المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

تقرير الربع الثاني ٢٠٢٦ م



مكتب علاقات العملاء

الأهداف التشغيلية

١- ضمان التجاوب مع جميع الطلبات الواردة من عملاء المؤسسة



1 الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:

تقديم خدمات شاملة لدعم المتدربين ودعم مشاركتهم

2 مؤشرات الأداء

عدد العملاء الذين تم الرد على طلباتهم أو شكواهم

3 القيمة المتحققة

١٣٥٠٢

الأهداف التشغيلية

٢- تعزيز بيئة العمل والارتقاء بالخدمات المقدمة للعملاء



الهدف الاستراتيجي الفرعي المرتبط بالهدف:

1

تحسين بيئة الأعمال لمقدمي الخدمات المحليين والدوليين

مؤشرات الأداء

2

نسبة الأداء العام لقنوات التواصل

القيمة المتحققة

3

% ٩٨

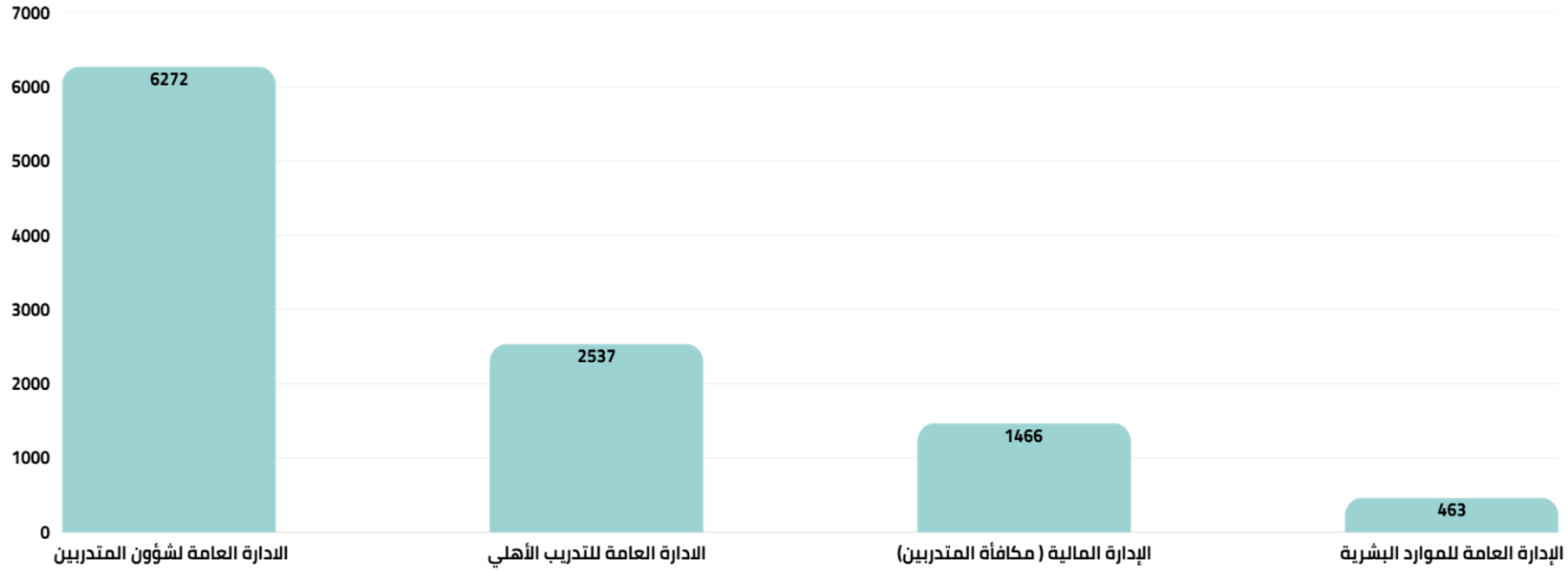
توزيع الحالات المنجزة حسب القنوات للربع الثاني ٢٠٢٦

يوضح الشكل أدناه عدد الحالات التي تم إنجازها عبر كل قناة من قنوات التواصل خلال الربع الثاني ٢٠٢٦ م حيث بلغ إجمالي الحالات المنجزة لجميع قنوات التواصل ١٣٥٠٢ حالة.

