

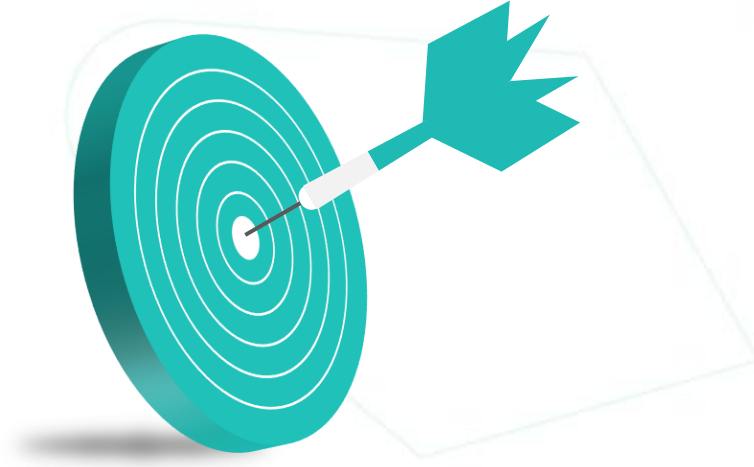


نتائج قياس صوت المستفيد

(المستكثف الخفي)

يوليو - 2022 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.



متوسط تقييم الخدمات في المنشآت التدريبية



م	الخدمة	متوسط التقييم من (5)
1	الصحة والسلامة المهنية	4.66
2	الخدمات الإرشادية والتوجيه	4.45
3	خدمات مواقف السيارات والنقل	4.36
4	خدمات مكتب القبول والتسجيل والوثائق	4.32
5	النشاطات اللاصفية	3.95
6	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	3.93
7	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	3.91
8	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	3.59
9	خدمات تقنية المعلومات	3.57
10	برنامج التدريب التعاوني	3.42
11	تشجيع المواهب والإبداع	3.07
12	خدمات التموين والمطاعم	2.93
13	خدمات المكتبة	2.34
14	العيادة الطبية	1.77

