



دور استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان

عادل حميد المر العلوي
adelhamedeleloy@gmail.com

Received : 25 Oct. 2023

Accepted: 22 Nov. 2023

مستخلص الدراسة

يتمثل الهدف الأساسي من هذا البحث في التعرف على دور استراتيجيات التعليم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان المعد لهذا الغرض في إطار الدراسة الميدانية ، وأكدت نتائج البحث على أهمية استراتيجيات التعليم في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان. ولذلك، فإن الاهتمام بتطوير هذه الاستراتيجيات يعد من أهم العوامل التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة التعليم في السلطنة. كما تظهر النتائج أن تصميم استراتيجيات تعليمية ملائمة وتنفيذها بفعالية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز تجربة الطلاب ورفع مستوى أدائهم الأكاديمي.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التعليم، جودة الخدمات الحكومية، الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.

القسم الأول: الإطار العام للدراسة.

١. مقدمة الدراسة.

يعد التعليم أحد أهم القطاعات الحيوية في أي مجتمع، حيث يلعب دوراً أساسياً في إعداد القوى العاملة المؤهلة، وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

كما تعتبر الجامعات من أهم المؤسسات التعليمية في العالم، وتلعب دوراً حاسماً في تطوير المعرفة وتأهيل الكوادر البشرية. يعتمد نجاح الجامعات بشكل كبير على جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها. إن

توفير تعليم عالي الجودة يسهم في تحقيق التميز والتنافسية للجامعات على المستوى المحلي والدولي. وتعد الجامعات الحكومية في سلطنة عمان من أهم المؤسسات التعليمية في السلطنة، حيث تسعى إلى تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية تلبى احتياجات الطلبة والمجتمع.

ويعتبر التعليم العالي من أهم أركان التنمية والتقدم في أي دولة، فهو الذي يمهد الطريق للتخصص والابتكار ويساهم في بناء مستقبل الأمم. وسلطنة عمان، كواحدة من دول شبه الجزيرة العربية، تسعى جاهدة لتقديم تعليم عالي الجودة لمواطنيها. يأتي هذا

الجامعات الحكومية بسلطنة عمان. تتطلب الجامعات الحكومية توفير خدمات تعليمية عالية الجودة لتلبية احتياجات الطلاب وتحقيق التميز في التعليم العالي. ومن المعروف أن الاستراتيجيات التعليمية تلعب دوراً حاسماً في تحسين الجودة التعليمية. ولكن، هناك حاجة لفهم أفضل إلى أي مدى يؤثر استخدام مختلف استراتيجيات التعليم على تحسين جودة الخدمات التعليمية في هذه الجامعات. ومن هذا المنطلق يمكن توضيح المشكلة الأساسية للبحث في ضوء التساؤل الآتي:

ما هو دور استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدداً من التساؤلات الفرعية، والتي يسعى الباحث للإجابة عليها من خلال النقد والتحليل، وهي كما يلي:

١. كيف يمكن تصنيف وتصنيف استراتيجيات التعليم المستخدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان؟
٢. ما هي آثار استراتيجيات التعليم على أداء الطلاب وفهمهم في الجامعات الحكومية؟
٣. كيف يمكن استخدام التكنولوجيا في استراتيجيات التعليم لتحسين جودة الخدمات التعليمية في هذه الجامعات؟
٤. ما هي العوامل التي تؤثر على دور استراتيجيات التعليم في جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان؟
٥. ما هي أساليب قياس جودة الخدمات التعليمية بشكل موضوعي؟ وما هي الأدوات والتقنيات حديثة التي يمكن الإعتماد عليها؟
٦. هل هناك اختلافات بين الاستراتيجيات التعليمية المستخدمة في الكليات المختلفة داخل الجامعات الحكومية وتأثيرها على الجودة التعليمية؟

٣- أهمية الدراسة.

هذه الدراسة ستساهم في توجيه التطوير والتحسين في مجال التعليم العالي في سلطنة عمان من خلال فهم أفضل للأساليب التعليمية الفعالة وتحسين تجربة التعلم للطلاب. وترجع أهمية الدراسة الحالية بما تقدمه من إضافات من الناحية العلمية والعملية كالاتي:

١/٣. الأهمية العلمية:

التحدي بوجه خاص للجامعات الحكومية في السلطنة، حيث تعتبر تلك الجامعات المؤسسات الأكاديمية الرئيسية التي تلبي احتياجات الشباب العماني وتسعى إلى تحقيق التميز في مجال التعليم العالي.

وتعد استراتيجيات التعليم من أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات التعليمية، حيث تحدد هذه الاستراتيجيات الأساليب والطرق التي يتم من خلالها تقديم التعليم. وتتنوع استراتيجيات التعليم المتبعة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، حيث تعتمد كل جامعة على مجموعة من الاستراتيجيات التي تتناسب مع احتياجاتها وأهدافها.

تأتي دراسة تأثير استراتيجيات التعليم على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات كمجال أبحاث حيوي في مجال التعليم العالي وإدارة الجودة. إن تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة يعتبر هدفاً أساسياً للجامعات في سبيل تحقيق التميز وضمان تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية. لذلك، يتعين على الجامعات أن تبحث باستمرار في سبل تحسين الجودة والفعالية لتلبية احتياجات وتوقعات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع بشكل عام.

لكن، لتحقيق هذا الهدف النبيل يجب أن تتمتع تلك الجامعات بخدمات تعليمية عالية الجودة، وهذا يتوقف بشكل كبير على كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجيات التعليم. فالاستراتيجيات التعليمية تمثل الأداة الأساسية التي تشكل تجربة التعلم للطلاب، وتؤثر بشكل كبير على فهمهم وأدائهم الأكاديمي. وبالتالي، ينبغي أن نتساءل عن الدور الذي تلعبه هذه الاستراتيجيات في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.

