إبداعات تربوية
PRINT ISSN: 2537-0685 ONLINE ISSN: 2536-9407
بحوث تربوية

التحديات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصة في تطبيق معايير الجودة الشاملة بسلطنة عمان

د.محمد جمعه سليمان الشبلي
أستاذ مساعد جامعة البريمي/ سلطنة عمان

• **المستخلص:**

هدفت هذه الدِّراسة إلى التَّعرُّف على التحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في تطبيق معايير الجودة الشاملة بسلطنة عمان ولتحقيق أهداف الدِّراسة والإجابة عن أسئلتها استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال بناء استبانة مكونة من (٥٧) فقرة موزعة على (٦) محاور وبعد التأكد من دلات صدقها وثباتها وزعت على عيّنة مكونة من (٨١٢) أكاديميا وموظفا وطالبا وطالبة. وأظهرت الدِّراسة العديد من النتائج كان من أبرزها النَّتيجة الميدانية الآتية: ان مدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان، كذلك أظهرت نتائج الدراسة ان التحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة من وجهة نظر (الأكاديميون، الموظفون، الطلبة) جاءت بدرجة متوسطة، كذلك أظهرت النتائج وجود ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدّلالة (٠.٥) فيما يتعلق بالتحدِّيات المرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها بين استجابات (الأكاديميين، الموظفين) وذلك لصالح الموظفين، كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الموظفين، الطلبة) فيما يتعلق بالتحدِّيات المرتبطة بنشر ثقافة عند مستوى الدّلالة (٠.٥) لدى المؤسسة، ومدى تطبيقها.وكانت أبرز توصيات الدراسة ضرورة توفير البيئة المادية المناسبة والفاعلة بالمؤسسة كالقاعات الدراسية والمعامل والأجهزة والمعدات اللازمة والمناسبة، لتفعيل الأنشطة الأكاديمية والمساعدة المختلفة، وتوفير البيئة الداخلية الفاعلة والمساندة لتأدية العمل ذا جودة شاملة، كاكتمال اللوائح والقوانين والإجراءات والضوابط والتي تساعد على الأداء.

الكلمات المفتاحية : الجودة، معايير الجودة الشاملة الشاملة.

The challenges that are facing the private higher education nstitutions in applying the Total Quality quality standards in the Sultanate of Oman

Dr .Mohammed Juma Suleiman Al Shibli

Abstract

The aim of this study is to identify The challenges that are facing the private higher education nstitutions in applying the Total Quality quality standards in the Sultanate of Oman. In order to achieve the objectives of the study and answer its questions, the researcher used the descriptive survey method by building a questionnaire consisting of (57) items distributed on (6) axes, and after verifying the evidence of its validity and stability, it was distributed to a sample consisting of (812) academics, employees, and students. The study showed many results, the most prominent of which was the following field result: The extent to which concepts, system and quality management are practiced among private higher education institutions in the Sultanate of Oman. In a medium degree, the results also showed a statistically significant presence at the level of significance (0.5) with regard to the challenges associated with spreading the culture of quality in

the institution and the extent of its application among the responses (academics, employees) in favor of the employees, as well as the absence of statistically significant differences between the responses (employees, students) with regard to the challenges associated with spreading a culture at the level of significance (0.5) in the institution, and the extent of its application. The work is of comprehensive quality, such as the completion of regulations, laws, procedures and controls that help on performance.

Keywords: quality, Total comprehensive quality standards.

- **المقدمة:**

يشهد العالم منذ بداية القرن الحادي والعشرين تحوّلات وتغيُّرات سريعة ومتلاحقة تكاد أن تغير شكل العالم من حولنا في جميع مجالات حياتنا مما استوجب على الدول أن تهتم بالتعليم حتى ترقى بحياتها وأن ترسّخ مبادئ التَّطوير والتَّجديد حتى تستطيع أن تلحق بقطار التَّنمية المنطلق بلا توقف.

وحيث" أنَّ التّعليم الجامعي هو معقل الفكر وأساس إخراج العقول الواعدة لبناء مجتمعنا باعتباره الرصيد الاستراتيجي الذي يُغذّي المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية اللازمة للنّهوض بأعباء التنمية في جميع مجالات الحياة المختلفة"(بدران والدهشان ،٢٠٠١، ١٧) ، فالمؤسسة الجامعية بلا شك مؤسّسة إنتاجية بالدرجة الأولى فهي تنتج الكفاءات والعقول المفكرة والقيادات التي تتحمل المسؤولية في المجتمع كما أنها مؤسسة استثمارية على اعتبار أن رأس المال البشري لا يقل أهمية عن رأس المال المادي بل يزيد عنه أهمية.

كما أن الأحداث المتلاحقة التي شهدها العقد الأخير من القرن العشرين أحدثت تغيرات كثيرة في النُّظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتركزت بصماتها قسرا أو اختيارا على كثير من النُّظم التّعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت التّغيير للارتقاء بالتّعليم أمرا ضروريا للبقاء، ومن يرفض التّغيير أو يعيقه يحكم على نفسه بالفناء، وفرضت الاهتمام بالمواصفات والشروط التي يتم بمقتضاها الحصول على شهادة الجودة العالمية.

لكن الجامعة تتأثر بما يظهر في مجتمعاتها من مستجدّات وتحدّيات متلاحقة تفرض عليها التَّجديد والتَّغيير والتَّطوير، فقد شهد العالم ثورة معرفية ومعلوماتية أدَّت إلى اختصار المسافات والزمن ثم ثورة علمية جديدة نتج عنها تطوّر واضح في وسائل الاتصالات (البدري،٢٠٠٩، ١٧) هذا بالإضافة إلى التطوّر الهائل في تكنولوجيا المعلومات والثورة الإلكترونية الهائلة وظهور الأنظمة الذكية للبيانات والبرمجيات والأخذ بنظم الجودة الحديثة في جميع المجالات، وكذلك العولمة وما تحمل معها من ضغوطات وتحدّيات هائلة، واستخدام الأنماط الإدارية الحديثة كإدارة الوقت والأزمة والذَّات والصراع والضغوطات وغيرها (الكردي والسعيد، ٢٠٠٤، ٣٨٣) . كل ذلك فرض على الجامعة أن تعيد النظر في الاهتمام بفلسفتها وبرامجها حتى يمكنها زيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها والقضاء على جميع أشكال الصراع الإداري والذي قد يظهر في محاولة فرض القيادات الجامعية أفكارها على المرؤوسين وتقلل روح المبادرة والإبداع لديهم (Crawford.M، 1995، 89).

وفي ضوء الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني (عُمان ٢٠٢٠) والذي يسعى إلى بناء نظام تعليمي يحقق تكافؤ الفرص بين المواطنين، والذي يتم توفيره من خلال نظام يتسم بفعالية التكاليف، ويستجيب ويتكيف مع احتياجات سوق العمل، وفي ضوء ذلك تم صياغة مجموعة من السياسات والاستراتيجيات للنهوض بمستويات التّعليم عن طريق تطوير التّعليم على قاعدة متينة تعمل على تلبية الاحتياجات المتجددة. ومن بين التحدّيات التي تواجه الاقتصاد العماني عملية تنمية الموارد البشرية وتأهيلهم بأسلوب جيد وكفء يمكنها من رفع كفاءتها الإنتاجية

وزيادة مشاركتها في الاقتصاد الوطني والتعامل مع التطوّرات، والمشاركة في المجال التكنولوجي والعمل على تنمية الموارد البشرية من خلال النهوض بمستوى النظم التّعليمية، وإيجاد التوافق بين مخرجات التّعلم واحتياجات سوق العمل. وهذا لن يتأتى إلا بالاستفادة التامة من معايير الجودة الشاملة (وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٠٢، ٣٥).

