

**الأساليب والوسائل التدريسية وأثرها على أداء أعضاء هيئة التدريس****دراسة ميدانية**

أ.د طارق الهايدي علي النائي

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

المعهد العالي للعلوم التقنية والفنية رقدالين - ليبيا

Evaluating the Effect of TrainingMethodologies 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, Raqdalen

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

الملخص:

تم 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 الإعلان الكاذب، والحق في الإعلام 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 الإلكترونية 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 مهنياً وعلمياً 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 كل، كذلك كان لزاماً على جهات الاختصاص أن تقوم بتنظيم برامج التأهيل والتدريب بطريقة تساعد على تلافي 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 الطالب.

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 — (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 تلبى حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة، أدرك الباحث مشكلة ضعف العلاقة بين عضو هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي وبين الطالب من خلال الأداء التدريسي واقتصره على أسلوب المحاضرة التقينية من طرف واحد على الرغم من وجود أكثر من ثمانية وعشرون أسلوباً تعليمياً تدريبياً، وما 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 التدريسي 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؟

5- هل تقوم وزارة التعليم العالي والإدارات التابعة لها وإدارات مؤسسات التعليم العالي بتنمية 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 المقترنات 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:

تبع أهمية البحث من أهمية وظيفة التدريس في مؤسسات التعليم العالي التي تعد من أهم الوظائف وأكثرها فاعلية في إعداد الطلاب للحياة المستقبلية، إذ تزودهم بالمعرفات التخصصية والاتجاهات السلوكية الإيجابية وكل المهارات العلمية والعملية الازمة لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع، فضلاً عن اعتبار مقياس تقويق مؤسسات التعليم العالي يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين وقدرين 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 الازمة لأعضاء هيئة التدريس وأثرها 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 ممثلاً 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 إلى 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، آخرون ، الإحصاء التطبيقي (دمشق: منشورات الجامعة المفتوحة 2006) ص41

