



هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

تقرير المراجعة

المعهد الوطني للتكنولوجيا

المنامة

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 19 - 21 مارس 2012

قائمة المحتويات

- 1..... وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني
- 2..... المقدمة
- 2 وصف مؤسسة التدريب
- 3 نطاق المراجعة
- 4..... ملخص الدرجات الممنوحة
- 5..... أحكام المراجعة
- 5 الفعالية بوجه عام
- 6 إنجاز المتدربين
- 7 جودة ما يتم تقديمه
- 12..... جوانب القوة
- 13..... التوصيات

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني

إنَّ وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني (VRU) هي إحدى وحدات هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، التي تأسست رسمياً، بوصفها هيئة وطنية مستقلة، بموجب المرسوم الملكي رقم (32) لسنة 2008 والمعدل بالمرسوم الملكي رقم (6) لعام 2009. تسعى وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني للارتقاء بمعايير التعليم والتدريب المهني من خلال مراقبة جودة تقديم مناهج التدريب المهني، وإصدار التقارير بشأنها، وتحديد جوانب القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، وتطبيق معايير النجاح، ونشر أفضل الممارسات، وتقديم المشورة للجهات المعنية بما في ذلك وزارة العمل ووزارة التربية والتعليم.

تستند المراجعات إلى "الإطار العام للمراجعة" الذي وضعته وحدة مراجعة أداء مؤسسات التدريب المهني، وتتم المراجعات في مقار مؤسسات التدريب بواسطة فرق من المراجعين الذين تم اختيارهم وتدريبهم بعناية. إن جميع مؤسسات التدريب معنية بترشيح أحد موظفي المؤسسة للمشاركة في الإعداد والتخطيط للمراجعة، وتمثيل المؤسسة خلال اجتماعات فريق المراجعة. يقوم فريق المراجعة بدراسة وتحليل الأدلة قبل إصدار الأحكام ومنح الدرجات حول جودة ما يتم تقديمه في المؤسسة.

تم تحديد الدرجات وفقاً لمقياس مكون من أربع درجات:

وصف الدرجة	التفسير
1: ممتاز	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي لا تقل عن المستوى جيد في جميع الجوانب، وممتازة في غالبيتها.
2: جيد	تصف هذه الدرجة مؤسسة التدريب أو نتائجها التي تكون مرضية على الأقل في جميع الجوانب، وجيدة في غالبيتها. ويميزها اتباع بعض المنهجيات أو تحقيق نتائج ناجحة بشكل خاص.
3: مرضي	تصف هذه الدرجة مستوى أولياً من الملاءمة. ويخلو من جوانب الضعف الرئيسة ذات التأثير الملموس على إنجاز المتدربين، أو مجموعات معتبرة من المتدربين. وقد تكون هناك بعض الجوانب الجيدة.
4: غير ملائم	تصف هذه الدرجة حالات تكشف عن جوانب ضعف رئيسة في بعض المجالات المؤثرة في نتائج المتدربين، وتفوق جوانب القوة في المؤسسة التدريبية.

وصف مؤسسة التدريب

تأسس المعهد الوطني للتكنولوجيا (NIT)، وهو أحد المعاهد المرخصة من قبل وزارة العمل، في سنة 1997، لتقديم الدورات التدريبية في الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات للمتدربين من الشركات، وكذلك للمتدربين من الأفراد. يقدم المعهد مجموعة واسعة من برامج تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من الخارج وغير المعتمدة، كما يقدم عدداً من الدورات التدريبية القصيرة في الإدارة والمهارات الحياتية. ويعتبر المعهد "شريكاً فضياً" معتمداً لشركة "مايكروسوفت"، ومركزاً معتمداً للتعليم من شركة أوراكل، وشريكاً معتمداً للتدريب على برنامج أخصائي تطوير المواقع الإلكترونية (CIW)، ومركزاً معتمداً للتدريب والاختبار للرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL). كذلك تم اعتماد المعهد الوطني للتكنولوجيا كمركز معتمد لامتحانات (Pearson VUE) عبر الإنترنت وبرامج أوراكل ومايكروسوفت، وكذلك كمركز معتمد لامتحانات شركة تومسون برومترك (Thomson Prometric) الدولية لشهادات سيسكو وتطوير المواقع الإلكترونية (CIW). ومنذ زيارة المراجعة السابقة، بلغ عدد المتدربين المسجلين في الدورات بالمعهد ما يقارب الـ 600 متدرب.

