



قياس جودة الخدمة المقدمة للمعلمين في مراكز التدريب بمحافظات
السلطنة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL.

اعداد : فاطمة بنت صالح بن علي المقبالي

باحثة دكتوراه

2021

الملخص

هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة المقدمة للمعلمين في مراكز التدريب بمحافظة السلطنة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات SERVQUAL. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد ملائماً لطبيعة وأهداف هذا البحث، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي مدارس سلطنة عمان للعام الدراسي 2018 و2019، طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (382) معلم ومعلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة، ولتحليل استجابات افراد العينة تم استخدام البرنامج الاحصائي لتحليل البيانات، SPSS، كما تم إجراء مناقشة النتائج بطريقة وصفية وفقاً لاستجابات عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة الى النتيجة التالية درجة تطبيق الخدمات المقدمة في مراكز تدريب المعلمين بمحافظة السلطنة جاءت بدرجة موافق بدرجة كبيرة، وجاء ترتيب مجالات الجودة حسب استجابات المعلمين والمعلمات كالتالي (الأمان و، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) وأوصت الدراسة بضرورة تكرار قياس مستوى الجودة للخدمات بشكل منتظم للوقوف على مدى التحسين والتطوير في تلك الخدمات.

ABSTRACT

This study aimed at measuring the quality of the service provided to teachers of training centers in the governorates of the Sultanate of Oman using the inventory of measuring the gap between perceptions and anticipations (SERVQUAL). The researcher used the descriptive analytical approach for its suitability to the nature and objectives of this research. The study community consisted of teachers from all schools of Oman in the academic years 2018 and 2019. The study has been applied to a random sample of (382) male and female teachers. To achieve the study goals, a study tool was built in a form of a questionnaire that has been distributed to the study sample. To analyze the response of the sample individuals, SPSS analytical program for data analysis was used. Moreover, the results have been discussed descriptively based on the response of the study sample. The study concluded that the degree of applying the services provided in the teachers' training centers in the Omani governorates has got the choice "strongly agree". The fields of quality based on the teachers' responses have taken the following

order (safety, reliability, response, sympathy, and tangibility). The study recommended the necessity of repeating the measurement of services' quality regularly in order to identify the extent of improvement and development of those services.

محتويات البحث

| | |
|------------------------------------|----|
| ملخص البحث | ب. |
| ملخص البحث باللغة الإنجليزية | ج. |
| محتويات البحث | د. |
| قائمة الجداول | و. |
| قائمة الملاحق | و. |

الفصل الأول : خلفية الدراسة وأهميتها

| | |
|---------------------|----|
| مقدمة الدراسة | 1. |
| مشكلة الدراسة | 1. |
| أهداف الدراسة | 2. |
| أسئلة الدراسة | 3. |
| أهمية الدراسة | 3. |

| | |
|---|------------------------------|
| 3..... | حدود الدراسة |
| 4..... | محددات الدراسة |
| 4..... | المصطلحات الإجرائية |
| الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة | |
| 4..... | المقدمة |
| 5..... | مفهوم جودة الخدمة |
| 6..... | جودة الخدمة |
| 7..... | قياس جودة الخدمة |
| 8..... | الدراسات السابقة |
| 10..... | التعليق على الدراسات السابقة |
| الإجراءات المنهجية للدراسة | |
| 11..... | منهجية الدراسة |
| 11..... | مجتمع الدراسة |
| 11..... | عينة الدراسة |
| 11..... | أداة الدراسة |
| 11..... | الصورة الأولية لأداة الدراسة |
| 12..... | صدق الأداة |
| 13..... | الثبات |
| تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها | |
| 15..... | المقدمة |
| 16..... | السؤال الأول |

| | |
|---------|----------------------------|
| 17..... | السؤال الثاني |
| | المناقشة والتوصيات |
| 20..... | مقدمة |
| 20..... | مناقشة نتائج السؤال الأول |
| 22..... | مناقشة نتائج السؤال الثاني |
| 26..... | نتائج الدراسة |
| 26..... | التوصيات |
| 27..... | الخاتمة |
| 28..... | قائمة المراجع |
| 29..... | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | رقم الجدول |
|--------|------------|
| 13 | 1 |
| 14 | 2 |

| | | |
|----|---|---|
| 16 | المحك المعتمد في الدراسة | 3 |
| 16 | المتوسط والانحراف المعياري ل جودة الخدمة | 4 |
| 17 | المتوسط والانحراف المعياري لمجال الملموسية | 5 |
| 17 | المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاعتمادية | 6 |
| 18 | المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاستجابة | 7 |
| 19 | المتوسط والانحراف المعياري لمجال الأمان | 8 |
| 19 | المتوسط والانحراف المعياري لمجال التعاطف | 9 |

قائمة الملاحق

| | | |
|----|----------------------------------|---|
| 30 | جدول كريست مورجان لاختيار العينة | 1 |
| 31 | قائمة أسماء المحكمين | 2 |
| 32 | أداة الدراسة | 3 |

مقدمة

ان تطوير وتحسين أداء أي مؤسسة مرتبط بجودة الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسة للأفراد المستفيدين منها، لهذا أصبحت أبعاد الجودة تحتل مركزا متقدما في أولويات المنظمات الحديثة، عندما تقوم بتصميم منتج جديد ، وبما أن مؤسسات التعليم هي الأجر بتطبيق أبعاد جودة الخدمات لأنها هي التي تقوم بإعداد الأجيال للمستقبل ، فإن الخدمات التي تقدمها مراكز التدريب تعد أساس في تطوير وتحديث عملية التعليم .

وبما أن المعلم هو حجر الأساس في عملية التعليم لهذا لا بد من أعداده الأعداد الأمثل وتقديم له خدمة التدريب على مستوى عال من الجودة، لذلك تسعى وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان بالارتقاء بجودة أداء المعلمين في المدارس الحكومية وذلك من خلال اعداد مراكز تدريب المعلمين في كل محافظة تعليمية وتقديم الخدمات المناسبة لهم لإعدادهم علميا ومهنيا وتقنيا ليتمكنوا من مواكبة تطورات المتسارعة في العالم.

المشكلة

يشكل التعليم الأساس الرئيسي لبناء قدرات أجيال المستقبل، الذين هم يمثلون عماد الحضارات وتقدمها، لهذا فقد أولت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان التعليم اعداد المعلم أهمية كبيرة ، حيث أعدت مراكز تدريب في لتدريب المعلمين في المحافظات التعليمية ومهمته تدريب واعداد المعلمين أثناء الخدمة واثراء خبراتهم بكل ما هو مستجد في علوم التربية والتعليم .

وبما أن نوع وجودة الخدمات المقدمة في كل مؤسسة تعليمية هو دليل على تطور تلك المؤسسات وحرصها على تقديم كل ما هو ذات جودة وخدمة عالية ، فإن من التحديات التي تواجهها التنمية المهنية للمعلمين أثناء التدريب في مراكز تدريب المعلمين في المحافظات

التعليمية حسب ما ذكر (مسيرة التعليم في سلطنة عمان، 2014، ص 60) "ضعف البنية التحتية للتدريب في السلطنة بشكل عام الذي انعكس أثره سلبا على تنفيذ بعض البرامج" وهذا ويمكن القول أن جودة الخدمات التي تقدم أثناء التدريب لم تكن متوفرة، مما ينعكس على التدريب وبالتالي على جودة التدريس.

وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها الوزارة في مجال الارتقاء بجودة التدريس من خلال الارتقاء بجودة الخدمات التي توفرها أو تقديمها أثناء تقديم برامج الانماء المهني للمعلمين. حيث أن جودة البرنامج المقدم للمعلم يعكس جودة الخدمات التي قدمت له أثناء تنفيذ البرنامج وهذا كله ينعكس على جودة التدريس وبالتالي ارتفاع في التحصيل الدراسي لدى الطلبة، إلا أن مازالت هناك مجموعة المتطلبات التي يجب على الوزارة معالجتها حسب ما ورد في (التقرير الوطني للتعليم للجميع في سلطنة عمان، 2014) ومنها عدم وجود برامج فاعلية لتدريب المعلمين، وعدم تجهيز مراكز التدريب بمتطلبات الجودة في تقديم الخدمة، عدم وجود خطة واضحة للميدان التربوي لتنفيذ برامج الانماء المهني، لهذا تسعى هذه المراكز للارتقاء بالخدمات التي تقدمها للمعلمين وذلك من خلال قياس جودة الخدمات المقدمة، أي أن قياس جودة أي نظام تعليمي يقاس بجودة أداء المعلمين، وبالرغم من الدور الهام الذي تلعبه الجودة في المنظمات الخدمية فإن قياس جودة الخدمة مازال حديث العهد وموضع جدل بين الباحثين وغير مستخدم بطريقة منهجية من جانب الإدارة في المنظمات وخاصة التعليمية. لهذا فإن هذه الدراسة تسعى لقياس جودة الخدمات المقدمة في مراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة باستخدام قياس جودة الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL

أسئلة الدراسة :

ما درجة تطبيق جودة الخدمة التدريب بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة؟ .