ثاماً: نموذج البحث

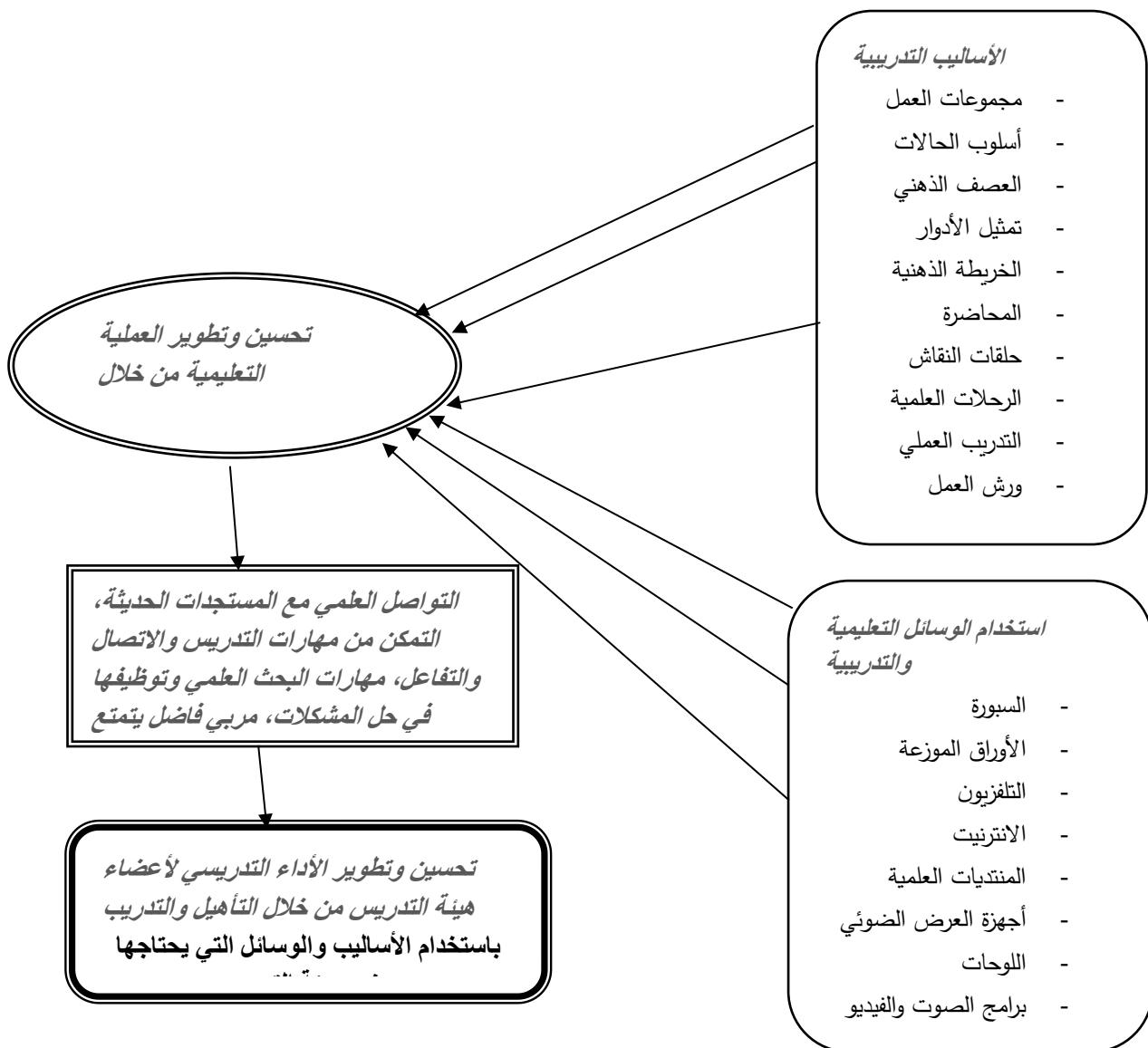
اكتساب المهارات الالزمة لأعضاء هيئة التدريس وأثرها على الأداء التدريسي

المتغير المستقل

المتغير التابع (الأداء التدريسي)

اكتساب المهارات الالزمة

لأعضاء هيئة التدرس



شكل رقم (١) النموذج الخاص بمتغيرات البحث^١

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 وموافق وسلوك أعضاء هيئة التدريس لتكون أكثر كفاءة وفعالية لمقابلة حاجات مؤسسة التعليم العالي والمجتمع، وحالات 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- عبد الواحد ميلاد السنوسى قطيش: (مدى امتلاك معلمي الجغرافية بالمرحلة الثانوية للكفايات التقنية التعليمية وممارستهم له في مدينة بنى وليد Libya ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الـ البيت كلية العلوم التربية 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 الازمة لمعظمي 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 وتعامل 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 إلى 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 وللوصول 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 تهم الدراسة الحالية بشمولية التأهيل والتدريب أولاً ومن ثم قياس وتقدير الأداء التدريسي وتسفيد 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) هدت 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 تمكّن المعلم من الارتفاع بمستوى مهنته . وتنتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في محور تدريب المعلمين أثناء الخدمة ، وتحتفظ معها في أن هذه الدراسة اهتمت بإدارة وتحطيم الدورات التدريبية بينما تهم الدراسة الحالية ببرنامج التأهيل والتدريب ككل متكامل. وتسفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في بلوغ 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 المتقدّمون يحتاجون إلى المزيد من العناية والبحث عن الجديد.
- المعلمون التقليديون يتمسّكون بالقديم ويفضلون البقاء عليه.
- المعلمون السلبيون يتحاشون مراقبة الآخرين.
- المعلمون الذين يفتقرُون 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 فتجاوز ذلك إلى التأهيل والتدريب لشريحة مهمة متمثلة في أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي، وتسفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في الجزء النظري والطريقة المنهجية وبعض النتائج.