للمعهد الوطني للتكنولوجيا مركزان للتدريب؛ ويقع المركز الرئيسي للمعهد في منطقة الزنج، فيما يقع المركز الثاني في منطقة الخميس. ويتولى إدارة المركزين المدير العام الذي تم تعيينه مؤخراً، ويعاونه مدير العمليات، ومدير مبيعات، ومسئول إداري ومالي، وثلاثة مسئولين للتسويق والمبيعات، وموظفان للعمليات وسبعة مدربين يعملون جميعاً بنظام الدوام الكامل، فيما يوظف المعهد أيضاً ثلاثة مدربين يعملون بنظام الدوام الجزئي.

نطاق المراجعة

أجريت هذه المراجعة على مدى ثلاثة أيام من قِبَل فريق مراجعة مكون من أربعة من المراجعين. وخلال المراجعة، قام الفريق بملاحظة حصص التدريب والأنشطة الأخرى ذات العلاقة، وتحليل البيانات الخاصة بإنجازات المتدربين، والدورات التي أكملوها، وفحص الأعمال التحريرية للمتدربين، والأعمال والمستندات والمواد الأخرى المقدمة من المعهد، والاجتماع مع الإدارة، والمدربين، والموظفين، والمتدربين، وأرباب الأعمال.

في زيارة المراجعة السابقة، حاز المعهد على تقدير "مرضٍ" في الفعالية بوجهٍ عام، وكذلك في جميع الجوانب الأخرى. كما حاز المعهد على تقدير "مرضٍ" في القدرة على التحسن أيضاً.

يوجز هذا التقرير النتائج التي توصل إليها فريق المراجعة خلال مراجعته لما يُقدم في المعهد الوطني للتكنولوجيا، وما توصل إليه من توصيات حول ما يجب على مؤسسة التدريب القيام به لتحسين الأداء.

ملخص الدرجات الممنوحة

الفعالية بوجه عام	
الدرجة 4: غير ملائم	ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
إنجاز المتدربين	
الدرجة 4: غير ملائم	ما مدى إنجاز المتدربين؟
جودة ما يتم تقديمه	
الدرجة 4: غير ملائم	ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة 2: جيّد	ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة 3: مرضٍ	ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟
القيادة والإدارة	
الدرجة 4: غير ملائم	ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟

أحكام المراجعة

الفعالية بوجه عام

ما مدى فعالية مؤسسة التدريب في رفع مستوى إنجاز المتدربين، وتلبية مجموعة الاحتياجات الكاملة للمتدربين والأطراف ذات العلاقة؟
الدرجة 4: غير ملائم

يُعد معهد "المعهد الوطني للتكنولوجيا" من المعاهد ذات الفعالية غير الملائمة بوجه عام، فعلى الرغم من الرؤية الواضحة لفريق القيادة والإدارة الجديدة، وحماسه نحو التغيير، ومجموعة البرامج الجيدة المقدمة بالمعهد، فقد ظلت الممارسات التي تؤثر على إنجاز المتدربين غير فعالة. كما أدى الافتقار إلى نظام المراقبة الفعال لأداء المدربين وطرق التعليم والتقييم المحدودة التي يوظفها المعهد، إلى مستويات متباينة من الإنجاز بين المجموعات، وكذلك إلى إحراز مستويات تقدم غير ملائمة لمجموعات كبيرة من المتدربين. وفيما يعتبر الدعم المقدم إلى المتدربين الذين يؤدون الامتحانات الخارجية ملائماً، فلا تتم مراقبة وتسجيل مستويات التقدم والتحصيل بدرجة كافية، ولا يزود المتدربون والأطراف ذات العلاقة بالتغذية الراجعة المفيدة.