ما العامل الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة؟ .

أهداف الدراسة :

التعرف على درجة تطبيق جودة الخدمة التدريب بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة

الكشف عن العامل الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.

أهمية الدراسة

التعرف على الخدمات التي تقدمها بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.

الكشف عن العامل الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.

من المتوقع الاستفادة من الدراسة لكل من:

** وزارة التربية والتعليم يمكن أن تستفيد من الدراسة وتعمل على تطوير وتحسين الخدمات الملموسة المقدمة لمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.

**** العاملون في مراكز التدريب من خلال تطوير يمكن لهم الاستفادة من خلال تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمعلمين في مراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.**

**** تكمن أهمية الدراسة في أنها تساهم في إثراء الأدب النظري التربوي في جودة الخدمات المقدمة في مراكز التدريب .**

**** ومن المتوقع أن تكون هذه الدراسة دافع لمزيد من الدراسات في جودة الخدمات التي تقدمها وزارة التربية والتعليم .**

حدود الدراسة

حدود الموضوع : تقتصر الدراسة الحالية على قياس درجة توافر أبعاد جودة الخدمات مراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة من خلال مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL .

الحدود البشرية : تناولت الدراسة وجهة نظر المعلمين والمعلمات في جودة الخدمات المقدمة في مراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة.

الحدود المكانية : طبقت الدراسة في أربع محافظات بالسلطنة (جنوب الباطنة والظاهرة والداخلية ومسندم)

الحدود الزمانية : طبقت الدراسة في العام الدراسي 2019/2020م.

مصطلحات الدراسة

جودة الخدمة: جودة الخدمة هي درجة مطابقة السمات والخصائص الكلية للمنتجات (محمد،2016).

وتعرف الباحثة جودة الخدمة اجرائيا : بأن جودة الخدمة في مراكز التدريب هي كل ما يمكن لمراكز التدريب أن تقدمه من خدمات للمعلمين أثناء تقديم برامج الانماء المهني، سواء هذه الخدمات مادية (قاعات أجهزة ومكتبة وخدمة الإنترنت مبني مجهز .) أو غير مادية (استقبال بابتسامة ، الشعور بالأمان ، التحفيز)

الإطار النظري والدراسات السابقة

المقدمة:

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورا مهما في مجال تقديم الخدمات التي أصبحت تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول ، مما ولد منافسة قوية بينها في سبل تقديم هذه الخدمات بهدف التحسين والتطوير ، وبما أن المؤسسات التعليمية جزء لا يتجزأ من مؤسسات المجتمع ككل وتسعى لتقديم أفضل الخدمات وخاصة عندما يتعلق الأمر بتدريب المعلمين لأنهم يمثلوا محور العملية التعليمية ككل ، وبهدف تحقيق الاستمرارية لابد من التحسين والتطوير لمواجهة جميع التحديات التي قد تواجه هذه المؤسسات ، ولما كانت عملية التطوير والتحسين عملية ملحة في العملية التعليمية كان لابد من قياس جودة الخدمات التي تقدم للمعلمين للوقوف على نقاط الضعف والقوة التي يستند اليها المسؤولين في عملية التطوير والتحسين والذي تنعكس بشكل مباشر على العملية التعليمية.

ولهذا يمكن القول بأن الجودة في تقديم الخدمات تعتبر من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات والمنظمات، والتي من خلالها يمكن لها أن تحسن من أدائها وتتطور من إنتاجها.

مفهوم جودة الخدمة

عرفت المواصفات الدولية ISO 9000:2000 الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة من الخصائص الموروثة في المنتج. فيما عرفتها الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها مجموعة من خواص ومواصفات السلعة أو الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها، فالجودة تحصيل حين تقدم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التي تحقق احتياجات الزبون (الشعبي والمخلافي 2016).

وقد ذكر (أحمد و عبدالرحمن والحاج، 2017) عدة تعريفات للجودة منها:

الجودة هي مدى قدرة المنظمة على انتاج وتقديم خدمات مميزة عن المنظمات الأخرى. وكذلك قدرتها على تلبية احتياجات المستفيد بما يتناسب مع الأهداف المنشودة. وقدرتها إجراء التغيير في خدماتها بما يتناسب مع السوق.

وترى الباحثة أن جودة الخدمة هي قدرة المؤسسة تقديم خدمة بما يتناسب مع احتياج الفعلي للمجتمع وحسب توقعات المستفيد مما يعكس رضاه بالدرجة الأولى عن تلك الخدمة . ويمكن القول كذلك هي قدرة المؤسسة على كسب رضى المستفيد من الخدمة وجعله يعود مرة أخرى للمؤسسة ، وذلك عن طريق توفير بنى تحتية للمؤسسة تسهل على المستفيد وكذلك توفر طاقم موظفين يمتلك اللباقة وحسن التصرف ويكون حسن المظهر ، لديه القدرة على لاستجابة لطالبات المستفيد وفقا لأي ظرف قد يطرأ

جودة الخدمة:

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة العليا للمنظمات مهما كانت نوعية نشاطها وحجمها، فهي تسعى دائما لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة، حتى تصل الى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثالا يبغى الجميع الوصول اليه وتحقيقه. حيث تقوم منظمات الخدمة باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة

خدماتها، والتي يقصد من ورائها توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة لزبائنها، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة (المحياوي، 2006).

ولهذا يمكن القول بأن الجودة في تقديم الخدمات تعتبر من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات والمنظمات، والتي من خلالها يمكن لها أن تحسن من أدائها وتتطور من انتاجها، حيث تقوم المؤسسات الى تقييم الوضع أثناء تقديم الخدمة وتعمل على التطوير والتحسين وفقا لاحتياجات المستفيد.

تأثيرات الجودة **Quality Effects**:

إن تحقيق الجودة يمكن أن يؤدي إلى:

- زيادة مطابقة المخرجات بالنسبة للمدخلات ومن ثم تعني زيادة الإنتاجية.
- ارتفاع كفاءة العمليات وتقليل كلفة التقويم وال فشل الداخلي والخارجي.
- الاستغلال الأمثل للموارد وتحسين كفاءة العملية الإنتاجية ثم تحسين المركز التنافسي للمؤسسة (محمد، 2006).

هناك يمكن أن نقول أن تطبيق الجودة ينعكس على الأداء للمؤسسة حيث أن رضى المستفيد يجعل الاقبال على الخدمة بشكل أكبر الأمر الذي يدفع بالمؤسسة بتقديم الأفضل في كل مرة، بحيث أن المنظمات تسعى الى تطوير وتحسين خدماتها من خلال معرفة احتياجات المستفيد وماهي توقعاته من الخدمة والعمل على تلبية تلك التوقعات.

قياس جودة الخدمة:

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة (محمد، 2006).

ومن أهم نماذج قياس جودة الخدمة نموذج SERVEQUL طول هذا النموذج الباحثين الامريكان (Parasuramann , Zeithanl, and Bertr,1985) حيث عرف هذا النموذج جودة الخدمة بأنها "، الخدمة المدركة أو الملموسة أو المقدمة" ويعتمد هذا على قياس الفرق بين الخدمة المدركة والمقدمة .

ويعد SERVEQUL نموذج جودة الخدمة أحد المقاييس الشائعة، وتعود أسسه النظرية الى نموذج الثغرات، ويعرف جودة الخدمة من حيث الفرق بين توقعات العميل وتصورات الأداء وتعرف توقعات العميل على أنها " المعتقدات حول تقديم الخدمة التي تشكل معايير أو نقاط مرجعة تحكم من خلالها على الأداء " بينما يعرف تصورات الأداء على أنها "تقييمات ذاتية للتجربة الفعلية للخدمة " عبر التفاعل مع مقدمي الخدمة (Brochado, 2009).

ويمكن القول حسب هذا النموذج أن جودة الخدمة تمثل التباين بين توقعات المعلمين من الخدمة المعروضة وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة. حيث سعى هذا النموذج الي قياس ادراك المستفيد من الخدمة والذي يعتمد على الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة.(et.al,1985, Parasuramann).

