



الأساليب والوسائل التدريسية وأثرها على أداء أعضاء هيئة التدريس

دراسة ميدانية

أ.د طارق الهادي علي النائلي

t.alnaeli@histr.edu.ly<https://orcid.org/0009-0002-3282-4859>

المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية - رقدالين - ليبيا

Evaluating the Effect of Training Methodologies and Aids on the Overall Performance
of Faculty Members

Dr. Tariq A. Alnnale

t.alnaeli@histr.edu.ly<https://orcid.org/0009-0002-3282-4859>

Higher Institute of Science and Technology, Raqдалen

تاريخ الاستلام: 2025/8/11 - تاريخ المراجعة: 2025/9/10 - تاريخ القبول: 2025/9/20 - تاريخ النشر: 2025/9/27

الملخص:

تتم حماية المستهلك الإلكتروني في مرحلة ما قبل التعاقد من خلال عدة آليات قانونية تهدف إلى تعويض ضعف المستهلك الإلكتروني وإكسابه المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار سليم، وتشمل هذه الآليات الحماية من الاعلان الكاذب، والحق في الاعلام الكامل والشامل حول المنتج أو الخدمة ، فالمستهلك بحاجة للحماية القانونية بسبب المخاطر وقلة الأمان، وكثرة المشاكل في مجال التعاقد عبر شبكة الانترنت، ولهذا حاولت التشريعات التطرق لحماية المستهلك في المعاملات الالكترونية لمحاولة وضع آليات تهدف لإعادة التوازن في العلاقات الاستهلاكية لرفع الضرر عن المستهلك.

الكلمات المفتاحية: الأساليب التدريسية_ الوسائل_ أعضاء هيئة التدريس

Abstract

The present study aims at: (1) investigating the effect of applying teaching skills (pedagogical methodologies and teaching aids) on the overall performance of instruction, and (2) evaluating the employment conditions that probably influence the teacher's attitude towards applying teaching skills in pedagogical practices. To achieve these objectives, the designed methodology adopted a questionnaire-based survey of 35 faculty members employed in Faculty of Management and Finance. The sample represented 25% of the total number of teachers working for this faculty. The results showed that faculty member's possession of teaching skills (pedagogical methodologies and teaching aids) had direct relationship with his/her instruction performance, and that the employment variable of "type of contracting (part/full-time-based)" has the main influence, at 5% significance level, on the one's attitude towards applying teaching skills. In addition, full-time faculty members exhibited greater willingness towards learning and applying teaching skills compared with their part-time counterparts. The study concluded that teacher training and development as well as ensuring quality standards in education should be emphasized more in future in the Libyan higher education system.

As teacher form an important input in education sector, the study recommends to consider a serious national plan for teacher training and development in order to improve the education quality in Libya ..

Keywords: teaching methods, resources, faculty members

مقدمة:

يعد تطوير عضو هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي مهنيًا وعلميًا من العوامل التي تؤدي إلى تحسين وتطوير العملية التعليمية، ونتيجة لهذا كان من الضروري الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس من خلال التركيز على تجديد وتطوير برامج التأهيل والتدريب أثناء عمله مما يؤدي إلى رفع كفاءة عضو هيئة التدريس ويدفعه إلى تحمل مسؤولياته تجاه نفسه أولاً ومن ثم تجاه المؤسسة التعليمية التي يعمل بها فضلاً عن دوره تجاه المجتمع ككل، كذلك كان لازماً على جهات الاختصاص أن تقوم بتنظيم برامج التأهيل والتدريب بطريقة تساعد على تلافي جوانب القصور لدى أعضاء هيئة التدريس وتحقيق أغراض العملية التعليمية بصورة أفضل، وإن مقدار الاهتمام بجودة وتأهيل أعضاء هيئة التدريس وتدريبهم يعكس الإحساس بالمسؤولية تجاه مستقبل الأجيال وعرض طرق تدريس جديدة تتناسب مع مستوى الطلاب.

أولاً: مشكلة الدراسة :

من خلال الاطلاع على بعض الدراسات والأبحاث السابقة التي أجريت على عدد من الجامعات العربية وبعض التقارير الصادرة عن (المكتب الإقليمي للدول العربية، 2003)¹ التي أشارت إلى تدني مؤشرات جودة التعليم لدى غالبية الجامعات العربية إلى دون الـ (60%) وفقاً للمعايير المعمول بها وكان ضعف الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس أحد العوامل الرئيسية في تدني جودة التعليم العالي، وقد لاحظ الباحث هذه المشكلة في أثناء التدريس، ولأهمية رفع الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس لتحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي وتحديداً عملية إعداد وبناء مخرجات مؤهلة تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة، أدرك الباحث مشكلة ضعف العلاقة بين عضو هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي وبين الطلاب من خلال الأداء التدريسي واقتصاره على أسلوب المحاضرة التلقينية من طرف واحد على الرغم من وجود أكثر من ثمانية وعشرون أسلوباً تعليمياً تدريبياً، ومما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

- 1- هل يستخدم عضو هيئة التدريس الأساليب والوسائل العلمية المختلفة في مؤسسات التعليم العالي ؟
- 2- هل يعد الأسلوب التدريبي مهم عند تدريس طلاب التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- 3- ما هي المهارات الواجب اعتمادها وتزويد أعضاء هيئة التدريس بها من قبل مؤسسات التعليم العالي لغرض تحسين مستوى الأداء التدريسي؟
- 4- ما الفرق بين عضو هيئة التدريس الذي يمتلك ولا يمتلك المهارات التدريبية في سهولة إيصال المعلومات بشكل تفاعلي للطلاب؟

¹ <http://www.ilo.org/beirut/lang--ar/index.htm>

5- هل تقوم وزارة التعليم العالي والإدارات التابعة لها وإدارات مؤسسات التعليم العالي بتتمة وتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس؟

ثانياً: أهداف البحث:

- 1- معرفة الأساليب والوسائل المتبعة في التدريس في مؤسسات التعليم العالي من قبل عضو هيئة التدريس من خلال العينة قيد الدراسة.
- 2- معرفة الأساليب والوسائل التدريبية المتعددة التي تساعد عضو هيئة التدريس في زيادة مهاراته التدريسية.
- 3- معرفة ما إذا كانت هناك دورات تدريبية تقام لأعضاء هيئة التدريس لغرض اطلاعهم على أهم الوسائل التدريبية التي من شأنها أن تساهم في رفع المستوى التعليمي ومن ثم مراقبة أدائهم.
- 4- محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج التي من شأنها أن تخدم موضوع الدراسة، ووضع المقترحات المناسبة لها.

ثالثاً: فرضيات البحث:

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المهارات التدريبية (الوسائل والأساليب) وتحسين الأداء التدريسي بمؤسسات التعليم العالي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس لمهارات التدريب في مؤسسات التعليم العالي تعزى للمتغيرات (نوع عقد العمل، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية).

رابعاً: أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية وظيفة التدريس في مؤسسات التعليم العالي التي تعد من أهم الوظائف وأكثرها فاعلية في إعداد الطلاب للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعارف التخصصية والاتجاهات السلوكية الايجابية وكل المهارات العلمية والعملية اللازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع، فضلاً عن اعتبار مقياس تفوق مؤسسات التعليم العالي يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين وقادرين على التواصل والتفاعل مع الطلاب لتسهيل عملية إيصال المعلومة بجودة عالية.

خامساً: منهج البحث وأدواته وأساليبه:

- 1- منهج البحث: استخدم الباحث المنهج الوصفي الميداني وذلك لدراسة الجزء الخاص بشكل ومضمون اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس وآثرها في تحسين الأداء التدريسي .
- 2- أسلوب وأدوات البحث: استخدم الباحث الكتب والبحوث وبعض المواقع الالكترونية المتعلقة بموضوع البحث، وكذلك الاستبانة التي أعدت لجمع البيانات الخاصة من عينة البحث.

سادساً: مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية العلوم الإدارية والمالية بطرابلس، الذي بلغ (140) عضو هيئة تدريس بين (دائمين، متعاونين) حسب إفادة رئيس قسم أعضاء هيئة التدريس بالكلية عندما تم سؤاله عن عدد أعضاء هيئة التدريس العاملين في الكلية حيث يمثل هذا العدد المجتمع الكلي للدراسة،

لذلك فقد تم اختيار عينة من مجتمع البحث تكون ممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً جيداً لضمان درجة عالية من الموضوعية في النتائج ، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية العلوم الإدارية والمالية بطرابلس، ويمكن تحديد حجم العينة العشوائية البسيطة من مجتمع البحث وفقاً للمعادلة التالية والتي توصلت إلي تمثيل قدره 25% من المجتمع الكلي للبحث:¹

$$n = \frac{p(1-p)}{\left[\frac{p(1-p)}{N} + \frac{E^2}{SD^2} \right]}$$

حيث:

n: حجم عينة الدراسة.