في الوقت الحاضر، قام المعهد الوطني للتكنولوجيا بتعيين مدير عام جديد يعمل بنظام الدوام الكامل، ويتولى إدارة مؤسسة التدريب بشكل مستقل. وقد قامت الإدارة الجديدة بإجراء التقييم الذاتي الناقد للمعهد بطريقة فعالة، وكذلك تحديد أولويات التحسين بدقة معقولة. وبوجه عام، يمتلك المعهد الوطني للتكنولوجيا قدرة مرضية على التحسن بفضل إدخال التحسينات الأخيرة والمبادرات العديدة التي شرع المعهد في اتخاذها، وتشمل توسعة مجموعة الدورات المقدمة. وفي الوقت الحالي، يقوم المعهد بتطوير نظام إلكتروني لتقييم خبرة التعلم القبلية والبعديّة، والذي يتابع مستوى التقدم، ويقدم التقارير عن المتدربين، استعداداً لتدشينه في الشهر القادم. كما قام المعهد بتحسين الموقع الإلكتروني بإدخال روابط أكثر ديناميكية، وكذلك تحديث أجهزة المختبر. وفي وقت سابق من هذا العام، قام المعهد بإدخال نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الذي يقوم بتسجيل ومتابعة احتياجات العملاء. كما أن المعهد بصدد تطوير

بوابة إلكترونية للمتدربين، وقد كلف شركة خاصة بإنجاز هذا العمل. وقد حاز المعهد على اعتماد الأيزو 9001 : 2008 ، وقام بإعداد دليل الجودة، على الرغم من أن الإجراءات الخاصة بعملية التعلم والتقييم تفتقر إلى التفاصيل الكافية، ولم يتحقق أثر الإجراءات الخاصة بأمور تحسين جودة مخرجات التعليم والتعلم إلى الآن.

إنجاز المتدربين

ما مدى إنجاز المتدربين؟

الدرجة 4: غير مرضٍ

يعتبر إنجاز المتدربين غير ملائم في المعهد الوطني للتكنولوجيا. فعلى الرغم من أن أغلبية المتدربين قد ذكروا أنهم اكتسبوا المعارف والمهارات بدرجات متفاوتة، فإن مستويات التقدم والتحصيل لمجموعات مهمة من المتدربين تعد متدنية. كما يتباين مستوى الإنجاز، ويتنوع بشكل كبير بين الدورات ومجموعات المتدربين. وتكمن أسباب هذا الأمر في عدم قيام المتدربين بتقييم أداء المتدربين من خلال تقديم الواجبات المستقلة أو إجراء الاختبارات أو طرح الأسئلة المباشرة، إضافة إلى عدم الاحتفاظ بسجلات لمستويات التقدم والتحصيل للمتدربين. أما المتدربون في الدورات المعتمدة من الخارج، فإن لهم حق الاختيار في أداء الامتحانات الخارجية أو المغادرة دون تقييم من قبل المعهد. وعلى الرغم من أن أكثر من نصف المتدربين مسجلون في هذه الدورات، فقد أصدر المعهد لغالبيتهم شهادات حضور فقط.

ينهي عدد مهم من المتدربين الدورات دون الحصول على المؤهلات المطلوبة في الدورات المعتمدة من الخارج. وتراوح نسبة النجاح في برنامج الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، والذي يشكل نسبة 17% تقريباً من أعمال المعهد، 59% في عام 2010، ونسبة 65% في عام 2011، فيما انخفضت إلى نسبة 55% في عام 2012. أما البيانات المقدمة بخصوص البرامج الأخرى مثل شهادات مايكروسوفت وأوراكل، فتبين أن نصف عدد المتدربين تقريباً في هذه الدورات يؤدون الامتحانات النهائية الخارجية فقط، وأن نسبة 80% منهم يحرزون النجاح فيها، مما يمثل نسبة صغيرة من إجمالي عدد المتدربين. ويعتبر مستوى التقدم لقلة مهمة من المتدربين في الدورات غير المعتمدة، ولا سيما في

الوحدات الدراسية القصيرة لمايكروسوفت أوفيس غير ملائم، وتتسم الاختبارات القبليّة والبعديّة للدورات بعدم الكفاءة. وذكر عدد من المتدربين أنهم اكتسبوا مهارات قليلة من هذه الدورات، حيث كان مستواهم يفوق بالفعل مستويات الدورات التي التحقوا بها.