ويمكن التعبير عنها بالعبرة التالية:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة – توقعات المستفيدين من الخدمة

وفي عام 1985 تمكن parasuraman وزملاؤه من بلورة وتحديد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وقد توصلت أبحاثهم الى خمسة أبعاد لجودة الخدمة وهي :

الملموسية : وهي الأشياء الحسية الملموسة أو المظهر الخارجي ، وهي الانطباع الأولي عن الخدمة التي تقدمها المؤسسة للمستخدمين منها من حيث اظهار التسهيلات المادية من معدات وخدمات انترنت ، وسائل اتصال ومعدات ومبني مجهز بجميع الاحتياجات وكذلك مظهر الأفراد والعاملين .

حتى تحقق هذه الخدمات وغايتها فإنها تتطلب مجموعة من المظاهر المادية من الاهتمام بالمكاتب وغرف الانتظار والتسهيلات المتوفرة من خدمات انترنت وهاتف ووسائل اتصال سريعة ونشرات تعريفية

الاعتمادية : وهي القدرة على الوفاء بالوعود التي قطعتها المنظمة على نفسها ، وتشير الاعتمادية الى الثقة المتبادلة والصدق والعدالة والأخلاق ويمكن القول بأن الاعتمادية هي قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها قبل واثناء تقديم الخدمة .

الاستجابة : وهي تقديم الخدمة الفورية لمساعدة المستخدم ، وهي رغبة واستعداد العاملين في المنظمة مساعدة المستخدمين في تزويدهم بخدمة جيدة وسريعة ، حتى يشعر المستخدم أنه أكثر قيمة عندما يحصل على أفضل خدمة مقدمة .

الأمان : اللطف والمعرفة من الموظفين وقدرتهم على بث الثقة ، وهو شعور المستخدم بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها ، وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها المستخدم من الخدمة ، كذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة ، وكذلك شعوره بأن العاملين في المنظمة هم كفاء لتقديم هذه الخدمة .

التعاطف : رعاية الفوائد الفردية التي توفرها المنظمة للمستفيدين وهو الاهتمام الفردي من أفراد المنظمة للمستفيدين يجعلهم يشعروا بقيمة إضافية وخاصة ، وكذلك يشعر المستفيد أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس ، وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ، ومن الضروري شعوره بأن المؤسسة تفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك .

الدراسات السابقة :

دراسة (نسرين والبرطمانى، 2017) هدفت الدراسة إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات (SERVQUAL) وقد استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي مضافا إليه تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة ، وقد اعتمد البحث على مقياس (SERVQUAL) حيث ترجمته الباحثتان وإعادة صياغة بعض العبارات بما يتناسب ومجتمع الدراسة ، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بلغت (151) من الأكاديميين بجامعة السلطان قابوس والموظفين بالمركز والمتدربين فيه ، وقد توصل البحث أن جودة الخدمات المقدمة فعليا والخدمات المتوقعة ذات مستوى عال من الجودة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (النوع ، الوظيفة ، العمر) في جميع أبعاد جودة خدمات المركز

راسة (الشعبي والمخلافي، 2016) هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالدمام من وجهة نظر الدارسين فيها، حيث بلغت العينة (286) دارسا ودارسة ، وقد أظهرت هذه النتائج أن هناك فجوة سالبة دالة احصائيا بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم على مستوى مجالات الخدمة والدرجة الكلية لتلك المجالات وهذه تعزى لمتغير الجنس في ادراك الدارسين تجاه مجالات الخدمة الآتية (الاعتمادية ، الاستجابة ، السلامة والأمن ، والتعاطف) في الدرجة الكلية للمجالات ، وكانت هذه الفروق لصالح الذكور .

كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية معنوية في مستوى الخدمة في المجالات الاعتمادية والأمان في الدرجة الكلية لتلك المجالات تعود لصالح الملتحقين ببرنامج ما بعد البكالوريوس، وبعدم وجود فروق معنوية حول توقع الخدمة في العناصر الملموسية والاستجابة والتعاطف تعود لاختلاف المستوى التعليمي، بينما كانت هناك فروق معنوية بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة في المجالات العناصر الملموسية الاستجابة والأمان والتعاطف وكانت تلك الفروق لصالح الخدمة المتوقعة.

دراسة (لعاني والراسبية ، 2013) هدفت الدراسة إلى الكشف عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس ، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغت (610) طالبا وطالبة ، لجمع البيانات وتم استخدام استبيان مكون من (59) فقرة ، وأظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي لاستجابات أفراد العينة سجل لصالح مجال خدمات الارشاد والتوجيه ، في حين أدنى متوسط حسابي سجل لصالح خدمات التغذية الطلابية ، كما أظهرت بأن جودة الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب للطالبات جاءت بمستوى أعلى من الذكور في مجال الإدارة الاجتماعية والإسكان الطلابي .

هدفت دراسة (Karl,2011) الى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، واستخدمت الباحثة استبانة مكونه من 22 سؤالا، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وكذلك بينت نتائج استخدام مقياس SERVQUAL أن هناك فجوات في العناصر الخمسة لمقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، وخلصت الدراسة الى ضرورة تطبيق المقياس باستمرار في جامعات ماليزيا للتعرف على نقاط القوة والضعف.

كما أجريت دراسة (Chienh، 2009) حول علاقة رضا الطلبة بجامعة آسيا بجودة الخدمات ،استخدم الباحث المنهج الوصفي طبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت 200 طالب ، وتوصلت النتائج الى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا الطلبة وجودة الخدمة .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة وعناصرها الرئيسية يمكن رصد جوانب التشابه والاختلاف بينها وبين هذه الدراسة من حيث مجتمع العينة والمنهج الاحصائي وأداة الدراسة والنتائج والتي كان لها بالغ الأثر في اعداد هذه الدراسة.

الدراسات التي تناولت جودة الخدمة اختلفت جميعها مع الدراسة الحالية فقد جاءت في مؤسسات التعليم العالي وبعد تحليل الدراسات تبين أن معظم الدراسات اتفقت مع الدراسة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الاستبانة كأداة للدراسات على عينات عشوائية. واختلفت النتائج كلا حسب الهدف الدراسة والمقياس الذي استخدم في ذلك.

إذا من خلال ذلك نستطيع القول بأن أغلب الدراسات اتفقت مع محاور الدراسة والأسلوب الاحصائي وأداة الدراسة. واختلفت في مجتمع الدراسة.

الإجراءات المنهجية للدراسة منهجية الدراسة

سنتناول هنا شرحا لطريقة الدراسة الميدانية، واجراءاتها، واصفا للمجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة فيها وتطويرها وضبطها احصائيا، وإجراءات تطبيقها، والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة، وطريقة جمع البيانات ثم تحليل النتائج.

المنهجية

منهجية الدراسة تحقيقا لأهداف الدراسة وللإجابة على أسئلة الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، وذلك لأن المنهج الوصفي يساعد على فهم وتحليل الجوانب المختلفة للموضوع .

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يتكون من جميع معلمي مدارس سلطنة عمان للعام الدراسي 2018 و2019، حيث بلغ إجمالي المعلمين والمعلمات في مدارس السلطنة في ذلك العام الدراسي طبقاً للإحصائية التي وردت على موقع البوابة التعليمية (56428) معلماً ومعلمة.

عينة الدراسة

ستقوم الباحثة باختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بلغت (382) من إجمال المجتمع البالغ عددهم (56428)) وتم تحديدهم من خلال الاستعانة بجداول جداول كريست مورجن Krejcie and Morgan مرفق رقم (1) الذي ينص على أن المجتمع الذي بلغ عدد(56428) تكون العينة(382) من المجتمع، ويمكن القول أن حجم العينة يتناسب مع متغير الدراسة.

أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء أداة متمثلة في الاستبانة وذلك من خلال ما يلي:

مراجعة الأدب النظري المتعلق بجودة الخدمة وتم الاستفادة من بعض الدراسات في بناء الاستبانة وكذلك تم الاستفادة من مقياس SERVEQUL ومحاولة موازنة المقياس على جودة الخدمة في مراكز التدريب في سلطنة عمان، وتضمن هذا المحور خمسة مجالات حسب مقياس SERVEQUL وهي (الملموسية، الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف).