القناة	الرقم الموحد	البريد الالكتروني	تواصل معنا	خدمة المستفيد
عدد الحالات المنجزة	6386	3963	1284	1869

الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء

يوضح الرسم البياني أدناه الإدارات الأكثر تلقياً لاستفسارات العملاء بحسب عدد الحالات الواردة خلال الربع الثاني ٢٠٢٦



تقرير قياس تجربة المستفيد – المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

النصف الأول
عام 2026م

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

محتوى العرض

1 المقدمة وأهداف التقرير

2 الملخص التنفيذي

3 النتائج التفصيلية

4 الملاحظات والدعم المطلوب

5 الملحقات

01 المقدمة وأهداف التقرير



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

لدى المركز منهجية لقياس تجربة المستفيد تم تطويرها وفق أفضل الممارسات بالتعاون مع بيوت الخبرة ومراجعتها مع منظمات دولية

قام المركز **بإعداد منهجية متكاملة لقياس تجربة المستفيد** مع عدد من بيوت الخبرة ومراجعتها مع المنظمات الدولية لضمان إمكانية تطبيقها واتساقها مع الممارسات الدولية الرائدة في هذا المجال.

جاءت المنهجية لتأصل عدد من المفاهيم الأساسية **ولتوفر دليل استرشادي متكامل لأعمال القياس** بالتزامن مع توفير برنامج تدريبي متكامل لرفع قدرات موظفي الأجهزة العامة.

الهدف من تأسيس المركز

تأسس المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (323) **لعام 1437هـ**، بهدف:

- **قياس أداء الأجهزة الحكومية**
- **تحسين جودة الخدمات ورضا المستفيدين**

ويتم ذلك من خلال تطبيق نماذج ومنهجيات قياس، وإصدار تقارير دورية لدعم مراجعة الأداء وتحسينه بشكل مستمر.

اختصاصات المركز

يقيس مركز أداء جودة الخدمات الحكومية ورضا المستفيدين، إلى جانب **رحلات الحج والعمرة والزيارة**، وذلك عبر استبانات الرضا والمستفيد الخفي ومجموعات التركيز.

يعمل على **تمكين الأجهزة من القياس** الذاتي، وضمان جودة النتائج.

منهجية القياس

يعتمد مركز أداء على **منهجية** موحّدة ومُلزِمة **لقياس تجربة المستفيد**، تشمل خمس خطوات رئيسية:

1. **التخطيط:** تحديد نطاق القياس والأساليب المناسبة وإعداد خطة التنفيذ
2. **القياس:** تنفيذ الاستبانات والمستفيد الخفي ومجموعات التركيز لجمع البيانات
3. **التحليل:** دراسة التغذية الراجعة وتحليل آراء المستفيدين حول الخدمات
4. **إعداد التقارير:** عرض النتائج الكمية والنوعية بطريقة بيانية وتحليلية
5. **التحسين:** وضع وتنفيذ خطط تطوير الخدمات ورفع جودتها بناءً على النتائج

أبرز أهداف تقرير قياس تجربة المستفيد

أهداف التقرير

- دعم الأجهزة الحكومية في الالتزام بالأمر السامي من خلال تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا المستفيدين
- تحديد مستوى أداء الأجهزة وخدماتها من خلال تصنيفها ضمن نطاقات مؤشر الرضا المعتمدة
- تحليل تطور مؤشرات الرضا عبر الزمن ومتابعة الاتجاهات العامة للأداء مقارنة بالدورات السابقة
- دعم التخطيط لجهود التحسين والتطوير من خلال تقديم توصيات عملية مبنية على نتائج القياس

02 الملخص التنفيذي



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

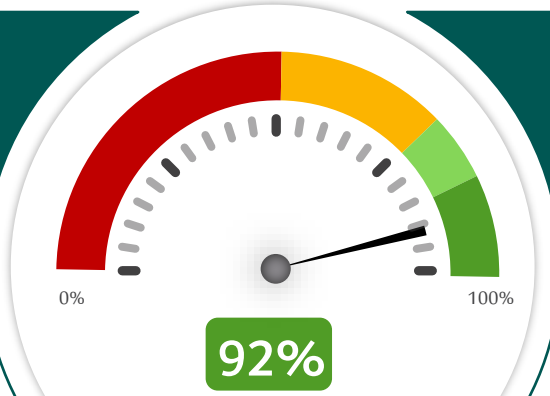
مؤشر الرضا العام للجهاز (1/2)