كما أكدت الرؤية المستقبلية لسلطنة عمان ٢٠٤٠: أن تؤسس الرؤية المستقبلية لمجتمع معرفي ممكن ، إنسانه مبدع، معتز بهويته وثقافته، ملتزم بمواطنته، وقيمه، ينعم بحياة كريمة ورفاه مستدام، عماده رعاية صحية رائدة وحياة نشطة، وتعليم شامل يضمن منظومة تعلم مدى الحياة؛ لينّمي مهارات المستقبل، ويسهم في تعزيز البحث العلمي وبناء القدرات الوطنية، ومحققا النُّمو الاقتصادي والرفاه الإجتماعي ، في دولة أجهزتها مرنة ومسؤولة ، وحوكمتها شاملة، ورقابتها فاعلة، وقضاؤها ناجز وأداؤها كفؤ، وإعلامها فاعل متجدد، يعضدها مجتمع مدني، ممكن ومشارك في مناحي الحياة كافة، وصولا إلى مستويات متقدمة من التنمية الإنسانية.(وزارة الاقتصاد الوطني، ٢٠٢٠، ١١)

- **الدراسات السابقة:**

تم تقسيم العثور على عدد من الدراسات التي تقترب من موضوع الدراسة الحالية وتم عرضها على النحو التالي:

أجرى كارل دراسة (Carel, 2000,) دِّراسةٍ هدفت إلى الوصول إلى تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة بجامعة تكساس Texas وذلك نظرا إلى انخفاض مستوى الأداء في هذه الجامعة؛ حيث أكد أعضاء هيئة التَّدريس فيها ذلك. وتوصلت الدِّراسة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة وضرورتها لتحقيق رضاء الطلبة من الخدمات الجامعية.

وأجرى لايري (Laurie 2004دراسة هدفت هذه الدِّراسة إلى معرفة المعوِّقات التي تشكل تحدِّيا " لترسيخ الجودة في التّعليم العالي البريطاني عن طريق استقصاء أراء عيِّنة من المديرين و الأكاديميين في مؤسّسات التّعليم العالي البريطاني ، و قد استخدم الباحث المنهج البحثي التَّحليلي ، واعتمدت الدِّراسة على المقابلات الشخصية التي أفادت في بناء استبانة تساعد في تحديد أوليات ترسيخ الجودة و تحدِّياتها ، ومن أهم النَّتيجة التي توصلت إليها الدِّراسة ، أن تطبيق الجودة في الجامعة يحتاج إلى أن تكون متجانسة مع ثقافة المنظمة وبنيتها ، وأوصت الدِّراسة لأهمية القيادة التحويلية ، وخلق ثقافة تنظيمية كمؤشرات لنجاح إجراءات الجودة ، والذي بدوره ينعكس على التّعليم الجيد للطلبة والاقتصاد والمجتمع كله.

قام أرهان (Erhan, 2005)، بدِّراسة هدفت إلى تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة في التّعليم العالي و كان النموذج المقترح مبنيا على ثلاثة عناصر للجودة هي: جودة التصميم ، و جودة المطابقة ، و جودة الأداء ، كما أن الدِّراسة قدمت نظاما للتعريف بالبحث والتَّدريس وعملية التَّحسين المستمر للجودة في مجال التّعليم العالي.)

وتناولت دراسة هيرست ((Hurest, 2006) تطبيقات إدارة الجودة في مكتب تكنولوجيا المعلومات التابع لجامعة لويسفل ((Louisville Universityمنذ العام ٢٠٠٦، وأظهرت النَّتيجة أن إدارة الجودة أحدثت تغييرا جذريا في نمط الإدارة المعمول به في الجامعة، والحصول على تغذية راجعة، ومحاولة استمرار تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

كذلك هدفت دراسة فينكاترمان (Venkatrman ، ٢٠٠٧)إلى توفير إطار إدارة الجودة التي تؤكد التَّحسينات المستمرة في التّعليم باعتباره وسيلة مقبولة لتنفيذ برنامج إدارة الجودة في

التّعليم العالي. وقد تم تحليل إدارة الجودة في التّعليم العالي عن طريق النَّظر في مختلف العوامل الحاسمة مثل الممارسات التّعليمية القائمة، ومعوّقات إدارة الجودة، والعائد على الاستثمار في تطبيقات الجودة. هذه الاكتشافات أدت إلى وضع إطار للجودة الشّاملة تعتمد عجلة دونج Deming، s wheel of Plan Do-Check- Act cycle لتنفيذ التّحسينات المستمرة في برامج التّعليم العالي.

هدفت دراسة بدر خان والشوا (٢٠١٣) إلى التَّعرُّف على المعوّقات التي تعترض تطبيق معايير النّوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التّدريسية. واستخدمت في دراستها الاستبانة. وأظهرت نتائج الدّراسة أن أهم المعوّقات التي تعترض تطبيق النّوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التّدريسية تتعلق بالبحث العلمي. كما أظهرت النّتيجة عدم وجود فروق دالة إحصائيا في المعوّقات التي تعترض تطبيق النّوعية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التّدريسية نعزى إلى متغير الجامعة أو الكلية.

كذلك هدفت دراسة النَّاصر(٢٠١٣) إلى التَّعرُّف على المعوّقات والمشاكل التي تعيق تطبيق نظام إدارة الجودة في الكليات والمعاهد العليا لجامعة بغداد من وجهة نظر مسؤولي ووحدات ضمان الجودة فيها، وتوصلت الدّراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:المعوّقات والمشاكل التي تعيق تطبيق عمل وحدات ضمان الجودة والأداء الجامعي بدرجة كبيرة وأعلى من المتوسط. الحاجة الضرورية إلى الملكات المؤهلة والمدربة تعمل بهذه الوحدات ومتخصصين بالجودة أو على الأقل ممن لهم معرفة بها. أوصت الدّراسة بإقامة الدورات التدريبية التي تعني بالجودة للعاملين في هذه الوحدات داخل العراق أو خارجها.

كما هدفت دراسة صالحين والفقي (٢٠١٣) إلى عرض مفهوم إدارة الجودة وتطبيقاتها في مجال التّعليم العالي على اعتبار أنه واحد من أهم القطاعات التنموية، كذلك التَّعرُّف على واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية كما يراها الاكاديميون فيها ، من خلال بعض المتطلبات المتمثلة في الثقافة التنظيمية ، والأوضاع الأكاديمية ، والإدارية والمالية ، و أيضا تحقيق مستوى عالٍ من الجودة في مخرجات التّعليم الجامعي بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل .تكوّن مجتمعَ الدّراسة من جميع أعضاء هيئة التّدريس بالجامعات الليبية العامة ، وتم اختيار عيّنة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التّدريس ، حيث بلغ عددهم (٢٠١) عضو هيئة تدريس و بعد تحليل البيانات أشارت الدّراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة كان متحقق بدرجة منخفضة (٥٨.٨ ٪) بالرغم من أنّ الأوضاع الإدارية والمالية كانت متحققة بدرجة متوسطة (٦٥.٤٪) ، وتليها الأوضاع الأكاديمية ، وكذلك التنسيق بين الجامعات واحتياجات سوق العمل ، وأخيرًا الثقافة التنظيمية والتي تتحقق بدرجة منخفضة (٥٢.٢ ٪) ، وهذا يدل على الجامعات الليبية لا زالت تفتقر إلى المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق إدارة الجودة بها.

