

تقييم جودة الخدمة في مراكز التدريب التابعة لمديريات التربية والتعليم في سلطنة عمان باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات

صفية سعيد التوبية*، نسرين صالح الدين و راشد بن سليمان الفهدي**

Doi: //10.47015/19.3.9

تاريخ قبوله: 2022/8/22

تاريخ تسلم البحث: 2021/12/19

Evaluation of Service Quality in the Training Centers of the Directorates of Education in the Sultanate of Oman Using the Scale of the Gap Between Perceptions and Expectations

Safia Said Al-Tobi, Ministry of Education, Sultanate of Oman.

Nasreen Salah Al-Dein and Rashed bin Suliman Al-Fahdi, Sultan Qaboos University, Sultanate of Oman.

Abstract: The study aimed to assess the quality of service in training centers in Oman using SERVQUAL scale. It was applied to 375 trainees in the training centers in Muscat, South Al-Batinah, North Al-Batinah and Al-Dakhiliyah. The study reached a number of results, including the following: the level of quality of the expected training services was large, while the level of perceived services was medium, and there was a negative gap between the perceptions and expectations in all dimensions of service quality and it was in favor of expectations. The study also found several suggested mechanisms for improving service quality in training centers. The study recommended many points. The most remarkable one is to have a strategic plan based on studies and evidence provided by training centers, where those plans are clear, flexible and compatible with the objectives of the Oman 2040 vision.

(Keywords: Quality of Services, Training Centers-SERVQUAL Scale)

ومن الخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية خدمة التدريب للعاملين فيها؛ من أجل مواكبة التطور السريع والمتلاحق في العالم، وللتدريب برامج وأشكال متنوعة في نواحي مهنية وإدارية وتقنية جديدة، لا يمكن الحكم على جودتها إلا من خلال إيجاد آلية خاصة لقياس ذلك (Traboulsieh, 2015). ويُعد التدريب في الوقت الحالي صناعة دولية، ومهنة عالمية ينفق عليها أكثر من 300 مليار دولار كصناعة متكاملة (Lotfy, 2018). وتدرك الدول المتقدمة أهمية التدريب، وأن الإنفاق على التدريب يعد استثماراً له عوائده التي تفوق تكاليفه كونها تنظر إليه على أنه ركيزة الإدارة، وأنه الأداة الطبيعية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، وأنه يعمل مع التعليم كشريك لبناء الحياة، وصنع التقدم (Al-Tuwajri, 2017).

ملخص: هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة بمراكز التدريب التابعة لمديريات التربية والتعليم في سلطنة عمان باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي، واعتماد مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL؛ الذي طبق على عينة عشوائية بلغ عددها 375 من المتدربين بمراكز التدريب التابعة للمحافظات التعليمية (مسقط - جنوب الباطنة - شمال الباطنة - الداخلية). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: إن مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة جاءت كبيرة، أما مستوى الخدمات المدركة، فقد جاءت متوسطة، وجود فجوة سلبية بين إدراكات وتوقعات عينة الدراسة حول جودة الخدمات في جميع الأبعاد، وكانت لصالح التوقعات مرتبة تنازلياً كالتالي (الملموسية، الموثوقية أو الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان). وتوصلت الدراسة إلى عدد من الآليات والمقترحات لتجويد الخدمة في مراكز التدريب، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها التخطيط السليم والمبني على أدلة لمراكز التدريب بحيث تكون الخطط واضحة ومرنة تتفاعل مع الظروف والمتغيرات، وتتلاءم مع أهداف رؤية عمان 2040.

(الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، مراكز التدريب، مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات)

مقدمة: إن التغيير المتسارع في حاجات سوق العمل ومتطلباته جعل المؤسسات تتبع معايير عالية في القيام بأعمالها؛ حيث تضع الجودة ضمن أهم أهدافها، فالجودة لا تعد في ظل هذا التحول المستمر خياراً يمكن رفضه أو قبوله، بل إن كل مؤسسة ملزمة بالجودة للمحافظة على مكانتها واستمرارها لتقديم الخدمة (Al-Masry, 2019). وتزايد الاهتمام في العقود الأخيرة بجودة الخدمات بشكل كبير، لما يشكله من أهمية في الاقتصاد العالمي، إذ تشير الإحصائيات إنها تمثل حوالي 25% من إجمالي الاقتصاد العالمي (World Trade Organization, 2014).

وبدأت المؤسسات الخدمية التي من بينها المؤسسات التعليمية تسعى إلى تحسين خدماتها؛ لأجل البقاء في المنافسة بجودة أعلى، لذا أصبح الاهتمام بجودة الخدمات أمراً ملجأً وضرورياً في جميع المؤسسات التعليمية، ولا يتمثل هذا الاهتمام بتقديم خدمة متميزة فقط، بل يتطلب من الإدارة السعي المتواصل إلى الاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم حول تطوير الخدمة، والارتقاء بمستواها حتى تصل إلى التميز الذي يطمح إليه كلا الطرفين (Salah Aldeen, 2018).

* وزارة التربية والتعليم، سلطنة عُمان.

** جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.

© حقوق الطبع محفوظة لجامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2023.

وتقديم الخدمات، والفجوة بين تقديم الخدمات والاتصالات الخارجية، والفجوة بين الخدمة المتصورة وتسليمها (Rahmana et al., 2014, P: 61).

وقد تم استخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات SERVQUAL في العديد من الدراسات السابقة، حيث أثبت نجاحه في تحقيق الهدف من توظيفه في مجال الجودة، منها دراسة (Al-Shuaibi, 2012) التي هدفت للتعرف على مستوى جودة الخدمات التدريبية المقدمة في معاهد ومراكز التدريب الخاصة في مدينة صنعاء، ومدى إمكانية تطبيق مقياس SERVQUAL. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، هي: وجود فجوة سلبية بين إدراكات العينة المستجيبة وتوقعاتهم في جميع أبعاد الجودة، وإمكانية الاعتماد على مقياس SERVQUAL في قياس جودة الخدمات التدريبية. وهدفت دراسة (Al-Atab & Abdel-Aziz, 2015) إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، والتباين الموجود في جودة تلك الخدمات حسب آراء المستفيدين منها، واعتمدت على مقياس SERVQUAL لقياس الفجوة بين إدراك المستفيدين لخدمات المعلومات وتوقعهم لها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: افتقار المكتبة المركزية بجامعة صنعاء إلى تقديم خدمات المعلومات الحديثة التي تواكب التطورات، والتي تسهم في سد احتياجات المستفيدين الموضوعية من المعلومات ومصادرها، وتباين درجات الرضى عن هذه الخدمات ما بين جيدة ومقبولة.

ودراسة (Nofal, 2017) التي هدفت إلى تقييم جودة الخدمة التدريبية برياض الأطفال في مصر، تم استخدام مقياس الفجوة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن أكبر الفجوات بين المتوقع والمدرک يتمثل في موقع جهة التدريب، ورفع القدرة المهنية، ومستوى الأداء عند المتدربات، ومعرفة وقت بداية الخدمة وانتهائها بالتفصيل، ومساندة مديرية التربية والتعليم لجهة التدريب، وتناسب موعد تنفيذ التدريب ومكانه مع ظروف المعلمات. ودراسة (Hassanein, 2017) التي هدفت إلى محاولة رصد واقع الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد بالسعودية وفقاً لمقياس SERVQUAL، وتوصلت النتائج إلى تدنى جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم، ووجود فروق دالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة ومستوى جودة الخدمة المتوقعة لصالح الخدمة المتوقعة.

ودراسة (Salah Aldeen & Al-Baratmania, 2018) التي هدفت إلى إيجاد آليات مقترحة لتحقيق جودة الخدمات الجامعية بمركز خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة السلطان قابوس باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SERVQUAL)، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن مستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة من المركز ذات مستوى عالٍ، وعدم وجود فروق ذات

وتولي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان اهتماماً كبيراً بتطوير العملية التعليمية، ويشمل هذا التطوير جميع عناصر العملية التعليمية، بما فيها العنصر البشري من خلال التدريب والتأهيل؛ لمواكبة التطورات العالمية في مجال التعليم؛ ومن أجل ذلك تم تخصيص دائرة تعنى بعملية التدريب تم إنشاؤها عام 1996، وتسمى دائرة التأهيل والتدريب، التي تتبع المديرية العامة للمناهج، وصدر قرار وزاري رقم 10/2002 بتغيير اسم دائرة التأهيل والتدريب إلى دائرة تنمية الموارد البشرية، وتتبع وكيل التخطيط التربوي والمشاريع سابقاً، واشتملت الدائرة مركز التدريب الرئيس، الذي يضم أربعة أقسام: قسم تخطيط البرامج التدريبية، وقسم تخطيط البرامج التأهيلية، وقسم متابعة وتقييم التدريب، وقسم شؤون التدريب (Al-Kaf, 2014).

وتتبع مراكز التدريب والإنماء المهني إدارياً المحافظات التعليمية، وذلك حسب الهيكل الوظيفي لوزارة التربية والتعليم. أما على مستوى المهام الفنية، فإنها تتبع ثلاث جهات بوزارة التربية والتعليم ضمن المديرية العامة لتنمية الموارد البشرية بالوزارة، وهي: دائرة التأهيل والتدريب، ومركز التدريب الرئيس، ودائرة تقييم العائد التدريبي، وذلك حسب مهام هذه الدوائر في تنظيم الهيكل الوظيفي بوزارة التربية والتعليم (Beit Faraj, 2019).

وقد ظهرت عدة أساليب ومقاييس لقياس جودة الخدمات بالمؤسسات، وتنسب أول محاولة جادة لقياس جودة الخدمة إلى باراشورمان، وزيثمال، وبيري (Parasuraman, Zheitmal & Berry, 1985)؛ حيث تمكنوا من تصميم مقياسهم الشهير السيرفكوال (SERVQUAL) والمعروف أيضاً باسم نموذج الفجوات (Deficiencies Model) وباسم مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، واختبار صلاحيته لقياس ما يعرف بالفجوات الخمس لجودة الخدمة (Salah Aldeen, 2018). ويعمل هذا المقياس على قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين من الخدمة وأداء الخدمة الفعلي (Al-Shuaibi & Ateeqo, 2019, P:54).

تعد دراسة باراشورمان وزملائه (Parasuraman et al., 1988) من أهم الدراسات التي حددت أبعاد جودة الخدمة ومكوناتها، وأوضحت دراستهما المظاهر الرئيسة لجودة الخدمات التي يبني العملاء عليها توقعاتهم وإدراكاتهم وتتمثل في الجوانب المادية أو الملموسية، الاعتمادية، والاستجابة، والاتصالات، والمصدقية والأمان، والجدارة، والتعاطف، وتفهم احتياجات العميل، وسهولة التعامل (Al-Shuaibi, 2012).

ويعمل مقياس الفجوة على تقييم العملاء للجودة كدالة للفروق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، والمعروفة باسم نموذج الفجوة وفقاً لواقع المقياس باراشورمان وآخرون أن هناك خمس فجوات يمكن أن تؤدي إلى تقديم خدمة غير ناجحة، هي: الفجوة بين توقعات العملاء والإدراك الإداري، والفجوة بين إدراك الإدارة وجودة الخدمات المواصفات، والفجوة بين مواصفات جودة الخدمة

وبالنظر إلى جهود السلطنة في مجال جودة الخدمة التدريبية، فقد سارعت وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان إلى تطوير منظومة التدريب، واعتمدت منهجيات وأطرًا حديثة لعمليات التخطيط والتنفيذ والتقويم، ونفذت برامج تدريبية نوعية داخلية وخارجية، وشجعت الموظفين على الالتحاق بالبرامج التدريبية الأكاديمية المختلفة؛ لتحقيق الجودة المهنية، ورفع مستوى مخرجاتها التعليمية، وتوضيح المؤشرات التدريبية أن عدد برامج وفعاليات الإنماء المهني التي تم تنفيذها مركزياً ولا مركزياً في عام 2018 بلغ 586 برنامجاً، استهدف 19948 مشاركاً (Ministry of Education, 2018). أما الإحصائيات في عام 2019 بحسب دائرة التأهيل والتدريب بالوزارة، فقد بلغ عدد البرامج المركزية 86 برنامجاً، وبلغ عدد المستهدفين لها 3129 مشاركاً، وذلك لتحويل جميع البرامج اللامركزية إلى المعهد التخصصي للمعلمين (Ministry of Education, 2019).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

على الرغم من الدور المهم لمراكز التدريب، والدور الذي تؤديه الوزارة ممثلة في دائرة التدريب والتأهيل في تحسين وتجويد العملية التدريبية، إلا أن هناك قصوراً في جودة الخدمة التدريبية، فقد أشار تقرير اتحاد المؤسسات التربوية النيوزيلندية (2017) إلى أن برامج تدريب المعلمين ذات طبيعة يغلب عليها الجوانب النظرية، ومحدودية القدرة على توظيف التقانة في برامج التدريب، كما أن البنية الأساسية الخاصة بالتدريب في المحافظات محدودة نسبياً.

