



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

تقرير الربع الأول ٢٠٢٥ م



مكتب علاقات العملاء



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



@tvctweb_ask



cs@tvtc.gov.sa



Tel:0112896664



<https://crm.tvtc.gov.sa/crm/index.php>

مكتب علاقات العملاء



الأهداف التشغيلية

١- ضمان التجاوب مع جميع الطلبات الواردة من عملاء المؤسسة

١ الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:

تقديم خدمات شاملة لدعم المتدربين ودعم مشاركتهم

٢ مؤشرات الأداء

عدد العملاء الذين تم الرد على طلباتهم أو شكاوهم

٣ القيمة المتحققة

١٠٧٢





٢- تعزيز بيئة العمل والارتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء

1 الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:

تحسين بيئة الأعمال لمقدمي الخدمات المحليين والدوليين

2 مؤشرات الأداء

نسبة الأداء العام لقنوات التواصل

3 القيمة المتحققة

٩٧,٩%





توزيع الحالات المنجزة حسب القنوات للربع الأول ٢٠٢٥

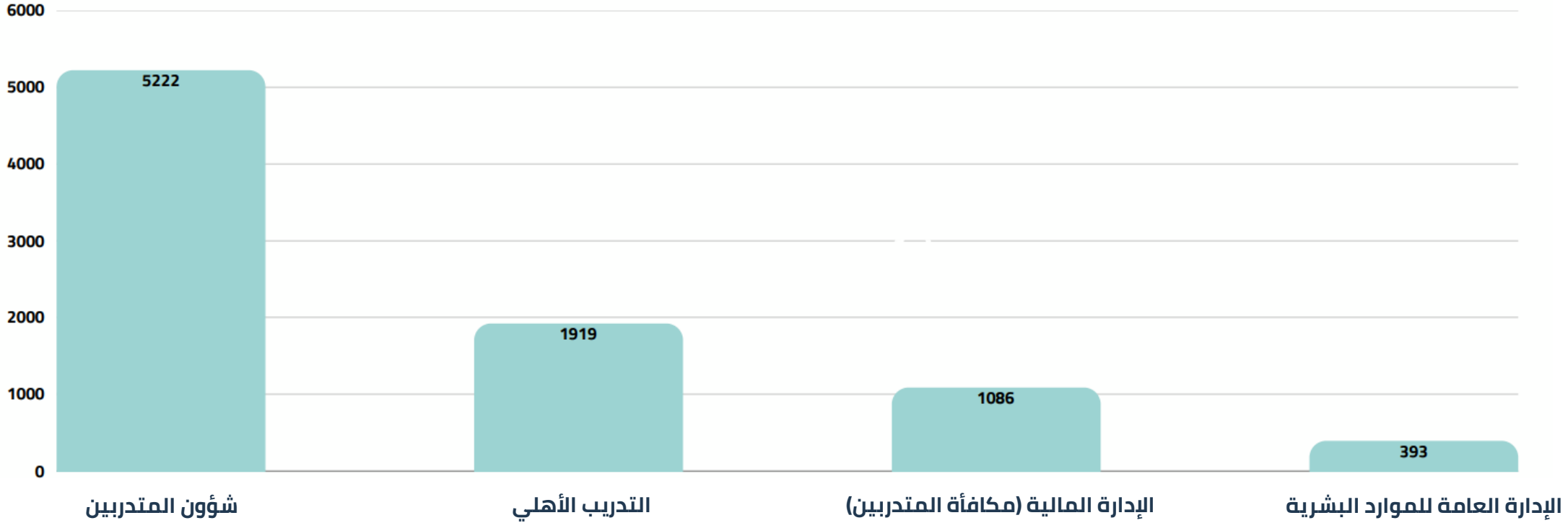
يوضح الشكل أدناه عدد الحالات التي تم إنجازها عبر كل قناة من قنوات التواصل خلال الربع الأول ٢٠٢٥ م حيث بلغ إجمالي الحالات المنجزة لجميع قنوات التواصل ١٠١٧٢ حالة.





الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء

يوضح الرسم البياني أدناه الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء بحسب عدد الحالات الواردة خلال الربع الأول ٢٠٢٥





المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

شكرا لكم



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



@tvtcweb_ask



cs@tvtc.gov.sa



Tel:0112896664



<https://crm.tvtc.gov.sa/crm/index.php>

مكتب علاقات العملاء



2025

تقرير

ملاحظات وتعليقات المستخدمين على خدمات

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

النصف الأول - 2025 م





المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

تمكين



1

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



ملاحظات وتعليقات المستفيدين على الخدمات

أبرز ملاحظات وتعليقات المستفيدين على خدمات المؤسسة التي تم قياسها خلال النصف الأول من العام 2025 م



ملاحظات وتعليقات المستفيدين على الخدمات



مقدمة التقرير

في إطار سعي المؤسسة إلى تعزيز جودة خدماتها وتحسين تجربة المستفيدين، تم خلال النصف الأول من عام 2025 م تنفيذ عملية شاملة لقياس مدى رضا المستفيدين وجمع تعليقاتهم وملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة. وقد شملت عملية القياس مجموعة متنوعة من الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان الإلكتروني، المتضمن الأسئلة المفتوحة، لاستقبال تعليقات وآراء المستفيدين، لضمان شمولية النتائج ودقتها.

