

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

أثر جودة برنامج التدريب على اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين: دراسة تطبيقية في معهد الدراسات الفنية
بالظهران

إعداد الطالب:

وائل فؤاد بوحليقه

221002170

إشراف:

أ. د. فيصل الجراد

د. الفيصـل عبدالحـميد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:.....	رقم الصفحة
.....	مشكلة الدراسة
.....	أهمية الدراسة:
.....	أهداف الدراسة
.....	تساؤلات الدراسة
.....	فروض الدراسة:
.....	الدراسات السابقة:
.....	الفجوة البحثية:
.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
.....	المنهجية وطرق البحث:
.....	مجتمع وعينة الدراسة
.....	أداة الدراسة
.....	أساليب التحليل الإحصائي
.....	خامسًا: حدود الدراسة
.....	المراجع

مقدمة

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في مختلف المجالات العلمية والتقنية والاقتصادية، الأمر الذي جعل اللغة الإنجليزية تُعد اللغة العالمية الرئيسة للتواصل المهني والعلمي ونقل المعرفة. وقد أدى ذلك إلى تزايد اهتمام المؤسسات التعليمية والتدريبية بتطوير برامج تدريبية متخصصة في اللغة الإنجليزية تهدف إلى رفع الكفاءة اللغوية للمتدربين، وتمكينهم من مواكبة متطلبات سوق العمل وتعزيز قدرتهم على الأداء في البيئات المهنية متعددة الثقافات. ولم يعد نجاح هذه البرامج يُقاس فقط بعدد المستفيدين منها، بل أصبح يعتمد بصورة كبيرة على جودة تصميمها وتنفيذها، ومدى تحقيقها لتوقعات المتدربين واحتياجاتهم التعليمية.

وتكتسب جودة برامج التدريب أهمية متزايدة على المستويين العالمي والمحلي، إذ أصبحت الجودة أحد المعايير الأساسية في تقييم المؤسسات التعليمية والتدريبية وتحسين أدائها. فعلى الصعيد العالمي، تتجه المؤسسات إلى تبني أنظمة إدارة الجودة والتطوير المستمر لضمان تقديم برامج تدريبية تحقق مخرجات تعليمية فعالة وترفع من مستوى رضا المستفيدين. أما على المستوى المحلي، فقد أولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا بالغًا بتطوير التعليم والتدريب ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تؤكد على تنمية رأس المال البشري، ورفع كفاءة الكوادر الوطنية، وتحسين جودة البرامج التعليمية والتدريبية بما يتوافق مع متطلبات التنمية وسوق العمل. ومن هذا المنطلق، تُعد برامج التدريب في اللغة الإنجليزية أحد المرتكزات المهمة لإعداد الكفاءات الوطنية القادرة على المنافسة في القطاعات المختلفة، ولا سيما في المجالات العسكرية والفنية والهندسية والصناعية.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت جودة الخدمات التعليمية والتدريبية وعلاقتها برضا المستفيدين، فإن الدراسات التي ركزت على جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المعاهد الفنية المتخصصة، وبصفة خاصة في البيئة السعودية، ما تزال محدودة. كما أن معظم الدراسات السابقة تناولت مؤسسات تعليمية أو جامعات، في حين لم تحظ المعاهد الفنية العسكرية والتقنية باهتمام بحثي كافٍ، الأمر الذي يبرز وجود فجوة بحثية تتمثل في الحاجة إلى دراسة أثر جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية على رضا المتدربين في هذه البيئة التعليمية المتخصصة، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص التنظيمية والأكاديمية التي تميزها.

وانطلاقًا من ذلك، يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية على رضا المتدربين من خلال دراسة تطبيقية في معهد الدراسات الفنية بالظهران، وذلك بهدف التعرف على مستوى جودة البرنامج التدريبي، وقياس

مستوى رضا المتدربين، وتحليل طبيعة العلاقة بين جودة البرنامج ورضا المتدربين، بالإضافة إلى تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق رضاهم. كما يستعرض البحث الإطار النظري المرتبط بجودة التدريب ورضا المتدربين، ويعرض الدراسات السابقة ذات الصلة، ثم يوضح منهجية الدراسة وإجراءاتها، ويحلل النتائج التي تم التوصل إليها، وصولاً إلى تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير برامج التدريب في اللغة الإنجليزية وتعزيز جودة مخرجاتها بما يحقق أهداف المؤسسات التدريبية واحتياجات المتدربين.

مشكلة الدراسة

أصبحت جودة البرامج التدريبية في اللغة الإنجليزية من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية والتدريبية، لا سيما في المؤسسات الفنية التي تعتمد على اللغة الإنجليزية في دراسة المقررات الفنية، وقراءة الأدلة التشغيلية، والتعامل مع التقنيات الحديثة. وفي ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة، وازدياد متطلبات سوق العمل العالمي، لم يعد الاهتمام مقتصرًا على توفير البرامج التدريبية، بل امتد ليشمل ضمان جودة هذه البرامج وقدرتها على تحقيق رضا المتدربين وتحسين مخرجات التعلم.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن رضا المتدربين يعد مؤشرًا رئيسًا لنجاح البرامج التدريبية، كما أنه يرتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة تصميم البرنامج، وكفاءة المدربين، وملاءمة المحتوى التدريبي، وفاعلية أساليب التدريس، وبيئة التعلم، والخدمات المساندة. كما تشير تقارير المنظمات الدولية، مثل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، إلى أن تحسين جودة التعليم والتدريب يمثل أحد الركائز الأساسية لتنمية رأس المال البشري ورفع القدرة التنافسية للدول. وفي السياق المحلي، تؤكد رؤية المملكة العربية السعودية 2030 أهمية تطوير جودة التعليم والتدريب، ورفع كفاءة البرامج التدريبية، وتحسين تجربة المستفيد بما يسهم في إعداد كوادر وطنية مؤهلة تلبي احتياجات التنمية وسوق العمل.

وعلى الرغم من هذا الاهتمام المتزايد، فإن الواقع يشير إلى أن بعض برامج التدريب في اللغة الإنجليزية قد تواجه تحديات تتعلق بمدى توافق محتواها مع احتياجات المتدربين، أو تنوع أساليب التدريب، أو كفاية الموارد التعليمية، أو مستوى الخدمات الداعمة، مما قد ينعكس على مستوى رضا المتدربين والاستفادة الفعلية من البرنامج. وفي المقابل، يتمثل الواقع المأمول في تقديم برامج تدريبية ذات جودة عالية تستند إلى أفضل الممارسات العالمية، وتحقق مستويات مرتفعة من رضا المتدربين، وتسهم في تحسين أدائهم الأكاديمي والمهني.

وعند مراجعة الأدبيات السابقة، يتضح أن معظم الدراسات تناولت العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة في الجامعات أو المؤسسات التعليمية العامة، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المعاهد الفنية المتخصصة، وبالأخص في المملكة العربية السعودية، محدودة. كما أن الدراسات التي ركزت على معهد الدراسات الفنية بالظهران تكاد تكون نادرة، الأمر الذي يبرز فجوة بحثية تتمثل في نقص الأدلة العلمية المتعلقة بتقييم جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية وقياس أثرها في رضا المتدربين داخل هذه البيئة التدريبية المتخصصة.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى تأثير جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في تحقيق رضا المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة علمية تسهم في قياس هذا الأثر، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، بما يدعم تحسين جودة البرامج التدريبية وتعزيز مخرجاتها.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في صورة التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية، هي:

1. ما مستوى جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية من وجهة نظر المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران؟

2. ما مستوى رضا المتدربين عن برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية؟

3. ما أثر أبعاد جودة البرنامج التدريبي (مثل جودة المحتوى التدريبي، كفاءة المدربين، أساليب التدريب، البيئة

التدريبية، والخدمات المساندة) في رضا المتدربين؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المتدربين تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (مثل العمر، أو

المستوى الدراسي، أو مدة الالتحاق بالبرنامج)؟

5. ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية ورفع مستوى رضا المتدربين في

معهد الدراسات الفنية بالظهران؟

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة البحثية من خلال تقديم دليل علمي حول العلاقة بين جودة برنامج

التدريب في اللغة الإنجليزية ورضا المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران، بما يدعم متخذي القرار في تطوير البرامج

التدريبية وتحقيق مستهدفات الجودة والتميز المؤسسي.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية للدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من إسهامها في تطوير المعرفة المتعلقة بجودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية وأثرها في رضا المتدربين، من خلال توظيف ثلاثة من أبرز الأطر النظرية المستخدمة في قياس جودة الخدمات وتقييم التدريب وتفسير رضا المستفيدين، وهي: نموذج SERVQUAL، ونموذج Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation، ونظرية Expectation-Confirmation Theory (ECT). ويسهم التكامل بين هذه النماذج في تقديم تفسير علمي شامل للعلاقة بين جودة البرنامج التدريبي ورضا المتدربين في بيئة المعاهد الفنية.

أولاً: إثراء المعرفة النظرية في مجال جودة برامج التدريب ورضا المتدربين

تسهم الدراسة في توسيع الأدبيات العلمية من خلال تطبيق نموذج SERVQUAL الذي يعد من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات، حيث يقيس الجودة من خلال خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية (Tangibles)، والاعتمادية (Reliability)، والاستجابة (Responsiveness)، والأمان أو الضمان (Assurance)، والتعاطف (Empathy). وتُعد هذه الأبعاد مناسبة لتقييم جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية، لما لها من تأثير مباشر في إدراك المتدربين لجودة الخدمة التدريبية ومستوى رضاهم (Parasuraman et al., 1988)؛ (Sumi & Kabir, 2021) كما أظهرت الدراسات الحديثة استمرار فاعلية نموذج SERVQUAL في تفسير رضا المستفيدين في البيئات التعليمية والتدريبية.