وأشارت بعض الدراسات العمانية إلى أنه ما زالت بعض المشكلات يعاني منها المتدربون، منها دراسة (Al Zadjali, 2020) التي أشارت إلى وجود قصور في بيئة التدريب، وتحديد الاحتياجات التدريبية، وكذلك دراسة (Bayt faraj, 2019) التي أشارت إلى وجود قصور في تحديد الاحتياجات التدريبية، ودراسة (Aleadawii, 2018) التي أشارت إلى أن البرامج التدريبية التي تقدم لمشرفي محو الأمية وتعليم الكبار أتت بدرجات ضعيفة جداً على مستوى جميع الأبعاد، ودراسة (Alshuhumii, 2018) التي أشارت إلى أن فاعلية البرامج التدريبية أتت متوسطة في جميع محاور الاستبانة، ودراسة (Salah Aldeen & Al-Maskaria, 2017) التي توصلت إلى وجود عدد من جوانب القصور في تنفيذ البرامج التدريبية المهنية منها تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، واختيار التوقيت المناسب للتدريب؛ حيث لا يتم مراعاة ظروف المدرسة والمتدربين، كما أشارت دراسة (Alsawafi, 2016) إلى أن التدريب المنفذ في مركز التدريب بالظاهرة كان ذا فاعلية متوسطة.

دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية النوع، الوظيفة، والعمر في جميع أبعاد جودة الخدمة.

وهناك عدة أبعاد لمقياس الفجوة، حددها كل من (Ahmad, 2001; Robledo, 2012); والكلاجي وآخرون (Akhlaghi et al., 2012) ووضعو تعريفاً لكل بعد من الأبعاد في مقياس الفجوة الخاص بجودة الخدمات وهي:

- 1- الملموسية (Tangible): وتتضمن توافر حداثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.
 - 2- الاعتمادية (Reliability): يرتبط هذا البعد بمتغيرات تقيس وفاء المنظمة بالتزاماتها تجاه عملائها، واهتمامها بحل مشاكلهم، وتحري الدقة في أداء الخدمة في الوقت المحدد.
 - 3- الاستجابة (Responsiveness): ويتضمن هذا البعد متغيرات تقيس اهتمام المنظمة بإعلام عملائها بوقت أداء الخدمة، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، والاستجابة الفورية لهم.
 - 4- الأمان (Assurance): ويحتوي هذا البعد على متغيرات أساسية تقيس حرص الموظف في المنظمة على غرس الثقة في نفوس عملائها وشعورهم بالأمان، وإلمامهم بالمعرفة وحصولهم على التدريب اللازم لأداء عملهم، وتمكنهم من الإجابة عن تساؤلات العملاء.
 - 5- التعاطف (Empathy): ويتضمن هذا البعد متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالعملاء اهتماماً شخصياً، وتفهم حاجاتهم، والعناية بهم، وتوفير كافة التسهيلات لهم.
- وعلاوة على ما سبق، يتميز مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات بعدة خصائص تجعله مقياساً صالحاً للقياس وتقييم جودة الخدمات (Shell & Al-Hadi, 2000; Al-Atab & Abdel-Aziz, 2015) تتمثل فيما يلي:
- كونه مقياساً مختصراً متعدد البنود ويتمتع بدرجة عالية من الدقة والصحة؛ مما يساعد مقدمي الخدمة في تفهم توقعات العملاء وإدراكاتهم بشكل أفضل والعمل على تحسين الخدمة.
 - يتميز بالمرونة من حيث الحذف أو الإضافة في فقرات الأبعاد الخمسة؛ ليلائم طبيعة الخدمة محل القياس.
 - يعد النموذج الأكثر عملية لقياس جودة الخدمة بحسب الدراسات التي استخدمت مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات.
 - يمكن استخدامه على أساس منتظم لمعرفة تصورات المستفيدين من جودة الخدمات في أي مؤسسة بالمقارنة مع منافسيها؛ للتعرف على نقاط القوة والضعف لمنافسة تلك المؤسسات.

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تقييم جودة الخدمات التدريبية للبرامج التدريبية اللامركزية وفق الأبعاد الخمسة التي تم تناولها، وتتمثل في الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف.

الحدود البشرية والمكانية: تم تطبيق الدراسة على مجموعة من المتدربين (مدير المدرسة، مساعد المدير، المشرفين التربويين، المعلمين الأوائل، المعمل والأخصائيين) الذين تلقوا تدريباً في مراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم بمحافظة مسقط، جنوب الباطنة، شمال الباطنة، الداخلية بسلطنة عمان.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في العام الدراسي 2020/2021.

مصطلحات الدراسة

تضمنت الدراسة بعض المصطلحات التي تم تعريفها اصطلاحياً وإجرائياً على النحو التالي:

الجودة (Quality): تعرف الجودة في موسوعة المعارف التربوية على أنها "الخصائص المتجمعة لمنتج أو خدمة تقدم بطريقة توافق احتياجات العميل، سواء أكان المتلقي المباشر للخدمة أم المستخدم الأصلي للخدمة، وتنال الخدمة رضا العميل، ويتطلب ذلك درجة عالية من الاتقان التقني والالتزام الأدبي" (Ibrahim, 2006). أما الجودة بحسب تعريف (Radwan, 2014, P:20) تعني "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً".

وأبرز التعريفات لمفهوم الجودة كما أوردها (Alsaamarayiy, 2007) هي تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة American Society for Quality ، ومعهد المقياس القومي الأمريكي The American National Standards Institute عرفاً الجودة أنها "مجموعة من الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء العملاء المحددة والواضحة والضمنية" (P:28). أما معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي، فعرفها أنها: أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (Majeed & Ziyadat, 2015, p. 21).

وتبنى الدراسة تعريفاً إجرائياً للجودة على أنها الوفاء بمتطلبات المتدربين بمراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم بما يضمن رضاهم داخل المراكز وخارجها.

وتأسيساً على ما تقدم، يمكن بلورة مشكلة الدراسة الحالية في الأسئلة الآتية:

1- "ما مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

2- "ما مستوى جودة الخدمات التدريبية المدركة في مراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

3- "هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الفجوة بين التوقعات والإدراكات للمستفيدين من جودة الخدمة في مراكز التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟"

4- "هل تختلف استجابات عينة الدراسة حول جودة الخدمات المتوقعة والمدركة في مراكز التدريب باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، المحافظة، المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل الدراسي)؟"

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على مستوى جودة الخدمات التدريبية المدركة والمتوقعة في مراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة.

2- الكشف عن الفروق ذات دلالة إحصائية في الفجوة بين التوقعات والإدراكات للمستفيدين من جودة الخدمة في مراكز التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

3- الكشف عن الفروق بين استجابات عينة الدراسة لجودة الخدمات المتوقعة والمدركة في مراكز التدريب باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: (الجنس، المحافظة، الخبرة، المؤهل الدراسي والمسمى الوظيفي).

4- التوصل إلى الإجراءات المقترحة لتحسين جودة الخدمات بمراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- كونها الدراسة الأولى التي تعنى بقياس جودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب وفق مقياس (SERVQUAL).
- تمثل مراكز التدريب أهمية بالغة في مجال التعليم؛ حيث إنها المؤسسة التي تعنى بالتدريب والتطوير المهني للمعلمين، لذا لا بد من قياس جودة الخدمات التدريبية المقدمة للمتدربين.
- يمكن للمنفذين وصناع القرار الاستفادة من الآليات المقترحة في تحقيق الجودة المطلوبة بمراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم.

ومن ثم تحليلها وتفسيرها، ومن ثم تقديم آليات مقترحة لتحسين جودة الخدمات بمراكز التدريب في مديريات التربية والتعليم باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع المتدربين في مراكز التدريب التابعة لمحافظة مسقط والداخلية وجنوب الباطنة وشمال الباطنة خلال العام الدراسي 2019، والبالغ عددهم 7645 متدرباً ومتدربة، وفق إحصائيات الإنجاز السنوي للإمام المهني (Ministry of Education, 2019).

ولتحديد حجم العينة، تم الاستعانة بالجدول التي تبين حجم العينة المطلوبة بناء على المجتمع بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05)، وبناء على مجتمع الدراسة المتكون من 7645، فإن حجم العينة المناسب الذي يعبر عن المجتمع الأصلي هو 375 بنسبة 5% تقريباً من المجتمع الأصلي، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، من خلال تطبيق الاستبانة عبر الرابط الإلكتروني، وتم التعامل معها جميعاً دون حذف أي استبانة (Jhonson & Christensen, 2014).

أداة الدراسة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والمراجع العلمية المرتبطة بالبحث تم ترجمة مقياس SERVQUAL وأعيدت صياغة بعض العبارات وأضيفت أخرى بما يتناسب مع مجتمع الدراسة وعينتها وهدفها لجمع البيانات والمعلومات، وذلك للكشف عن واقع جودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب التابعة لمديريات التربية والتعليم باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، وتم تصميم المقياس وفق مقياس ليكرث الخماسي؛ حيث تعطي فيه الإجابات أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على العبارة (كبيرة جداً=5، كبيرة=4، ومتوسطة=3، ضعيفة=2 وضعيفة جداً=1)؛ حيث تم الاعتماد على نفس التدرج الخماسي لقياس مدى الإدراك الفعلي، وقياس مستوى الجودة المتوقع. لصياغة عبارات الاستبانة المكونة من 36 فقرة بصورتها الأولية، تم الاستفادة من مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات (SARVQAU) ودراسات كلاً من (Parasarman et al., 1991; Jabaar,) (2009; Alshuaibi, 2012; Salah Aldeen, 2018).

صدق أداة الدراسة

تم التأكد من الخصائص السيكمترية (الصدق والثبات) لأداة الدراسة من خلال:

أ- **الصدق الظاهري:** تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على لجنة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، بلغ إجمالي عددهم 12 محكماً من المختصين في مجال الإدارة التربوية؛ وذلك لقياس مدى صدق مفردات الأداة، ومدى قدرتها

جودة الخدمة (Service Quality): إن مفهوم الخدمة بشكل عام غير واضح مقارنة بمفاهيم التصنيع المختلفة (Almihyawi, Dana, 2015; Damour, 2009;)، ويتفق كل من: (Ajarma, 2005) على أن الخدمة تتمحور حول أي نشاط أو عمل غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم، ولا تؤدي إلى نقل ملكية ما. أما بالنسبة لجودة الخدمة، فيعرفها (Al-Masry, 2019, P:29) بمدى تفاعل العميل ومقدم الخدمة؛ حيث إن العميل يرى جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

وقد تعددت التعريفات الخاصة بالخدمة التدريبية والتدريب بشكل عام، وتختلف باختلاف نوع التدريب وأهدافه، وتتنوع مجالات البرامج التدريبية وفق تنوع الاحتياج التدريبي، ويورد (Eizat, 2018) تعريفاً للتدريب على أنه محاولة لتغيير سلوك الأفراد جعلهم يوظفون طرقاً وأساليب مختلفة في أداء الأعمال الموكلة إليهم، كونهم يسلكون شكلاً مختلفاً بعد التدريب.

وفي ضوء ما سبق تتبنى الدراسة التعريف الإجرائي لجودة الخدمات التدريبية على أنها مدى قدرة مراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم على تقديم خدمة تدريبية تحقق رغبات وتوقعات المستفيدين، من خلال تقليل الفجوة بين إدراكاتهم وتوقعاتهم للخدمة المقدمة لهم وفق الأبعاد الخمسة للجودة، التي تتمثل في الملموسية، الموثوقية، سرعة الاستجابة، الأمان، والتعاطف، ومن خلالها يمكن للمستفيدين الحكم على جودة أو ضعف الخدمة المقدمة لهم.