بينما هدفت دراسة الهرامشة (٢٠١٥) إلى التَّعرُّف على مدى تطبيق مؤسّسات التّعليم العالي في الأردن، للتطوير والتّحسين المستمر لضمان جودة التّعليم العالي، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التّدريسية في الجامعات الاردنية، وكذلك التّعرُّف على المعوّقات التي تمنع هذه المؤسّسات من تطبيق عمليات ضمان الجودة في العملية التّعليمية. طبقت الدّراسة على عينة ممثلة من أعضاء الهيئة التّدريسية في (جامعة الزرقاء، الجامعة الهاشمية، جامعة البلقاء) وقد وزعت (١٠٠) استبانة، وتم استعادة (٩٤) استبانة صالحة للتحليل، وبذلك كانت نسبة الاستعادة ٩٤ ٪.وتم بناء استبانة وتطويرها لجمع البيانات اللازمة، وتكوّنت الاستبانة من جزئين و(٤٠) فقرة موزعة على

مجالات الدِّراسة، وتشير نتائج الدِّراسة إلى:أن المؤسّسات التّعليمة تطبق وبدرجة متوسطة للتطوير والتّحسين المستمر في العملية التّعليمية، يعد التقيد الحرفي للخطة الدراسية والسياسات التّعليمية من أكثر المعوّقات، توجد علاقة ارتباط قوية ما بين المعوّقات التي تمنع المؤسّسات التّعليمية من تطبيق التّطوير والتّحسين المستمر في العملية التّعليمية وعدم استخدام هذه المؤسّسات لمثل هذه الأساليب.

كما هدف دراسة دودين(٢٠١٥) إلى التّعرُّف على الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة في مؤسّسات التّعليم العالي في الأردن، تكونت عيّنة الدِّراسة من (١٨٠) موظفا إداريا وأكاديميا، بالطريقة العشوائية البسيطة، تمثل حوالي (٥٪) من إجمالي مجتمع الدِّراسة والبالغ (٣٥٦٨) موظفا، يعملون في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصّة، واستجابوا لاستبانة مكونة من (٤١) فقرة، توصل الباحث إلى النّتيجة الآتية: تبين أن متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية في مجال عضو الهيئة التّدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع، تبين أن متطلبات تطبيق الجودة في الجامعات الأردنية في مجال العملية التّدريسية تقع ضمن المستوى المرتفع، ووعدم وجود اختلاف في متطلبات إدارة الجودة في مؤسّسات التّعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغيرات الجنس.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:**

ويتضح لنا من عرض الدراسات السابقة ما يأتي:

- استعمل المنهج الوصفي في غالبية الدراسات السابقة ؛ وذلك لمناسبته لهذا النوع من الدراسات ، كما استخدمت معظم الدراسات الاستبانة أداة لجمع البيانات .
- قلة الدراسات التربوية التي تناولت بالتحليل التحدّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة في تطبيق معايير الجودة الشاملة بسلطنة عمان.
- أستفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في بناء الاستبانة الخاصة بالدراسة؛ مما أسهم في بناء أداة الدراسة وشمولها وصدقها، كما تم أيضا الاستفادة من نتائجها بمقارنتها مع نتائج هذه الدراسة ومعرفة التوافق أو الاختلاف بينها .

- **مشكلة الدراسة وأسئلتها :**

رغم ازدياد أهمية التّعليم لدى جميع الدول العربية بعامة، ودول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بخاصة، ورغم رصد المبالغ الطائلة من ميزانياتها لترفع من شأن مواطنيها من خلال برامج التّعليم بمستوياته المختلفة، إلا أنَّ هناك الكثير من الانتقادات التي توجه إلى تدني جودة ونوعية المخرجات التّعليمية في تلك الدّول، وعدم مواءمة مخرجات التّعليم مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التّعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التّعليم في ضوء معدلات التضخم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسّسات التعليمية (الألفي وعبدالجواد،٢٠٠٤ ، ٦٤-٦٨) .

و بالنِّسبة لسلطنة عمان وهي جزء من الوطن العربي فإن التقارير الصادرة (مشروع الإستراتيجية الوطنية للتعليم بسلطنة عمان، ٢٠١٤) تشير إلى أن الجوانب المتعلقة بجودة التُّعليم المقدمة وأداء الكوادر الإدارية والفنية والتّدريسية وأداء الطلبة في سلطنة عمان، لا زالت دون مستوى الطموح مقارنة بمستوى المعايير الدولية حيث أوضحت الدِّراسة وجود تحدّيات تواجه نظام التّعليم العام بالسّلطنة أبرزها : الضّعف الكبير في المهارات الأساسية لدى الطلبة في مختلف الصفوف الدراسية والتّدني الملحوظ في مستوى أداء الطلبة في الامتحانات الدورية والنهائية ، وتحقيق مستوى دون المتوسط في الامتحانات الدولية في مهارات القراءة والعلوم والرياضيات. كذلك أوضحت نتائج البحوث والدِّراسات التي أجريت على مؤسّسات التّعليم

العالي بسلطنة عمان وجود بعض أوجه الضعف العام في أداء مؤسّسات التّعليم العالي في المؤشرات المتصلة بالبحث العلمي والإرشاد الأكاديمي وتفاعل الطلبة مع الهيئات الأكاديمية، والأنشطة المجتمعية وتوفير الأكاديميين من حملة الدكتوراه والحاصلين على الألقاب العلمية (الأستاذ والأستاذ المشارك)، حيث كانت هذه المعدلات منخفضة. (أقل من ٦٠ ٪) (الشكيلية، ٢٠١٤).

وتتبلور مشكلة الدِّراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان ؟
- ما التحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة من وجهة نظر أعضاء هيئة التَّدريس والطلبة والموظفين الإداريين في سلطنة عمان ؟
- هل توجد علاقة دالة إحصائيا للتحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في سلطنة عمان تعزى للنوع الاجتماعي ؟
- هل توجد علاقة دالة إحصائيا للتحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في سلطنة عمان تعزى المسمى الوظيفي ؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين متغير النوع الاجتماعي والتحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة من وجهة نظر أعضاء هيئة التَّدريس والطلبة والموظفين الإداريين بهذه المؤسّسات ؟

- **أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية هذه الدِّراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحداثة، والجِدِّية في التَّربية العربية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية وهو مفهوم الجودة في التّعليم، وخاصة أنَّ ضمان الجودة في التّعليم أصبح وسيلة إلى التأكد من تحقيق النظام التّعليمي لأهدافه المرسومة، ومن مصداقية جهود المؤسّسات التّعليمية وارتباطها برسالتها وغاياتها، ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التّعليمية والمولين لها والتأكد من رضاهم عنها. وتنبثق أهمية الدِّراسة الحالية في قلة الدِّراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة في التّعليم بالبلاد العربية، مما يجعلها ذات قيمة علمية ويسهم في إثراء المكتبة العربية عامة، والعمانية خاصة بما تضيفه من معرفة علمية في هذا المجال تتمثل في استفادة الإدارة التَّربوية من بعض الأساليب الإدارية الحديثة وأبرزها إدارة الجودة باعتبارها إحدى الفلسفات الإدارية الحديثة التي تهتم بالتركيز على الجودة والإتقان باعتبارهما ضروريين للوصول إلى التميز في الأداء.