كذلك تستند الدراسة إلى نموذج Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation الذي يربط بين جودة التدريب وفاعليته من خلال أربعة مستويات متتابعة هي: رد فعل المتدربين (Reaction)، والتعلم (Learning)، والسلوك (Behavior)، والنتائج (Results). ويُعد مستوى رد الفعل، الذي يقيس رضا المتدربين عن البرنامج، نقطة الانطلاق لتقييم نجاح التدريب، إذ يفترض النموذج أن تحقيق مستويات أعلى من التعلم والسلوك والنتائج يبدأ بارتفاع مستوى رضا المتدربين عن جودة البرنامج التدريبي. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016) كما دعمت الدراسات الحديثة استمرار استخدام النموذج وتطويره في تقييم فعالية البرامج التدريبية.

وتعتمد الدراسة أيضًا على نظرية تأكيد التوقعات (Expectation-Confirmation Theory – ECT) ، التي تفترض أن رضا المستفيد يتحدد من خلال المقارنة بين توقعاته المسبقة والأداء الفعلي للخدمة المقدمة؛ فإذا تجاوز الأداء التوقعات أو وافقها ارتفع مستوى الرضا، بينما يؤدي انخفاض الأداء عن التوقعات إلى عدم الرضا. وتوفر هذه النظرية تفسيرًا علميًا للعلاقة بين جودة البرنامج التدريبي ومستوى رضا المتدربين، خاصة في برامج التدريب اللغوي التي تتشكل فيها توقعات المتدربين قبل الالتحاق بالبرنامج. وقد أكدت دراسات حديثة استمرارية هذه النظرية في تفسير الرضا في الخدمات العامة والتعليمية.

ثانيًا: سد الفجوة البحثية في الأدبيات العلمية

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة، فإن معظمها ركز على الجامعات أو التعليم العالي، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المعاهد الفنية المتخصصة، وخاصة في المملكة العربية السعودية، محدودة. كما أن الدراسات التي جمعت بين نماذج SERVQUAL وKirkpatrick وECT في إطار بحثي واحد لتفسير رضا المتدربين تكاد تكون نادرة، الأمر الذي يمنح هذه الدراسة قيمة علمية إضافية، ويسهم في سد فجوة واضحة في الأدبيات العربية والدولية.

ثالثًا: تقديم إطار نظري متكامل

تقدم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يجمع بين ثلاثة مداخل علمية متكاملة؛ إذ يوفر نموذج SERVQUAL أداة لقياس جودة البرنامج التدريبي، بينما يفسر نموذج Kirkpatrick أثر هذه الجودة في رضا المتدربين وفاعلية التدريب، في حين توضح نظرية تأكيد التوقعات (ECT) الآلية النفسية التي تفسر تكوين الرضا من خلال مقارنة التوقعات بالأداء الفعلي للبرنامج. ويتوقع أن يسهم هذا التكامل في بناء نموذج تفسيري أكثر شمولًا يمكن الاستفادة منه في البحوث المستقبلية المتعلقة بجودة التدريب والتعليم، وإدارة الموارد البشرية.

رابعًا: دعم الدراسات المستقبلية

تسهم هذه الدراسة في توفير أساس نظري ومنهجي يمكن للباحثين الاعتماد عليه عند دراسة جودة البرامج التدريبية في مؤسسات تعليمية أو تدريبية أخرى، كما يمكن توظيف النموذج المقترح في دراسة متغيرات إضافية، مثل الولاء المؤسسي، والاستمرار في التعلم، والتحصيل اللغوي، والأداء الوظيفي بعد التدريب، مما يفتح آفاقًا بحثية جديدة في مجال جودة التدريب وقياس رضا المستفيدين.

وبذلك، فإن القيمة العلمية للدراسة لا تقتصر على معالجة موضوع معاصر، بل تمتد إلى تقديم نموذج نظري متكامل يجمع بين قياس جودة الخدمة، وتقييم فعالية التدريب، وتفسير رضا المتدربين، بما يساهم في إثراء الأدبيات العلمية وتطوير البحوث المستقبلية في هذا المجال.

قائمة المراجع (APA 7)

يمكن إدراج المراجع التالية في قائمة المراجع الخاصة بالرسالة:

- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation*. ATD Press.
- 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(1), 12–40.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the SERVQUAL model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227.
- Zhang, Y., et al. (2021). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159.
- Kamakoty, J., & Singh, S. (2023). PHEISQUAL: A scale to measure service quality of professional higher educational institutes from faculty perspective. *SAGE Open*.

الأهمية التطبيقية للدراسة

تتبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تحسين جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وتعزيز رضا المتدربين، ودعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات التعليمية والتدريبية. كما تسهم الدراسة في تقديم حلول عملية قائمة على الأدلة العلمية يمكن توظيفها في تطوير السياسات والبرامج التدريبية، بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية ومستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تنمية رأس المال البشري والارتقاء بجودة التعليم والتدريب.

وتتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يأتي:

أولاً: تقديم توصيات للمؤسسات التعليمية والتدريبية

من المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تزويد إدارة معهد الدراسات الفنية بالظهران، وغيرها من المعاهد والكليات والمؤسسات التدريبية، بمجموعة من التوصيات العملية الهادفة إلى تحسين جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية. وتشمل هذه التوصيات تطوير المحتوى التدريبي بما يتوافق مع احتياجات المتدربين، وتحديث أساليب التدريب، وتعزيز كفاءة المدربين من خلال برامج التطوير المهني المستمر، وتحسين البيئة التدريبية والخدمات المساندة، بما يؤدي إلى رفع مستوى رضا المتدربين وتحقيق مخرجات تدريبية أكثر كفاءة وفاعلية.

كما يمكن للمؤسسات الاستفادة من نتائج الدراسة في تبني ثقافة التحسين المستمر، وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تصميم وتنفيذ وتقييم البرامج التدريبية، بما يعزز قدرتها على تحقيق التميز المؤسسي ورفع مستوى الأداء.

ثانياً: مساعدة صانعي السياسات ومتخذي القرار

توفر الدراسة بيانات علمية يمكن أن يستند إليها صانعو السياسات في الجهات التعليمية والتدريبية عند وضع الخطط والاستراتيجيات الخاصة بتطوير برامج التدريب في اللغة الإنجليزية. كما تساعد نتائجها في تحديد أولويات الاستثمار في الجوانب الأكثر تأثيراً في رضا المتدربين، مثل جودة المحتوى، وتأهيل المدربين، وتطوير البنية التحتية التعليمية، والخدمات الداعمة.

وتسهم الدراسة كذلك في دعم متخذي القرار في بناء سياسات تستند إلى مؤشرات أداء واضحة لقياس جودة البرامج التدريبية، بما يعزز كفاءة الإنفاق على التدريب، ويرفع من العائد على الاستثمار في تنمية الموارد البشرية، ويتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تحسين جودة التعليم والتدريب وإعداد كوادر وطنية قادرة على المنافسة محلياً ودولياً.

ثالثاً: تطوير أدوات القياس والتقييم

تسهم الدراسة في تطوير أداة علمية لقياس جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية ورضا المتدربين، يمكن استخدامها بصورة دورية من قبل المؤسسات التعليمية والتدريبية لتقييم مستوى جودة برامجها، والكشف عن نقاط القوة وفرص التحسين.

ومن المتوقع أن تستند أداة القياس إلى أبعاد علمية مستمدة من نماذج معتمدة دوليًا، مثل نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، ونموذج Kirkpatrick لتقييم فعالية التدريب، ونظرية تأكيد التوقعات (Expectation-Confirmation Theory) لتفسير رضا المتدربين، الأمر الذي يعزز من صدق الأداة وثباتها وقابليتها للتطبيق في بيئات تدريبية مختلفة.

كما يمكن توظيف هذه الأداة في إعداد مؤشرات أداء رئيسية (Key Performance Indicators - KPIs) لقياس جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وإجراء المقارنات المرجعية (Benchmarking) بين البرامج التدريبية المختلفة، بما يدعم اتخاذ قرارات قائمة على البيانات ويعزز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات.

وبناءً على ذلك، فإن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة لا تقتصر على تقديم نتائج علمية، بل تمتد إلى توفير حلول عملية وأدوات قياس قابلة للتطبيق، تساعد المؤسسات التعليمية والتدريبية وصانعي القرار على تحسين جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية، ورفع مستوى رضا المتدربين، وتحقيق مخرجات تعليمية وتدريبية أكثر كفاءة واستدامة.