N : حجم مجتمع الدراسة.

SD: الدرجة المعيارية (القيمة الجدولية المقابلة لدرجة الثقة) ، وهي تساوي 1.96 عند معامل ثقة 95%.

P : قيمة احتمالية تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، حيث كلما اقتربت قيمة (P) من الصفر والواحد الصحيح كلما صغر حجم العينة ، وكلما اقتربت قيمة (P) من النصف كلما زاد حجم العينة، وبالتالي تم اختيار قيمة (P) بحيث تساوي 0.5 حتى يضمن الباحث الحصول على أكبر حجم للعينة.

E : الحد الأقصى للخطأ المسموح به في تحديد حجم العينة ، حيث تم الافتراض أن الحد الأقصى للخطأ المسموح به يساوي حوالي 0.05 ، أي تم تحديد (افتراض) قيمة مسبقاً بحيث تساوي 0.05.

سابعاً: حدود البحث:

لكل بحث حدود تقع حسب إمكانية الباحث من حيث الوقت والجهد والتكلفة لذلك اقتصر البحث من حيث الحدود الزمنية على الفترة بين شهر ديسمبر وشهر فبراير من سنة 2022 ، أما الحدود المكانية فسيتم إجراء الدراسة على كلية العلوم الإدارية والمالية بطرابلس، وأما الحدود البشرية فسيتم استقصاء أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالتدريس في الكلية قيد البحث من الأعضاء الدائمين أو المتعاونين المتخصصين في مجال العلوم الإدارية والمالية.

¹ عدنان عباس، وآخرون ، الإحصاء التطبيقي (دمشق: منشورات الجامعة المفتوحة 2006) ص41

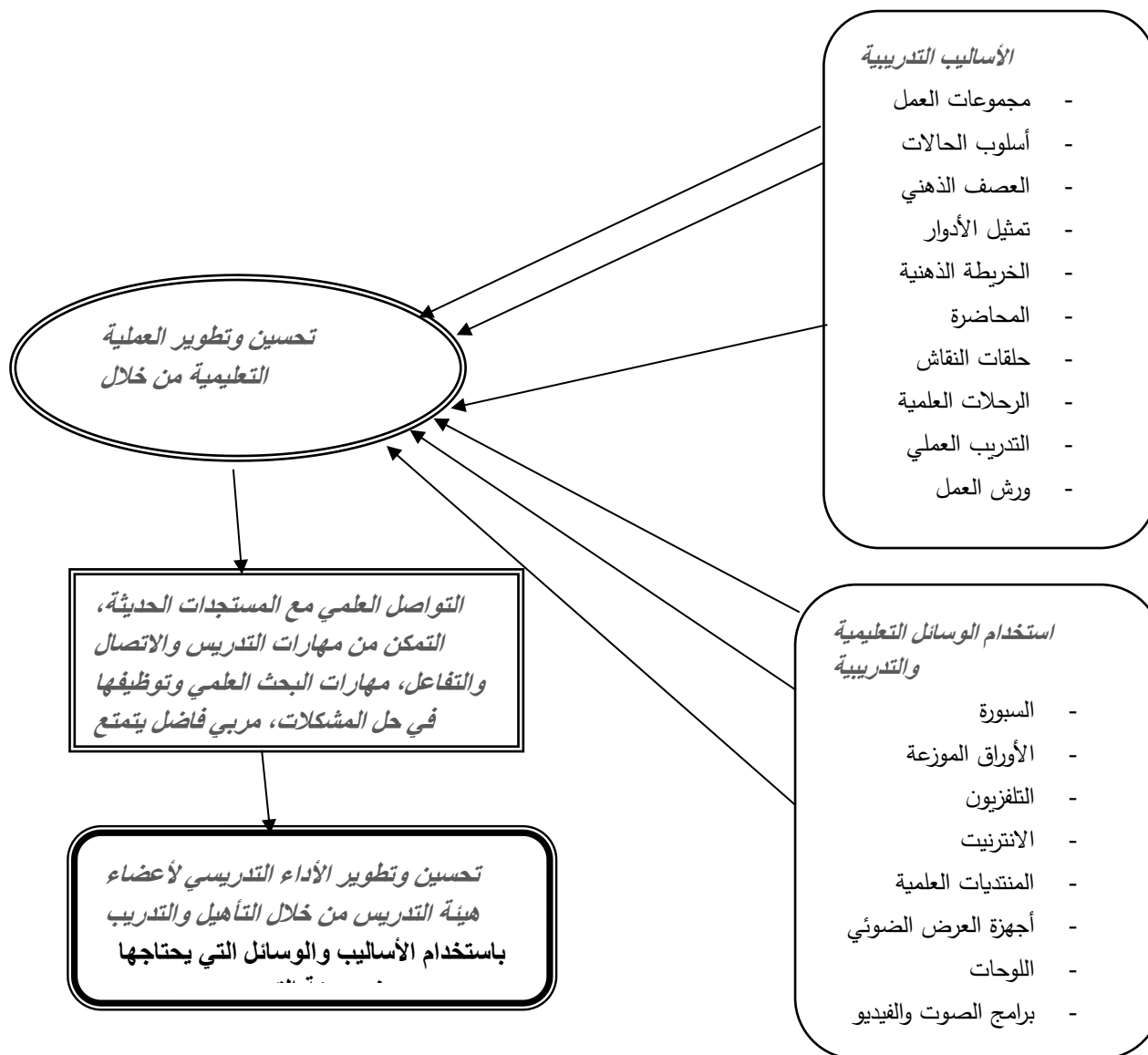
ثامناً: نموذج البحث

اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس وأثرها على الأداء التدريسي
المتغير المستقل

اكتساب المهارات اللازمة

لأعضاء هيئة التدريس

المتغير التابع (الأداء التدريسي)



شكل رقم (1) النموذج الخاص بمتغيرات البحث¹

¹ من تصميم الباحث بناء على متغيرات البحث

تاسعاً: التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث:

التعريف الإجرائي للأداء التدريسي: درجة قيام عضو هيئة التدريس الجامعي بالعمل على تنفيذ مهام الجامعة عبر وظيفة التدريس لتحقيق مستويات عالية من الأداء التدريسي.

عضو هيئة التدريس: كل من يقوم بالتدريس في مؤسسات التعليم العالي من حملة شهادة الدكتوراه أو الماجستير.

مؤسسات التعليم العالي: أعلى مراحل التعليم ويشمل الجامعات والمعاهد العليا التي تمنح شهادة البكالوريوس والدبلوم العالي في الدراسات الأولية وشهادة الماجستير والدكتوراه في الدراسات العليا.

اكتساب المهارات: عمليات تأهيل وتدريب تهدف إلى تغيير مهارات ومواقف وسلوك أعضاء هيئة التدريس لتكون أكثر كفاءة وفعالية لمقابلة حاجات مؤسسة التعليم العالي والمجتمع، وحاجات أعضاء هيئة التدريس أنفسهم.

عاشرًا: البحوث والدراسات السابقة:

إن الغرض من عرض البحوث والدراسات السابقة يكمن في مدى الاستفادة منها في الدراسة الحالية من ناحية الأهداف أو نتائج الدراسة أو أدوات الدراسة أو النتائج وغيرها وسيتم تناولها مع وضع مقارنة بينها وبين الدراسة الحالية:

1- عبدالواحد ميلاد السنوسي قطيش: (مدى امتلاك معلمي الجغرافية بالمرحلة الثانوية للكفايات التقنية التعليمية وممارستهم له في مدينة بنى وليد ليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة ال البيت كلية العلوم التربوية الزرقاء الأردن 2013) هدفت الدراسة في معرفة مدى امتلاك معلمي الجغرافيا في منطقة بنى وليد في ليبيا للكفايات التقنية التعليمية ومدى ممارستهم لها واهتمت الدراسة بوضع قائمة الكفايات التقنية اللازمة لمعلمي التعليم الثانوي التي يمكن الاستفادة منها في تطوير برامج إعداد المعلمين قبل الخدمة وتدريبهم في أثناء عملهم من خلال إعادة النظر في حاجاتهم التدريبية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توصل الباحث إلى أن امتلاك المعلمين للكفايات المهنية كان متوسطاً، وتختلف هذه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة في محور قياس الأداء التدريسي إلا أنها تتفق معها في أن الدراسة السابقة ركزت على التأهيل والتدريب

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في الجزئية النظرية كمرجع والتعامل مع بعض النتائج في تفسير الدراسة.