الإطار النظري للبحث

نظراً لتميز عصرنا الحالي بالتغيير 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 تمكّن عضو هيئة التدريس من القيام بمسؤولياته الثالث 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 الإجادة في مجالات التدريس والبحث والإدارة وخدمة المجتمع.
3. مسؤوليته أمام المجتمع والتي تتطلب من الأكاديمي أن يستجيب لمشاكلات وحاجات المجتمع¹.

وتتبّع 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 تمثل في فاعلية عضو هيئة التدريس في المجتمع الجامعي، وسيركز الباحث على المهمة الرئيسية الأولى التي تتعلق بموضوع بحثه إلا وهي تنمية مهارات عضو هيئة التدريس والفعاليات الأكademie 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 الأولويات.²

¹ سليمان الخربوش، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس الموقع الشخصي (<http://www.skharboush.com/ar/cv.html>)

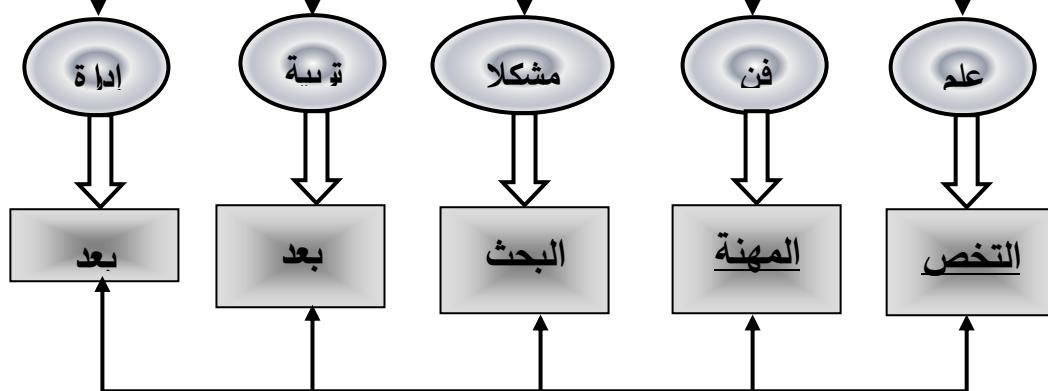
² عبد الرزاق شنب الجنابي: (تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في جودة التعليم العالي بحث مقدم إلى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة كلية التربية للبنات/جامعة الكوفة تشرين الثاني / 2009) ص 14

المدرس الجامعي مركب إنساني متعدد الألوار

تطور مفهوم (التدريس) ومهام

المدرس الجامعي ودوره

التدريس



مهام عضو هيئة

التدريس الجامعي

مدير

موبي

باحث

موسـلـ

عالـهـ

أن يتمتع
بقدرة عالية
ومهلاة في

أن يكون
موبي فاضل
يتمتع

متـمـكـنـ منـ
مهـلـاتـ
الـبـحـثـ

متـمـكـنـ منـ
مهـلـاتـ
الـتـدـرـيـسـ

يمـتـلـكـ قـوـاـ
غـنـيـاـ فـيـ
مـجـالـ

ثانياً: مبررات التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية: شعرت الدول المتقدمة بأهمية التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية، فأخذت به جامعات بريطانيا أمريكا 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 (أونيشكن) 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 الحاسوب 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 أدى 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 ووجه لطلابه وبالرغم من ذلك فقد أشارت الدراسات إلى أن معظم أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الغربية ينقصهم التدرب على ممارسة التدريس وهذا الوضع ينطبق أيضاً على الجامعات العربية.
3. وبهذا الصدد، يقول بول كلابر إن السبب الرئيس في عدم كفاءة التدريس في جامعتنا وكلياتنا اليوم ليس في الأعداد الكبيرة للطلاب، و ليس في قلة خبرة أعضاء هيئة التدريس أو طول اليوم الجامعي، أو عباء العمل التدريسي، فهو كلها أسباب ثانوية وأن السبب الرئيس هو أن أعضاء هيئة التدريس لم يعودوا للتدرис، وربما كان ذلك أهم سبب وراء عدم كفاءة التدريس الجامعي ونقويض 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 آخرون، دور مراكز تطوير طائق التدريس والتدريب الجامعي في تأهيل و تربيب الأطر التدريسية الجامعية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، (عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية ، العدد 31 1996) ص 142