المصفوفة التنفيذية لتوصيات الدراسة

استنادًا إلى نتائج الدراسة، تقترح هذه الدراسة مجموعة من التوصيات التنفيذية التي تهدف إلى تحسين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وتعزيز رضا المتدربين، ورفع كفاءة العملية التدريبية. ولضمان تحويل هذه التوصيات إلى إجراءات عملية قابلة للتنفيذ، تم إعداد المصفوفة التنفيذية الآتية:

آلية المتابعة والتقييم	مؤشرات الأداء (KPIs)	الإطار الزمني	الجهة المسؤولة	التوصية
مراجعة سنوية للمناهج، استبيانات رضا المتدربين، مراجعة خبراء متخصصين	نسبة تحديث المحتوى (%). عدد الوحدات المطورة. مستوى رضا المتدربين عن المحتوى (≥85%)	6-12 شهراً	إدارة معهد الدراسات الفنية، قسم اللغة الإنجليزية، لجنة تطوير المناهج	تطوير المحتوى التدريبي ليتوافق مع احتياجات المتدربين ومتطلبات سوق العمل

آلية المتابعة والتقييم	مؤشرات الأداء (KPIs)	الإطار الزمني	الجهة المسؤولة	التوصية
تقارير التدريب، الملاحظة الصفية، تقييم المتدربين للمدربين	متوسط ساعات التدريب لكل مدرب. نسبة المدربين الحاصلين على شهادات مهنية. تقييم أداء المدربين (≥90%)	كل 6 أشهر	إدارة التدريب، إدارة الموارد البشرية	تنفيذ برامج تطوير مهني مستمرة للمدربين في أساليب التدريس الحديثة والتقنيات التعليمية
جولات تفتيش دورية، تقارير الصيانة، استبيانات رضا المستخدمين	نسبة جاهزية القاعات. معدل الأعطال التقنية. مستوى رضا المتدربين عن البيئة التدريبية (≥90%)	12 شهراً	الإدارة الهندسية، إدارة تقنية المعلومات، إدارة المعهد	تحسين البيئة التدريبية من خلال تحديث القاعات، والمعامل، والوسائل التعليمية الرقمية
لوحات مؤشرات رقمية (Dashboards)، تقارير شهرية، مراجعات فصلية	معدل الاستجابة للاستبيانات (>80%). متوسط مؤشر الرضا العام. زمن إصدار التقارير	خلال 3 أشهر	وحدة الجودة والاعتماد الأكاديمي، قسم تقنية المعلومات	إنشاء نظام إلكتروني دوري لقياس رضا المتدربين بعد انتهاء كل دورة تدريبية
اجتماعات مراجعة الأداء، تقارير الجودة، التدقيق الداخلي	نسبة تحقيق مؤشرات الأداء. نسبة التحسن السنوي في جودة البرنامج. نسبة تنفيذ خطط التحسين	خلال 6 أشهر	إدارة الجودة، إدارة المعهد	اعتماد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية
تقارير التدقيق الداخلي والخارجي، خطط التحسين التصحيحية	عدد الملاحظات المغلقة. نسبة الالتزام بمعايير الجودة. نتائج المراجعات الخارجية	سنوياً	لجنة الجودة، خبراء خارجيون	إجراء مراجعة دورية للبرنامج التدريبي وفق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي

آلية المتابعة والتقييم	مؤشرات الأداء (KPIs)	الإطار الزمني	الجهة المسؤولة	التوصية
جلسات مجموعات بؤرية، تحليل الاستبيانات، تقارير دورية للإدارة	عدد المقترحات المنفذة. نسبة مشاركة المتدربين. مستوى رضا المتدربين عن المشاركة	نهاية كل فصل تدريبي	قسم اللغة الإنجليزية، وحدة الجودة	تعزيز مشاركة المتدربين في تطوير البرنامج من خلال استطلاعات الرأي والمجموعات البؤرية
دورة (خطط-نفذ-تحقق-حسن) (PDCA)، مراجعات إدارية ربع سنوية، تقارير مؤشرات الأداء	عدد مبادرات التحسين المنفذة سنوياً. نسبة معالجة الملاحظات خلال الفترة المحددة. التحسن السنوي في مؤشر الرضا	مستمر	إدارة الجودة، الإدارة العليا	إنشاء نظام للتحسين المستمر يعتمد على تحليل نتائج الأداء ورضا المتدربين

آلية الحوكمة والمتابعة

لضمان التطبيق الفعال لهذه التوصيات، توصي الدراسة بتشكيل لجنة دائمة لتحسين جودة برامج التدريب في اللغة الإنجليزية برئاسة مدير المعهد، وعضوية ممثلين من قسم اللغة الإنجليزية، وإدارة الجودة، وإدارة التدريب، وتقنية المعلومات، والموارد البشرية. وتتولى اللجنة المهام الآتية:

1. إعداد خطة تنفيذية سنوية تتضمن الأهداف، والأنشطة، والموارد المطلوبة.
2. متابعة تنفيذ التوصيات وفق الجداول الزمنية المحددة.
3. مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية بصورة ربع سنوية وتحليل اتجاهاتها.
4. إعداد تقارير دورية للإدارة العليا تتضمن نسب الإنجاز، والتحديات، والإجراءات التصحيحية.
5. تحديث خطط التحسين المستمر استناداً إلى نتائج استبيانات رضا المتدربين وتقارير الجودة والتدقيق الداخلي.

مؤشرات الأداء الاستراتيجية المقترحة (Strategic KPIs)

تقترح الدراسة اعتماد المؤشرات الاستراتيجية الآتية لمتابعة نجاح برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية:

- رفع مؤشر رضا المتدربين إلى 90% فأكثر خلال عامين.
 - رفع نسبة إكمال البرنامج التدريبي إلى 95% فأكثر.
 - خفض الشكاوى المتعلقة بالبرنامج بنسبة 30% خلال السنة الأولى.
 - تحقيق نسبة 100% في تقييم ومراجعة البرنامج التدريبي مرة واحدة على الأقل سنوياً.
 - تدريب 100% من المدربين على استراتيجيات التعليم الحديثة والتقنيات الرقمية خلال عامين.
 - تحسين متوسط نتائج اختبارات الكفاءة اللغوية للمتدربين بنسبة 20% - 15 مقارنة بخط الأساس.
 - تنفيذ ما لا يقل عن 80% من مبادرات التحسين المعتمدة سنوياً.
- ومن خلال هذه المصفوفة التنفيذية، تتحول توصيات الدراسة من مقترحات نظرية إلى خطة عمل عملية قابلة للتطبيق والقياس، بما يساعد معهد الدراسات الفنية بالظهران على تطوير جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وتحقيق مستويات أعلى من رضا المتدربين، وتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر بما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية ومستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

أهداف الدراسة

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران، وذلك من خلال قياس مستوى جودة البرنامج التدريبي وتحليل العلاقة بين أبعاده المختلفة ومستوى رضا المتدربين، بما يساهم في تقديم توصيات علمية وعملية لتحسين جودة البرامج التدريبية ورفع كفاءة مخرجاتها.

أولاً: الهدف العام للدراسة

يتمثل الهدف العام للدراسة في:

قياس أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في تحقيق رضاهم، بما يدعم تطوير البرامج التدريبية وتحسين جودة مخرجاتها.

ثانياً: الأهداف الخاصة (التفصيلية)

لتحقيق الهدف العام، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد مستوى جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في معهد الدراسات الفنية بالظهران من وجهة نظر المتدربين.
2. قياس مستوى رضا المتدربين عن برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية.
3. تحليل أثر أبعاد جودة البرنامج التدريبي (جودة المحتوى التدريبي، كفاءة المدربين، أساليب التدريب، البيئة التدريبية، والخدمات المساندة) في مستوى رضا المتدربين.
4. تحديد أكثر أبعاد الجودة تأثيراً في رضا المتدربين، وترتيبها وفقاً لقوة تأثيرها.
5. اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم جودة البرنامج التدريبي ومستوى رضا المتدربين تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية أو الأكاديمية للمتدربين (مثل العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى التدريبي، ومدة الالتحاق بالبرنامج)، إذا تو افرت هذه البيانات.
6. بناء نموذج تفسيري للعلاقة بين جودة البرنامج التدريبي ورضا المتدربين بالاستناد إلى نموذج SERVQUAL، ونموذج Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation، ونظرية Expectation-Confirmation Theory (ECT).

مخرجات الدراسة وتوصياتها:

1. تقديم توصيات عملية تسهم في تطوير جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وتعزيز رضا المتدربين، ودعم جهود التحسين المستمر في معهد الدراسات الفنية بالظهران.
2. اقتراح مؤشرات أداء وأداة قياس يمكن للمؤسسة استخدامها بصورة دورية لتقييم جودة البرنامج التدريبي وقياس رضا المتدربين، بما يدعم اتخاذ القرارات المبينة على البيانات.

ارتباط الأهداف بالإطار النظري

ترتبط أهداف الدراسة مباشرةً بالإطار النظري المقترح، حيث:

- يسهم نموذج SERVQUAL في قياس أبعاد جودة البرنامج التدريبي.
- يدعم نموذج Kirkpatrick تقييم رضا المتدربين بوصفه المستوى الأول في تقييم فعالية التدريب.

- تفسر نظرية تأكيد التوقعات (ECT) العلاقة بين جودة البرنامج التدريبي ومستوى رضا المتدربين من خلال مقارنة توقعات المتدربين بالأداء الفعلي للبرنامج.