الصورة الأولى لأداة الدراسة:

جودة الخدمة في مراكز التدريب وقد اعتمدت الباحثة مقياس SERVQUL والذي يتضمن خمسة مجالات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)، واشتمل

هذا المحور (27) فقرة منها (8) فقرة لمجال الملموسية و(5) فقرة للاعتمادية و(5) فقرة للاستجابة و(5) فقرة لمجال الأمان و(4) فقرة للتعاطف.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق المحتوى للأداة تم عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، والمختصين بلغ عددهم (9) محكما من ذوي الاختصاص، والخبرة في مجال التربية من جامعة السلطان قابوس وكلية التربية وبالرستاق وجامعة نزوى وكذلك ديوان عام وزارة التربية والتعليم والمدرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة جنوب الباطنة مرفق (2). للحكم على مدى انتماء الفقرات لموضوع الدراسة، ودرجة مناسبة كل فقرة من حيث وضوحها وسلامة صياغتها اللغوية، مع إضافة ما يروونه مناسبة من فقرات وحذف ما هو غير مناسب، وبعد ذلك قامت الباحثة باسترجاع الاستبانة من المحكمين ثم تحليل ملاحظاتهم وقد تم التعديل وفقا لإجماع اقتراحات المحكمين. وقد أعدت الباحثة ذلك النوع من الصدق بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى لأداة الدراسة حيث تطابقت فقرات الاستبيان مع محتوى وهدف الدراسة.

وبالتالي ظهرت الأداة في صورتها النهائية من، البيانات الشخصية وفقرات الاستبانة. حيث توزعت (22) لمحور جودة الخدمة في مراكز التدريب، منها (6) فقرة لمجال الملموسية و(4) فقرة للاعتمادية و(4) فقرة للاستجابة و(4) فقرة لمجال الأمان و(4) فقرة للتعاطف.

ثبات الاستبانة:

للتأكد من الثبات الإحصائي للاستبانة فقد قامت الباحثة بتوزيعها على عينة استطلاعية عشوائية من معلمين ومعلمات السلطنة بلغ عددهم(90) فردا من أفراد مجتمع الدراسة ممن

لم يشملهم التطبيق الفعلي للاستبانة، وتم حساب معاملات الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لكل محور على حده ، والدرجة الكلية للاستبانة.

الجدول (1) معاملات الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

| معامل ألفا كرونباخ | عدد الفقرات | |
|--------------------|-------------|--------------------------------|
| 983. | 22 | الجودة الخدمة في مراكز التدريب |
| 765. | 6 | |
| 981. | 4 | |
| 971. | 4 | |
| 993. | 4 | |
| 937. | 4 | |
| | | |

وتشير القيم المستخرجة في الجدول السابق الى قيم معامل ثبات ممتازة في مقاييس العلوم الإنسانية، مما يدل على أن الأداة تمتع بدلالات صدق وثبات جيدة تبرر استخدامها لأهداف هذه الدراسة . ويوضح المرفق رقم (3) الاستبانة بالشكل النهائي

طرق جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على استخدام المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وقد استعانت الباحثة بالمراجع العربية والأجنبية التي كانت معينا لها في جمع البيانات والمعلومات والمعارف من أجل تحقيق أهداف الدراسة والتي تتمثل في التالي:

المصادر الأولية:

ستقوم الباحثة بجمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة التي تم بنائها وفقا لإجراءات وأطر البحث العلمي، معتمدة على الإطار النظري والدراسات العربية والأجنبية على العينة الممثلة للمجتمع الدراسة، ومن ثم الحصول الإجابة عليها باستخدام مقياس التدرج الخماسي ليكرت من أجل معرفة درجة التوافق لمتغيرات الدراسة عند العينة والتي سوف نحصل منها على البيانات وفق الجدول التالي:

جدول (2) مقياس ليكرت

| المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق جد |
|---------|-----------|-------|-------|-----------|--------------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

تحليل البيانات:

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة واخراجها في الصورة النهائية سوف تقوم الباحثة بتطبيقها على عينة الدراسة في الأربع محافظات سيتم اتباع الخطوات التالية لتطبيق الأداة.

- 1- تم مخاطبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا (كلية التربية) لتزويدي بخطاب تسهيل مهمة باحثة موجه الى وزارة التربية حتى أتمكن من التطبيق الفعلي على معلمي ومعلمات مدارس السلطنة.
- 2- تم مخاطبة المكتب الفني للدراسات والتطوير للمديريات العامة والدوائر والمكاتب بديوان عام الوزارة والمديريات التعليمية بالمحافظات لتسهيل مهمة التطبيق الميداني عبر نظام المراسلات المعتمد من قبل وزارة التربية والتعليم بالسلطنة.
- 3- بعد تسليم الخطاب لنوي الاختصاص في وزارة التربية والتعليم والذين بدورهم تم مخاطبة المديريات العامة للتربية والتعليم بالمحافظات الأربع (جنوب الباطنة والظاهرة والداخلية ومسندم) .

4- يتم اعدا نسخة على جوجل درايف حتي تتمكن يسهل مهمة التطبيق باستخدام الهاتف.

5- تم توزيع الاستبانة على 500 نسخة لمجتمع الدراسة في المحافظات الأربع وبواسطة رابط يحتوي الاستبانة لضمان الوصول للعينة الممثلة والبلغ عددها 382 حسب ما أشار اليه جدول مورجان.

6- يتم جمع الأدوات ثم البدء في تحليل النتائج.

لتحقيق أهداف الاستبانة سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها وسيتم معالجة هذه البيانات بعد إدخالها في برنامج SPSS وهي .:

- سيتم استخدام الأساليب الوصفية المتوسطات الحسابية للتعرف الاستجابات ومقارنتها لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة.
- والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية (الرتبة) للتعرف على التباين في الاستجابات لكل عبارة من محاور الاستبانة.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

هدفت الدراسة الى التعرف على قياس جودة الخدمة المقدمة للمعلمين في مركز التدريب بمحافظة جنوب الباطنة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات SERVQUAL.

. وسيتم في للإجابة على أسئلة الدراسة حيث تم استخدام برنامج spss للإجابة على أسئلة الدراسة

المحك المعتمد في الدراسة:

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=4/5) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (3) المحك المعتمد في الدراسة

| طول الخلية | الوزن النسبي المقابل له | درجة الموافقة |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| من 1 – 1.80 | من 20% -36% | موافق بدرجة قليلة جدا |
| أكبر من 1.80 – 2.60 | أكبر من 36% - 52% | موافق بدرجة قليلة |
| أكبر من 2.60 – 3.40 | أكبر من 52%- 68% | موافق بدرجة متوسطة |
| أكبر من 3.40 – 4.20 | أكبر من 68%- 84% | موافق بدرجة كبيرة |
| أكبر من 4.20 - 5 | أكبر من 84 % -100% | موافق بدرجة كبيرة جدا |

السؤال الأول:

ما درجة تطبيق جودة الخدمة التدريب بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظات السلطنة؟

التالي يوضح المتوسط والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة :

الجدول (4) المتوسط والانحراف المعياري جودة الخدمة

| المحور ككل | التعاطف | الامان | الاستجابة | الاعتمادية | الملموسية | المجال | |
|------------|---------|--------|-----------|------------|-----------|---------|---|
| 382 | 382 | 382 | 382 | 382 | 382 | Valid | N |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Missing | |
| 3.7295 | 3.6865 | 4.0255 | 3.6970 | 3.7114 | 3.4599 | Mean | |
| 3.7632 | 3.7500 | 4.0000 | 3.7500 | 3.7500 | 3.6667 | Median | |

| | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| 66173. | 76830. | 68075. | 79963. | 77229. | 86976. | Std Deviation |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (4) أن متوسطات الحسابية لمجالات جودة الخدمة جاءت جميعها بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، كما حصل المحور ككل على متوسط حسابي (3.7295) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، ويمكن القول هنا مراكز التدريب حريصة على تقديم خدمات تناسب المعلمين المستفيدين منها .

إجابة السؤال الثاني

ما العامل الأكثر تأثيراً على جودة الخدمة بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظة السلطنة؟

الملموسية:

الجدول (5) المتوسط والانحراف المعياري لمجال الملموسية

| الملموسية | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|----------------|---|
| الكلي | A.1.5 | A.1.3 | A.1.2 | Valid | N |
| 381 | 382 | 382 | 381 | Missing | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | Mean | |
| 3.4599 | 3.09 | 3.57 | 3.73 | Median | |
| 3.6667 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | Std. Deviation | |
| .86976 | 1.087 | 1.122 | 1.013 | | |

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (5) أن متوسطات الحسابية لفقرات لمجال الملموسية في المحور الأول (جودة الخدمة) تراوحت بين (3.73 و 3.09) بانحراف معياري تراوح بين (1.013 و 1.122) بدرجة موافق بدرجة كبيرة حيث حصلت الفقرة (A.1.2) والتي تنص على (يتمتع العاملون في مركز التدريب بمظهر أنيق) على أعلى متوسط حسابي بفارق بسيط بينها وبين باقي الفقرات ، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.4599) وانحراف معياري (.86976) ، بدرجة موافق بدرجة كبيرة وهنا يمكن القول أن استجابات أفراد العينة أكدت على وجود خدمات متوفرة في مراكز التدريب ، مثل البنية التحتية للمبنى ، والأدوات ومظهر العاملين .