تشمل تزويد أعضاء الهيئات التدريسية بالمعرف 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 الالزمة عن مؤسسة التعليم العالي التي يعمل بها من حيث أهدافها وتنظيمها ودورها في تقدم المجتمع.
 - اكتساب المعلومات الالزمة للتعامل مع مستحدثات تكنولوجيا التعليم والتعلم واستخدامها في التعليم الذاتي والتعليم المستمر.
 - اكتساب المعلومات والمهارات عن التقويم وبناء وسائله الحديثة وتقنيتها 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 لإنفاس المجال أمامه للابتكار والإبداع والتزود بالمهارات الالزمة 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 القافة التربوية وأخلاقيات 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، الوسائل التعليمية، تربية مهارات الإبداع والابتكار ، التنوع في الأنشطة التعليمية، إثارة الدافعية، إدارة قاعة المحاضرة، التقييم، التدريب، التنمية الذاتية).¹

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

رابعاً: الأداء المطلوب تقديمها 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 برنامجه الدراسي.
 - تهيئة وإعداد ملخص المحاضرات.
 - تهيئة وإعداد مذكرة توضيحية.
 - تهيئة وإعداد الوسائل المتعددة.
 - تهيئة وإعداد الاختبارات وأدوات الفحص والقياس الأخرى.
 - تهيئة مستلزمات العمل المختبري.
 - فحص واختبار معدات العمل المختبري قبل البدء بالتجارب.
 - تقييم وتقدير الواجبات الأكademie.
 - 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 خبراء 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 وتقدير 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 بكتابه أوراق عمل وبحوث تتعلق بأفضل الطرائق التي يمكن أن يعتمدتها 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 التربوية السليمة والفاعلة لتحقيق الأهداف التعليمية والتدريسية.
- فحص فاعلية أساليبه التدريسية وتعديلها.

يتحقق الباحث مع هذا النموذج بما يتضمنه من شروح تفصيلية لمتطلبات الأداء التدريسي وبالإمكان توظيفه لتقدير 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 استمار استبيان باعتبارها أداة رئيسية للدراسة ، وتمثل أسلوباً لجمع المعلومات اللازمة بوصفها من أنساب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على معلومات وحقائق حول ظاهرة ما أو موقفه عينه ، وبالاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة والاستفادة منها ، قام الباحث بتصميم استمار استبيان خاصة بالدراسة الحالية، ضمنهما مجموعة من الأسئلة التي تم عدداً من الفقرات التي تقيس محاور الدراسة وأبعادها ، مستقidaً 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 استمار 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) المدرج والمكون من خمس درجات هي: (5) موافق تماماً، (4) موافق، (3) محайд، (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 استمار الاستبيان تم الاعتماد على أساليب التحليل الإحصائي، وذلك باستخدام حزمة البرامج الإحصائية لـ SPSS (Statistical Product and Service Solutions)، وقد اشتمل التحليل الإحصائي على تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والاستنتاجي التي تتلاءم وطبيعة بيانات الدراسة، حيث تم استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات، والنسبة 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 أجلأخذ 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 تمأخذ عينة من المبحوثين بلغت (15) مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاقتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي (85.6%) وتُعد هذه النتيجة نسبة ثبات عالية من الجانب الإحصائي.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة: تناول هذا التحليل تقديم وصفياً 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.