مقياس الفجوة بين التوقعات والإدراكات (SERVQUAL): أحد أهم النماذج المستخدمة عالمياً للجودة، والذي توصل إليه باراشورمان وزميلاه (Parasarman et al., 1985)، وهو يستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة ومستوى أداء الخدمة المقدمة فعلياً، وبذلك يكون تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والأداء الفعلي باستخدام الأبعاد الخمسة الممثلة لمظاهر جودة الخدمة (Salah Aldeen, 2018, p.24).

وتتبنى الدراسة تعريفاً إجرائياً لمقياس الفجوة على أنه مقياس يضم عدداً من العبارات التي تعبر عن توقعات وإدراكات المستفيدين من الخدمة التدريبية بمراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم وفقاً للأبعاد الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، ومن ثم يتم احتساب الفجوة بين التوقعات والمدرجات نحو الخدمة التدريبية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

بناءً على طبيعة الدراسة، فإنها تتبع المنهج الوصفي، باعتباره أكثر المناهج البحثية ملاءمة لتحقيق أهدافها؛ حيث يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً كما توجد في الواقع (Abu ealam, 2014)، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات حول أفراد مجتمع الدراسة،

ب- صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency): تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة المكونة من 36 فقرة، من خلال حساب معامل ارتباط كل بعد والدرجة الكلية لجميع الأبعاد، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتم التحقق من ذلك بإيجاد معامل الارتباط بيرسون، والجداول التالية توضح ذلك.

على قياس الهدف الذي وضع من أجله، وللحكم على مدى وضوح كل عبارة من عباراتها من حيث دقة صياغتها اللغوية، ومدى ارتباطها بالبعد الذي تندرج تحته، وتم تعديل العبارات التي اقترحوا تعديلها أو إعادة صياغتها أو إضافة عبارات جديدة وبعد إجراء التعديلات المقترحة، وقد تكونت الاستبانة من 36 فقرة، وتم إخراجها في صورتها النهائية.

الجدول (1)

قيم معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمات التدريبية الخمسة (الجانب المدرك والمتوقع).

معامل الارتباط الكلي للجانب المتوقع	معامل الارتباط الكلي للجانب المدرك	الأبعاد
**0.810	**0.727	الملموسية
**0.896	**0.756	الاعتمادية أو الموثوقية
**0.886	**0.808	الاستجابة
**0.921	**0.844	الأمان
**0.884	**0.691	التعاطف

** دالة عند مستوى دلالة 0.01.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الأداة، تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وذلك على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من 30 متدرب بمراكز التدريب، والجدول (2) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول (1) أن معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على الاتساق الداخلي بين محاور الاستبانة ودرجته الكلية، الأمر الذي يؤكد صدق الاستبانة وصلاحيتها للاستخدام والتطبيق.

الجدول (2)

معامل الثبات ألفا كرونباخ بين أبعاد جودة الخدمات التدريبية الخمسة (الجانب المدرك والمتوقع).

معامل ألفا كرونباخ (الجانب المتوقع)	معامل ألفا كرونباخ (الجانب المدرك)	عدد الفقرات	أبعاد الدراسة
0.917	0.768	9	الملموسية
0.864	0.825	7	الموثوقية أو الاعتمادية
0.916	0.731	6	الاستجابة
0.880	0.667	6	الأمان
0.946	0.846	8	التعاطف
0.970	0.909	36	الدرجة الكلية

من 1-1.79: مستوى جودة الخدمات التدريبية ضعيفة جداً، ومن 1.80-2.59: ضعيفة، ومن 2.60-3.39: متوسطة، ومن 3.40-4.19: كبيرة، ومن 4.20-5: كبيرة جداً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، والذي نص على: "ما مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة؟" ومناقشتها

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استجابة أفراد عينة الدراسة على مقياس الفجوة، والجدول (3) يوضح النتائج.

يلاحظ من الجدول (2) أن معامل الثبات في كل بعد من أبعاد الدراسة في الجانب المدرك والمتوقع، وكذلك معامل الثبات للدرجة الكلية، هي قيم ذات درجة عالية من الثبات في العلوم الإنسانية، ومؤشر على مدى الاتساق الداخلي للأبعاد، وعليه، تم اعتبار جميع أبعاد الدراسة الخمسة صالحة لأغراض تطبيق الأداة على العينة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الجزء من الدراسة نتائج الدراسة، ومناقشتها وتفسيرها، وتجدر الإشارة إلى أنه تم تصنيف المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى جودة الخدمات التدريبية وفق المعيار الآتي:

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الدراسة مرتبة تنازلياً.

م	أبعاد مقياس الفجوة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى جودة الخدمة المتوقعة	الرتبة
4	الأمان.		3.63	0.72	كبير	1
2	الاعتمادية/ الموثوقية.		3.49	0.73	كبير	2
3	الاستجابة.	375	3.42	0.79	كبير	3
5	التعاطف.		3.40	0.77	كبير	4
1	الملموسة.		3.38	0.67	متوسط	5
	مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة للمقياس ككل		3.45	0.67	كبير	

الوزارة تولي اهتماماً كبيراً بمصلحة العاملين لديها، وتأتي في مقدمة الأولويات، يليه بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.40 وبمستوى جودة كبير في خدمات التدريب، وقد يفسر ذلك ربما ضرورة أن تكون العلاقات الإنسانية هي الأساس في أي عمل من وجهة نظر عينة الدراسة، وأخيراً بمستوى متوسط بعد الملموسة بمتوسط حسابي 3.38، وقد يعكس هذا الواقع؛ حيث إن مباني مراكز التدريب قديمة وغير معدة للتدريب، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة بشكل عام في مراكز التدريب في السلطنة من وجهة نظر عينة الدراسة 3.45 وبمستوى جودة كبير، وهذا يشير إلى أن هناك مستوى كبيراً من التوقع بجودة خدمات التدريب المقدمة في مراكز التدريب التابعة لوزارة التربية والتعليم عموماً في المديرية التعليمية بالمحافظات المستهدفة في عينة الدراسة.

وفيما يلي عرض للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مفردة من مفردات المقياس حسب البعد الذي تنتمي إليه.

تشير النتائج الواردة في الجدول (3) إلى أن المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة لدى أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (3.38-3.63)؛ حيث جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى من وجهة نظر عينة الدراسة بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.63 وبمستوى جودة كبير، وقد يعزى ذلك إلى أن المتدربين لديهم خبرة سابقة في التعامل مع العاملين بمراكز التدريب من خلال البرامج التدريبية التي تم حضورها، وتعامل العاملين بمراكز التدريب مع بيئاتهم السرية، والأخلاق العالية التي يتمتع العاملون بها، يليه في المرتبة الثانية بنفس المستوى بعد الاعتمادية/ الموثوقية بمتوسط حسابي بلغ 3.49، ويمكن أن يعود ذلك إلى معرفتهم بالجهود التي تبذلها وزارة التربية والتعليم ممثلة بدائرة التدريب والتأهيل في تجويد الخدمة التدريبية، وربما معرفتهم بأن المدرب يمثل المحور الأساس في عملية التدريب فلا بد من وجود مدربين أكفاء بمراكز التدريب، وحرص مراكز التدريب على تقديم البرامج وفق المواصفات المعلن عنها، في حين جاء في المرتبة الثالثة بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.42، وبمستوى جودة كبير، ويمكن تفسير ذلك من خلال وعي المجتمع التربوي بأن

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد عينة الدراسة على مفردات مقياس الفجوة بين التوقعات والإدراكات حسب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد المقياس.

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة المتوقع	الرتبة
	البعد الأول: الملموسة				
1	يتسم المركز بالحدثة والسعة	3.16	0.91	متوسط	8
2	تبدو قاعات التدريب منظمة وجاذبة	3.19	0.88	متوسط	7
3	يحرص المركز على جودة ونظافة بيئة التدريب	3.64	0.73	كبير	2
4	تتوفر الإضاءة الجيدة والمريحة في قاعات التدريب	3.60	0.76	كبير	3
5	يظهر العاملون في المركز بمظهر مرتب وأنيق	3.86	0.71	كبير	1
6	تتميز الوجبات الغذائية التي يقدمها المركز بأنها صحية ونظيفة	3.28	0.94	متوسط	5
7	يستخدم المركز أحدث الأجهزة والمعدات لتقديم الخدمات التدريبية	3.45	0.87	كبير	4

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة المتوقع	الرتبة
8	توجد بالمركز التسهيلات المادية اللازمة (المرافق، القاعات، المطعم، غرف الصلاة، مواقف السيارات).	3.23	0.97	متوسط	6
9	تتوفر خدمات الانترنت مجانية بالمركز.	3.01	1.14	متوسط	9
الدرجة الكلية لبعيد الملموسية					
البعيد الثاني الاعتمادية أو الموثوقية					
1	تقدم البرامج التدريبية بالمركز وفق المواصفات المعن عنها.	3.44	0.83	كبير	5
2	ينفذ المركز البرامج التدريبية في مواعيدها المحددة.	3.69	0.78	كبير	1
3	يستعين المركز بمدربين اختصاصيين في البرامج التدريبية.	3.51	0.92	كبير	3
4	تنفذ البرامج التدريبية وأنشطتها بكفاءة.	3.53	0.84	كبير	2
5	يقدم المركز الخدمات بشكل صحيح من المرة الأولى.	3.41	0.82	كبير	6
6	يزود المركز المستفيدين بالإرشادات اللازمة حول البرامج التدريبية المقدمة.	3.49	0.83	كبير	4
7	يثق المتدربون بجودة الشهادة المقدمة لهم بعد انتهاء فترة التدريب.	3.35	0.93	متوسط	7
الدرجة الكلية لبعيد الاعتمادية أو الموثوقية					
البعيد الثالث: الاستجابة					
1	توجد استجابة سريعة لحاجات المتدربين من قبل المدربين.	3.37	0.67	متوسط	5
2	يتفاعل المركز مع أسئلة واستفسارات المتدربين بصورة مستمرة.	3.47	0.89	كبير	2
3	تستجيب الإدارة لشكاوي المتدربين وتعمل على حلها.	3.32	0.95	متوسط	6
4	يقدم العاملون بالمركز المساعدة اللازمة والضرورية للمتدربين.	3.51	0.86	كبير	1
5	يتبنى المركز خطة عمل واضحة في التعامل مع الحالات الطارئة ومستجدات التدريب.	3.44	0.84	كبير	3
6	يقدم المركز للمتدربين كل ما يستجد في المجال التربوي.	3.41	0.85	كبير	4
الدرجة الكلية لبعيد الاستجابة					
البعيد الرابع: الأمان					
1	يغرس المدربون بمركز التدريب الثقة بالنفس لدى المتدربين.	3.54	0.86	كبير	4
2	يتميز المدربون بمركز التدريب بخبراتهم الواسعة وتمكنهم من تحقيق الأهداف.	3.48	0.89	كبير	6
3	يعزز سلوك العاملين بمركز التدريب الشعور بالأمان والثقة لدى المتدربين.	3.53	0.83	كبير	5
4	يحافظ العاملون بالمركز على سرية وخصوصيات بيانات المستفيدين.	3.70	0.79	كبير	2
5	يتصف المدربون والعاملون بمركز التدريب بأخلاق عالية.	3.92	0.71	كبير	1
6	يعبر المستفيدون من المركز عن آراءهم بحرية.	3.64	0.84	كبير	3
الدرجة الكلية لبعيد الأمان					
البعيد الخامس: التعاطف					
1	يبيدي العاملون بالمركز اهتماما خاصا لكل متدرب.	3.46	0.83	كبير	2
2	يلبي المركز احتياجات المتدربين ورغباتهم.	3.39	0.87	متوسط	7
3	توجد مرونة في التعامل والتواصل بين العاملين بالمركز والمتدربين.	3.51	0.86	كبير	1
4	يتعاطف العاملون بالمركز مع مشكلات المتدربين.	3.44	0.90	كبير	4
5	يضع المركز مصلحة المتدربين في مقدمة اهتماماته.	3.40	0.88	كبير	5
6	يعمل المركز على توفير مرشدين للمتدربين.	3.22	0.95	متوسط	8
7	يقوم المركز بقياس رضا المتدربين عن الخدمات المقدمة.	3.44	0.87	كبير	3
8	يتابع المركز بشكل مستمر الصعوبات الخاصة بالمتدربين ويعمل على حلها.	3.31	0.92	متوسط	6
الدرجة الكلية لبعيد التعاطف					

خلال البرامج التي تم حضورها؛ أن الملاحظات والشكوى التي يقدمونها لا يتم معالجتها أو إعطائها أهمية كبيرة.