وتتمثل أهمية الدِّراسة في النقاط التالية:

- يُعتبر موضوع التّعليم الجامعي ذا أثر كبير في تقدم المجتمعات ورقيها، ودراسة سبل تفعيله بمثابة إنجاز بشكل مباشر وغير مباشر لأهداف المجتمع وغاياته.
- تأتي هذه الدِّراسة في وقت بدأت فيه جامعات السَّلطنة تطبيق نظام الجودة بمستويات مختلفة فيما بينها، وهذه الدِّراسة تحدد أثر متغيراتها في ذلك التطبيق على ضوء التحدِّيات التي تواجه تطبيق هذا النظام، وتقترح الدِّراسة أفكارا يمكن أن تساعد في الحد من هذه التحدِّيات التي تواجه تطبيق نظام الجودة.
- إن المستوى الجامعي الحالي يُؤهل لتخريج الكوادر المتعلمة من موظفي المستقبل.
- قلة الدِّراسات في هذا الموضوع، إذ أن موضوع مؤشرات الجودة في التّعليم الجامعي الخاص لم يُطرق سابقا –على حد علم الباحث-.

- تفيد هذه الدِّراسة كلاً من القائمين على بناء برامج الجودة في التّعليم الجامعي، والقيادات الجامعية والهيئات التَّدريسية، ولجان تقييم تطبيقات نظام الجودة، والدارسين والباحثين في تطبيقات الجود بالتّعليم الجامعي.

• أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدِّراسة إلى ما يلي:

- التَّعرُّف على مدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان.
- التَّعرُّف على التحدِّيات التي تُواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في تطبيق معايير الجودة الشاملة في سلطنة عمان.
- التَّعرُّف على دلالة الفروق في التحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في سلطنة عمان والتي تعزى المسمى للنوع الاجتماعي.
- التَّعرُّف على دلالة الفروق في التحدِّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في سلطنة عمان والتي تعزى المسمى للمسمى الوظيفي.

• حدود الدراسة:

لهذه الدِّراسة مجموعة من الحدود، وهي على النحو التالي:

• الحدود الموضوعية:

تضمنت الدراسة المحاور التالية: (تحدِّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها، تحديات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، وتحدِّيات البيئة الداخلية للمؤسسة، والتحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية، والتحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية، وتحدِّيات الخاصَّة بالمشاركة المجتمعية المتمثلة في (أولياء الأمور والمجتمع المحلي).

• الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة عدد من الجامعات والكليات الخاصة بسلطنة عمان وهي(جامعة نزوى ، وجامعة البريمي، وكلية كالدونيان ، وكلية السياحة، وكلية البريمي).

• مصطلحات الدراسة:

• الجودة:

أنها " نموذج إداري شامل يقوم على الجودة فكراً وتنظيماً ونطلق من إستراتيجية تعاونية ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق أهداف الجامعة، والمجتمع، وإرضاء العملاء على المدى القصير والطويل" (السعيد، ٢٠٠٧، ١٢٧).

• إدارة الجود الشاملة:

أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير والإجراءات التَّربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التَّعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التَّربوية التّعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا.وتعرف إجرائيا في هذه الدراسة بأنها كل ما يبذله العاملين في المجال التربوي لتحسين مستوى المنتج التربوي وهو (الطالب) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التّعليمية والتَّربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التربوي من خلال تظافر جهود كل العاملين في مجال التَّربية.

- **المعايير:**

هي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الإنجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسَّسة، وقد تكون هذه المعاير أيضا عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات الإنجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة. (طعيمة ،٢٠٠٨، ٢٠)

- **مؤسسة التعليم العالي الخاصة:**

مؤسسة تنشأ بموجب قانون خاص بها وتتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري وعلمي ، و تشرف عليها الدولة، ومدة الدراسة فيها لا تقل عن أربع سنوات أو مايعادلها وتمنح الدرجة الجامعية الأولى – البكالوريوس – الليسانس – على الأقل. (بدح ، ٢٠٠٣، ١١).

- **منهج الدراسة وإجراءاتها**

- **منهجية الدراسة:**

تم استخدام منهج البحث الوصفي، لكونه المنهج الملائم للتعرف التحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة في تطبيق معايير الجودة الشاملة بسلطنة عمان (السيد محمود،١٩٨٩، ٧٩).

- **مجتمع وعينة الدراسة:**

أجريت الدِّراسة الحالية على عيِّنة عشوائية من الأكاديميين، والموظفين، والطلبة ببعض مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان قوامهم (٨١٢)، حيث مثَّل مجتمع الدِّراسة من مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان وهي(جامعة نزوى ، وجامعة البريمي، وكلية كالدونيان ، وكلية السياحة، وكلية البريم).

- **أداة الدراسة:**

لتحقيق هدف الدراسة، تم اعداد استبانة مكونة من (٥٧) فقرة تندرج تحت اثنا عشر مجالات رئيسة اعتمادا على بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ومنها (دراسة اليافعي،٢٠١٠ ؛ والمطاعني،٢٠١٥؛ بدرخان والشوا، ٢٠١٣)

- **صدق الأداة :**

قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكمين من لهم علاقة بموضوع الدراسة وبلغ عددهم(١٤) محكما من أجل إبداء آرائهم وملاحظاتهم عليها، وبعد لأخذ بهذه الأراء والملاحظات اصبحت الاستبانة بصورتها النهائية (٦٤) فقرة

- **ثبات الأداة:**

تم حساب معامل الثَّبات للاستبانة من خلال تطبيقها على أفراد العيِّنة الاستطلاعية البالغ عددها (٩٠) فردا بواقع (٣٠) من كل فئة من الفئات الثلاثة للدراسة (أكاديميين، موظفين، طلبة) بطريقتين مختلفتين هما: -

- طريقة تحليل التباين (ألفا كرونباخ).
- طريقة التجزئة النصفية (سبيرمان - براون، جتمان). وكما يتضح في جدول (١)

جدول (١) حساب معامل الثَّبات لاستبانة الدِّراسة بطريقتي (ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية لسبيرمان- براون، جتمان)

م	الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
			سبيرمان – براون	جتمان
١	تحدِّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	٠.٨٣٥	٠.٨٩١	٠.٨٩٠
٢	تحدِّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	٠.٨٧١	٠.٨٥٠	٠.٧٤٩
٣	تحدِّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	٠.٨٤٦	٠.٩٩٩	٠.٩٥٩
٤	التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	٠.٨٣١	٠.٩٠٨	٠.٨٨١
٥	التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	٠.٨٧٩	٠.٧٧٠	٠.٧٠٣
٦	التحدِّيات الخاصَّة بالمشاركة المجتمعية	٠.٨٤٣	٠.٨٥٤	٠.٨٤٥

قيمة ألفا كرونباخ الكلية = ٠.٨٩٤

يتضح من جدول (١) أن معاملات الثَّبات الخاصَّة بأبعاد الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠.٨٣١، ٠.٨٧٩)، كما لوحظ تقارب متجه معاملات الثَّبات الخاصَّة بأبعاد الاستبانة في كل من طريقتي " سبيرمان – براون، جتمان " حيث تراوحت في سبيرمان – براون ما بين (٠.٧٧٠، ٠.٩٩٩) وفي جتمان ما بين (٠.٧٠٣، ٠.٩٥٩). مما يدل على تمتُّع أبعاد هذه الاستبانة بدرجة عالية من الثَّبات.

- **عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :**

قد استخدم الباحث السلم التصنيفي في عرض نتائجه، وكما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (٢):السلم التصنيفي لتفسير نتائج الدراسة

المعيار	درجة الموافقة	المتوسط
انحراف معياري واحد عن المتوسط الحسابي	منخفضة	١ – ٢,٣٣
المتوسط	متوسطة	٢,٣٤ – ٣,٦٦
انحراف معياري واحد عن المتوسط الحسابي	عالية	٣,٦٧ – ٥

ويمكن تسويغ هذا السلم التصنيفي للاستجابات بما يأتي:
قام الباحث باعتماد هذا المقياس وذلك بتحويل المقياس الخماسي إلى ثلاثي وذلك من خلال تقسيم الدرجة العظمى (٥) على ثلاث فئات متساوية ضمن المدى (١-٥)، وذلك وفق المعادلة: (القيمة العليا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة) – (القيمة الدنيا لبدائل الإجابة في أداة الدراسة) مقسومة على عدد المستويات الثلاثة (عالية، ومتوسطة، ومنخفضة).