تعتبر هذه الدراسة محاولة لاستكشاف هذا الدور بعمق وتحليله بدقة. سنتناول في هذا البحث العوامل المؤثرة على استراتيجيات التعليم في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، ونسعى إلى فهم كيفية تصميم وتنفيذ هذه الاستراتيجيات بطريقة تؤدي إلى تحسين الجودة التعليمية. سنقوم أيضاً بتسليط الضوء على تأثير هذه الاستراتيجيات على الأداء الأكاديمي للطلاب وعلى رضاهم ورضا الأساتذة.

٢. مشكلة الدراسة.

تستند الدراسة إلى توضيح دور استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في

ومما سبق تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على استراتيجيات التعليم المتبعة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- تحليل العلاقة بين استراتيجيات التعليم وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- تحديد العوامل التي تؤثر على دور استراتيجيات التعليم في جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- تحليل كيفية تحسين أداء الجامعات الحكومية على مر الزمن باستخدام استراتيجيات التعليم وكيف تسهم هذه الاستراتيجيات في تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- تقييم رضا الطلاب والمعلمين عن الخدمات التعليمية ودور استراتيجيات التعليم في تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم.
- دراسة كيف يمكن تكييف استراتيجيات التعليم مع الجوانب الثقافية والاجتماعية في سلطنة عمان.
- تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات التعليم وجودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.

٥- منهجية الدراسة.

يعتمد منهج الدراسة على قسمين من المنهجية على النحو التالي:

١/٥. المنهج الوصفي:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهجية الوصفية التحليلية، حيث ستستخدم مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية لتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة باستراتيجيات التعليم في سلطنة عمان. كما ستعتمد الدراسة على المراجعة الأدبية لدراسة البحوث التي تناولت جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.

وقد تم الإطلاع على الدوريات والمنشورات المتوفرة في المكتبات وشبكة المعلومات الدولية، وكتابة الإطار التحضري للدراسة والذي يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي حيث يقوم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تقيس استراتيجيات التعليم بسلطنة عمان (كمتغير مستقل) ودوره في تحقيق

- تتبع الأهمية العلمية للدراسة من خلال معرفة الدور الذي تؤديه استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- تنمية المتغيرات التي تتمتع بالثقة/الثبات والمصادقية، والتي يمكن أن يستخدمها الباحثون لقياس دور استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- تتمثل أهمية الدراسة في أن هذا الموضوع يعد موضوعاً حيوياً وجديداً، في إثراء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي وخاصة المهتمة بالدراسات الإدارية، حيث توفر هذه الدراسة قاعدة بيانات لمساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال لإجراء مزيد من الأبحاث في هذا المجال.

٢/٣. الأهمية العملية:

- تسلط الدراسة الضوء على أهمية الدور الذي تؤديه استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان. والتعرف علي التحديات التي تواجه المسؤولين في الجامعات الحكومية، وكذلك معالجة المعوقات التي تؤدي إلى تحسين جودة هذه الخدمات.
- التعرف على استراتيجيات التعليم المتبعة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، ومدى مساهمتها في تحقيق جودة الخدمات التعليمية.
- تحليل العلاقة بين استراتيجيات التعليم وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، وذلك من أجل فهم أفضل لكيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على الجودة.
- تقديم مقترحات وتوصيات لدى القائمين على تقديم الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية للوقوف على أهمية موضوع الدراسة وأهمية إبراز جوانب القوة الناتجة عن تطبيقها.

٤- أهداف الدراسة.

هذه الدراسة تهدف إلى توضيح أهمية دور استراتيجيات التعليم في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية في سلطنة عمان باستخدام النقاط التالية كإشارات عامة:

مهارات التفكير النقدي. وفي ظل التطورات الحديثة في مجال التعليم والتكنولوجيا، أصبح من الضروري أكثر من أي وقت مضى فهم واستخدام الاستراتيجيات التعليمية الفعالة (إبراهيم ومحمد، ٢٠٢٢).

١- ماهية استراتيجيات التعليم.

تشمل استراتيجيات التعليم المختلفة الطرق والأساليب التي يتم استخدامها في تقديم المواد التعليمية، وتنظيم الدروس، وتفاعل الطلاب مع المحتوى. من الأمثلة على هذه الاستراتيجيات: التدريس التفاعلي، والتعلم النشط، واستخدام التكنولوجيا في التعليم، والتقييم المستمر. وفيما يلي بعض مفاهيم استراتيجيات التعليم:

الاستراتيجيات التعليمية تمثل: الأدوات والتقنيات التي يستخدمها المعلمون لنقل المعرفة وتعزيز فهم الطلاب. تشمل هذه الاستراتيجيات مجموعة متنوعة من الأساليب والممارسات التي تهدف إلى جعل العملية التعليمية فعالة ومثيرة للطلاب. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات الدروس التفاعلية، المشاركة الطلابية، استخدام التكنولوجيا، والتقييم الشامل (بن صالح وآخرون، ٢٠١٩).

استراتيجيات التعليم تشير إلى: الأساليب والتقنيات التي يستخدمها المعلمون والمدرسون لتوصيل المعرفة وتسهيل التعلم وفهم الطلاب. تعتبر هذه الاستراتيجيات مجموعة من الأدوات والتفاعلات التي تهدف إلى تحقيق أهداف تعليمية محددة. إنها تساهم في جعل عملية التعلم أكثر فاعلية وتحفيزاً للطلاب (إبراهيم ومحمد، ٢٠٢٢).

وتعرف أيضاً مفهوم استراتيجيات التعليم: بأنها مجموعة من الخطط والإجراءات التي يتم اتباعها لتحقيق أهداف تعليمية معينة. وتتنوع استراتيجيات التعليم بتنوع الأهداف التعليمية، وطبيعة المادة التعليمية، وخصائص المتعلمين (إبراهيم ومحمد، ٢٠٢٢).

٢- أهمية استراتيجيات التعليم.