وفي البعد الرابع الأمان يتبين أن مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة ككل لهذا البعد كانت كبيرة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.63 و بانحراف معياري 0.72، هذا وجاءت المفردة 5 "يتصف المدربون والعاملون بمركز التدريب بأخلاق عالية" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي 3.92 وبمستوى جودة متوقع كبير، تليها في المرتبة الثانية المفردة 4 "يحافظ العاملون بالمركز على سرية وخصوصيات بيانات المستفيدين" حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.70، وقد يفسر ذلك إلى المعرفة والدراية من قبل أفراد المجتمع التربوي بالقوانين الخاصة بالمحافظة على أسرار العمل، والمنع من نشرها أو تقديمها إلا بعد السماح من الجهات المختصة؛ حيث تنص المادة (104) من قانون الخدمة المدنية على المحظورات على الموظف العام ومن بينها (إفشاء المعلومات التي يطع عليها خلال عمله إذا كانت تصنف سرية، في حين جاءت المفردة 2 "يتميز المدربون بمركز التدريب بخبراتهم الواسعة وتمكنهم من تحقيق الأهداف" بأقل متوسط حسابي (3.48) وبمستوى جودة متوقع كبير، ويعزى ذلك إلى معرفة بعض المستجيبين بالميزات التي يجب أن يكون عليها المدربون تكونت لديهم ربما من حضورهم لندوات أو ملتقيات أو ورش تدريبية خارج السلطنة، ويؤكد ذلك الإحصاءات التي تنشرها دائرة التأهيل والتدريب للأعداد التي يتم ترشيحهم لحضور دورات تدريبية ومؤتمرات خارج السلطنة؛ حيث بلغ عددهم في 2019 ما يقارب 191 متدرّباً لحضور 93 برنامجاً متنوعاً.

في حين نجد أن مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة في بعد التعاطف ككل جاء كبير بمتوسط حسابي 3.40 وانحراف معياري 0.77، حيث جاءت المفردة 3 "توجد مرونة في التعامل والتواصل بين العاملين بالمركز والمتدربين" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.51 وبمستوى جودة متوقع كبير، ويمكن تفسير ذلك أن المستجيبين على دراية بتوجيهات الوزارة وسعيها الدائم على حث الجهات الخدمية بالوزارة على ضرورة تجويد الخدمات والاهتمام بالعميل من خلال التركيز على العلاقة التفاعلية بينهم، وهذا ما أشار إليه تقرير الجودة لعام 2018، بينما جاءت المفردة 6 "يعمل المركز على توفير مرشدين للمتدربين" بأقل متوسط حسابي 3.22 من بين مفردات البعد ككل بمستوى جودة متوسط؛ حيث يمكن أن يعزى ذلك إلى معرفة المستجيبين السابقة لعدم وجود متخصصين بوظيفة الإرشاد لتحقيق الجودة المطلوبة بمراكز التدريب.

ويتبين من النتائج السابقة لتوقعات المستفيدين من مراكز التدريب حول جودة الخدمة، حصول بعد الأمان على الترتيب الأول يليه في المرتبة الثانية بعد الاعتمادية أو الموثوقية، وفي المرتبة الثالثة بعد الاستجابة، أما بعد التعاطف فأتى في المرتبة الرابعة،

يتضح من الجدول (4) أن مستوى جودة العناصر لبعد الملموسية المتوقعة ككل كانت متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.38 بانحراف معياري 0.67، مما يدل على أن مستوى الجودة في العناصر الملموسة أتت متوسطة؛ وقد يعزى ذلك إلى معرفة المتدربين السابقة بأن مراكز التدريب الحالية في جميع المحافظات هي ليست معدة للتدريب في الأساس، بل هي مبان تم استئجارها وإدخال بعض التغييرات عليها لتناسب مع العمل المنوط للقيام به، وقد جاءت في المرتبة الأولى المفردة 5 "يظهر العاملون في المركز بمظهر مرتب وأنيق" بأعلى متوسط حسابي 3.86 وبمستوى جودة كبير، يمكن تفسير ذلك إلى إلمام المستجيبين بقوانين العمل المتعلقة بالمظهر الخارجي للعاملين في المؤسسات الحكومية، وهو ارتداء الزي الرسمي العماني؛ لإبراز الهوية العمانية والمحافظة عليها، في حين جاءت المفردة 9 "تتوفر خدمات الانترنت مجانية بالمركز" بأقل متوسط حسابي 3.01 وبمستوى جودة متوسط، وقد يعود ذلك إلى خبرة المستجيبين السابقة بضعف الخدمات المتعلقة بشبكة الإنترنت في مراكز التدريب على الرغم من تقديمها مجاناً للمستفيدين خلال فترة تواجدهم بالمركز، وأيضاً عزز ذلك لديهم في الوقت الحالي التدريب عن بعد والصعوبات التي تواجههم في انقطاع الشبكة.

وفي البعد الثاني الاعتمادية نجد أن مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة ككل لهذا البعد كانت كبيرة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.49 و بانحراف معياري 0.73، وجاءت المفردة 2 "ينفذ المركز البرامج التدريبية في مواعيدها المحددة" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي 3.69 وبمستوى جودة متوقع كبير، ويفسر ذلك ربما معرفة المستجيبين بأن مراكز التدريب تعمل من خلال خطة واضحة يتم من خلالها تنفيذ كافة البرامج التدريبية في الوقت المحدد، في حين جاءت المفردة 7 "يثق المتدربون بجودة الشهادة المقدمة لهم بعد انتهاء فترة التدريب" بأقل متوسط حسابي في البعد ككل 3.35 وبمستوى جودة متوقع متوسط، وقد يرجع ذلك أن الشهادات التي تمنحها لهم مراكز التدريب في البرامج التدريبية التي تم حضورها مسبقاً لم تكن ذات أهمية لهم في تطورهم الوظيفي.

كما أن مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة في بعد الاستجابة ككل جاء كبيراً بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 0.79؛ حيث جاءت المفردة 4 "يقدم العاملون بالمركز المساعدة اللازمة والضرورية للمتدربين" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.51 وبمستوى جودة متوقع كبير، وقد يعزى ذلك إلى درجة وعي المستفيدين من مراكز التدريب بضرورة وجود كادر يتمتع بمستوى عالٍ من المهنية في مجال عملهم، ولديهم أساليب تتميز بالرقى في التعامل مع المستفيدين، بينما جاءت المفردة 3 "تستجيب الإدارة لشكاوي المتدربين وتعمل على حلها" بأقل متوسط حسابي 3.32 من بين مفردات البعد ككل بمستوى جودة متوسط، ويمكن إرجاع ذلك إلى خبرة المستفيدين السابقة من

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء أفراد عينة الدراسة على مقياس الفجوة، والجدول (5) يوضح نتائج الإجابة عن هذا السؤال.

وأحتل بعد الملموسية الترتيب الأخير، وتبرهن هذه النتائج على أن الخدمة التدريبية المتوقعة كانت عالية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، والذي نص على: "ما مستوى جودة الخدمات التدريبية المدركة في مراكز التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة؟" ومناقشتها

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لمستوى جودة الخدمات التدريبية المدركة في مراكز التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة على مقياس الدراسة مرتبة تنازلياً

م	أبعاد مقياس الفجوة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى جودة الخدمة المدركة	الرتبة
1	الأمان		3.51	0.71	كبير	1
2	الاعتمادية/ الموثوقية		3.22	0.70	متوسط	2
3	التعاطف	375	3.20	0.79	متوسط	3
4	الاستجابة		3.19	0.77	متوسط	4
5	الملموسية		3.06	0.62	متوسط	5
	جودة الخدمات المدركة بشكل عام		3.22	0.64	متوسط	

يليه بعد الاستجابة بمتوسط حسابي 3.19. وأخيراً بعد الملموسية بمتوسط حسابي 3.06، بينما بلغ المتوسط الحسابي لمستوى جودة خدمات التدريب المدركة بشكل عام في مراكز التدريب في السلطنة من وجهة نظر عينة الدراسة 3.22 وبمستوى جودة متوسط، وقد يكون هذا مؤشر على ضعف جودة الخدمات التدريبية الفعلية المقدمة بمراكز التدريب. وفيما يلي نستعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مفردة من مفردات المقياس حسب البعد الذي تنتمي إليه.

تشير النتائج الواردة في الجدول (5) إلى أن المتوسطات الحسابية لمستوى جودة خدمات التدريب المدركة لدى أفراد عينة الدراسة تراوحت بين (3.06-3.51)؛ حيث جاء بعد الأمان في المرتبة الأولى من وجهة نظر عينة الدراسة بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.51 وبمستوى جودة كبير، يليه في المرتبة الثانية بعد الاعتمادية/ الموثوقية بمتوسط حسابي بلغ 3.22، وبمستوى جودة متوسط، كذلك جاءت بقية الأبعاد بمستوى جودة متوسط فعلياً، فجاء في المرتبة الثالثة بعد التعاطف بمتوسط حسابي 3.20.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد عينة الدراسة على مفردات مقياس الفجوة بين التوقعات والادراكات حسب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد المقياس (ن = 375).

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة المدرك	الرتبة
البعد الأول: الملموسية					
1	يتسم المركز بالحدثة والسعة	3.01	0.80	متوسط	5
2	تبدو قاعات التدريب منظمة وجاذبة	2.88	0.86	متوسط	7
3	يحرص المركز على جودة ونظافة بيئة التدريب	3.35	0.70	متوسط	2
4	تتوفر الإضاءة الجيدة والمريحة في قاعات التدريب	3.34	0.86	متوسط	3
5	يظهر العاملون في المركز بمظهر مرتب وأنيق	3.76	0.74	كبير	1
6	تتميز الوجبات الغذائية التي يقدمها المركز بأنها صحية ونظيفة	2.91	0.92	متوسط	6
7	يستخدم المركز أحدث الأجهزة والمعدات لتقديم الخدمات التدريبية	3.07	0.85	متوسط	4
8	توجد بالمركز التسهيلات المادية اللازمة (المرافق، القاعات، المطعم، غرف الصلاة، مواقف السيارات)	2.77	1	متوسط	8
9	تتوفر خدمات الانترنت مجانية بالمركز	2.50	1.09	ضعيف	9
	الدرجة الكلية لبعد الملموسية	3.06	0.62	متوسط	