الاعتمادية

الجدول (6) المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاعتمادية

| الكلية | الاعتمادية | | | | Valid Missing | N |
|--------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------|---|
| | A.2.10 | A.2.9 | A.2.8 | A.2.7 | | |
| 382 | 382 | 382 | 382 | 382 | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3.7114 | 3.65 | 3.87 | 3.61 | 3.71 | Mean | |
| 3.7500 | 3.72 ^a | 3.93 ^a | 3.70 ^a | 3.87 ^a | Median | |
| .77229 | .932 | .858 | 1.043 | 1.050 | Std. Deviation | |

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (6) أن متوسطات الحسابية لفقرات لمجال الاعتمادية في المحور الأول (جودة الخدمة) تراوحت بين (3.61 و 3.87) بانحراف معياري تراوح بين (858. و 1.050) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، حيث حصلت الفقرة (A.1.9) والتي تنص على (يتسم العاملون بالدراية الكافية بنظام العمل في مركز التدريب.) على أعلى متوسط حسابي بفارق بسيط بينها وبين باقي الفقرات، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي () 3.7114 وانحراف معياري (77229.)، بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وهنا أظهرت استجابات أفراد العينة على قدرة مراكز التدريب في محافظات السلطنة على أداء الخدمة بثقة وبدقة وفي الموعد المحدد.

الاستجابة

الجدول (7) المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاعتمادية

| الكل | الاستجابة | | | | Valid Missing | N |
|--------|-----------|--------|--------|--------|------------------|---|
| | A.3.14 | A.3.13 | A.3.12 | A.3.11 | | |
| 382 | 382 | 382 | 382 | 382 | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3.6970 | 3.73 | 3.76 | 3.52 | 3.78 | Mean | |
| 3.7500 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | Median | |
| .79963 | 1.033 | 1.004 | .990 | .927 | Std. Deviation | |

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (7) أن متوسطات الحسابية لفقرات لمجال الاستجابة في المحور الأول (جودة الخدمة) على متوسطات حسابية متقاربة جد حيث حصلت الفقرة (A.3.11) والتي تنص على (يتم الرد الفوري على جميع استفسارات المعلمين المتدربين.) على متوسط حسابي (3.78) على انحراف معياري (.927) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.6970) وانحراف معياري (.79963) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وهذا يدل على أن مراكز التدريب في محافظات السلطنة وحريصة تلبية الاحتياجات التدريبية التي يحتاجوا إليها في تطوير مهاراتهم المهنية ، ولديها القدرة على التعامل والرد على جميع استفسارات المعلمين والمتدربين لديهم .

الأمان:

الجدول (8) المتوسط والانحراف المعياري لمجال الأمان

| الأمان | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|---------|----------------|
| الكلي | A.4.18 | A.4.17 | A.4.16 | A.4.15 | Valid | N |
| 382 | 382 | 382 | 382 | 382 | Missing | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 4.0255 | 4.14 | 4.07 | 3.88 | 4.01 | | Mean |
| 4.0000 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | | Median |
| .68075 | .755 | .834 | .882 | .785 | | Std. Deviation |

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (8) أن متوسطات الحسابية لفقرات لمجال الأمان في المحور الأول (جودة الخدمة) على متوسطات حسابية ، تراوحت بين (4.14 و 3.88) بانحراف معياري تراوح بين (.882 و .755) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، حيث حصلت الفقرة (A.4.18) والتي تنص على (يشعر المتدربون بالأمان عند التعامل مع العاملين بمركز التدريب.) على أعلى متوسط حسابي (4.14) وعلى انحراف معياري (.755) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (4.0255) وانحراف معياري (.68075) بدرجة موافق بدرجة كبيرة وهذا ما عكس شعور أفراد عينة الدراسة بالراحة والاطمئنان

الى المعلومات التي تقدم لهم ، ويتمثل ذلك في حسن المعاملة التي يتصف بها العاملون وكذلك حفظ سرية وخصوصية بياناتهم وهذا ما جعل المستفيدين من خدمات المراكز يشعروا بالأمان .

التعاطف:

الجدول (9) المتوسط والانحراف المعياري لمجال التعاطف

| التعاطف | | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|--------|----------------|---|
| الكلي | A.5.22 | A.5.21 | A.5.20 | A.5.19 | Valid | N |
| 380 | 382 | 382 | 382 | 382 | Missing | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 3.6865 | 3.52 | 3.84 | 3.45 | 3.93 | Mean | |
| 3.7500 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | Median | |
| .76830 | 1.084 | .918 | 1.061 | .891 | Std. Deviation | |

المصدر من إعداد الباحثة باستخدام spss

يتضح من الجدول (9) أن متوسطات الحسابية لفقرات لمجال التعاطف في المحور الأول (جودة الخدمة) على متوسطات حسابية ، تراوحت بين (3.93 و 3.45) بانحراف معياري تراوح بين (1.084 و 891) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، حيث حصلت الفقرة (A.5.19) والتي تنص على (يركز مركز التدريب على مصلحة المتدربين في البرامج التدريبية) على أعلى متوسط حسابي (3.93) وعلى انحراف معياري (.891) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.6865) وانحراف معياري (.76830) بدرجة موافق بدرجة كبيرة ، وهنا يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة شعروا بأنهم محور اهتمام من قبل موظفين مركز التدريب وأن مصلحتهم هي الأساس ، وأن الخطط التي تضعها تلك المراكز في المحافظات التعليمية وضعت وفق الاحتياج الفعلي ، وكذلك وفق مستجدات العمل.

مناقشة السؤال الأول:

للإجابة على السؤال الأول " ما درجة تطبيق جودة الخدمة التدريب بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظات السلطنة؟

سيتم عرض النتائج التي توصلت إليها الباحثة من خلال جمع البيانات من المبحوثين، والتي اعتمدت الباحثة مقياس جودة الخدمات SERVEQUL والذي يتضمن على خمس مجالات (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والأمان).

يتضح من الجدول (4) أن جميع مجالات جودة الخدمات الخمس (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) حصلت على درجة موافق بدرجة كبيرة؛ وهذا يدل على أن المعلمين استشعروا جودة الخدمة في مراكز التدريب في المحافظات، وكذلك حصل محور جودة الخدمة على متوسط عال من استجابات المعلمين والمعلمات، وهذا يوضح أن مراكز التدريب في محافظات السلطنة تقدم خدمات ذات جودة عالية، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة كل من ((نسرين والبرطمانى، 2017) و(العاني والراسبية، 2013) وقد يكون السبب أن أغلب البيئات التعليمية (عينة الدراسات) تسعى لتقديم أفضل ما لديها من خدمات لخدمة المستفيدين منها سواء الطلبة أو المعلمين.

كما أن نتائج هذه الدراسة اختلفت مع دراسة (الشعبي والمخلافي، 2016) حيث أظهرت هذه الدراسات أظهرت هذه النتائج أن هناك فجوة سالبة دالة احصائيا بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم على مستوى مجالات الخدمة وكذلك اختلفت النتائج مع دراسة دراسة (Chienh، 2009) وتوصلت النتائج الى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية منخفض وقد يفسر ذلك نتيجة اختلاف مجتمعات وعينات الدراسات، وأيضا اختلاف الفترة الزمنية، والأغلب نفذ على مؤسسات التعليم العالي التي تختلف عن المدارس.

