



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المعهد العالي لإدارة الأعمال

دراسة اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان نحو الخدمات التعليمية
المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان

**Study of Directions & Behavior for Dentists & Dental Students toward
Educational Services in Anas Dental Supplies Company**

مشروع أهد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
اختصاص التسويق

إعداد الطالب
بلال سليم كردي

إشراف
الدكتورة نريمان عمار

2023

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى

إلى قدوتي ومعلمي الأول والأخير أبي الحبيب الذي بذل حياته في سبيلنا
إلى أمي الحبيبة موطن الراحة والأمان مهما تقدم بي العمر
إلى شقيقتي وأشقائي رفاق الروح والدرب ومصدر القوة والسند
إلى شريكة عمري وتوأم روحي حبيبتي دائما وإلى الأبد زوجتي ديمه
إلى فرحة عمري أولادي سليم وتيم ، أملي وحصاد حياتي وطفلي المنتظرة
إلى عائلة د.سهيل النوفي وعائلة د.عمار القصص المحبين

وكل من ساهم في إنجاز هذا العمل: أساتذتي في المعهد العالي لإدارة الأعمال
وأصدقائي لكم مني خالص الشكر والامتنان

الشكر والتقدير

أتقدم بوافر الاحترام والتقدير وجزيل الشكر للدكتورة نريمان عمّار لمتابعتها الحثيثة والمستمرة من خلال ملاحظاتها ونصائحها الصائبة في كل مرحلة من مراحل هذا المشروع للوصول إلى الأفضل

كما أتقدم بالشكر الجزيل ووافر المحبة والاحترام والتقدير لكل أساتذتي في قسم التسويق خصوصا وأساتذتي عموما في المعهد العالي لإدارة الأعمال على جهودهم المبذولة بكل ما قدموه من وقت وجهد وعطاء لا يقدر بثمن

والشكر الموصول للسادة أعضاء لجنة التحكيم لملاحظاتهم القيمة
كما أتوجه بجزيل الشكر إلى شركة أنس لطب الأسنان بكامل طاقتها

ولكل من ساعدني وساندني ودعمني ووقف بجانبي وشجّعني لإنجاز هذا العمل

المخلص التنفيذي

هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى فهم اتجاهات وسلوك أطباء الأسنان نحو الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان في سوريا حيث يقوم عمل هذه الشركة على تسويق وبيع المواد والتجهيزات والمستلزمات الخاصة بطب الأسنان وفي سبيل ذلك فإن الشركة تسعى إلى تقديم مجموعة من الخدمات التعليمية من محاضرات ودورات وورش عمل ورعاية المؤتمرات والملتقيات والأيام العلمية التي تهدف بالنهاية إلى الوصول إلى شرائحها المستهدفة من طلبة وأطباء أسنان لاختبار منتجاتها من قبل المشتركين واعتمادها ومن هنا فإن الشركة تواجه حالياً واحدة من أكبر المشاكل هي عدم معرفة سلوك وتوجهات أطباء وطلبة طب الأسنان خصوصاً في السنوات الأخيرة حيث كان للتضخم الاقتصادي في سوريا كبير الأثر حيث أنه لا يمكن التنبؤ بعدد المشتركين المتوقع وميولهم وتوجهاتهم والأوقات المناسبة لهم.

منهجية الدراسة

قام الباحث بإجراء دراسة استكشافية عن طريق إجراء مقابلات معمقة مع طبيين أسنان، وعقد مجموعات تركيز مع طلبة من المرحلة الجامعية الأولى في جامعة خاصة وأخرى مع طلبة دراسات عليا في جامعة حكومية، بالإضافة إلى دراسة وصفية من خلال تصميم استبانة بالاستناد على المراحل السابقة تتألف من عدد من المحاور، حيث تم تحليل الإجابات على تساؤلات البحث، وذلك بهدف فهم اتجاهات وسلوك أطباء الأسنان في الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان بهدف إعادة هيكلة تلك الخدمات بأسلوب علمي يضمن تحقيق الغاية المرجوة منها وهي الوصول إلى الشرائح المستهدفة وتوسيعها بناء على آراء الأطباء ومعرفة طرق التحفيز الملائمة لهم.

النتائج

أثمرت الدراسة عن فهم معمق لاتجاهات وسلوك الشرائح المستهدفة من حيث ماهية (تخصصات) الفعاليات والدورات المناسبة لهم تبعاً إلى التحصيل الجامعي ونمط العمل ومكانه ومستوى الدخل وجهات الاعتمادية المصدرة لشهادات الفعاليات ومواقع تنفيذ الفعالية وما يمثله رسم الاشتراك بالنسبة لهم وطرق التسجيل المناسبة وآليات الدفع وما يعكسه تصميم الاعلان عن الخدمة وأقنية التواصل الواجب اتباعها.

التوصيات

أوصى الباحث بنهاية الدراسة بالتوسع بتخصصات الفعاليات العلمية خصوصاً زراعة الأسنان وتجميل الأسنان مع المحافظة على التخصصات الحالية من مداواة لبية وليزر وتشريح مرضي كما أوصى بالتوسع إلى محافظات أخرى مثل حلب وحماة واللاذقية وحمص والتوسع بالفعاليات الخاصة بالجامعات وعدم توقيت الفعاليات العلمية مع فترة الامتحانات الجامعية واستقدام محاضرين عرب وأجانب وتطوير تطبيق الكتروني للشركة بحيث يعرض الخدمات إلى جانب المنتجات.

Executive Summary

Goal of the study:

the study aimed to know the behavior and directions of the dentists and dental students toward the scientific services which introduced by Anas Dental Supplies company in Syria. Anas Dental Supplies depends on marketing of dental materials and equipment so it is introducing set of educational services (lectures, courses, workshops and sponsoring for conferences, meetings and scientific days) which help the company to reach for target sections to try its dental products, now Anas Dental Supplies company faces a big problem which is briefly (can not understand the behavior and directions of dentists and dental students) especially due to present of many economic problems at last years in Syria

Study Methodology:

The researcher conducted an exploratory study by conducting an in-depth interviews with two dentists , and held two focus groups one with under graduate dental students in private university and the other one with master dental students in governmental university , in addition to a descriptive study by designing a questionnaire based on the result of previous stages consisting of a number of themes, where the answers to the research questions were analyzed, In order to know the behavior and directions of target sections to reengineer the educational services in Anas Dental supplies company based on the opinions of customers and know the appropriate methods of customer motivation and marketing.

Results:

The study resulted in deep understanding of behavior and directions of target sections in majors of events and courses according to their educational level, pattern of job and its place, income level, organizations which issued the certificates, place of events, fees of participation, place of registration, payment ways and advertising channels.

Recommendations:

The researcher recommended widening in the majors of scientific events especially dental implantology and cosmetic dentistry in addition endodontic, LASER in dentistry and oral pathology, also organizing the scientific events in Aleppo, Hama, Lattakia and Homs and university events, also selection the time without the time of exams, developing of mobile application.

الكلمات المفتاحية:

الخدمات التعليمية في طب الأسنان (educational services in dentistry) ، أطباء الأسنان (dentists) ،
طلبة طب الأسنان (dental students) ، محاضرات علمية (scientific lectures) ، ملتقى علمي (scientific
(meeting) ، ورش عمل (workshops) ، دورات تدريبية (dental courses) ، برنامج الزمالة (fellowship
programs)

فهرس المحتويات

- 13 - الإطار العام لموضوع الدراسة
- 2 - مقدمة عامة
- 4 - 1-1 معلومات عامة عن الشركة موضوع الدراسة
- 5 - 2-1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
- 7 - 3-1 أهمية الدراسة
- 8 - 4-1 أهداف الدراسة
- 8 - 5-1 منهجية وأداة البحث
- 9 - 6-1 مجتمع وعينة الدراسة
- 10 - القسم النظري للدراسة
- 11 - 1-2 مفهوم الخدمة
- 12 - 2-2 مفهوم الخدمات التعليمية في قطاع طب الأسنان
- 13 - 3-2 تصنيف الخدمات التعليمية في طب الأسنان تبعاً إلى الجهة المنفذة
- 14 - 4-2 حالات تطبيقية عن الخدمات التعليمية في طب الأسنان
- 14 - 1-4-2 الأسواق العالمية
- 16 - 2-4-2 الأسواق العربية
- 18 - 3-4-2 الأسواق المحلية
- 19 - 5-2 أنواع الخدمات التعليمية التي تقدمها شركة أنس طب الأسنان
- 23 - 6-2 مراحل إنتاج الخدمات التعليمية في شركة طب الأسنان
- 33 - القسم العملي للدراسة
- 34 - مقدمة
- 35 - 1-3 المقابلات المعمقة

- 36 -مقابلة معمقة مع الدكتور شادي ديب من مدينة طرطوس 1-1-3
- 38 -مقابلة معمقة مع الدكتور أسل خطاب 2-1-3
- 39 -مجموعات التركيز 2-3
- 39 -مجموعة التركيز في الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا 1-2-3
- 41 -مجموعة التركيز في جامعة دمشق 2-2-3
- 42 -هدف مجموعة التركيز 3-3
- 48 -الاستبيان 3-3
- 48 -أهداف الاستبانة 1-3-3
- 48 -محاور الاستبيان 2-3-3
- 51 -أداة جمع بيانات الدراسة 4-3
- 51 -المعالجة الإحصائية للبيانات 5-3
- 52 -ثبات وصدق أداة الدراسة 6-3
- 57 -تحليل البيانات والتساؤلات 7-3
- 85 -النتائج العملية 8-3
- 87 -التوصيات 9-3
- 88 -المراجع 10-3
- 88 -المراجع العربية 1-10-3
- 89 -المراجع الإلكترونية 2-10-3
-ملاحق البحث 10-3

رقم الصفحة	فهرس الجداول	رقم الجدول
5	جدول يمثل المحافظات التي قامت بتغطيتها شركة أنس لطب الأسنان بالخدمات التعليمية من عام 2010 وحتى حزيران 2023	1-1
6	أنواع الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان من عام 2010 وحتى حزيران 2023	2-1
41	أسماء طلبة الدراسات العليا في مجموعة التركيز في جامعة دمشق	1-3
41	تخصصات الدورات المرغوبة لمجموعة التركيز IUST	2-3
52	معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور	3-3
53	معامل الارتباط محور (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور	4-3
54	معامل الارتباط محور (الشركات الراحية وشركة أنس لطب الأسنان) والدرجة الكلية للمحور	5-3
54	معامل الارتباط محور (المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية) والدرجة الكلية للمحور	6-3
55	معامل الارتباط محور (مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور	7-3
55	معامل الارتباط محور (التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور	8-3
56	معامل الارتباط محور (الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور	9-3
57	يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	10-3
58	خصائص العينة الديموغرافية والتعليمية	11-3
59	خصائص العينة حسب الدخل والاقامة	12-3
60	التوزع النسبي للعينة حسب تفضيل الاشتراك في النشاطات العلمية	13-3
62	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية	14-3
65	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية	15-3
65	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراحية وشركة أنس لطب الأسنان	16-3
67	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول سمات المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية	17-3

69	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية	18-3
71	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية	19-3
74	الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية	20-3
75	الدالات الإحصائية لمستوى لتقييم اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية	21-3
78	الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للجنس	22-3
79	الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للفئة العمرية	23-3
80	الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً التحصيل العلمي الجامعي	24-3
81	الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للعمل	25-3
83	الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لنمط للعمل	26-3

رقم الصفحة	فهرس الأشكال	رقم الشكل
11	توزع المنتجات والخدمات من حيث طيف الملموسية	1-2
40	صورة خاصة بمجموعة تركيز الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا	1-3
41	صورة خاصة بمجموعة تركيز جامعة دمشق	2-3
59	التوزع النسبي حسب الجنس والفئة العمرية	1-3
61	التوزع النسبي للعينة حسب تفضيل الاشتراك في النشاطات العلمية	2-3
63	توزع أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية	3-3
67	توزع أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان	4-3
69	توزع أهمية سمات المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية	5-3
71	توزع أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية	6-3
73	توزع أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية	7-3
75	توزع أهمية الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية	8-3
77	توزع الخدمات التعليمية المقدمة	9-3

الفصل الأول

الإطار العام لموضوع الدراسة

يقدم هذا الفصل شرحاً كافياً عن دراسة المشروع، وأهميته، وأهدافه، والمنهجية المتبعة والعينة من أجل الإجابة على التساؤلات موضوع البحث.

مقدمة عامة

يعتبر طب الأسنان واحداً من أهم المجالات في القطاع الطبي حيث تحرص مختلف الدول من خلال وزاراتها ومنظماتها من نقابات وجامعات وجمعيات بالإضافة إلى منظمات المجتمع المدني على تطوير هذا المجال حيث يندرج ضمن منظومة الأمن الطبي لأي دولة من دول العالم، وكما مختلف العلوم الطبية والصيدلانية فإن علوم طب الأسنان قد طرأ عليها تطور كبير في شتى تخصصاتها من حيث الأبحاث والتقنيات والمواد والأجهزة المستخدمة لا سيما في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى تبني الشركات الكبرى المصنعة لمنتجات ومستلزمات طب الأسنان هذه الأبحاث والتقنيات لدعم استثماراتها حيث يمكن تقسيم السلع والمنتجات التي يتم تداولها في قطاع طب الأسنان من حيث الشريحة المستخدمة إلى عدة أقسام:

- 1- منتجات (أدوية ومستحضرات وأجهزة) يستخدمها المرضى دون استشارة طبيب الأسنان والتي تشمل المسكنات الروتينية ومستحضرات المعاجين والمضامض الوقائية وأجهزة العناية بالصحة الفموية.
 - 2- منتجات (أدوية ومستحضرات وأجهزة) يستخدمها المرضى بعد استشارة طبيب الأسنان والتي تشمل أدوية المضادات الحيوية والفيروسية والفطرية والمسكنات غير الروتينية ومستحضرات المعاجين والمضامض العلاجية ومستحضرات تبييض الأسنان وغيرها.
 - 3- منتجات (مواد وأجهزة) يستخدمها أطباء الأسنان لتقديم خدماتهم العلاجية في العيادات والمراكز السنية ، والتي تشمل مختلف أنواع المواد الدوائية المؤقتة أو الدائمة والتي تمثل المواد الأولية لطبيب الأسنان لتقديم منتجته النهائي والزرعات السنية ومختلف أنواع الأجهزة التشخيصية والعلاجية.
- نلاحظ في الشريحتين (2-3) من هذه المنتجات مقدار حساسية وخطورة هذه المنتجات لذا فإن العاملين في ميدان تصنيع وتصدير واستيراد وتسويق هذه المنتجات يعانون من مشاكل حقيقية في عملية التسويق لعدة أسباب:

- 1- إن القوانين الناظمة لعمل الشركات المصنعة أوالمستوردة للمنتجات السنية في سوريا ومعظم دول العالم تحظر استخدام عدة وسائل ترويج تقليدية حيث أن غالبية هذه المنتجات تحتاج إلى استشارة طبية مثل استخدام مستحضرات وأجهزة تبييض الأسنان المنزلية أوالمضامض الفموية العلاجية غير الوقائية وكذلك المعاجين العلاجية.

2- عند تسويق المنتجات والتي تتدرج في الاستخدام اليومي لطبيب الأسنان فإن الشريحة المستهدفة تكون عادة صغيرة بالنسبة للمجتمع، حيث يمثل التعداد العام لأطباء الأسنان في سورية في نهاية عام 2022 حوالي 20.000 طبيب أسنان (اعتماداً على إحصائية نقابة أطباء الأسنان في سورية) مما يلزم المسوق وضع خطط تسويقية وترويجية احترافية واقتصادية تضمن وصول الرسالة التسويقية إلى طبيب الأسنان بشكل مباشر.

لذا دأبت تلك الشركات بوضع خطط تسويقية متكاملة تراعي جميع مناحي المزيج التسويقي للسلع والخدمات وتعتبر الخدمات التعليمية من فعاليات علمية وغيرها من حيث اقامتها وأرعايتها واحدة من أهم الوسائل والطرق المتبعة في ترويج المنتجات المستخدمة في طب الأسنان.

تعمل شركة أنس لطب الأسنان منذ عام 2000 حتى اليوم باستيراد وتسويق وبيع مختلف منتجات طب الأسنان للأطباء وطلبة طب الأسنان وتلجأ لتحقيق هذا الهدف إلى إقامة مجموعة كبيرة من الفعاليات والخدمات التعليمية ومن هنا بدأت فكرة المشروع خصوصاً أن الباحث يعمل في شركة أنس لطب الأسنان كمدبر علمي حيث يقوم الباحث بتنظيم فعاليات علمية مختلفة من مؤتمرات وأيام علمية ودورات تخصصية وورش عمل لأطباء الأسنان منذ عام 2008 لذلك فإن الهدف من هذا البحث هو معرفة اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان نحو الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان .

1-1 معلومات عامة عن الشركة موضوع الدراسة



شركة أنس لطب الأسنان محدودة المسؤولية هي واحدة من كبرى الشركات السورية الرائدة في استيراد وتسويق وبيع منتجات طب الأسنان من مواد وأدوات ومستلزمات وتجهيزات تأسست في عام 2000 في مدينة دمشق. تمثل شركة أنس لطب الأسنان أكثر من 22 علامة تجارية عالمية من الولايات المتحدة الأمريكية - هولندا - إيطاليا - البرازيل - كوريا الجنوبية - الصين وغيرها.

وتزاول الشركة نشاطها من خلال مركزها وصالة عرضها الرئيسية في مدينة دمشق حيث تقدم منتجاتها لأطباء الأسنان بالإضافة إلى مجموعة كبيرة من الشركات (المستودعات) الذين يعتبرون من أهم عملاء الشركة حيث يمثلون نقاط بيع موزعة في دمشق وريفها والجامعات الحكومية والخاصة أما باقي المحافظات السورية فإنه يوجد مجموعة من الوكلاء التجاريين.

وفي عام 2008 تم تأسيس قسم الدعم العلمي والذي يعنى بتقديم الاستشارات العلمية للقسم المسؤول عن الاستيراد وتقديم الدعم الفني والعلمي لأطباء الأسنان من عملاء الشركة حول طريقة وكيفية استخدام هذه المنتجات من مواد وأجهزة. وبالرغم أن الشركة تعتمد سنويا على خطة تسويقية متكاملة إلا أنه تبين ضرورة تنظيم مجموعة من الدورات العلمية التخصصية بالتعاون مع الجامعات وفروع نقابة أطباء الأسنان حيث يتبنى للشركة إتاحة الفرصة للعملاء من تجربة منتجاتها خصوصاً أن المواد والأجهزة السنية ذات كلف عالية

1-2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

بدأ قسم الدعم العلمي في شركة أنس لطب الأسنان تنظيم الدورات العلمية التخصصية منذ عام 2010 حيث كانت البداية من خلال تنظيم دورتين في مجال تبييض الأسنان في كل من مدينة دمشق وحلب حيث كان عدد المشتركين حوالي 60 مشترك في كل دورة ليتوقف بعد ذلك نشاط الشركة بتقديم الخدمات التعليمية اعتباراً من عام 2011.

وفي مطلع عام 2017 عادت شركة أنس لطب الأسنان لتقديم خدماتها التعليمية من خلال إدارتها العلمية بعد انقطاع دام لأكثر من 6 سنوات وكانت من الشركات السبّاقة في هذا المجال حيث تم تقديم مجموعة كبيرة من الدورات التخصصية وورش العمل بالإضافة إلى رعايتها للمؤتمرات العلمية والأيام العملية والتي تضمنت استقدام محاضرين عالميين من خارج سورية وكانت البوادر مبشرة حيث ساهمت تلك الخدمات بتعزيز الصورة الذهنية لشركة أنس لطب الأسنان باعتبارها شركة تتبنى الفكر العلمي بانتقاء واستيراد وتسويق منتجاتها مما كان له كبير الأثر في زيادة المبيعات والربحية، حيث بلغ عدد النشاطات العلمية حتى نهاية شهر حزيران 2023 حوالي 58 نشاط تعليمي* (راجع الملحق)

حيث غطت هذه الفعاليات أكثر من 2800 طبيب وطالب طب أسنان وشملت عدة اختصاصات في طب الأسنان من تجميل الأسنان وتبييض الأسنان وتطبيقات الليزر في طب الأسنان والمداواة لبية المداواة اللبية المجهرية وزراعة الأسنان، ويمثل الجدول (1-1) توزع هذه الفعاليات في المحافظات السورية

الجدول (1-1) : جدول يمثل المحافظات التي قامت بتغطيتها شركة أنس لطب الأسنان بالخدمات التعليمية من عام

2010 وحتى حزيران 2023

سنة الفعالية	دمشق	حلب	حمّاة	اللاذقية	طرطوس	درعا	ريف دمشق	المجموع
2010	1	1	0	0	0	0		2
2011	1	0	0	0	0	0		1
2015	0	0	0	2	0	0		2
2016	1	0	0	0	0	0		1
2017	1	0	0	0	1	0		2
2018	5	0	0	0	1	0		6

10		0	2	0	0	1	7	2019
2		0	0	0	0	0	2	2020
17		0	0	0	1	4	12	2021
7	0	1	2	0	0	0	4	2022
8	1	1	1	0	0	0	5	2023
58	1	2	7	2	1	6	39	المجموع

الجدول (1-2): أنواع الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان من عام 2010 وحتى حزيران 2023

سنة الفعالية	محاضرة	دورة	ورشة عمل	رعاية	مجموع الفعاليات
2010	0	2	0	0	2
2011	1	0	0	0	1
2015	2	0	0	0	2
2016	1	0	0	0	1
2017	0	2	0	0	2
2018	1	3	1	1	6
2019	1	8	0	1	10
2020	0	2	0	0	2
2021	2	10	4	1	17
2022	0	6	0	1	7
2023	0	5	1	2	8
المجموع	8	38	6	6	58

وتوزعت الجهات صاحبة الاعتمادية بين كليات طب الأسنان في الجامعات الحكومية والخاصة وفروع نقابة أطباء الأسنان في سوريا والروابط التخصصية والجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي إلا أن قسم الدعم العلمي أصبح حالياً يواجه مجموعة من التحديات الكبيرة والمتمثلة في:

- 1- انخفاض عدد الفعاليات العلمية.
 - 2- عدم القدرة على التنبؤ بعدد المشتركين.
 - 3- هل وصلت شركة أنس لطب الأسنان إلى شرائحها المستهدفة فعلاً.
 - 4- هل تحتاج الشركة إلى تغيير أو تعديل نموذج خدماتها التعليمية.
- لذا كان لابد من دراسة وفهم سلوك وتوجهات أطباء وطلبة طب الأسنان خصوصاً في السنوات الأخيرة حيث كان للتضخم الاقتصادي في سوريا كبير الأثر.
- مما دفع شركة أنس لطب الأسنان بوضع مجموعة كبيرة من التساؤلات نذكر منها:

- 1- هل لتوقيت تقديم الخدمة التعليمية خلال السنة دور في الوصول إلى الشريحة المستهدفة؟
 - 2- ماهي الشريحة السعرية الواجب وضعها؟
 - 3- ماهي مدة الفعالية العلمية المناسبة للشرائح المستهدفة؟
 - 4- ماهي التدابير الواجب اتخاذها لتطوير الفعاليات العلمية المقدمة؟
- وغيرها الكثير والكثير من التساؤلات مثل سعر الخدمة والمكان وعناصر البيئة المادية للخدمات الخ حيث سيقدم البحث في نهاياته الاجابات والمقترحات اللازمة لحل المشكلة.