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف مستوى الجودة المدرك	الرتبة
البعد الثاني الاعتمادية أو الموثوقية				
5	1 تقدم البرامج التدريبية بالمركز وفق المواصفات المعلن عنها.	3.14	0.81	متوسط
1	2 ينفذ المركز البرامج التدريبية في مواعيدها المحددة.	3.50	0.85	كبير
4	3 يستعين المركز بمدرّبين اختصاصيين في البرامج التدريبية.	3.19	0.94	متوسط
3	4 تنفذ البرامج التدريبية وأنشطتها بكفاءة.	3.25	0.82	متوسط
5	5 يقدم المركز الخدمات بشكل صحيح من المرة الأولى.	3.14	0.80	متوسط
2	6 يزود المركز المستفيدين بالإرشادات اللازمة حول البرامج التدريبية المقدمة.	3.31	0.83	متوسط
6	7 يثق المتدربون بجودة الشهادة المقدمة لهم بعد انتهاء فترة التدريب.	3.01	1	متوسط
الدرجة الكلية لبعد الاعتمادية أو الموثوقية				
المتوسط				
البعد الثالث: الاستجابة				
4	1 توجد استجابة سريعة لحاجات المتدربين من قبل المدرّبين.	3.16	0.91	متوسط
2	2 يتفاعل المركز مع أسئلة واستفسارات المتدربين بصورة مستمرة.	3.32	0.90	متوسط
6	3 تستجيب الإدارة لشكاوي المتدربين وتعمل على حلها.	3.08	0.95	متوسط
1	4 يقدم العاملون بالمركز المساعدة اللازمة والضرورية للمتدربين.	3.37	0.87	متوسط
3	5 يتبنى المركز خطة عمل واضحة في التعامل مع الحالات الطارئة ومستجدات التدريب.	3.17	0.85	متوسط
5	6 يقدم المركز للمتدربين كل ما يستجد في المجال التربوي.	3.10	0.89	متوسط
الدرجة الكلية لبعد الاستجابة				
المتوسط				
البعد الرابع: الأمان				
5	1 يغرس المدربون بمركز التدريب الثقة بالنفس لدى المتدربين.	3.63	0.84	متوسط
6	2 يتميز المدربون بمركز التدريب بخبراتهم الواسعة وتمكنهم من تحقيق الأهداف.	3.28	0.89	متوسط
4	3 يعزز سلوك العاملين بمركز التدريب الشعور بالأمان والثقة لدى المتدربين.	3.37	0.87	متوسط
2	4 يحافظ العاملون بالمركز على سرية وخصوصيات بيانات المستفيدين.	3.65	0.82	كبير
1	5 يتصف المدربون والعاملون بمركز التدريب بأخلاق عالية.	3.88	0.75	كبير
3	6 يعبر المستفيدون من المركز عن آراءهم بحرية.	3.51	0.86	كبير
الدرجة الكلية لبعد الأمان				
المتوسط				
البعد الخامس: التعاطف				
3	1 يبدي العاملون بالمركز اهتماما خاصا لكل متدرب.	3.28	0.85	متوسط
6	2 يلبي المركز احتياجات المتدربين ورغباتهم.	3.13	0.92	متوسط
1	3 توجد مرونة في التعامل والتواصل بين العاملين بالمركز والمتدربين.	3.40	0.91	كبير
2	4 يتعاطف العاملون بالمركز مع مشكلات المتدربين.	3.29	0.93	متوسط
5	5 يضع المركز مصلحة المتدربين في مقدمة اهتماماته.	3.24	0.89	متوسط
8	6 يعمل المركز على توفير مرشدين للمتدربين.	2.94	1.01	متوسط
4	7 يقوم المركز بقياس رضا المتدربين عن الخدمات المقدمة.	3.25	0.91	متوسط
7	8 يتابع المركز بشكل مستمر الصعوبات الخاصة بالمتدربين ويعمل على حلها.	3.07	0.96	متوسط
الدرجة الكلية لبعد التعاطف				
المتوسط				

واحترامهم للقوانين الخاصة بالزي في أماكن العمل، وأيضا حرصهم على إبراز الهوية العمانية، في حين جاءت المفردة 9 "تتوفر خدمات الانترنت مجانية بالمركز" بأقل متوسط حسابي 2.50 وبمستوى جودة مدرك قليل، ويمكن تفسير ذلك إلى ضعف شبكة الانترنت بشكل عام في معظم المحافظات، وأيضا ربما في بعض

يتضح من الجدول (6) أن مستوى جودة العناصر المدركة فعليا لكل لبعد الملموسية كانت متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.06 بانحراف معياري 0.62. وقد جاءت في المرتبة الأولى المفردة 5 "يظهر العاملون في المركز بمظهر مرتب وأنيق" بأعلى متوسط حسابي 3.76 وبمستوى جودة كبير، ويمكن أن يعزى ذلك إلى التزام العاملين بالزي الرسمي المتعارف عليه،

وفي البعد الرابع الأمان نجد أن مستوى جودة خدمات التدريب المدركة فعلياً ككل لهذا البعد جاء كبيراً؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.51 وبانحراف معياري 0.71، هذا وجاءت المفردة 5 "يتصف المدربون والعاملون بمركز التدريب بأخلاق عالية" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي 3.88 وبمستوى جودة مدرك فعلياً كبير، ويعزى ذلك إلى الأخلاق العالية التي يتمتع بها أبناء السلطنة وخاصة في تعاملاتهم مع بعضهم البعض، والتزامهم بالقوانين التي تنظم العلاقة بينهم وخاصة في أماكن العمل، في حين جاءت المفردة 2 "يتميز المدربون بمركز التدريب بخبراتهم الواسعة وتمكنهم من تحقيق الأهداف" بأقل متوسط حسابي في البعد ككل 3.28 وبمستوى جودة مدرك فعلياً متوسط، ويعزى ذلك إلى محدودية أخصائيي التدريب والمتخصصين في تقديم البرامج التدريبية، كما أن العاملين بمراكز التدريب يتم نقلهم من وظائفهم السابقة إلى وظائف إدارية بمراكز التدريب، أو يتم انتدابهم بشكل مؤقت وبالتالي تنقصهم بعض الخبرات والمهارات اللازمة الخاصة بمجال خدمات التدريب، ويمكن أيضاً أن نعزى ذلك إلى الضوابط والمواصفات التي يعتمد عليها المركز في اختيار المدربين العاملين لديه، التي لا يؤكد فيها بضرورة امتلاك المدرب لمهارات ومعارف متميزة في مجال عمله.

في حين نجد أن مستوى جودة خدمات التدريب المدركة في بعد التعاطف ككل جاء متوسطاً؛ حيث بلغ متوسط الحسابي 3.20 وبانحراف معياري 0.79، حيث جاءت المفردة 3 "توجد مرونة في التعامل والتواصل بين العاملين بالمركز والمتدربين" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.40 وبمستوى جودة مدركة فعلياً كبير، ويعزى ذلك إلى سعي إدارة المراكز التدريبية للاهتمام بالمستفيد وتقديم الخدمات له بشكل ميسر، وتحقيق الرضا، وقد يعزى ذلك أيضاً إلى سعي المركز للاستفادة من آراء المتدربين والتواصل معهم حول تقديم الأفضل لهم، بينما جاءت المفردة 6 "يعمل المركز على توفير مرشدين للمتدربين" بأقل متوسط حسابي 2.94 من بين مفردات البعد ككل وبمستوى جودة متوسط، ويشير ذلك لعدم وجود مرشدين متخصصين في هذا المجال بمراكز التدريب، لتحقيق جودة التفاعل مع المتدربين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث، والذي نص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الفجوة بين التوقعات والإدراكات للمستفيدين من جودة الخدمة في مراكز التدريب من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟" ومناقشتها

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار "ت" للعينات المترابطة لمعرفة ما إذا كان هناك فجوة بين توقعات المستفيدين وبين إدراكاتهم لجودة الخدمات، والجدول (7) يشير إلى نتائج ذلك.

المراكز لا يتم تقديم الخدمة مجانية للمستفيدين وخاصة عبر الهاتف.

وفي البعد الثاني الاعتمادية نجد أن مستوى جودة خدمات التدريب المدركة فعلياً ككل لهذا البعد جاءت متوسطة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.19 وبانحراف معياري 0.70، وجاءت المفردة 2 "ينفذ المركز البرامج التدريبية في مواعيدها المحددة" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي 3.50 وبمستوى جودة مدرك كبير، وقد يعزى ذلك إلى التزام مراكز التدريب بتنفيذ الخطة الخاصة ببرامج التدريب وفق توجهات الدائرة المعنية بذلك؛ حيث من المتعارف عليه وجود خطة محددة من قبل المعهد التخصصي لتوقيت البرامج المقرر تنفيذها ويتم الالتزام بها وفق الظروف المتاحة لمراكز التدريب في المحافظات، يليها في المرتبة الثانية وبمستوى جودة متوسط للخدمات المفردة 6 "يزود المركز المستفيدين بالإرشادات اللازمة حول البرامج التدريبية المقدمة" بمتوسط حسابي 3.31، ويرجع ذلك إلى أن مراكز التدريب تعمل على إرسال ملف كامل حول البرنامج التدريبي يزود المتدرب بجميع ما يحتاج معرفته عن طريق نظام المراسلات بالمدرسة وذلك من واقع تجربة الباحث في الحقل التربوي، في حين جاءت المفردة 7 "يثق المتدربون بجودة الشهادة المقدمة لهم بعد انتهاء فترة التدريب" بأقل متوسط حسابي في البعد ككل 3.10 وبمستوى جودة مدركة متوسط، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن المتدربين يطمحون في تقديم شهادة ذات جودة، وتتمتع بمواصفات عالمية ومعترف بها خاصة إذا تجاوزت مدة البرنامج أكثر من أسبوع، وتساعد كذلك في ترقياتهم في السلم الوظيفي.

كما أن مستوى جودة خدمات التدريب المدركة في بعد الاستجابة ككل ولجميع مفرداته جاءت بمستوى متوسط؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل 3.19 وبانحراف معياري 0.77، في حين جاءت المفردة 4 "يقدم العاملون بالمركز المساعدة اللازمة والضرورية للمتدربين" في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ 3.37، ويمكن أن يعزى ذلك إلى قدرة العاملين بمراكز التدريب على تقديم الخدمات الضرورية التي يطلبها المستفيدون، التي لا تحتاج إلى إجراءات طويلة ومعقدة، وأيضاً اتباع القواعد التي وضعتها دائرة ضبط الجودة فيما يخص تبسيط الإجراءات ورفع مستوى الخدمة للمستفيد، بينما جاءت المفردة 3 "تستجيب الإدارة لشكاوي المتدربين وتعمل على حلها" بأقل متوسط حسابي 3.08 من بين مفردات البعد ككل وبنفس مستوى الجودة المدركة فعلياً، وقد يعزى ذلك إلى عدم الأخذ بعين الاعتبار أهمية الشكاوى المقدمة من قبل المتدربين، وعدم إيجاد حلول للمشكلات التي تواجههم.

الجدول (7)

نتائج اختبار ت للعينات المترابطة لتحديد الفجوة بين توقعات المستفيدين من خدمات التدريب في مراكز التدريب وبين إدراكاتهم لجودة تلك الخدمات لجميع أبعاد مقياس الفجوة (ن=375).

الدلالة الاحصائية	قيمة "ت"	الفجوة "الفرق بين المتوسطات"	الجودة المدركة فعلياً		الجودة المتوقعة		أبعاد جودة الخدمة
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
*0.000	10.003	-0.32	0.62	3.06	0.668	3.38	الملموسية
*0.000	8.882	-0.27	0.70	3.22	0.731	3.49	الاعتمادية
*0.000	7.318	-0.23	0.77	3.19	0.790	3.42	الاستجابة
*0.000	5.664	-0.12	0.71	3.51	0.719	3.63	الأمان
*0.000	6.512	-0.20	0.79	3.20	0.770	3.40	التعاطف
*0.000	9.007	-0.23	0.64	3.22	0.671	3.45	جودة الخدمة ككل

* دالة عند مستوى دلالة أقل من 0.001.

المطلوبة، القاعات غير مريحة تفتقر إلى الجاذبية، قلة بعض المرافق مثل (المطاعم-أماكن الاستراحة)، سعة غرف التدريب في كثير من المراكز لا تتناسب مع أعداد المتدربين، وتعد هذه المرافق من الأسس التي يعتمد عليها في الحكم على جودة المؤسسة التدريبية حسب ما ورد في موسوعة المعايير الدولية للتدريب (Lotfi, 2018)، وقد يعود ذلك إلى تراجع الميزانية التي ترصد لها.

أما بعد الاعتمادية فحصوله على المرتبة الثانية بفجوة بلغت (-0.27) بين توقعات المتدربين وبين إدراكهم للخدمة، فقد يعزى ذلك إلى قلة وجود مدربين متخصصين يتمتعون بالكفاءة والخبرة ويمتلكون مهارات جديدة في أساليب التدريب من وجهة نظر عينة الدراسة، وقد يرجع أيضاً إلى الأخطاء المتكررة أثناء تقديم الخدمة، وبالتالي فقد الثقة في تقديم الخدمة الصحيحة من المرة الأولى، وضعف اهتمام القائمين على إدارة مراكز التدريب في مجارة التطور العالمي في مجال التدريب من حيث المواضيع التي تشغل المتدربين، والتركيز على تقديم برامج مكررة لا تعود بالفائدة المرجوة منها في الحقل التربوي. أما حصول بعد الأمان على أقل فجوة بلغت (-0.12)، فقد يعود ذلك إلى أن توقعات المستفيدين أتت مطابقة قليلاً مع ما يلمسونه فعلاً من خدمة في هذا البعد، وهو يدل على شعور المتدرب بالارتياح والأمان، وذلك لأسباب تعود إلى قدرة العاملين على التعامل بسرية مع بيانات وخصوصيات المتدربين، وامتلاك العاملين للكفاءة اللازمة لتقديم الخدمة، وتوفير جو من الاحترام المتبادل، والأخلاق العالية التي يتعامل بها مقدمو الخدمة مع المتدربين، وكذلك الثقة في التعامل، والشعور بالأمان في التعبير عن ملاحظاتهم وأرائهم حول الأفكار المطروحة. وبوجه عام يمكن الحكم على أن جودة الخدمات الفعلية جاءت ضعيفة بمراكز التدريب وفق آراء عينة الدراسة مقارنة بتوقعاتهم.