وهذا يفسر أن واقع الخدمات المقدمة في مراكز التدريب نالت على استحسان المعلمين والمعلمات في تلك المحافظات، فقد جاءت بدرجة موافق بدرجة كبيرة، حيث لمس المعلمون والمعلمات ما يقدم في تلك المراكز من استقبال حسن، وبشاشة الموظفين، والتزامهم بالزبي العماني الأنيق الذي يمثل الهوية العمانية يبعث نوع من الراحة

والاطمئنان أثناء التعامل مع هؤلاء الموظفين ، وكذلك توفر بيئة تحتية مناسبة من مرافق وقاعات مجهزة لتدريب ، ومكتبة وكذلك توفر خدمات الانترنت الذي له الدور الأكبر في اثراء معارفهم ومواكبة كل ما هو مستجد في علوم التربية والتعليم ، كذلك يمكن القول أن المعلمين أبدوا ثقتهم من الخدمات التي تقدمها مراكز التدريب من حيث الالتزام موظفو مراكز التدريب بالوقت في تنفيذ برامج التدريب لهم، وكذلك تمكن العاملين في أداء مهامهم التدريبية، وقدرتهم على تلبية احتياجات المعلمين والرد على استفساراتهم في الوقت المحدد، كما ساهم وجود خطط واضحة لمراكز التدريب على كسب ثقة المعلمين والمعلمات، وهذا ما عكس استجابة موظفي المركز لتقديم الخدمات للمعلمين والمعلمات أثناء تدريبهم، كما أن المؤشرات وارتفاع المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين والمعلمات على مجال الأمان عال وهذا يدل على قدرة موظفي المركز على المحافظة على سرية بياناتهم وإشعارهم بالأمان أثناء عملية التدريب. وكذلك يمكن القول من خلال قراءة المتوسطات الحسابية لاستجابات المعلمين تبين أن مراكز التدريب في المحافظات استطاعت أن تشعر المعلمين والمعلمات أنهم محور اهتمام المركز أثناء تقديم الخدمات لهم.

مناقشة السؤال الثاني:

ما العامل الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة بمراكز تدريب المعلمين بالمديريات العامة للتربية والتعليم بمحافظات السلطنة؟

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الملموسية تراوحت بين (3.73 و 3.09) وانحراف معياري تراوح بين (1.013 و 1.122)، حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يتمتع العاملون في مركز التدريب بمظهر أنيق) على أعلى متوسط حسابي وقد بلغ (3.73) وانحراف معياري بلغ (1.013)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة ، وهذا يدل على أن مراكز التدريب في محافظات السلطنة تقدم خدمات ملموسة للمعلمين بمظهر أنيق من قبل العاملين بمراكز التدريب، وهو أكثر ما لمس المعلمون أثناء الاستفادة

من خدمات مراكز التدريب، ويمكن أن يعزى ذلك إلى اهتمام المجتمع العماني والتزامه بالزبي الرسمي، مما يدل على تمسكه بالعادات والتقاليد العمانية العربية الإسلامية، والحفاظ على هويته العمانية الأصيلة، كما حصلت الفقرة (تتوفر المكتبات/المصادر الرقمية في مراكز التدريب) على متوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (1.087)، ودرجة موافق بدرجة متوسطة ويفسر ذلك بأن مراكز التدريب تتوفر بها المكتبات، التي تحتوي على مصادر ومراجع علمية تمكن المعلمين والمعلمات من الاستعانة بها وقت الحاجة، لكنها تفتقر إلى المصادر الرقمية التي تعتبر من أساسيات التعليم والتعلم في الوقت المعاصر. وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.4599) وانحراف معياري (86976.) ودرجة موافق بدرجة كبيرة، وهنا يمكن القول أن المعلمين والمعلمات في المحافظات التعليمية قد لمسوا الخدمة المقدمة لهم من تلك المراكز أثناء تدريبهم، حيث اتفق المعلمون على أن العاملين بالمركز يتمتعون بالمظهر الأنيق الذي يمثل الهوية العمانية، هنا يمكن أن يعود أن العمانيين ملتزمون بالزبي العماني أثناء العمل، والابتسامة دوم ما ترافق محياهم، كما أوضحت استجابات المعلمين والمعلمات اهتمام وزارة التربية والتعليم بتجهيز مراكز التدريب في المحافظات بكل الوسائل والتقنيات التي يحتاجها المعلمون أثناء تدريبهم من شاشات تفاعلية وأجهزة عرض وصوتيات، وتتوفر خدمة الإنترنت في تلك المراكز، ولكنهم يحتاجون إلى توفير وسائط وتقنيات رقمية في تلك المراكز.

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية ل فقرات مجال الاعتمادية تراوحت بين (3.61 و 3.87) وانحراف معياري تراوح بين (858. و 1.050) حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يتسم العاملون بالدراية الكافية بنظام العمل في مركز التدريب) على أعلى متوسط حسابي بفارق بسيط بينها وبين باقي الفقرات، ودرجة موافق بدرجة كبيرة وقد

يرجع ذلك الى الجهود المستمرة التي تبذلها مراكز التدريب لتحقيق مستوى عال من الرضي للمعلمين بكل الوسائل المتاحة لديهم.

وقد حصل المجال ككل على متوسط حساب (3.7114)، وانحراف معياري (.77229)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة، ويمكن تفسير ارتفاع المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين والمعلمات في مجال الاعتمادية على قدرة مراكز التدريب على أداء خدمة التدريب بثقة وبدقة وفي الموعد المحدد، وكذلك سهولة إجراءات التسجيل في برامج التدريب، وأن العاملين متمكنين من أداء مهام عملهم على الشكل المطلوب منهم ويعزى ذلك الى وجود كادر من الموظفين بالمركز على مستوى عال من الاحترافية والمهنية ، ويتميزون بالجد والاجتهاد والتعاون والمصادقية في تعاملهم مع المعلمين .

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الاستجابة على متوسطات حسابية متقاربة جدا، حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يتم الرد الفوري على جميع استفسارات المعلمين المتدربين) على متوسط حسابي (3.78)، وعلى انحراف معياري (.927)، وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.6970)، وانحراف معياري (.79963). وذلك بسبب النظرة الاعتبارية للمعلمين الذين يمثلون المحور الأساسي الذي تركز عليه العملية التعليمية ولهذا وضعت خطة واضحة لمراكز التدريب من بداية العام الدراسي تلبى احتياجاتهم التدريبية، كما أن العاملين في مراكز التدريب لديهم خبرة طويلة في مجال عملهم ، فقد خضعوا لدورات تدريبية مكثفة تؤهلهم للقيام بمهام عملهم على أكمل وجه ، هذا ما يمكنهم من الرد على استفسارات المعلمين ، وإشعارهم بالمستجدات أولا بأول، جعل المعلمون يثقون بمراكز التدريب في المحافظات التعليمية.

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال الأمان في المحور الأول (جودة الخدمة) على متوسطات حسابية تراوحت بين (4.14 و 3.88)، وانحراف معياري

تراوح بين (882. و 755.)، حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يشعر المتدربون بالأمان عند التعامل مع العاملين بمركز التدريب) على أعلى متوسط حسابي وبلغ (4.14)، وعلى انحراف معياري (755.)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة جداً، وهذا يمكن أن يدل على شعور المعلمين والمعلمات بالأمان تجاه مراكز التدريب، وهذا دليل على حرص تلك المراكز على تقديم كل ما من شأنه أن يجعل المعلمون يشعرون بالأمان والاطمئنان تجاه بياناتهم، كما يشعرون بأن ما سيقدم لهم سيكون الأفضل لهم، وسيساعدهم في تأدية مهام عملهم بشكل أسهل، ويكسبهم الثقة بالنفس. وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (4.0255)، وانحراف معياري (68075.)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة جداً. ويفسر ذلك أن شعور المستفيد بالأمان دليل على أن الخدمة المتوفرة ذات جودة، وهذا ما أظهرته استجابات المعلمين، ويتمثل الأمان المتمثل في دماثة أخلاق العمانيين، مما يجعلهم قادرين على التعامل مع المستفيدين بطريقة حسنة، ساهم في المحافظة على بياناتهم واحتياجاتهم التدريبية، والسعي لإثراء مهاراتهم العلمية، وتزويدهم بكل ما هو مستجد في علوم التربية والتعليم.