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

ر.م	المتغير	البيان	النكرارات	النسبة المئوية
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	النكرارات	النسبة المئوية
3	نوع العقد	دائم	17	% 48.6
		تعاون	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:

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

كان تكرارها 10 أشخاص وبنسبة 28.6%، وتأتي المجموعة الثالثة من حيث الأكثر تكرار الفئة الواقعة بين (سنة واقل 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 يملكونها 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 تمثلها بنسبة 37.1% ، أما درجة الأستاذ المساعد فكان تمثلها الأقل تكرار بنسبة 14.3% ، نستنتج من ذلك ان مفردات عينة الدراسة تتوزع 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 نجدهم 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 تعين 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 تدرس 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 باستماره 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 المتبعة داخل قاعات الدرس

النسبة المئوية	التكرار	الأسلوب المتبوع	التساؤل
%34.3	12	المحاضرة	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)
%22.9	8	محاضرة - مناقشة - أوراق علمية	
%8.6	3	محاضرة - أوراق علمية	
%22.9	8	محاضرة ومشاركة	
%11.5	4	المحاضرة والمناقشة والحالات العلمية والأوراق العلمية	
%100	35		المجموع

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 8.6% و 22.9% 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 التقليدي 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

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

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

والإنترنت بنسبة 14.2% أما باقي مفردات عينة الدراسة استخدمو الوسائل السابقة مع إضافة أجهزة العرض الصوتي بنسبة 17.2%， وهذا يبين قلة إمكانات الكلية في توفير الوسائل التعليمية الحديثة لمساعدة 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

حضرت لفترة تأهيل قبل استلامك لمهام التدريس في مؤسسات التعليم العالي؟

الجدول (4) يبيّن هل حضر عضو هيئة التدريس لفترة تأهيل قبل استلام مهامه

النسبة المئوية	التكرار	البيان	هل حضرت 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 تكراراً 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 حضر لهذه الفترة فشكلوا نسبة 5.7% من عينة الدراسة.

-4- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل هل تلقّيت

دورة تدريبية في مجال مهارات التدريس أثناء مدة عملك كعضو هيئة تدريس؟

الجدول (5) يبيّن هل حضر عضو هيئة التدريس لفترة تأهيل قبل استلام مهامه

النسبة المئوية	التكرار	البيان	هل تلقّيت 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 تكراراً وبنسبة بلغت 77.1% لم يتلقّوا دورة تدريبية طيلة فترة عملهم تمكنهم من اكتساب المهارات اللازمة (إتباع الأساليب العلمية، واستخدام الوسائل التعليمية) لتساعدهم في تحسين أدائهم، أما من تلقّوا هذه الدورات فشكلوا نسبة 22.9% من عينة الدراسة.

-5- التوزيع التكراري لمفردات عينة الدراسة المستهدفة بالتحليل من خلال الإجابة على التساؤل في حال

تلقيّت 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	النكرار	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 المسئولة 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 الالزمة لتأدية عملهم بنسبة 17.2%， والنسبة الباقيه من عينة الدراسة قدرها 11.4% تلقوا الدورات الالزمة من خلال الاجتهاد الشخصي والسعى 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 أداءه من خلال اكتسابه للمهارات الحديثة (الأساليب والوسائل) ؟

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

النسبة المئوية	النكرار	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	
% 82.8	29	مؤثر بشكل كبير	تأثير اكتساب المهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) على تحسين الأداء التدريسي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس
% 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 الازمة لأعضاء هيئة التدريس يؤثر 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 محابية وهي تجد أن التأثير متوسط، وهذه النتيجة تعكس أهمية اكتساب المهارات الازمة 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 تزويذ أعضاء هيئة التدريس بها من خلال الندوات أو ورش العمل أو دورات تدريبية أو غيرها ؟

الجدول (9) يبيّن إجابات أعضاء هيئة التدريس حول وجود وحدة تنظيمية تعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكتسابهم المهارات الازمة

النسبة المئوية	التكرار	البيان	
%14.3	5	نعم توجد	إجابات أعضاء هيئة التدريس حول وجود وحدة تنظيمية متخصصة تعنى بتطوير أعضاء هيئة التدريس وإكتسابهم المهارات الازمة
% 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 وإكتسابهم المهارات الازمة لتحسين أدائهم في مؤسساتهم، أما من يجدون هذه الوحدات التنظيمية فشكلوا نسبة 14.3 % من عينة الدراسة، وهذا يعكس ضعف الأداء التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي فيما يتعلق بالتدريب والتطوير ومد أعضاء هيئة التدريس بالمعلومات الازمة 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			
مستوى 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 لإنكاب أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها للمهارات الازمة 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 وتتص على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتساب المهارات الازمة (الأساليب ، والوسائل) لأعضاء هيئة التدريس وبين تحسين الأداء التدريسي بمؤسسات التعليم العالي".