استراتيجيات التعليم لها أهمية كبيرة في عملية التعلم وتطوير القدرات التعليمية للطلاب. والتالي بعض الجوانب المهمة لأهمية استراتيجيات التعليم (علي وصالح، ٢٠٢٠)، (بن صالح وآخرون، ٢٠١٩):

جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان (كمؤشر تابع) وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة.

٢/٥. المنهج التطبيقي:

تم قياس دور النشاط السياحي في تحقيق التنمية الاقتصادية في سلطنة عمان بمقياس (Likert) خماسي التدرج، وسيتم معالجة البيانات التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات الدراسة، وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS.

٦- حدود الدراسة.

لتحقيق الهدف من الدراسة تم تحديدها في النواحي التالية:

- **الحدود التنظيمية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.
- **الحدود الزمنية:** وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية خلال الربع الأخير من عام ٢٠٢٣م.
- **الحدود البشرية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على العاملين والمسؤولين في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان.

القسم الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة.

ستتناول الدراسة في هذا القسم الإطار التعريفي لاستراتيجيات التعليم وجودة الخدمات التعليمية بالجامعات الحكومية بسلطنة عمان، فيما يلي:

أولاً: استراتيجيات التعليم.

التعليم هو عملية تأثيرية ومستمرة تشكل أساس التطور الفردي والاجتماعي. حيث يلعب دوراً حاسماً في بناء مستقبل الأفراد وتطوير المجتمعات، ويعزز من قدرتهم على التفكير والتحليل والتفاعل مع العالم من حولهم. لكن لتحقيق هذه الأهداف النبيلة في عملية التعلم، يتطلب التركيز على الاستراتيجيات التعليمية (أحمد وعبدالله، ٢٠٢١).

تلعب استراتيجيات التعليم دوراً أساسياً في تحقيق الأهداف التعليمية وتعزيز جودة التعليم. إذ تساعد في تحفيز الطلاب وتحفيزهم للمشاركة الفعالة في العملية التعليمية وتحسين فهمهم للمواد وتطوير

٣- أنواع استراتيجيات التعليم.

تتنوع استراتيجيات التعليم إلى مجموعة من الأنواع، منها (أحمد وعبدالله، ٢٠٢١)، (علي وصالح، ٢٠٢٠):

١/٣. استراتيجيات التعليم النشط: وهي استراتيجيات تركز على المتعلم، وتسعى إلى إشراكه في عملية التعلم بشكل فعال. وتتضمن هذه الاستراتيجية مجموعة من الأساليب، مثل:

- ❑ **التعلم التعاوني:** حيث يعمل الطلاب معاً في مجموعات صغيرة لتحقيق أهداف التعلم.
- ❑ **التعلم القائم على المشاريع:** حيث يقوم الطلاب بتنفيذ مشروع معين يتطلب منهم البحث والتحليل وحل المشكلات.
- ❑ **التعلم القائم على المحاكاة:** حيث يتعرض الطلاب لمواقف واقعية أو افتراضية من خلال استخدام تقنيات المحاكاة.
- ❑ **التعلم القائم على الألعاب:** حيث يتعلم الطلاب من خلال المشاركة في ألعاب تعليمية.

٢/٣. استراتيجيات التعليم التكنولوجي: وهي استراتيجيات تعتمد على استخدام التقنيات التعليمية الحديثة في عملية التعلم. وتتضمن هذه الاستراتيجية مجموعة من الأدوات والتطبيقات، مثل:

- ❑ **التعلم الإلكتروني:** حيث يتعلم الطلاب من خلال استخدام التكنولوجيا والوسائل الرقمية لتقديم المحتوى التعليمي وتعزيز التفاعل.
- ❑ **التعلم المدمج:** حيث يجمع بين التعلم الإلكتروني والتعلم التقليدي.
- ❑ **الواقع الافتراضي والواقع المعزز:** حيث يتعرض الطلاب لتجارب واقعية أو افتراضية من خلال استخدام تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز.

٣/٣. استراتيجيات التعليم التعاوني: وهي استراتيجيات تعتمد على العمل الجماعي بين المتعلمين لتحقيق أهداف التعلم. وتشجع هذه الاستراتيجية على التعاون بين الطلاب لحل المشكلات والمشاركة في مشروعات جماعية وتتضمن هذه الاستراتيجية مجموعة من الأساليب، مثل:

- ❑ **التعلم التعاوني الصفّي:** حيث يعمل الطلاب معاً في مجموعات صغيرة داخل الفصل الدراسي.

١/٢. تعزيز التفاعل والمشاركة: استراتيجيات التعليم تشجع على التفاعل بين المعلم والطلاب وبين الطلاب أنفسهم. تزيد من فرص المشاركة الفعّالة وتحفز على النقاش وتبادل الأفكار.

٢/٢. تحفيز التفكير النقدي: تعزز استراتيجيات التعليم من التفكير النقدي والتحليلي لدى الطلاب، مما يمكنهم من فهم المفاهيم بعمق وتطوير مهارات حل المشكلات.

٣/٢. تلبية احتياجات الطلاب المتنوعة: تمكن استراتيجيات التعليم من معالجة اختلافات الطلاب في الأساليب وأوتار التعلم. يمكن تخصيص الاستراتيجيات لتلبية احتياجات الطلاب ذوي التفضيلات المختلفة.

٤/٢. تعزيز التذكر والاستيعاب: بفضل الاستراتيجيات الفعّالة، يمكن زيادة قدرة الطلاب على الاستيعاب والتذكر الفعّال للمواد.

٥/٢. تعزيز التحفيز والاهتمام: يمكن أن تجعل استراتيجيات التعليم الدروس أكثر جاذبية وتزيد من اهتمام الطلاب بالمواد التعليمية. كما تساعد استراتيجيات التعليم المبتكرة والممتعة المتعلمين على جعل عملية التعلم أكثر إثارة وتشويقاً، مما يدفعهم إلى التعلم بدافع ذاتي، وبالتالي تحقيق أهداف التعلم بشكل أفضل.