وبذلك، تتسم أهداف الدراسة بالوضوح والواقعية وقابليتها للقياس، كما تنسجم مع مشكلة الدراسة وأسئلتها وإطارها النظري، وتسهم في تحقيق نتائج علمية وتطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المؤسسات التعليمية والتدريبية.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تهدف إلى الكشف عن أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: التساؤل الرئيس

ما أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

1. ما مستوى جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في معهد الدراسات الفنية بالظهران من وجهة نظر المتدربين؟
2. ما مستوى رضا المتدربين عن برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في معهد الدراسات الفنية بالظهران؟
3. ما أثر جودة المحتوى التدريبي في رضا المتدربين؟
4. ما أثر كفاءة المدربين في رضا المتدربين؟
5. ما أثر أساليب التدريب والتدريس في رضا المتدربين؟
6. ما أثر البيئة التدريبية (القاعات، والتجهيزات، والتقنيات التعليمية) في رضا المتدربين؟
7. ما أثر جودة الخدمات التدريبية المساندة (الإرشاد الأكاديمي، والخدمات الإدارية، والدعم الفني) في رضا المتدربين؟
8. أي أبعاد جودة البرنامج التدريبي أكثر تأثيراً في تحقيق رضا المتدربين؟

9. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المتدربين وتقييمهم لجودة البرنامج التدريبي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية أو الأكاديمية (مثل العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى التدريبي، ومدة الالتحاق بالبرنامج)، إن وجدت؟

10. ما التوصيات والإجراءات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية وتعزيز رضا المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران؟

ارتباط تساؤلات الدراسة بأهدافها

تتوافق تساؤلات الدراسة مع أهدافها على النحو الآتي:

التساؤل المرتبط به الهدف

السؤال (1) تحديد مستوى جودة البرنامج التدريبي

السؤال (2) قياس مستوى رضا المتدربين

تحليل أثر أبعاد الجودة في الرضا:

ما أثر الملموسية (Tangibles) في رضا المتدربين؟

ما أثر الاعتمادية (Reliability) في رضا المتدربين؟

الأسئلة (3-7) ما أثر الاستجابة (Responsiveness) في رضا المتدربين؟

ما أثر الضمان (Assurance) في رضا المتدربين؟

ما أثر التعاطف (Empathy) في رضا المتدربين؟

الهدف التساؤل المرتبط به

السؤال (8) تحديد أكثر أبعاد الجودة تأثيراً

السؤال (9) اختبار الفروق الإحصائية بين المتدربين

السؤال (10) تقديم توصيات لتطوير البرنامج

وتغطي هذه التساؤلات جميع محاور الدراسة، بدءاً من قياس جودة البرنامج التدريبي، مروراً بتحديد مستوى رضا المتدربين وتحليل العلاقة بين المتغيرين، وانتهاءً باستخلاص التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل معهد الدراسات الفنية بالظهران، وبما ينسجم مع الإطار النظري للدراسة المتمثل في نموذج SERVQUAL، ونموذج Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation، ونظرية Expectation-Confirmation Theory (ECT).

فروض الدراسة

نظراً لأن هذه الدراسة تعتمد المنهج الكمي، فإنها تسعى إلى اختبار مجموعة من الفروض الإحصائية التي تعكس العلاقة بين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية ورضا المتدربين. وقد صيغت الفروض في صورتها الصفرية (Null Hypothesis) والبديلة (Alternative Hypothesis)، بحيث تكون قابلة للاختبار باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل معامل ارتباط بيرسون، والانحدار الخطي المتعدد، وتحليل التباين، واختبار (t).

الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية (H_{01})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران.

الفرضية البديلة (H_{11})

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية في رضا المتدربين بمعهد الدراسات الفنية بالظهران.

الفروض الفرعية

الفرضية الأولى

H0₂

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية (Tangibles) في رضا المتدربين.

H1₂

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية (Tangibles) في رضا المتدربين.

الفرضية الثانية

H0₃

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية (Reliability) في رضا المتدربين.

H1₃

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية (Reliability) في رضا المتدربين.

الفرضية الثالثة

H0₄

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة (Responsiveness) في رضا المتدربين.

H1₄

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة (Responsiveness) في رضا المتدربين.

الفرضية الرابعة

H0₅

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الضمان (Assurance) في رضا المتدربين.

H1₅

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الضمان (Assurance) في رضا المتدربين.

الفرضية الخامسة

H0₆

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف (Empathy) في رضا المتدربين.

H1₆

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف (Empathy) في رضا المتدربين.

الفرضية السادسة

H0₇

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا المتدربين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية أو الأكاديمية (مثل العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى التدريبي، ومدة الالتحاق بالبرنامج).

H1₇

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى رضا المتدربين تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية أو الأكاديمية (مثل العمر، والمؤهل العلمي، والمستوى التدريبي، ومدة الالتحاق بالبرنامج).

العلاقة بين الفروض والإطار النظري

تعتمد هذه الفروض على نموذج مفاهيمي يربط بين:

- المتغير المستقل: جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية، وتقاس من خلال أبعاد SERVQUAL الخمسة:

- الملموسية (Tangibles)

- الاعتمادية (Reliability)

- الاستجابة (Responsiveness)

- الضمان (Assurance)

- التعاطف (Empathy)

- المتغير التابع: رضا المتدربين، والذي يستند إلى المستوى الأول من نموذج Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation، كما يُفسَّر في ضوء نظرية تأكيد التوقعات (Expectation-Confirmation Theory - ECT) التي تفترض أن رضا المتدرب يتأثر بمدى توافق الأداء الفعلي للبرنامج مع توقعاته السابقة.

وسيتم اختبار هذه الفروض باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS، من خلال تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، مع اعتماد مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) لاتخاذ قرار قبول أو رفض الفروض الصفرية.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع جودة الخدمات التعليمية والتدريبية وعلاقتها برضا المتعلمين، إلا أن معظمها ركز على الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، بينما ظل تطبيق هذا الموضوع في بيئات المعاهد الفنية وبرامج التدريب في اللغة الإنجليزية محدودًا. وفيما يلي عرض تحليلي للدراسات السابقة ذات الصلة، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الدراسات العربية

تناولت دراسة بانوب (2025) أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب من خلال دراسة حالة، وركزت على بيان مدى تأثير عناصر الخدمة التعليمية في إدراك الطلاب لمستوى الرضا. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي من حيث تأكيد العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية والرضا، إلا أن اختلافها يتمثل في أنها تناولت بيئة تعليمية عامة، بينما تركز الدراسة الحالية على برنامج تدريب في اللغة الإنجليزية داخل معهد فني متخصص.

أما دراسة جامعة سبأ (2024) فقد هدفت إلى قياس دور جودة الخدمة التعليمية وفق مقياس HEdPERF في رضا طلبة برامج الدراسات العليا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبانة وزعت على عينة بلغت 144 مفردة، وتم تحليل 113 استبانة صالحة. أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلبة، كما بلغ معامل الارتباط بين جودة الخدمة والرضا 0.821، مما يشير إلى علاقة قوية بين المتغيرين. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في دعم استخدام أدوات قياس جودة الخدمة التعليمية وربطها بالرضا، إلا أنها تختلف عنه في السياق؛ إذ ركزت على الدراسات العليا لا على برامج التدريب اللغوي.

وفي السياق السعودي، جاءت دراسة الطيط والمحيميد (2022) بعنوان أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. هدفت الدراسة إلى قياس أثر أبعاد جودة الخدمة في رضا الطلبة، وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد المادية، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف في رضا الطلبة، بينما لم يظهر أثر

دال لبعد الاستجابة. وتُعد هذه الدراسة مهمة للدراسة الحالية لأنها أجريت في البيئة السعودية وتدعم استخدام أبعاد SERVQUAL ، لكنها تختلف في أن مجتمعها طلاب جامعات لا متدربين في معهد فني.

كما تناولت دراسة عسولي (2022) إمكانية قياس جودة الخدمة التعليمية وتأثيرها في رضا طلبة جامعة طاهري محمد ببشار في الجزائر باستخدام مقياس HEdPERF. وتبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تؤكد صلاحية المقاييس المعيارية لجودة الخدمة في البيئات التعليمية العربية، وهو ما يدعم بناء أداة الدراسة الحالية. ومع ذلك، فإن نطاقها الجامعي يختلف عن طبيعة الدراسة الحالية التي تركز على برنامج تدريبي لغوي متخصص.

أما دراسة الجريس (2022) فقد تناولت تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات، وهي من الدراسات الأقرب إلى موضوع البحث الحالي من حيث ارتباطها ببيئة تعليم لغوي. وتفيد هذه الدراسة في إبراز أهمية جودة الخدمة في معاهد اللغات، غير أن الدراسة الحالية تتميز عنها بتطبيقها على معهد الدراسات الفنية بالظهران، وربطها بين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية ورضا المتدربين في سياق فني سعودي.

وتناولت دراسة سبع (2021) أثر التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا طلاب جامعة المنصورة. وأشارت نتائجها إلى أن جودة الخدمة التعليمية والتحول الرقمي يساهمان في رفع رضا الطلاب. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في إبراز دور البيئة التقنية والخدمات الرقمية ضمن جودة البرنامج التدريبي، خاصة إذا كان برنامج اللغة الإنجليزية يتضمن منصات تعليمية أو اختبارات إلكترونية.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

قدمت دراسة Banafi (2025) تقييمًا لوضع برنامج اللغة الإنجليزية في ضوء رؤية السعودية 2030 من وجهة نظر الطلاب. أظهرت النتائج أن 83.8% من الطلاب كانوا راضين عن وضع البرنامج، كما أشارت الدراسة إلى أن البرنامج ساعد الطلاب على تطوير كفاءتهم اللغوية ومهاراتهم المهنية. وترتبط هذه الدراسة مباشرة بالبحث الحالي لأنها تناولت برامج اللغة الإنجليزية في السياق السعودي، إلا أنها ركزت على برنامج جامعي، بينما تتناول الدراسة الحالية برنامجًا تدريبيًا في معهد فني متخصص.