2- عبد الرزاق شنين الجنابي: (تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة تشرين الثاني/ 2009) هدفت هذه الدراسة الي عملية تقويم الأداء التدريسي وأهميته في جودة التعليم العالي وقد عالج البحث هذا الموضوع عبر عدة محاور تتعلق بتقويم الأداء واستخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها تقويم الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس أصبح ضرورة ملحة تؤديه الجامعات لتحقيق جودة التعليم العالي وللوقوف على نقاط القوة

والتمييز ونقاط الضعف وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في محور قياس الأداء التدريسي إلا أنها تختلف معها في أن الدراسة السابقة ركزت على جزئية قياس أداء أعضاء هيئة التدريس بينما تهتم الدراسة الحالية بشمولية التأهيل والتدريب أولاً ومن ثم قياس وتقويم الأداء التدريسي وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في الجزئية النظرية كمرجع والتعامل مع بعض النتائج في تفسير الدراسة.

3- دراسة مصطفى خليل الشرقاوي: (الدراسات التدريبية للمعلمين أثناء الخدمة تخطيطها، إدارتها، المؤتمر الأول حول التدريب المهني للمعلمين، بنغازي، ليبيا، 15 مارس 1984م) هدفت هذه الدراسة إلى التخطيط والإدارة للدورات التدريبية للمعلمين أثناء الخدمة واستخدم الباحث المنهج التاريخي والوصفي في دراسته وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة منها: توفير التنمية المستمرة للمعلومات والمهارات والاتجاهات التي تمكن المعلم من الارتقاء بمستوى مهنته. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في محور تدريب المعلمين أثناء الخدمة، وتختلف معها في أن هذه الدراسة اهتمت بإدارة وتخطيط الدورات التدريبية بينما تهتم الدراسة الحالية ببرنامج التأهيل والتدريب ككل متكامل. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في بلورة الجزء النظري وبعض النتائج.

4- دراسة صالحة سنقر: بعض الاتجاهات المعاصرة في مجال تدريب المعلم أثناء الخدمة - ندوة تدريب المعلمين أثناء الخدمة - اتحاد المعلمين العرب، دمشق، 1989م استهدفت هذه الدراسة بيان ضرورة تدريب المعلمين واستخدمت الباحثة المنهج التاريخي والوصفي وقد توصلت إلى عدة نتائج من أهمها:

- المعلمون المبتدئون قليلو الخبرة يحتاجون برامج مكثفة لتأهيلهم للعمل.
- المعلمون المتفوقون يحتاجون إلى المزيد من العناية والبحث عن الجديد.
- المعلمون التقليديون يتمسكون بالقديم ويفضلون البقاء عليه.
- المعلمون السلبيون يتحاشون مراقبة الآخرين.
- المعلمون الذين يفترقون إلى الكفاءة والمهارة العملية لا يدركون نقص خبراتهم.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في محور تدريب المعلمين أثناء الخدمة إلا أنها تختلف معها في أن الدراسة السابقة تهتم فقط بضرورة تدريب المعلمين أما الدراسة الحالية فتتجاوز ذلك إلى التأهيل والتدريب لشريحة مهمة متمثلة في أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في الجزء النظري والطريقة المنهجية وبعض النتائج.

الإطار النظري للبحث

نظراً لتمييز عصرنا الحالي بالتغير السريع والتطور المستمر في شتى مجالات الحياة مما يتطلب الاهتمام المستمر بتنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي لأنها القاعدة الأساسية للتنمية الشاملة، لذلك فإنه من المفيد الإشارة إلى مفهوم التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس وأهدافها. وكذلك أيضاً إلى مجالات وأساليب تدريب أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي:

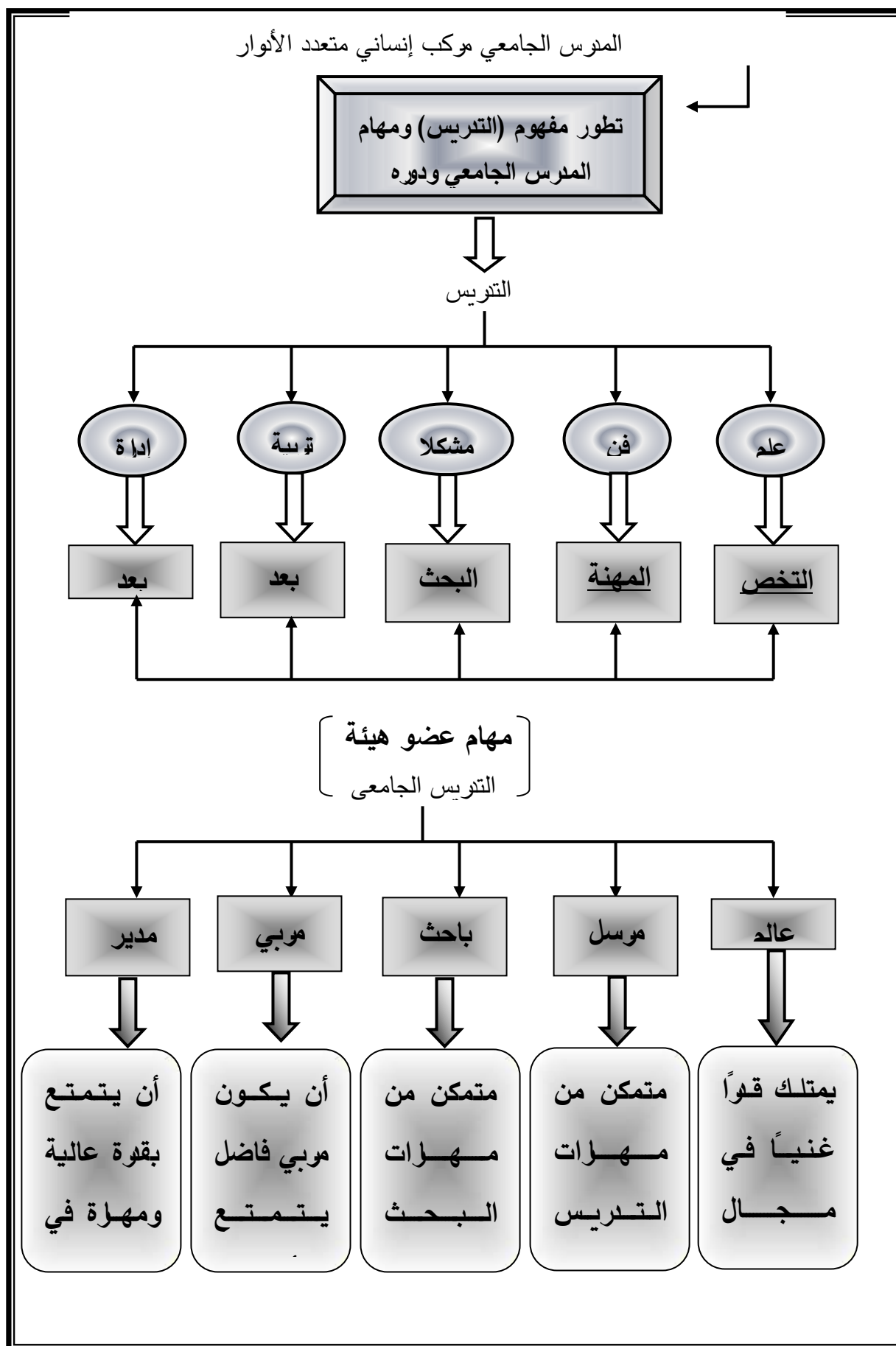
أولاً: تنمية مهارات عضو هيئة التدريس:

تعد تنمية مهارات عضو هيئة التدريس عملية مؤسسية تقوم بها الجامعة أو الكلية عادة من خلال مراكز أو وحدات متخصصة بتقديم برامج تهدف إلى تحقيق التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بما يعكس في النهاية إلى تحسين وتطوير الجامعة أو الكلية، فالتنمية المهنية تمكن عضو هيئة التدريس من القيام بمسؤولياته الثلاث وهي:

1. مسؤوليته أمام نفسه كعالم أو أكاديمي والتي تتطلب أن يحقق تقدماً في مجاله المعرفي وتحسين كفاءاته والاستمرار في التنمية والتحسين.
2. مسؤوليته أمام مؤسسته والتي تتطلب من الأكاديمي الإجابة في مجالات التدريس والبحث والإدارة وخدمة المجتمع.
3. مسؤوليته أمام المجتمع والتي تتطلب من الأكاديمي أن يستجيب لمشكلات وحاجات المجتمع¹.