٦/٢. تحفيز التعلم الذاتي: تساعد استراتيجيات التعليم الهادفة إلى تنمية مهارات التعلم الذاتي المتعلمين على التعلم بشكل مستقل، مما يعزز مستويات الإبداع والابتكار لديهم، ويجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع تحديات سوق العمل.

٧/٢. مواجهة تحديات سوق العمل: تساعد استراتيجيات التعليم التي تركز على تنمية المهارات الحياتية والمهنية المتعلمين على اكتساب المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع تحديات سوق العمل، مما يعزز فرصهم في الحصول على فرص عمل مناسبة.

٨/٢. تعزيز التقييم وتحسين الأداء: يمكن استخدام استراتيجيات التعليم لتقييم أداء الطلاب بشكل منهجي ولتحسين الأداء الأكاديمي.

٩/٢. تعزيز التعلم مدى الحياة: تعزز استراتيجيات التعليم التفاعل الدائم مع المعرفة وتشجع على تعلم الطلاب مدى الحياة.

٤- عوامل اختيار استراتيجية التعليم المناسبة.

اختيار الاستراتيجية التعليمية المناسبة يعتمد على العديد من العوامل، بما في ذلك السياق التعليمي وأهداف التعلم واحتياجات الطلاب. وفيما يلي بعض العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها عند اختيار الاستراتيجية التعليمية (إبراهيم ومحمد، ٢٠٢٢):

١/٤. مستوى المهارات والقدرات لدى المتعلمين: إذا كان المتعلمون من ذوي القدرات العالية، فقد تحتاج إلى اختيار استراتيجية تعليم أكثر تحدياً، مثل: استراتيجية التعلم القائم على المشاريع أو استراتيجية حل المشكلات. أما إذا كان المتعلمون من ذوي القدرات المنخفضة، فقد تحتاج إلى اختيار استراتيجية تعليم أكثر سهولة، مثل: استراتيجية التعلم القائم على الشرح أو استراتيجية التعلم القائم على الممارسة.

٢/٤. أسلوب التعلم لدى المتعلمين: يتعلم بعض الطلاب بشكل أفضل من خلال التعلم الذاتي، بينما يتعلم البعض الآخر بشكل أفضل من خلال التعلم التعاوني أو التعلم القائم على التوجيه.

٣/٤. الاهتمامات والاحتياجات لدى المتعلمين: قد يكون لدى بعض الطلاب اهتمامات أو احتياجات خاصة تتطلب استخدام استراتيجية تعليم محددة.

٤/٤. الوقت المتاح: قد تحتاج إلى اختيار استراتيجية تعليم يمكن إكمالها في الوقت المتاح.

٥/٤. البيئة التعليمية: قد تتطلب بعض الاستراتيجيات التعليمية بيئة تعليمية معينة، مثل: بيئة تعليمية تعاونية أو بيئة تعليمية افتراضية.

هذه العوامل تشكل إطاراً أساسياً لاختيار الاستراتيجية التعليمية المناسبة. يجب أن تكون الاستراتيجية ملائمة ومتوافقة مع هذه العوامل لضمان تحقيق الأهداف التعليمية بشكل فعال.

ثانياً: جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية.

١- ماهية جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية هي هدف أساسي لكل مؤسسة تعليمية. من خلال التركيز على تحسين جودة الخدمات التعليمية، ويمكن للمؤسسات التعليمية تحقيق أهدافها التعليمية وإعداد المتعلمين للنجاح في الحياة.

□ **التعلم التعاوني عن بعد:** حيث يعمل الطلاب معاً في مجموعات صغيرة عبر الإنترنت.

٣/٤. **استراتيجيات التعليم التقييمي:** وهي استراتيجيات تسعى إلى تقييم مخرجات التعلم بشكل مستمر. ويتم تقديم تقييم دوري لأداء الطلاب ومعرفة مستوى تحقيق الأهداف التعليمية، وتتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من الأساليب، مثل:

□ **التقييم البنائي:** حيث يتم تقييم مخرجات التعلم بشكل مستمر خلال عملية التعلم.

□ **التقييم التكويني:** حيث يتم تقييم مخرجات التعلم في نهاية كل وحدة تعليمية.

□ **التقييم الختامي:** حيث يتم تقييم مخرجات التعلم في نهاية المقرر الدراسي.

وهناك العديد من أنواع استراتيجيات التعليم التي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف تعليمية محددة. وهناك بعض الأنواع الشائعة لاستراتيجيات التعليم، منها الآتي:

□ **الدروس المباشرة:** هذه الاستراتيجية تشمل شرح المعلم للمواد ونقل المعرفة مباشرة إلى الطلاب. يتضمن ذلك المحاضرات والعروض التقديمية والشرح المباشر.

□ **المناهج المفتوحة:** تتيح هذه الاستراتيجية للطلاب اختيار المواد التعليمية والموارد وتحديد وتنظيم خطتهم الدراسية.

□ **التعلم بناءً على المشكلات:** يتم توجيه الطلاب لحل مشكلات حقيقية وتطبيق المعرفة والمهارات في سياقات عملية.

□ **التدريب وورش العمل:** تتضمن هذه الاستراتيجية جلسات تدريبية عملية تهدف إلى تطوير مهارات معينة.

□ **المشروعات البحثية:** تشجع على إجراء أبحاث مستقلة للطلاب وتقديم نتائجها.

□ **التعلم بالتجارب والتجارب العملية:** يشجع على الاستفادة من التجارب العملية والتطبيق الفعلي للمفاهيم التعليمية.

هذه بعض الأمثلة على استراتيجيات التعليم، ويمكن تكييف ودمج هذه الاستراتيجيات بشكل مختلف حسب الاحتياجات والمواد التعليمية. تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تحفيز التفكير النقدي وتعزيز فهم الطلاب وتحفيزهم للمشاركة الفعالة في العملية التعليمية.