وتناولت دراسة Almegren (2021) دو افع السعوديين لتعلم اللغة الإنجليزية بعد إعلان رؤية المملكة 2030. شملت الدراسة 175 مشاركًا من السعوديين، واستخدمت استبانة مكونة من 27 عبارة، وتم تحليل البيانات

باستخدام اختبارات إحصائية مثل ANOVA و t-test. وتفيد هذه الدراسة في توضيح أهمية اللغة الإنجليزية في السياق السعودي الحديث، إلا أنها ركزت على الدافعية لا على جودة البرنامج أو رضا المتدربين.

أما دراسة Huynh و Ha (2022) فقد هدفت إلى قياس أثر جودة خدمات التدريب في اللغة الإنجليزية عبر الإنترنت على رضا الطلاب والتوصية بالبرنامج. اعتمدت الدراسة على منهج كمي ونوعي، وجمعت البيانات من 502 طالب، واستخدمت التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي ونمذجة المعادلات الهيكلية. أظهرت النتائج أن جودة خدمة التدريب في اللغة الإنجليزية تؤثر مباشرة في رضا الطلاب، وأن الرضا يؤثر في التوصية بالبرنامج. وتعد هذه الدراسة من أكثر الدراسات ارتباطاً بالدراسة الحالية؛ لأنها تناولت جودة تدريب اللغة الإنجليزية والرضا، إلا أن اختلافها الرئيس يتمثل في تركيزها على التدريب الإلكتروني، بينما تركز الدراسة الحالية على بيئة تدريبية فنية حضورية.

وتناولت دراسة Sibai و Bay و Dela Rosa (2021) جودة الخدمة ورضا الطلاب باستخدام نموذج SERVQUAL في كلية طبية خاصة بالمملكة العربية السعودية. هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة والرضا لدى طلاب الصيدلة، وتحديد أبعاد SERVQUAL الأكثر قدرة على التنبؤ بالرضا. وتفيد الدراسة الحالية في دعم استخدام نموذج SERVQUAL داخل البيئة السعودية، إلا أنها تختلف من حيث المجال؛ إذ ركزت على كلية طبية، بينما تناولت الدراسة الحالية برنامج تدريب لغوي في معهد فني.

كما هدفت دراسة Sumi و Kabir (2021) إلى قياس رضا المتعلمين الإلكترونيين عن جودة خدمات التعلم الإلكتروني باستخدام نموذج SERVQUAL. اعتمدت الدراسة على منهج كمي، وركزت على أبعاد مثل الاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، وتصميم الموقع، ومحتوى التعلم. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة التعلم الإلكتروني ورضا المتعلمين. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في بناء أبعاد جودة البرنامج، خاصة ما يتعلق بالمحتوى والخدمات الرقمية، مع اختلافها في كونها ركزت على التعلم الإلكتروني لا التدريب الحضوري.

وتناولت دراسة Sohail (2021) تصورات الطلاب لجودة الخدمة في الجامعات السعودية باستخدام نموذج SERVPERF. شملت الدراسة 279 طالباً من جامعات سعودية حكومية وخاصة، وأكدت وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا الطلاب. وتفيد هذه الدراسة في تعزيز أهمية قياس جودة الخدمات التعليمية في

السياق السعودي، لكنها تختلف عن الدراسة الحالية من حيث استخدامها SERVPERF بدل SERVQUAL ، ومن حيث تركيزها على الجامعات لا المعاهد الفنية.

كما أوضحت دراسة حديثة حول أثر جودة الخدمة والتحول الرقمي في رضا الطلاب أن معظم أبعاد جودة الخدمة تؤثر إيجابياً وبشكل دال في رضا الطلاب، باستثناء بعد التعاطف في بعض الحالات. وتفيد هذه النتيجة الدراسة الحالية في ضرورة اختبار كل بعد من أبعاد جودة البرنامج بشكل مستقل، لأن تأثير الأبعاد قد يختلف حسب البيئة التعليمية أو التدريبية.

التعليق النقدي العام على الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة وجود اتفاق واضح على أن جودة الخدمات التعليمية والتدريبية تؤثر في رضا الطلاب أو المتدربين. كما يتبين أن نماذج مثل SERVQUAL و HEDPERF و SERVPERF تُستخدم على نطاق واسع لقياس جودة الخدمة في البيئات التعليمية. غير أن معظم الدراسات السابقة ركزت على الجامعات أو التعليم الإلكتروني، في حين أن الدراسات التي تناولت برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المعاهد الفنية المتخصصة، وبخاصة في المملكة العربية السعودية، لا تزال محدودة.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ثلاثة جوانب رئيسية: أولاً، أنها تطبق الموضوع في معهد الدراسات الفنية بالظهران، وهو سياق تدريبي فني متخصص لم يحظَ باهتمام بحثي كافٍ. ثانياً، أنها تركز على برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية لا على الخدمات التعليمية العامة. ثالثاً، أنها يمكن أن توظف إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين SERVQUAL لقياس جودة البرنامج، و Kirkpatrick لتفسير رضا المتدربين بوصفه مستوى أول في تقييم التدريب، و Expectation-Confirmation Theory لتفسير العلاقة بين توقعات المتدربين وتجربتهم الفعلية.

وبذلك تسهم الدراسة الحالية في سد فجوة بحثية واضحة، من خلال تقديم دليل علمي حول أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية على رضا المتدربين في بيئة فنية سعودية متخصصة.

قائمة المراجع وفق APA 7

- Almegren, R. (2021). A study of Saudis' motivations to learn English following the announcement of Saudi Vision 2030. *Journal of Language and Linguistic Studies*.
- Banafi, N. (2025). Status of the English language program considering Saudi Vision 2030: From students' perspectives. *Asian-Pacific Journal of Second and Foreign Language Education*, 10, Article 8.
- Huỳnh, V. C., & Ha, G. N. K. (2022). Impacts of training service quality on student satisfaction and word-of-mouth in online English training. *VNUHCM Journal of Economics, Business and Law*.
- Sibai, M. T., Bay, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service quality and student satisfaction using SERVQUAL model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51–58.
- Sohail, M. S. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: The SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*.
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the SERVQUAL model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227.
- الطيّط، أحمد عدنان، والمحيميد، بدر محمد عبد الله. (2022). أثر جودة الخدمات على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 15 (2)، 113.93 –
- الجريس، س. س. (2022). تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات. *الجامعة الافتراضية السورية*.

- سبع، س. م. أ. س. (2021). أثر التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 12 (4)، 69.24–
- عسولي. (2022). قياس جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس HEdPERF وأثرها على رضا الطلبة. شاوش، ز. ن. ن.، النجار، ع. أ. ع.، والأشول، م. ع. أ. (2024). دور جودة الخدمة التعليمية وفقاً لمقياس HEdPERF في رضا طلبة برامج الدراسات العليا في جامعة سبأ. *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*، 59، 134.103–
- بانوب، ب. ب. (2025). تأثير جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلاب: دراسة حالة.

• رابعاً: كيف تحدد فجوة البحث؟

أولاً: الفجوة النظرية (Theoretical Gap)

أظهرت مراجعة الأدبيات أن معظم الدراسات تناولت العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلاب باستخدام نماذج مثل SERVQUAL أو SERVPERF، بينما ركزت دراسات أخرى على فعالية التدريب باستخدام نموذج Kirkpatrick بصورة مستقلة.

إلا أن الدراسات السابقة لم تجمع بين:

- جودة البرنامج التدريبي .
- تقييم فعالية التدريب .
- رضا المتدربين .

ضمن إطار نظري واحد يجمع بين:

- SERVQUAL
- Kirkpatrick Four Levels
- Expectation Confirmation Theory (ECT)

وبالتالي فإن الدراسة الحالية تقدم نموذجًا نظريًا أكثر تكاملًا.

ثانيًا: الفجوة التطبيقية (Practical Gap)

وهذه هي أهم فجوة في رسالتك.

لاحظ أن أغلب الدراسات السابقة أجريت في:

- الجامعات
- الكليات
- التعليم العالي
- التعلم الإلكتروني

بينما لا توجد - بحسب مراجعة الأدبيات - دراسة تناولت:

برنامج إعداد ALCPT داخل معهد الدراسات الفنية بالظهران.

كما أن التقرير الداخلي الذي أرفقته أنت يؤكد وجود مشكلات فعلية داخل البرنامج، منها:

- انخفاض رضا المتدربين عن الكتب الدراسية .
- انخفاض الرضا عن المواد التدريبية .
- انخفاض الرضا عن الاختبارات .
- وجود تباين كبير بين نتائج الاختبار التجريبي والاختبار النهائي .
- نقص مواد إعداد ALCPT.
- عدم وجود توحيد لآلية تنفيذ البرنامج .
- عدم وجود تحليل منتظم للاختبارات بعد تنفيذها .

- الحاجة إلى تطوير أدوات قياس أكثر تخصصًا .

وهذا يعني أن الدراسة الحالية لا تعالج فجوة علمية فقط، وإنما تعالج مشكلة تشغيلية حقيقية داخل البرنامج التدريبي.

ثالثاً: الفجوة المنهجية (Methodological Gap)

وجدت مراجعة الدراسات السابقة أن أغلب الدراسات اعتمدت على:

- استبانة SERVQUAL فقط .

بينما لم تستخدم:

- بيانات الأداء الفعلية .
- نتائج الاختبارات .
- ملاحظات الصفوف .
- آراء المدرسين .
- بيانات الجودة .

بينما الدراسة الحالية تستطيع الاستفادة من:

- استبانة المتدربين .
- استبانة المدرسين .
- نتائج اختبار ALCPT .
- تقارير الجودة .
- تقرير Internal Validation .