يتضح من الجدول (7) وجود فجوة بين توقعات المستفيدين من خدمات التدريب في مراكز التدريب وبين إدراكاتهم لجودة الخدمات من وجهة نظر عينة الدراسة وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.001 لصالح التوقعات؛ حيث بلغت قيمة "ت" لمقياس الفجوة ككل (9.007) عند مستوى دلالة أقل من 0.001، وبلغ مقدار الفجوة "الفرق بين المتوسطين المتوقع والمدرَك" بين الجودة المتوقعة لخدمات التدريب والجودة المدركة فعلياً (-0.23)، كذلك بالنسبة لبقية أبعاد المقياس وجدت فجوة بين خدمات التدريب الفعلية والمتوقعة في كل بعد من هذه الأبعاد؛ حيث جاء في المرتبة الأولى من حيث مقدار الفجوة بعد الملموسية (-0.32)، يليه بعد الاعتمادية (-0.27)، ثم بعد الاستجابة (-0.22)، يليه بعد التعاطف (-0.20)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بأقل مقدار فجوة بعد الأمان؛ حيث بلغ مقدار الفجوة بين متوسطي جودة الخدمة الفعلية والمتوقعة (-0.12)، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Nofel, 2017)، ودراسة (Alshuaibi, 2012)، ودراسة (Barakat, 2010)، ودراسة عناياتي وآخرون (Enayati et al., 2013) التي وضحت وجود فجوة بين توقعات المتدربين للخدمات وبين ما يتلقونه فعلياً من خدمات، وتختلف مع دراسة (Salah Aldeen & Albaratmania, 2018) التي بينت دراستهما عدم وجود فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه فعلياً من خدمة.

مما سبق، نجد أن هناك تفاوت بين جودة الخدمة الفعلية والمتوقعة لمراكز التدريب في السلطنة من وجهة نظر عينة الدراسة؛ حيث تفوق التوقعات ما يحصل عليه المتدربون بالفعل في مراكز التدريب؛ وربما يعود ذلك إلى أن الإنسان يطمح دائماً في الحصول على أفضل الخدمات، ولذلك لا يشعر بالرضا التام عن الخدمات المتاحة له، فحصول بعد الملموسية على الترتيب الأول من حيث الفجوة بين التوقعات والإدراكات، ربما يعود إلى أسباب تتعلق بالبيئة المادية لمراكز التدريب؛ حيث إنها مبان قديمة لا تتسم بالحدثة

للإجابة على هذا السؤال، تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة لجودة الخدمات التدريبية وفقاً لمتغير الجنس، والجدول (12) يوضح نتائج ذلك.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع، والذي نص على: "هل تختلف استجابات الأفراد لجودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب باختلاف المتغيرات التالية (الجنس، المحافظة، الخبرة، المؤهل الدراسي، والمسمى الوظيفي)؟" ومناقشتها

الجدول (12)

نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لأفراد عينة الدراسة للفروق في جودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب وفقاً لمتغير الجنس (ن=375).

المتغير التابع	المتغير المستقل	جودة الخدمات المتوقعة				قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية	جودة الخدمات المدركة			
		الإحصائي	المتوسط	المعياري	الانحراف			الإحصائي	المتوسط	المعياري	الانحراف
الملموسية	ذكر=135	3.26	0.71	2.95	-2.49	*0.013	2.95	0.63	2.95	-2.69	*0.007
	أنثى=240	3.54	0.64	3.13			3.13	0.61			
الاعتمادية/الموثوقية	ذكر=135	3.29	0.78	2.98	-4.13	*0.000	2.98	0.72	2.98	-5.19	*0.000
	أنثى=240	3.60	0.68	3.36			3.36	0.64			
الاستجابة	ذكر=135	3.22	0.83	3.01	-3.78	*0.000	3.01	0.80	3.01	-3.56	*0.000
	أنثى=240	3.53	0.75	3.30			3.30	0.74			
الأمان	ذكر=135	3.45	0.78	3.32	-3.69	*0.000	3.32	0.74	3.32	-3.90	*0.000
	أنثى=240	3.74	0.66	3.62			3.62	0.68			
التعاطف	ذكر=135	3.23	0.81	2.95	-3.15	*0.002	2.95	0.80	2.95	-4.84	*0.000
	أنثى=240	3.49	0.73	3.34			3.34	0.74			
جودة خدمات التدريب ككل	ذكر=135	3.28	0.71	3.03	-3.76	*0.000	3.03	0.66	3.03	-4.54	*0.000
	أنثى=240	3.55	0.63	3.33			3.33	0.60			

* دال عند مستوى دلالة أقل من 0.01.

أشارت إلى وجود فروق تعزى لصالح الإناث في التوقعات، ولكنها تختلف مع نفس الدراسة في مجال الإدراكات، حيث لا توجد فروق دالة تعزى لأي جنس، وتختلف مع نتائج دراسة صلاح الدين (Salah Aldeen, 2018)، التي بينت نتائجهم عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقديرات العينة تعزى لمتغير الجنس.

أما بالنسبة لمتغير المحافظة، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويوضح الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة على مقياس الدراسة وفقاً لمتغير المحافظة، في حين يوضح الجدول (14) نتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات الأفراد لجودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب تبعاً لمتغير المحافظة التعليمية.

يتضح من الجدول (12) وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.01) تعزى لمتغير الجنس في جودة خدمات التدريب المتوقعة والمدركة بشكل عام وفي كل بعد من أبعاد المقياس الخمسة على حدة وباتجاه الإناث، مما يعني أن الإناث ترى وجود اختلاف في جودة الخدمات التدريبية المتوقعة والمدركة في مراكز التدريب بشكل أكبر مقارنة بالمتدربين الذكور، ويمكن تفسير ذلك إلى أن الإناث هن أكثر اهتماماً بالتفاصيل وطريقة تقديم الخدمة مقارنة بنظرائهن من الذكور بشكل عام، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الشغبي، والمخلافي (Al-Shuaibi & Al-Mekhlafi, 2016) التي أظهرت فروقاً دالة إحصائية، ولكنها كانت لصالح الذكور في الخدمات المتوقعة والمدركة، ونتائج دراسة الشغبي (Al-Shuaibi, 2012) التي

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات الأفراد لجودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب تبعا لمتغير المحافظة التعليمية (ن = 375).

جودة الخدمات الفعلية		جودة الخدمات المتوقعة		العدد	الأبعاد/ المحافظات
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
0.52	3.17	0.63	3.42	106	مسقط
0.72	2.95	0.74	3.41	90	شمال الباطنة
0.54	3.07	0.62	3.31	109	جنوب الباطنة
0.73	3.03	0.70	3.39	70	الداخلية
0.62	3.06	0.67	3.38	375	الكلي
0.65	3.28	0.70	3.51	106	مسقط
0.73	3.25	0.86	3.65	90	شمال الباطنة
0.70	3.17	0.62	3.40	109	جنوب الباطنة
0.74	3.17	0.72	3.39	70	الداخلية
0.70	3.22	0.73	3.49	375	الكلي
0.80	3.26	0.81	3.46	106	مسقط
0.80	3.26	0.910	3.59	90	شمال الباطنة
0.72	3.09	0.69	3.30	109	جنوب الباطنة
0.76	3.19	0.72	3.35	70	الداخلية
0.77	3.20	0.80	3.42	375	الكلي
0.70	3.56	0.72	3.68	106	مسقط
0.81	3.60	0.84	3.79	90	شمال الباطنة
0.64	3.40	0.60	3.51	109	جنوب الباطنة
0.70	3.49	0.73	3.55	70	الداخلية
0.71	3.51	0.72	3.63	375	الكلي
0.69	3.31	0.71	3.48	106	مسقط
0.90	3.28	0.94	3.53	90	شمال الباطنة
0.69	3.06	0.61	3.26	109	جنوب الباطنة
0.89	3.16	0.83	3.31	70	الداخلية
0.79	3.20	0.77	3.40	375	الكلي
0.58	3.30	0.64	3.50	106	مسقط
0.71	3.24	0.81	3.58	90	شمال الباطنة
0.59	3.15	0.56	3.35	109	جنوب الباطنة
0.70	3.19	0.67	3.39	70	الداخلية
0.64	3.22	0.67	3.45	375	الكلي

الجدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي لأفراد عينة الدراسة للفروق في جودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب وفقا لمتغير المحافظة (ن=375).

جودة الخدمات الفعلية					جودة الخدمات المتوقعة					مصدر التباين	
مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.089	2.186	0.839	3	2.516	0.614	0.602	0.269	3	0.808	بين المجموعات	المعلموسية
		0.384	371	142.348			0.447	371	165.979	داخل المجموعات	
			374	144.865				374	166.787	الكلي	
0.614	0.601	0.292	3	0.875	0.064	2.438	1.286	3	3.859	بين المجموعات	الاعتمادية/ الموثوقية
		0.485	371	179.999			0.528	371	195.746	داخل المجموعات	
			374	180.874				374	199.605	الكلي	
0.323	1.165	0.688	3	2.065	0.06	2.487	1.534	3	4.602	بين المجموعات	الاستجابة
		0.591	371	219.309			0.617	371	228.886	داخل المجموعات	
			374	221.374				374	233.488	الكلي	
0.2	1.553	0.785	3	2.354	0,031*	2.99	1.52	3	4.56	بين المجموعات	الأمان
		0.505	371	187.444			0.508	371	188.628	داخل المجموعات	
			374	189.797				374	193.189	الكلي	
0.072	2.348	1.431	3	4.293	0.043*	2.747	1.608	3	4.823	بين المجموعات	التعاطف
		0.609	371	226.1			0.585	371	217.142	داخل المجموعات	
			374	230.393				374	221.965	الكلي	
0.306	1.211	0.494	3	1.481	0.08	2.27	1.012	3	3.035	بين المجموعات	جودة الخدمات للمقياس ككل
		0.408	371	151.192			0.446	371	165.375	داخل المجموعات	
			374	152.672				374	168.41	الكلي	

* دال عند مستوى دلالة 0.05.

والمتوقعة ما عدا بعدي الأمان والتعاطف لجودة خدمات التدريب المتوقعة.

يتضح من الجدول (14) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد المقياس لمستوى جودة الخدمات الفعلية

احصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05، يمكن عزوه إلى المحافظة التي ينتمي لها الفرد. ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول (15) يوضح نتائج ذلك.

حيث وجد أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة تعزى لمتغير المحافظة التي ينتمي لها أفراد عينة الدراسة، وذلك في البعدين الرابع "الأمان" والخامس "التعاطف"، حيث بلغت قيمة "ف" للبعد الرابع 2.99، وللبعد الخامس 2.75 وهما ذات دلالة

الجدول (15)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار (LSD) للفروق في جودة الخدمات المتوقعة لبعدي الأمان والتعاطف في مقياس الفجوة تبعاً لمتغير المحافظة (ن = 375).