الخدمات المقاسة[1]
11

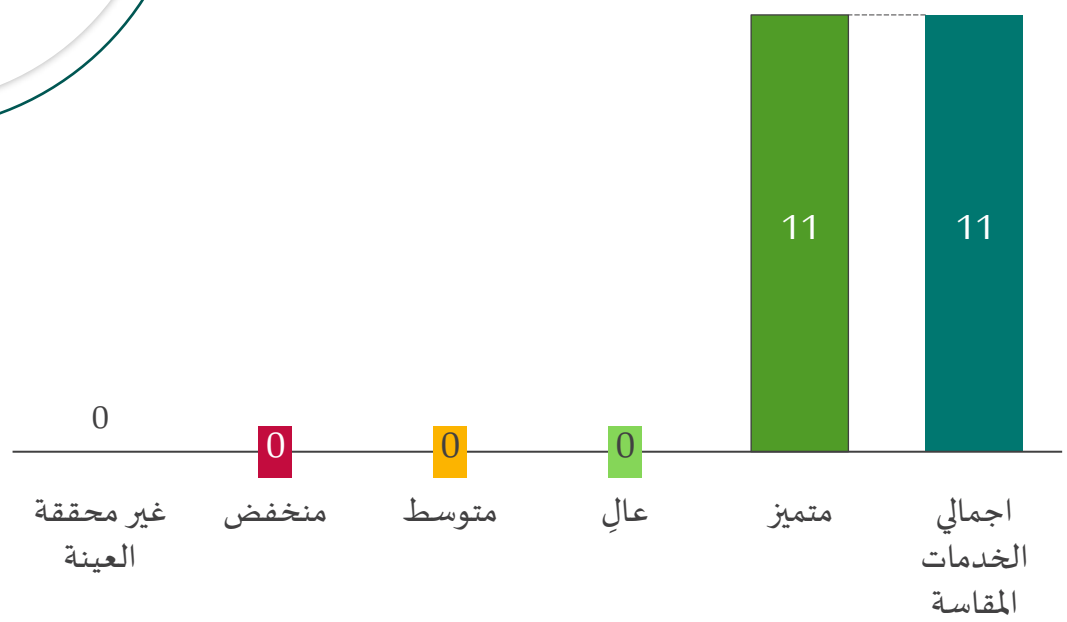
دورية القياس
نصفية

نطاق المؤشر
متميز

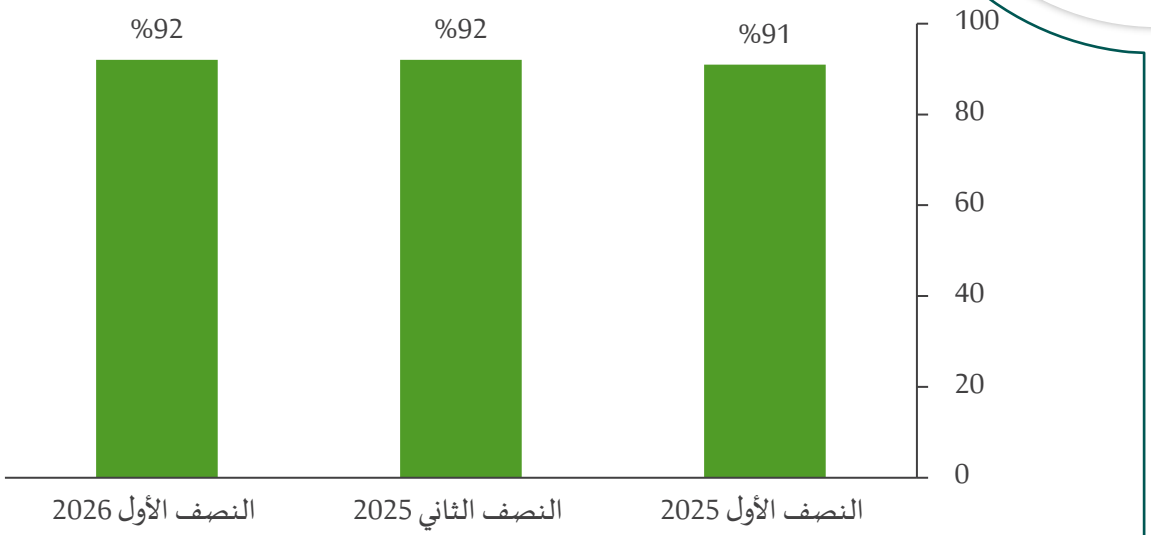
فترة القياس
النصف الأول لعام 2026م



توزيع الخدمات حسب نطاقات مؤشر الرضا



المقارنات التاريخية لمؤشرات الرضا العام



- متميز (من 85% إلى 100%)
- عالِ (من 75% إلى أقل من 85%)
- متوسط (من 50% إلى أقل من 75%)
- منخفض (أقل من 50%)
- غير محققة العينة

(1) هي الخدمات التي تم قياس الرضا عنها وقد يكون لدى الجهاز العام خدمات إضافية.