وبالنظر إلى الجدول (9) نجد أن المتوسطات الحسابية ل فقرات مجال التعاطف في المحور الأول (جودة الخدمة) على متوسطات حسابية تراوحت بين (3.93 و 3.45)، وانحراف معياري تراوح بين (1.084 و 891.)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة، حيث حصلت الفقرة التي تنص على (يركز مركز التدريب على مصلحة المتدربين في البرامج التدريبية) على أعلى متوسط حسابي وقدره (3.93)، وعلى انحراف معياري (891.) بدرجة كبيرة جداً، هذا يدل على أن المعلمين يدركون تماماً أن خطط الإنماء المهني وضعت لصالح تطوير مهاراتهم، وإثراء معارفهم العلمية والمهنية، وأن بناء خطط الإنماء المهني في مراكز التدريب بمحافظات السلطنة قائمة على الاحتياجات الفعلية التي تخدم المعلمين والمعلمات

في عملية التعليم ، حيث أنها تتنوع بين اثرائية في مجالات التربية والتعليم وتزويدهم بكل ما هو جديد من نظريات وأدبيات التربية والتعليم والعلوم التقنية ، وبين علاجية التي تساهم في معالجة القصور الذي قد يظهر عند بعض المعلمين أثناء عملية التعليم وبين تطويره تساهم في تطوير مهاراتهم وخبراتهم العلمية والعملية . وقد حصل المجال ككل على متوسط حسابي (3.6865)، وانحراف معياري (.76830)، ودرجة موافق بدرجة كبيرة. وقد يفسر ذلك أن مراكز تدريب المعلمين بالمحافظات مراكز مهنية، تقدم خدمات التدريب وفقا للاحتياج الفعلي للتدريب وبناء على معطيات الميدان التربوي، وكذلك وفق لتطور علوم التربية والتعليم والحرص على اكسابهم مهارات علمية تتناسب مع العصر الحديث وتمثل الجودة في هذا المجال في حرصهم على اشراك المعلمين في تقديم برامج تدريب، واختيار البرامج التدريبية التي تناسب احتياجاتهم التدريبية، ويتم متابعة أثر التدريب لديهم.

وتلاحظ الباحثة أن ترتيب مجالات جودة الخدمة حسب استجابات المعلمين والمعلمات جاء كالتالي (الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) وإن كانت متقاربة جدا إلا أن مجال الأمان حصل على أعلى متوسط وقد بلغ (4)، وهذا يدل على شعور المعلمين والمعلمات بالراحة والاطمئنان أثناء الاستفادة من مراكز التدريب أكثر من أي مجال آخر؛ وذلك لإدراكهم أن بياناتهم الشخصية محفوظة بأمان من قبل مركز التدريب ولن يتم استغلالها في أغراض أخرى، كما أن ما يشعر المعلمين بالأمان هو قدرتهم على التعبير عن آرائهم من خلال استبانات يقدمها المركز لهم بعد نهاية كل برنامج تدريبي، وكذلك قدرة موظفي المركز على الرد وبكل ثقة على استفسارات المعلمين، وهذا يولد نوع من الارتياح لديهم. ويمكن القول أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في مراكز التدريب في محافظات السلطنة عال جدا .

وقد يرجع ذلك اعتماد السلطنة المواصفات والمعايير الدولية (الأيزو900) وتمثل اهتمام السلطنة بنوعية الخدمات المقدمة في قطاع التعليم بشكل عام ، وفي مجال تدريب واعداد المعلمين بشكل خاص ،حيث حرصت على أن تكون البرامج المقدمة للمعلمين في مراكز التدريب برامج تمكن المعلم من الناحية التخصصية والمهارات التي يمتلكها وفقا لمعايير الجودة ، كذلك توفير خدمات تصاحب هذه البرامج أثناء تقديمها وتتمثل في مراكز تدريبية مجهزة بالكل الوسائل والمعينات التدريبية من مكنتات وأجهزة وطاقم مدرب ومعد لهذه المهمة

والذي بدوره ينعكس على أداء المعلمين في الفصول الدراسية ، وهذا يؤثر بشكل مباشر على مخرجات التعليم التي تساهم في خدمة ورقي المجتمع العماني.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة الي النتائج التالية :

- درجة تطبيق الخدمات المقدمة في مراكز تدريب المعلمين بمحافظات السلطنة جاءت بدرجة موافق بدرجة كبيرة، وجاء ترتيب مجالات الجودة حسب استجابات المعلمين والمعلمات كالتالي (الأمان و، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) ، أي أن الخدمات التي تقدم في مراكز التدريب المعلمين في محافظات السلطنة تجعل المستفيدين من الخدمة (المعلمين) يشعروا بالأمان وهذا يعكس قدرة هذه المراكز على وضع خطط تتناسب مع الاحتياج الفعلي لتدريب المعلمين ، وكذلك بين حرص هذا المراكز على المحافظة على سرية المعلومات وخصوصية المعلمين ، وكذلك قدرة هذه المراكز على تنفيذ الخطط في الوقت المحدد وبدون تعقيد إجراءات ، وكذلك استجابة مراكز التدريب لجميع الاستفسارات ، وتلبية جميع

الاحتياجات التدريبية كل هذا جعل المعلمين يلمسوا الخدمات المقدمة من خلال هذه المراكز ، وهذا ما عكس ثقة المعلمين بهذه المراكز.

التوصيات

- ضرورة تكرار قياس مستوى الجودة للخدمات بشكل منتظم للوقوف على مدى التحسين والتطوير في تلك الخدمات.
- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة في مراكز التدريب بالمحافظات بالسلطنة وخاصة فيما يتعلق بخدمة التدريب عن بعد .
- اجراء دراسة بعنوان أثر جودة الخدمة المقدمة لموظفين ديوان الوزارة على الرضا الوظيفي لموظفين ديوان عام الوزارة .

الخاتمة :

يحظى موضوع جودة الخدمة باهتمام كبير من قبل مؤسسات التعليم حول العالم ، حيث يعتبر المدخل الأساسي لتطوير وتحسين المنظومة التعليمية في تلك المؤسسات، وقد تناولت الدراسة الحالية موضوع قياس جودة الخدمة المقدمة للمعلمين في مراكز التدريب بمحافظة السلطنة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات SERVQUAL.

فقد بدأت الدراسة بمناقشة متغير الدراسة جودة الخدمة ، حيث تم تناول موضوع جودة الخدمة (مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات SERVQUAL) بشرح موسع من الجانب النظري وفائدته للعملية التعليمية في مدارس السلطنة. كما تم اجراء تحليل وصفي للبيانات ومناقشة النتائج وفقا لاستجابات عينة الدراسة والتي تكونت من معلمي ومعلمات السلطنة في أربع محافظات تعليمية وبعد تحليل ومناقشة البيانات توصلت الدراسة الى

النتيجة التالية درجة تطبيق الخدمات المقدمة في مراكز تدريب المعلمين بمحافظة السلطنة جاءت بدرجة موافق بدرجة كبيرة، وجاء ترتيب مجالات الجودة حسب استجابات المعلمين والمعلمات كالتالي (الأمان و، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) ، أي أن الخدمات التي تقدم في مراكز التدريب المعلمين في محافظات السلطنة تجعل المستفيدين من الخدمة (المعلمين) يشعروا بالأمان عند تلقيهم الخدمة في مراكز تدريب المعلمين بالمحافظات التعليمية.

المراجع

أحمد، محمد؛ عبدالرحمن، صديق محمد؛ الحاج، رحمة (2017). أثر تسويق الخدمات التعليمية في تحقيق أهداف جامعة شقرا: دراسة ميدانية، مجلة أماراباك مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد(8) ، العدد(24).

البوابة التعليمية بسلطنة عمان <https://home.moe.gov.om>

الشغبي، خالد حسن ؛ المخلافي ، محمد سرحان خالد (2006). تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة الدراسات التربوية والنفسية جامعة السلطان قابوس.

المحياوي، قاسم نايف علوان(2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

العاني ، وجيهه بنت ثابت ؛ الراسبية ، زهرة بنت ناصر (2013) جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب بجامعة السلطان قابوس، مجلة الدراسات التربوية والنفسية ، جامعة السلطان قابوس ، مج 7 ع 3 ، 31 يوليو 2013.

محمد، عدنان محمد. (2006). تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير جودة التعليم. مجلة ديالى للبحوث الإنسانية (70), 558-527.

نسرين ، صالح محمد ؛ البرطمانبي ، مريم بنت سعيد (2017) جودة الخدمات الجامعية في مركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس : دراسة تطبيقية باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية ، مج 12 ، ع 1 يناير 2018م.

وزارة التربية والتعليم،(2014). التقرير الوطني التعليم للجميع في سلطنة عمان، الوطنية العمانية للتربية والعلوم والثقافة.

وزارة التربية والتعليم (2014) مسيرة التعليم في سلطنة عمان.

Brochado, A. (2009).Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education, Quality Assurance in Education, 17 (2), 174 – 190.

Karl, H .(2011) Service Quality in Higher Education-Case Study. Measuring Service quality of Islamic Azad university Firoozkooh branch interdisciplinary Journal of Research in Busnnees (9).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41-50

Chieh Hsiung Wan, (2009). A study of the relationship between student and Faculty satisfaction of service quality within Asi University in Taiwan, A dissertation submitted doctor of education.