القيمة الاحتمالية				المتوسط الحسابي	المحافظة	جودة الخدمات المتوقعة
الداخلية	جنوب الباطنة	شمال الباطنة	مسقط			
-	-	-	-	3.68	مسقط	
*0.036	*0.006	-	-	3.79	شمال الباطنة	الأمان
-	-	-	-	3.51	جنوب الباطنة	
-	-	-	-	3.55	الداخلية	
-	*0.036	*0.016	-	3.48	مسقط	
-	-	-	-	3.53	شمال الباطنة	التعاطف
-	-	-	-	3.26	جنوب الباطنة	
-	-	-	-	3.31	الداخلية	

* دال عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

المتوقعة، و0.190 لمستوى جودة الخدمات الفعلية وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

ولمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في جودة خدمات التدريب وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويتضح من الجدول (17) عدم وجود فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة والمدركة فعلياً تعزى لمتغير المؤهل الدراسي لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة "ف" للمقياس ككل 0.673 لمستوى جودة الخدمات المتوقعة، و0.251 لمستوى جودة الخدمات الفعلية وهي غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

ولمعرفة ما إذا كان هناك اختلاف ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في جودة خدمات التدريب وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويوضح الجدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة على مقياس الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، في حين يوضح الجدول (17) نتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات الأفراد لجودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

وقد أظهرت نتائج المقارنات البعدية لاختبار (LSD) أن مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب لعناصر بعد الأمان كان أعلى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة المنتمين لمحافظة شمال الباطنة مقارنة بغيرهم من محافظتي جنوب الباطنة والداخلية، وقد يعزى ذلك إلى التناغم بين العاملين بمركز التدريب والمتدربين وكذلك سلوك العاملين في التعامل معهم عزز لديهم الثقة والشعور بالأمان، كذلك أن مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب لعناصر بعد التعاطف كان أعلى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة المنتمين لمحافظة مسقط مقارنة بغيرهم من محافظتي شمال الباطنة وجنوبها، وقد يعزى ذلك إلى أن العاملين بمركز التدريب بمسقط يولون اهتماماً بمشكلات المتدربين، ويتجاوبون معها ويعملون على حلها، ووجود مرونة في التعامل والتواصل بين العاملين بمركز التدريب والمتدربين وهذا من واقع خبرة الباحثة.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة في مستوى جودة الخدمات المتوقعة والمدركة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، يتضح من الجدول (16)، عدم وجود فروق دالة احصائياً بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة خدمات التدريب المتوقعة والمدركة فعلياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة "ف" للمقياس ككل 0.954 لمستوى جودة الخدمات

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات الأفراد لجودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (ن = 375).

جودة الخدمات الفعلية		جودة الخدمات المتوقعة		العدد	الأبعاد / المؤهل
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
0.70	2.92	0.84	3.44	37	مدير مدرسة
0.67	3.10	0.61	3.57	25	مساعد مدير
0.64	3.14	0.71	3.60	41	مشرف تربوي
0.70	2.95	0.74	3.28	26	اخصائي
0.70	2.94	0.65	3.34	49	معلم أول
0.56	3.11	0.62	3.34	197	معلم
0.62	3.06	0.67	3.38	375	الكلية
0.71	3.01	0.85	3.57	37	مدير مدرسة
0.82	3.45	0.74	3.70	25	مساعد مدير
0.62	3.20	0.79	3.61	41	مشرف تربوي
0.82	2.49	0.98	3.16	26	اخصائي
0.81	2.91	0.84	3.30	49	معلم أول
0.60	3.34	0.60	3.510	197	معلم
0.70	3.22	0.73	3.49	375	الكلية
0.61	3.07	0.82	3.48	37	مدير مدرسة
1.01	3.43	0.85	3.73	25	مساعد مدير
0.75	3.25	0.85	3.59	41	مشرف تربوي
0.89	2.92	0.890	3.19	26	اخصائي
0.83	3.06	0.81	3.33	49	معلم أول
0.720	3.25	0.74	3.39	197	معلم
0.77	3.20	0.79	3.42	375	الكلية
0.72	3.43	0.91	3.68	37	مدير مدرسة
0.85	3.71	0.76	3.87	25	مساعد مدير
0.64	3.62	0.73	3.81	41	مشرف تربوي
0.78	3.33	0.85	3.41	26	اخصائي
0.87	3.34	0.76	3.56	49	معلم أول
0.65	3.54	0.63	3.61	197	معلم
0.71	3.51	0.72	3.63	375	الكلية
0.76	3.06	0.91	3.45	37	مدير مدرسة
0.17	3.40	0.87	3.76	25	مساعد مدير
0.73	3.18	0.78	3.58	41	مشرف تربوي
0.77	3.07	0.89	3.27	26	اخصائي
0.89	3.01	0.77	3.23	49	معلم أول
0.71	3.27	0.70	3.36	197	معلم
0.79	3.20	0.77	3.40	375	الكلية

جودة الخدمات الفعلية		جودة الخدمات المتوقعة		العدد	الأبعاد/ المؤهل	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي			
0.61	3.08	0.81	3.51	37	مدير مدرسة	جودة الخدمات للمقياس ككل
0.85	3.39	0.68	3.71	25	مساعد مدير	
0.59	3.29	0.72	3.63	41	مشرف تربوي	
0.70	3.05	0.81	3.26	26	اخصائي	
0.76	3.04	0.70	3.34	49	معلم أول	
0.57	3.29	0.59	3.43	197	معلم	
0.64	3.22	0.67	3.45	375	الكلي	

الجدول (17)

نتائج تحليل التباين الأحادي لأفراد عينة الدراسة للفروق في جودة الخدمات التدريبية بمراكز التدريب وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي (ن=375).

جودة الخدمات الفعلية				جودة الخدمات المتوقعة				مصدر التباين			
مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات			درجة الحرية	مجموع المربعات
0.251	1.329	0.512	5	2.562	0.122	1.751	0.773	5	3.866	بين المجموعات	الملموسية
		0.386	369	142.303			0.442	369	162.921	داخل المجموعات	
			374	144.865				374	166.787	الكلي	
0,000*	5.28	2.415	5	12.077	0,029*	2.521	1.319	5	6.594	بين المجموعات	الاعتمادية/ الموثوقية
		0.457	369	168.797			0.523	369	193.011	داخل المجموعات	
			374	180.874				374	199.605	الكلي	
0.09	1.923	1.125	5	5.623	0.11	1.811	1.119	5	5.593	بين المجموعات	الاستجابة
		0.585	369	215.752			0.618	369	227.894	داخل المجموعات	
			374	221.374				374	233.488	الكلي	
0.142	1.667	0.838	5	4.191	0.129	1.721	0.881	5	4.403	بين المجموعات	الآمان
		0.503	369	185.606			0.512	369	188.785	داخل المجموعات	
			374	189.797				374	193.189	الكلي	
0.157	1.608	0.982	5	4.912	0,042*	2.333	1.361	5	6.803	بين المجموعات	التعاطف
		0.611	369	225.481			0.583	369	215.162	داخل المجموعات	
			374	230.393				374	221.965	الكلي	

جودة الخدمات الفعلية				جودة الخدمات المتوقعة				مصدر التباين		
مستوى	قيمة	متوسط	درجة	مستوى	قيمة	متوسط	درجة			
الدلالة	"ف"	المربعات	الحرية	الدلالة	"ف"	المربعات	الحرية	المربعات		
0,035*	2.434	0.975	5	4.874	0.058	2.158	0.957	5	4.785	بين المجموعات
		0.401	369	147.799			0.443	369	163.625	داخل المجموعات
			374	152.672				374	168.41	الكلية

المقياس الكلي

(التعاطف)، حيث بلغت قيمة "ف" لمستوى جودة الخدمات المتوقعة لهذا البعد 2.333، كما توجد فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات التدريبية الفعلية للمقياس ككل تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، حيث بلغت قيمة "ف" لمستوى جودة الخدمات المدركة فعلياً للمقياس ككل 2.434، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول (18) يوضح نتائج ذلك.

يتضح من الجدول (17) وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة والمدركة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة في البعد الثاني للمقياس (الاعتمادية/ الموثوقية)، حيث بلغت قيمة "ف" لمستوى جودة الخدمات المتوقعة 2.521، بينما بلغت قيمة "ف" لمستوى جودة الخدمات الفعلية 5.280، كذلك تشير نتائج الجدول السابق (17) لوجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة في البعد الخامس للمقياس

الجدول (18)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار (LSD) للفروق في جودة الخدمات المتوقعة لبعدي الأمان والتعاطف في مقياس الفجوة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (ن = 375).

القيمة الاحتمالية			مدير مدرسة مساعد مدير	المتوسط الحسابي	المسمى الوظيفي	جودة الخدمات المتوقعة
معلم أول	معلم	مشرّف تربوي				
-	-	*0.029	-	3.57	مدير مدرسة	
-	*0.024	*0.008	-	3.70	مساعد مدير	
-	*0.042	*0.014	-	3.61	مشرّف تربوي	الاعتمادية (المتوقعة)
-	-	-	-	3.16	اخصائي	
-	-	-	-	3.30	معلم أول	
-	-	*0.023	-	3.51	معلم	
-	-	-	-	3.01	مدير مدرسة	
-	*0.001	*0.016	-	3.45	مساعد مدير	
-	*0.042	-	-	3.20	مشرّف تربوي	الاعتمادية (الفعلية)
-	-	-	-	2.99	اخصائي	
-	-	-	-	2.91	معلم أول	
-	0.000	0.014	-	3.34	معلم	
-	-	-	-	3.63	مدير مدرسة	
0.014	0.005	0.024	-	3.45	مساعد مدير	
-	*0.032	-	-	3.76	مشرّف تربوي	التعاطف (المتوقعة)
-	-	-	-	3.58	اخصائي	
-	-	-	-	3.27	معلم أول	
-	-	-	-	3.23	معلم	

القيمة الاحتمالية					المتوسط الحسابي	المسمى الوظيفي	جودة الخدمات المتوقعة
معلم	معلم أول	اخصائي	مشرف تربوي	مدير مدرسة مساعد مدير			
-	-	-	-	-	3.08	مدير مدرسة	جودة خدمات التدريب الفعلية ككل
-	*0.024	-	-	-	3.39	مساعد مدير	
-	-	-	-	-	3.26	مشرف تربوي	
-	-	-	-	-	3.05	اخصائي	
-	-	-	-	-	3.04	معلم أول	
-	*0.013	-	-	-	3.29	معلم	

• دال عند مستوى دلالة أقل من 0.05.

الآليات المقترحة

في ضوء ما أسفر عنه الإطار النظري للدراسة، وما توصلت إليه من نتائج؛ تقدم الدراسة الحالية مجموعة من الآليات المقترحة والتوصيات لتحقيق جودة الخدمات بمراكز التدريب على النحو الآتي:

1- الاهتمام ببعدها الملموسية: وذلك من خلال ما يلي:

- تطوير المراكز الحالية بما يتناسب مع طبيعة التدريب من حيث قاعات التدريب والمساحات اللازمة لها، وتوفير مستلزمات التدريب اللازمة بداخلها، جعل قاعات التدريب بيئات جاذبة للتعلم وتتناسب مع متطلبات العملية التدريبية، ومزودة بكافة الأجهزة والمستلزمات.

- العمل على توفير كافة التسهيلات المادية المتعلقة بزيادة أعداد مواقف السيارات، أماكن جيدة للاستراحة، توفير مقاهي نظيفة وذات جودة في تقديم الطعام بمراكز التدريب، وغرف الصلاة.

- العمل على توفير الإنترنت بشكل جيد ومجاني للمتدربين داخل مراكز التدريب.

2- الاهتمام ببعدها الاعتمادية أو الموثوقية: وذلك من خلال ما يلي:

- الاستعانة بمدرسين متخصصين في مجالات التدريب المختلفة وحسب الفئات التي تقدم لها.

- السرعة في إنجاز الأعمال المتعلقة بالمتدربين، وتليبيتها بشكل فوري.

- تنفيذ البرامج التدريبية وفق جدول زمني يراعي ظروف الفئة المستهدفة.

- أن تكون الشهادات المقدمة للمتدربين بعد نهاية البرنامج موثوقة ومهنية ومعترف بها دولياً.