- ١,٠٠ + ١,٣٣ = ٢,٣٣
- ٢,٣٣ + ١,٣٣ = ٣,٦٦
- ٣,٦٧ + ١,٣٣ = ٥

لذا تعد قيم المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على الفقرات التي تتراوح ما بين:

- (١,٠٠+١,٣٣= ٢,٣٣) درجة منخفضة
- (٢,٣٣+١,٣٣= ٣,٦٦) درجة متوسطة
- (٣,٦٧+١,٣٣= ٥) درجة عالية.

وقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

- **أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ونصه: " ما مدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصة بسلطنة عمان " ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال: تم استخراج المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لمدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان ، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٣) المتوسط الحسابي والنِّسبة المئوية وفقاً لآراء عيِّنة الدِّراسة (أكاديميين، موظفين، طلبة) فيما يتعلق بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها.

م	المفردة	أكاديميون ن١ = ٢٣٨			موظفون ن٢ = ١٩٨			طلبة ن٣ = ٣٧٦		
		متوسط	نسبة مئوية	الترتيب	متوسط	نسبة مئوية	الترتيب	متوسط	نسبة مئوية	الترتيب
١	يؤدي تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة إلى تحسين ملحوظ في إنتاج المؤسسة.	٣.٠٠	٦٠٪	الاول	٣.٦٣	٧٣٪	الأول	٣.٦٢	٧٢٪	الاول
٢	يفضي تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة إلى قلة الأخطاء.	٢.٧١	٥٤٪	السادس	٣.٤٠	٦٨٪	الثاني	٣.٣٣	٦٧٪	الثاني
٣	يؤدي تطبيق إدارة الجودة في المؤسسة إلى خفض التكاليف.	٢.٦١	٥٢٪	السابع	٣.٠٦	٦١٪	السادس	٢.٧٧	٥٥٪	الثامن
٤	تعمل إدارة الجودة بالمؤسسة إلى رفع الروح المعنوية للعاملين بها.	٢.٤٩	٥٠٪	الثامن	٣.١٦	٦٣٪	الخامس	٣.٢٤	٦٥٪	الثالث
٥	تركز إدارة الجودة بالمؤسسة على إشراك هيئة التُّدريس في تقديم الاقتراحات، وحل المشكلات بطريقة فردية أو جماعية.	٢.٨٨	٥٨٪	الثالث	٢.٦٨	٥٤٪	الثامن	٢.٩١	٥٨٪	السادس
٦	تسعى إدارة الجودة بالمؤسسة إلى استقراء آراء ورغبات ذات العلاقة مما يساعد في تحسين فاعليتها.	٢.٩١	٥٨٪	الثاني	٣.٣٠	٦٦٪	الثالث	٢.٧٩	٥٦٪	السابع
٧	يطبِّق موظفو المؤسسة مبدأ الجودة وذلك بوجود مقاييس ومؤشرات صالحة للحكم على جودة الأداء.	٢.٨٧	٥٨٪	الرابع	٣.٢٤	٦٥٪	الرابع	٣.٠٩	٦٢٪	الخامس
٨	تطبيق إدارة الجودة يدفع العاملين في المؤسسة إلى البحث ومتابعة تجارب الجودة في مناطق أخرى عربيا ودوليا للاستفادة منها.	٢.٧٢	٥٥٪	الخامس	٣.٠٥	٦١٪	السابع	٣.١٠	٦٢٪	الرابع

يتضح من الجدول: ان المتوسطات الحسابية لمدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان من وجهة الاكاديميون تراوحت مابين (٢.٤٩-٣) وبنسبة مئوية تراوحت ما بين (٥٠٪ - ٦٠٪) مما يدل على أن ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان تتم بدرجة متوسطة من وجهة نظر الاكاديميون. وان المتوسطات الحسابية لمدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان من وجهة الموظفون تراوحت مابين (٢.٦٨-٣) وبنسبة مئوية تراوحت ما بين (٥٤٪ - ٧٣٪) مما يدل على أن ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان تتم بدرجة متوسطة من وجهة نظر الموظفون. وان المتوسطات الحسابية لمدى ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان من وجهة الطلبة تراوحت مابين (٢.٧٧-٣.١٠) وبنسبة مئوية تراوحت ما بين (٥٥٪ - ٧٢٪) مما يدل على أن ممارسة مفاهيم ونظام وإدارة الجودة الشاملة بين مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان تتم بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلبة. وقد تعزى هذه النتيجة الى حرص مؤسسات التعليم العالي الخاصة في سلطنة عمان على تطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مجالات العمل المختلفة فيها؛ لما لهذا التطبيق من دور مهم في تحسين ملحوظ في إنتاج هذه المؤسسات وقلة وقوع الأخطاء فيها، وخفض التكاليف، ورفع الروح المعنوي للعاملين فيها.

وهذه النتيجة تلتقي مع نتيجة دراسة (الناصر،٢٠١٣).

PRINT ISSN: 2537-0685 ONLINE ISSN: 2536-9407

• ثانيا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، ونصه: " ما التحديات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين الإداريين في سلطنة عمان " ؟

جدول (٤) التحدّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة من وجهة نظر (الأكاديميون، الموظفون، الطلبة) عيّنة الدّراسة

م	التحدّيات	أكاديميون		موظفون		طلبة		المتوسط العام	النّسبة المئوية	الترتيب
		م١	ع١	م٢	ع٢	م٣	ع٣			
١	تحدّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	٢.٢٢	١.٠٠	2.55	٤.٥٣	2.48	٤.٤١	2.41	٦٠.٥٤٪	الأول
٢	تحدّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	٣.٢٠	1.41	3.64	٧.٦٧	3.74	٦.٧٤	3.52	٥٨.٨١٪	الثاني
٣	تحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	٢.٩٢	1.33	3.32	٦.٢٤	3.39	٦.٨٩	3.21	٥٨.٥١٪	الثالث
٤	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	٢.٣٠	1.07	2.16	٥.٦٥	2.85	٤.٩٦	2.43	٥٧.٥٦٪	الخامس
٥	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	٤.١٠	1.90	4.90	٨.٧٣	4.94	٧.٧٣	4.64	٥٨.١٢٪	الرابع
٦	التحدّيات الخاصّة بالمشاركة المجتمعية	٢.٠٩	9.05	2.40	٤.٧٤	3.37	٤.٥٢	2.62	٥٧.٢٦٪	السادس
٧	الدرجة الكلية للاستبانة	3.16	3.50	3.17	3.50	3.50	4.52	3.16	٥٨.٤٣٪	-