تتمتع أغلبية المتدربين بالتحفيز الذاتي، والقدرة على العمل باستقلالية في المهام القصيرة، بيد أنه قد توافرت لهم فرص قليلة للعمل كفريق واحد لحل المشكلات أو إنجاز المشاريع الجماعية. وفي عدد من الحالات، أعرب المتدربون عن فتورهم من التدريب العملي، حيث إنه لا يشكل تحدياً أو فرصاً كافية لتعكس بشكل ناقد على مستوى تقدمهم. وفيما تعتبر نسبة الاستمرارية مرضية، وتتراوح ما بين نسبة 85% و 96%، فإن نسبة الحضور والمواظبة بالمعهد تعد أمراً مثيراً للقلق؛ إذ تعتبر نسبة الحضور غير منتظمة، وكذلك لا يمتلك المعهد نظاماً فعالاً لتسجيل نسب المواظبة. وفي معظم الدروس التي تمت ملاحظتها، يحضر المتدربون في وقت متأخر يزيد على 30 دقيقة، بل أزيد من ذلك أحياناً، ويتركون دون تنبيه.

جودة ما يتم تقديمه

ما مدى فعالية التعليم و/أو التدريب في تعزيز عملية التعلم؟
الدرجة 4: غير ملائم

معظم المدربين مؤهلون في المجالات التي يقومون بتدريسها، إلا أن بعضهم غير مؤهل أو يفتقر إلى الخبرة العملية. وبوجه عام، يقوم المدربون بالتخطيط للدروس باتباع المخطط العام والمادة التدريبية للجهة المزودة. و مع ذلك لا توجد خطط دروس رسمية و تبدأ الدروس في وقت متأخر عن الموعد المحدد لها غالباً، ويتم تكرار ما تم تدريسه سابقاً في أغلب الأحيان بسبب نسب المواظبة الضعيفة للمتدربين مما يؤدي الى سوء إدارة الوقت. وفي حين يوظف معظم المدربين مصادر التعلم بطريقة ملائمة في الحصة، ويقدمون الإيضاحات والتفسيرات المناسبة مع الأمثلة المهنية ذات الصلة، فإنهم يتركون مساحة ضيقة للتفاعل مع المتدربين ومشاركتهم في الحصة. كما لا يتم التأكد من فهم المتدربين

بالكامل، وكذلك لا يتم تقييم أعمالهم بطريقة كافية. علاوة على ذلك، لا يحتفظ المدربون بسجلات لمستويات تقدم المتدربين، ولا يقدم سوى عدد قليل منهم التغذية الراجعة إلى المتدربين.

بوجه عام، تتم مشاركة أهداف التعلم مع المتدربين في بداية الحصة. ومع هذا، فلا يتمكن أغلبية المتدربين من استكمال الأنشطة والتمارين المخطط لها في خطط الدروس المقررة من قبل الجهة المزودة في الوقت المخصص لها. كما لا يقوم معظم المدربين بتلبية احتياجات المتدربين من ذوي المستوى الأقل بدرجة كافية في الفصول، وإذا قاموا بهذا الأمر، فيأتي ذلك على حساب المتدربين الأكثر قدرة الذين يجب عليهم في هذه الحالة الانتظار. ويتكرر هذا الأمر في بعض الدورات، حيث يتم جمع المتدربين من ذوي القدرات والخلفيات المتنوعة معا في نفس المستوى؛ بسبب عدم فعالية طرق التقييم الأولي، والتي لا يتم في العادة توظيفها في التخطيط للدروس. وتفترق الدورات المعتمدة من الخارج إلى أي نوع من أنواع التقييم الداخلي، أو تصحيح التمارين أو تقديم الواجبات إلى المتدربين. والاستثناء الوحيد هو دورة الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، حيث يوظف المدربون محاكاة الاختبارات عبر الإنترنت لتعزيز فهم المتدربين، وتحسين ممارساتهم وإعدادهم لامتحان النهائي الخارجي. الأنشطة والتمارين الصفية لا يتم تقييمها ووضع درجات عليها، علاوة على ذلك، تجرى عمليات التقييم القبلي والبعدي لمعظم الدورات غير المعتمدة بشكل قائمة التقديرات الشخصية، حيث يمنح المتدرب نفسه درجات مقابل أهداف الدورة، وليس بالأحرى من خلال استخدام نظام صارم لتقييم المهارات والمعارف المكتسبة.