وتنبثق مهام عضو هيئة التدريس من المهام والوظائف الرئيسة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها وهي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتختلف إمكانات وقدرات عضو هيئة التدريس في مساهمته من نشاط إلى آخر ولكن محصلة هذه الأنشطة تتمثل في فاعلية عضو هيئة التدريس في المجتمع الجامعي، وسيركز الباحث على المهمة الرئيسة الأولى التي تتعلق بموضوع بحثه إلا وهي تنمية مهارات عضو هيئة التدريس والفعاليات الأكاديمية المرتبطة بها على الرغم من ارتباط هذه المهمة بالمهام الأخرى وكما هو موضح بالشكل التالي رقم (1) ويعد الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس من العوامل الرئيسة في تقويم نشاطه وتمثل المكانة الأولى في سلم الأولويات².

¹ سليمان الخربوش، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس الموقع الشخصي (<http://www.skharboush.com/ar/cv.html>)
² عبد الرزاق شنين الجنابي: (تقويم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة كلية التربية للبنات/ جامعة الكوفة تشرين الثاني/ 2009) ص 14



ثانياً: مبررات التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية: شعرت الدول المتقدمة بأهمية التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية، فأخذت به جامعات بريطانيا وأمريكا وبعض الدول الأوروبية الأخرى في منتصف القرن الماضي، كما شعرت بالحاجة له مختلف الدول النامية لا سيما في وطننا العربي وذلك في مرحلة ما بعد السبعينات، فأخذت به جامعات عربية في كل من مصر ودول الخليج والعراق والأردن والجزائر. من هنا فإن التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس لم يكن فقط استجابة لنوايا شخصية بقدر ما كان نابعاً من جملة عوامل، ويرى (اونيشكن) أن الاهتمام العالمي بتطوير مهارات أعضاء هيئة التدريس الجامعي يعود للعوامل الآتية:¹

1. التطور التكنولوجي و انعكاساته على العملية التعليمية، من حيث توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقنيات التعلم والتعليم. فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات و الحاسب الآلي بشكل جذري على نظم التعليم، وأساليبه مما تطلب مساعدة الطلاب على اكتساب مهارات التعلم الذاتي، والتعلم التعاوني، والتعلم من بعد، إضافة لزيادة الاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء الهيئات التدريسية بغية تحسين فعالية المخرجات التعليمية

2. التغير الذي حصل على أدوار أعضاء هيئة التدريس، فتطور تقنيات الاتصال، وتعدد مصادر التعلم أدت إلى إحداث تغييرات جوهرية في متطلبات الموقف التعليمي من حيث وسائل نقل المعرفة وأدوار أعضاء الهيئات التدريسية التي تحولت من الأدوار التقليدية التي تعتبر المدرس مجرد ناقل للمعرفة إلى ميسر و مسهل ومرشد وموجه لطلابه وبالرغم من ذلك فقد أشارت الدراسات إلى أن معظم أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الغربية ينقصهم التدريب على ممارسة التدريس وهذا الوضع ينطبق أيضاً على الجامعات العربية.

3. وبهذا الصدد، يقول بول كلاير إن السبب الرئيس في عدم كفاءة التدريس في جامعاتنا وكلياتنا اليوم ليس في الأعداد الكبيرة للطلاب، و ليس في قلة خبرة أعضاء هيئة التدريس أو طول اليوم الجامعي، أو عبء العمل التدريسي، فهذه كلها أسباب ثانوية وأن السبب الرئيس هو أن أعضاء هيئة التدريس لم يعدوا للتدريس، وربما كان ذلك أهم سبب وراء عدم كفاءة التدريس الجامعي وتقويض الجهود التعليمية.

4. نقص النمو المعرفي في جميع التخصصات و المجالات مما يتطلب ضرورة متابعة عضو هيئة التدريس للتطورات العلمية في مجال تخصصه باعتبار هذا الأمر ضرورة لتحسين الكفاءات التدريسية.

5. قناعة أساتذة الجامعات بأهمية النمو المهني بحيث يتمكنون من أداء أدوارهم بفاعلية.

يتضح مما تقدم أن التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية و الجودة التعليمية تتطلب تغييراً في المفاهيم، والأدوار، ومستويات الأداء، و علاقات العمل، و لهذا فإن التطوير المهني ينطلق من حصيلة أهداف أساسية

¹ مهدي صالح وآخرون، دور مراكز تطوير طرائق التدريس والتدريب الجامعي في تأهيل و تدريب الأطر التدريسية الجامعية. مجلة اتحاد الجامعات

العربية، (عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، العدد 31 1996) ص 142

تشمل تزويد أعضاء الهيئات التدريسية بالمعارف و المهارات والاتجاهات والقيم، ولذلك ينبغي أن نحرص على التطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس باعتبارهم أدوات لتحقيق أهداف الجامعات ، فهم يشكلون أهم مدخلات النظام التعليمي، وبناء على مستويات أدائهم تتقرر الكثير من مخرجات التعليم، لذلك على جهات الاختصاص مراعاة هذه الأهمية من خلال:

- رفع مستوى المهارة عند عضو هيئة التدريس في مجال التدريس.
- رفع مستوى المهارة عند عضو هيئة التدريس في مجال البحث العلمي.
- اكتساب المعلومات اللازمة عن مؤسسة التعليم العالي التي يعمل بها من حيث أهدافها وتنظيمها ودورها في تقدم المجتمع.
- اكتساب المعلومات اللازمة للتعامل مع مستحدثات تكنولوجيا التعليم والتعلم واستخدامها في التعليم الذاتي والتعليم المستمر.
- اكتساب المعلومات والمهارات عن التقويم وبناء وسائله الحديثة وتقنياتها واستخدامها، وما يمكن الاستفادة منها في تطوير الامتحانات.
- توفير المناخ المناسب لأعضاء هيئة التدريس للتعرف على قدرات وتجارب بعضهم البعض من خلال تبادل الآراء والمناقشات.
- دعم تبادل الخبرات بين أعضاء هيئة التدريس والمؤسسات العلمية الأخرى.
- تخفيف العبء التدريسي على عضو هيئة التدريس لإفساح المجال أمامه للابتكار والإبداع والتزود بالمهارات اللازمة لذلك سواء كان بالتطوير الذاتي أو من خلال برامج تعد مسبقاً من قبل الجهات المختصة بالعملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي.

ثالثاً: المهارات التي يجب أن تتوفر في أعضاء هيئة التدريس.

- 1- المهارات المعرفية: متمثلة في الثقافة التربوية و أخلاقيات مهنة التدريس.
- 2- المهارات الشخصية: متمثلة في التعاون والتواصل مع بيئة العملية التعليمية.
- 3- المهارة المهنية: تهيئة الطلاب وتحفيزهم من خلال (عرض المادة ، لغة التعلم، طريقة الأسئلة، الوسائط التعليمية، تنمية مهارات الإبداع والابتكار، التنوع في الأنشطة التعليمية، إثارة الدافعية، إدارة قاعة المحاضرة، التقويم، التدريب، التنمية الذاتية).¹

مما تقدم نجد أن المهارات السابق ذكرها من الصعب توافرها في عضو هيئة التدريس بدون تأهيله وتدريبه لكي يقوم بواجبه بأداء عالي.

رابعاً: الأداء المطلوب تقديمه من قبل أعضاء هيئة التدريس: من خلال الاطلاع على الدراسات المتعلقة بموضوع البحث أعتمد الباحث أسلوب نموذج قدمه (Alan Prosser) وقد ركز هذا النموذج على دراسة وتحليل دور عضو هيئة التدريس (الأداء) في تحقيق متطلبات الأبعاد التعليمية الآتية:

¹ تعد هذه المهارات متغيرات رئيسية في البحث وتم جمعها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة.

1- أداء عضو هيئة التدريس خارج قاعة الدرس

- تهيئة وإعداد محاضرات برنامج الدراسي.
- تهيئة وإعداد ملخص المحاضرات.
- تهيئة وإعداد مذكرات توضيحية.
- تهيئة وإعداد الوسائط المتعددة.
- تهيئة وإعداد الاختبارات وأدوات الفحص والقياس الأخرى.
- تهيئة مستلزمات العمل المختبري.
- فحص واختبار معدات العمل المختبري قبل البدء بالتجارب.
- تقييم وتقويم الواجبات الأكاديمية.
- تصحيح أوراق الاختبارات.
- الإشراف على الطلاب.
- الإجابة عن تساؤلات الطلبة خارج ساعات التدريس الرئيسية.
- الإعداد للرحلات والزيارات العلمية أو التدريبية والإشراف عليها وتقييمها.
- المشاركة في إعداد جداول التدريس وغيرها من متطلبات العمل التدريسي.
- مساعدة المدرسين الجدد في التعليم من خبرات الآخرين.