(2) تم احتساب المؤشر العام للرضا حول الخدمات من خلال وزن نتائج المستوى العام لكل خدمة مع إحصائيات المستفيدين.

مؤشر الرضا العام للجهاز (2/2)

الخدمات الأعلى رضا

1. التقديم الالكتروني للتسجيل في التدريب التقني والمهني
2. خدمة التدريب الالكتروني
3. خدمة الجداول التدريبية

الخدمات الأقل رضا

أبرز المشاهدات

1. حافظ مؤشر الرضا العام للمؤسسة على مستواه ضمن النطاق **المتميز**.
2. حققت جميع الخدمات المقاسة نطاق رضا **متميز**.
3. أشار المستفيدين من خدمة المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني إلى أن جودة الخدمات المقدمة سهلة الإجراءات وذات طابع احترافي
4. المحافظة على المستوى الحالي والحرص على التطوير المستمر وذلك بتوثيق أفضل الممارسات و المتابعة الدورية وقياس التحسن لتأكد من استدامة الأداء والاستمرار في التميز

متميز (من 85% إلى 100%) | عالٍ (من 75% إلى أقل من 85%) | متوسط (من 50% إلى أقل من 75%) | منخفض (أقل من 50%) | غير محققة العينة

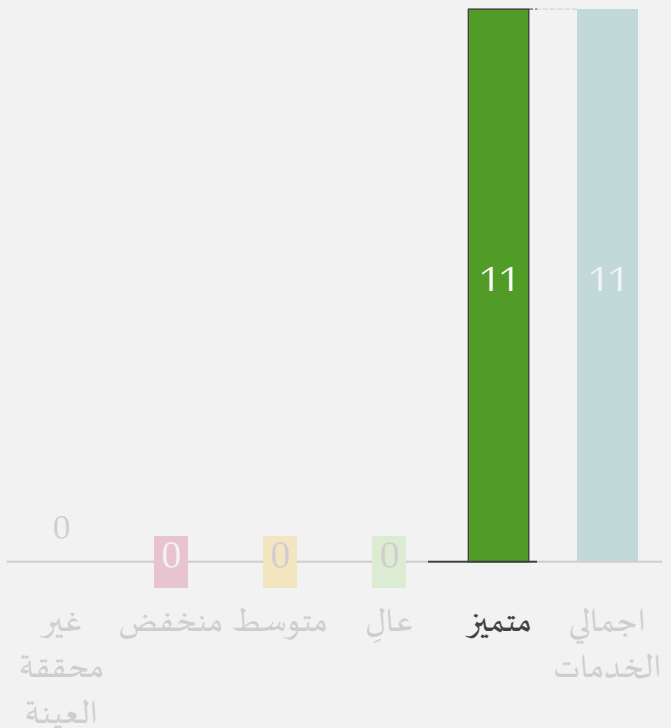
03 | النتائج التفصيلية



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

بلغ عدد الخدمات في النطاق المتميز 11 خدمات

إجمالي الخدمات مع تصنيف الرضا



الخدمات في النطاق المتميز

الخدمة	المؤشر
التقديم الالكتروني للتسجيل في التدريب التقني والمهني	96%
خدمة التدريب الالكتروني	94%
خدمة الجداول التدريبية	94%
إضافة وتغيير الايبان	94%
خدمة الإرشاد التدريبي	93%
خدمة طلب تغيير تخصص من قبل المتدرب	92%
خدمة التدريب التعاوني	92%
الخدمات الذاتية للمتدربين	92%
خدمة طلب نقل	90%
خدمة التسجيل الذاتي	88%
خدمة التدريب	88%

أبرز المشاهدات

- بشكل عام أشار المستفيدين من خدمة المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني إلى أن جودة الخدمات المقدمة سهلة الإجراءات وذات طابع احترافي

متميز (من 85% إلى 100%) عالِ (من 75% إلى أقل من 85%) متوسط (من 50% إلى أقل من 75%) منخفض (أقل من 50%) غير محققة العينة

06 الملاحظات والدعم المطلوب



أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

الملاحظات والدعم المطلوب

التخطيط	الربط مع منصة وطني	نتائج القياس
الملاحظات		
	• يجري العمل على تحديث منصة وطني وسيتم التواصل مع الجهاز حال انتهاء التحديث.	
الدعم المطلوب		

07 الملحقات

أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

تتم أعمال قياس رضا المستفيدين عن خدمات الأجهزة العامة من خلال منهجية معتمدة وفق أفضل الممارسات

منهجية القياس

تم جمع بيانات القياس من خلال الاستبيانات الإلكترونية حيث تم توزيع عينة القياس بطريقة العينة العشوائية البسيطة على مجتمع المستفيدين، بحيث يحقق حجم العينة مستوى ثقة 95% وهامش خطأ لا يتجاوز 5% لإجمالي العينة المستهدفة للجهاز، كما يتم التأكد من تحقيق مستوى ثقة 95% وهامش خطأ لا يتجاوز 10% للمتغيرات الديموغرافية المؤثرة في تقديم الخدمات.