1-3 أهمية الدراسة

- 1- تكمن أهمية هذا البحث في دراسة اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية المقدمة من قبل شركة أنس لطب الأسنان خصوصاً مما يسهم في فهم حاجاتهم ومتطلباتهم وفهم مشكلاتهم والثغرات الموجودة في تصميم هذه الخدمات.
- 2- إن فهم طبيعة وماهية تلك الخدمات التعليمية يساهم بشكل كبير في تعزيز الصورة الذهنية لشركة أنس لطب الأسنان.
- 3- إن تقديم هذه الخدمات التعليمية بمستوى علمي عالي يقدم قيمة مضافة لأطباء وطلبة طب الأسنان وهذا يساهم في رفع سوية مهنة طب الأسنان في سورية.
- 4- إن المشاركة في تنظيم ورعاية هذه الفعاليات والنشاطات والخدمات التعليمية تحمل بعداً في غاية الأهمية وهوالمشاركة في المسؤولية الاجتماعية.
- 5- إن احترافية تنظيم وتنفيذ هذه الخدمات التعليمية يساهم في استقطاب مشاركين من خارج سوريا

6- خلق فرص عمل جديدة عن طريق استقطاب مجموعة العاملين من كلا الجنسين من حملة الشهادات الجامعية أوالشهادات المدرسية ليكونوا أفراداً منتجين في مجتمعاتهم وأسرهم.

1-4 أهداف الدراسة

- 1- تهدف هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من النقاط الأساسية:
 - 1- دراسة فعالية الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان لتكون رديفاً أساسياً للخطة التسويقية المعتمدة في الشركة.
 - 2- توفير هذه الخدمات بما يتناسب مع حاجة العملاء من أطباء وطلبة وامكانياتهم المادية.
 - 3- دراسة أهمية وقبول هذه الخدمات لدى جمهور المستفيدين منها.
 - 4- دراسة امكانية تطوير هذه الخدمات التعليمية جملةً وتفصيلاً.

1-5 منهجية وأداة البحث

يقوم منهج البحث على المنهج النوعي من خلال المقابلات المعمقة مع أطباء الأسنان المزاولين للمهنة ومجموعات التركيز مع طلبة طب الأسنان في المرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية والخاصة والمنهج الوصفي القائم على وصف عينة الدراسة وإجاباتهم تبعاً للتساؤلات التي تتعلق بموضوع البحث بشكل مباشر، وتبعاً للتساؤلات التي تتعلق بالمعلومات الشخصية، للوصول إلى أهداف الدراسة.

حيث تم وضع تساؤلات البحث ضمن استبيان والذي تم عرضه على الدكتورة المشرفة ضمن المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA)، حيث تم تصميم بعض التساؤلات بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، أما باقي التساؤلات فقد تم الاعتماد من خلالها على طريقة الخيارات المتعددة تبعاً لنوعية التساؤل وطريقة الإجابة عليه.

1-6 مجتمع وعينة الدراسة

يتألف مجتمع البحث من جميع أطباء الأسنان (العامين والاختصاصيين) في مختلف مناطق أنحاء سورية بالإضافة إلى طلبة طب الأسنان في المرحلة السريرية (طلبة السنة الرابعة والخامسة) في الجامعات السورية الحكومية والخاصة حيث تم توزيع الاستبيان إلى عينة عشوائية تتألف من حوالي 5200 فرد من خلال تطبيق WhatsApp والذي يحوي على قاعدة بيانات من أرقام أطباء وطلبة طب الأسنان المتعاملين مع شركة أنس لطب الأسنان بالإضافة إلى إجراء المقابلات المعقمة مع طبيبين أسنان ومجموعة تركيز عدد اثنان مع طلاب طب أسنان في المرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الدراسات العليا من طلبة الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا وجامعة دمشق.

الفصل الثاني

القسم النظري للدراسة

يقدم هذا الفصل شرحاً كافياً ووافياً عن أنواع الخدمات التعليمية وخطوات انتاج تلك الخدمات والمقارنات في الأسواق المحلية والاقليمية والدولية في شركات طب الأسنان.

1-2 مفهوم الخدمة

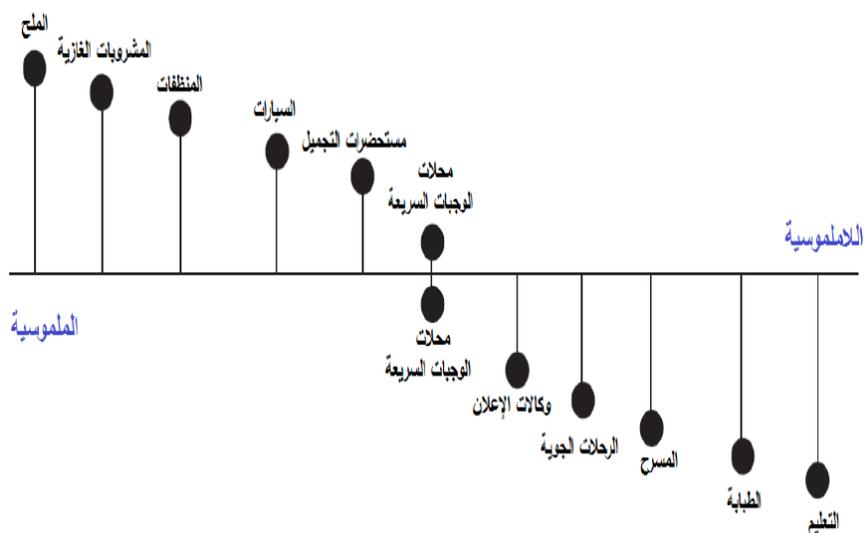
"إن العاملين والباحثين في ميدان التسويق لم يعطوا أهمية كبيرة لتسويق الخدمات باعتبارها عنصراً متمماً غير أساسياً في أعمالهم ونشاطاتهم خصوصاً أنها عناصر غير منتجة.

برزت الصناعة الخدمية في نهاية الحرب العالمية الثانية حيث صاحبت تلك الفترة تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وقد حقق قطاع الخدمات نمواً ملحوظاً على مستوى العالم ككل في العقود الأخيرة"

// (المجني - الخضر 2020).

جاء تعريف (Kotler & Armstrong) للخدمة : بأنها نشاط أو فائدة يمكن أن يقدمها طرف لطرف آخر وهي غير ملموسة ولا يترتب عليها انتقالاً للملكية وقد يكون إنتاجها مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي

أما (palmer) فيعرف الخدمة بأنها عملية إنتاج منفعة غير ملموسة أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس والتي تلبى من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة ما لدى المستهلك ، لذا فإنه على ضوء ما تقدم من تعاريف للخدمات فإنه من الصعب التمييز بين السلع والخدمات فغالباً ما يقوم منتج ملموس بدعم سلعته بخدمة غير ملموسة والعكس بالعكس.



Source: Shostack, G.Lynn, (1977) "Breaking Free From Product Marketing" Journal of Marketing, April, p77.

شكل رقم (1-2) توزيع المنتجات والخدمات من حيث طيف الملموسية

والخدمات خصائص يجدر بنا فهمها للوصول إلى أعلى مستوى من جودة الخدمات وهي :

- 1- عدم الملموسية
- 2- تلازم الانتاج والاستهلاك
- 3- عدم التجانس أوتغاير الأداء
- 4- عدم قابليتها للتخزين أوالهلاك
- 5- عدم القابلية للتملك

لذا فإنه من الواضح لجوء الشركات والتي تعنى بالسلع الطبية والسنية من تطوير وتصميم مجموعة كبيرة من الخدمات والتي تدعم بدورها تلك السلع والمنتجات مثل خدمات وتسهيلات الدفع وخدمات النقل والتوصيل وخدمات التركيب وخدمات الصيانة وما بعد البيع بالاضافة إلى الخدمات الفنية والخدمات التعليمية حيث تعزز تلك الخدمات بالمجمل منظومة التسويق للشركة.

2-2 مفهوم الخدمات التعليمية في قطاع طب الأسنان

تصنف الخدمات التعليمية في قطاع طب الأسنان بخدمات التعليم الطبي المهني المستمر وهو تعريفاً مجموعة من النشاطات التعليمية والتي صممت لمراجعة التقنيات والموضوعات المعمول بها بالتعليم الأساسي لطب الأسنان وتحديث المعرفة لكل ما هو جديد ومتقدم في العلوم والممارسات السريرية والغير سريرية ذات الصلة بموضوع التعليم // (الجمعية الأمريكية لطب الأسنان - 2023).

<https://ccepr.ada.org/ada-cerp-standards/cerp-glossary>

وكما أسلفنا في مقدمتنا فإن تسويق الخدمات التعليمية المقدمة من الشركات المصنعة والمستوردة لمستلزمات طب الأسنان يعتبر من أصعب حالات التسويق على الاطلاق وذلك لسببين أساسيين:

أ- تصنف الخدمات التعليمية من حيث طيف الملموسية بأنها شبه معدومة وهو ما يجعل عملية تسويق تلك الخدمات موضع تحدي حقيقي حيث تسعى الشركات إلى تقديم الأفضل بغية زيادة أعداد المشتركين وبالتالي زيادة أعداد المتدربين على تلك المستلزمات والأجهزة ليتسنى لهم تجربة تلك المنتجات وبالتالي اعتمادها وشرائها.

ب- نظرا لوجود مجموعة كبيرة من المستلزمات والأجهزة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم معرفة واضحة لتقييم المشتركين بسبب وجود تضارب ما بين عرض تلك المنتجات كوسيلة تعليمية وتدريبية وبنفس الوقت

منتج قابل للبيع بالنسبة للمشارك المتدرب والذي قد يكون في كثير من الأحيان عميل محتملاً للشركة.

وهنا تكمن الصعوبة على الكادر التسويقي لتلك الخدمات والمنتجات حيث يفترض به أن يقوم بوضع خطة متكاملة الأركان لتسويق الخدمة التعليمية وبنفس الوقت خطة متكاملة لتسويق المنتجات والموضوعات موضع التدريب والتجربة على أن يتم تحديد التقنيات والقيم العلمية والتعليمية عن الطرق التسويقية ، علاوة أن المشارك في تلك الخدمات سوف يقوم ببناء أو تعزيز الصورة الذهنية للشركة المصنعة أو المستوردة وهنا تكمن حساسية تلك الخدمات.

2-3 تصنيف الخدمات التعليمية في طب الأسنان تبعاً إلى الجهة المنفذة

تتشابه كل دول العالم بخطوات ومراحل انتاج الخدمات التعليمية في طب الأسنان إلا أنها تختلف عن بعضها البعض من حيث الجهة المنفذة لتلك الخدمات حيث يمكن أن تكون واحدة من الأشكال التالية:

أ- خدمات تعليمية مقدمة من شركات طب الأسنان EVENT FOR COMPANY

حيث تقوم الشركات العالمية الكبرى أو ممثليها ووكلائها في دول العالم بتنسيق وتنظيم مختلف مراحل انتاج الخدمة التعليمية من خلال التعاقد مع الجهات المشرفة (مانحة الاعتمادية) والجهات المنظمة وتكون بدورها الجهة الراعية ، وتمتلك تلك الشركات امكانيات مالية ضخمة بالإضافة إلى خبرة كبيرة باقامة وتنظيم تلك الخدمات بالإضافة إلى أن تلك الخدمات والفعاليات تكون دورية ومستمرة لذلك يكون لدى تلك الشركات أقسام قائمة بحد ذاتها فقط لتنسيق تلك الخدمات ، مؤخراً بدأت تلك الشركات بإنشاء وتطوير مراكز وقاعات تدريبية خاصة لها اقليمياً ودولياً.

ب-خدمات تعليمية مقدمة من شركات خدمات (معاهد) EVENT BY COMPANY

حيث تقوم الجهات الرسمية من وزارات ونقابات والترخيص ومنح الاعتمادية العلمية إلى شركات خدمات (معاهد) خاصة يكون مجال عملها تنسيق وتنفيذ تلك الخدمات مقابل تسديد الرسوم والضرائب المترتبة عليها ، وتحرص تلك الجهات الرسمية إلى متابعة البرامج العلمية للمعاهد بشكل دوري نظرا لحساسية تلك الخدمات ، وتقوم شركات الخدمات بإعداد البرامج العلمية والتنسيق وتنفيذ كامل مراحل الخدمة التعليمية مقابل رسوم اشتراك كبيرة، كما تتقاضى شركات الخدمات أجور مالية ضخمة من شركات طب الأسنان للترويج لمنتجات تلك الشركة كجهة راعية لتلك الخدمات

تلجأ شركات طب الأسنان إلى التعاون مع شركات الخدمات (المعاهد) في الحالات التالية:

- الدخول إلى أسواق جديدة خصوصا التي لا يوجد عنها معلومات وبيانات موثقة.
- في حال عدم وجود خبرة كافية في تنظيم تلك الخدمات أو الفعاليات.
- عندما يكون نشاط الشركة في الخدمات التعليمية ضعيف نسبياً.

ت-خدمات تعليمية مقدمة من جهات رسمية غير تجارية

حيث تمارس الجهات الرسمية من وزارات ونقابات وجمعيات دور المنسق والمنفذ للخدمات التعليمية مثال : المركز الوطني للبورده السوري والاختصاصات الطبية السنوية في دمشق والذي يعتبر احدى التشكيلات الرسمية لنقابة أطباء الأسنان في سورية.

2-4 حالات تطبيقية عن الخدمات التعليمية في طب الأسنان

2-4-1 الأسواق العالمية

إن الخدمات التعليمية في طب الأسنان منتشرة عالمياً بشكل كبير ومنذ زمن على عكس البلدان العربية، حيث أنّ هناك العديد من دول العالم تُعتبر رائدة في هذا المجال على المستوى العالمي وهوما يعرف ببرامج التدريب المهني المستمر نذكر منها ما يلي:

أ- أكاديمية BAIRD



حيث تتميز الخدمات التعليمية في بريطانيا بحدائتها وقوة اعتماديتها ويبرز فيها أكاديمية مميزة تدعى الأكاديمية البريطانية لزراعة وترميم الأسنان (BAIRD).

تقع أكاديمية BAIRD في مدينة ليدز في انكلترا وتقدم فعاليتها في عدة أشكال والتي تشمل دورات قصيرة الأمد وكذلك دورات طويلة الأمد والتي تمتد من ستة أشهر ولغاية عام في عدة تخصصات أهمها زراعة الأسنان وتجميل الأسنان وترميمها ومداواة الأسنان اللبية وغيرها.

ونظرا لنجاحها الكبير فقد توسعت إلى خارج بريطانيا لتشمل عدد كبير من دول الشرق الأوسط حيث يتواجد لها عدة مكاتب اقليمية في مختلف دول العالم وممثلين لها في العراق وسوريا ولبنان ودول الخليج وغيرها، وتتميز هذه الأكاديمية بوجود مجموعة كبيرة من نخبة المحاضرين الدوليين ومن مختلف التخصصات والجنسيات المعتمدين حيث لا تمنح شهادتها إلا في حال وجود محاضريها المعتمدين في الدورات والبرامج المقامة تحت اسمها، كما وتتميز فعاليتها بقوة اعتمادية شهادتها حيث أنها معتمدة في جميع هيئات الصحة في دول الخليج العربي وعدد كبير من دول العالم.

*The **BAIRD** Academy is proud to present our Mentoring scheme where graduates and non-graduates of the BAIRD's Evidence based and clinical implant course can benefit from the help of our Nationwide BAIRD Mentors, who are happy to come to your practice and train you and your staff in house. The sessions are design to provide support from implant planning, placement and restoration of Straightforward to Advanced cases in implant dentistry. To progress into the Advanced and Complex cases you would need to place at least 50 implants in straightforward cases*

<https://bairdacademyuk.com>

ب-تركيا

تعتبر تركيا واحدة من الدول التي تقدم خدمات تعليمية غير تقليدية لأطباء الأسنان حيث تقدم الخدمات التعليمية من خلال شركات خدمات (معاهد) EVENT BY COMPANY حيث يتوافر في مدينة اسطنبول أكثر من 20 مركز تدريبي وبدأت تلك المراكز تروج لخدماتها من خلال استقطاب المشاركين من خارج تركيا حيث يتم تقديم جملة من الخدمات السياحية الراقية بالتزامن مع الخدمة التعليمية المقدمة لأطباء الأسنان (تذاكر سفر - اقامات فندقية - برامج سياحية - وغيرها من الخدمات العالية المستوى)

ويعد مركز ONCU DENTAL واحد من أكبر المراكز التدريبية في مدينة اسطنبول.



https://www.facebook.com/ONCUD?locale=ne_NP

2-4-2 الأسواق العربية

تختلف الدول العربية بشكل كبير جداً عن بعضها البعض وذلك تبعاً للقوانين المتبعة بكل دولة وتبعاً للجهة التي تتابع أطباء الأسنان من وزارات أو نقابات أو هيئات.

أ- دول الخليج العربي

تعتمد هيئات الصحة في دول الخليج العربي على برامج التعليم المهني المستمر بشكل حازم وصارم جداً حيث يتوجب على كل طبيب أسنان اختصاصي أو ممارس عام تحقيق مجموعة من النقاط كل فترة زمنية معينة حيث تقوم هيئات الصحة في دول الخليج بوضع مجموعة من المعايير لمنح تلك النقاط وفي حال لم يحقق كل طبيب أسنان عدد النقاط المطالب بها يتم توجيه العقوبات له وقد تصل إلى

ايقاف ترخيص مزاولة المهنة ، لذا تنشط بشكل كبير جداً النشاطات والفعاليات العلمية من خلال المعاهد والمراكز والأكاديميات التدريبية أهمها :

■ أكاديمية BAIRD

■ أكاديمية MASTERY

■ مركز MHG التدريبي

حيث يعتبر من أكبر المراكز التدريبية في دول الخليج ويقدم مجموعة من البرامج المعترف بها من هيئة صحة دبي وهيئة الصحة السعودية.



Our mission is to provide all dental professionals in the region easy access to continuing education courses and publications that are structured and delivered based on internationally recognized standards, in the most professional and productive environment.

www.mhgdental.com

ب- مصر والأردن ولبنان

يتم تقديم الخدمات التعليمية لأطباء وطلبة طب الأسنان في هذه الدول من خلال الشركات المستوردة والتي تقوم بدورها بالتعاقد مع النقابات أو الجامعات وتقوم بالاتفاق مع المحاضرين والقيام بكامل الخطوات التنظيمية.

2-4-3 الأسواق المحلية

يمكن تقريباً القول أن سوريا تعتمد على مختلف الأنماط المتبعة في تصنيف الخدمات التعليمية تبعاً للجهة المنفذة:

أ- خدمات تعليمية مقدمة من شركات طب الأسنان EVENT FOR COMPANY

نذكر من تلك الشركات:

- شركة أنس لطب الأسنان.
- شركة نشاوي اخوان.
- شركة الكرم.

حيث تقوم تلك الشركات بالتنسيق وتنظيم مختلف مراحل انتاج الخدمة التعليمية من خلال التعاقد مع الجهات المشرفة (مانحة الاعتمادية) من نقابات وفروعها وروابطها بالاضافة إلى الجامعات الخاصة والحكومية وتكون بدورها تلك الشركات هي الجهة الراعية.

ب- خدمات تعليمية مقدمة من شركات خدمات (معاهد) EVENT BY COMPANY

حيث يقوم المركز التدريبي بالتنسيق والتعاقد والتنظيم ويتم التواصل مع أحد الشركات المحلية لرعاية ذلك النشاط أوتلك الفعالية، إلا أنه لا يوجد حتى الآن سوى مركز تدريبي وحيد وهو مرخص أصولاً وهو مركز X-DENT في مدينة طرطوس حيث بدأ بمزاولة نشاطه رسمياً من منتصف عام 2021

ت- خدمات تعليمية مقدمة من جهات رسمية غير تجارية

حيث تصنف من حيث رسم الاشتراك إلى فئتين:

- الفعاليات المجانية: والتي يتم تقديمها عادة من قبل وزارة الصحة أو مديرياتها أو الجامعات الخاصة السورية حيث لا يحق لها تقاضي أي رسوم على الفعاليات العلمية وفقاً لتعليمات مجلس التعليم العالي.
- الفعاليات المأجورة: حيث يتم تنظيمها من نقابة أطباء الأسنان في سوريا وفروعها وروابطها التخصصية بالاضافة إلى المركز الوطني للبورء السوري والاختصاصات الطبية السنوية في دمشق والذي يعتبر احدى التشكيلات الرسمية لنقابة أطباء الأسنان في سورية.

كما يتم تنظيم تلك الفعاليات أيضاً في كليات طب الأسنان في الجامعات الحكومية السورية وتعتبر جامعة دمشق من الجامعات الرائدة في ذلك حيث تمتلك كلية طب الأسنان فيها وحدة ممارسة المهنة والتعليم الطبي المستمر والتي تغطي عشرات الفعاليات العلمية سنوياً.

2-5 أنواع الخدمات التعليمية التي تقدمها شركة أنس طب الأسنان

إن مختلف الخدمات التعليمية لا يمكن تقديمها إلا من خلال جهة مانحة للاعتمادية العلمية ففي سوريا تكون عادة كليات طب الأسنان في الجامعات الحكومية والخاصة ونقابة أطباء الأسنان وتشكيلاتها حيث يندرج تحت مسمى الخدمات التعليمية كلا ممايلي:

1- المحاضرة العلمية :

حيث يتم دعوة مجموعة من طلبة وأطباء الأسنان إلى محاضرة تغطي موضوعاً علمياً جديداً أو فريداً في أحد اختصاصات طب الأسنان وذلك في قاعات المؤتمرات أو المدرجات الجامعية ويتكون عادة الحضور من أعداد كبيرة تتجاوز المئات وغالباً ما تتنافس الشركات لرعاية هكذا نوع من الفعاليات خصوصاً اذا ما كان موضوع المحاضرة المطروح يلبي دعم الخطة التسويقية لاحدى منتجات تلك الشركة ويتم تقديم تلك الخدمة عادة بشكل مجاني، مثل المحاضرات العلمية الشهرية التي تقيمها الجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي شهرياً والتي ترعاها مجموعة من الشركات السورية ومن ضمنها شركة أنس لطب الأسنان، كما يجدر بالاشارة أنه مؤخراً وخصوصاً في فترة انتشار فيروس كورونا (COVID-19) بدأت الشركات الكبرى والعالمية برعاية المحاضرات العلمية والتي يتم بثها من خلال منصاتها على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل مباشر ومجاني FREE WEBINAR LECTURE والتي يقدمها أساتذة ومحاضرين عالميين والذين يصنفون لدى عموم أطباء وطلبة طب الأسنان كخبراء experts وقادة رأي opinion leaders حيث استقطبت تلك المحاضرات الآلاف من المتابعين من جمهور طب الأسنان.

2- اليوم العلمي :

وهو مجموعة من المحاضرات العلمية تمتد لمدة يوم واحد حيث يغطي عدة اختصاصات في طب الأسنان وتقوم الشركات الراعية بالتنسيق مع مجموعة من المحاضرين المميزين في تلك الاختصاصات وتحت اشراف مباشر من قبل احدى الجهات الرسمية من جمعيات أونقابات أوجامعات وتتقاضى الجهات المشرفة على تلك الفعاليات رسوم رمزية يعود ريعها لتلك الجهات ، نذكر منها اليوم العلمي والذي أقامته

الرابطة السورية لمداواة الأسنان بالتعاون مع شركة أنس لطب الأسنان والذي تمحور حول مداواة الأسنان اللبية للمحاضر اللبناني أ.د. ادموند كويس في عام 2019 فندق ايبلا في مدينة دمشق.

3- الملتقى العلمي:

وهومن حيث المبدأ مشابه إلى حد ما لفكرة اليوم العلمي ولكنها تمتد على عدة أيام وتغطي اختصاص واحد فقط أو موضوع منفصل ذات أهمية بالغة في احدى اختصاصات طب الأسنان.

مثال: الملتقى العلمي لطب الأسنان المجهري - الملتقى العلمي لطب الأسنان الرقمي

وتكون عادة الشركات أكثر تقبلاً لهذا النوع من الفعاليات حيث أنها تركز على شرائح محددة من مجتمع طب الأسنان

4- المؤتمرات الدولية:

وتكون عادة المؤتمرات الدولية دورية حيث تعقد مرة واحدة فقط في كل عام أو عامين وتكون تحت اشراف رسمي وحكومي مباشر من قبل نقابات أطباء الأسنان والوزارات التي تعنى بالمجال الطبي السنوي مثل وزارة الصحة ووزارة التعليم العالي والوزارات الأخرى وتحظى تلك الفعاليات بدعم مباشر من قيادات الدول لذا فإنها تستقطب الآلاف من المشاركين من أطباء وطلبة طب الأسنان من البلد المنظم ومن مختلف دول العالم .

