



المركز الوطني
للتعليم الإلكتروني
National eLearning Center

دليل النماذج الاسترشادية لمتطلبات معايير الجهات

قطاع التدريب

للتنويه: جميع النماذج المقترحة تهدف لتوضيح كيفية تحقيق المعيار، واستخدامها لا يعني استيفاء متطلبات المعيار بشكل رسمي

الإصدار 3.0

نموذج لمتطلب معيار 1.1.6

1.1.6 توفير آلية لقياس مستوى رضا المستخدمين عن تقديم البرنامج بنمط التدريب الإلكتروني

المتطلبات:

1. آلية قياس مستوى رضا المستخدمين (مدربين، متدربين) عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة.
2. آلية لرفع الشكاوى والمقترحات.

آلية لقياس مستوى رضا المستفيدين (مدربين، متدربين) عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة

(في هذه الوثيقة يتم توضيح الطريقة التي تتبعها الجهة في قياس رضا المستفيدين (مدربين، متدربين) عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من الجهة)

مثال توضيحي

تتبع <اسم الجهة> الآلية التالية لقياس مستوى رضا المستفيدين:

- الهدف من قياس رضا المستفيدين: لتحسين ورفع جودة المنصة.
- الأداة: تستخدم الجهة أداة الاستبانة لقياس رضا المستفيدين.
- الفئة المستهدفة: المدربين والمتدربين.
- وقت إرسال الاستبانة: يتم إرسال الاستبانة بشكل دوري (نهاية البرنامج التدريبي) للفئة المستهدفة على البريد الإلكتروني.
- النتائج: <يتم توضيح كيفية الاستفادة من نتائج قياس رضا المستفيدين والقرارات المبنيّة عليها>.

آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجهة

(يتم توضيح الطريقة التي تتبعها الجهة لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجهة مع توضيح آلية التواصل الخاصة بالشكاوى والمقترحات (سواء كانت أرقام تواصل أو بريد إلكتروني أو محادثات فورية) وتكون وسيلة التواصل منشورة في الموقع الرسمي للجهة)

مثال توضيحي لآلية رفع الشكاوى والمقترحات

تتبع <اسم الجهة> الآلية التالية لرفع الشكاوى والمقترحات:

- قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات: تتيح الجهة استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق البريد الإلكتروني xxx@xx.xx أو الهاتف 01xxxxxx.
- كيفية التعامل مع الشكاوى:
 - الاستماع للشكاوى وتدوين المشكلات.
 - تقديم الحلول إن أمكن أو نقل الشكاوى للإدارة المختصة.
 - جمع الملاحظات والمقترحات.
- مدة إغلاق الشكاوى: يتم حل الشكاوى وإغلاقها في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ الشكاوى.
- في حال تجاوزت الشكاوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها من الفريق المختص يتم تصعيد الشكاوى للإدارة المعنية.

مثال توضيحي لآلية التواصل المنشورة في الموقع

للشكاوى والاقتراحات يمكنكم التواصل معنا عن طريق:

الهاتف: *****

أو عن طريق البريد الإلكتروني: ****@**.*

أو عن طريق المحادثات الفورية.

