, R. (2016). The effects of learner-generated videos for YouTube on learning outcomes and satisfaction. *Computers & Education*, *95*, 254-269.
52. Panitsides, E. A. (2015). Towards 'utilitarian'adult education perspectives? A critical review of the European Union's adult education policy. *Global perspectives on adult education and learning policy*, 207-220.
53. Podnar, K., & Golob, U. (2017). The quest for the corporate reputation definition: Lessons from the interconnection model of identity, image, and reputation. *Corporate Reputation Review*, *20*(3), 186-192.
54. Powell, J.J., Bernhard, N., & Graf, L. (2012). The emergent European model in skill formation: Comparing higher education and vocational training in the Bologna and Copenhagen processes. *Sociology of Education*, 85(3), 240–258.
55. Reinalda, B. (2008). The Bologna process and its achievements in Europe 1999–2007. *Journal of Political Science Education*, *4*(4), 463-476.
56. Río-Rama, D., de la Cruz, M., Álvarez-García, J., Mun, N. K., & Durán-Sánchez, A. (2021). Influence of the Quality Perceived of Service of a Higher Education Center on the Loyalty of Students. *Frontiers in Psychology*, *12*, 2034.
57. Sami, A., & Irfan, A. (2020). Academic Achievement of college students based on Co-curricular Activities. *Journal of Management Info*, *7*(1), 16-23.

58. Schlesinger, W., Cervera, A., & Pérez-Cabañero, C. (2017). Sticking with your university: the importance of satisfaction, trust, image, and shared values. *Studies in Higher Education*, *42*(12), 2178-2194.
59. Skačkauskienė, I., Vilkaitė-Vaitonė, N., & Vojtovic, S. (2015). Model for measuring customer loyalty towards a service provider. *Journal of business economics and management*, *16*(6), 1185-1200.
60. Stadler, M., Becker, N., Schult, J., Niepel, C., Spinath, F. M., Sparfeldt, J. R., & Greiff, S. (2018). The logic of success: the relation between complex problem-solving skills and university achievement. *Higher Education*, *76*(1), 1-15.
61. Strijbos, J., Engels, N., & Struyven, K. (2015). Criteria and standards of generic Competencies at bachelor degree level: A review study. *Educational Research Review*, *14*, 18-32.
62. Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. *Quality Assurance in Education*.
63. Terblanche, N. S., & Boshoff, C. (2010). Quality, value, satisfaction and loyalty amongst race groups: A study of customers in the South African fast food industry. *South African Journal of Business Management*, *41*(1), 1-9.
64. Trivellas, P., Kakkos, N., Blanas, N., & Santouridis, I. (2015). The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies. *Procedia Economics and Finance*, *33*, 468-476.
65. Tuning Project. (2000). Retrieved from http://www.unideusto.org/tuningeu/
66. Williams, R. (2019). National higher education policy and the development of generic skills. *Journal of Higher Education Policy and Management*, *41*(4), 404-415.
67. Zillmann, D. (2018). Attribution and misattribution of excitatory reactions. In *New directions in attribution research* (pp. 335-368). Psychology Press.

The impact of generic academic competencies on higher education institutions student's behavioral loyalty An application study to measure the Intermediate role of satisfaction, word of mouth, and Attitudinal loyalty of Faculty commerce, Cairo University students.

Dr. Amany Mohamed Tawfek Bakhit

Amanytawfic69@yahoo.com

ABSTRACT:

Objective: The main objective of the study was to investigate the relationship between the "General academic competencies" and " Behavioral loyalty "of higher education institutions' students, based on their educational experiences, by analyzing the intermediate role of " Satisfaction ", "Word of mouth "(WOM) and "Attitudinal loyalty" (AL) on Behavioral loyalty (BL).

Study methodology: A descriptive analytical approach of the potential relationships between the studied variables is applied; path analysis was used to reach the direct and indirect relationships between variables. Hypotheses of the study were also tested. Analytics were based on SPSS version 17 & AMOS .22 output.

Data and study sample: Data were from secondary available sources, and from a primary source via a questionnaire which was designed, and distributed online on a sample of 351(graduated and concurrent) faculty of commerce, Cairo university' students.

Study Results: Results shows that there is a positive impact of academic Competencies with its three dimensions (Instrumental, Interpersonal, and Systemic) on "Satisfaction" about the "Education experience", "Word of Mouth WOM " and "Attitudinal loyalty (AL), This explains (64.1%) from the total variance of "satisfaction" about the "Education experience" variable, (78%) from the total variance of "word of mouth" variable, and (73.7%) from the total variance of "Attitudinal loyalty" variable. "Instrumental Competencies "were the most affected, followed by "Systemic competences" however "Interpersonal

Competencies" were rated last on the effectiveness. "Satisfaction" has an impact on "Word of Mouth" and "Attitudinal loyalty (AL), and "Behavioral loyalty". The relation between the academic competencies with its three dimensions (Instrumental, Interpersonal, and Systemic) and the "word of mouth", and "Attitudinal loyalty" have been strengthened as a result of entering the "satisfaction" about the "Education experience" as an intermediate variable in the relation, the directions of the relation remained the same. The relation between the academic competencies with its three dimensions (Instrumental, Interpersonal, and Systemic) and "Behavioral loyalty" have been strengthened as a result of entering the "satisfaction" about the "Education experience", "word of mouth", and "Attitudinal loyalty" as an intermediate variable in the relation, the directions of the relation remained the same. The explanatory variables of the academic competencies explain (89.6%) of the total variance in "Attitudinal loyalty" variable. The results show "Instrumental Competencies" was the most affected, followed by "Systemic Competences" however "Interpersonal Competencies" was rated last on the effectiveness of the intermediate variables. There are no significant differences between sampling unit's evaluating average on "Satisfaction" about the "Education experience", "word of mouth", "Attitudinal loyalty", and "Behavioural loyalty" with regard to the "Kind", but there were some significant differences due to social status (graduated and concurrent) and age, as there is no significant differences between sampling unit's evaluating average for "word of mouth" variable with regard to age group. **Conclusion**: It was concluded that "Academic competencies" plays an important role toward building up "Behavioral loyalty" for higher institutions' students through their satisfaction from the educational experience they gained, and because of globalization, communication revolution, it is recommended to review of competencies level.

Keywords: General Academic Competencies, Satisfaction,"Educational experience", Word of Mouth, Attitudinal loyalty (AL), loyalty (BL), Instrumental Competencies, interpersonal Competencies, systemic Competencies.