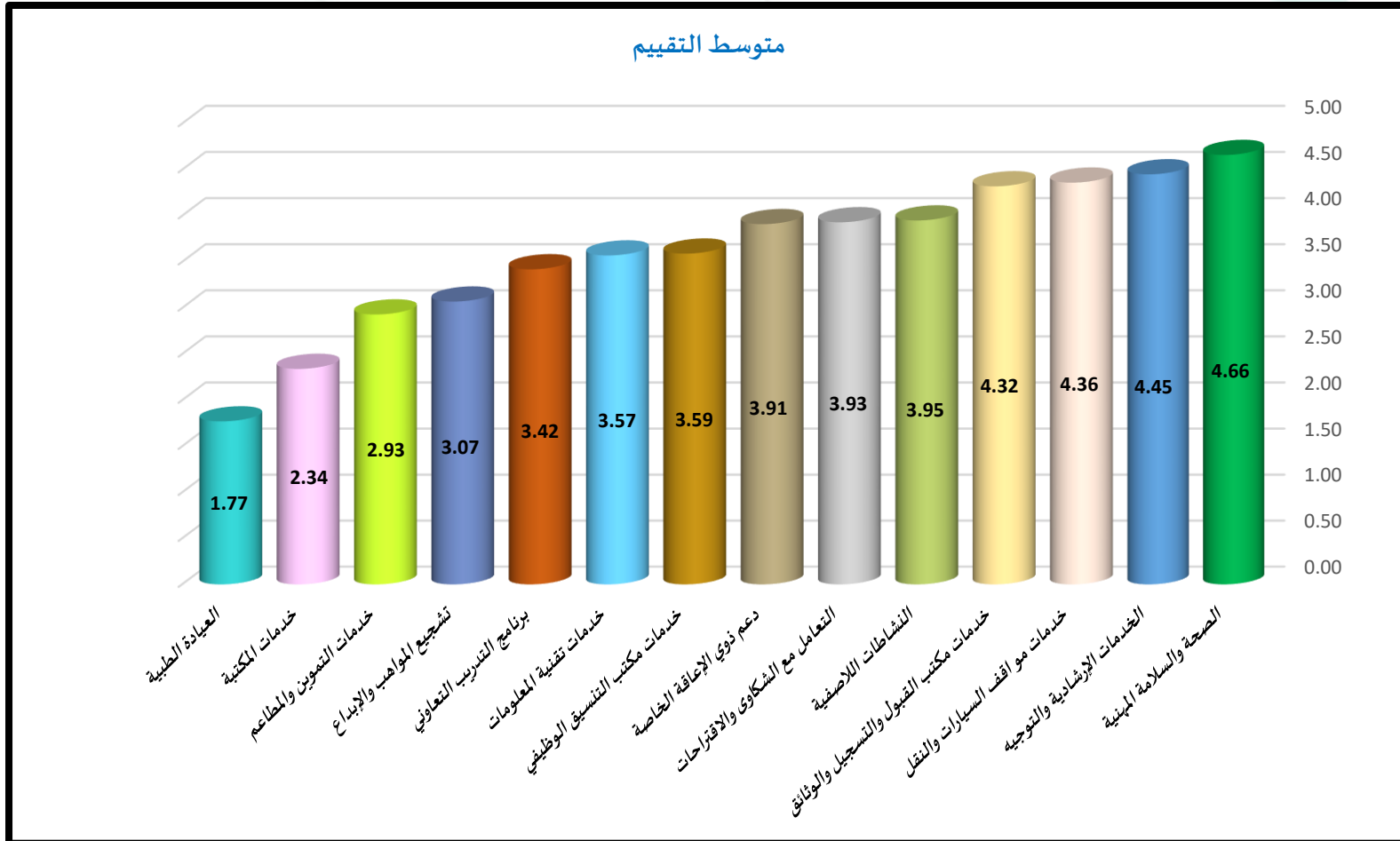
متوسط تقييم
جميع الخدمات
من أصل 5

3.59

المرحلة
الخامسة

3.35

المرحلة
الرابعة

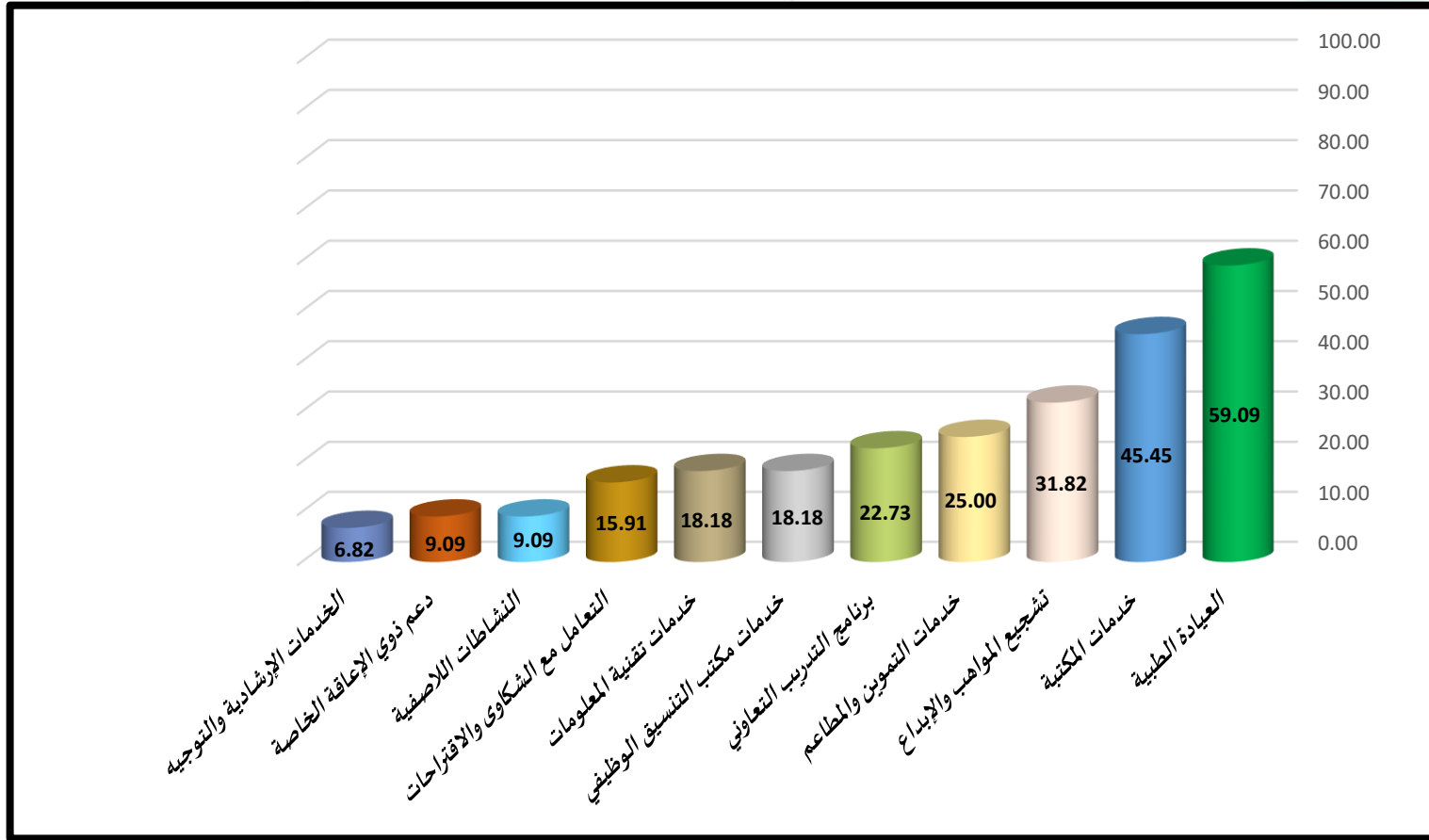


الخدمات غير المتوفرة في المنشآت التدريبية



م	الخدمة	عدد المنشآت التي لا تتوفر فيها الخدمة	نسبة عدد الخدمات غير المتوفرة إلى إجمالي عدد المنشآت التدريبية التي تم زيارتها
1	العيادة الطبية	26	59%
2	خدمات المكتبة	20	45%
3	تشجيع المواهب والإبداع	14	32%
4	خدمات التموين والمطاعم	11	25%
5	برنامج التدريب التعاوني	10	23%
6	خدمات مكتب التنسيق الوظيفي	8	18%
7	خدمات تقنية المعلومات	8	18%
8	التعامل مع الشكاوى والاقتراحات	7	16%
9	النشاطات اللاصفية	4	9%
10	دعم ذوي الإعاقة الخاصة	4	9%
11	الخدمات الإرشادية والتوجيه	3	7%

نسبة الخدمات غير المتوفرة في المنشآت التدريبية



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
3.24	7	4.57	4	4.62	3	3.08	10
تبوك		جازان		القصيم		المنطقة الشرقية	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
3.79	2	2.42	4	3.85	3	4.43	2
نجران		الحدود الشمالية		حائل		الباحة	
متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت	متوسط التقييم	عدد المنشآت
3.75	2	3.36	2	3.71	2	3.93	1
الجوف							
متوسط التقييم	عدد المنشآت						
4.43	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 نتائج المنشآت التدريبية الحاصلة على أعلى تقييم على النحو الآتي:

المرتبة	المنشأة التدريبية	معدل التقييم من (5)
1	الكلية التقنية بالقنفذة	4.93
2	الكلية التقنية بالغلا	4.86
3	كلية ينبع للتقنية التطبيقية	4.86



2

التوصية الثانية

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

1

التوصية الأولى

العناية الفائقة في اختيار المستكشف الخفي

4

التوصية الرابعة

صرف مكافأة المستكشف من قبل مركز الأعمال

3

التوصية الثالثة

تدعيم جميع الخدمات بالصور

5

التوصية الخامسة

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



تتكرأ