□ **مراعاة الاحتياجات الشخصية:** تشمل القدرة على تلبية احتياجات الطلاب الشخصية والاهتمامات ومساعدتهم في تحقيق أهدافهم الشخصية.

٢- أهمية جودة الخدمات التعليمية.

جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية لها أهمية كبيرة وتؤثر على مختلف الجوانب، سواء كان ذلك على مستوى الطلاب أو المجتمع أو المؤسسات التعليمية ذاتها. **والآتي بعض الجوانب الهامة لأهمية جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية (محمود وآخرون، ٢٠٢٢):**

١/٢. **تحقيق الأهداف التعليمية:** جودة الخدمات التعليمية تساهم في تحقيق الأهداف التعليمية المحددة للجامعة. ذلك يتضمن تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات والقيم التي يحتاجونها لتحقيق النجاح الأكاديمي والمهني.

٢/٢. **تطوير القوى العاملة:** الجامعات الحكومية تلعب دورًا حاسمًا في تأهيل القوى العاملة في البلاد. جودة التعليم في هذه الجامعات تساهم في تزويد السوق بالعمال المهرة والمؤهلين للقيام بالأعمال والمساهمة في تطوير الاقتصاد.

٣/٢. **التنافسية العالمية:** جودة التعليم تساهم في تحسين التصنيفات العالمية للجامعات. هذا يساهم في جعل الجامعات الحكومية أكثر جذبًا للطلاب والباحثين من جميع أنحاء العالم.

٤/٢. **التنوع والتضمين:** جودة الخدمات التعليمية تتيح للجامعات أن تكون بيئة تعليمية تعترف بالتنوع والتضمين. تلبية احتياجات الطلاب من مختلف الخلفيات والقدرات وتعزز التسامح والاحترام المتبادل.

٥/٢. **البحث والابتكار:** جودة البيئة التعليمية تعزز البحث والابتكار. الأساتذة والباحثين في الجامعات الحكومية يمكنهم تطوير الأبحاث والمشاريع التي تلبية احتياجات المجتمع وتحسن من حياة الناس.

٦/٢. **التنمية المستدامة:** جودة الخدمات التعليمية تساهم في تطوير الموارد البشرية والاقتصاد والاجتماع بشكل عام. تساهم في تحسين جودة الحياة وتعزز التنمية المستدامة.

جودة الخدمات التعليمية هي قدرة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات تعليمية تلبية احتياجات المتعلمين وتتوافق مع معايير الجودة المحددة. وتتمثل هذه الاحتياجات في حصول المتعلمين على تعليم فعال يضمن لهم اكتساب المعرفة والمهارات والقدرات اللازمة للنجاح في حياتهم الشخصية والمهنية (بن عبدالله وآخرون، ٢٠٢٢).

وهي أيضاً مجموعة من الخصائص والسمات التي تحدد مدى تلبية المؤسسة التعليمية أو النظام التعليمي لاحتياجات وتوقعات الطلاب وأفراد المجتمع بشكل عام. تعتبر جودة الخدمات التعليمية مقياساً هاماً لتقييم كفاءة وفعالية العملية التعليمية وكيفية تحقيق الأهداف التعليمية. **وفيما يلي بعض العناصر الرئيسية التي تحدد جودة الخدمات التعليمية (عبدالله وآخرون، ٢٠٢٢):**

□ **محتوى التعليم:** يشمل مدى انعكاس المناهج والمواد التعليمية لأحدث المعرفة والأبحاث ومدى توافقها مع أهداف التعلم.

□ **أساليب التدريس:** تشمل الاستراتيجيات والتقنيات التي يستخدمها المعلمون لنقل المعرفة وتشجيع التفاعل والمشاركة.

□ **بيئة التعلم:** تشمل البنية التحتية والمرافق التي تتيح للطلاب التعلم بشكل فعال ومريح.

□ **التقييم والتقويم:** تشمل طرق تقييم أداء الطلاب وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف التعليمية.

□ **التفاعل والدعم الاجتماعي:** تشمل جودة العلاقات بين الطلاب والمعلمين وبين الطلاب أنفسهم، ودعم الطلاب من قبل الإدارة والزملاء.

□ **التنوع والتضمين:** تشمل مدى قدرة النظام التعليمي على تلبية احتياجات الطلاب من مختلف الخلفيات والقدرات.

□ **التحسين المستمر:** تشمل إمكانية تطوير وتحسين الخدمات التعليمية بناءً على تقييمات وتغذية راجعة.

□ **الوصول والتواصل:** تشمل القدرة على الوصول إلى المواد التعليمية بسهولة وفهمها بشكل فعال والتفاعل مع المعلمين والزملاء.

□ **التوجيه والمساعدة الأكاديمية:** تشمل دعم الطلاب في تحديد مساراتهم الأكاديمية وتقديم المشورة والمساعدة الأكاديمية عند الحاجة.

١٠/٣. التقييم والتحسين المستمر: وتتضمن عمليات التقييم الدورية والمراجعة، وخطط التحسين وتنفيذها).

٤- كيف تؤثر استراتيجيات التعليم علي جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

استراتيجيات التعليم تؤثر بشكل كبير على جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية. من خلال (بن عبدالله وآخرون، ٢٠٢٢):