2- الأداء الإبداعي الابتكاري لعضو هيئة التدريس

- اقتراح إضافات تطويرية جديدة للمنهج الدراسي.
- اقتراح وإضافة طرق إشرافية جديدة .
- إضافة مواد دراسية جديدة للكورس الدراسي.
- طرح أساليب تقييم وتقويم مستحدثة.
- طرح أساليب تدريسية حديثة لعرض مادة أكاديمية قديمة.
- إثراء الكورس العملي بتجارب وإضافات جديدة.
- تأليف وإعداد كتاب يختص بالمقرر الدراسي.
- كتابة معالجات علمية بحثية ونشرها في مجلات علمية.
- المشاركة المستمرة في الدورات التدريبية وورش العمل الخاصة بطرائق التدريس وأساليب التعلم.
- حضور محاضرات وندوات ومؤتمرات تختص بالعملية التدريسية والعملية التربوية.
- الاطلاع الواسع عن كل المستجدات التربوية المرتبطة بالتدريس.
- المشاركة بكتابة أوراق عمل وبحوث تتعلق بأفضل الطرائق التي يمكن أن يعتمد عليها عضو هيئة التدريس في مجال اختصاصه.
- توسيع دائرة الأهداف التعليمية لتشمل الأهداف ذات الصلة بميول الطلاب وسلوكياتهم وقدراتهم العقلية والمهارات العملية ومهارات الاتصال.

- تأسيس وتوظيف الطرق التدريبية السليمة والفاعلة لتحقيق الأهداف التعليمية والتدريبية.

- فحص فاعلية أساليبه التدريسية وتعديلها.

يتفق الباحث مع هذا النموذج بما يتضمنه من شروح تفصيلية لمتطلبات الأداء التدريسي وبالإمكان توظيفه لتقويم الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في مؤسساتنا كونه يلبي متطلبات السعي والوصول إلى جودة التعليم العالي.

الدراسة الميدانية

أولاً: أسلوب وأداة الدراسة: اعتمد الباحث في جمع البيانات الأولية المتعلقة بالجزء العملي لهذه الدراسة على استمارة استبيان باعتبارها أداة رئيسية للدراسة ، وتمثل أسلوباً لجمع المعلومات اللازمة بوصفها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على معلومات وحقائق حول ظاهرة ما أو موقف بعينه ، وبالإطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة والاستفادة منها ، قام الباحث بتصميم استمارة استبيان خاصة بالدراسة الحالية، ضمنها مجموعة من الأسئلة التي تمثل عدداً من الفقرات التي تقيس محاور الدراسة وأبعادها ، مستفيداً في ذلك من الإطار النظري للدراسة الذي تم بناؤه من خلال الاطلاع على الكتب والدراسات والأبحاث والمقالات المتعلقة ببعض متغيرات الدراسة، حيث شكل هذا الإطار مصدراً مهماً لكثير من الأفكار التي جرى تطويرها وتعديلها وصياغتها في شكل أسئلة تؤدي الإجابة عنها إلى الحصول على بيانات تتعلق بفرضيات الدراسة ومتغيراتها الأساسية ، بالإضافة إلى استبيانات الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، وبناء على ذلك تم تصميم استمارة استبيان موجهة إلى أعضاء هيئة التدريس العاملين لدى كلية العلوم الإدارية والمالية بطرابلس، حيث تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء تناول الجزء الأول الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، أما الجزء الثاني فقد تناول الجانب الوصفي لبيانات الدراسة وتناول الجزء الثالث المتغيرات الخاصة بالدراسة متمثلة في اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس، والأداء التدريسي الذي يمثل المتغير التابع، وتم قياس مجموعة البنود الخاصة بالجزء الثالث باستخدام مقياس (ليكرت) المتدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) موافق تماماً، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع (40) استبانة، على عينة عشوائية من المجتمع الكلي للدراسة، و تم استرجاع عدد (35) استبانة أي ما نسبته 25% من حجم المجتمع الكلي، وبعد فرز الاستبيانات المرجعة وجد الباحث أنها صالحة وخضعت فعلاً للتحليل، ولتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصاراً (SPSS)، وقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة، حيث تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، هذا بالإضافة إلى استخدام بعض الاختبارات الإحصائية لاختبار الدلالة الإحصائية في إثبات الفرضيات التي قامت عليها هذه الدراسة.

ثانياً: صدق أداة الدراسة وثباتها: لاختيار صدق وثبات أداة الدراسة، تم عرض الاستبانة على بعض المختصين في هذا المجال من أجل أخذ ملاحظاتهم حول الاستبانة، ولقد أبدوا موافقتهم عليها مع إعطاء بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة في الاستبانة وذلك بما يساهم ويخدم مشكلة الدراسة وفرضياتها ويحقق أهدافها، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في الاستبانة من وجهة نظر المبحوثين، فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت (15) مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي (85.6%) وتُعد هذه النتيجة نسبة ثبات عالية من الجانب الإحصائي.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة: تناول هذا التحليل تقديم وصفاً لأهم الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة، وذلك من خلال بيان هذه العناصر وعدد تكراراتها والنسب المئوية لها، وكان من أهم الخصائص الديموغرافية التي تناولها هذا التحليل وهي (الجنس، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية) لأفراد المجتمع، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (2) التالي.

جدول رقم (1) يبين أهم الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة.

البيان	التكرارات	النسبة المئوية	المتغير	ر.م
من سنة الى أقل من 5 سنوات	9	25.8 %	سنوات الخبرة	1
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	11	31.4 %		
أكثر من 10 الى أقل من 20 سنة	10	28.6 %		
أكثر من 20 سنة	5	14.2 %		
المجموع			35	100 %

2	الدرجة العلمية	محاضر مساعد	17	% 48.6
		محاضر	13	%37,1
		أستاذ مساعد	5	%14.3
		أستاذ مشارك	0	%0
		أستاذ	0	%0
المجموع			35	%100
ر.م	المتغير	البيان	التكرارات	النسبة المئوية
3	نوع العقد	دائم	17	% 48.6
		متعاون	18	% 51.4
المجموع			35	%100

من تصميم الباحث بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول السابق رقم (2) والذي يصف أهم الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة نلاحظ ما يلي:

- 1- شكلت الخبرة المتغير الأول في الخصائص أو المتغيرات الديموغرافية حيث تم تقسيمها إلى أربعة مستويات، وقد شكلت مدة الخبرة المترواحة بين (أكثر من 5 إلى أقل من 10 سنوات) الأكثر تكراراً حيث بلغت 11 شخص أي ما نسبته 31.4%، وتليها مدة الخبرة (من 10 إلى أقل من 20) حيث

كان تكرارها 10 أشخاص ونسبة 28.6%، وتأتي المجموعة الثالثة من حيث الأكثر تكرار الفئة الواقعة بين (سنة وقل من 5) بنسبة 25.8% وتأتي المجموعة الأقل تكرار في المرتبة الرابعة وهي (الأكثر من 20 سنة) بنسبة 14.2%، وهذا يدل على أن مفردات عينة الدراسة لديهم خبرة في مجال التدريس في مؤسسات التعليم العالي .

2- شكل متغير الدرجة العلمية التي يملكها أعضاء هيئة التدريس الذين يمثلون عينة الدراسة فئة (محاضر مساعد، ومحاضر، ودرجة أستاذ مساعد) شكلوا مجتمعين نسبة 100% وغابت عن عينة الدراسة درجات (الأستاذ المشارك، والأستاذ) التي لم تمثل أي مفردة في هذه الدراسة حيث كانت العينة عشوائية ولم يتم تحديدها كي تصبح عينة قصديه للوصول إلى نتائج أكثر موضوعية ، وكانت النسبة الأكثر هي أصحاب الدرجة العلمية (محاضر مساعد) بنسبة قدرها 48.6% وتلتها درجة (المحاضر) التي كان تمثيلها بنسبة 37.1% ، أما درجة الأستاذ المساعد فكان تمثيلها الأقل تكرار بنسبة 14.3% ، نستنتج من ذلك ان مفردات عينة الدراسة تنوعت بين درجة المحاضر والأستاذ المساعد ، وبالنظر إلى جدول الخبرة ومخرجات التحليل الإحصائي ومقارنته مع جدول الدرجة العلمية نجد إن أعضاء هيئة التدريس لديهم سنوات خبرة تؤهلهم إلى إن يحملوا درجات علمية اكبر ولكن نخدم في درجات علمية أقل وسيتم رفع هذه النتيجة إلى فقرة اتجاهات البحث المستقبلية حتى تتم دراسته والوقوف على أسبابها من قبل احد الباحثين.

