

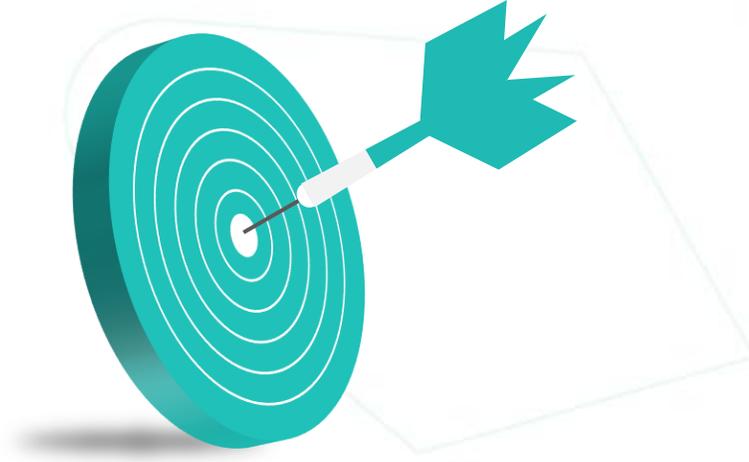


نتائج قياس صوت المستفيد

(المستكثف الخفي)

ديسمبر - 2021 م

الإدارة العامة لجودة التدريب



أهداف المستكشف الخفي:

- ❖ معرفة مدى الالتزام بتقديم الخدمات وفق المتطلبات.
- ❖ تطوير الكفاءة من حيث تقديم الخدمات ورفع مستوى الرضا.
- ❖ إعداد تقارير تقييمية شاملة لقياس الأداء لدعم عمليات تحسين الخدمة.



عدد الخدمات التي تم
تقييمها

14 خدمة

عدد المنشآت التدريبية التي
تم زيارتها (ميدانياً) من قبل
المستكشف الخفي

53 منشأة تدريبية

عدد المناطق

13 منطقة

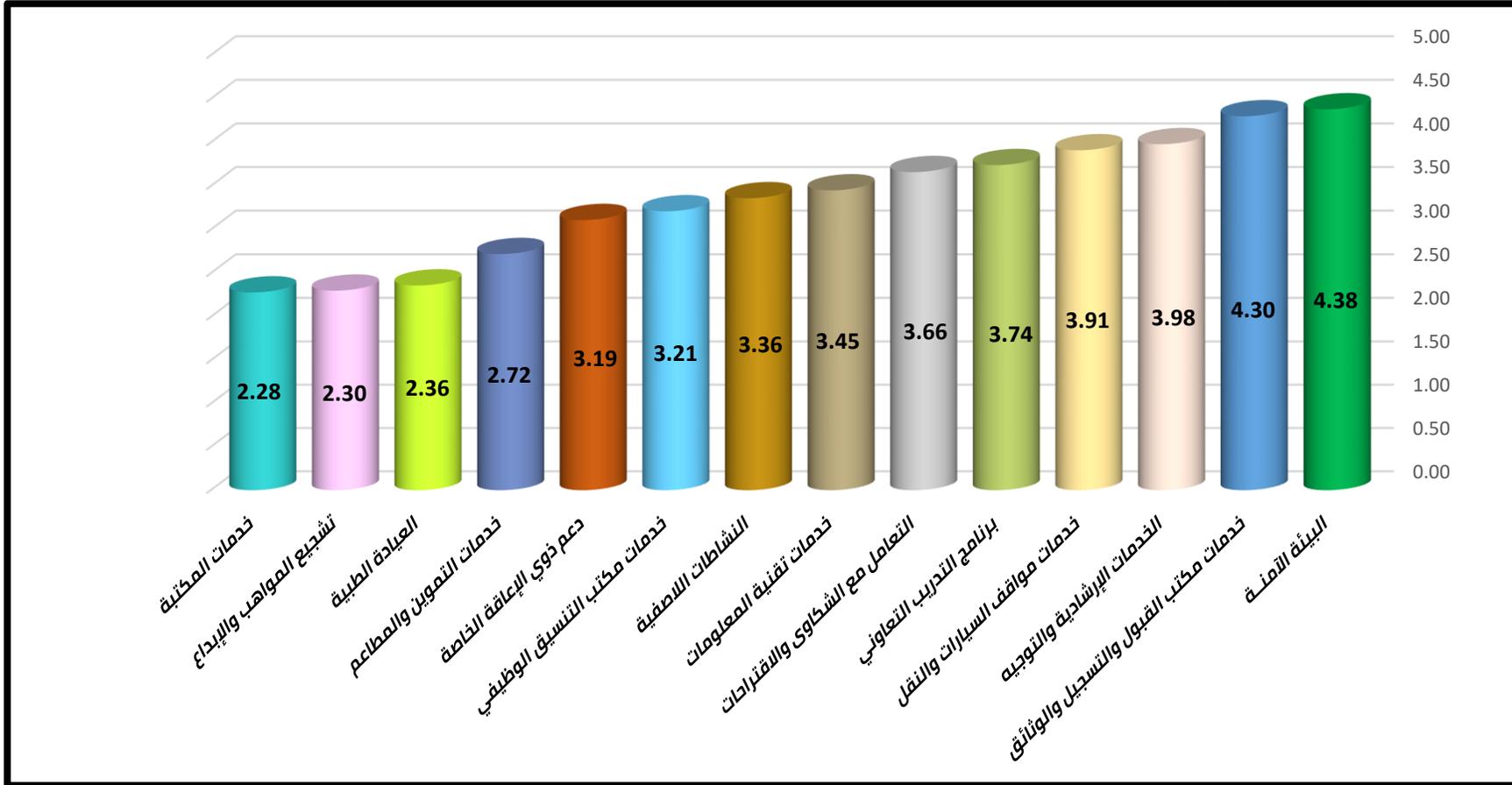
متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية



م	الخدمة	متوسط التقييم من (5)
1	البيئة الآمنة	4.38
2	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	4.30
3	الخدمات الإرشادية والتوجيه	3.98
4	خدمات مواقف السيارات والنقل	3.91
5	برنامج التدريب التعاوني	3.74
6	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	3.66
7	خدمات تقنية المعلومات	3.45
8	النشاطات اللاصفية	3.36
9	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	3.21
10	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	3.19
11	خدمات التموين والمطاعم	2.72
12	العيادة الطبية	2.36
13	تشجيع المواهب والإبداع	2.30
14	خدمات المكتبة	2.28

متوسط تقييم
جميع الخدمات
من أصل 5

3.35



متوسط تقييم الخدمات على مستوى المناطق



عسير		المدينة المنورة		مكة المكرمة		الرياض	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
3.65	8	2.88	4	3.06	6	2.93	11
تبوك		جازان		القصيم		المنطقة الشرقية	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
4.40	3	2.66	4	4.74	3	3.95	3
نجران		الحدود الشمالية		حائل		الباحة	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
3.25	2	3.68	2	2.89	2	3.19	3
الجوف							
متوسط التقييم	عدد المنشآت						
3.43	2						



في نهاية كل مرحلة يتم تكريم المنشآت التدريبية الحاصلة على أعلى تقييم بجوائز عينية، كما يتم إعلان ونشر أسماء تلك المنشآت من خلال وسائل الإعلان بالمؤسسة على الصعيدين الداخلي والخارجي، وفي هذه المرحلة كانت المنشآت التدريبية الأعلى تقييم على النحو الآتي:

المرتبة	المنشأة التدريبية	معدل التقييم من (5)
1	كلية الاتصالات والمعلومات بالرياض	4.98
2	الكلية التقنية للبنات بتبوك	4.93
3	الكلية التقنية للبنات بالرس	4.86
4	الكلية التقنية بأبها	4.83
5	الكلية التقنية بعنيزة	4.79



2

التوصية الثانية

رفع مستوى الخدمات المقدمة للمتدربين والمتدربات في المنشآت التدريبية

1

التوصية الأولى

تكثيف الجهود حيال تأهيل المستكشف الخفي وفق معايير التقييم بما يحقق رفع مستوى الدقة في تقييم المنشآت التدريبية

4

التوصية الرابعة

تفعيل خاصية المراسلة الخاصة

3

التوصية الثالثة

متابعة الإدارات العامة للتدريب التقني والمهني بالمناطق لمعالجة الملاحظات الواردة؛ وفق خطة زمنية محددة

5

التوصية الخامسة

تكليف مسؤول عن متابعة حساب المنشأة التدريبية عبر منصة تويتر لرفع مستوى الاستجابة والرد على استفسارات المستفيدين



تتكرأ