- تعزيز التعلم النشط والمشاركة: استراتيجيات التعليم التفاعلية والمشاركة تشجع الطلاب على المشاركة الفعالة في العملية التعليمية. هذا يساهم في تعزيز فهمهم وتطوير مهارات التفكير والتفكير النقدي.
- تحسين التفكير النقدي والتحليل: استراتيجيات التعليم تشجع الطلاب على التفكير النقدي والتحليلي، مما يساهم في تطوير قدراتهم في تقييم المعلومات واتخاذ قرارات منطقية.
- تعزيز الذاتية والمسؤولية: الاستراتيجيات التعليمية تمكن الطلاب من تحمل المسؤولية الشخصية لتعلمهم وتحفزهم على تطوير مهارات الإدراك الذاتي وتنظيم الوقت.
- تحسين الاستفادة من التكنولوجيا: الاستراتيجيات التعليمية تسمح بالاستفادة من التكنولوجيا في تقديم المواد التعليمية بشكل أفضل، مما يساهم في توفير مواد تعليمية متطورة ومحتوى متنوع.
- تعزيز التقييم والتغذية الراجعة: استراتيجيات التعليم تساعد في تحسين عمليات التقييم وتوجيه الطلاب نحو تحقيق الأهداف التعليمية. هذا يزيد من تحسين الأداء الأكاديمي وتلبية احتياجات الطلاب.
- تحفيز التعلم المستمر: الاستراتيجيات التعليمية تشجع على التعلم المستمر وتطوير المهارات والمعرفة على مر الوقت، مما يساعد الطلاب على تطوير مهارات حياتية تفيدهم في مساراتهم المهنية.
- تحقيق أهداف التعلم: استراتيجيات التعليم تساعد الطلاب في تحقيق أهدافهم التعليمية بشكل أكثر فعالية. هذا يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وتحقيق النجاح الأكاديمي.
- تعزيز التنوع والتضمين: استراتيجيات التعليم يمكن أن تساهم في تعزيز التنوع

٧/٢. المسؤولية الاجتماعية: الجامعات الحكومية تلعب دورًا حيويًا في تعزيز المسؤولية الاجتماعية. تساهم في تنمية القيم والأخلاق وتعزز التوجيه والمشاركة المجتمعية.

٣- معايير قياس جودة الخدمات التعليمية.

قياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية يشمل استخدام مجموعة متنوعة من المعايير والمؤشرات. هذه المعايير تساعد على تقييم أداء الجامعات ومدى تلبية احتياجات الطلاب والمجتمع. نذكر منها الآتي (بن صالح وآخرون، ٢٠١٩):

- ١/٣. أداء الطلاب: وتتضمن (معدلات التخرج والتسجيل والانتقال، أداء الطلاب في الاختبارات والامتحانات، معدلات التحسين في الأداء الأكاديمي).
- ٢/٣. تعليم الأساتذة: تتضمن (مؤهلات وخبرة الأساتذة، نسبة الأساتذة ذوي الدكتوراه، ونشاط البحث والنشر العلمي).
- ٣/٣. البنية التحتية والمرافق: تتضمن (جودة المعامل والمرافق التعليمية، التكنولوجيا المستخدمة في العمليات التعليمية، والوصول إلى المواد التعليمية والمكتبات).
- ٤/٣. تقييم الطلاب: تتضمن (رضا الطلاب عن الجودة التعليمية، معدلات الانتقادات والشكاوى، ومشاركة الطلاب في العمليات التقييمية).
- ٥/٣. التنوع والتضمين: تتضمن (جهود الجامعة في دعم التنوع والتضمين، توفير فرص تعليمية للطلاب من مختلف الخلفيات).
- ٦/٣. التوظيف والمهنية: تتضمن (نسبة الخريجين الذين يجدون وظائف في مجالاتهم، أداء الخريجين في مجالاتهم المهنية).
- ٧/٣. البحث والابتكار: تتضمن (الأبحاث والمشاريع التي تجريها الجامعة، النشاط البحثي والابتكاري).
- ٨/٣. المسؤولية الاجتماعية: تتضمن (جهود الجامعة في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة، الارتباط بالمؤسسات والهيئات الحكومية).
- ٩/٣. الموارد المالية: وتتضمن (ميزانية الجامعة وتوزيع الموارد، والاستدامة المالية والقدرة على تقديم الخدمات).

جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان (كمتغير تابع)، في إطار دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي على النحو التالي:

والتضمنين في الجامعات. تسمح للجامعات بتلبية احتياجات الطلاب من مختلف الخلفيات وتعزز التسامح والاحترام المتبادل.

١- القسم الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.

إعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لطبيعة الموضوع المتعلق بدراسة دور استراتيجيات التعليم (كمتغير مستقل) وتأثيره علي

جدول رقم (١): نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير المستقل(استراتيجيات التعليم)

Sig. (2-tailed)	t	Std. Deviation	Mean	عبارات قياس المتغير المستقل
.000	22.295	1.122	4.26	يتم توظيف استراتيجيات التعليم التفاعلية في المساق الدراسي.
.000	25.566	1.080	4.39	يتم التشجيع على التعلم النشط والمشاركة في العملية التعليمية.
.000	21.785	1.157	4.27	يتم تقديم دعم أكاديمي وتوجيه مناسب للمساعدة في تحقيق الأهداف التعليمية.
.000	22.286	1.145	4.28	يتم التوجيه إلى مصادر تعليمية عبر الإنترنت أو تطبيقات تعليمية خلال المساق الدراسي.
.000	23.272	1.079	4.26	يتم توفير فرص للمشاركة في أنشطة بحثية أو مشاريع تطبيقية خلال العملية التعليمية.
.000	13.809	1.100	3.76	يشارك الطلاب في العملية التعليمية.
.000	17.650	1.234	4.10	يتم توظيف التكنولوجيا في العملية التعليمية بشكل فعال.
.000	18.363	1.189	4.10	إن مخرجات التعليم الجامعي تلبي احتياجات سوق العمل.
.000	13.364	1.160	3.78	يتم تقييم مخرجات التعليم بشكل مستمر.
.000	27.650	1.057	4.47	يتم استخدام التقييم والتغذية الراجعة لتحسين الأداء الأكاديمي.

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ٢- تقارب قيمة الوسط الحسابي والوسيط والمنوال لكافة الفقرات ، وهو ما يشير إلي أن البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً.
- ٣- بلغت قيمة (ت) المحسوبة قيماً دالة إحصائية لكافة العبارات عند مستوى معنوية ١%.