يتضح من الجدول السابق : إن استجابات العيّنة (أكاديميون، إداريون، طلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول التحدّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة من وجهة نظرهم تمثّلت في (٦ تحدّيات) وكانت على التوالي وفقا للمتوسط العام لآراء عيّنة الدّراسة كما يلي: تحدّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها (وتشمل ٧ تحديات) في المرتبة الأولى بمتوسط عام (٢.٢٢). وتحدّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة (وتشمل ١٢ تحدي) في المرتبة الثانية بمتوسط عام (٣.٢٠). وتحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة (وتشمل ١٠ تحديات) في المرتبة الثالثة بمتوسط عام (٢.٩٢). وتحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية (وتشمل ٨ تحديات) في المرتبة الرابعة بمتوسط عام (٤.١٠). وتحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية (وتشمل ١٤ تحديات) في المرتبة الخامسة بمتوسط عام (٢.٣٠). وتحدّيات الخاصّة بالمشاركة المجتمعية (وتشمل ٦ تحديات) في المرتبة السادسة بمتوسط عام (٢.٠٩). أما بالنّسبة للاستجابات الكلية للعيّنة على الاستبانة والتي تشتمل على (٥٧ تحديات)، فقد بلغ المتوسط العام (٣.١٦). وكانت النّسبة المئوية لاستجابات عيّنة الدّراسة (أكاديميون، إداريون، طلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة تتراوح ما بين (٥٧.٢٦٪ - ٦٠.٥٤٪) وجميعها نسب تشير إلى أن هذه التحدّيات متوسطة الشدة. وقد تعزة هذه النتيجة إلى أن عدم نشر ثقافة الجودة تمثل أكبر التحدّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان، حيث ترتبط عملية نشر ثقافة الجودة بمدى إمكانية استخدام المؤسّسات لمواردها بشكل أمثل والتي تتضح بدرجة كبيرة في كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة، وعندما تفتقد مؤسّسات التّعليم العالي ثقافة الجودة سيكون هناك إهدار للموارد الخاصّة فيها مما يشكل عائقا كبيرا يحول دون تحقيق أهدافها، وقد تعزى هذه النتيجة الى عملية التخطيط لدراسة الوضع الراهن لهذه المؤسسات بكل أبعاده يسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فكلما كان التخطيط جيدا كلما استطاعت المؤسسة تحقيق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة، وبدون التخطيط الجيد يكون هناك إهدار للوقت والجهد والمال. وقد تعزى هذه النتيجة الى ان البيئة الداخلية لهذه المؤسسات تلعب دورا هاما في نجاح واستقرار العمل داخلها وبالتالي زيادة قدرتها لتحقيق النّتيجة المرجوة، فعدم توافر الظروف

الملائمة للعمل داخل مؤسّسات التّعليم العالي سوف ينعكس بدرجة كبيرة على مستوى الأداء ومدى تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسّسات. وقد تعزى هذه النتيجة الى أهمية توافر الموارد المادية، وكلما زادت قدرة هذه المؤسّسات على اقتناء أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة لازمة لتحقيق أهدافها التّربوية بشكل أكثر فاعلية، حيث تمثل نقص الإمكانات المادية مشكلة كبيرة تعوق مسار العمل على كافة المستويات داخل مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة. وهذه النتيجة تختلف عن نتيجة دراسة (الهرامشة،٢٠١٥).

- **ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث، ونصه: " هل توجد علاقة دالة إحصائياً للتحديات التي تواجهها مؤسسات التّعليم العالي الخاصة في سلطنة عمان تعزى المسمى للنوع الاجتماعي" ؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٥) دلالة الفروق بين متوسطي استجابات عيّنة الدّراسة وفقاً للنوع (ذكور، إناث) في التحدّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان

م	التحدّيات	ذكور ن = ٣٩١		إناث ن = ٤٢١		قيمة "ت"	مستوى الدلالة
		م١	ع١	م٢	ع٢		
١	تحدّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	2.36	٧.٨٠	2.48	٥.٥٤	◆◆٢.٦٢٧	٠.٠٠٩
٢	تحدّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	3.39	١١.١٧	3.71	٨.٤٣	◆◆٤.٦٥٩	٠.٠٠٠
٣	تحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	3.14	١٠.٠٨	3.33	٨.٥٣	◆◆٢.٨٩٦	٠.٠٠٤
٤	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	2.46	٨.٢٩	2.78	٦.٦٨	◆◆٥.٩٩٨	٠.٠٠٠
٥	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	4.50	١٤.٧٩	4.85	١٠.٥٣	◆◆٣.٨٧٦	٠.٠٠٠
٦	التحدّيات الخاصّة بالمشاركة المجتمعية	2.23	٧.٢٧	2.35	٥.٣٦	◆◆٢.٦٧٥	٠.٠٠٨
٧	الدرجة الكلية للاستبانة	3.00	8.29	3.25	٣.٩٧	◆◆٤.٢١٥	٠.٠٠٠

◆◆ دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية دالة إحصائياً بين متوسطي استجابات عيّنة الدّراسة وفقا للنوع (ذكور، إناث) في جميع الأبعاد الخاصّة بالتحدّيات والدرجة الكلية للاستبانة، وذلك لصالح الإناث. وقد تعزى هذه النتيجة الى قناعة الإناث بأن ناتج التّعلم يتمثل في كل ما يتوقع أن يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات وقيم واتجاهات نتيجة لتعرضه لمجموعة من الخبرات داخل المؤسسة التّعليمية لتحقيق أهداف المحدّدة ، فعندما تفتقر مؤسّسات التّعليم عامة ومؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة خاصة للفاعلية والكفاءة وسوء استخدامها لمواردها المتاحة سيكون لذلك مردود سلبي في نواتج التّعلم بهذه المؤسّسات ، مما يؤدي إلى وجود فجوة بين الناتج التّعليمي لهذه المؤسّسات ومتطلبات سوق العمل والتي لن تقبل إلا بموارد بشرية مؤهلة ومدربة بشكل جيد للعمل في ظل العديد من المتغيّرات التي تواكب العالم تتمثل في ثورتي المعلومات والتكنولوجية وما أفرزتها من متغيرات هامة تمثّلت في العولمة والخصخصة والحوكمة ،وهو ما يشير إلى ضرورة مواجهة مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة لهذه التحدّيات والعمل قدما على استغلال كل ما هو متاح لزيادة قدراتها مما يساعدها على تحقيق أهدافها والتي من أهمها على الإطلاق إعداد طلبة يتم إعدادهم من مختلف النواحي " تربويا ، تعليميا ، نفسيا ، اجتماعيا " ليواكبوا التطوّرات الحادثة في سوق العمل. وهذه النتيجة تلتقي مع نتيجة دراسة (دودين،٢٠١٥).

- **رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع، ونصه: " هل توجد علاقة دالة إحصائياً للتحديات التي تواجهها مؤسسات التّعليم العالي الخاصة في سلطنة عمان تعزى المسمى الوظيفي " ؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الثلاثي والجدول التالي يوضح ذلك.

PRINT ISSN: 2537-0685 ONLINE ISSN: 2536-9407

جدول (٦) دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عيِّنة الدِّراسة (أكاديميون، موظفون، طلبة) في التحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاص بسلطنة عمان

المتغيِّرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
تحدِّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	بين المجموعات	١٤٥٧.١٣٨	٢	٧٢٨.٥٦٩	◆◆١٦.٦٠٢	٠.٠١
	داخل المجموعات	٣٥٥٠١.٩٨٩	٨٠٩	٤٣.٨٨٤		
تحدِّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	بين المجموعات	٤٤٢٤.٤٠٦	٢	٢٢١٢.٢٠٣	◆◆٢٣.٤٨٣	٠.٠١
	داخل المجموعات	٧٦٢١٠.٢١٠	٨٠٩	٩٤.٢٠٣		
تحدِّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	بين المجموعات	٣٤٥٤.٣١٥	٢	١٧٢٧.١٥٨	◆◆٢٠.٦٩٤	٠.٠١
	داخل المجموعات	٦٧٥١٩.٢٢٥	٨٠٩	٨٣.٤٦٠		
التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	بين المجموعات	٤٤٢٨.٨٧٠	٢	٢٢١٤.٤٣٥	◆◆٤١.٥١١	٠.٠١
	داخل المجموعات	٤٣١٥٧.٠١٥	٨٠٩	٥٣.٣٤٦		
التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	بين المجموعات	١١٤٠٤.٤٢٨	٢	٥٧٠٢.٢١٤	◆◆٣٧.٤٩٧	٠.٠١
	داخل المجموعات	١٢٣٠٢٤.٥	٨٠٩	١٥٢.٠٧٠		
التحدِّيات الخاصَّة بالمشاركة المجتمعية	بين المجموعات	١٤٧٧.٠٧٠	٢	٧٣٨.٥٣٥	◆◆١٨.٩٥٨	٠.٠١
	داخل المجموعات	٣١٥١٤.٩٢٥	٨٠٩	٣٨.٩٥٥		