3- شمل المتغير الثالث في الخصائص أو المتغيرات الديموغرافية متغير نوع العقد ويقصد بنوع العقد إن أفراد العينة التي تمثل مجتمع البحث تعمل بشكل دائم أو متعاون وكانت نسبة الدائمين الذين يعملون بموجب قرار تعيين في الكلية قيد الدراسة 17 مفردة بنسبة 48.6% ، وكانت نسبة المتعاونين الذين يعملون بموجب تكليف من الأقسام العلمية لسد النقص في تدريس بعض المقررات من حملة الماجستير والدكتوراه 18 مفردة بنسبة 51.4% وقد شملت الاستبانة فقرة في حالة الإجابة على فقرة المتعاون يرجى كتابة مكان العمل الأصلي، وكانت النتائج أن كل أعضاء هيئة التدريس المتعاونين والتي شملتهم عينة الدراسة يعملون لدى (جامعة طرابلس ، جامعة الزاوية ، جامعة الزيتونة) وهذا يدل على تشابه خصائص مجتمع البحث مع الكليات التي تُدرس العلوم الإدارية والمالية في الجامعات المذكورة من خلال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

رابعاً: وصف وتحليل متغيرات الدراسة: وصف مفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل عن الأسئلة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة المتضمنة باستمارة الاستبيان:

1- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل إن الأسلوب العلمي المستخدم من قبلكم داخل قاعات الدرس في تغطية مفردات المواد التي تدرسونها هي؟

الجدول (2) يبين توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الأسلوب العلمي المتبع داخل قاعات الدرس

التساؤل	الأسلوب المتبع	التكرار	النسبة المئوية
إن الأسلوب العلمي المستخدم من قبلكم داخل قاعات الدرس في تغطية مفردات المواد التي تدرسونها هي؟ (المحاضرة، مجموعات العمل، الحالات الدراسية، العصف الذهني، الخريطة الذهنية، حلقات النقاش وورش العمل، الرحلات العلمية، المشاركة، التدريب العملي، الأوراق العلمية)	المحاضرة	12	34.3%
	محاضرة - مناقشة - أوراق علمية	8	22.9%
	محاضرة - أوراق علمية	3	8.6%
	محاضرة ومشاركة	8	22.9%
	المحاضرة والمناقشة والحالات العلمية والأوراق العلمية	4	11.5%
المجموع		35	100%

من خلال الجدول السابق نجد أن عينة الدراسة اعتمدت على مجموعة أساليب للتدريس وكان أسلوب المحاضرة من أكثر أساليب التدريس استخداماً حيث شكل نسبة 34.3% من المجموع الكلي، بينما استخدمت الأساليب الأخرى (المناقشة، الأوراق العلمية، والحالات العلمية، والمشاركة) إلى جانب المحاضرة بنسب متفاوتة بين 22.9% و 8.6% كما هو موضح بالجدول رقم 2 ولم يتم استخدام باقي الأساليب العلمية الأخرى في التدريس (مجموعات العمل، العصف الذهني، الخريطة الذهنية، حلقات النقاش، ورش العمل، الرحلات العلمية، التدريب العملي) وهذا يدل إلى افتقار معرفة أعضاء هيئة التدريس قيد الدراسة لهذه المهارات فضلاً عن استخدام أسلوب المحاضرة التلقيني لوحده لأكثر من ثلث العينة.

2- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل إن الوسائل

التعليمية المستخدمة من قبلكم في قاعات الدرس هي؟

الجدول (3) يبين استخدام عينة الدراسة للوسائل العلمية المتبعة داخل قاعات الدرس

التساؤل	الوسائل المتبعة	التكرار	النسبة المئوية
إن الوسائل التعليمية المستخدمة من قبلكم في قاعات الدرس هي؟ (اللوحات العادية، المذكرات، الانترنت، الفيديو، أجهزة العرض الضوئي، اللوحات الذكية)	اللوحة العادية والمذكرات	21	60%
	اللوحة العادية وأجهزة العرض والمذكرات والانترنت	6	17.2%
	اللوحة العادية فقط	3	8.6%
	اللوحة العادية والمذكرات والانترنت	5	14.2%
المجموع		35	100%

يشير الجدول السابق رقم (3) أن النسبة الكبيرة من مفردات العينة تستخدم الوسائل التقليدية متمثلة في (اللوحات العادية، والمذكرات) بنسبة 60% واللوحة العادية فقط بنسبة 8.6% واللوحة العادية والمذكرات

والانترنت بنسبة 14.2% أما باقي مفردات عينة الدراسة استخدموا الوسائل السابقة مع إضافة أجهزة العرض الضوئي بنسبة 17.2%، وهذا يبين قلة إمكانات الكلية في توفير الوسائل التعليمية الحديثة للمساعدة في قيام عضو هيئة التدريس بدوره في نجاح العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

3- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل هل خضعت لفترة تأهيل قبل استلامك لمهام التدريس في مؤسسات التعليم العالي ؟
الجدول (4) يبين هل خضع عضو هيئة التدريس لفترة تأهيل قبل استلام مهامه

النسبة المئوية	التكرار	البيان	هل خضعت لفترة تأهيل قبل استلامك لمهام التدريس في مؤسسات التعليم العالي؟
5.7%	2	نعم	
94.3%	33	لا	
100%	35	المجموع	

يشير الجدول السابق رقم (4) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكررًا وبنسبة كبيرة بلغت 94.3% لم يخضعوا لفترة تأهيل تمكنهم من اكتساب المهارات اللازمة (إتباع الأساليب العلمية، واستخدام الوسائل التعليمية) لتساعدهم في تحسين أدائهم، أما من خضع لهذه الفترة فشكّلوا نسبة 5.7% من عينة الدراسة.

4- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل هل تلقيت دورة تدريبية في مجال مهارات التدريس أثناء مدة عملك كعضو هيئة تدريس؟
الجدول (5) يبين هل خضع عضو هيئة التدريس لفترة تأهيل قبل استلام مهامه

النسبة المئوية	التكرار	البيان	هل تلقيت دورة تدريبية في مجال مهارات التدريس أثناء مدة عملك كعضو هيئة تدريس ؟
22.9%	8	نعم	
77.1%	27	لا	
100%	35	المجموع	

يشير الجدول السابق رقم (5) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكررًا وبنسبة بلغت 77.1% لم يتلقوا دورة تدريبية طويلة فترة عملهم تمكنهم من اكتساب المهارات اللازمة (إتباع الأساليب العلمية، واستخدام الوسائل التعليمية) لتساعدهم في تحسين أدائهم، أما من تلقوا هذه الدورات فشكّلوا نسبة 22.9% من عينة الدراسة.

5- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل في حال تلقيت دورات تأهيل قبل استلام المهام أو تدريب أثناء عملك كعضو هيئة تدريس هل كانت الجهة (مؤسسة التعليم العالي التي تعمل بها، من خلال اجتهادك الشخصي) ؟

الجدول (6) يبين هل خضع عضو هيئة التدريس لفترة تأهيل قبل استلام مهامه

النسبة المئوية	التكرار	البيان	
17.2%	6	المؤسسة التي اعمل بها	في حال تلقيت دورات تأهيل قبل استلام المهام أو تدريب أثناء عملك كعضو هيئة تدريس هل كانت الجهة المسؤولة عن ذلك (مؤسسة التعليم العالي التي تعمل بها، من خلال اجتهادك الشخصي؟
11.4%	4	اجتهاد شخصي	
71.4%	25	لم يتلقوا	
100%	35	المجموع	

يتضح من الجدول السابق رقم (6) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكراراً وبنسبة بلغت 71.4% لم يتلقوا دورة تدريبية سواء قبل عملهم (فترة التأهيل) أو طيلة فترة عملهم، أما من تلقوا هذه الدورات فكانت مؤسسات التعليم العالي التي يعملون بها قد رشحتهم لاكتساب المهارات اللازمة لتأدية عملهم بنسبة 17.2%، والنسبة الباقية من عينة الدراسة قدرها 11.4% تلقوا الدورات اللازمة من خلال الاجتهاد الشخصي والسعي وراء آخر المستجدات العلمية في مجال المهارات المطلوب اكتسابها لعضو هيئة التدريس.

6- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل هل تعد ساعات التدريس المطبقة حسب اللوائح في مؤسسات التعليم العالي عائق أمام سعي عضو هيئة التدريس لتحسين أدائه من خلال اكتسابه للمهارات الحديثة (الأساليب والوسائل) ؟

الجدول (7) يبين إجابات أعضاء هيئة التدريس حول اللوائح المتعلقة بالساعات التدريسية

النسبة المئوية	التكرار	البيان	
77.1%	27	نعم	إجابات أعضاء هيئة التدريس حول اللوائح المتعلقة بالساعات التدريسية
22.9%	8	لا	
100%	35	المجموع	

يشير الجدول السابق رقم (7) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكراراً وبنسبة بلغت 77.1% يعتبرون أن اللوائح المتعلقة بالساعات التدريسية تقف عائق أمامهم لتطوير وتحسين أدائهم من خلال البحث عن المستجدات فيما يتعلق بالتدريس ومهاراته، وكذلك القيام بدورهم في البحث العلمي والتأليف والترجمة وغيرها أما من لا يعتبرون اللوائح المتعلقة بالساعات التدريسية عائق فشكلوا نسبة 22.9% من عينة الدراسة.

7- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل حول تأثير اكتساب المهارات (الأساليب

العلمية، والوسائل التعليمية) في تحسين الأداء التعليمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ؟

الجدول (8) يبين تأثير اكتساب المهارات على الأداء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

النسبة المئوية	التكرار	البيان	تأثير اكتساب المهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) على تحسين الأداء التدريسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
82.8 %	29	مؤثر بشكل كبير	
2.9 %	1	مؤثر بشكل متوسط	
14.3 %	5	غير مؤثر	
100 %	35	المجموع	

يتضح من الجدول السابق رقم (8) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكراراً وبنسبة بلغت 82.8 % يرون أن اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس تؤثر بشكل كبير في تحسين الأداء التدريسي، أما من يرون بأن المهارات غير مؤثرة كانت نسبتهم 14.3 %، والنسبة الباقية من عينة الدراسة قدرها 2.9 % كانت نسبة محايدة وهي تجد أن التأثير متوسط، وهذه النتيجة تعكس أهمية اكتساب المهارات اللازمة وتأثيرها في تحسين الأداء التدريسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

8- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل هل توجد وحدة تنظيمية متخصصة في مؤسسة التعليم العالي التي تعمل بها تهتم بالاطلاع على آخر المستجدات العلمية وتعمل على تزويد أعضاء هيئة التدريس بها من خلال الندوات أو ورش العمل أو دورات تدريبية أو غيرها ؟

الجدول (9) يبين إجابات أعضاء هيئة التدريس حول وجود وحدة تنظيمية تعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكسابهم المهارات اللازمة

النسبة المئوية	التكرار	البيان	إجابات أعضاء هيئة التدريس حول وجود وحدة تنظيمية متخصصة تعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكسابهم المهارات اللازمة
14.3 %	5	نعم توجد	
85.7 %	30	لا توجد	
100 %	35	المجموع	

يشير الجدول السابق رقم (9) أن أكثر مفردات عينة الدراسة تكراراً وبنسبة بلغت 85.7 % لا يجدون وحدة تنظيمية تعنى بالاهتمام بتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكسابهم المهارات اللازمة لتحسين أدائهم في مؤسساتهم، أما من يجدون هذه الوحدات التنظيمية فشكّلوا نسبة 14.3 % من عينة الدراسة، وهذا يعكس ضعف الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بالتدريب والتطوير ومد أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات اللازمة فيما يتعلق بالمؤتمرات والندوات وورش العمل الخ.

9- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة الموافقة لعينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وللقيام بذلك قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي، لاستخراج المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي الرتب لإجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبانة من حيث تحديد درجة الموافقة حول مستوى التأثير.

جدول رقم (10) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل متغير من متغيرات الدراسة

اكتساب المهارات			
مستوي التأثير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مؤثر جداً	0.807	4.514	الفقرات الخاصة بالمتغير (الأساليب العلمية) الفقرات من 1 إلى 8
مؤثر جداً	0.771	4.581	الفقرات الخاصة بالمتغير (الوسائل التعليمية) الفقرات من 9 إلى 11
مؤثر جداً	0.778	4.142	الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (الأداء التدريسي) الفقرات من 12 إلى 16

نلاحظ من الجدول السابق رقم (10) أن نسبة التأثير عالية جداً فيما يتعلق بالمحاور الخاصة بالمتغيرات الرئيسية للدراسة (الأساليب العلمية ، الوسائل التعليمية، الأداء التدريسي) حيث كان المتوسط الحسابي لمجموع الفقرات عالية ومؤثرة حسب إجابات أفراد العينة مقارنة بالمتوسط المعتمد لهذه الدراسة وهو (3) وهذا يعني إن وجود علاقة طردية أي كلما زاد تبني مؤسسات التعليم العالي لإكساب أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها للمهارات اللازمة من خلال التأهيل والتدريب، كلما تحسن الأداء التدريسي، فضلاً عن أن أعضاء هيئة التدريس الذين يمثلون عينة الدراسة يولون أهمية كبيرة لهذه المهارات حسب مقياس الدراسة المعتمد.

خامساً: اختبار فرضيات الدراسة

بعد استعراض أهم نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

1- اختبار الفرضية الأولى للدراسة وتنص على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب

المهارات اللازمة (الأساليب ، والوسائل) لأعضاء هيئة التدريس وبين تحسين الأداء التدريسي

بمؤسسات التعليم العالي".

وفيما يلي دراسة لتأثير اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس بأبعاده (الأساليب العلمية، والوسائل التعليمية) في تحسين الأداء التدريسي، ولاختبار ذلك التأثير أستخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد العلاقة بين كل من متغيرات المهارات كمتغيرات مستقلة والاداء كمتغير تابع، انظر الجدول رقم(11).

جدول رقم (11) يبين تحليل الانحدار المتعدد لاختبار العلاقة بين المهارات قيد الدراسة (الأساليب والوسائل) معاً والأداء التدريسي

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	المصدر	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس	0.475 (+)	0.209	الانحدار الخطأ	5.537 20.99 3	1.384 0.105	13.188	0.000 *

* دال عند مستوى المعنوية 0.05 المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يوضح الجدول رقم (11) العلاقة بين المهارات كمتغير مستقل والأداء كمتغير تابع، حيث أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة بينهما، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.475، (كلما زاد الاهتمام بالمهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس ارتفع أدائهم)، بمعامل تحديد بلغ 0.209، وتؤكد قيمة F المحسوبة والتي بلغت 13.188 بدلالة إحصائية 0.000 وهي معنوية عند 0.05، وجود علاقة قوية بين اكتساب المهارات اللازمة (الأساليب ، والوسائل) لأعضاء هيئة التدريس وبين تحسين الأداء التدريسي بمؤسسات التعليم العالي.

2- اختبار الفرضية الثانية وتنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للمتغيرات (نوع عقد العمل، سنوات الخبرة، الدرجة العلمية). وبهدف اختبار هذه الفرضية إحصائياً، فإنه يتطلب إعادة صياغتها في صورة فرضيات فرعية بحيث تكون على النحو التالي :

أ- الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لنوع عقد العمل.

ب- الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة.

ج- الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى إلى الدرجة العلمية).

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية البحثية (الرئيسية) الثانية ولإجراء الاختبار الإحصائي المناسب لهذه الفرضية الفرعية: فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لنوع عقد العمل.

H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لنوع عقد العمل.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية (5%) فإنه تم استخدام تحليل التباين الأحادي ومستوى معنويته باعتباره أحد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لنوع عقد العمل ويكشف الجدول التالي رقم (12) نتائج اختبار (F- test ANOVA Way – one).