- ١- ارتفاع قيمة المتوسط لعبارات قياس المتغير المستقل عن درجة المحايد وهو رقم (٣) ، أي أنها متوافرة بدرجة مرتفعة وتقع في فئة الموافق والموافق جداً.

جدول رقم (٢) : نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير التابع

Sig. (2-tailed)	t	Std. Deviation	Mean	عبارات قياس المتغير التابع
.000	20.800	1.151	4.21	توفر الجامعة بيئة تعليمية تشجع على التفاعل والمشاركة الفعالة.

.000	21.921	1.159	4.28	يتم توفير الموارد والمرافق التعليمية بشكل جيد ويمكن الوصول إليها بسهولة.
.000	14.550	1.300	3.95	يتم توفير الدعم الأكاديمي والتوجيه من قبل الأساتذة والمشرفين الأكاديميين بشكل جيد.
.000	21.222	1.219	4.30	يتم توفير مواد تعليمية ذات جودة عالية ومحتوى تعليمي مناسب.
.000	26.519	.778	4.04	يتم توظيف التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم المواد التعليمية.
.000	25.131	1.117	4.41	تهتم الجامعة بمراجعات الجودة والتحسين المستمر في الخدمات التعليمية.
.000	23.593	1.090	4.29	يتم توفير فرص للمشاركة في أنشطة ثقافية واجتماعية متنوعة من قبل الجامعة.
.000	27.055	1.045	4.42	يتم توفير دعم للطلاب من حيث التوظيف والتوجيه المهني.
.000	23.164	1.116	4.30	تساهم الجامعة في تنمية المهارات الشخصية والاجتماعية بالإضافة إلى المهارات الأكاديمية.
	20.541	.992	4.03	يتم توفير فرص للتبادل الثقافي والتعلم من طلاب من مختلف الخلفيات الثقافية.

SPSS المصدر: مخرجات برنامج

٣- بلغت قيمة (ت) المحسوبة قيما دالة إحصائية لكافة العبارات عند مستوى معنوية ١%

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

العلاقة بين متغيرات البحث:

يوضح الجدول التالي مصفوفة معاملات الارتباط لبيرون بين متغيرات البحث:

- ١- ارتفاع قيمة المتوسط لعبارات قياس المتغير التابع عن درجة المحايد وهو رقم (٣) ، أي أنها متوافرة بدرجة مرتفعة وتقع في فئة الموافق والموافق جدا.
- ٢- تقارب قيمة الوسط الحسابي والوسيط والمنوال لكافة الفقرات ، وهو ما يشير إلي أن البيانات موزعة توزيعا طبيعيا.

جدول رقم (٣): معامل الارتباط بين متغيرات البحث

جودة الخدمات التعليمية	استراتيجيات التعليم		
.811**	1	Pearson Correlation	استراتيجيات التعليم
.000		Sig. (2-tailed)	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

علاقة معنوية نظرا لانخفاض قيمة مستوى الدلالة عن ١% كما هو موضح نجمتين فوق قيمة معامل الارتباط.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية ذات تأثير إيجابي للمتغير المستقل (استراتيجيات التعليم) والمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٨١ تقريبا ، وهي

جدول رقم (٤) : معامل التحديد

Model Summary

Sig.	F	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	144.53	0.2354	.635	.658	.811 ^a	1

التعليم، وتعزيز قدرة الطلبة على المنافسة في سوق العمل.

٣. توجد بعض العوامل التي تؤثر على دور استراتيجيات التعليم في جودة الخدمات التعليمية، مثل:

- الكفاءة المهنية للهيئة التدريسية.
- التجهيزات والمرافق التعليمية.
- دعم الإدارة العليا.

٤. أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن ارتفاع قيمة المتوسط لعبارات قياس المتغير المستقل والمتغير التابع عن درجة المحايد وهو رقم (٣) ، أي أنها متوافرة بدرجة مرتفعة وتقع في فئة الموافق والموافق جدا.

٥. أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن تقارب قيمة الوسط الحسابي والوسيط والمنوال لكافة العبارات ، وهو ما يشير إلي أن البيانات موزعة توزيعا طبيعيا.

٦. أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن بلغت قيمة (ت) المحسوبة قيما دالة إحصائيا لكافة العبارات عند مستوى معنوية ١%

٧. أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ارتباط طردية ذات تأثير إيجابي للمتغير المستقل (استراتيجيات التعليم) والمتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) حيث بلغت قيمة معامل

يتضح من خلال اختبار ميل خط الانحدار أن قيمة معامل التحديد = ٦٥,٨% أن المتغير المستقل (استراتيجيات التعليم) يفسر التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) بنسبة ٦٥,٨% ، كما يتضح من قيمة F المحسوبة أنها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١%

النتائج والتوصيات

النتائج:

١. تتنوع استراتيجيات التعليم المتبعة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، حيث تعتمد كل جامعة على مجموعة من الاستراتيجيات التي تتناسب مع احتياجاتها وأهدافها.
٢. تؤثر استراتيجيات التعليم بشكل إيجابي على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، وذلك من خلال تحسين مخرجات

علي، شريفة آل مقبل. وصالح، عائشة الدغيشم. (٢٠٢٠). "دور استراتيجيات التعليم التعاوني في تعزيز التعلم لدى الطلاب ذوي الإعاقة"، المجلة العربية للتربية الخاصة، المجلد ٢٤، العدد ٢. جامعة الملك سعود (المملكة العربية السعودية).

بن صالح، محمد بن محمد السديري. وعبدالله، محمد بن محمد الأحمد بن محمد الأحمد. وبين محمد، عبدالله بن عبدالله الثنيان. (٢٠١٩). "استراتيجيات التعليم التقييمي في قياس مخرجات التعلم"، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد ٣٧، العدد ١.

<https://www.iasj.net/iasj/article/1448>
25

عبدالله، محمد خليفة. وعبدالعزیز، مني محمد. وعبدالمنعم، محمد علي. (٢٠٢٢). "جودة التعليم الجامعي في مصر: دراسة تحليلية لواقع الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية"، المجلة التربوية، المجلد ٣٤، العدد ٢.