◆◆ دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين متوسطات استجابات عيِّنة الدِّراسة (أكاديميون، موظفون، طلبة) في التحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاص بسلطنة عمان. ونظرا لوجود فروق معنوية بين متوسطات الاستجابات الثلاثة للتحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان، قام الباحث بحساب الفروق المعنوية باستخدام اختبار هنيري شيفيه (Scheffe) وذلك لعمل المقارنات بين الاستجابات الثلاثة وذلك للتعرف على الفروق المعنوية بين كل منهم، كما يتضح في في الجدول التالي:

جدول (٧) الفروق بين متوسط الاستجابات الثلاثة للتحدِّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصَّة بسلطنة عمان

المتغيِّرات	المجموعات	المتوسطات الحسابية	أكاديميون	موظفون	طلبة
تحدِّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	أكاديميون	2.22			
	موظفون	2.55	◆٣.٣١٨		
	طلبة	2.48	◆٢.٦٥٨	٠.٦٦٠	
تحدِّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	أكاديميون	3.20			
	موظفون	3.64	◆٤.٤٣٢		
	طلبة	3.74	◆٥.٣٨٩	٠.٩٥٧	
تحدِّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	أكاديميون	2.92			
	موظفون	3.32	◆٤.٠٣٧		
	طلبة	3.39	◆٤.٧٢٩	٠.٦٩١	
التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	أكاديميون	2.30			
	موظفون	2.61	◆٣.١٨٣		
	طلبة	2.85	◆٥.٥٠٩	◆٢.٣٢٦	
التحدِّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	أكاديميون	4.10			
	موظفون	4.89	◆٧.٩٣٥		
	طلبة	4.91	◆٨.٣٧٦	٠.٤٤١	
التحدِّيات الخاصَّة بالمشاركة المجتمعية	أكاديميون	2.09			
	موظفون	2.10	◆٣.١٠٣		
	طلبة	2.37	◆٢.٨٨٠	٠.٢٢٣	

◆◆ دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق ما يلي: وجود فروق دالة إحصائياً بين استجابات (الأكاديميين، الموظفين)، عند مستوى الدّلالة (٠.٥)، فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها وذلك لصالح الموظفين. ووجود توجد فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، االطلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها وذلك لصالح االطلبة. وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الموظفين، االطلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها. ووجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، الموظفين) فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة وذلك لصالح الموظفين. ووجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، االطلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بالتحدّيات المرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة وذلك لصالح االطلبة. وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الموظفين، االطلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات المرتبطة بالتحدّيات المرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة. ووجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، الموظفين) فيما يتعلق بتحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة وذلك لصالح الموظفين. ووجود توجد فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، االطلبة) فيما يتعلق بتحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة وذلك لصالح االطلبة. وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الموظفين، االطلبة) فيما يتعلق بتحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة. ووجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، الموظفين) فيما يتعلق بالتحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية وذلك لصالح الموظفين.ووجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات (الأكاديميين، االطلبة) فيما يتعلق بالتحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية وذلك لصالح االطلبة. وهو ما يعزى إلى أن هناك اختلافات في الاستجابات ناتجة عن علاقة كل فئة من هذه الفئات الثلاث (أكاديميون ، موظفون ، طلبة) وطبيعة التواجد والعمل والممارسات داخل مؤسّسات التّعليم العالي ، حيث يلاحظ أن الفروق في الاستجابات بين الفئات الثلاثة في جميع التحدّيات الست كانت بين (االطلبة والاكاديميين) لصالح االطلبة، وبين (الموظفين والأكاديميين) لصالح الموظفين، بينما لم تكن هناك فروق دالة إحصائيا في الاستجابات بين (الموظفين واالطلبة) في جميع التحدّيات باستثناء التحدّيات الخاصّة بالموارد البشرية .وقد تعزى هذه النتيجة الى أن الموظفين واالطلبة الأكثر تأثرا مقارنة بالأكاديميين فيما يتعلق بالتحدّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة بسلطنة عمان ومدى ما تمثله من خطورة على قدرة المؤسّسات في تحقيق أهدافها المنشودة. حيث نجد أن طبيعة عمل الأكاديميين داخل مؤسّسات التّعليم تتمثل في القيام بعملية التّدريس والبحث العلمي والمساهمة قدر الإمكان في حل المشكلات التي تواجه المجتمع. وهذا يشير أن الأكاديميين عادة ينصب اهتمامهم بعملية التّدريس بالدرجة الأولى ثم تليها البحث العلمي بدرجة أقل، ونادرا ما تندرج اهتماماتهم بالمشكلات التي تواجه المجتمع، وغالبا ما تسعى مؤسّسات التّعليم العالي بتوفير كافة الإمكانات المتاحة للأكاديميين لمساعدتهم على أداء مهامهم التّدريسية على أكمل وجه مما يحقق درجة كبيرة من الرضا للطلبة وأولياء الأمور والمعنيين بالعملية التّعليمية عن أداء هذه المؤسّسات. . وهذه النتيجة تختلف عن نتيجة دراسة (الهرامشة،٢٠١٥).

- **خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس، ونصه: " هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين متغير النوع الاجتماعي والتحديات التي تواجهها مؤسّسات التّعليم العالي الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين الاداريين بهذه المؤسّسات التّعليمية " ؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٨) حساب معاملات الارتباط بين (الذكور والإناث) لكل من (الأكاديميون، الموظفون، الطلبة) فيما يتعلق بدرجة التحدّيات التي تواجه مؤسّسات التّعليم العالي الخاص بسلطنة عمان.

	التحدّيات	أكاديميون		موظفون		طلبة	
		معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	تحدّيات مرتبطة بنشر ثقافة الجودة لدى المؤسسة ومدى تطبيقها	٠.٩٩٣**	٠.٠١	٠.٩٧١**	٠.٠١	٠.٩٩٢**	٠.٠١
٢	تحدّيات مرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة	٠.٦٩٦**	٠.٠١	٠.٩٠٦**	٠.٠١	٠.٨٩٦**	٠.٠١
٣	تحدّيات البيئة الداخلية للمؤسسة	٠.٥٤٩**	٠.٠١	٠.٦٩٧**	٠.٠١	٠.٩٩٧**	٠.٠١
٤	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد البشرية	٠.٩٩٧**	٠.٠١	٠.٣٠٤**	٠.٠١	٠.٩٧٠**	٠.٠١
٥	التحدّيات التي تواجه المؤسسة للموارد المادية	٠.٧٩٤**	٠.٠١	٠.٩٩٩**	٠.٠١	٠.٩٣٠**	٠.٠١
٦	التحدّيات الخاصّة بالمشاركة المجتمعية	٠.٧٦٨**	٠.٠١	٠.٦٦٦**	٠.٠١	٠.٢٣٣**	٠.٠١
٧	الدرجة الكلية للاستبانة	٠.٩٩٣**	٠.٠١	٠.٩٨١**	٠.٠١	٠.٩٦٧**	٠.٠١