مثل مؤتمر ايديك الدولي في دبي ومعرضه المرافق والذي استقطب في عام 2023 حوالي 66000 ألف زائر من 155 دولة حول العالم // (<https://aeedc.com>).

والمؤتمر الدولي لطب الأسنان من تنظيم نقابة أطباء الأسنان في سورية والذي استقطب في عام 2022 حوالي 5000 مشترك في المؤتمر و9000 زائر للمعرض المرافق وذلك حسب ما صرحت عنه نقابة أطباء الأسنان في سوريا، ويغطي محاضرات تلك المؤتمرات محاضرين محليين واقليميين ودوليين، وينحصر دور الشركات المصنعة الدولية أوالمستوردة في رعاية تلك المؤتمرات واستقدام المحاضرين الدوليين والمشاركة في المعارض المرافقة لتلك المؤتمرات وتقوم الشركات برصد موازنات مالية ضخمة لدعم ورعاية تلك المؤتمرات مثل شركة SENSODYNE – COLGATE وشركات البرمجيات والذكاء الاصطناعي في طب الأسنان.

5- الدورات التخصصية SHORT TERM DENTAL COURSE:

وهي فعالية علمية مأجورة تمتد عادة من بضعة أيام وحتى ستة أشهر حيث تغطي الدورات محاور أساسية في تخصصات طب الأسنان

مثل دورة في المداواة اللبية المجهرية والتي تقدمها فقط في سوريا شركة أنس لطب الأسنان أودورة في زراعة الأسنان أودورة في تجميل الأسنان والمقدمين من عدة شركات سورية، وهي دورات معتمدة لدى مكتب مزاولة المهنة والتعليم المستمر في كلية طب الأسنان - جامعة دمشق.

يتم تقسيم تنفيذ الدورة الواحدة لأقسام (نظري - عملي مخبري - عملي سريري) تبعاً لنوع الدورة مثل دورات زراعة الأسنان حيث يكون تنفيذ زرة واحدة على الأقل شرطاً أساسياً على المشترك لاجتياز الدورة ومنحه وثيقة تثبت اتباعه لتلك الدورة، كما يكون في بعض الأحيان عدة مستويات للدورات مثل دورة مداواة لبية مجهرية مستوى (أساسي - متوسط - متقدم).

وتكمن أهمية تلك الفعاليات بالنسبة للمشاركين هوالتطوير المهني المستمر خصوصاً للأطباء المزاولين لمهنة طب الأسنان لمدة قد تجاوزت خمس سنوات حيث تعتبر تلك الدورات رافداً أساسياً لتحديث عمل أطباء الأسنان أوقد يتبعها أطباء الأسنان من الخريجين الجدد الذي يسعون لاكتساب مهارات وخبرات علمية وأكاديمية جديدة تدعم سيرتهم الذاتية لأغراض السفر للعمل خارج بلادهم أوالتقدم لبرامج الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه).

وهنا تتنافس شركات طب الأسنان وخصوصاً تلك الشركات المستوردة (الممثلة) لشركات عالمية لدعم وتنظيم ورعاية تلك الدورات حيث يتم تمكين المشاركين من منتجات تلك الشركة وبالتالي بناء حالة من ولاء العميل تجاه منتجات تلك الشركة والذي بدوره سيكون فرصة ذهبية لأن يكون عميلاً محتملاً لمنتجات الشركة.

6- برامج الزمالة FELLOWSHIP PROGRAM:

تعد برامج الزمالة في طب الأسنان واحداً من أهم الخدمات التعليمية التي تقدمها شركات طب الأسنان تحت اشراف مباشر من الجامعات والنقابات حيث يتألف برنامج الزمالة التخصصي عادة من أربعة إلى ستة دورات تخصصية في نفس المجال والتخصص ويمتد لمدة عام كامل بمعدل دورة واحدة كل شهرين يعرف في بعض دول العالم ببرنامج الدبلوم DIPLOMA PROGRAM، ويوضع شروط خاصة من قبل الجهات المشرفة والمانحة للاعتمادية لقبول المشتركين ، كم يفرض على المشتركين نسب حضور معينة وتنفيذ حالات سريرية معينة في عياداتهم ما بين دورة وأخرى، ويخضع المشترك لامتحان قبول وامتحان

تقييم مع نهاية كل مستوى فهي إن صح التعبير نسخة مصغرة عن الاختصاص ويمنح المشترك مع نهاية برنامج الزمالة شهادة تخوله الانتساب إلى الروابط العلمية التخصصية .

وتجدر الإشارة إلى أن أول من اعتمد تلك البرامج هوالمعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته في جامعة دمشق في عام 2020 حيث يمتد برنامجه الطبي السنوي لمدة عام كامل ويقسم إلى ستة مستويات MODULES تغطي كل ما يخص تطبيقات الليزر في طب الأسنان ويمنح الطبيب المشترك شهادة زميل للمعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته وهي شهادة معترف بها دولياً كونها صادرة عن الجامعة ومصدقة لدى وزارة الخارجية في سوريا ويوجد حوالي 5 شركات سورية منها شركة أنس لطب الأسنان راعية لذلك البرنامج وهي شركات ممثلة لكبرى الشركات العالمية المنتجة لأجهزة الليزر الطبي.

وفي مطلع عام 2023 تبنت نقابة أطباء الأسنان في سورية من خلال روابطها التخصصية برامج الزمالة وبدأت من خلال برنامج الزمالة السورية في التشريح المرضي للفم والفكين والذي قامت برعايته شركة أنس لطب الأسنان بالإضافة إلى برنامج الزمالة السورية في المداواة اللبية.

7- ورش العمل WORKSHOP:

وهي خدمة تعليمية مأجورة تنظمها وتشرف عليها الجهات الرسمية من جمعيات ونقابات وجامعات وتكون برعاية الشركات السنوية وغالباً ما يتم تنسيقها لتغطي موضوع أو منتج من ضمن مجال عمل الشركة الراحية وتكون مدة الفعالية يوم واحد ويشترط بها أن تقدم لعدد قليل لا يتجاوز 20 مشترك للاستفادة من تقديم جرعة علمية مركزة، وبما أنها من تنظيم وإشراف جهات رسمية فإن المشترك يمنح شهادة تثبت حضوره تلك الورشة .

نذكر منها ورش العمل التي أقامتها شركة أنس لطب الأسنان في المعهد العالي لليزر وتطبيقاته في الأعوام 2020 - 2021.

8- ورش العمل المرافقة لأجنحة المعارض:

وهي خدمة تعليمية مجانية تقدمها الشركات كفعاليات مرافقة لأجنحتها في المعارض المحلية والدولية حيث تتنافس الشركات في تلك المعارض بتقديم تلك الورش إلى جانب العروض والتسهيلات وغالباً ما ترافق تلك الورش إطلاق منتجات جديدة.

نذكر منها 7 ورش عمل أقامتهم شركة أنس لطب الأسنان في جناحها في معرض صحة الفم والأسنان في أرض المعارض - دمشق - حزيران 2023

9- ورش العمل في الشركة:

وهي خدمة تعليمية مميزة تقدمها بعض الشركات حيث يتم تدريب الطالب أو الطبيب على منتج جديد سبق للطبيب وأن اقتنى ذلك المنتج من الشركة وتعتبر هذه الخدمة ميزة تنافسية عالية للشركات لسببين أساسيين:

أ- تسليم المنتج للعميل وتوضيح جميع المواصفات العلمية والفنية والتقنية وتوضيح شروط العمل

والكفالة وبالتالي تخلي الشركة مسؤوليتها تجاه العميل

ب- غالبا ما تستفيد الشركة من زيارة العميل حيث يتعرف على المنتجات الجديدة.

بناء على ما تم طرحه سابقا فإن معظم الشركات الطبية السنية تركز على الخدمات التعليمية والتي تصنف ضمن فئات الدورات التخصصية وبرامج الزمالة وورش العمل بمختلف أنواعها كونها تكون موجه بشكل مباشر نحو الطبيب لإيصال الرسالة التسويقية التي تسعى الشركات إلى إيصالها وهي طرق أكثر فعالية بالمقارنة مع النشاطات العلمية الكبرى والتي تتبنى الشركات رعايتها فقط لذا فإنه لا بد من فهم خطوات ومراحل انتاج تلك الخدمات في شركات طب الأسنان.

2-6 مراحل انتاج الخدمات التعليمية في شركة طب الأسنان

1- تحليل الموقف:

"يمثل تحليل الوضع situation analysis الجزء الرئيسي الأول في الخطة التسويقية. يلخص هذا الجزء كافة المعلومات المتعلقة ببيئة الشركة أو المنظمة الداخلية وبيئة المستهلكين والبيئة الخارجية" // (عمار- ديب 2020).

حيث تسعى شركات طب الأسنان إلى تحديد وتحليل توجهاتها التسويقية من خلال معرفة قابلية تسويق منتجاتها حيث تدرج تلك المنتجات ضمن مجموعتين :

أ- المنتجات التي لا تحتاج إلى خدمات تعليمية وتدريبية لتسويقها خصوصا تلك المواد

والمستلزمات والأجهزة الروتينية مثل مواد الحشوو مواد طبغات الأسنان التقليدية وغيرها فهي من

بديهيات ومسلّمات المنتجات التي يستعملها أي طبيب أسنان في حياته اليومية وبذلك تتبنى الشركة وكادرها التسويقي المزيج التسويقي (4 P s)

ب-المنتجات ذات التقنيات الحديثة أو/ والتي تتصف بحساسية عالية من حيث استخدامها أو تطبيقها وفهم خصائصها مما يستدعي تعليم وتدريب الطلبة وأطباء الأسنان مثل تقنيات زراعة الأسنان وتقنيات معالجة جذور الأسنان حيث تقوم كل شركة بإنتاج أنظمة مختلفة عن الشركات الأخرى وبهذا يقع على عاتق الشركة وكادرها التسويقي تصميم وتنفيذ مجموعة من الخدمات التعليمية في ذلك المجال.

لذا يكون على الشركة مهمة تصنيف تلك المنتجات بالإضافة إلى دراسة السوق المستهدفة من حيث قدرتها على اقتناء تلك المنتجات ليس فقط علمياً وعملياً وإنما مادياً من حيث القيمة المالية لتلك المنتجات خصوصاً أن منتجات طب الأسنان من مواد وأجهزة تعد مرتفعة التكاليف نسبياً حيث أنه من غير المجدي تسويقياً تقديم تلك المنتجات لشرائح غير قادرة على استعمال أو استهلاك تلك المنتجات ، كما أنه في هذه المرحلة يتوجب على الشركة فهم نقاط قوة وضعف منتجاتها والذي سيساهم بتصميم خدمات متميزة تلبى تطلعات وتوجهات الطلبة والأطباء والشركة ، وفي نهاية هذه المرحلة تقوم عادة الشركات بتعيين منسقاً علمياً لتلك الخدمات وتعتبر هذه الخطوة مرحلة منفردة بحد ذاتها لما لذلك المنسق من كبير الأثر في نجاح تلك الخدمات التعليمية وبالتالي تسويق المنتجات بطريقة علمية تؤدي إلى خلق علاقة قوية بين الطبيب والشركة بنجاح وتقوم على أساس علمي.

2- تعيين المنسق العلمي والكادر التسويقي والتنفيذي:

تعتبر هذه المرحلة الأكثر أهمية على الإطلاق حيث يمكن تشبيه المنسق العلمي للخدمات التعليمية في شركات طب الأسنان بمثابة المخرج للأفلام والأعمال الدرامية والذي يقوم بإدارة جميع خيوط العمل ليحقق مصلحة جميع الأفراد والجهات ذات الصلة، لذا فإن دور المنسق العلمي بالغ الأهمية فهو المسؤول عن التنسيق بين الشركة كمنفذين للخدمة (الكادر التسويقي والتنفيذي) ومقدمين الخدمة (محاضرين ومشرفين ومدربين) ومشتركين (طلبة وأطباء أسنان) والجهات المشرفة (نقابات وجامعات) والجهات المنظمة إن وجدت.

لذا يجب أن تتوفر مجموعة من الشروط والمهارات في شخصية وطبيعة المنسق العلمي التي تضمن الوصول مع فريقه إلى مستوى عال من الاحترافية والمهنية في تقديم تلك الخدمات وهي:

- أ- أن يكون طبيب أسنان ذات خبرة في تنسيق الخدمات العلمية من ورش عمل ودورات تخصصية.
- ب- أن يمتلك شبكة قوية ومميزة من العلاقات القوية مع المحاضرين والمشرفين والمدربين.
- ت- ذات حضور قوي ومؤثر للمشاركين (المتدربين) بحيث يمتلك القدرة على الفصل ما بين الأمور التسويقية والتي يعتبرها المشترك أن الشركة تسعى للربح والأمور العلمية والتي يسعى المشتركين إلى اكتسابها كمهارات جديدة.
- ث- أن يكون ذا إدارة حازمة نظراً لتعدد الأطراف والتي ينسق معها وبمختلف أنماطهم الشخصية ومستوياتهم العلمية.
- ج- أن يمتلك مهارات تواصل عالية لإدارة فريقه العلمي والتسويقي والتنفيذي.

غالبا ما تتبع الشركات تعيين مدير القسم العلمي أو ما يعرف بالقسم التقني في شركات أخرى منسقا علميا وتسعى الإدارة لمنحه صلاحيات واسعة بمهمته تمكنه من اختيار وبناء فريقه والذي يتألف عادة من مجموعة أفراد يتناسب عددهم مع حجم ومكان وخصوصية الخدمة التي يتم التحضير لتقديمها ويختار المنسق أفراد الفريق بعناية فائقة من العاملين في القسم العلمي وقسم التسويق وقسم المالية بالإضافة إلى عمال عاديين للنقل والترتيب والتجهيز.

3- دراسة وتحديد السوق والشرائح المستهدفة من المتدربين:

إن الإدارة العليا بالشركة تجتمع مع المنسق العلمي فور تعيينه وذلك لايصال أفكارهم وأهدافهم وبالتالي تسهيل مهمة المنسق العلمي لتخطيط وتصميم الفعالية بطريقة عالية المستوى وبالتالي يقوم الفريق التسويقي بتقسيم السوق / الأسواق والشرائح المستهدفة بناء قاعدة المعطيات الموجودة في قسم البحوث والتطوير والذي يفترض أن يقوم بعملية بحث ومسح دورية شاملة للأسواق وبناء عليه يتم ربط الشريحة المستهدفة مع المنتج / المنتجات المراد تسويقها ونوع الخدمة العلمية (دورة - دورة طويلة الأمد - ورشة عمل) وعنوانها أي مجال عملها وتخصصها .

4- اختيار المحاضرين والمدربين:

أ- المحاضرين:

إن من أهم عوامل نجاح الدورات العلمية وورش العمل هو اختيار المحاضرين وفقا لأحد نموذجين:

النموذج الأول ONE MAN – SHOW PATTERN

حيث يغطي الدورة أو ورشة العمل محاضر وحيد ويغطي ذلك المحاضر كلا من القسم النظري والقسم العملي وغالبا ما يكون فقط قسما مخبريا.

مميزات هذا النموذج بأن:

- تكون الأفكار متناسقة وذات تسلسل علمي ومنطقي بالنسبة للمشاركين حيث تلغى حالة التضارب التي قد تنشأ أحيانا نظرا لتعدد المحاضرين
- خلق علاقة ودية ومريحة بين المحاضر والمشاركين مما يعزز ثقة المشترك بالمنتج والخدمات التي تقدمها
- تتسم عملية تسويق تلك الفعاليات بالبساطة والسهولة خصوصا اذا كان المحاضر من الخبراء أو الأساتذة المشاهير

أما سيئات هذا النموذج فهي:

- التكلفة العالية لتلك الفعاليات حيث تكون أجور وتعويضات المحاضر عالية نسبياً.
- إن اتباع ذلك النموذج من اعتماد المحاضر الوحيد يفرض على الجهة المشرفة والمنظمة والراعية وضع معايير عالية مما يحملهم مسؤولية عالية وذلك بناءً على متطلبات المحاضر مما يجعل دور الشركة الراعية مسيرة لتصور ومتطلبات المحاضر.
- كما أن نجاح ذلك النموذج يؤدي إلى نجاح كبير لخدمات الشركة إلا أن الفشل يكون ذا مخاطر عالية على سمعة المحاضر والشركة.

النموذج الثاني MULTI SPEAKERS PATTERN

حيث يغطي أقسام الدورة مجموعة من المحاضرين من اختصاص واحد و/أو اختصاصات أخرى وهو عادة يعتمد في الدورات التي تتعدد موضوعاتها:

مثال(1): دورة في الجراحة باستخدام الليزر يكون فيها محاضرين من قسم الجراحة وقسم تطبيقات الليزر وقسم اللثة.

مثال(2): دورة في زراعة الأسنان يكون محاضرين من قسم الجراحة الفكية وقسم أمراض اللثة وقسم التعويضات الثابتة وقسم التعويضات المتحركة.

مميزات هذا النموذج بأن:

- تنوع المواضيع والأفكار المطروحة في نفس اختصاص الدورة أو ورشة العمل مما يؤدي إلى تراكم الخبرات لدى المشتركين.

- لطالما أن كل محاضر يقدم محاضرة لوقت قصير فغالبا لا يضع أي شروط أو متطلبات خاصة مما يسهل عمل الجهات المنظمة والمشرفة والراعية بوضع معاييرها الخاصة والذي يخرج العمل النهائي ببصمتها الخاصة دون أن تنسب لأي محاضر.
- التكلفة المنخفضة نسبياً.
- خلق علاقة قوية بين الشركة والعميل دون المحاضرين.
- أما سيئات هذا النموذج فهي:
- صعوبة تسويق تلك الفعاليات حيث يعتمد على قوة الشركة والصورة الذهنية المتموضعة عند العملاء.
- صعوبة تنسيق الأوقات والمواضيع بين المحاضرين لاعتباراتهم الخاصة والعامّة.
- تضارب الأفكار أحيانا بين المحاضرين (غير المقصود منها) حيث يتم تداول الموضوع من أكثر من وجهة نظر مما قد يؤدي إلى حالة سوء فهم لدى المشترك.
- المسؤولية الكبيرة على الشركة بوضع أعلى المعايير مما يشكل عبء اضافي.

ب- المدربين:

بعد اختيار المحاضرين تكون اجرائية اختيار المدربين للقسم العملي (المخبري و/أو السريري) بسيطة نسبيا ففي:

حالة النموذج الأول من المحاضرين لا يكون هناك حاجة لاختيار مدربين حيث يغطي المحاضر الوحيد ذلك الموقع أويختار المدرب بناء على طلبه

حالة النموذج الثاني يتم اختيار المدربين بناء على رغبة الشركة الراعية وغالباً ما يكون من ملاكها في القسم العلمي أو المدربين الذين هم قيد التحضير والتجهيز لكي يكونوا محاضرين مستقبلاً.

5-دراسة واختيار وتصميم عناصر البيئة المادية للخدمة التعليمية:

عند شرح مفهوم الخدمة في بداية الفصل الثاني لاحظنا في الشكل (2-1) أن الخدمات التعليمية تتدرج في حيز اللاملموسية وبالتالي فإن:

"الدلائل المادية الملموسة تلعب دوراً حيوياً في جعل الخدمة ملموسة في أذهان العملاء ومساعدتهم على تقييمها ويمكن التمييز بين نوعين من الدلائل المادية:

- أ- الدليل الشكلي أو المحيط : يعد جزءاً فعلياً يمتلكه العميل في عملية شراء الخدمة.
- ب-الدليل الأساسي: بعكس الدليل الشكلي فلا يمكن للعميل امتلاك الدليل الأساسي إنما يلعب دوراً مهماً في التأثير على تقييم الخدمة وقرار شرائها // (المجني 2020).

فعلى سبيل التعداد لا الحصر فإنه من الدلائل المادية الملموسة (الشكلية) هي تذكرة الدخول إلى الفعالية العلمية وطلب الاشتراك ودليل الفعالية الذي يوضح البرنامج العلمي للفعالية بالإضافة إلى المطبوعات الروتينية من بادج الصدر ومواد القرطاسية وغيرها وأكياس الخدمة والمواد التي يستعملها المشترك شخصياً.

أما الدلائل المادية الملموسة (الأساسية) فهي تشمل:

- اختيار الفنادق أوالمراكز التدريبية الراقية التي تحتوي قاعات بمساحات واسعة وكافية والتي يجب أن تراعي ظروف الجووالمناخ العام من تهوية وتكييف وروائح لطيفة بالإضافة إلى اعتماد أنظمة صوت للمحاضرين وشاشات عرض كبيرة حيث يتم عرض حالات سريرية تستدعي الدقة في العرض.
- خدمات الضيافة والإطعام خصوصاً أن مدة الفعالية تتجاوز الثمانية ساعات في اليوم الواحد حيث يجب أن تراعي الذوق العام .
- البيئة الالكترونية في خدمات التسجيل والسداد الالكتروني.
- التجهيزات الطبية التخصصية وهي محور العمل التي تسعى الشركات إلى عرض أحدث الأجهزة والتقنيات وتكون فرصة جيدة ليتمكن المشترك من تجربة تلك البداية بتكوين صورة ذهنية جيدة.
- عناصر الخدمة الفنية الذين يتابعون أي خلل فني بالإضافة إلى متابعة أي طلب من المشتركين لتعويض أي فاقد من المواد والمستلزمات اللازمة للعملية التدريبية.

6- تحديد الجهة المشرفة (مانحة الاعتمادية):

عند تصميم الخدمات التعليمية من قبل شركات طب الأسنان تعمد الشركات إلى الاتفاق والتعاقد مع جهات رسمية مشرفة حيث تغطي هذه الجهات عادة تلك الخدمات من الناحية القانونية كما أن لها دور كبير جداً بمنح تلك الخدمة الاعتمادية العلمية الدولية من حيث منح الشهادات الرسمية وهي مطلب أساسي مشروع للمشاركين لدعم ورفد مهاراتهم وبالتالي زيادة فرصهم في سوق العمل و/ أو تطوير أعمالهم في عياداتهم ومراكزهم الخاصة

الجهات المشرفة محلياً أو دولياً والتي تمنح الاعتمادية والموثوقية للخدمات التعليمية:

أ- وزارات الصحة من خلال المشافي والمراكز التدريبية التابعة لها.

- ب- مؤسسات وزارات التعليم العالي من كليات طب أسنان في الجامعات الحكومية أو الخاصة أو المعاهد العليا أو المراكز التدريبية.
- ت- المشافي والمراكز الرسمية المرخصة والتي تتبع لإدارة الخدمات الطبية في وزارات الداخلية ووزارات الدفاع.
- ث- نقابات أطباء الأسنان وتشكيلاتها الرسمية من روابط تخصصية ومراكز تدريبية.
- ج- جمعيات المجتمع المدني التخصصية والتي تعمل عادة بالتنسيق مع وزارات الصحة مثل الجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي.
- ح- هيئات الصحة وهي هيئة بديلة عن نقابات أطباء الأسنان وهي موجودة رسمياً في دول الخليج العربي مثل هيئة صحة دبي في الامارات العربية المتحدة.
- خ- المنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية ومنظمة الهلال الأحمر ومنظمة الصليب الأحمر وغيرهم.
- تتبع كل جهة من هذه الجهات سياسة خاصة بها من حيث تحديد تعويضاتها فمنهم من يكون بالمجان كالمنظمات الدولية أو الوزارات ومنهم ما يتقاضى رسوم ثابتة أو نسبة مئوية من رسم الاشتراك المعلن للفعالية.

7- تحديد الجهات المنظمة:

تعد الجهات المنظمة في منظومة الخدمات التعليمية بأنها العنصر الوحيد الذي ليس له أي علاقة من الناحية العلمية بتلك الخدمات حيث أنها عناصر داعمة نذكر:

- أ- مؤسسات تنظيم وتعهدهات المعارض و الفعاليات .
- ب- شركات تنفيذ الديكورات.
- ت- شركات الخدمات المعلوماتية في حال وجود بث مباشر على المنصات الالكترونية.
- ث- وكالات الاعلان وخدمات الطباعة.
- ج- شركات الخدمات اللوجستية والتي تتولى خدمات الشحن ونقل المشاركين ونقل المحاضرين.
- ح- الفنادق والمطاعم وشركات الضيافة وخدمات الاطعام.
- خ- المصارف وشركات الحوالات المالية.
- إن معظم تلك الجهات تعد عناصر أساسية إلا أنها لا تلحظ للمشاركين بشكل كبير بالرغم من مساهمتها الكبيرة في تعزيز العناصر المادية للخدمة التعليمية.