الجدول رقم (12) يبين تحليل التباين الأحادي لأثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لنوع عقد العمل

المصدر	مجموع الدرجات	درجة الحرية	متوسط الدرجات	قيمة F	مستوى المعنوية
أثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي حسب نوع العقد (متعاون، دائم)	4.819	8	0.602	5.107	0.001
بين المجموعات	3.067	26	0.118		
داخل المجموعات	7.886	34			
التباين الكلي					
<p>القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية الصفرية "H_0"، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة "H_1".</p> <p>الاستنتاج: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.5$.</p>					

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (5.107) وهي أكبر من (F) الجدولية وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى دلالة (5%) ودرجات حرية (8، 26) وأن مستوى المعنوية المشاهد - Value P المقابلة لقيمة اختبار (F) (0.002) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق معنوية بين متوسط الفئات في الفرضية السابقة، لذلك كان لابد من استخدام أحد اختبارات المقارنات لذا استخدم الباحث اختبار شيفيه لفحص الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط الفئات والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (13) يبين نتائج اختبار شيفيه (Test Scheffe)

نوع العقد (متعاون، دائم)		المتوسطات الحسابية
		1 2
(متعاون)	3.918	
(دائم)		4.236

تبين من الجدول السابق أن هناك فروقاً معنوية من حيث امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي ، من خلال اختبار شيفيه يتضح وجود فروق معنوية بين طبيعة نوع العقد (متعاون، دائم)، حيث كانت متوسطات الفترة الثانية أعلى من الفترة الأولى، ويدل ذلك أن الفئة الثانية أكثر امتلاك واستخدام للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي وهي (فئة الدائمين) ويعزى الباحث ذلك إلى تبعية الكلية قيد الدراسة إلى التعليم التقني الذي يهتم أكثر بالدورات التدريبية من الجامعات، ويُلخص الباحث إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لعدد العاملين فيها عند مستوى معنوية (5%) وتعد فيئه الدائمين في الكلية قيد الدراسة هي الأكثر امتلاك واستخدام للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في المؤسسة قيد الدراسة.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية البحثية (الرئيسية) الثانية ولإجراء الاختبار الإحصائي المناسب لهذه الفرضية الفرعية: فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة.
H1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية (5%) فإنه تم استخدام تحليل التباين الأحادي ومستوى معنويته باعتباره أحد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة ويكشف الجدول التالي رقم (14) نتائج اختبار (F – test ANOVA Way – one) .

الجدول رقم (14) يبين تحليل التباين الأحادي لأثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة

المصدر	مجموع الدرجات	درجة الحرية	متوسط الدرجات	قيمة F	مستوى المعنوية
أثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي حسب سنوات الخبرة	25.133	8	3.14	3.04	0.05
بين المجموعات	26.867	26	1.03	0	1
داخل المجموعات	52.000	34			
التباين الكلي	القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية البديلة "H1"، وقبول الفرضية الإحصائية الصفرية "H0". الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.5$.				

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (3.340) وهي أصغر من (F) الجدولية وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى دلالة (5%) ودرجات حرية (8, 26) وأن مستوى المعنوية المشاهد - Value P - المقابلة لقيمة اختبار (F) (0.051) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى لسنوات الخبرة، وتبين من الجدول السابق أيضاً أن هناك أثر واهتمام لدى عينة الدراسة من حيث امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات اللازمة لتحسين الأداء التدريسي.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية البحثية (الرئيسية) الثانية لإجراء الاختبار الإحصائي المناسب لهذه الفرضية الفرعية: فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للدرجة العلمية.

H1 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للدرجة العلمية.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضية الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية (5%) فإنه تم استخدام تحليل التباين الأحادي ومستوى معنويته باعتباره أحد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك فروق

جوهرية ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للدرجة العلمية ويكشف الجدول التالي رقم (14) نتائج اختبار (F- test ANOVA Way – one) .

الجدول رقم (14) يبين تحليل التباين الأحادي لأثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للدرجة العلمية

المصدر	مجموع الدرجات	درجة الحرية	متوسط الدرجات	قيمة F	مستوى المعنوية
بين المجموعات	5.250	8	0.656	5.45	0.051
داخل المجموعات	2.350	26	0.090		
التباين الكلي	7.600	34			
أثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي حسب درجتهم العلمية					
القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية البديلة "H1"، وقبول الفرضية الإحصائية الصفرية "H0".					
الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.5$.					

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (5.547) وهي أصغر من (F) الجدولية وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى دلالة (5%) ودرجات حرية (8, 26) وأن مستوى المعنوية المشاهد - Value P المقابلة لقيمة اختبار (F) (0.051) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزى للدرجة العلمية، وتبين من الجدول السابق أيضاً أن هناك أثر واهتمام لدى عينة الدراسة من حيث ضرورة امتلاك واستخدام المهارات اللازمة لتحسين الأداء التدريسي.

نتائج الدراسة وتوصياتها

أولاً : النتائج

لقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها ما يلي :-

(1) وجود علاقة ارتباط معنوية بين استخدام المصرف للبطاقات البلاستيكية (ATM) لخدمة عملائه وجذب عملاء جدد وبين زيادة ربحيته وقدرته التنافسية، وقد احتلت البطاقات البلاستيكية الإلكترونية الممغنطة المرتبة الأولى من حيث تأثيرها في زيادة القدرة التنافسية.

(2) أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين درجة تبني المصرف لتقديم خدماته المصرفية عبر شبكة الانترنت، وزيادة القدرة التنافسية، وقد احتل هذا المتغير المرتبة الثانية بعد البطاقات البلاستيكية الممغنطة من حيث الأهمية.

(3) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف والهاتف النقال وبين زيادة القدرة التنافسية في المصارف قيد الدراسة، وقد احتل هذا المتغير المرتبة الثالثة بعد الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء عبر الانترنت من حيث الأهمية.

(4) وجد الباحث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر البطاقة البلاستيكية (ATM)، والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت، والخدمات الإلكترونية عبر الهاتف، تؤثر تأثيراً كبيراً في زيادة القدرة التنافسية في المصارف قيد الدراسة، وكان متوسط التأثير الكلي (4.048) وهي نسبة تأثير عالية حسب مقياس الدراسة، فضلاً عن وجود علاقة طردية بين الخدمات الإلكترونية المصرفية مجتمعة وبين زيادة القدرة التنافسية وتميز المصرف، أي كلما زاد اهتمام المصرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كلما زادت قدرته التنافسية.

ثانياً : التوصيات:

في ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج يمكن تقديم التوصيات التالية :

- (1) ضرورة إهتمام المصارف التجارية في مدينة دمشق بتحسين مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء , وخاصة فيما يتعلق بجانب خدمات الهاتف والهاتف النقال التي مازالت لم تلقى الإهتمام الكافي من المصارف قيد الدراسة.
- (2) العمل على توسيع شبكة الصراف الآلي وتضمينه بكافة الخدمات، حيث مازالت بعض المصارف تمتلك عدد قليل من هذه الصرافات.
- (3) ضرورة إهتمام المصارف التجارية باستخدام البرامج التسويقية لتعريف العملاء بالخدمات الإلكترونية الموجودة بالمصرف.
- (4) الإهتمام بتطبيق مفهوم التوجه نحو العملاء الذي ينطوي على دراسة حاجات ورغبات العملاء لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- (1) الطائي، وآخرون، (2006) "الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- (2) جنبهبي، منير، وممدوح، (2005)، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- (3) محمود، مجدي، (2005) "توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتمييز بمنظمات الأعمال"، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الإلكترونية، جامعة الملك خالد، السعودية.
- (4) معلا، ناجي، (2007)، "الأصول العلمية للتسويق المصرفي"، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.
- (5) معلا، ناجي، (2001)، "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية"، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.

(6) كشت، ابراهيم، وآخرون، (2005)، "دليل القانونيين الى الأعمال المصرفية"، البنك الأردني الكويتي، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.

(7) نجم، عبود، (2004) "الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف"، دار المريخ للنشر، الرياض.

ثانياً : المراجع الأجنبية والالكترونية:

- 1-Payne, Adrian (1996), The essence of services marketing, New York, prentice hall.P181. (6)
- 2- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, Journal of marketing, vol.5.july.
- 3- Othman, Abdulqawi. and Owen, Lynn.(2000), Adopting and Measuring customer service quality in Islamic banks: Acase study in Kuwait finance house, international journal of Islamic financial services, vol.3.No.1.
- 4-Bouranta, N., Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, D. (2025). Integrating online learning into service quality assessment in higher-education its influence on student satisfaction. The TQM Journal, 37(5), 1418-1445.
- 5-Ben Dalla, L., MEDENI, T., MEDENI, I., & ULUBAY, M. (2024). Enhancing Healthcare Efficiency at Almasara Hospital: Distributed Data Analysis and Patient Risk Management. Economy: strategy and practice, 19(4).
- 6-Guo, T., Li, T., & Qi, Z. (2025). The impact of school service quality on student learning satisfaction: A comparative study of public and private high schools in China. European Journal of Education, 60(1), e70013.
- 7-BEN, D. L., MEDENI, T., MEDENI, I., & ULUBAY, M. (2024). ENHANCING HEALTHCARE EFFICIENCY AT ALMASARA HOSPITAL: DISTRIBUTED DATA ANALYSIS AND PATIENT RISK MANAGEMENT. ЭКОНОМИКА, 19(4), 54-72.
- 8-Baharun, H., Najiburrahman, N., Zamroni, Z., Mundiri, A., & Maulida Thohir, P. F. D. (2025). Quality of Service and Customer Satisfaction from ROI in Pesantren: A BPS-Mediated Study. TEM Journal, 14(2).