آلية احتساب تقييم الرضا عن خدمات الجهاز

استخدام مؤشر رضا المستفيدين (CSAT) لحساب إجمالي رضا المستفيدين، وهو مؤشر يقيس رضا المستفيدين بشكل مباشر عن تجربتهم الحقيقية.

يتم التقييم بمقياس الرضا (CSAT): من 1 إلى 5، حيث: (1 = غير راضٍ بتاتًا، 2 = غير راضٍ، 3 = محايد، 4 = راضٍ، 5 = راضٍ تمامًا).

1 احتساب الرضا عن كل خدمة

يتم احتساب الرضا من السؤال العام عن كل خدمة (ما مدى رضاك عن خدمة .... بشكل عام؟)، ثم يتم تطبيق المعادلة التالية: (عدد المستفيدين الراضين عن تجربتهم بمعدل 4 و 5 / عدد العينة الإجمالي)

مثال

خدمة (1) = عدد المستفيدين الراضين عن تجربتهم بمعدل 4 فما فوق 7 / عدد العينة الإجمالي 10 = 70%

2 استخراج القيم الموزونة

يتم استخراج جميع القيم عن الخدمات بنفس الطريقة السابقة ومن ثم وزن نتائج الرضا لكل خدمة مع إحصائيات المستفيدين.

مثال

اسم الخدمة	درجة الرضا	وزن الخدمة	درجة الرضا موزونة
خدمة (1)	70%	20%	14%
خدمة (2)	80%	30%	24%
خدمة (3)	74%	45%	33.3%
خدمة (4)	67%	5%	3.35%

3 احتساب قيمة المؤشر العام

ومن ثم يتم جمع القيم الموزونة لاستخراج مؤشر الرضا العام عن خدمات الجهاز.

مثال

مؤشر الرضا العام عن خدمات الجهاز:

74.65% = 3.35% + 33.3% + 24% + 14%



(متوسط) 74.65%

متميز (من 85% إلى 100%) | عالٍ (من 75% إلى أقل من 85%) | متوسط (من 50% إلى أقل من 75%) | منخفض (أقل من 50%) | غير محققة العينة

مصطلحات هامة (1/2)

المستفيد	المستفيدون من الخدمات الحكومية من أفراد (مواطنون، ميقيمون وزوار) وشركات القطاع الخاص، الأجهزة الحكومية وموظفي الحكومة.
تجربة المستفيد	هي نتيجة تفاعل المستفيد مع الأجهزة العامة وخدماتها مما ينعكس على شعور ورضا المستفيد عن جودة وفعالية هذه التجربة.
مؤشر الرضا	عملية حسابية تستند إلى تسليط الضوء على درجة رضا المستفيد بفضل بعض القياسات، ويُحسب ذلك من خلال تضمين نسبة المستفيدين الذين يشعرون بالرضا أو الرضا التام مقسومًا على إجمالي عدد المستفيدين.
فترة القياس	الفترة الزمنية للقياس والتي يتم خلالها جمع البيانات.
دورية القياس	الدورة الزمنية للقياس وجمع البيانات وتكون إما ربعية أو نصف سنوية أو سنوية

مصطلحات هامة (2/2)

مستوى الثقة	يتمّ من خلاله تحديد نسبة الثّقة بنتائج الدّراسة على العيّنة المحدّدة مقارنة بنتيجة الدّراسة لو أجريت على إجمالي المجتمع الإحصائيّ.
هامش الخطأ	مقدار الخطأ العشوائي في أخذ العينات من نتائج الاستبيان، وكلما ازداد هامش الخطأ، انخفض مستوى الثقة في أن نتائج الاستطلاع المذكورة قريبة من الأرقام الحقيقية.
مجتمع القياس	إجمالي عدد المستفيدين من خدمات الأجهزة العامة.
عينة القياس	مجموعة من المستفيدين من خدمات الأجهزة العامة كجزء من إجمالي عدد المستفيدين الكلي.

أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة

شكـــــرًا