**دال عند مستوى (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق ما يلي: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور والإناث من الأكاديميين، وكانت العلاقة موجبة (طردية) في جميع التحدّيات والدرجة الكلية للاستبانة. ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور والإناث من الموظفين، وكانت العلاقة موجبة (طردية) في جميع التحدّيات والدرجة الكلية للاستبانة. ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠١) بين الذكور والإناث من الطلبة، وكانت العلاقة موجبة (طردية) في جميع التحدّيات والدرجة الكلية للاستبانة.وقد تعزة هذه النتيجة إلى أن هناك توافق في الآراء بين الذكور والإناث عيّنة الدّراسة على أن هذه التحدّيات تمثل مجموعة من العقبات المحتمل أن تواجه مؤسّسات التّعلم العالي الخاصّة وأنه من الضرورة أن تعمل كل مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة على مواجهة هذه التحدّيات باستخدام الأساليب العلمية التي تناسبها للعمل على الحد منها وتقليل آثارها السلبية ، ومحاولة الاستفادةٍ من التجارب الناجحة في هذا الشأن واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد منها وتلافيها مستقبلا ، فكلما أمكن للمؤسسة الحد من هذه التحدّيات كلما استطاعت السير قدما نحو تحقيق أهدافها المستقبلية بدرجة كبيرة وبالقليل من الوقت والجهد والمال. وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (الهرامشة،٢٠١٥).

- **التوصيات:**

في ضوء النّتيجة التي توصلت إليها الدّراسة الحالية، فإنها توصي وتؤكد بضرورة السعي نحو تحقيق الأمور التالية:

- تكثيف نشر ثقافة الجودة في مؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة لأهميتها وزيادة فعاليتها وفائدتها المرجوة.
- والاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي لمؤسّسات التّعليم العالي الخاصّة؛ وذلك بوجود خطة ورؤى وأهداف متناسقة وواضحة وعلمية، واهتمام وعناية المؤسّسات التّعليم العالي في تهيئة البيئة الداخلية المحفزة للأداء لتحسين العمل وجودته، وذلك بوجود نظام واضح وراسخ للموارد البشرية مع توصيف واضح للمهام الإدارية والتّدريسية.
- الاهتمام بالعميل (الداخلي والخارجي) وتوفير كل الإمكانات المساندة لخدمته، والتي تساعده على أداء واجبه بأكمل وجه، واستشارته ودراسة الآراء التي يبديها عن طريق اللقاءات والاستبانات ...

- كذلك توصي الدِّراسة بتوفير البيئة المادية المناسبة والفاعلة بالمؤسسة كالقاعات الدراسية والمعامل والأجهزة والمعدات اللازمة والمناسبة وذات فعالية، لتفعيل الأنشطة الأكاديمية والمساعدة المختلفة.
- كذلك توصي الدِّراسة بتوفير البيئة الداخلية الفاعلة والمساندة لتأدية العمل ذا جودة شاملة، كاكتمال اللوائح والقوانين والإجراءات والضوابط والتي تساعد على الأداء، واختيار العاملين وتدريبهم وصقل امكاناتهم ومهاراتهم.

وأخيراً توصي هذه الدِّراسة العمل بالتَّوصيات المتعلقة بالتحدِّيات الخاصَّة بالمشاركة المجتمعية

• أولاً: قائمة المصادر المراجع العربية:

- بدح، أحمد (٢٠٠٣). إدارة الجودة، نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقها في الجامعات الأردنية العامة. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمَّان العربية، عمَّان الأردن.
- بدران، شبل والدهشان، جمال (٢٠٠١). التَّجديد في التَّعليم الجامعي. قباء للطباعة والنشر: القاهرة.
- البدري، حنان كمال (٢٠٠٩). التَّعليم العالي التكنولوجي بين مشكلات الواقع وحتمية التَّطوير. الدار العالمية للنشر والتوزيع: القاهرة.
- دودين، احمد يوسف(٢٠١٥). مستوى تطبيق متطلبات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الأداريين الأكاديميين (دراسة ميدانية)، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثامن، العدد ١٩، صنعاء، ٢٠١٥.
- السعيد، أشرف ومحمد، أحمد (٢٠٠٧). الجودة والمؤشرات في التَّعليم الجامعي (دراسة تطبيقية). دار الجامعة الجديدة للنشر: الاسكندرية.
- السيد، محمود (٢٠٠٠)." البحث التجريبي التربوي ودوره في التَّجديد التربوي"، مجلة جامعة دمشق في العلوم الإنسانية. ج (٥)، ع (١٧)، جامعة دمشق.
- صالحين، فرج والفقي، مصطفي عبد الله محمود. (٢٠١٣). " واقع تطبيق إدارة الجودة في التَّعليم العالي الليبي "، المجلة العربية لضمان جودة التَّعليم الجامعي. ٦، (١٤).
- المطاعني، على (٢٠٠٥). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة بمؤسّسات التَّعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- الناصر، علاء حاكم (٢٠١٣). "معوِّقات تطبيق إدارة الجودة في كليات ومعاهد جامعة بغداد "(دراسة)، المجلة العربية لضمان جودة التَّعليم الجامعي، ٦، (١٢).
- الكردي، منال والسعيد، جلال إبراهيم (٢٠٠٤). نظم المعلومات الإدارية – النَّظرية والأدوات والتطبيقات. الدار الجامعية: الإسكندرية.
- الهرامشة، حسين عليان (٢٠١٥). "التَّطوير والتَّحسين المستمر في العملية التَّعليمية لضمان جودة التَّعليم العالي (من وجهة نظر أعضاء الهيئة التَّدريسية في الجامعات الأردنية(دراسة))"، المجلة العربية لضمان جودة التَّعليم الجامعي (١٩). ٣١ – ٤١.
- الألفي، هانى رزق وعبد الجواد، محمد (٢٠٠٤). متطلبات تفعيل ثقافة الجودة بين قيادات التَّعليم الأساسي. دراسة ميدانية بمحافظة الدقهلية، ماجيستير، كلية التَّربية، جامعة المنصورة.
- وزارة الاقتصاد الوطني (٢٠٠٢). سلطنة عمان: خطة التنمية الخمسية السادسة ٢٠٠١-٢٠٠٥، الكتاب الثاني.
- وزارة الاقتصاد الوطني (٢٠٢٠). سلطنة عمان: رؤية عمان ٢٠٤٠
- اليافعي، سالم علي عاطف (٢٠١٠). تصور مقترح لتطبيق متطلبات إدارة الجودة في التَّعليم العالي بسلطنة عمان. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التَّربية، جامعة الأزهر.
- الشكيلية، جوخة عبد الله. (٢٠١٤). ندوة التَّعليم في سلطنة عمان الطريق إلى المستقبل. ١٤ – ١٦ أكتوبر.

- **ثانياً: المراجع الأجنبية:**

- **Carel, M. (1999). Totat Quality Management in Tighter Education. Quality Press, vol 32no.8, pp.52-59**
- **Crawford, M. (1995). Leadership and Teams in Educational Management. Union Publishing.**
- **Erhan, A. (2005). Total Quality Management Applied to Higher Education. Quality Management, vol-11 No.3.**
- **Hurst ,D.(2012). Total Quality Management in Higher Education how concepts and processes manifest themselves in the classroom. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Idaho.**
- **.Laurie, L.(2004). Embedding quality: the challenges for higher education. Quality Assurance in Education, Vol12**
- **Venkatrman, S. (2007). A framework for implementing TQM in higher education programs. Quality Assurance in Education, Vol. 15 Iss**

❋ ❋ ❋ ❋ ❋