8- تحديد الجهة / الجهات الراعية:

من الطبيعي جدا أن تكون الجهة الراعية هي نفسها شركة طب الأسنان المصممة والمنظمة والمنفذة للخدمة التعليمية ولكن قد تلجأ بعض الشركات إلى الاتفاق مع شركات أخرى للمشاركة في رعاية تلك الفعالية ولكن في الحالات التالية:

أ- وجود أعباء مالية ضخمة من رعاية تلك الفعالية بشكل منفرد.
ب- عدم التضارب بنفس المنتجات مثال: مشاركة شركة معاجين أسنان مع شركة تجهيزات طب أسنان.

ت- وجود تكامل بمنتجات الشركات الراعية مثل رعاية شركة زراعات سنوية وشركة مختصة بالأجهزة الشعاعية الخاصة بزراعة الأسنان لدورة في زراعة الأسنان.

9- دراسة التكاليف وتحديد رسم الاشتراك (التسعير):

"ترتبط الشركات السعر باليرادات والأرباح أما بالنسبة للمستهلك فالسعر يعني تكلفة شي ما. يلغى السعر عادة إذا دورة المعيق لعملية الشراء كونه يرتبط بالتضحية التي يقدمها المستهلك" (ديب 2020)

إن دراسة التكاليف تعد مرحلة أساسية في انتاج الخدمات التعليمية في شركات طب الأسنان حيث أنه يعتمد عليها في تحديد رسم الاشتراك النهائي في الخدمة التعليمية، ويعتبر تحديد رسم الاشتراك عملية غاية في التعقيد نظراً لعدم معرفة أعداد الطلبة والأطباء الراغبين في الاشتراك بتلك الخدمات.

يتم احتساب تكاليف الخدمات التعليمية من خلال حساب المصاريف الثابتة والمصاريف المتغيرة:

أ- المصاريف الثابتة: فهي المصاريف التي لا تتغير بزيادة أو نقصان أعداد المشتركين وهي تشمل (أجور المحاضر أوالمحاضرين وأجور المدربين وقاعات التدريب ومصاريف الخدمات اللوجستية وأجور الإقامة في الفنادق للمحاضرين والعاملين في حال كانت الفعالية بعيدة عن مركز عمل الشركة وأجرة التجهيزات من شاشات عرض ونظام صوت وتغطية اعلامية وأجور الاعلانات والمطبوعات الأساسية وغيرها).

ب- المصاريف المتغيرة: وهي المصاريف التي غالباً ما تخص المشتركين حيث تزداد تلك المصاريف بازدياد أعداد المشتركين والعكس بالعكس وهي تشمل (المواد والأدوات التدريبية والمصاريف التشغيلية للأجهزة وخدمات الاطعام والضيافة والمطبوعات الخاصة بكل مشترك

والرسوم المسددة لصالح الجهات المشرفة من نقابات أروابط أو جامعات أو جمعيات لقاء الاعتمادية العلمية للشهادات).

بعد تحديد ودراسة تكاليف الخدمة التعليمية تضع الشركة الراعية العدد المقترح للاستيعاب الكامل ومن خلال معادلة بسيطة يتم احتساب رسم الاشتراك للمشارك الواحد وفقاً لما يلي:

$$\text{رسم الاشتراك للمشارك الواحد} = (\text{المصاريف الثابتة لكامل الفعالية} / 75\% \text{ من الحد الأعلى لأعداد المشاركين}) + \text{المصاريف المتغيرة لكل مشترك}$$

مع مراعاة أن الشركات الزراعية لا تسعى إلى تحقيق الربحية من خلال الخدمات التعليمية وإنما من خلال نتائجها وغالباً ما تسعى الشركات إلى وضع عدة شرائح لرسم الاشتراك وذلك تبعاً لأفضلية التسجيل كما أنه يتم وضع برامج خاصة للمشاركين تشابه إلى حد ما برامج الولاء حيث يمنح بعض المشاركين أحياناً اشتراكاً مجانياً أو مخفضاً تبعاً لشروط برامج الولاء المعتمدة لتلك الشركات.

10- الاعلان والترويج:

في هذه المرحلة يبرز دور الكادر التسويقي في تصميم الملخص التنفيذي للإعلان وقنوات الوصول إلى جمهور المستفيدين من تلك الخدمات ويلعب التصميم النهائي لإعلان الفعالية عاملاً مهماً في الترويج للفعالية.

11- التسجيل:

حيث تكون تلك المرحلة هي خدمة بحد ذاتها في سياق الخدمة التعليمية حيث يتم توفير السداد إما بشكل مباشر أو الحوالات المالية عن طريق الشركات أو المصارف أو الأيداع في الحسابات المصرفية أو التسديد الإلكتروني من خلال الأقنية المتاحة في كل مكان ويتم تحديد توقيت لانتهاء التسجيل لحصر أعداد المشاركين.

12- التنفيذ:

وهي جوهر الخدمة التعليمية حيث يكون المنسق العلمي والكادر التنفيذي في حالة الجهوزية الكاملة لتقديم أفضل خدمة والتي تستطيع بناء صورة ذهنية قوية ومميزة للشركة لدى المشاركين.

13- تقييم (تقويم) الأداء :

نشأ مفهوم جودة الخدمة كونه من أحد أهم المفاهيم في هذا العصر، حيث أنّ جودة الخدمة تعبر عن درجة رضا المستفيدين والعملاء، وهي تعبر أيضاً عن درجة إشباع وتلبية الحاجات والرغبات والتوقعات // (سلمان، 2013).

لذا فإنه من الضروري اعتماد استبيانات خاصة لمعرفة آراء ومقترحات المشتركين ومكامن الخطأ إن وجدت على مستوى الفعالية الواحدة ويتم تزويد نتائج تلك الاستبيانات بالقسم المختص في الشركة التي بدورها تحلل النتائج لتعكس مجموعة من المؤشرات عن جودة الخدمة المقدمة وبغية تطوير خدماتها كما تطور منتجاتها بشكل دائم.

الخلاصة

مما سبق عرض هذا الفصل بشكل مبسط مفهوم الخدمة عموماً ومفهوم الخدمات التعليمية المقدمة من شركات طب الأسنان بالإضافة إلى تصنيفها تبعاً للجهات المنفذة وعرض سريع لتجارب الأسواق المحلية والإقليمية (العربية) والمحلية بالإضافة إلى شرح مفصل عن أنواع الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان كما تم التطرق إلى مراحل انتاج الخدمات التعليمية في شركة أنس لطب الأسنان والتي تشمل: تحليل الموقف -تعيين المنسق العلمي والكادر التسويقي والتنفيذي -تحديد السوق والشرائح المستهدفة - اختيار المحاضرين والمدربين -تصميم البيئة المادية للخدمة التعليمية -تحديد الجهة مانحة الاعتمادية - تحديد الجهات المنظمة -تحديد الجهة الراعية -تسعير الخدمة-الاعلان والترويج -التسجيل -التنفيذ -تقييم الأداء.

الفصل الثالث

القسم العملي للدراسة

نشرح في هذا الفصل تفصيل المراحل العملية للدراسات الاستكشافية
والوصفية، مخطط الدراسة.

مقدمة

من أجل دراسة وفهم سلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان وذلك بغية الوصول بمعرفة أسباب وحلول مشكلة البحث فكان لا بُدَّ من دراسة صفات وماهية وسمات الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان في السوق السورية لمعرفة التالي:

- حجم سوق تلك الخدمات وشرائحها المستهدفة من حيث العمر أو الجنس أو المحافظة أو الاختصاص خلال دراسة السوق عن طريق معرفة أعداد الأطباء والطلبة التي تسعى للاشتراك بتلك الخدمات ومدى تقبلهم للتعامل مع شركة أنس لطب الأسنان.
- المشاكل التي تُواجه شركة أنس لطب الأسنان من حيث التعاقد مع جهات الاعتمادية أو الجهات المنظمة أو الرعاية بالإضافة إلى الخدمات اللوجستية وبعض المشاكل القانونية مما قد يؤدي إلى تأخر إنتاج الخدمة أو أحياناً عدم امكانية تبنيها في بعض المدن أو بعض التخصصات، والعمل على إيجاد حلول لها ومحاولة تجنبها أو على الأقل تخفيفها لضمان سير العمل بسهولة.
- فهم حاجات أطباء الأسنان والطلبة، ومدى تقبلهم لآلية العمل المعتمدة لدى القسم العلمي لدى الشركة لتقديم خدمة علمية وتعليمية متميزة، والعمل على بناء مكانة قويّة في السوق، والأخذ بعين الاعتبار للمقترحات المُقدّمة من أجل تحديد آلية التسعير والتسويق.
- مشاركة المشتركين القدامى أو الجدد على اختيار نماذج الدورات والفعاليات العلمية بحيث تكون مرنة خصوصاً في حال توافر الأعداد الكافية والتي قد تؤدي إلى تصميم خدمة تعليمية ولولمرة واحدة بناء على طلب تلك المجموعة.
- آلية التحفيز المناسبة، وذلك لكسب ولاء الأطباء والطلبة، مما يُساهم في زيادة الحصّة السوقية من حيث الخدمات التعليمية وخدمات مبيعات منتجات طب الأسنان.
- المقترحات لتقديم وتطوير الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان.

حيث لجأ الباحث بإنجاز بحثه بعد التنسيق مع الدكتورة المشرفة على ثلاثة مراحل وهي:

أولاً: المُقابلات المُعمّقة مع أطباء الأسنان المزاولين للمهنة في عياداتهم الخاصة ، أحدهم طبيب أسنان مقيم في مدينة طرطوس وهو أحد المشتركين الذي سبق له وأن اشترك في أحد الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان ، وطبيب أسنان اخر مقيم في مدينة دمشق وهو أحد عملاء شركة أنس لطب الأسنان كمواد وأجهزة لكنه لم يشترك أبداً في أي خدمة تعليمية مقدمة من شركة أنس لطب الأسنان حيث

توقف الباحث معهم على مدى تقبلهم للتعامل مع الشركة ، وأهم المشاكل التي تواجههم، ومقترحاتهم عموماً وخصوصاً لتطوير الخدمات والمنتجات .

ثانياً: التعمق فهم حاجات طلبة طب الأسنان عن طريق مجموعة التركيز مع طلبة طب الأسنان في كلية طب الأسنان - الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا IUST ، بالإضافة إلى المقابلات مع طلبة طب الأسنان في مرحلة الماجستير والدراسات العليا في كلية طب الأسنان - جامعة دمشق.

ثالثاً: تصميم استبانة وتوزيعها على أطباء وطلبة طب الأسنان المستهدفين من أجل فهم سلوكهم وتوجهاتهم.

3-1 المقابلات المعمقة

في البداية سعى الباحث بشكل كبير إلى تشكيل مجموعات تركيز على أن تكون مجموعة لأطباء الأسنان ومجموعة لطلبة طب الأسنان لكن نظراً لاستحالة جمع أكثر من طبيب أسنان لعدة أسباب غير واضحة من قبلهم في مجموعة تركيز واحدة لذا فقد تم تعديل منهجية القسم العملي ليتضمن اعتماد مجموعات التركيز لطلبة طب الأسنان والمقابلات المعمقة الفردية مع أطباء الأسنان المزاولين للمهنة وبالرغم من تقديم كامل التسهيلات لأطباء الأسنان إلا أنه وبالتواصل مع أكثر من 10 أطباء أسنان فقد رفضوا الفكرة جملة وتفصيلاً لعدة أسباب منها عدم وجود الوقت الكافي أو عدم رغبتهم بالظهور أمام الآخرين أنه يشارك بهذه النشاطات والبعض الآخر لا يرغب أن يكون عينة للبحث وبأحسن الأمور كانوا يتعذرون بسبب عدم وجود خبرة لديهم في الدورات وأخيراً تمكن الباحث من التواصل مع طبيبين كما يلي :

■ مقابلة معمقة مع طبيب أسنان حيث كان أحد المشتركين في إحدى الدورات التعليمية لشركة أنس لطب الأسنان ومقيم في مدينة طرطوس.

وهو الدكتور شادي ديب - طبيب أسنان عام مزاول لعمله منذ عام 2000 وكان أحد المشتركين في دورة المداواة اللبية المجهرية والتي أقيمت في شهر نيسان عام 2019 في فندق رويال إن - مدينة طرطوس بإشراف فرع طرطوس لنقابة أطباء الأسنان وكانت الدورة من تنظيم ورعاية شركة أنس لطب الأسنان.

■ مقابلة معمقة مع طبيب أسنان اختصاصي لم يشترك أبداً في أي خدمة تعليمية لشركة أنس لطب الأسنان حيث تلقى تعليمه الجامعي وتعليم الاختصاص في سوريا وهو الآن مقيم في دبي منذ حوالي 6 أشهر فقط.

وهو الدكتور أسل خطاب وهو أحد المتابعين للصفحة الرسمية لشركة أنس لطب الأسنان على منصة Facebook لكنه لم يشترك أبداً في أي خدمة تعليمية من الشركة.

قام الباحث بدراسة استكشافية، في البداية قام بمقابلات معمّقة لمعرفة مدى تفهم أطباء الأسنان للخدمات التعليمية في طب الأسنان وأهميتها، وما هي المميزات والسلبيات والمقترحات للخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان.

3-1-1 مقابلة معمقة مع الدكتور شادي ديب من مدينة طرطوس

تم اجراء المقابلة من خلال استخدام تطبيق google meet حيث كانت بتاريخ 2023/06/05 واستمرت المقابلة حوالي ساعة وربع، بدأت المقابلة بشكل ودي جداً وطلب من الدكتور شادي أن يكون حياً قدام المستطاع بحيث يوضح النقاط الايجابية التي وجدها سابقاً وأن يكون واضحاً وصريحاً بالنقاط السلبية التي واجهها والمقترحات لحل تلك المشاكل والمقترحات لتطوير الخدمات التعليمية في شركة أنس لطب الأسنان. حيث يمكن تلخيص اجاباته كمايلي:

1- محور الأسباب التي دفعته للاشتراك في تلك الدورة هو:

- موضوعها وهوالمداواة اللبية حيث قال باللهجة العامية " سحب العصب هوالخبز اليومي لعمل عيادة دكتور الأسنان ومن الطبيعي الحق رزقي وطور شغلي "
- مكان الدورة حيث كان في مدينة طرطوس فهولا يحتاج إلى عناء وتكاليف السفر لمدن أخرى.
- المحاضر وهوالأستاذ الدكتور طلال النحلاوي كمحاضر دولي ولكن يقدم النشاطات في سوريا باللغة العربية.
- الشركة الراعية والتي يشهد لها بقوتها في تنظيم الدورات عموماً ودورات المداواة اللبية خصوصاً.

2- محور المكان والبيئة المادية للخدمة التعليمية:

- اختيار فندق الرويال-ان في طرطوس حيث أنه من البديهي يتوفر المكان الواسع والمكيف والذي يضمن الراحة للمشارك.
- من السلبيات التي واجهها أنه تم وضع كل مشتركين على محطة تدريبية واحدة.
 - من السلبيات أن خدمات الطعام كانت زيادة عن الطبيعي خصوصاً في فترة الغداء فهويعتقد أن تقليص الوجبة أمر ضروري لتخفيض رسم الاشتراك في الدورة ويخفض حالة الخمول والكسل بعد الطعام.
 - ضرورة زيادة الاستراحات خصوصاً لبعض المدخنين أوليتمكن البعض من التواصل مع عياداتهم.
 - ضرورة تزويد كل مشترك بدليل ورقي فهوأفضل من الالكتروني يوضح جدول المحاضرات.

3- محور الشركة الراعية (شركة أنس لطب الأسنان)

- لم يعتبر الفعالية تجارية خصوصاً أن شركة أنس لطب الأسنان لم تفرض عليهم اقتناء أو شراء أي من موادها وأجهزتها.
- من السلبيات التي واجهها ضرورة أن يكون كادر الشركة أكبر لسرعة تخدم المشاركين لكن اتخذ عذراً أن مركز الشركة هوفي دمشق والفعالية في طرطوس.

4- محور تسعير الخدمة:

- تجربة كانت مفيدة إلا أنها في وقتها كانت ذات تكلفة عالية حيث امتدت الفعالية لمدة يومين وكانت بقيمة 200.000 ل.س في شهر نيسان 2019 وعلق وهويضحك بصوت عالي "شركة أنس دائماً رسومها عالية بس للأمانة بتستاهل".

5- محور الشهادة والاعتمادية

- لا يعتقد أن شهادة الدورة هي شي ذات أهمية كبرى فيما اذا كانت صادرة من نقابة أو جامعة حيث قال: "أساساً ما بحط شهادة تخرجي من الكلية في عيادتي الخاصة ومرضايي بتجي على اسمي موعلى شهاداتي" لكن الشهادة حق للمشاركين ويجب أن تكون بالنتيجة قابلة للتصديق في الخارجية السورية.

6- محور المقترحات:

- يرى أنه من الضروري أن يخصص كل طبيب أسنان مبلغ سنوي لتطوير ذاته وعلمه فهو صيانة لذاته كما أن أجهزته بحاجة لصيانة دورية.
- ضرورة تزويد كل مشترك بعينات مجانية.

3-1-2 مقابلة معمقة مع الدكتور أسل خطاب

تم اجراء المقابلة معه في احدى مقاهي مدينة دمشق في منطقة المزة حيث كانت بتاريخ 2023/06/08 واستمرت المقابلة حوالي ساعتين، بدأت المقابلة بشكل سريع جداً ثم بدأت تأخذ منحى بطيء جداً حيث اضطر الباحث للوقوف عند بعض النقاط الهامة لتوضيحها أولفهمها من الطبيب.

حيث يمكن تلخيص اجاباته كمايلي:

- 1- يؤمن الدكتور أسل بشكل كبير جدا بضرورة أن يطور الفرد بذاته.
- 2- يجب أن يكون التطوير بأمر مجدي عملياً ومادياً فهو مثلاً غير مضطر للاشتراك بدورة أطفال كونه لا يعمل مداواة أطفال في عيادته وهو غير مضطر للتسجيل في دورة سبق له أن حضر معظم محاورها في مكان آخر.
- 3- معظم الفعاليات العلمية الموجودة في سوريا خصوصاً والمنطقة عموماً هي مستسخة ومكررة عن فعاليات كانت في الدول المتقدمة من عشر سنوات.
- 4- معظم المحتوى العلمي في الفعاليات العلمية هو موجه تجارياً.
- 5- ميزة الخدمات والفعاليات التعليمية أنها وسيلة لاعادة ترتيب الأوراق والفائدة منها لا تتجاوز 10% من المعلومات المقدمة.
- 6- أثنى الدكتور أسل على شركة أنس لطب الأسنان التي خطت خطوات كبيرة بريادتها على مستوى سوريا والمنطقة في مجال طب الأسنان المجهري وتطبيقاته في طب الأسنان خصوصاً اتفاقية التعاون المشترك المبرمة مع كلية طب الأسنان - جامعة دمشق إلا أن المجهز يبقى سعره بمئات الملايين فهو حلم لأي طبيب أسنان.
- 7- يرى الدكتور أسل أن شركة أنس تحتاج لاعادة ترتيب الأفكار وقولبة نماذج جديدة كأن نقول عدة مستويات من دورات الزرع من حيث الطرح العلمي ومن حيث التكلفة ومن حيث جهة الاعتمادية
- 8- كما اقترح إلى ضرورة تأسيس مركز تدريبي يتبع إلى شركة أنس لطب الأسنان ولكنه منفصل إدارياً ليتمكن من إلغاء السمة التجارية عن الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس حيث أن أي مشترك قد يراوده عادة بعض الشكوك أن الشركة الراعية تقوم بتوجيهه بوصلة الخدمة التعليمية لمصالحها التجارية لترويج وبيع سلعها ومنتجاتها.

تقبل الباحث معظم الأفكار المطروحة ولكن يبقى السؤال هل يمكن تحقيقها أ وحتى تحقيق بعضها.

3-2 مجموعات التركيز

بناءً على نتائج المقابلات المعمقة فقد وجد الباحث ضرورة القيام بعمل على تشكيل عدة مجموعات تركيز لأنه كان بحاجة لفهم أعمق حول شريحة مختلفة من المشتركين مثل الطلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة مرحلة الاختصاص والماجستير خصوصاً أنهم أطباء أسنان وطلبة بنفس الوقت علاوة أن شريحة الطلبة هي شريحة حديثة العهد نسبياً بالمقارنة مع أطباء الأسنان المزاولين للمهنة منذ سنوات طويلة وبناءً عليه فقد تم تشكيل مجموعة تركيز عدد اثنين من أطباء وطلبة طب الأسنان وبدت للباحث مجموعة من المعوقات تحديداً اعتباراً من 2023/4/24.

حيث تم وضع مجموعة من المحاور للمناقشة بحيث أن كل محور يتضمن عدة أسئلة ومن خلال الاجابات التي سيتم جمعها فإنه سيتم الاعتماد عليها بوضع أسئلة الاستبيان ، إلا أنه كان من المستحيل جمع الأطباء طلبة الاختصاص مع طلبة المرحلة الأولى في مجموعة واحدة حتى أن الأطباء اعتذرت عن الحضور عدة مرات لأسباب غير مقنعة بعضها شخصي وبعضها مهني ، عندئذ كان لا بد من التوجه إلى كليات طب الأسنان كونها جهات أكاديمية وتؤمن بأهداف البحث العلمي حيث تم التواصل مع عميد كلية طب الأسنان في كل من جامعة دمشق والجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا حيث تعمدنا ذلك الاختيار لفهم سلوك وتوجهات الطلبة في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة وكذلك فهم سلوك وتوجهات الطلبة المتوقع تخرجهم بعد عدة أيام والطلبة الذين هم قيد الاختصاص.

وبالفعل أبدى كل من الأستاذ الدكتور خلدون درويش - عميد الكلية في جامعة دمشق والأستاذ الدكتور محمد سالم ركاب - عميد الكلية في جامعة IUST تجاوباً كبيراً خصوصاً أن هذا البحث يقام لأول مرة بين طب الأسنان وإدارة الأعمال، حيث صدر عن كلا الكليتين توجيهات وقرارات بالزام مجموعة من الطلبة إلى تنفيذ تلك الجلسات.

3-2-1 مجموعة التركيز في الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا

تألفت مجموعة التركيز من 5 طلبة طب أسنان (3 ذكور - 2 اناث) من السنة الخامسة حيث أنه يتوقع تخرجهم خلال أقل من شهرين بعد اتمام اختباراتهم جميعهم من طلبة الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا ويقطنون جميعهم في مدينة دمشق ولكن تجدر الإشارة أن اثنين من الطلبة هم يحملون الجنسية السورية ولكن لم يقيموا في سوريا إلا فترة دراستهم الجامعية وهم يخططون للعودة إلى دول الخليج بغية استمرار بقائهم مع عائلاتهم.

تم عقد الجلسة بأحد القاعات التدريسية في كلية طب الأسنان - الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بتاريخ 2023/06/13 الساعة الحادية عشرة صباحا واستمرت الجلسة للساعة الواحدة والنصف بعد الظهر. بحضور الطلبة التالية أسمائهن:

(علي حسن - روان الكردي - نور كنعان - محمد وائل المصري - صلاح الدين رجب).



الصورة (1-3) صورة خاصة بمجموعة تركيز الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا

2-2-3 مجموعة التركيز في جامعة دمشق

تألفت مجموعة التركيز من 5 طلبة ماجستير في علوم طب أسنان عدة اختصاصات (2 ذكور - 3 اناث) موزعين من السنة الأولى حتى الخامسة.