يهدف هذا التقرير إلى استعراض أبرز الملاحظات التي أبدتها المستفيدون، وتسلية الضوء على النقاط الإيجابية وفرص التحسين، وذلك لدعم عملية اتخاذ القرار وتحقيق التحسين المستمر.



ملاحظات وتعليقات المستفيدين على الخدمات

خدمة القبول

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- سرعة الرد في إجراءات القبول، مع سهولة في تنفيذ الخطوات المطلوبة.
- سهولة الدخول إلى موقع قبولي وسلاسة تجربة التقديم.
- سرعة الاستجابة في الموقع وسرعة ارسال رسائل القبول.
- تبسيط بعض الخطوات الإجرائية في الخدمة لضمان تجربة أكثر سلاسة للمستفيد

خدمة التدريب

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- التعاون الفعّال بين المديرين في الوحدة التدريبية في تقديم المحتوى التدريبي.
- جودة البيئة التدريبية التي أسهمت بشكل مباشر في تقديم الخدمة بمستوى متميز .
- تطوير بعض الوسائل التدريبية للتوافق مع أحدث الأساليب التي تلبّي جميع أنماط المتدربين بشكل أكثر شمولية وفاعلية.



ملاحظات وتعليقات المستفيدين على الخدمات

خدمة التدريب الإلكتروني

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- سهولة استخدام المنصة الإلكترونية ومرونتها، ووضوح تصميمها وسرعة استجابتها.
- سهولة الوصول للمحتوى الإلكتروني مع توافر الدعم الفني والتدريبي المساعد في تسهيل عملية التدريب الإلكتروني.
- تحسين الإرشادات بإضافة توضيحات مرئية وافية وشاملة للخدمة.

خدمة التدريب التعاوني

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- توفر فرص تدريبية متنوعة أتاح للمتدربين مرونة في اختيار بيئة مناسبة.
- اكتساب المتدربون فهماً أعمق لسوق العمل ومهارات عملية عززت من تطبيقهم للمعرفة التدريبية.
- تعزيز منهجية المتابعة والتقييم من خلال تنوع أدوات القياس وتحليل النتائج من قبل المشرفين إلى جهات التدريب بشكل دوري..



ملاحظات وتعليقات المستخدمين على الخدمات

خدمة الجداول التدريبية

أبرز التعليقات

علق المستخدمين على:

- تعاون الأقسام التدريبية في تجاوز التحديات المتعلقة بتسجيل الجداول التدريبية.
- وجود جهود توعوية في فهم آلية تسجيل الجداول التدريبية.
- استمرارية سرعة تنفيذ طلبات تسجيل الجداول خلال فترات الذروة لتعزيز كفاءة التجربة لدى المستخدم.

خدمة الإرشاد التدريبي

أبرز التعليقات

علق المستخدمين على:

- تعاون الموظفين في تقديم الدعم المطلوب أثناء تنفيذ الخدمة وإمامهم بالإجراءات المرتبطة بذلك.
- توفير المعلومات الكافية أثناء تقديم الخدمة والتي عززت من وعي المتدربين بمستقبلهم المهني.
- زيادة العمل على توفير جلسات استرشادية فردية تناسب مع احتياجات المستخدمين.



ملاحظات وتعليقات المستفيدين على الخدمات

خدمة اضافة وتغيير الآيبان

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- سهولة إدراج وتحديث الايبان.
- سهولة التقديم وسرعة رفع الطلب.
- الدعم المستمر والمتابعة حتى اتمام الخدمة بشكل مرضي.
- تعزيز المحتوى الإرشادي التفاعلي لتقليل الاستفسارات المتكررة وتحسين تجربة المستخدم.

الخدمات الذاتية

أبرز التعليقات

علق المستفيدين على:

- السرعة في تنفيذ الطلبات والرد عليها، والتي ساهمت في تقليص وقت الانتظار وتحسين تجربة المستفيد.
- وضوح اجراءات الخدمة، مع سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة.
- تحسين واجهة المستخدم وتبسيط بعض الخطوات المساهمة في رفع مستوى رضا المستفيدين.



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

شكراً لكم

July 2025