وفيهما يلي دراسة لتأثير اكتساب المهارات الازمة 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 والأداء كمتغير تابع، انظر الجدول رقم(11).

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

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	المصدر	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	المتغير المستقل
* 0.000	13.188	1.384 0.105	5.537 20.99 3	الانحدار الخطأ	0.20 9	0.475 (+)	اكتساب المهارات اللازمة لأعضاء هيئة التدريس

* 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 الضرورية لأعضاء هيئة التدريس ارتفع أدائهم)، بمعامل تحديد بلغ 0.209 ، وتأكد قيمة F المحسوبة والتي بلغت 13.188 بدلالة إحصائية 0.000 وهي معنوية عند 0.05 ، وجود علاقة قوية بين اكتساب المهارات الضرورية (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 (الرئيسة) الثانية وإجراء 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 الدرجة	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	0.60	5.107	0.001
	3.067	26	0.11		
	7.886	34			
القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية الصفرية " H_0 "، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة " H_1 ".					

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبيّن 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 (26, 8) 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.

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

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

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 فيه 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 (الرئيسة) الثانية وإجراء 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 لسنوات الخبرة.

H_1 : 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 تعزيز لسنوات الخبرة

المصدر	مجموع الدرجات	درجة الحرية	متوسط الدرجة	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
	26.867	26	1.03		1
	52.000	34			التبابين الكلي

الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.5$.	القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية البديلة " H_1 ", وقبول الفرضية الإحصائية الصفرية ". H_0 ".
--	--

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبيّن 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 تتصرّ على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي تعزيز لسنوات الخبرة، وتبيّن من الجدول السابق أيضًا أن هناك أثر واهتمام لدى عينة الدراسة من حيث امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات الازمة لتحسين الأداء التدريسي.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية البحثية (الرئيسة) الثانية وإجراء 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 تعزيز للدرجة العلمية.

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

وبناءً 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 الدرجة	قيمة F	مستوى المعنوية
أثر امتلاك واستخدام أعضاء هيئة التدريس للمهارات (الأساليب العلمية، الوسائل التعليمية) في مؤسسات التعليم العالي حسب درجتهم العلمية	5.250	8	0.656	5.457	0.051
	2.350	26	0.090		
	7.600	34			
الاستنتاج: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha=0.5$.					القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية البديلة "H1" ، وقبول الفرضية الإحصائية الصفرية "H0" .

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق يتبيّن 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 تتصل 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، وتبيّن من الجدول السابق أيضًا أن هناك أثر واهتمام لدى عينة الدراسة من حيث ضرورة امتلاك واستخدام المهارات اللازمـة 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 المعنفة 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 المعنفة من حيث الأهمية.

(3) هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الهاتف والهاتف النقال وبين زيادة القدرة التافسية 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 التافسية 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 التافسية وتميز المصرف، أي كلما زاد اهتمام المصرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كلما زالت قدرته التافسية.

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 ، آخرون، (2006) "الأسس العلمية للتسويق الحديث مدخل شامل" ، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان.

2) جنبيهي ، منير ، ومدوح، (2005) ، "البنوك الإلكترونية" ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية.

3) محمود، مجدي،(2005) "توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال" ، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة التجارة الإلكترونية،جامعة الملك خالد،السعودية.

4) معلا، ناجي، (2007)، "الأصول العلمية للتسويق المصرفـي" ، 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., MEDENİ, T., MEDENİ, İ., & 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).