تم عقد الجلسة في قاعة الدراسات العليا في كلية طب الأسنان - جامعة دمشق بتاريخ 2023/06/19 الساعة العاشرة صباحا واستمرت الجلسة للساعة الثانية عشرة والنصف بعد الظهر. بحضور الطلبة التالية أسمائهن:

الجدول (1-3) أسماء طلبة الدراسات العليا في مجموعة التركيز في جامعة دمشق

اسم الطالب	الاختصاص	السنة الدراسية
بهاء جحا	تقويم الأسنان والفكين	الرابعة
تسنيم شعراوي	تعويضات ثابتة	الأولى
مريم حريري	مداواة الأسنان	الثانية
اناث المصري	طب أسنان أطفال	الثانية
فؤاد عثمان اغا	جراحة فم ووجه وفكين	الرابعة



الصورة (2-3) صورة خاصة بمجموعة تركيز جامعة دمشق

3-3 هدف مجموعة التركيز

معرفة مدى تقبل طلبة طب الأسنان (المرحلة الجامعية الأولى ومرحلة الاختصاص والدراسات العليا) للخدمات التعليمية عموماً المقدمة في قطاع طب الأسنان وخصوصاً المقدمة بالتعاون مع شركات طب أسنان عاملة في سوريا ، واطلاعهم على أنواع الخدمات والفعاليات التعليمية في طب الأسنان وآلية تنفيذها ، وأخذ فكرة عن دوافعهم للاشتراك وعدم الاشتراك ، وفهم طرق اختيارهم لأنواع وتخصصات الخدمات التعليمية وجهات الاعتمادية ، ومقترحاتهم بالنسبة للتسعير ، والترويج ، ومعرفة ما هي المشاكل التي يواجهونها مع المحاضرين والمشرفين ، ومع الكادر الفني والتنفيذي وتوليد أفكار جديدة ، والمشاركة في اختيار وتطوير خدمات تعليمية جديدة في شركة أنس لطب الأسنان.

تم تقسيم الأسئلة أيضاً إلى أربعة محاور رئيسية كالتالي:

المحور الأول الخاص بالأسباب الموجبة وغير الموجبة للاشتراك في الخدمات التعليمية في طب الأسنان:

حيث يعتبر من المحاور المهمة من أجل أخذ فكرة عن طريقة تفكير الطلبة و/ أو أطباء الأسنان في الاشتراك أو عدمه، وفيما يلي أهم الإجابات:

الأسباب التي تدفع للاشتراك بالخدمات التعليمية:

- **تطوير السيرة الذاتية CV:** وهي مطلب أساسي لدى طلبة مجموعة IUST حيث اعتبر 3 من 5 بأن الدورات وورش العمل هي ضرورية من أجل دعم السيرة الذاتية في حال البحث عن عمل في مراكز أوعیادات الأسنان.
- **مظهر اجتماعي أمام زملاء العمل وعملاء العيادة:** حيث اعتبر 4 من 5 أن الاشتراك بتلك الفعاليات ستدعم الموقف الاجتماعي لطبيب الأسنان فيما لاحظ الباحث أن طلبة جامعة دمشق لم تكثر لهذه الفكرة خصوصاً أنهم اخصائين في المستقبل القريب.
- **دعم اختصاص منقوص بحكم سرعة تطور التقنيات وإعادة ترتيب الأفكار السابقة بقالب جديد:** حيث أجمع الحضور بالكامل على تلك النقطة.
- **وجود محاضر دولي أو محاضر محلي ولكن من النادر أن يكون محاضراً في سوريا :** طالب واحد فقط من الحضور الخمسة في جامعة IUST اعتبر أن مشاركته تكون فقط وحصراً في حال وجود محاضر مشهور .

- وجود محاضر دولي صاحب قيمة علمية كبيرة وبعيد عن الفقاعات الاعلامية الموجودة على وسائل التواصل الاجتماعي أو محاضر محلي ولكن من النادر أن يكون محاضرا في سوريا : 4 طلبة من 5 في جامعة دمشق أكدوا على تلك النقطة.
- محاضر وحيد **ONE MAN SHOW** : أربعة من خمسة اعتبروا أن الأفكار تكون أكثر تناسقا دون وجود تضارب بالأفكار العلمية في حال وجود عدة محاضرين.
- شهادة الحضور وجهة الاعتمادية: 4 من الطلبة اعتبروا أن شهادات المشاركة الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان ذات مصداقية أقوى من الصادرة عن الجامعات الخاصة أو الحكومية إلا أن طلبة جامعة دمشق أجمع كل الحضور بأن شهادات الجامعات الحكومية هي الوحيدة ذات مصداقية بحكم أنها جهات أكاديمية.
- الشركة الراعية: 3 من 5 من طلبة IUST و 1 من 5 من طلبة دمشق يعتقدون بأن الشركة الراعية تستطيع جمع عوامل نجاح الفعاليات العلمية في حال كانت قوية بذلك المجال لها أثر في جودة تقديم الخدمة التعليمية.

الأسباب التي تدفع إلى عدم الاشتراك بالخدمات التعليمية:

- أسماء بعض المحاضرين والمشرفين حيث أجمع الحضور بالكامل على أنه يوجد مجموعة من المحاضرين والمشرفين لا يمتلكون القدرة على تقديم جرعة علمية مكثفة خلال بضعة أيام وبفعالية عالية
- عنوان الخدمة حيث لا يرغب الطلاب بالاشتراك بورش العمل أو الأيام العلمية بالمقارنة مع الدورات COURSE أو الدورات طويلة الأمد LONG TERM COURSE.
- ONLINE COURSE اجمالاً غير مرغوبة في حال عدم ضرورتها.
- لا يوجد كرم في مواد التدريب من قبل الشركة الراعية حيث لا يرغب الطلاب بالاشتراك بورش العمل أو الدورات لبعض الشركات الراعية بسبب عدم تزويد المشاركين بمواد كافية لعملية التدريب.

المحور الثاني الخاص بأنواع الخدمات التعليمية:

لنفهم أنواع الخدمات التعليمية التي يفترض أن تسعى شركة أنس لطب الأسنان تقديمها، وأهم الصفات التي من الواجب توافرها وفيما يلي أهم الإجابات:

إجابات طلبة السنة الخامسة في الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

من حيث المدة:

- الدورات العلمية: 4 من 5 يرغب بالدورات العلمية المكثفة (2-3 أيام) دوناً عن باقي أنواع الخدمات التعليمية والتي أدرجت في القسم النظري.
 - برامج الزمالة: 2 من 5 يرغبون ببرامج الزمالة كبديل عن برامج الاختصاص بحكم توقعها حالياً.
- من حيث اختصاص الدورات التعليمية:

الجدول (2-3) تخصصات الدورات المرغوبة لمجموعة التركيز IUST

أعداد المصوتين	اختصاص الدورة
5/4	مداواة لبية
5/3	مداواة لبية مجهرية
5/5	تجميل الأسنان
5/4	زراعة الأسنان
5/2 - 2 طلبة ذكور	جراحة الفم والفكين
5/1	اللثة وتدبير النسيج الرخوة
5/3 - 2 طلبة اناث و 1 طالب ذكور	FILLERS & BOTOX

اجابات طلبة الماجستير في جامعة دمشق:

من حيث المدة:

يرغب طلبة الاختصاص بخدمات تعليمية لا تتجاوز مدة اليوم الواحد أي ورش العمل بحيث تشمل قسم نظري لمدة لا يتجاوز 3 ساعات يتمحور حول تقنية جديدة واحدة وقسم عملي حول تلك التقنية.

من حيث اختصاص الدورات التعليمية:

دورات تخصصية في الاختصاص مثل دورات الجراحة التقييمية في اختصاص تقويم الأسنان ودورات التركيب والتخدير العام في اختصاص طب أسنان الأطفال.

المحور الثالث من أجل تحديد آلية التسعير والتسديد:

من أجل معرفة مقترحاتهم، والمبلغ المقبول دفعه كرسوم اشتراك، وطريقة التسعير المقبولة، ومعرفة مقترحاتهم بخصوص التسعير، وأهميّة وجود إيصال أو عقد (طلب) اشتراك، أو معرفة طريقة الدفع المفضلة نقداً ، أو تقسيطاً ، وفيما يلي ملخص الإجابات:

■ **رسم الاشتراك:** حيث تم التمييز بين 3 أنواع من الرسوم (مجاني - رمزي يتضمن الكلف التشغيلية الأساسية - كامل وهو يتضمن الرسم الرمزي بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات التي قد يعتبرها البعض كماليات).

حيث أجمع كامل الحضور بأن الفعاليات المجانية لا تحظى بعناية من جميع النواحي التنظيمية ، وفي حال كانت الدورة مدتها من 1 إلى 2 يوم يكفي أن يكون الرسم رمزياً ، أما إذا كانت مدة الفعالية 3 أيام وأكثر فإنهم يفضلون الرسوم الكاملة خصوصاً إذا كانت يومياً لأكثر من 8 ساعات مما يلزم المنظمين تقديم مجموعة من الخدمات عالية المستوى (خدمات ضيافة - اطعام - صالات مكيفة) كما طالب الطلبة بدراسة امكانية تقسيط رسوم الاشتراك الكبيرة من خلال ايجاد الطرق المناسبة خصوصاً أنهم في فترة تأسيسية في حياتهم المهنية.

لا حظ الباحث مرونة كبيرة جداً لدى طلبة الاختصاص حيث غير متطلبين في موضوع السعر حيث أنهم يؤمنون أن أي عمل علمي وغايته تطوير علومهم لا يقدر بثمن شريطة أن تلك الخدمة تقدم إضافة علمية كبيرة وجديدة لهم فهم لا يمانعون بأي رسم مهما علت قيمته شريطة أن يخدم غايتهم ويستطيعون وضع نتائج الخدمة في خدمة عملهم.

■ **إيصال الاشتراك:** أصرّوا على ضرورة تواجد إيصال رسمي يتضمن اسم الفعالية ومكانها والقيمة المالية.

■ **طلب (عقد) اشتراك:** حيث أكدوا بأنه لاداعي لطلب أو عقد اشتراك لتقديم تلك الخدمة إلا إذا كانت ذات مدة طويلة الأمد فهي تضمن حقوق جميع الأطراف كما اقترح البعض اعتماد طلب الاشتراك الالكتروني.

المحور الرابع البيئة المادية للخدمة التعليمية:

من أجل معرفة مقترحاتهم، من حيث مكان تقديم الخدمة وموقعها ومدى انعكاس المكان على قوة الخدمة وخدمات الاطعام والضيافة والخدمات الدورية ، وفيما يلي ملخص الإجابات:

■ **مكان الفعالية :** حيث أجمع كامل الحضور بأن الفعاليات يجب أن تكون بمراكز المدن (وسط المدينة) المكان مكيف ونظيف من حيث أماكن الجلوس ودورات المياه كما أكدوا أن المكان لا يعكس بالضرورة صورة ذهنية عن الفعالية خصوصاً إذا كان المكان سيتسبب برفع رسوم الاشتراك إلى أرقام غير معقولة ورأى طلبة الدراسات في جامعة دمشق أن الأماكن الراقية قد تولد حالة من النفور من الخدمة بحكم أنها ستؤدي إلى ارتفاع سعر الخدمة.

■ **خدمات الضيافة :** أصرّوا على ضرورة توافر الحد الأدنى من خدمات الضيافة مثل الماء وصندوق طعام صغير في حال كان توقيت الفعالية صباحاً وبشكل باكر على أن لا يحتوي اللحوم المصنعة واللصصات وأن تكون بسيطة جداً أما في حال أن الفعالية مدتها أكثر من 8 ساعات فإن الجميع يفضل

وجود وجبتين وجبة افطار خفيفة ووجبة غداء على أن يكون للمشارك الحرية بالاختيار بين عدة وجبات فالبعض نباتي واخرين يفضلون وجبات الحمية واقترح البعض سؤال المشاركين إذا كان يوجد لديهم حساسية من أي أطعمة أو مشروبات .

■ **الخدمات الدورية** : اعتبر الطلاب بأنه يوجد مجموعة من الأمور بحكم البديهي مثل تقديم الكتالوجات والأوراق والأقلام والصور التذكارية وغيرها وهي من أمور الطبيعية والروتينية.

المحور الخامس ترويج الخدمات التعليمية:

معرفة وسائل التواصل الاجتماعي الأكثر استخداماً، وما الذي يفضلون أن نعرضه عبرها، وما هي أفضل وسائل الدعاية برأيهم.

اجابات كلا المجموعتين في الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا وجامعة دمشق :

■ **وسائل التواصل الاجتماعي**: كان الجواب بالإجماع على أهمية وجود صفحة على (Facebook) كما أنهم لا يرغبون بالتعليق على المنشورات لكي يصلهم تفاصيل الخدمة.

■ **وسائل الدعاية**: (Facebook + Instagram) وعن طريق الكلمة المنقولة نتيجة التعامل الجيد، الا أنهم يفضلون Instagram.

■ **العروض**: الخصومات للمشاركين بشكل باكر، والهدايا، وإعلام الأفراد بالعروض الموجودة عن طريق إنشاء مجموعة على (WhatsApp).

■ **طريقة التواصل**: بالإضافة لرسالة نصية عبر (WhatsApp) يُمكن إرسال رسالة صوتية أو إجراء اتصال هاتفي.

■ **مقترحات كلا المجموعتين**: بما أن شركة أنس لطب الأسنان واحدة من الشركات الرائدة ببيع أجهزة ومواد طب الأسنان بالإضافة إلى تقديم عدد كبير من الخدمات التعليمية فقد اقترح الطلبة ضرورة تطوير موقع الكتروني يكون نواة لتطبيق يضم المنتجات والخدمات الأخرى الموجودة في الشركة.

ملخص نتائج مجموعات التركيز والمقابلات المعمقة:

خلصت المقابلات المعمقة، ومجموعة التركيز إلى النتائج والتوصيات التالية:

- إن شهادة الفعاليات العلمية هي شيء ضروري وأساسي ولكن توزعت الآراء بين قوة اعتمادية الشهادات الجامعية والشهادات النقابية.
- ضرورة التوسع في دراسة حاجات السوق من الفعاليات والدورات الواجب تنفيذها من حيث الاختصاص ومن حيث التوزيع الجغرافي في المحافظات السورية.
- السعر سبب رئيسي في دوافع الأطباء والطلبة في الاشتراك في الفعاليات العلمية حيث تم تصنيف الرسوم على عدة شرائح (مجاني - رمزي - كمالي).
- تقديم العروض السعرية التي تتيح تخفيض رسوم الاشتراك قدر الإمكان.
- ضرورة اختيار أماكن جيدة تحقق الشروط الدنيا على الأقل للاستمرار بالفعالية.
- إن فخامة المكان لا يعكس بالضرورة جودة الخدمة التعليمية.
- ضرورة انتقاء وجبات الطعام لتناسب مع جميع المشتركين والعمل على امكانية الاختيار لبعض المشتركين الذين يتبعون أنظمة غذائية.
- ضرورة أن تتوسع شركة أنس لطب الأسنان بخدماتها الالكترونية مثل تطوير موقع وتطبيق الكتروني يوضح برامج الخدمات التعليمية المقدمة من الشركة.
- رأى البعض ضرورة تأسيس قسم للتدريب في الشركة والتوسع به لاحقاً ليصبح مركزاً تدريبياً.
- الاستمرار والتوسع في الاعلان والترويج من خلال جميع الأندية الالكترونية المتاحة.
- اختيار عناوين واضحة وجذابة للفعاليات العلمية.
- استقدام محاضرين خارجيين وانتقاء الكادر التدريبي من محاضرين ومشرفين بشكل دقيق.

3-3 الاستبيان

- اعتمد الباحث الاستبيان انطلاقاً من النتائج المُستخلصة من البحث الاستكشافي (المقابلات المعمّقة، ومجموعة التركيز)، وتم تشكيلها وفق المعايير الأكاديمية المُعتمدة بما يخدم أهداف المشروع.
- تمّ تدقيق الاستبيان ومراجعته من قِبَل الدكتورة مشرفة البحث وتم تعديله بناءً على ملاحظاتها حيث يتألف من 33 سؤال.
- تمّ إعداد الاستبيان إلكترونياً عن طريق (Google Forms).
- مجتمع البحث المُستهدف هم أطباء وطلبة طب الأسنان القاطنين في سوريا من كافة الشرائح العلمية وكافة الأعمار.
- توصيف العينة: عينة ميسرة حجمها (142) شخص حيث تم توزيعها عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook، WhatsApp، وصفحة شركة أنس لطب الأسنان).

3-3-1 أهداف الاستبانة

- 1- التعرف على مدى تقبّل أطباء وطلبة طب الأسنان للخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان.
- 2- التعرف على دوافع وأسباب الاشتراك.
- 3- التعرف على اختصاص تلك الخدمات.
- 4- التعرف على الأوقات المناسبة والمدة المقبولة لاستمرار الخدمة .
- 5- التعرف على توجهات المشتركين حول المحاضرين والمدربين.
- 6- ما هي طريقة التسعير المقبولة.
- 7- التعرف على طريقة التسجيل المرغوبة.
- 8- اختيار المكان المناسب والمدينة المناسبة.
- 9- اختيار الجهة صاحبة الاعتمادية.
- 10- تحديد ما هي أكثر وسائل الترويج والتواصل الاجتماعي الخاصة التي يتوجب اعتمادها.

3-3-2 محاور الاستبيان

تم ذكر أسئلة وأجوبة الاستبيان في الملحق

يتألف الاستبيان من الأقسام التالية:

1- **مقدمة:** توضّح الهدف منه وشرح بسيط حول مفهوم الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان وشُكر للمشاركين.

2- **محور البيانات العامة والديمغرافية:** ويتضمّن أسئلة عن (الجنس، الشريحة العمرية ، درجة التحصيل الجامعي، طبيعة العمل، نمط العمل، مستوى الدخل الشهري، مكان الإقامة).

3- **محور أنواع النشاطات العلمية:** حيث يتضمّن سؤال واحد فقط ولكن مجموعة كبيرة من الاختيارات والتي تعكس اختصاصات الفعالية العلمية الأساسي والذي يرغبه الطالب أوطبيب الأسنان والذي يعتبره ضالته الوحيدة حيث كان السؤال كمايلي:

■ ما هو النشاط العلمي الذي ترغب بالاشتراك فيه بالدرجة الأولى؟

4- **محور أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية:** حيث يتضمّن مجموعة من الأسئلة والتي تعكس بعض الدوافع والأسباب الموجبة للاشتراك في النشاطات العلمية بالاضافة مدى تأثير الآخرين في سلوكيات الطلبة وأطباء الأسنان حيث تتضمن مايلي:

■ هل تعتبر النشاطات العلمية من ضروريات تطوير الأداء العلمي في مهنة طب الأسنان؟

■ هل الحصول على شهادة مشاركة في النشاطات العلمية هي من أهم دوافع في الاشتراك؟

■ هل رغبتك بالتسويق لنفسك على وسائل التواصل الاجتماعي كطبيب متابع لأحدث التقنيات هي من دوافعك للاشتراك في النشاطات العلمية؟

■ هل تعتبر أن نصيحة صديق أوخبير في نفس المجال هوعامل محفز للاشتراك بالنشاطات العلمية؟

5- **محور اعتمادية شهادات النشاطات العلمية:** حيث يتضمّن مجموعة من الأسئلة والتي تتمحور حول موثوقية الشهادات عن الجهات النقابية و/أوالجامعية في سوريا حيث تتضمن مايلي:

■ هل تعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان (مركزية - فروع - روابط) أقوى محليا أو دوليا من غيرها؟

■ هل تعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية السورية أقوى محليا أو دوليا من غيرها؟

6- **محور الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان:** حيث يتضمّن أسئلة والتي تعكس مفاهيم المشاركين حول الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان حيث تتضمن مايلي:

■ هل وجود الشركات الراعية للنشاطات العلمية هي ضرورة ملحة لنجاح الفعاليات العلمية؟

■ ان قوة شركة أنس لطب الأسنان في تنظيم النشاطات العلمية هي من أحد دوافعك للاشتراك بالفعالية؟

■ هل تعتبر بأن شركات طب الأسنان تدعم الفعاليات العلمية فقط لتحقيق مكاسب مادية وأرباح من الفعالية نفسها؟

7- **محور المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية:** نظراً لوجود عدة آليات لاعتماد محاضر أو محاضرين للنشاطات العلمية تم ذكرها مؤخراً في القسم النظري وبسبب التباين في الآراء في المقابلات المعمقة ومجموعات التركيز كان لابد من هذا المحور حيث تتضمن مايلي:

- هل تفضل اختيار الدورات أو الفعاليات العلمية والتي يتواجد بها مدرب وحيد (كمحاضر ومدرب)؟
- هل تسعى لاختيار الدورات التي يقدمها محاضرين أجانب أو محاضرين سوريين ولكن دوليين؟
- هل تعتبر الدورات أو الفعاليات العلمية والتي يتواجد فيها مجموعة من المحاضرين سيئة بسبب تضارب وعدم تناسق ترتيب الأفكار؟

8- **محور مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية:** بما أن البيئة المادية هي واحدة من أهم عناصر المزيج التسويقي في الخدمات فإنه لابد من فهم توجهات وسلوك المشتركين في النشاطات العلمية وتضمن مايلي:

- هل يتوقف قرارك بالمشاركة في أي نشاط علمي تبعاً إلى البلد أو المدينة التي ستقام بها الفعالية؟
- هل ترغب بالاشتراك في النشاطات العلمية المقامة في فنادق أوصالات راقية نظراً لتوفر الخدمات العالية؟

- إن توفر وجبات الطعام خلال فترات الاستراحة هي من ضروريات الفعاليات العلمية؟
- هل ترغب بأن يكون لك وجبة خاصة من اختيارك؟
- هل تفضل أن يكون موعد الفعالية العلمية في فصل الصيف دوناً عن فصل الشتاء؟

9- **محور التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية:** إن من أكثر الأمور جدلية في الخدمات هو محور التسعير والخدمات الملحقة بتسعير الخدمات حيث تتضمن هذا المحور مايلي:

- هل تعتقد بأن قيمة رسم الاشتراك في الفعالية العلمية هو مؤشر عن جودة وقوة الفعالية؟
- هل تعتبر بأن تقديم العروض التجارية مثل شراء منتج لتخفيض أو إلغاء رسم اشتراك أسلوب غير حضاري وتجاري؟

■ هل تفضل الاشتراك في النشاطات العلمية ذات الرسم الرمزي المقبول (الذي يتضمن الحد الأدنى من الخدمات) أكثر من النشاطات المجانية؟

- هل تعتقد أنه يتوجب توافر خدمة لتسيط رسم الاشتراك في النشاطات العلمية؟
- هل تعتبر أن التسجيل التقليدي من خلال مراجعة مقر الشركة أنجح طريقة للتسجيل؟

■ هل من الممكن أن تعتمد على التسجيل والتسديد الالكتروني للفعاليات العلمية؟

10- محور الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية:

- هل تعتبر أن جودة وتصميم الاعلان والترويج للفعالية العلمية هو مؤشر لقوة الفعالية؟
- هل تعتمد على متابعة الاعلان عن النشاطات العلمية على وسائل التواصل الاجتماعي؟

3-4 أداة جمع بيانات الدراسة

تم تجميع البيانات الأساسية بواسطة الاستبيان صمم ليغطي متغيرات الدراسة وأبعادها، حيث قسم الاستبيان إلى :

- 1- بيانات تعريفية: يحتوي على مجموعة من البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للمستقصى منه من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، العمل، نوع العمل، الدخل الشهري)
- 2- متغيرات الدراسة من حيث:

- أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
- اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
- الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
- المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
- مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
- التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية
- الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

3-5 المعالجة الإحصائية للبيانات

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات حيث قامت الباحثة بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء العديد من الإجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقياس في كل محور من محاور الدراسة و تم الحصول على قيمة المتوسط الحسابي والنسبة لكل عبارة من عبارة المحاور وإجراء التحليل عليها حيث تضمن التحليل ما يلي:

- أ- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي.
 ب- اختبار العينة الاحادية T Test.
 ت- اختبار INDEPENDENT T TEST لاختبار الاختلافات في التقييم
 ث- اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم للمجموعات

3-6 ثبات وصدق أداة الدراسة

1- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

أ- صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على المشرفة، وقد استجاب الباحث لآراء المشرفة وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

يقصد بصدق الاتساق الداخلي "مدى اتساق كل عبارة من عبارات المقياس مع المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجالات للمقياس، والدرجة الكلية للمحور نفسه وكانت النتائج كالتالي:

1) محور (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية)

جدول (3-3) معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور

أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية		
.490**	Correlation Coefficient	بالنسبة لي أعتبر النشاطات العلمية من ضروريات تطوير الأداء العلمي في مهنة طب الأسنان
0.006	Sig. (2-tailed)	
.813**	Correlation Coefficient	من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هي الحصول على شهادة مشاركة في النشاطات العلمية
0.000	Sig. (2-tailed)	

.700**	Correlation Coefficient	من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هوالتسويق لنفسي على وسائل التواصل الاجتماعي كطبيب متابع لأحدث التقنيات
0.000	Sig. (2-tailed)	
.549**	Correlation Coefficient	أعتبر ان نصائح الاصدقاء أوخبير في نفس المجال هوعامل محفز لاشتراكي بالنشاطات العلمية
0.002	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (3-3) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % تراوحت بين 0.49 و0.81 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

(2) محور (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية)

جدول (4-3) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور

اعتمادية شهادات النشاطات العلمية		
.797**	Correlation Coefficient	أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان (مركزية - فروع - روابط) أقوى محليا أو دوليا من غيرها
0.000	Sig. (2-tailed)	
.883**	Correlation Coefficient	أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية السورية أقوى محليا أودوليا من غيرها
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (4-3) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % تراوحت بين 0.79 و0.88 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

3) محور (الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان)

جدول (3-5) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان) والدرجة الكلية للمحور

الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان		
.734**	Correlation Coefficient	بالنسبة لي ان وجود الشركات الراعية للنشاطات العلمية هي ضرورة ملحة لنجاح الفعالية
0.000	Sig. (2-tailed)	
.724**	Correlation Coefficient	أعتبر أن قوة شركة أنس لطب الأسنان في النشاطات العلمية هي من أحد دوافعي للاشتراك بالفعالية
0.000	Sig. (2-tailed)	
2950.	Correlation Coefficient	أعتبر بأن شركات طب الأسنان تدعم الفعاليات العلمية فقط لتحقيق مكاسب مادية وأرباح من الفعالية نفسها
2300.	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (3-5) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95% تراوحت بين 0.52 و0.73 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

4) محور (المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية)

جدول (3-6) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية) والدرجة الكلية للمحور

المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية		
.677**	Correlation Coefficient	أفضل اختيار الدورات أو الفعاليات العلمية والتي يتواجد بها مدرب وحيد (كمحاضر ومدرب)
0.000	Sig. (2-tailed)	
.653**	Correlation Coefficient	بالنسبة لي اختار الدورات التي يقدمها محاضرين أجانب أو محاضرين سوريين ولكن دوليين
0.000	Sig. (2-tailed)	
.713**	Correlation Coefficient	أعتبر الدورات أو الفعاليات العلمية والتي يتواجد فيها مجموعة من المحاضرين سيئة بسبب تضارب وعدم تناسق ترتيب الأفكار
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (3-6) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95% تراوحت

بين 0.65 و0.71 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور .

(5) محور (مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية)

جدول (7-3) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور

مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية		
.370*	Correlation Coefficient	يتوقف قراري بالمشاركة في أي نشاط علمي تبعاً إلى البلد أوالمدينة التي ستقام بها الفعالية
0.044	Sig. (2-tailed)	
.590**	Correlation Coefficient	أرغب بالاشتراك في النشاطات العلمية المقامة في فنادق أوصالات راقية نظراً للخدمات العالية
0.001	Sig. (2-tailed)	
.456*	Correlation Coefficient	ان توفر وجبات الطعام خلال فترات الاستراحة هي من ضروريات الفعاليات العلمية
0.011	Sig. (2-tailed)	
.567**	Correlation Coefficient	أرغب بأن تكون لك وجبة الطعام من اختياري
0.001	Sig. (2-tailed)	
.699**	Correlation Coefficient	أفضل أن يكون موعد الفعالية العلمية في فصل الصيف دوناً عن فصل الشتاء
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (7-3) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور(مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95 % تراوحت بين 0.37 و0.69 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور .

(6) محور (التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية)

جدول (8-3) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور

التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية		
7740.	Correlation Coefficient	أعتقد بأن قيمة رسم الاشتراك في الفعالية العلمية هو مؤثر عن جودة وقوة الفعالية
3900.	Sig. (2-tailed)	
.538**	Correlation Coefficient	

0.002	Sig. (2-tailed)	أعتبر بأن تقديم العروض التجارية مثل شراء منتج لتخفيض أو إلغاء رسم اشتراك أسلوب غير حضاري وتجاري
.647**	Correlation Coefficient	أفضل الاشتراك في النشاطات العلمية ذات الرسم الرمزي المقبول (الذي يتضمن الحد الأدنى من الخدمات) أكثر من النشاطات المجانية
0.000	Sig. (2-tailed)	
.479**	Correlation Coefficient	يجب توافر خدمة لتقسيم رسم الاشتراك في النشاطات العلمية
0.007	Sig. (2-tailed)	
.811**	Correlation Coefficient	أعتبر التسجيل التقليدي من خلال مراجعة مقر الشركة أنجح طريقة للتسجيل
0.000	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (3-8) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95% تراوحت بين 0.47 و0.81 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

(7) محور (الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية)

جدول (3-9) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور (الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) والدرجة الكلية للمحور

الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية		
.909**	Correlation Coefficient	أعتبر أن جودة وتصميم الاعلان والترويج للفعالية العلمية هو مؤشر لقوة الفعالية
0.000	Sig. (2-tailed)	
.535**	Correlation Coefficient	أعتمد على متابعة الاعلان عن النشاطات العلمية في وسائل التواصل الاجتماعي
0.002	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (3-9) أن معامل الارتباط Spearman's rho بين كل عبارة من عبارات محور (الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة 95% تراوحت بين 0.53 و0.90 وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور.

2- الثبات /معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 - 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت

قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3-10).

جدول (3-10) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الفاكورنباخ	عدد العبارات	المتغير
0.644	4	أسباب الإشتراك في النشاطات العلمية
0.698	2	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
0.621	3	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
0.685	3	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
0.662	5	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
0.633	6	التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية
0.637	2	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

من النتائج الموضحة في جدول (3-10) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوحت 0.63 و0.69 وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3-7 تحليل البيانات والتساؤلات

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية:

خصائص عينة الدراسة:

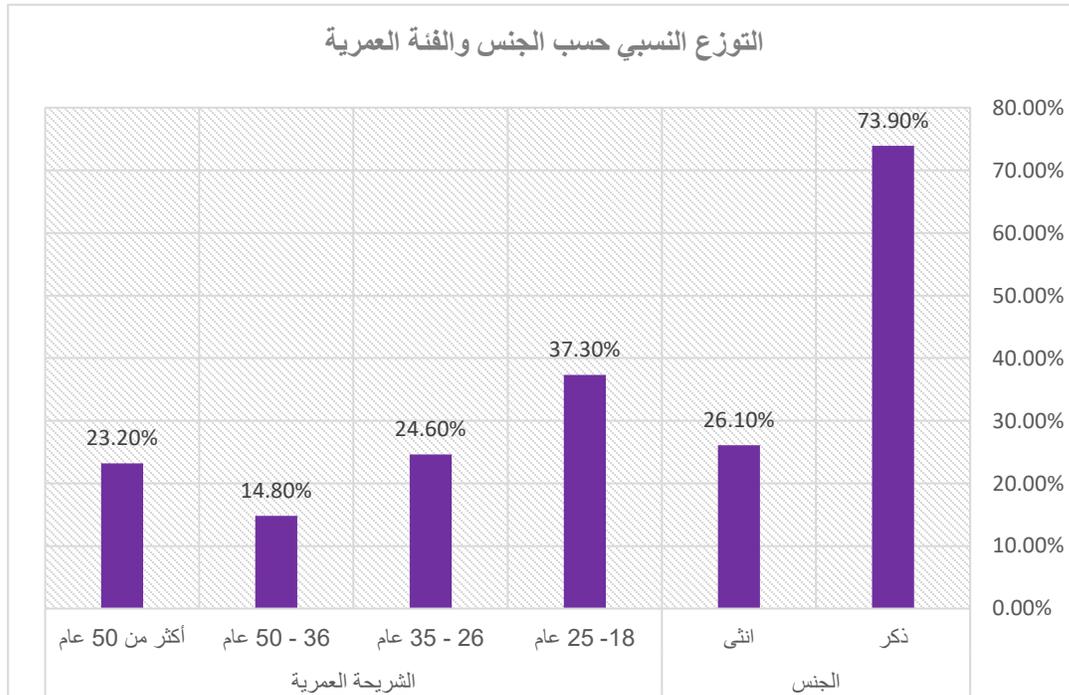
يظهر الجدول المدرج أدناه عرضاً لخصائص عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العملي)، حيث سيتم استعراض هذه النتائج

جدول (3-11) خصائص العينة الديموغرافية والتعليمية

Column N %	Count		
73.9%	105	ذكر	الجنس
26.1%	37	انثى	
100.0%	142	Total	
37.3%	53	18-25 عام	الشريحة العمرية
24.6%	35	26-35 عام	
14.8%	21	36-50 عام	
23.2%	33	أكثر من 50 عام	
100.0%	142	Total	
42.3%	60	شهادة اجازة في طب الأسنان	التحصيل العلمي الجامعي
14.1%	20	شهادة اختصاص	
4.9%	7	شهادة دكتوراة في علوم طب الأسنان	
14.1%	20	شهادة ماجستير في طب الأسنان	
24.6%	35	فيد الدراسة	
100.0%	142	Total	
25.4%	36	اختصاصي في أحد علوم طب الأسنان	العمل
7.0%	10	طالب اختصاص أوماجستير	
23.2%	33	طالب مرحلة جامعية أولى	
44.4%	63	طبيب أسنان ممارس عام	
100.0%	142	Total	
4.2%	6	أستاذ جامعي	نمط العمل
22.5%	32	أعمل في القطاع الخاص	
18.3%	26	أعمل في القطاع العام	
54.9%	78	أعمل في عيادتي الخاصة	
100.0%	142	Total	

يبين الجدول خصائص العينة حيث نجد: بالنسبة للجنس بأن نسبة الذكور 73.9 % والانات 26.1 % ومن حيث الفئة العمرية نجد 37.3 % 18-25 سنة و 24.6 % للفئة اقل من 26-35 سنة و 14.8 % للفئة من 36-50 سنة و 23.2 % للفئة 50 فأكثر. ومن حيث الحالة التعليمية نجد 42.3 % شهادة

اجازة في طب الأسنان و14.1% شهادة اختصاص و4.9% شهادة دكتوراة في علوم طب الأسنان و24.6% (قيد الدراسة) ومن حيث الحالة العمل (اختصاصي في أحد علوم طب الأسنان) بنسبة 25.4% وطالب اختصاص أوماجستير بنسبة 7% وطالب مرحلة جامعية أولى بنسبة 23.2% وطبيب أسنان ممارس عام بنسبة 44.4% ومن حيث نمط العمل (أستاذ جامعي) 4.2% وعمل في القطاع الخاص 22.5% و18.3% في القطاع العام و54.9% في عيادة الخاصة .



شكل رقم (3-1) التوزع النسبي حسب الجنس والفئة العمرية

جدول (3-12) خصائص العينة حسب الدخل والإقامة

Column N %	Count		
14.1%	20	أقل من 500.000 ل.س	مستوى الدخل الشهري
29.6%	42	أكثر من 2.000.000 ل.س	
26.8%	38	لا يوجد حتى الان	
29.6%	42	من 500.000 ل.س حتى 2.000.000 ل.س	

100.0%	142	Total	مكان الإقامة
0.7%	1	الحسكة	
1.4%	2	السويداء	
4.2%	6	اللاذقية	
4.2%	6	حلب	
2.8%	4	حماة	
3.5%	5	خارج سوريا	
1.4%	2	درعا	
59.9%	85	دمشق	
14.8%	21	ريف دمشق	
7.0%	10	طرطوس	
100.0%	142	Total	

يبين الجدول توزع العينة حسب الدخل حيث نجد 14.1 % اقل من 500 الف و 29.6 % أكثر من 2 مليون و 26.8 % لا دخل لهم و 29.6 % من 500-2 مليون ومن حيث مكان الإقامة نجد الأعلى في دمشق 59.9 % وريف دمشق 14.8 % وطرطوس 7 % .

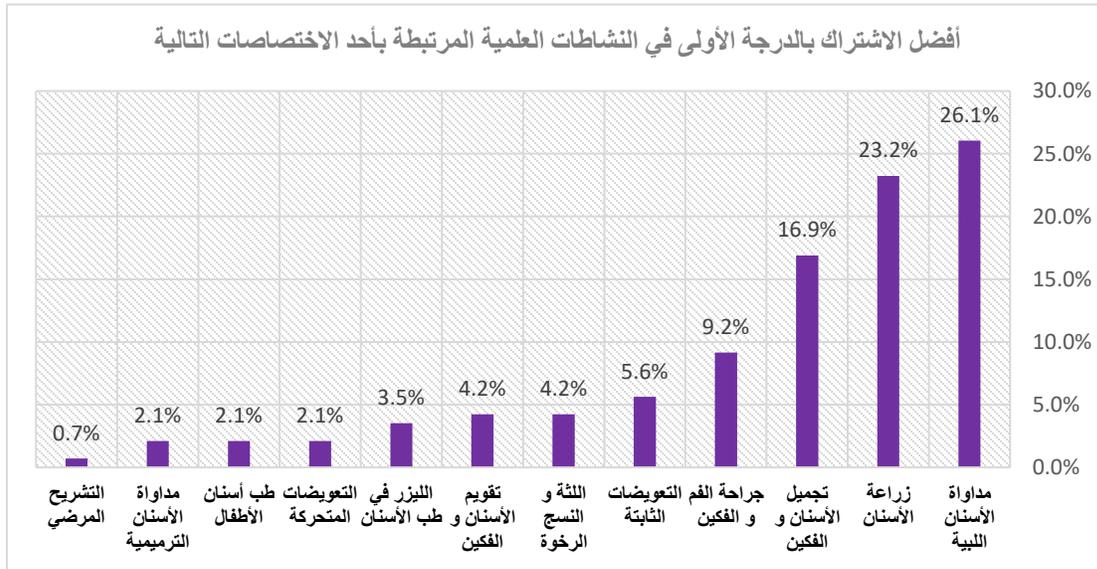
- أفضل الاشتراك بالدرجة الأولى في النشاطات العلمية المرتبطة بأحد الاختصاصات التالية :

جدول (3-13) التوزع النسبي للعينة حسب تفضيل الاشتراك في النشاطات العلمية

Column N %	Count		
0.7%	1	التشريح المرضي	أفضل الاشتراك بالدرجة الأولى في النشاطات العلمية المرتبطة بأحد الاختصاصات التالية
5.6%	8	التعويضات الثابتة	
2.1%	3	التعويضات المتحركة	
4.2%	6	اللثة والنسج الرخوة	
3.5%	5	الليزر في طب الأسنان	
16.9%	24	تجميل الأسنان والفكين	
4.2%	6	تقويم الأسنان والفكين	
9.2%	13	جراحة الفم والفكين	

23.2%	33	زراعة الأسنان
2.1%	3	طب أسنان الأطفال
2.1%	3	مداواة الأسنان الترميمية
26.1%	37	مداواة الأسنان اللبية
100.0%	142	Total

يبين الجدول نسب تفضيل الاشتراك بالنشاطات العلمية حيث 23.2 % زراعة اسنان و 26.1 % مداواة الاسنان اللبية و 16.9 % تجميل الاسنان والفكين .



شكل رقم (2-3) التوزيع النسبي للعينة حسب تفضيل الاشتراك في النشاطات العلمية

- دراسة مستوى تقييم عبارات الدراسة:

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية حسب عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية لها كما يلي:

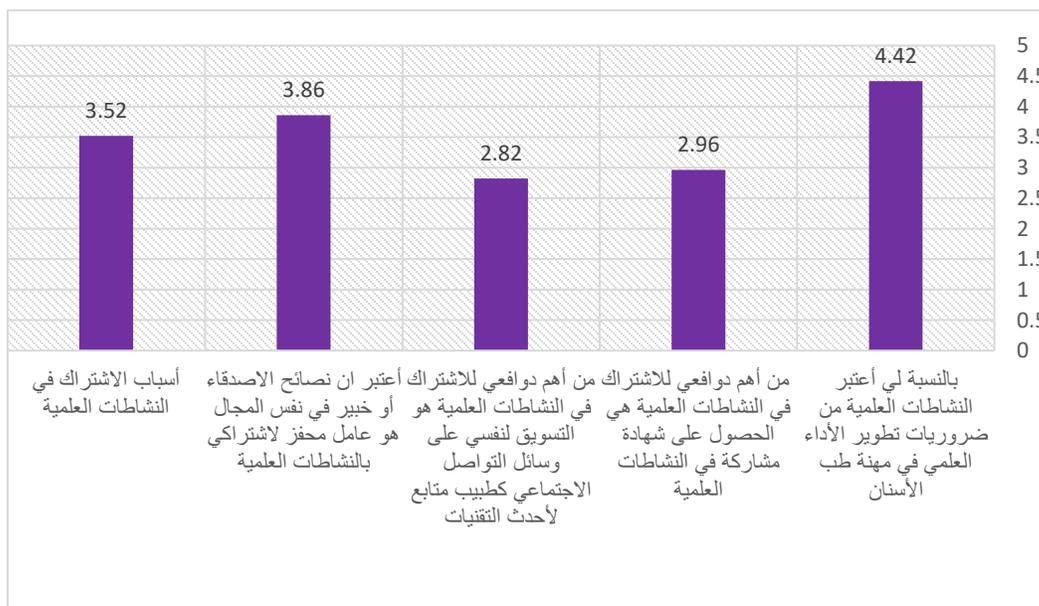
جدول (3-14) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	88	23.62	0.72	4.42	142	بالنسبة لي أعتبر النشاطات العلمية من ضروريات تطوير الأداء العلمي في مهنة طب الأسنان
0.713	59	-0.37	1.14	2.96	142	من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هي الحصول على شهادة مشاركة في النشاطات العلمية
440.0	56	-1.93	1.09	2.82	142	من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هوالتسويق لنفسي على وسائل التواصل الاجتماعي كطبيب متابع لأحدث التقنيات
0.000	77	12.87	0.80	3.86	142	أعتبر ان نصائح الاصدقاء وأخبير في نفس المجال هوعامل محفز لاشتراكي بالنشاطات العلمية
0.000	70	9.57	0.64	3.52	142	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية قد بلغ (3.52) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (70%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.64) فقط مما يدل

على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون بدرجة عالية حول دوافع وأسباب الاشتراك في النشاطات العلمية وبتقييم دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات دوافع وأسباب الاشتراك في النشاطات العلمية العبارة (بالنسبة لي أعتبر النشاطات العلمية من ضروريات تطوير الأداء العلمي في مهنة طب الأسنان) بمتوسط الاجابات عليها (4.42) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (88 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أعتبر ان نصائح الاصدقاء أوخبير في نفس المجال هو عامل محفز لاشتراكي بالنشاطات العلمية) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.86) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (77 %) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (عالية) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هي الحصول على شهادة مشاركة في النشاطات العلمية) بوزن نسبي 59 % وسط (غير دال احصائياً) حالة حياذ ولايوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها) ، بينما العبارة الاخيرة في عبارات اعتماد دوافع وأسباب الاشتراك في النشاطات العلمية فهي عبارة (من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هوالتسويق لنفسي على وسائل التواصل الاجتماعي كطبيب متابع لأحدث التقنيات) بمتوسط 2.82 وبوزن نسبي للتقييم (56 %) وسط دال احصائياً.



شكل رقم (3-3) توزيع أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية حسب عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والأهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها كما يلي:

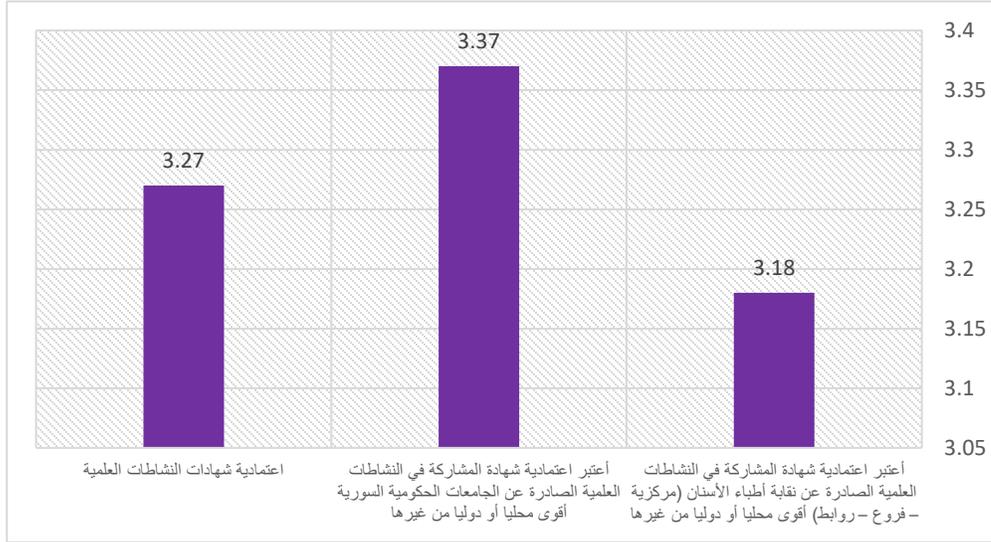
جدول (3-15) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.027	64	2.23	0.94	3.18	142	أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان (مركزية - فروع - روابط) أقوى محلياً أو دولياً من غيرها
0.000	67	4.68	0.95	3.37	142	أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية السورية أقوى محلياً أو دولياً من غيرها
0.000	65	3.96	0.83	3.27	142	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية قد بلغ (3.27) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (65%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.83) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون بدرجة عالية حول أهمية اعتمادية شهادات النشاطات العلمية وتقييم دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات اعتمادية شهادات النشاطات العلمية العبارة (أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية السورية أقوى محلياً أو دولياً من غيرها) بمتوسط الاجابات عليها (3.37) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (67 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (وسط) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان (مركزية - فروع - روابط) أقوى محلياً أو دولياً من غيرها) نجد أن متوسط الاجابات

عليها (3.18) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (64 %) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (وسط) دال احصائياً .



شكل رقم (3-3) توزع أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان حسب عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والأهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها كما يلي:

جدول (3-16) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	82	16.65	0.78	4.08	142	بالنسبة لي ان وجود الشركات الراعية للنشاطات العلمية هي ضرورة ملحة لنجاح الفعالية

0.000	74	9.70	0.87	3.70	142	أعتبر أن قوة شركة أنس لطب الأسنان في النشاطات العلمية هي من أحد دوافعي للاشتراك بالفعالية
0.112	63	1.60	1.00	3.13	142	أعتبر بأن شركات طب الأسنان تدعم الفعاليات العلمية فقط لتحقيق مكاسب مادية وأرباح من الفعالية نفسها
0.000	73	14.33	0.53	3.64	142	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان قد بلغ (3.64) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (73%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة عالية ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.53) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون بدرجة عالية حول أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان وبتقييم دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات أهمية الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان العبارة (بالنسبة لي ان وجود الشركات الراعية للنشاطات العلمية هي ضرورة ملحة لنجاح الفعالية) بمتوسط الاجابات عليها) 4.08 وأن الوزن النسبي للإجابات هو (82%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أعتبر أن قوة شركة أنس لطب الأسنان في النشاطات العلمية هي من أحد دوافعي للاشتراك بالفعالية) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.70) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (74%) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (عالية) دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة عبارة (أعتبر بأن شركات طب الأسنان تدعم الفعاليات العلمية فقط لتحقيق مكاسب مادية وأرباح من الفعالية نفسها) بوزن نسبي 63% وسط (غير دال احصائياً حالة حياد ولا يوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها).