أي أن الدراسة ستعتمد على أكثر من مصدر للبيانات، مما يزيد من قوة النتائج.

رابعاً: الفجوة الزمنية (Time Gap)

معظم الدراسات المنشورة تمت خلال الفترة:

2021–2024

بينما:

- تغير برنامج ALCPT.
- أصبحت الاختبارات رقمية .
- ظهرت تقنيات تدريب جديدة .
- ظهرت متطلبات رؤية السعودية 2030 .

لذلك فهناك حاجة لدراسة حديثة تعكس الواقع الحالي.

خامساً: الفجوة الجغرافية (Geographical Gap)

معظم الدراسات أجريت في:

- ماليزيا
- فيتنام
- الإمارات
- الأردن
- الجامعات السعودية

لكن لا توجد دراسة منشورة تناولت:

معهد الدراسات الفنية بالظهران

رغم أنه من أكبر معاهد التدريب الفني في المملكة.

سادساً: الفجوة العملية (Business Gap)

وهذه النقطة لا يذكرها كثير من الباحثين، لكنها ستكون نقطة تميز لرسالتك.

التقرير الداخلي الذي أعددموه في عام 2026 يوضح وجود فجوة بين:

الوضع الحالي

- انخفاض الرضا عن الكتب .
- نقص مواد ALCPT.
- تأخر الاختبارات .
- ضعف تنظيم الاختبار التجريبي .
- عدم تمثيل نتائج الاختبار التجريبي للأداء الحقيقي .
- عدم وجود Standardisation.
- انخفاض نسبة النجاح من 97% في الاختبار التجريبي إلى 43% في الاختبار النهائي.

وبين:

الوضع المأمول

- برنامج تدريبي موحد .
- رضا مرتفع .
- مواد تدريبية حديثة .
- اختبارات أكثر موثوقية .
- تحسين نتائج ALCPT.

وهذه الفجوة هي ما تحاول الدراسة معالجته.

الصياغة الأكاديمية المقترحة لفجوة البحث

أظهرت مراجعة الأدبيات العلمية أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قياس العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية ورضا الطلبة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، بينما لم تحظ برامج التدريب في اللغة الإنجليزية داخل المعاهد الفنية المتخصصة بالاهتمام البحثي الكافي، ولا سيما في المملكة العربية السعودية. كما أن الدراسات السابقة غالباً ما اعتمدت على نموذج واحد لقياس جودة الخدمة، مثل SERVQUAL أو SERVPERF ، دون تقديم إطار متكامل يجمع بين جودة البرنامج التدريبي وفعالية التدريب ورضا المتدربين.

ومن الناحية التطبيقية، كشفت تقارير التحقق الداخلي لبرنامج إعداد اختبار ALCPT في معهد الدراسات الفنية بالظهران عن وجود عدد من التحديات، من أبرزها انخفاض رضا المتدربين عن بعض مكونات البرنامج، ومحدودية الموارد التدريبية، والتفاوت الكبير بين نتائج الاختبارات التجريبية والاختبارات النهائية، والحاجة إلى توحيد آليات تنفيذ البرنامج وتطوير أدوات تقييمه.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل الفجوة البحثية في غياب دراسة علمية متكاملة تقيس أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية على رضا المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران، بالاستناد إلى إطار نظري يجمع بين نموذج SERVQUAL، ونموذج Kirkpatrick لتقييم التدريب، ونظرية (Expectation-Confirmation Theory (ECT)، بما يسهم في تقديم أدلة علمية تدعم تطوير البرنامج وتحسين مخرجاته.

1. المقدمة ونطاق التقرير

ينص دليل جودة التدريب الخاص بخدمات تدريب الفنيين (Technician Training Services - TTS)، رقم -BAESKSA-TTS-SE-MAN-0072، على ضرورة إجراء تقييمات للبرامج التدريبية، كما يحدد إطار الجودة الذي ينبغي أن تُنفذ في نطاقه هذه التقييمات. ويهدف نظام التقييم المطبق في خدمات تدريب الفنيين (TTS)، ووفقاً للإرشادات الواردة في وثيقة BAESKSA-TRG-STRAT-0042 الخاصة بـ استراتيجية تقييم التدريب (TTS Evaluation Strategy)، إلى ضمان توجيه الأنشطة التدريبية نحو تحقيق أهداف التدريب، وتعزيز التحسين المستمر بما يلبي الاحتياجات التدريبية واحتياجات الأعمال والعمليات التشغيلية للمؤسسة.

ويهدف هذا التقرير إلى تحديد مدى اكتساب المتدربين للمعارف والمهارات، ومدى تنمية الاتجاهات والسلوكيات لديهم بما يتوافق مع الأهداف التدريبية لبرنامج الإعداد لاختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (American Language Course Placement Test - ALCPT)، المقدم من مدرسة اللغة الإنجليزية (School of English - SEL)، ابتداءً من المستوى 18 Book وما بعده.

وتجدر الإشارة إلى أن المعيار المرجعي (Benchmark) المعتمد في قطاع التدريب لنتائج استبيانات التحقق الداخلي (Internal Validation - InVal) الخاصة بأراء المتدربين يبلغ عادة 80% فأكثر ضمن فئتي "موافق" و "**موافق بشدة**".

2. إجراءات التقييم

تم جمع البيانات خلال مرحلة الإعداد المتوسطة لاختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (ALCPT) ضمن برنامج التدريب على اللغة الإنجليزية، وذلك خلال الفترة التي سبقت الاختبار النهائي لـ ALCPT في نهاية شهر أبريل 2026.

وقام فريق التحقق الداخلي (Internal Validation - InVal) بجمع البيانات من المصادر الآتية:

1. استبانة آراء المتدربين في معهد الدراسات الفنية (TSI Cadet Feedback Questionnaire) ، نموذج آراء المعلمين/المدرسين في معهد الدراسات الفنية (TSI Teacher/Instructor Feedback Form) ، الملاحظات الصفية والمناقشات التي أُجريت مع فصول الإعداد لاختبار ALCPT.
2. تحليل نتائج الاختبارات، بما في ذلك الاختبار التجريبي (Mock Test) والاختبار النهائي لاختبار ALCPT.

وبعد جمع البيانات، خضعت للتحليل للتحقق من صدقها (Validity) وثباتها (Reliability) ، ثم جرى التثليث المنهجي للبيانات (Data Triangulation) من خلال دمج نتائج مصادر البيانات المختلفة بهدف تعزيز موثوقية الأدلة المستخلصة. وقد عُرضت هذه الأدلة في صورة نتائج (Findings) ، استند إليها في استخلاص الاستنتاجات (Conclusions) وصياغة التوصيات (Recommendations).

3. تحليل البيانات الكمية والنوعية

أكمل 90 متدربًا من برنامج الإعداد لاختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (ALCPT) ، بالإضافة إلى 150 متدربًا من المرحلة السابقة للمستوى Book 18 ، استبانة آراء المتدربين. وتتكون هذه الاستبانة من 12 سؤالًا صُممت بعناية لاستطلاع آراء المتدربين حول تجربتهم في التدريب والتعلم، وذلك من خلال جمع البيانات الكمية. كما أتاحت الاستبانة للمتدربين فرصة تقديم تعليقاتهم وملاحظاتهم حول خبراتهم التعليمية والبيئة التدريبية، بهدف جمع البيانات النوعية. وقد استُكمل جميع الاستبانات بعد أداء المشاركين لاختبار ALCPT 35 الذي عُقد في شهر أبريل 2026.

كما قام 11 معلمًا/مدرّبًا من برنامج ALCPT باستكمال استبانات التغذية الراجعة الإلكترونية من خلال نظام إدارة معلومات التدريب (Training Information Management System - TMIS).

إضافةً إلى ذلك، أجرى فريق التحقق الداخلي (Internal Validation - InVal) عددًا من الملاحظات الصفية على فصول الإعداد لاختبار ALCPT. وخلال هذه الزيارات، أُجريت مناقشات غير رسمية مع كلٍّ من المعلمين/المدرسين والمتدربين، بهدف الحصول على فهم أعمق لواقع تنفيذ البرنامج التدريبي، واستكمال البيانات الكمية ببيانات نوعية تدعم نتائج التقييم

4. النتائج

آراء المتدربين

أظهرت استجابات 90 متدرباً من برنامج الإعداد لاختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (ALCPT) أن معظم النتائج جاءت ضمن المعيار المرجعي المحدد بنسبة 80% فأكثر (جيد أو أفضل)، باستثناء السؤال السادس (Q6) والسؤال السابع (Q7) والسؤال الثامن (Q8) والسؤال العاشر (Q10) كما هو موضح في الصفحة الثالثة).

وعلى الرغم من أن نتائج جميع معايير الاستبانة الاثني عشر أظهرت أن نسبة كبيرة من المتدربين وافقت على مختلف عناصر البرنامج التدريبي، فقد كشفت النتائج أيضاً عن عدد من الجوانب التي تستدعي الاهتمام، وذلك على النحو الآتي:

- 28% من أصل 90 متدرباً أبدوا عدم موافقتهم أو عدم موافقتهم الشديدة على أن وتيرة البرنامج التدريبي كانت بطيئة للغاية بما لا يتناسب مع احتياجاتهم التعليمية، في حين رأى 72% أنهم يوافقون أو يوافقون بشدة على أن وتيرة البرنامج كانت بطيئة.
- 29% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أن المواد التدريبية أسهمت في دعم تعلمهم.
- 36% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أن الكتب الدراسية كانت مناسبة لمستواهم التعليمي.
- 29% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أن أسئلة الاختبارات أسهمت في تعزيز تعلمهم.