محمود، محمد عبدالعزيز. وعبداللطيف، عبدالله. وعبداللطيف، عبدالمنعم. (٢٠٢٢). "تقييم جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية المصرية في ضوء معايير الجودة العالمية"، مجلة الإدارة التربوية، المجلد ٢٣، العدد ٢.

بن صالح، محمد بن محمد السديري. وبين عبدالله، محمد بن محمد الأحمد. وبين محمد، عبدالله بن عبدالله الثنيان. (٢٠١٩). "قياس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية السعودية في ضوء معايير الجودة العالمية"، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد ٣٧، العدد ١.

بن عبد الله، حمد بن علي النعيمي. وبين عبد العزيز، أحمد بن عبد الله النعيمي. وبين عبد الله، محمد بن محمد النعيمي. (٢٠٢٢). "جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية الإماراتية :

الارتباط ٠,٨١، تقريبا، وهي علاقة معنوية نظرا لانخفاض قيمة مستوى الدلالة عن ١% . بلغت قيمة معامل التحديد = ٦٥,٨% وهو ما يشير إلى أن المتغير المستقل (استراتيجيات التعليم) يفسر ٦٥,٨% من التغير في المتغير التابع للبحث متمثلا في استراتيجيات التعليم ، كما اتضح من قيمة F المحسوبة أنها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١%

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، تم تقديم التوصيات التالية:

١. ضرورة الاهتمام بتطوير استراتيجيات التعليم في الجامعات الحكومية بسلطنة عمان، وذلك من خلال التركيز على استراتيجيات تركز على الطالب، وتعزز التعلم القائم على الابتكار والتفكير النقدي.
٢. ضرورة توفير بيئة تعليمية محفزة للتعلم، وذلك من خلال تحسين الكفاءة المهنية للهيئة التدريسية، وتوفير التجهيزات والمرافق التعليمية المناسبة.
٣. ضرورة دعم الإدارة العليا للجامعات الحكومية بسلطنة عمان لدور استراتيجيات التعليم في جودة الخدمات التعليمية.

قائمة المراجع

إبراهيم، أحمد السيد. و محمد، إيمان فراج. (٢٠٢٢). "أهمية استراتيجيات التعليم النشط في تحسين التحصيل الدراسي"، مجلة دراسات تربوية ونفسية، المجلد ٢٧، العدد ١.

<https://www.iasj.net/iasj/article/88387>

أحمد، مني العتوم. وعبدالله، علاء الدين شحادة. (٢٠٢١). "أثر استخدام استراتيجيات التعليم التكنولوجي في تنمية مهارات التفكير الناقد لدى الطلاب"، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، المجلد ٤١، العدد ٣.

<https://www.iasj.net/iasj/article/165374>

دراسة تحليلية"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٢٢، العدد ٢.

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of identifying the role of education strategies on the quality of educational services provided at public universities in the Sultanate of Oman. The study used the descriptive-analytical method. The results of this study confirm the importance of education strategies in improving the quality of educational services provided at public universities in the Sultanate of Oman. Therefore, attention to the development of these strategies is one of the most important factors that can contribute to improving the quality of education in the Sultanate. The results also show that designing appropriate educational strategies and implementing them effectively can significantly contribute to enhancing students' experience and raising their academic performance.

Keywords: Education strategies, quality of government services, public universities in the Sultanate of Oman.

المجموعة الأولى : مجموعة الأسئلة التي تقيس استراتيجيات التعليم (المتغير المستقل):

م	العبارة	موافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	يتم توظيف استراتيجيات التعليم التفاعلية في المساق الدراسي.					
٢	يتم التشجيع على التعلم النشط والمشاركة في العملية التعليمية.					
٣	يتم تقديم دعم أكاديمي وتوجيه مناسب للمساعدة في تحقيق الأهداف التعليمية.					
٤	يتم توجيهه إلى مصادر تعليمية عبر الإنترنت أو تطبيقات تعليمية خلال المساق الدراسي.					
٥	يتم توفير فرص للمشاركة في أنشطة بحثية أو مشاريع تطبيقية خلال العملية التعليمية.					
٦	يشارك الطلاب في العملية التعليمية.					
٧	يتم توظيف التكنولوجيا في العملية التعليمية بشكل فعال.					
٨	إن مخرجات التعليم الجامعي تلبى احتياجات سوق العمل.					
٩	يتم تقييم مخرجات التعليم بشكل مستمر.					
١٠	يتم استخدام التقييم والتغذية الراجعة لتحسين الأداء الأكاديمي.					

المجموعة الثانية: مجموعة الأسئلة التي تقيس جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية (المتغير التابع):

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
١	توفر الجامعة بيئة تعليمية تشجع على التفاعل والمشاركة الفعّالة.					
٢	يتم توفير الموارد والمرافق التعليمية بشكل جيد ويمكن الوصول إليها بسهولة.					
٣	يتم توفير الدعم الأكاديمي والتوجيه من قبل الأساتذة والمشرفين الأكاديميين بشكل جيد.					
٤	يتم توفير مواد تعليمية ذات جودة عالية ومحتوى تعليمي مناسب.					
٥	يتم توظيف التكنولوجيا بشكل فعال في تقديم المواد التعليمية.					
٦	تهتم الجامعة بمراجعات الجودة والتحسين المستمر في الخدمات التعليمية.					
٧	يتم توفير فرص للمشاركة في أنشطة ثقافية واجتماعية متنوعة من قبل الجامعة.					
٨	يتم توفير دعم للطلاب من حيث التوظيف والتوجيه المهني.					
٩	تساهم الجامعة في تنمية المهارات الشخصية والاجتماعية بالإضافة إلى المهارات الأكاديمية.					
١٠	يتم توفير فرص للتبادل الثقافي والتعلم من طلاب من مختلف الخلفيات الثقافية.					