شكل رقم (3-4) توزيع أهمية الشركات الراجعة وشركة أنس لطب الأسنان

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية سمات المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية حسب عينة الدراسة؟

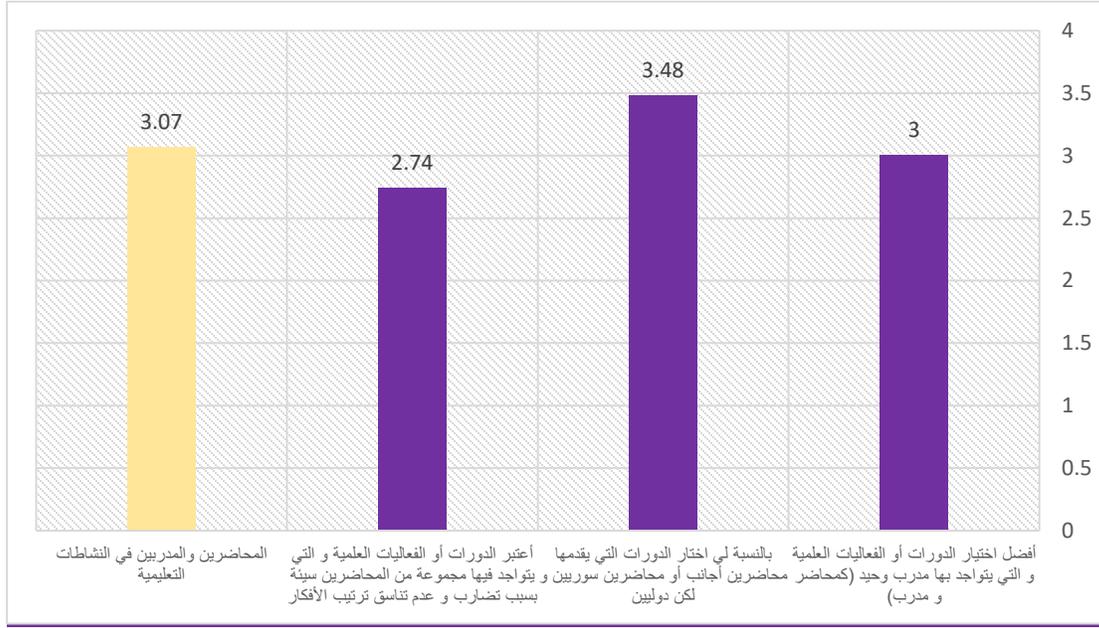
لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الشركات الراجعة وشركة أنس لطب الأسنان فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية لها كما يلي:

جدول (3-17) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول سمات المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
1.000	60	0.00	0.95	3.00	142	أفضل اختيار الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد بها مدرب وحيد (كمحاضر ومدرب)
0.000	70	5.62	1.02	3.48	142	بالنسبة لي اختار الدورات التي يقدمها محاضرين أجانب أو محاضرين سوريين ولكن دوليين

0.001	55	-3.29	0.94	2.74	142	أعتبر الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد فيها مجموعة من المحاضرين سيئة بسبب تضارب وعدم تناسق ترتيب الأفكار
0.184	61	1.34	0.65	3.07	142	المحاضرين والمدرّبين في النشاطات التعليمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية سمات المحاضرين والمدرّبين في النشاطات التعليمية قد بلغ (3.07) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (61%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.65) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة لا يتفقون حول سمات المحاضرين والمدرّبين في النشاطات التعليمية (حالة حياد) ويتقييم غير دال احصائياً. احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات أهمية سمات المحاضرين والمدرّبين في النشاطات التعليمية العبارة (بالنسبة لي اختار الدورات التي يقدمها محاضرين أجانب أو محاضرين سوريين ولكن دوليين) بمتوسط الاجابات عليها (3.48) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (70%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أفضل اختيار الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد بها مدرب وحيد (كمحاضر ومدرب)) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.00) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (60%) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (وسط) غير دال احصائياً حالة حياد ولا يوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها وفي المرتبة الثالثة عبارة (أعتبر الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد فيها مجموعة من المحاضرين سيئة بسبب تضارب وعدم تناسق ترتيب الأفكار) بوزن نسبي 55% وسط (دال احصائياً ويوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها).



شكل رقم (3-5) توزيع أهمية سمات المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية حسب عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والأهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها كما يلي:

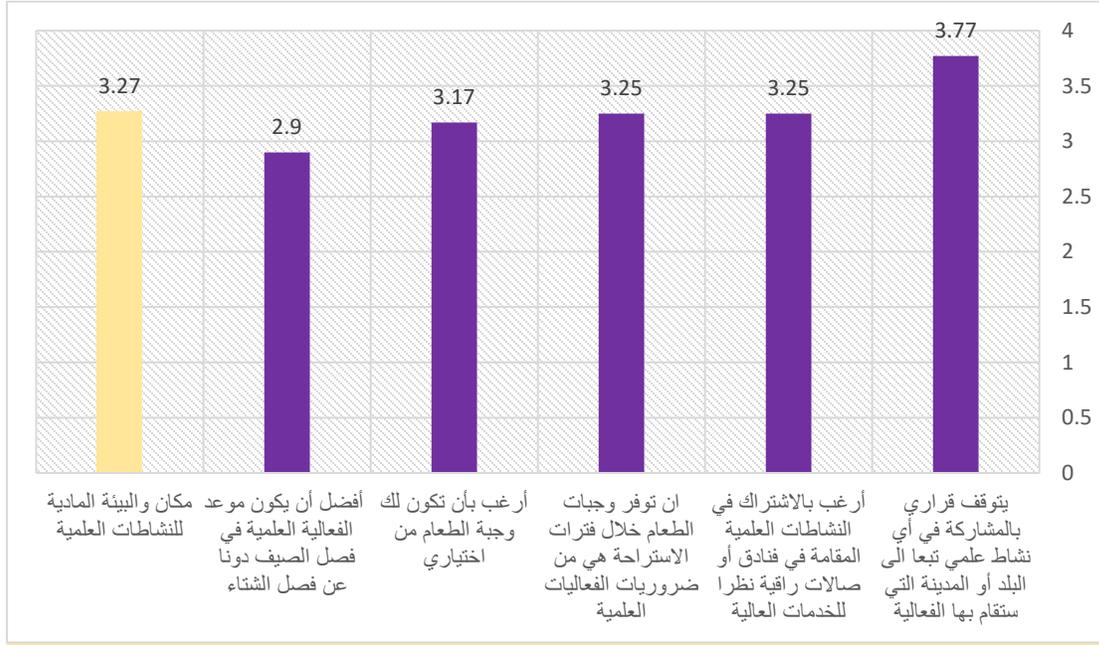
جدول (3-18) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	75	9.94	0.92	3.77	142	يتوقف قراري بالمشاركة في أي نشاط علمي تبعاً إلى البلد أو المدينة التي ستقام بها الفعالية
0.003	65	3.07	0.99	3.25	142	أرغب بالاشتراك في النشاطات العلمية المقامة في فنادق أوصالات راقية نظراً للخدمات العالية

0.004	65	2.90	1.01	3.25	142	ان توفر وجبات الطعام خلال فترات الاستراحة هي من ضروريات الفعاليات العلمية
0.023	63	2.30	0.87	3.17	142	أرغب بأن تكون لك وجبة الطعام من اختياري
0.224	58	-1.22	0.96	2.90	142	أفضل أن يكون موعد الفعالية العلمية في فصل الصيف دوناً عن فصل الشتاء
0.000	65	5.45	0.58	3.27	142	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية قد بلغ (3.27) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (65%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.58) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون حول مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية بدرجة وسط وبتقييم دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية العبارة (يتوقف قراري بالمشاركة في أي نشاط علمي تبعاً إلى البلد أو المدينة التي ستقام بها الفعالية) بمتوسط الاجابات عليها (3.77) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (75%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أرغب بالاشتراك في النشاطات العلمية المقامة في فنادق أوصالات راقية نظراً للخدمات العالية) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.25) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (65%) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (وسط) دال احصائياً ويوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها وفي المرتبة الثالثة عبارة (ان توفر وجبات الطعام خلال فترات الاستراحة هي من ضروريات الفعاليات العلمية) بوزن نسبي 65% وسط (دال احصائياً) ويوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها) ، بينما العبارة الاخيرة في عبارات اعتماد مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية فهي عبارة (أفضل أن يكون موعد الفعالية العلمية في فصل الصيف دوناً عن فصل الشتاء) بمتوسط 2.90 وبوزن نسبي للتقييم (58%) وسط غير دال احصائياً.



شكل رقم (3-6) توزيع أهمية مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية حسب عينة الدراسة؟

لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والأهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لها كما يلي:

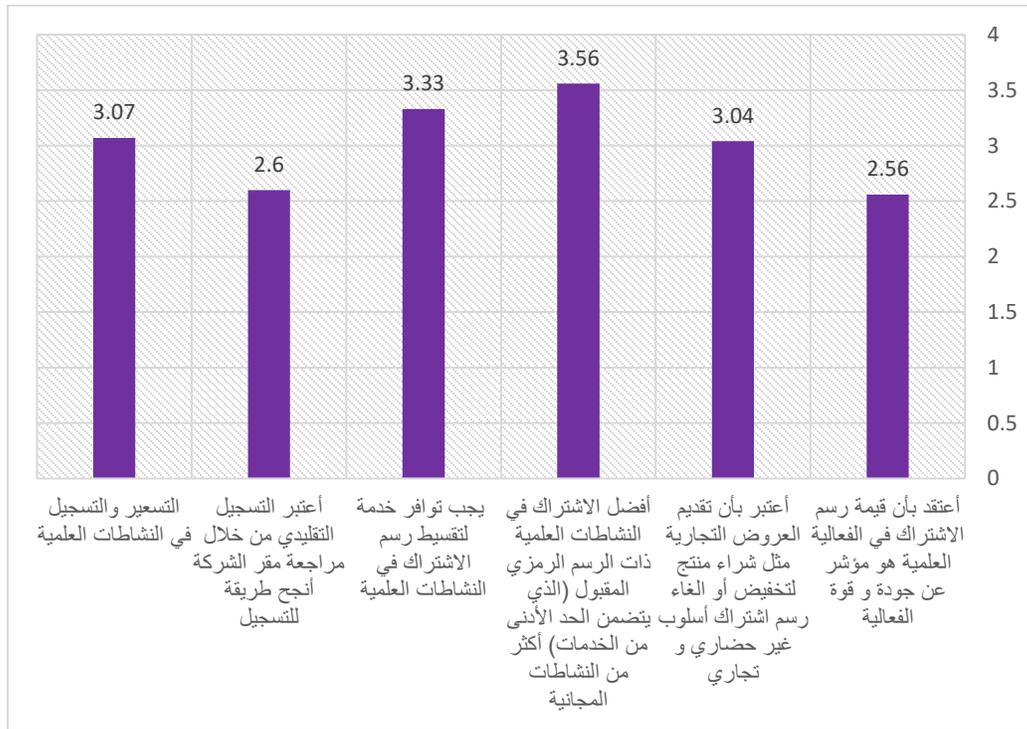
جدول (3-19) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	51	-5.36	0.97	2.56	142	أعتقد بأن قيمة رسم الاشتراك في الفعالية العلمية هو مؤشر عن جودة وقوة الفعالية
0.624	61	0.49	1.02	3.04	142	أعتبر بأن تقديم العروض التجارية مثل شراء منتج لتخفيض أو إلغاء رسم اشتراك أسلوب غير حضاري وتجاري

0.000	71	7.10	0.93	3.56	142	أفضل الاشتراك في النشاطات العلمية ذات الرسم الرمزي المقبول (الذي يتضمن الحد الأدنى من الخدمات) أكثر من النشاطات المجانية
0.000	67	4.52	0.87	3.33	142	يجب توافر خدمة لتقسيم رسم الاشتراك في النشاطات العلمية
0.000	52	-4.98	0.96	2.60	142	أعتبر التسجيل التقليدي من خلال مراجعة مقر الشركة أنجح طريقة للتسجيل
0.686	61	0.40	0.54	3.07	142	التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية قد بلغ (3.07) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (61%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) ، وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.54) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفوقون حول التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية بدرجة وسط وبتقييم غير دال احصائياً (حالة حياذ).

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات أهمية التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية العبارة (أفضل الاشتراك في النشاطات العلمية ذات الرسم الرمزي المقبول (الذي يتضمن الحد الأدنى من الخدمات) أكثر من النشاطات المجانية) بمتوسط الاجابات عليها (3.56) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (71 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (يجب توافر خدمة لتقسيم رسم الاشتراك في النشاطات العلمية) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.33) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (67 %) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (وسط) دال احصائياً ويوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها وفي المرتبة الثالثة عبارة (أعتبر بأن تقديم العروض التجارية مثل شراء منتج لتخفيض أوإلغاء رسم اشتراك أسلوب غير حضاري وتجاري) بوزن نسبي 61 % وسط (غير دال احصائياً ولا يوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها) ، بينما العبارة الاخيرة في عبارات اعتماد التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية فهي عبارة (أعتبر التسجيل التقليدي من خلال مراجعة مقر الشركة أنجح طريقة للتسجيل) بمتوسط 2.60 وبوزن نسبي للتقييم (52 %) منخفض دال احصائياً.



شكل رقم (3-7) توزع أهمية التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية

- من الممكن أن أعتد على التسجيل والتسديد الإلكتروني للفعاليات العلمية:

جدول (3-20) التوزع النسبي للعينة حسب إمكانية الاعتماد على التسجيل والتسديد الإلكتروني

من الممكن أن أعتد على التسجيل والتسديد الإلكتروني للفعاليات العلمية		
%	العدد	
9.2	13	لا
90.8	129	نعم
100.0	142	Total

من حيث اعتماد التسجيل الإلكتروني للفعاليات نجد أن 90.8 % أجابوا بنعم و 9.2 % أجابوا لا.

- ما مستوى تقييم اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية حسب عينة الدراسة؟

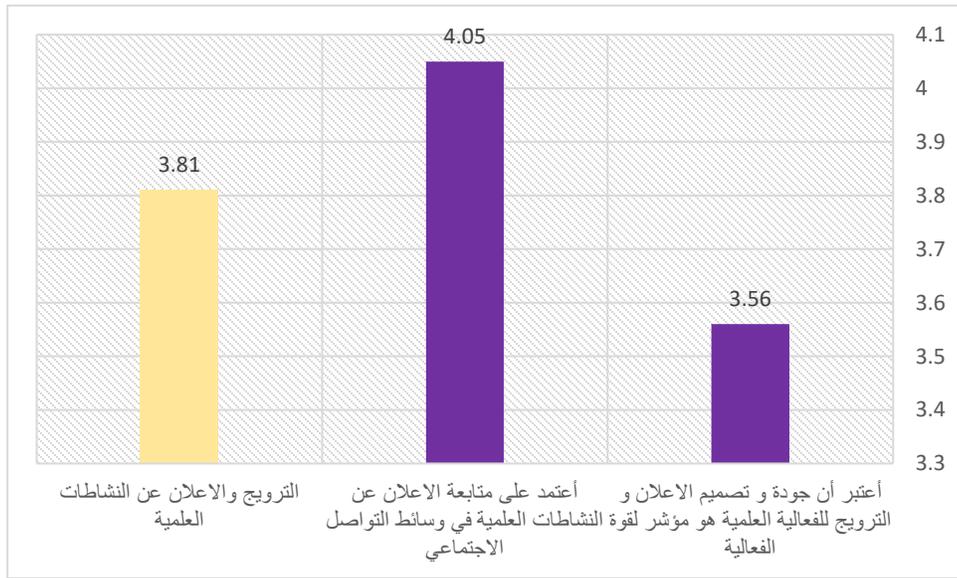
لمعرفة مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول أهمية الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية فقد تم قياس هذا المستوى من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاهمية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية لها كما يلي:

جدول (3-20) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى اتجاه وسلوك الأطباء حول الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

SIG.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.000	71	7.37	0.91	3.56	142	أعتبر أن جودة وتصميم الاعلان والترويج للفعالية العلمية هو مؤشر لقوة الفعالية
0.000	81	18.76	0.67	4.05	142	أعتمد على متابعة الاعلان عن النشاطات العلمية في وسائل التواصل الاجتماعي
0.000	76	14.93	0.64	3.81	142	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة بقياس محور اتجاه وسلوك الأطباء حول الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية قد بلغ (3.81) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات ، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (76%) والذي يقابل مستوى اعتماد بدرجة وسط ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.64) فقط مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي وأفراد العينة يتفقون حول الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية بدرجة عالية ويتقييم دال احصائياً .

احتلت المرتبة الأولى في أهم العبارات أهمية الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية العبارة (أعتمد على متابعة الاعلان عن النشاطات العلمية في وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط الاجابات عليها (4.05) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (81%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 ومستوى الاعتماد عن هذه العبارة هو بدرجة (عالية) دال احصائياً، وفي المرتبة الثانية عبارة (أعتبر أن جودة وتصميم الاعلان والترويج للفعالية العلمية هو مؤشر لقوة الفعالية) نجد أن متوسط الاجابات عليها (3.56) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (71%) ومستوى تقييمها واعتمادها بدرجة (عالية) دال احصائياً ويوجد اجماع لدى العينة حول اعتمادها.



شكل رقم (8-3) توزيع أهمية الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

- ما المستوى العام لتقييم اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية المقدمة من قبل شركة أنس لطب الأسنان؟

لمعرفة مستوى لتقييم لتقييم اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية فقد تم قياسه من خلال حساب الدرجة الكلية للتقييم ومقارنة اختلاف بين الوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة ووسطي المقياس المعتمد في الدراسة وكانت النتائج التالية:

جدول (3-21) الدالات الإحصائية لمستوى تقييم اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية

Test Value = 3								
Std.	Mean	95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	WIGHT%	T	
		Upper	Lower					
0.645	3.518	0.625	0.411	0.518	0.000	70	9.569	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
0.826	3.275	0.412	0.138	0.275	0.000	65	3.960	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية

0.533	3.641	0.729	0.552	0.641	0.000	73	14.335	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
0.649	3.073	0.180	-0.035	0.073	0.184	61	1.336	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
0.585	3.268	0.365	0.171	0.268	0.000	65	5.452	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
0.539	3.018	0.108	-0.071	0.018	0.686	60	0.404	التسكير والتسجيل في النشاطات العلمية
0.644	3.806	0.913	0.700	0.806	0.000	141	14.927	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية

1- من حيث (أسباب ودوافع الاشتراك في النشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.51) بانحراف معياري (0.64) والاهمية النسبية لهذا التقييم (70 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (عالية) (أن المستوى العام لتقييم أسباب ودوافع الاشتراك في النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى عالي من الأهمية).

2- من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.27) بانحراف معياري (0.82) والاهمية النسبية لهذا التقييم (65 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (وسط) (أن المستوى العام لتقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية).

3- من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.64) بانحراف معياري (0.53) والاهمية النسبية لهذا التقييم (73 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (عالية) (أن المستوى العام لتقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى عالي من الأهمية).

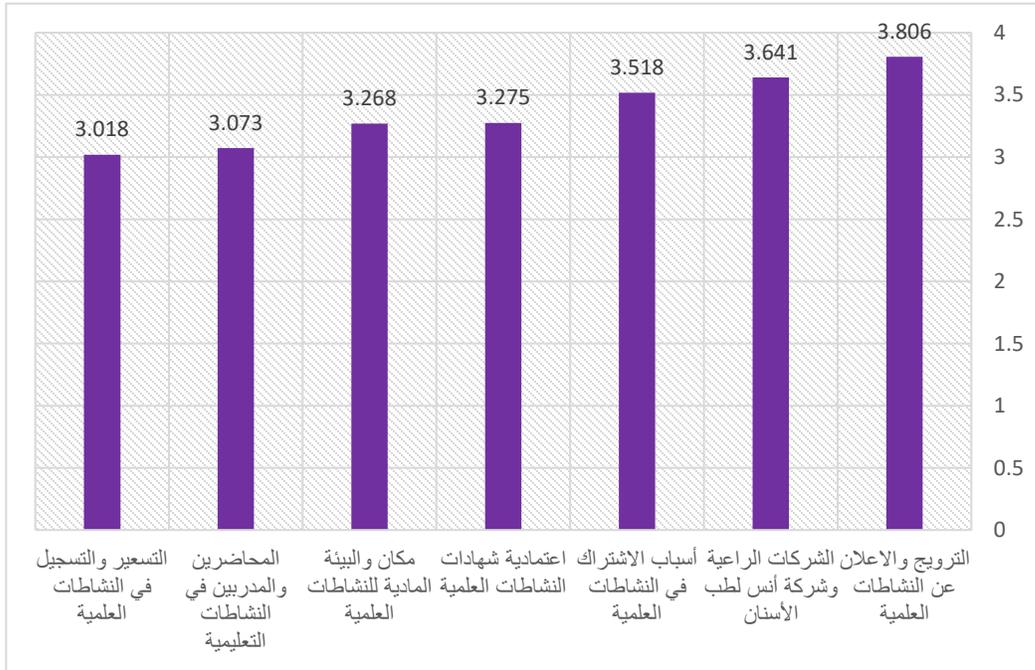
4- من حيث (المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.07) بانحراف معياري (0.64) والاهمية النسبية لهذا التقييم (61 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (وسط) (أن المستوى العام لتقييم اعتمادية المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية غير دال (حالة حياد في التقييم)).

5- من حيث (مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.26) بانحراف معياري (0.58) والاهمية النسبية لهذا التقييم (65 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه

بدرجة (وسط) (أن المستوى العام لتقييم مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية).

6- من حيث (التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.26) بانحراف معياري (0.53) والأهمية النسبية لهذا التقييم (65 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (وسط) (أن المستوى العام لتقييم التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية غير دال احصائياً).

7- من حيث (الترويج والإعلان عن النشاطات العلمية) يبين الجدول أن المتوسط العام للتقييم (3.80) بانحراف معياري (0.64) والأهمية النسبية لهذا التقييم (76 %) والذي يقابل مستوى تقييم الاتجاه بدرجة (وسط) (أن المستوى العام لتقييم الترويج والإعلان عن النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى عالي من الأهمية).