الملاحق :

1- جدول كريست مرجان لاختيار العينة

Required Sample Size[†]

| Population Size | Confidence = 95% | | | | Confidence = 99% | | | |
|-----------------|------------------|------|------|------|------------------|------|------|-------|
| | Margin of Error | | | | Margin of Error | | | |
| | 5.0% | 3.5% | 2.5% | 1.0% | 5.0% | 3.5% | 2.5% | 1.0% |
| 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 |
| 30 | 28 | 29 | 29 | 30 | 29 | 29 | 30 | 30 |
| 50 | 44 | 47 | 48 | 50 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| 75 | 63 | 69 | 72 | 74 | 67 | 71 | 73 | 75 |
| 100 | 80 | 89 | 94 | 99 | 87 | 93 | 96 | 99 |
| 150 | 108 | 126 | 137 | 148 | 122 | 135 | 142 | 149 |
| 200 | 132 | 160 | 177 | 196 | 154 | 174 | 186 | 198 |
| 250 | 152 | 190 | 215 | 244 | 182 | 211 | 229 | 246 |
| 300 | 169 | 217 | 251 | 291 | 207 | 246 | 270 | 295 |
| 400 | 196 | 265 | 318 | 384 | 250 | 309 | 348 | 391 |
| 500 | 217 | 306 | 377 | 475 | 285 | 365 | 421 | 485 |
| 600 | 234 | 340 | 432 | 565 | 315 | 416 | 490 | 579 |
| 700 | 248 | 370 | 481 | 653 | 341 | 462 | 554 | 672 |
| 800 | 260 | 396 | 526 | 739 | 363 | 503 | 615 | 763 |
| 1,000 | 278 | 440 | 606 | 906 | 399 | 575 | 727 | 943 |
| 1,200 | 291 | 474 | 674 | 1067 | 427 | 636 | 827 | 1119 |
| 1,500 | 306 | 515 | 759 | 1297 | 460 | 712 | 959 | 1376 |
| 2,000 | 322 | 563 | 869 | 1655 | 498 | 808 | 1141 | 1785 |
| 2,500 | 333 | 597 | 952 | 1984 | 524 | 879 | 1288 | 2173 |
| 3,500 | 346 | 641 | 1068 | 2565 | 558 | 977 | 1510 | 2890 |
| 5,000 | 357 | 678 | 1176 | 3288 | 586 | 1066 | 1734 | 3842 |
| 7,500 | 365 | 710 | 1275 | 4211 | 610 | 1147 | 1960 | 5165 |
| 10,000 | 370 | 727 | 1332 | 4899 | 622 | 1193 | 2098 | 6239 |
| 25,000 | 378 | 760 | 1448 | 6939 | 646 | 1285 | 2399 | 9972 |
| 50,000 | 381 | 772 | 1491 | 8056 | 655 | 1318 | 2520 | 12455 |
| 75,000 | 382 | 776 | 1506 | 8514 | 658 | 1330 | 2563 | 13583 |
| 100,000 | 383 | 778 | 1513 | 8762 | 659 | 1336 | 2585 | 14227 |
| 250,000 | 384 | 782 | 1527 | 9248 | 662 | 1347 | 2626 | 15555 |
| 500,000 | 384 | 783 | 1532 | 9423 | 663 | 1350 | 2640 | 16055 |
| 1,000,000 | 384 | 783 | 1534 | 9512 | 663 | 1352 | 2647 | 16317 |
| 2,500,000 | 384 | 784 | 1536 | 9567 | 663 | 1353 | 2651 | 16478 |
| 10,000,000 | 384 | 784 | 1536 | 9594 | 663 | 1354 | 2653 | 16560 |
| 100,000,000 | 384 | 784 | 1537 | 9603 | 663 | 1354 | 2654 | 16584 |
| 300,000,000 | 384 | 784 | 1537 | 9603 | 663 | 1354 | 2654 | 16586 |

† Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

2- قائمة أسماء المحكمين

قائمة أسماء المحكمين لاستبانة الدراسة

| م | أسماء المحكمين | الدرجة العلمية | التخصص | مقر العمل |
|---|---------------------------------|----------------|-------------------------------|--|
| 1 | رضيه بنت سليمان بن ناصر الحبسية | دكتوراه | إدارة تربوية | وزارة التربية والتعليم |
| 2 | سامي خاطر المزروعي | دكتوراه | تكنولوجيا التعليم | المدرية العامة للتربية والتعليم جنوب الباطنة |
| 3 | حسام الدين السيد محمد إبراهيم | دكتوراه | تربية والدراسات الانسانية | جامعة نزوى |
| 4 | أسماء عبد الخالق كامل | دكتوراه | علم نفس تربوي | كلية التربية بالمرستاق |
| 5 | ميمي السيد أحمد اسماعيل | دكتوراه | القياس والتقويم النفس التربوي | كلية التربية بالمرستاق |

دكتوراه

ماجستير

* المؤهل العلمي: بكالوريوس

11 سنة فأكثر

من 5-10

*سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات

مقياس جودة الخدمة في مراكز التدريب: كل ما يمكن أن تقدمه مراكز تدريب المعلمين أثناء برنامج الإنماء المهني للمعلمين من اجراءات وتسهيلات ووسائل ومساعدات ومعينات، والتي تحقق رغبات المعلم، وتساعد في الحكم على تميز الخدمة المقدمة له أثناء التدريب من عدمه. وقد اعتمدت الباحثة نموذج SERVEQUL

| المقياس | | | | | العبرة | م | المجال |
|---------------|-----------|-------|------|-----------|--|----|---|
| غير موافق بشد | غير موافق | محايد | أوفق | أوفق بشدة | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | | | | | يتمتع العاملون في مركز التدريب بمظهر أنيق. | 1 | الملموسية: تشمل جميع المكونات الملموسة للمؤسسة التي تقدم الخدمة مثل الأدوات، والمباني ومظهر العاملين والاجزاء الملموسة التي تشكل جزءا من الخدمة. |
| | | | | | يتوفر في مركز التدريب قاعات مناسبة للتدريب من حيث المساحة. | 2 | |
| | | | | | تتوفر خدمة الانترنت مجانية للمعلمين المتدربين في مراكز التدريب. | 3 | |
| | | | | | يقع مركز التدريب في مكان مناسب يسهل لجميع المعلمين الوصول إليه بسهولة. | 4 | |
| | | | | | يتم تقديم خدمة التدريب للمعلمين في الموعد المحدد. | 7 | الاعتمادية: قدرة المؤسسة على أداء الخدمة بثقة ودقة وفي الموعد المحدد. |
| | | | | | توجد سهوله في إجراءات التسجيل في برامج التدريب المقدمة للمعلمين. | 8 | |
| | | | | | يتسم العاملون بالدراية الكافية بنظام العمل في مركز التدريب. | 9 | |
| | | | | | تفي إدارة المركز بالوعود المقدمة للمعلمين أثناء التدريب. | 10 | |
| | | | | | يتم الرد الفوري على جميع استفسارات المعلمين المتدربين. | 11 | الاستجابة: يعني رغبة واستعداد العاملين في مركز التدريب لتقديم الخدمات، |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|----|---|
| | | | | يلبي مركز التدريب احتياجات جميع المعلمين المتدربين بدقة. | 12 | والرد على استفسارات المستفيدين من الخدمة وتلبية طلباتهم في الوقت المحدد. |
| | | | | يوجد لدى مركز التدريب خطة واضحة للبرامج التدريبية. | 13 | |
| | | | | يحرص مركز التدريب على إشعار المتدربين بكل ما يطرأ من مستجدات في البرنامج التدريبي. | 14 | |
| | | | | يحافظ القائمين على تدريب المعلمين على سرية بيانات المتدربين. | 15 | الأمان وهو شعور المستفيدين من الخدمة بالراحة والاطمئنان الى المعلومات التي يأخذها |
| | | | | تتوفر المعرفة الكافية للمدربين للإجابة على أسئلة المعلمين أثناء وبعد البرنامج التدريبي. | 16 | |
| | | | | يستطيع المتدربون التعبير عن آرائهم أثناء تقييمهم للبرامج المقدمة لهم. | 17 | |
| | | | | يشعر المتدربون بالأمان عند التعامل مع العاملين بمركز التدريب. | 18 | |
| | | | | يركز مركز التدريب على مصلحة المتدربين في البرامج التدريبية. | 19 | التعاطف: أن يشعر المستفيد من الخدمة أنه محور اهتمام الموظف وأن مصلحته هي الأساس. |
| | | | | يتم تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للمعلمين بصفة دورية. | 20 | |
| | | | | يتم تقييم البرامج التدريبية عن طريق المتدربين أنفسهم. | 21 | |
| | | | | يتم متابعة أثر التدريب في الميدان التربوي. | 22 | |