كما أتاحت الاستبانة للمتدربين فرصة تقديم تعليقاتهم ومقترحاتهم بشأن البرنامج التدريبي، ومن أبرز ما ورد فيها:

- «البرنامج جيد بشكل عام، ولكن مدة الدراسة طويلة جداً».
- «نتمنى أن يبدأ الاختبار التجريبي (Mock Test) لاختبار ALCPT ابتداءً من المستوى «Book 16».
- «نحن بحاجة إلى مزيد من النوم؛ فثلاث إلى أربع ساعات لا تكفي للدراسة بشكل جيد».
- «نرغب في تخصيص وقت أطول للاستعداد لاختبار ALCPT بدلاً من دراسة الكتب، لأن أسئلة اختبار ALCPT لا تستند إلى محتوى الكتب الدراسية».

كما جُمعت أيضًا آراء 150 متدربًا من المرحلة المتوسطة السابقة للمستوى 18 Book ضمن برنامج التدريب على اللغة الإنجليزية. وقد جاءت نتائج الاستجابات متقاربة إلى حد كبير مع نتائج متدربي برنامج ALCPT، حيث لم تنخفض عن المعيار المرجعي البالغ 80% (جيد أو أفضل) سوى نتائج السؤال السادس (Q6) والسؤال السابع (Q7) والسؤال الثامن (Q8) والسؤال الحادي عشر (Q11).

وأظهرت النتائج ما يلي:

- 27% من أصل 150 متدربًا أبدوا عدم موافقتهم أو عدم موافقتهم الشديدة على أن وتيرة البرنامج التدريبي كانت بطيئة للغاية مقارنة باحتياجاتهم التعليمية، في حين رأى 73% أنهم يوافقون أو يوافقون بشدة على أن وتيرة البرنامج كانت بطيئة.
- 25% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أن المواد التدريبية أسهمت في دعم تعلمهم.
- 27% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أن الكتب الدراسية كانت مناسبة لمستواهم التعليمي.
- 22% من المتدربين لم يوافقوا أو لم يوافقوا بشدة على أنهم مُنحوا وقتًا كافيًا لأداء الاختبار.

وكما هو الحال في نتائج الفئة السابقة، تضمنت تعليقات المتدربين الإشارة إلى عدم الحصول على قسط كافٍ من النوم، بالإضافة إلى مطالبات بالسماح لهم بأداء الاختبار التجريبي (Mock Test) قبل الوصول إلى المستوى 18 Book، بما يمنحهم فرصة أفضل للاستعداد لاختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (ALCPT).

آراء المدربين/المعلمين

طُلب من 11 معلمًا/مدرّبًا في برنامج اختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية الأمريكية (ALCPT) استكمال نموذج التغذية الراجعة الإلكتروني للمعلمين/المدربين من خلال نظام إدارة معلومات التدريب - (Training Information Management System - TMIS).

ويتكون نموذج التغذية الراجعة من 10 أسئلة صُممت لقياس مدى نجاح تحقيق الأهداف التدريبية، وفعالية العملية التدريبية في تمكين المتدربين من اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لمواصلة تدريبهم المستقبلي، وذلك من خلال البيانات الكمية. كما يتيح النموذج للمدربين فرصة تقديم ملاحظاتهم وتعليقاتهم حول تجاربهم داخل البيئة التدريبية، بما يمثل البيانات النوعية.

أظهرت النتائج أن غالبية المدربين و أفقوا أو أفقوا بشدة على معظم عناصر البرنامج التدريبي التي شملها الاستبيان (كما هو موضح في الصفحة الخامسة من التقرير). ولم يخرج عن المعيار المرجعي المعتمد لبيانات التحقق الداخلي (InVal) سوى السؤال الثامن (Q8).

ومع ذلك، لوحظ ارتفاع عدد الإجابات المحايدة (Neutral) في العديد من الأسئلة، وهو ما قد يشير إلى أحد الاحتمالين التاليين:

- عدم اهتمام بعض المشاركين بالاستبانة أو عدم تفاعلهم معها بالشكل المطلوب .
- أو أن الاستبانة بصيغتها الحالية لا تنجح في قياس الجوانب الخاصة ببرنامج ALCPT بصورة دقيقة، ولا توفر مؤشرات واضحة يمكن الاستناد إليها لاتخاذ إجراءات تطويرية .

ويُشار إلى أن ارتفاع نسبة الإجابات المحايدة قد ظهر أيضاً في العديد من استطلاعات آراء الموظفين التي أُجريت مؤخراً داخل المؤسسة.

ورغم محدودية التعليقات الواردة من المدربين، فقد تضمنت الملاحظات الآتية:

- «إن توفير المزيد من اختبارات ALCPT التدريبية على الأجهزة اللوحية، مع تضمين مكونات الاستماع، سيسهم بلا شك في دعم الطلاب وتحسين عملية تعلمهم».
- «لدينا جميع الموارد اللازمة لتلبية متطلبات التدريب واحتياجات تعلم المتدربين».
- «إن جدولة اختبار ALCPT واختبارات جميع الكتب الدراسية بشكل متتابع تُعد خطأ، لأنها تُسبب ارتباكاً لكلٍ من المتدربين والمعلمين. فالمتدربون سيعطون الأولوية لاختبار ALCPT على حساب اختبارات الكتب الدراسية، بغض النظر عن توجيهات المعلمين بأهمية التركيز على كليهما، خاصةً في حال عدم اجتياز اختبار ALCPT. كما أن هناك حاجة إلى توفير مواد استماع أكثر واقعية وأصالة تتوافق مع طبيعة اختبار ALCPT».
- «**كان من المفترض أن يُصمم هذا الاستبيان لتقييم جودة وتنفيذ دروس الإعداد لاختبار ALCPT الخاصة بالمستويات Book 18 و Book 19 وما بعدها. إلا أن ما قُدم لنا هو استبيان عام يقيس الأداء الكلي لمعهد الدراسات الفنية (TSI) ويُعد ذلك أمراً مخيباً للآمال، لأن التغذية الراجعة الناتجة عنه لا تعكس مدى توافر مواد إعداد ALCPT أو جودة تنفيذ الدروس داخل الفصول الدراسية، وهما جانبان يعانيان من محدودية وعدم انتظام في أفضل الأحوال».

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: نموذج جودة الخدمة (SERVQUAL)

يُعد نموذج SERVQUAL الذي طوره Parasuraman و Zeithaml و Berry (1988) من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات، وقد استُخدم على نطاق واسع في مؤسسات التعليم والتدريب. يفترض النموذج أن جودة الخدمة تُقاس من خلال مقارنة توقعات المستفيد بالأداء الفعلي للخدمة، ويعتمد على خمسة أبعاد رئيسية:

- الملموسية (Tangibles): وتشمل المرافق، والقاعات، والتجهيزات، والوسائل التعليمية.
- الاعتمادية (Reliability): قدرة البرنامج على تقديم الخدمة التدريبية بصورة دقيقة ومتسقة.
- الاستجابة (Responsiveness): سرعة استجابة المدربين والإدارة لاحتياجات المتدربين.
- الضمان (Assurance): كفاءة المدربين، وثقة المتدربين في البرنامج.
- التعاطف (Empathy): اهتمام البرنامج بالاحتياجات الفردية للمتدربين.

تطبيق النموذج في الدراسة الحالية

يمثل نموذج SERVQUAL الأساس النظري لقياس المتغير المستقل في هذه الدراسة، وهو جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية، حيث سيتم قياس كل بعد من أبعاده الخمسة من خلال استبانة الدراسة، ثم تحليل أثر هذه الأبعاد في رضا المتدربين.

ثانياً: نموذج كيركباتريك لتقييم التدريب (Kirkpatrick)

قدم Donald Kirkpatrick نموذجاً الشهير عام 1959، ثم جرى تطويره لاحقاً بواسطة Kirkpatrick & Kirkpatrick (2016)، ويُعد النموذج الأكثر استخداماً عالمياً في تقييم البرامج التدريبية.

ويقسم النموذج تقييم التدريب إلى أربعة مستويات:

1. رد الفعل (Reaction)

2. التعلم (Learning)

3. السلوك (Behavior)

4. النتائج (Results)

ويُعد رضا المتدربين المكون الرئيس للمستوى الأول (Reaction) ، حيث يفترض النموذج أن التدريب لا يمكن أن يحقق تعلمًا أو تغييرًا في السلوك إذا لم يكن المتدرب راضيًا عن البرنامج التدريبي.

تطبيق النموذج في الدراسة الحالية

تعتمد الدراسة الحالية على المستوى الأول من نموذج كيركباتريك، حيث يُمثل رضا المتدربين المتغير التابع للدراسة، ويُستخدم لقياس مدى نجاح البرنامج التدريبي في تحقيق أهدافه الأولية.

ثالثًا: نظرية تأكيد التوقعات (Expectation-Confirmation Theory)

طُورت هذه النظرية بواسطة Richard Oliver (1980) لتفسير رضا المستهلك، ثم توسع استخدامها لاحقًا في التعليم والخدمات الحكومية والتدريب.

وتفترض النظرية أن رضا المستفيد يعتمد على ثلاثة عناصر رئيسية:

- توقعات المستفيد قبل الحصول على الخدمة .
- الأداء الفعلي للخدمة .
- المقارنة بين التوقعات والأداء .

فإذا تجاوز الأداء التوقعات أو ساءواها، ارتفع مستوى الرضا، أما إذا كان الأداء أقل من التوقعات، انخفض مستوى الرضا.