شكل رقم (9-3) توزيع الخدمات التعليمية المقدمة

- هل تختلف اتجاهات وسلوك أطباء وطلبة طب الأسنان في الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان باختلاف خصائصهم الديموغرافية والعلمية والمهنية؟
- حسب الجنس:

تم اجراء اختبار Independent t test لمقارنة الفروق تبعاً للجنس

جدول (3-22) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للجنس

SIG	DF	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	الجنس	
0.23	140	-1.22	0.68	3.48	105	ذكر	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
			0.51	3.63	37	انثى	
0.22	140	-1.24	0.86	3.22	105	ذكر	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
			0.72	3.42	37	انثى	
0.54	140	0.61	0.57	3.66	105	ذكر	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
			0.43	3.59	37	انثى	
0.37	140	0.89	0.68	3.10	105	ذكر	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
			0.56	2.99	37	انثى	
0.77	140	-0.29	0.58	3.26	105	ذكر	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
			0.61	3.29	37	انثى	
0.91	140	-0.11	0.55	3.02	105	ذكر	التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية
			0.51	3.03	37	انثى	
0.96	140	-0.05	0.68	3.80	105	ذكر	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية
			0.53	3.81	37	انثى	

يبين الجدول من حيث (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية (ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق اكبر من 0.05 وبالتالي (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً للجنس)

- حسب الفئة العمرية:

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعاً للفئة العمرية

جدول (3-23) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للفئة العمرية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	الشريحة العمرية	
0.000	14.146	4.593	3	13.778	Between Groups	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
		0.325	138	44.803	Within Groups	
			141	58.581	Total	
0.881	0.223	0.155	3	0.464	Between Groups	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
		0.694	138	95.825	Within Groups	
			141	96.289	Total	
0.277	1.301	0.367	3	1.100	Between Groups	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
		0.282	138	38.916	Within Groups	
			141	40.016	Total	
0.583	0.652	0.277	3	0.830	Between Groups	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
		0.424	138	58.529	Within Groups	
			141	59.359	Total	
0.122	1.964	0.658	3	1.975	Between Groups	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
		0.335	138	46.256	Within Groups	
			141	48.231	Total	
0.395	1.000	0.291	3	0.873	Between Groups	التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية
		0.291	138	40.160	Within Groups	
			141	41.032	Total	
0.094	2.173	0.878	3	2.635	Between Groups	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية
		0.404	138	55.789	Within Groups	
			141	58.424	Total	

يبين الجدول من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق اكبر من 0.05 وبالتالي (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة

المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً للفئة العمرية)

يبين الجدول من حيث (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق أصغر من 0.05 وبالتالي (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً للفئة العمرية)

- حسب التحصيل العلمي الجامعي:

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعاً التحصيل العلمي الجامعي

جدول (3-24) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً التحصيل العلمي الجامعي

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	التحصيل العلمي الجامعي	
0.000	6.341	2.288	4	9.151	Between Groups	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
		0.361	137	49.430	Within Groups	
			141	58.581	Total	
0.526	0.802	0.551	4	2.204	Between Groups	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
		0.687	137	94.085	Within Groups	
			141	96.289	Total	
0.850	0.341	0.099	4	0.394	Between Groups	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
		0.289	137	39.622	Within Groups	
			141	40.016	Total	
0.431	0.961	0.405	4	1.621	Between Groups	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
		0.421	137	57.739	Within Groups	
			141	59.359	Total	
0.706	0.541	0.187	4	0.750	Between Groups	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
		0.347	137	47.481	Within Groups	
			141	48.231	Total	
0.361	1.095	0.318	4	1.272	Between Groups	التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية
		0.290	137	39.761	Within Groups	
			141	41.032	Total	
0.567	0.739	0.308	4	1.233	Between Groups	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية
		0.417	137	57.191	Within Groups	
			141	58.424	Total	

يبين الجدول من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق اكبر من 0.05 وبالتالي (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً التحصيل العلمي الجامعي)

يبين الجدول من حيث (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق أصغر من 0.05 وبالتالي (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً التحصيل العلمي الجامعي)

- حسب العمل:

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعاً للعمل

جدول (3-25) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للعمل

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	العمل	
0.000	8.131	2.933	3	8.800	Between Groups	أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية
		0.361	138	49.781	Within Groups	
			141	58.581	Total	
0.245	1.401	0.949	3	2.847	Between Groups	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
		0.677	138	93.442	Within Groups	
			141	96.289	Total	
0.173	1.686	0.471	3	1.414	Between Groups	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
		0.280	138	38.602	Within Groups	
			141	40.016	Total	

0.587	0.646	0.274	3	0.822	Between Groups	المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية
		0.424	138	58.537	Within Groups	
			141	59.359	Total	
0.344	1.117	0.381	3	1.143	Between Groups	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
		0.341	138	47.088	Within Groups	
			141	48.231	Total	
0.111	2.040	0.581	3	1.743	Between Groups	التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية
		0.285	138	39.290	Within Groups	
			141	41.032	Total	
0.510	0.775	0.323	3	0.968	Between Groups	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية
		0.416	138	57.457	Within Groups	
			141	58.424	Total	

يبين الجدول من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق اكبر من 0.05 وبالتالي (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسجير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً للعمل)

يبين الجدول من حيث (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق أصغر من 0.05 وبالتالي (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً للعمل)

- حسب نمط العمل:

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق تبعاً نمط للعمل

جدول (3-26) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً نمط للعمل

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	نمط العمل	
0.001	6.015	2.258	3	6.775	Between Groups	أسباب الإشتراك في النشاطات العلمية
		0.375	138	51.806	Within Groups	
			141	58.581	Total	
0.109	2.054	1.372	3	4.115	Between Groups	اعتمادية شهادات النشاطات العلمية
		0.668	138	92.174	Within Groups	
			141	96.289	Total	
0.480	0.829	0.236	3	0.709	Between Groups	الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان
		0.285	138	39.308	Within Groups	
			141	40.016	Total	
0.981	0.058	0.025	3	0.075	Between Groups	المحاضرين والمدرسين في النشاطات التعليمية
		0.430	138	59.284	Within Groups	
			141	59.359	Total	
0.134	1.891	0.635	3	1.905	Between Groups	مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية
		0.336	138	46.326	Within Groups	
			141	48.231	Total	
0.511	0.773	0.226	3	0.679	Between Groups	التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية
		0.292	138	40.354	Within Groups	
			141	41.032	Total	
0.584	0.651	0.272	3	0.815	Between Groups	الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية
		0.417	138	57.609	Within Groups	

			141	58.424	Total	
--	--	--	-----	--------	-------	--

يبين الجدول من حيث (اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق اكبر من 0.05 وبالتالي (لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً نمط للعمل)

يبين الجدول من حيث (أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية) ان الدلالة الإحصائية لاختبار الفروق أصغر من 0.05 وبالتالي (يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً نمط للعمل)

8-3 النتائج العملية

- أن المستوى العام لتقييم مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية، حيث أن الأطباء و الطلبة يحتاجون مكاناً جيداً يؤمن لهم الحد الأدنى من الخدمة
- أن المستوى العام لتقييم اعتمادية المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية، حيث يسعى المشتركين إلى المشاركة بالفعاليات التي تحتوي محاضر أو محاضرين مميزين
- أن المستوى العام لتقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى عالي من الأهمية، حيث أنه من الملاحظ رغبتهم بأن تكون اعتمادية الشهادات من الجامعات الحكومية
- أن المستوى العام لتقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية الصادرة عن النقابة وتشكيلاتها هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى وسط من الأهمية، حيث أن الشهادات النقابية هي معتمدة و لكن كمرحلة ثانية عن الشهادات الجامعية
- أن المستوى العام لتقييم أسباب ودوافع الاشتراك في النشاطات العلمية هو بالاتجاه الإيجابي وبمستوى عالي من الأهمية، حيث كان من الواضح ضرورة الاشتراك في النشاطات العلمية كوسيلة للتطوير المهني المستمر فهي على درجة عالية من الأولوية
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً نمط للعمل وهذا يفسر الفرق الموجود بين دوافع الأطباء و دوافع الطلبة
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراحية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً نمط للعمل
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، تبعاً للعمل
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراحية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً التحصيل العلمي الجامعي

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً للفئة العمرية
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية، اعتمادية شهادات النشاطات العلمية، الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان، المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية، مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية، التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية، الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية تبعاً للجنس

3-9 التوصيات

بناء على نتائج تحاليل الاستبانة التي أجراها الباحث فإنه يوصي بما يلي:

- أن تكون اعتمادية شهادات الخدمات التعليمية صادرة عن كليات طب الأسنان في الجامعات الحكومية ثم نقابة أطباء الأسنان وتشكيلاتها خصوصا أن معظم المشتركين هم من الطلبة والأطباء حديثي التخرج.
- الاستمرار في تقديم الفعاليات العلمية التي تخص المداواة اللبية كون الشركة هي من الشركات الرائدة في هذا المجال.
- التوسع في تقديم الخدمات التعليمية خصوصا في حلب وحماة واللاذقية وبشكل فوري.
- اختيار توقيت مناسب للفعاليات بحيث يجب أن تكون بعد فترة الامتحانات في الجامعات الخاصة والحكومية وعدم توقيتها أيضا بفترات الشتاء القارص أو الحر الشديد.
- تطوير فعاليات وخدمات تعليمية تخص زراعة الأسنان وتجميل الأسنان بحكم أن شركة أنس لطب الأسنان مقلة في تقديم تلك الفعاليات.
- تطوير فعاليات جديدة تنفرد بها شركة أنس لطب الأسنان وهي دورة في ادارة العيادات ووالمراكز السنية على أن تكون في عدة مستويات ودورات تعقيم للكادر الوظيفي في العيادات السنية وغيرها.
- مساعدة المشتركين الراغبين للتسويق لأنفسهم كمتابعين للفعاليات العلمية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
- التركيز على تنظيم ورش العمل والدورات العلمية التي تعتمد على محاضر ومدرب وحيد.
- استخدام محاضرين عرب وأجانب بالإضافة إلى المحاضر المحليين.
- العمل على انشاء قاعة تدريب خاصة بشركة أنس لطب الأسنان والذي يعكس صورة ذهنية قوية عن الشركة ويقلص من المصاريف المالية للفعاليات.
- ضرورة زيادة الكادر التسويقي والتنفيذي للفعاليات العلمية في شركة أنس لطب الأسنان.
- احداث قسم جديد في شركة أنس لطب الأسنان وهو قسم التدريب بحيث ينوط بهذا القسم مهام تنظيم وتنفيذ الفعاليات العلمية والتي ينفذها حاليا قسم الدعم العلمي.
- العمل على تطوير قسم التدريب المستحدث بحيث يصبح مركز تدريبي ملحق بشركة أنس لطب الأسنان.
- اختيار صالات راقية وجيدة من حيث الخدمات بأسعار منطقية بالمقارنة مع صالات الفنادق.

- الاعتناء أكثر بتفاصيل العناصر المادية الملموسة مثل ضرورة طباعة دليل للفعالية وتقديم حقيبة تحتوي على كامل متطلبات الدورة وورش العمل وغيرها من العناصر.
- تقديم وجبات طعام متعددة خلال الفعالية ويفضل أن تكون من اختيار المشتركين مع مراعاة عدم تضمينها للمواد الحافظة واحترام المشاركين الذين يعتمدون أنظمة غذائية معينة.
- ضرورة اعتماد لباس موحد فريد من حيث اللون لسرعة تلبية طلبات المشتركين.
- اعتماد وكلاء شركة أنس لطب الأسنان كنقاط تسجيل معتمدة للفعاليات التي تقدمها الشركة.
- الاعتماد على مختلف شركات الحوالات المالية الداخلية وعدم حصر الخدمة بشركة حوالات واحدة.
- اعتماد مختلف وسائل الدفع الالكتروني كوسيلة لتسديد رسوم الاشتراك.
- التنسيق مع بعض المصارف لدراسة امكانية تقسيط رسوم الاشتراك الكبيرة عن طريق المصارف والبنوك.
- طرح عروض منافسة للمنتجات والتجهيزات مرافقة للدورات وورش العمل العلمية.
- تصميم الاعلان بطرق احترافية حيث أنها تقدم عدة مؤشرات عن الفعالية.
- التنسيق مع وكالة للاعلان الالكتروني بالاضافة إلى منصات شركة أنس لطب الأسنان.
- تطوير تطبيق الكتروني خاص بشركة أنس لطب الأسنان بحيث يعرض الفعاليات المقدمة من الشركة إلى جانب عرض المنتجات.

10-3 المراجع

1-10-3 المراجع العربية

1. حيان ديب ، 2020، الإجازة في العلوم الإدارية (BSCM) التسعير والتوزيع ، دمشق: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
2. رانية المجني ، 2020، الإجازة في العلوم الإدارية (BSCM) تسويق الخدمات، دمشق: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.

3. رانية المجنّي ، محمد الخضر ، 2020، الإجازة في العلوم الإدارية (BSCM) تسويق الخدمات، دمشق: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
4. نريمان عمار، حيان ديب، 2020، الإجازة في العلوم الإدارية (BSCM) مدخل إلى التسويق ، دمشق: من منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
5. سلمان، 2013، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة، غزة: مجلة جامعة الأقصى، (Pages: 1-50) (Vol: 17).

2-10-3 المراجع الإلكترونية

<https://ccepr.ada.org/ada-cerp-standards/cerp-glossary>

<https://aeedc.com>

<https://bairdacademyuk.com>

https://www.facebook.com/ONCUD?locale=ne_NP

www.mhgdental.com

3-10 ملاحق البحث

جدول يمثل الخدمات التعليمية المقدمة من شركة أنس لطب الأسنان وأعداد المشتركين منذ عام 2010 ولغاية شهر حزيران 2023:

عدد المشتركين	جهة الاعتمادية	سنة الفعالية	اسم الفعالية
55	نقابة أطباء الأسنان - فرع حلب	2010	دورة تبييض أسنان FGM
64	نقابة أطباء الأسنان - فرع دمشق	2010	دورة تبييض أسنان FGM
	نقابة أطباء الأسنان - فرع دمشق	2011	محاضرة في أسس اختيار مواد تبييض الأسنان
	نقابة أطباء الأسنان - فرع اللاذقية	2015	محاضرة في الكمبيوتر متعدد الشفافية
	نقابة أطباء الأسنان - فرع اللاذقية	2015	محاضرة في أسس اختيار مواد تبييض الأسنان
	نقابة أطباء الأسنان - فرع ريف دمشق	2016	محاضرة في الكمبيوتر متعدد الشفافية
20	قسم مداواة الأسنان - جامعة دمشق	2017	دورة متقدمة في طب الأسنان التجميلي
43	نقابة أطباء الأسنان - فرع طرطوس	2017	دورة تبييض أسنان FGM
	أنس لطب الأسنان	2018	ورشة عمل على المجهر السني
21	الجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي	2018	دورة شاملة في مداواة الأسنان اللبية
20	وحدة التدريب والتعليم المستمر - جامعة دمشق	2018	دورة مداواة لبية
	كلية طب الأسنان - الجمعية السورية لمداواة الأسنان	2018	محاضرة علمية للأستاذ الدكتور ادموند كويس
20	وحدة التدريب والتعليم المستمر - جامعة دمشق	2018	دورة زراعة الأسنان - مبتدئ
	أنس لطب الأسنان	2018	رعاية المؤتمر العلمي السادس لكلية طب الأسنان
36	نقابة أطباء الأسنان - فرع طرطوس	2019	دورة زراعة الأسنان - مبتدئ
20	الجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي	2019	دورة أسرار التعويضات الثابتة وتقنياتها الحديثة
35	نقابة أطباء الأسنان - الجامعة السورية الخاصة	2019	MINIMALLY INVASIVE ENDO.
29	نقابة أطباء الأسنان - فرع طرطوس	2019	دورة مجهرية في المداواة اللبية
36	كلية طب الأسنان - قسم التعويضات الثابتة	2019	دورة مجهرية في الفينير
20	كلية طب الأسنان - جامعة دمشق	2019	دورة المداواة اللبية المجهرية
150	الرابطة السورية لمداواة الأسنان	2019	اليوم العلمي للمداواة اللبية
	أنس لطب الأسنان	2019	رعاية مؤتمر حلب الدولي
26	كلية طب الأسنان - قسم المداواة	2019	دورة المداواة اللبية المجهرية

200	كلية طب الأسنان - جامعة دمشق	2019	محاضرة علمية للأستاذ الدكتور اموند كويس
25	المعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته - جامعة دمشق	2020	دورة diode ليزر
66	كلية طب الأسنان - قسم المداواة	2020	دورة المداواة اللبية المجهرية
180	نقابة أطباء الأسنان - فرع دمشق	2021	دورة متقدمة في تجميل الوجه والابتسامة
64	كلية طب الأسنان - قسم المداواة	2021	دورة المداواة اللبية المجهرية
20	نقابة أطباء الأسنان - فرع حلب	2021	دورة diode ليزر
27	المعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته - جامعة دمشق	2021	برنامج الزمالة السورية في الليزر - الموسم الأول
	كلية طب الأسنان - جامعة الشام الخاصة	2021	رعاية المؤتمر الدولي الأول لطب الأسنان
50	كلية طب الأسنان - جامعة الشام الخاصة	2021	ورشة عمل في تطبيقات الدايدو ليزر في طب الأسنان
50	كلية طب الأسنان - جامعة الشام الخاصة	2021	ورشة عمل في تطبيق مساند الكمبيوتر
64	كلية طب الأسنان - قسم المداواة	2021	دورة المداواة اللبية المجهرية
199	الرابطة السورية لمداواة الأسنان	2021	محاضرة علمية للأستاذ الدكتور محمد الطيان
29	المعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته - جامعة دمشق	2021	دورة diode ليزر
	كلية طب الأسنان - جامعة دمشق	2021	محاضرة علمية للأستاذ الدكتور محمد حمو
30	كلية طب الأسنان - جامعة دمشق	2021	دورة المداواة اللبية المجهرية المتقدمة
110	المشفى الوطني - مديرية صحة حماة	2021	دورة زراعة الأسنان - مبتدئ
26	نقابة أطباء الأسنان - فرع حلب	2021	دورة المداواة اللبية المجهرية أساسي ومتقدم
	أنس لطب الأسنان	2021	ورش عمل في المداواة اللبية
	أنس لطب الأسنان	2021	ورش تعريفية في الزرع والمجهر
26	نقابة أطباء الأسنان - فرع دمشق	2021	دورة diode ليزر
21	كلية طب الأسنان - قسم المداواة	2022	دورة مداواة لبية مجهرية مجانية - ماجستير التجميلي
130	كلية طب الأسنان - IUST	2022	دورة مداواة لبية مجهرية مجانية
31	المعهد العالي لبحوث الليزر وتطبيقاته - جامعة دمشق	2022	برنامج الزمالة السورية في الليزر - الموسم الثاني

25	كلية طب الأسنان - جامعة طرطوس	2022	دورة مداواة لبية مجهرية
45	الجمعية السورية للأبحاث وطب الفم الوقائي	2022	دورة المداواة اللبية المجهرية المتكاملة
9	كلية طب الأسنان - جامعة طرطوس	2022	دورة في الفينبير غير المباشر
150	مديرية صحة دمشق	2022	رعاية الأيام العلمية لمركز أديب اللحام التخصصي
30	الرابطة السورية للتشريح المرضي	2023	برنامج الزمالة السورية في التشريح المرضي - الموسم الأول
110	كلية طب الأسنان - IUST	2023	دورة مداواة لبية مجهرية مجانية
150	كلية طب الأسنان - جامعة القلمون الخاصة	2023	رعاية الملتقى العلمي الأول لزراعة الأسنان
18	كلية طب الأسنان - جامعة طرطوس	2023	دورة مداواة لبية مجهرية
90	كلية طب الأسنان - IUST	2023	دورة في زراعة الأسنان - مستوى أساسي
	كلية طب الأسنان - جامعة الشام الخاصة	2023	رعاية المؤتمر الدولي الثالث لطب الأسنان
	الرابطة السورية للتشريح المرضي	2023	برنامج الزمالة السورية في التشريح المرضي - الموسم الأول
100	شركة أنس لطب الأسنان	2023	ورش عمل مختلفة عدد 16

أسئلة الاستبانة:

محور المعلومات عامة:

الجنس

أنثى ذكر

الشريحة العمرية

25-18 عام 35-26 عام
50-36 عام أكثر من 50 عام

التحصيل الجامعي

شهادة اجازة في طب الأسنان قيد الدراسة
شهادة اختصاص شهادة ماجستير في طب الأسنان
شهادة دكتوراه في علوم طب الأسنان

العمل

طالب مرحلة جامعية أولى طالب اختصاص أوماجستير
ممارس عام اختصاصي في أحد علوم طب الأسنان

نمط العمل

أعمل في عيادتي الخاصة أعمل في القطاع الخاص
أعمل في القطاع العام أستاذ جامعي
طبيب أسنان متقاعد

مستوى الدخل الشهري

- لا يوجد حتى الان أقل من 500.000 ل.س
- من 500 ألف حتى 2 مليون أكثر من 2 مليون

مكان الإقامة

- خارج سوريا دمشق ريف دمشق حلب
- حمص حماة اللاذقية طرطوس
- درعا السويداء القنيطرة ادلب
- دير الزور الرقة الحسكة

محور أنواع النشاطات العلمية:

أفضل الاشتراك بالدرجة الأولى في النشاطات العلمية المرتبطة بأحد الاختصاصات التالية :

- جراحة الفم والفكين زراعة الأسنان مداواة الأسنان اللبية
- مداواة الأسنان الترميمية تجميل الأسنان تقويم الأسنان
- التعويضات المتحركة التعويضات الثابتة التشريح المرضي
- الليزر في طب الأسنان طب أسنان الأطفال اللثة والنسج الرخوة

محور أسباب الاشتراك في النشاطات العلمية:

1- بالنسبة لي أعتبر النشاطات العلمية من ضروريات تطوير الأداء العلمي في مهنة طب الأسنان

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

2- من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هي الحصول على شهادة مشاركة

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

3- من أهم دوافعي للاشتراك في النشاطات العلمية هوالتسويق لنفسني على وسائل التواصل الاجتماعي

كطبيب متابع لأحدث التقنيات

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

4- أعتبر ان نصيحة صديق أوخبير في نفس المجال هوعامل محفز لاشتراكي بالنشاطات العلمية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

محور اعتمادية شهادات النشاطات العلمية:

5- أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن نقابة أطباء الأسنان (مركزية -

فروع - روابط) أقوى محليا أو دوليا من غيرها

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

6- أعتبر اعتمادية شهادة المشاركة في النشاطات العلمية الصادرة عن الجامعات الحكومية السورية

أقوى محليا أو دوليا من غيرها

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

محور الشركات الراعية وشركة أنس لطب الأسنان:

7- بالنسبة لي ان وجود الشركات الراعية للنشاطات العلمية هي ضرورة ملحة لنجاح الفعالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

8- أعتبر أن قوة شركة أنس لطب الأسنان في النشاطات العلمية هي من أحد دوافعي للاشتراك بالفعالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

9- أعتبر بأن شركات طب الأسنان تدعم الفعاليات العلمية فقط لتحقيق مكاسب مادية وأرباح من

الفعالية نفسها

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

محور المحاضرين والمدربين في النشاطات التعليمية:

10- أفضل اختيار الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد بها مدرب وحيد (كمحاضر ومدرب)

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

11- بالنسبة لي اختار الدورات التي يقدمها محاضرين أجانب أو محاضرين سوريين ولكن دوليين

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

12- أعتبر الدورات أوالفعاليات العلمية والتي يتواجد فيها مجموعة من المحاضرين سيئة بسبب تضارب

وعدم تناسق ترتيب الأفكار

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

محور مكان والبيئة المادية للنشاطات العلمية:

13- يتوقف قراري بالمشاركة في أي نشاط علمي تبعاً إلى البلد أوالمدينة التي ستقام بها الفعالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

14- أرغب بالاشتراك في النشاطات العلمية المقامة في فنادق أوصالات راقية نظراً لتوفر الخدمات العالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

15- ان توفر وجبات الطعام خلال فترات الاستراحة هي من ضروريات الفعاليات العلمية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

16- أرغب بأن يكون لك وجبة خاصة من اختياري

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

17- أفضل أن يكون موعد الفعالية العلمية في فصل الصيف دونا عن فصل الشتاء

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

محور التسعير والتسجيل في النشاطات العلمية:

18- أعتقد بأن قيمة رسم الاشتراك في الفعالية العلمية هو مؤشر عن جودة وقوة الفعالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

19- أعتبر بأن تقديم العروض التجارية مثل شراء منتج لتخفيض أو إلغاء رسم اشتراك أسلوب غير

حضاري وتجاري

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

20- أفضل الاشتراك في النشاطات العلمية ذات الرسم الرمزي المقبول (الذي يتضمن الحد الأدنى من

الخدمات) أكثر من النشاطات المجانية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

21- يجب توافر خدمة لتبسيط رسم الاشتراك في النشاطات العلمية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

22- أعتبر التسجيل التقليدي من خلال مراجعة مقر الشركة أنجح طريقة للتسجيل

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

23- من الممكن أن أعتمد على التسجيل والتسديد الالكتروني للفعاليات العلمية

نعم لا

محور الترويج والاعلان عن النشاطات العلمية:

24- أعتبر أن جودة وتصميم الاعلان والترويج للفعالية العلمية هو مؤشر لقوة الفعالية

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة

25- أعتد على متابعة الاعلان عن النشاطات العلمية هي وسائط التواصل الاجتماعي

غير موافق بشدة غير موافق حيادي موافق موافق بشدة