3- الاهتمام ببعدها الاستجابة: وذلك من خلال ما يلي:

وقد أظهرت نتائج المقارنات البعدية لاختبار (LSD) أن مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب لعناصر بعد الاعتمادية كان أعلى من وجهة نظر مدراء المدارس ومساعدتهم والمشرفين التربويين والمعلمين مقارنة بغيرهم من الأخصائيين، وقد يعزى ذلك إلى أن الفئة الأولى كثيراً ما تخضع للتدريب بحكم ارتباط عملهم مباشرة بالمستوى التحصيلي للتلاميذ فهم أكثر قرباً من الخدمة ومعيشة لها مقارنة بفئة الإخصائيين، كذلك أن مستوى جودة الخدمات التدريبية المتوقعة في مراكز التدريب لعناصر هذا البعد كان أعلى من وجهة نظر مساعدي المديرين والمشرفين التربويين مقارنة بغيرهم من المعلمين الأوائل. وأظهرت نتائج المقارنات البعدية لاختبار LSD أن مستوى جودة الخدمات التدريبية الفعلية في مراكز التدريب لعناصر بعد الاعتمادية كان أعلى من وجهة نظر مساعدي المديرين مقارنة بغيرهم من الإخصائيين الاجتماعيين والمعلمين الأوائل، كذلك أن مستوى جودة الخدمات التدريبية الفعلية في مراكز التدريب لعناصر هذا البعد كان أعلى من وجهة نظر المشرفين التربويين مقارنة بغيرهم من المعلمين الأوائل.

وفي بعد التعاطف لخدمات التدريب المتوقعة أظهرت نتائج المقارنات البعدية أن مستوى جودة الخدمات المتوقعة في هذا البعد كانت أعلى من وجهة نظر مساعدي المديرين مقارنة بغيرهم من الأخصائيين الاجتماعيين والمعلمين الأوائل والمعلمين، كذلك كانت أعلى من وجهة نظر المشرفين التربويين مقارنة بغيرهم من المعلمين الأوائل لنفس البعد. في حين أظهرت نتائج المقارنات البعدية أن مستوى جودة الخدمات التدريبية المدركة للمقياس ككل كانت أعلى من وجهة نظر مساعدي المديرين والمعلمين عموماً مقارنة بغيرهم من المعلمين الأوائل، ويفسر ذلك ربما بأن البرامج التي تستهدف فئة الإداريين وخاصة مدراء المدارس والمعلمين بما فيهم المعلمين الجدد أكثر من الفئات الأخرى، لذلك هم أكثر دراية وتمرساً في طبيعة الخدمة المقدمة في مراكز التدريب.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة، يوصي الباحثون القيام بالآتي:

- 1- العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل مراكز التدريب للمتدربين وفق جميع مجالات الخدمة التي أوضحت ضعف رضا المستفيدين منها.
- 2- ضرورة تبنى مراكز التدريب جودة الخدمة التدريبية كاستراتيجية للتمييز بمختلف أبعادها.
- 3- الاهتمام بتطوير البنية التحتية لمراكز التدريب من حيث المباني والأجهزة والمرافق التابعة لها حتى تتمكن من أداء دورها بشكل فعال.
- 4- توفير نظام فعال لتدريب وتنمية العاملين بمراكز التدريب؛ ليتمكنوا من أداء أدوارهم بالشكل المطلوب والتي تلبي تطلعات المتدربين وتحقق توقعاتهم.
- 5- التخطيط السليم والمبني على أدلة لمراكز التدريب بحيث تكون الخطط واضحة ومرنة تتفاعل مع الظروف والمتغيرات، وتتلاءم مع أهداف رؤية عمان 2040.
- 6- توفير نظام إلكتروني للتدريب بهذه المراكز يساعد على الاستجابة السريعة والفعالة للمستفيدين.

• أن يتوفر بمراكز التدريب عاملين من ذوي الخبرة والكفاءة لمساعدة المتدربين في حل المشكلات التي تواجههم، وتقديم إجابات واضحة حول استفساراتهم وتساؤلاتهم.

• أن يتم تقديم المستجدات التربوية في البرامج المقدمة وألا يتكرر المحتوى المقدم.

• أن يتبنى المركز خطة عمل واضحة ومرنة تتفاعل مع الظروف والمتغيرات.

• قراءة الملاحظات التي يسجلها المتدربون بعد نهاية البرامج بشكل أكثر عمقاً وجدياً للقيام بالتغيير المطلوب داخل مراكز التدريب.

4- الاهتمام ببعده الأمان: وذلك من خلال ما يلي:

• الالتزام بأخلاقية المهنة من حيث التعامل الحسن، وسيادة الاحترام والثقة بين المتدربين والعاملين بمراكز التدريب وخاصة المدرب.

• إضفاء طابع السرية عند التعامل مع المعلومات الشخصية والتقييمية الخاصة بالمتدربين، والعمل على تزويد المتدربين بالمعلومات التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.

5- الاهتمام ببعده التعاطف: وذلك من خلال ما يلي:

• تدريب العاملين بمراكز التدريب على مهارات الاتصال والتعامل مع المتدربين.

• الاهتمام بقياس رضا المتدربين عن الخدمات المقدمة لهم في كل البرامج التي تنفذها المراكز.

• أن تحرص مراكز التدريب على تعزيز الجانب الإنساني لدى العاملين لديها على باقي الجوانب الأخرى عند التعامل مع المتدربين، ومراعاة ظروفهم والتعاطف معها.

References

- Abu ealam, Raja Mahmoud (2014). *Research Methods in Psychological and Educational Sciences*, (9th Edition). Universities Publishing House.
- Ahmed, Buthaina Luqman (2012). The impact of service quality standards on customer satisfaction, a field study in the General Company for Communications and Nineveh Post. College of Administration and Economics - University of Mosul. *Two Rivers Development*, 34, (109), 9-28.
- Akhlaghi, E., Amini, S. & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285-5289.
- Al-Kaf, Khadija bint Muhammad bin Aqeel (2014). *Evaluation of training programs offered to social studies teachers in the Sultanate of Oman in the light of the Jack Phillips model*. Master Thesis, Sultan Qaboos University, Muscat. System house. <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Record/962712>.

- Al-Adawi, Nasser bin Rashid (2018). *The training needs of supervisors of literacy and adult education centers in the Sultanate of Oman from their point of view* [unpublished master's thesis]. University of Nizwa.
- Al-Ajarmah, Tayseer (2005). *Bank Marketing*, (11). Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution.
- Aldumur, Hani Hamed (2009). *Marketing of Services* (15). Dar Wael for publishing and distribution.
- Al-Mahawi, Qassem Nayef Alwan (2006). *Quality Management in Services* (11). Sunrise House.
- Al-Masry, Yazan Bashar (2019). *The impact of service quality on customer loyalty: a case study of Sertel Communications Company*, Master's Thesis, University of the Levant.
- Al-Samarrai, Mahdi (2007). *Total Quality Management in the Production and Service Sectors* (11). Jarir Publishing and Distribution House.
- Al-Sawafi, Fahad Hamad Salim. (2016). *The effectiveness of training in developing human resources in the General Directorate of Education in Al Dhahirah Governorate in the Sultanate of Oman from the point of view of teachers*, Ph.D thesis, University of Islamic Sciences Malaysia, Nilay.
- Al-Shahoumi, Saeed bin Rashid bin Ali (2018). Evaluating the effectiveness of training programs at the Educational Training Center in Al Dhahirah Governorate in the Sultanate of Oman from the point of view of teachers. *Journal of Arts, Literature, Humanities and Sociology: Emirates College of Educational Sciences*, 32, 239-260.
- Al-Shuaibi, Muhammad Al-Saghir (2012). Assessment of the quality of training services provided in private training institutes and centers in the city of Sana'a from the perspective of the trainees. *Journal of Social Studies: University of Science and Technology*, 34, 279-335.
- Al-Shuaibi, Muhammad Al-Saghir Qassem, and Ateeqo, Yasser Taj Al-Din Abu Bakr (2019). Developing a scale to assess the quality of e-learning service in Saudi universities: An applied study at King Khalid University - Abha. *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education: University of Science and Technology*, 12(40), 49-78.
- Al-Tuwaijri, Abdul-Aziz Abdul-Rahman Al-Dahesh (2017). Training needs and their impact on marketing the quality of educational service in light of knowledge management by application to Majmaah University. *Specialized International Educational Journal: Dar Simat for Studies and Research*, 6(1), 1-16.
- Al-Zadjali, Ahmed bin Khamis bin Mahmoud (2020). The reality of training programs offered to principals of private schools in the North Al Batinah Governorate in the Sultanate of Oman. *Journal of Educational and Psychological Sciences: The National Research Center Gaza*, 4(9), 21-43.
- Beit Faraj, Wafa bint Salem bin Khalfan (2019). *The reality of planning decentralized professional development programs for teachers in training and professional development centers in the educational governorates in the Sultanate of Oman*, Master's Thesis, Sultan Qaboos University.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A. & Parasuraman. (1985). Quality counts in services, too. *Business horizons*, 28(3), 44-52.
- Dhaneh, Jamal Muhammad. (2015). Service quality and its impact on customer satisfaction. Misurata University. *Journal of Economics and Business Studies*, first issue, June.
- Education Council (2014). *Education process in the Sultanate of Oman*. Sultanate of Oman. <https://www.educouncil.gov.om/downloads/k5nZMtze8Qp9.pdf>.
- Enayati, T., Modanloo, Y., Behnamfar, R. & Rezaei, A. (2013). Measuring service quality of Islamic azad university of mazandaran using SERVQUAL model. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 101-118A.
- Ezzat, Amani Bahjat (2018). Training: its concept, strategy, objectives and importance. *Scientific Journal of the Faculty of Arts: Assiut University - Faculty of Arts*, 68, 131-150.

- Ibrahim, Magdy Aziz (2006). *Encyclopedia of educational knowledge*, (1st edn.). World of books.
- Johnson, R. B & Christensen. L. (2014). *Educational research: Quantitative, qualitative and mixed approaches*, (5th Edition). Sage publications.
- Hassanein, Mona Mahmoud Abdel Mawla. (2017). A proposed strategy for developing educational services provided to graduate students at King Khalid University according to the SERVQUAL scale and in light of the vision of Afaq. *Specialized International Educational Journal*. 6(10), 141-157, search.shamaa.org.
- Lotfy, Salah (2018). *Encyclopedia of International Standards for Training* (1). Professional Experience Center for Management.
- Majid, Sawsan Shaker and Zayat, Muhammad Awad (2015). *Quality and academic accreditation for public and university education institutions* (12). Dar Safaa for Publishing and Distribution.
- Ministry of Education (2017). *The Arabic version of the New Zealand Study*.
- Ministry of Education (2018). *Professional Development Annual Report*. Sultanate of Oman.
- Ministry of Education (2018). *Quality Department, Quality Management System*. Sultanate of Oman.
- Ministry of Education. (2019). *Professional Development Plan, Rehabilitation and Training Department*. Sultanate of Oman.
- Nofal, Nahla Mohamed Lotfy. (2017). Quality of training service in kindergarten: a field study using the gap scale. *Servqual Shaqra University Journal*: Shaqra University, 8, 117-144. <http://search.mandumah.com.squ.idm.oclc.org/Record/942842>.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Radwan, Mahmoud Abdel-Fattah (2014). *Total quality management in training from start to finish*. Professional Experience Center for Management.
- Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E. & Olim, A. (2014). Integration of SERVQUAL and Kano model into QFD to improve quality of simulation-based training on project management. *International Journal of Basic and Applied Science*, 2(3), 59-72.
- Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Salah Aldeen, Nasreen Saleh Muhammad, and Al-Bartamani, Maryam bint Saeed. (2018). The quality of university services at the Center for Community Service and Continuing Education at Sultan Qaboos University: An empirical study using the gap between perceptions and expectations scale. *Journal of Educational and Psychological Studies*: Sultan Qaboos University, 12(1),16-29.
- Salah Aldeen, Nasreen Saleh Muhammad and Al-Maskaria, Tahani Hammoud Jaber (2017). Developing professional development programs for teachers in the Sultanate of Oman in light of the requirements of sustainable development. *Education Journal: Al-Azhar University -College of Education*, 1(174),558-634.
- Shell, Mohamed Ahmed Ismail and Al-Hadi, Ashraf Yahya Mohamed (2000). Measuring the quality of audit services using the SERVQUAL quality measurement model: an applied theoretical study. *Journal of the Saleh Abdullah Kamel Center for Islamic Economics*: Al-Azhar University - Saleh Abdullah Kamel Center for Islamic Economics, 4(12), 273-320.
- Traboulsieh, Shiraz Muhammed (2015). *Managing the quality of educational and research services in higher education institutions*. Dar Al-Asaar Alami for Publishing and Distribution.
- World Trade organization (WTO). (2014). *International trade statistics*. Retrieved: 22\3\2021 https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/trade_services_economic_diversification_e.pdf.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.