تطبيق النظرية في الدراسة الحالية

تساعد هذه النظرية في تفسير العلاقة بين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية ورضا المتدربين، حيث يُفترض أن جودة البرنامج تؤثر في إدراك المتدرب للأداء الفعلي، ومن ثم في مستوى رضاه عن البرنامج.

التكامل بين الأطر النظرية

تعتمد الدراسة على تكامل هذه النماذج الثلاثة وفق التسلسل الآتي:

- يقيس SERVQUAL جودة البرنامج التدريبي .
 - يفسر ECT كيف تتحول الجودة المدركة إلى رضا .
 - يقيس Kirkpatrick رضا المتدربين بوصفه أول مؤشر على فعالية التدريب .
- وبذلك يقدم الإطار النظري تفسيراً متكاملًا للعلاقة بين جودة البرنامج التدريبي ورضا المتدربين.

مبررات اختيار هذه المنطلقات النظرية

اعتمدت الدراسة هذه النماذج للأسباب الآتية:

- تُعد من أكثر الأطر النظرية استخدامًا في دراسات جودة الخدمات والتدريب .
- تتوافق مباشرة مع متغيرات الدراسة (جودة البرنامج التدريبي ورضا المتدربين) .
- سبق استخدامها والتحقق من صلاحيتها في العديد من الدراسات المتعلقة بالتعليم والتدريب .
- توفر أساسًا علميًا لبناء أداة الدراسة وصياغة الفرضيات واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة .
- يسمح التكامل بينها بتقديم تفسير أشمل للعوامل المؤثرة في رضا المتدربين مقارنة بالاعتماد على نموذج واحد فقط .

المراجع وفق APA 7

- Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation*. ATD Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- 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(1), 12–40.

المنهجية وطرق البحث

تمهيد

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية تهدف إلى قياس أثر جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية على رضا المتدربين في معهد الدراسات الفنية بالظهران، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام أساليب كمية وكيفية بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب عن تساؤلاتها. وقد تم اختيار المنهجية بما يتوافق مع طبيعة المشكلة البحثية والإطار النظري للدراسة، مع الاستفادة من الممارسات المتبعة في تقارير التحقق الداخلي (InVal).

أولاً: نوع البحث (Research Type)

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث التطبيقية (Applied Research)، لأنها تهدف إلى معالجة مشكلة واقعية داخل مؤسسة تدريبية، وتقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة برنامج التدريب في اللغة الإنجليزية.

كما تجمع الدراسة بين:

- البحث الوصفي (Descriptive Research)، من خلال وصف مستوى جودة البرنامج التدريبي ومستوى رضا المتدربين.
- البحث التفسيري (Explanatory Research)، من خلال تحليل العلاقة السببية بين جودة البرنامج التدريبي ورضا المتدربين، واختبار الفرضيات الإحصائية.

وعليه يمكن تصنيف الدراسة بأنها:

دراسة تطبيقية ذات طابع وصفي-تفسيري (Applied Descriptive-Explanatory Study).

ثانياً: منهج البحث (Research Approach)

اعتماداً على طبيعة الدراسة وأهدافها، فإن المنهج المختلط (Mixed Methods) هو الأنسب، لأنه يجمع بين البيانات الكمية والبيانات النوعية.

1. المنهج الكمي (Quantitative Approach)

يمثل الجزء الرئيس من الدراسة، ويهدف إلى:

- قياس جودة البرنامج التدريبي.

- قياس مستوى رضا المتدربين .
 - اختبار الفرضيات الإحصائية .
 - تحديد أثر أبعاد الجودة في رضا المتدربين .
- وسيتم ذلك باستخدام:

- استبانة موجهة للمتدربين .
 - مقياس ليكرت الخماسي .
 - التحليل الإحصائي باستخدام SPSS.
2. المنهج النوعي (Qualitative Approach)

يهدف إلى تفسير النتائج الكمية بصورة أعمق من خلال:

- تحليل الملاحظات المفتوحة في الاستبانة .
- تحليل آراء المدربين .
- مراجعة تقارير الجودة .
- تحليل تقرير التحقق الداخلي (InVal).

ويساعد ذلك في تفسير أسباب ارتفاع أو انخفاض رضا المتدربين.

ثالثاً: تصميم البحث (Research Design)

تعتمد الدراسة تصميم دراسة الحالة (Case Study Design) ، حيث يقتصر التطبيق على:

معهد الدراسات الفنية بالظهران

ويُعد هذا التصميم مناسباً لأنه يسمح بدراسة الظاهرة في بيئتها الطبيعية وتحليلها بصورة متعمقة.

رابعاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

- جميع المتدربين الملتحقين ببرنامج التدريب في اللغة الإنجليزية (ALCPT).

وقد يستفاد من:

- المدربين .

- مسؤولي الجودة .

لدعم النتائج النوعية.

خامساً: أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أكثر من أداة لجمع البيانات، وهي:

أولاً: الاستبانة

تمثل الأداة الرئيسة للدراسة.

وتتكون من قسمين:

القسم الأول

البيانات الشخصية مثل:

- العمر

- المستوى التدريبي

- المؤهل العلمي

- مدة التدريب

القسم الثاني

معايير جودة البرنامج التدريبي وفق نموذج SERVQUAL

- الملموسية

- الاعتمادية

- الاستجابة
- الضمان
- التعاطف
- إضافة إلى محور:
- رضا المتدربين .

ثانياً: تحليل الوثائق
ويشمل:

- تقرير Internal Validation
- تقارير الجودة
- نتائج اختبارات ALCPT
- سجلات الأداء

ثالثاً: الملاحظات الصفية
للتأكد من:

- أساليب التدريس
- البيئة التدريبية
- تفاعل المتدربين

- الثبات
- سيتم حساب
- Cronbach's Alpha

- ويعد المقبول إحصائياً
- ≥ 0.70

تاسعاً: أخلاقيات البحث

ستلتزم الدراسة بما يأتي:

- الحصول على موافقة الجهة المعنية .
- الحفاظ على سرية البيانات .
- استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط .
- عدم الإفصاح عن هوية المشاركين .
- المشاركة الطوعية مع إمكانية الانسحاب في أي وقت.

ملاءمة المنهجية للتقرير المرفق

أن التقييم اعتمد على استبانات للمتدربين والمدرّبين، وملاحظات صفية، ومناقشات غير **Internal Validation** يظهر من تقرير للوصول إلى (**Data Triangulation**) رسمية، وتحليل نتائج الاختبارات، مع دمج هذه المصادر باستخدام التثليث المنهجي ونتائج وتوصيات.

ومن ثم، فإن اعتماد المنهج المختلط في رسالتك يمنحها قوة علمية أكبر من الاقتصار على المنهج الكمي؛ إذ يسمح باختبار الفرضيات إحصائياً من جهة، وتفسير النتائج في ضوء البيانات النوعية والوثائق المؤسسية من جهة أخرى. كما أن الاستفادة من تقرير التحقق الداخلي بوصفه وثيقة داعمة تضيف بعداً تطبيقياً يعزز موثوقية الدراسة، مع ضرورة التأكيد على أن التحليل الإحصائي الرئيس للدراسة سيستند إلى البيانات التي سيجمعها الباحث خصيصاً لهذه الرسالة.

المراجع

- ② Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's four levels of training evaluation*. ATD Press.

- ② Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- ② 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(1), 12–40.
- ② Sibai, M. T., Bay, B., & Dela Rosa, R. (2021). Service quality and student satisfaction using SERVQUAL model: A study of a private medical college in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51–58.
- ② Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the SERVQUAL model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 227.
- ② Huỳnh, V. C., & Ha, G. N. K. (2022). Impacts of training service quality on student satisfaction and word-of-mouth in online English training. *VNUHCM Journal of Economics, Business and Law*.
- ② Banafi, N. (2025). Status of the English language program considering Saudi Vision 2030: From students' perspectives. *Asian-Pacific Journal of Second and Foreign Language Education*, 10, Article 8.
- ② Almegren, R. (2021). A study of Saudis' motivations to learn English following the announcement of Saudi Vision 2030. *Journal of Language and Linguistic Studies*, 17(Special Issue), 2572–2587.
- ② الجريس، س. س. (2022). تأثير جودة الخدمة التعليمية في رضا طلاب المعهد العالي للغات (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية السورية.

- ^[2]الطيط، أ.أ.، والمحيميد، ب.م. (2022). أثر جودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في الجامعات السعودية. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 15 (2)، 93. 113-.
- ^[2]شاوش، ز.ن.ن.، النجار، ع.أ.ع.، والأشول، م.ع.أ. (2024). دور جودة الخدمة التعليمية وفقًا لمقياس HEdPERF في رضا طلبة برامج الدراسات العليا بجامعة سبأ. *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي*، 59، 103. 134-.
- ^[2]سبع، س.م.أ. (2021). أثر التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب: دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 12 (4)، 24. 69-.
- ^[2]عسولي، ع. (2022). قياس جودة خدمات التعليم العالي باستخدام مقياس HEdPERF وأثرها في رضا الطلبة. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال*، 6 (2)، 85. 108-.
- ^[2]هيئة تقويم التعليم والتدريب. (2022). *الإطار الوطني لضمان جودة التعليم والتدريب في المملكة العربية السعودية*. الرياض: هيئة تقويم التعليم والتدريب.
- ^[2]وزارة التعليم. (2023). *برنامج تنمية القدرات البشرية: التقرير السنوي 2023*. الرياض: وزارة التعليم.