ما مدى تلبية البرامج لاحتياجات واهتمامات المتدربين والأطراف ذات العلاقة؟ الدرجة 2: جيد

يقدم المعهد مجموعة واسعة من الدورات المعتمدة من الخارج والدورات المصممة بالمعهد، وتقدم معظمها في مجال تكنولوجيا المعلومات الذي تتوافر لها المصادر المناسبة، والمواد الحديثة الأصلية التي تتم مراجعتها بصفة منتظمة، وتلبي احتياجات المتدربين والأطراف ذات العلاقة بشكل جيد جداً. وفيما لا يقوم المعهد بإجراء الدراسات المسحية المستقلة عن سوق العمل، فإنه يستخدم المدخلات من العملاء، والدراسات والتحليلات المنشورة عن أحدث التطورات والتوجهات في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

تمثل الدورات المعتمدة من الخارج نسبة 70% تقريباً من إجمالي عدد الدورات المقدمة، ومعظمها من شركات مايكروسوفت وأوراكل وسيسكو والرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، وبعض المؤسسات المزودة الأخرى الأصغر حجماً. وتغطي هذه الدورات موضوعات أمن تكنولوجيا المعلومات، والشبكات، والبرمجة والتطوير وإدارة البرامج وتصميم الرسومات، إضافة إلى تطبيقات مايكروسوفت أوفيس. كما تتطابق هذه الدورات مع احتياجات وطموحات المتدربين والأطراف ذات العلاقة الأخرى من حيث المحتوى، والهيكل، والنسخ الحديثة من المواد، والمصادر والشهادات بطريقة جيدة جداً. وقد تمت إضافة حصة للتوعية بالتقنية الجديدة باعتبارها نشاطاً إضافياً لإثراء البرامج المقدمة. ومع هذا، سلطت قلة من المتدربين الضوء على الحاجة إلى إضافة المزيد من التمارين العملية في بعض الدورات.

يحافظ المعهد الوطني للتكنولوجيا على تطابق برامجه مع متطلبات سوق العمل من خلال قياس احتياجات وتوجهات سوق العمل المحلي التي تتم عن طريق جمع المعلومات بطريقة غير رسمية من العملاء، عبر أنشطة التسويق والزيارات الشخصية المنتظمة. كما يقوم المعهد بمتابعة الاطلاع على الدراسات الوطنية ومبادرات تكنولوجيا المعلومات مثل دراسة تحليل الفجوات من تمكين، وكذلك تحديث الدورات عند تدشين الاصدارات الجديدة، ومتابعة آخر التطورات لدى الشركاء في الخارج.

ما مدى دعم المتدربين وإرشادهم لتحقيق مخرجات أفضل؟

الدرجة 3: مرضٍ

يحظى المتدربون في المعهد الوطني للتكنولوجيا بالدعم والإرشاد الكافي، لا سيما أثناء التسجيل في الدورات، حيث يقوم مسئول التسجيل، والذي يعمل مرشداً أيضاً، بتزويد المتدربين بالمعلومات المفيدة عن الدورات المقدمة، وكيف تساهم هذه البرامج في تعزيز الحياة المهنية لهم. ومع هذا، فليس كل المتدربين على اطلاع بأنشطة الارشادات هذه، وبخاصة المتدربون في فرع المعهد الكائن في منطقة الخميس. كما تتوفر المعلومات المفيدة عن البرامج المقدمة للمتدربين قبل بدء الدورات، سواء من خلال الموقع الإلكتروني الحديث والزاهر بالمعلومات، أو من خلال ملخصات الدورات التي يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني، أو مجموعة النشرات الإعلامية المفيدة المتوفرة في مكتب التسجيل.

من السهولة بمكان التواصل مع المدربين الذين يقومون بالرد على استفسارات المتدربين المتعلقة بدراساتهم والامتحانات الخارجية. كما يقدم المدربون الدعم المناسب إلى المتدربين في دورات الرخصة الدولية لقيادة الكمبيوتر (ICDL)، من خلال توفير فرص محاكاة الاختبارات عبر الإنترنت لمساعدتهم على تحسين ممارساتهم والوصول إلى السرعة المطلوبة لحل أسئلة الامتحانات وتعزيز الثقة بأنفسهم عند حل أسئلة الامتحانات النهائية الخارجية لهذه الدورات، فيما يوفر المعهد للمتدربين في دورات شهادات أوراكل ومايكروسوفت مواد الامتحانات للتمرس على حلها في المنزل. ومع هذا، فلا يقوم المدربون بمراقبة هذه التدريبات، كما لا يقوم المعهد بإطلاع المتدربين والأطراف ذات العلاقة على مستوى التقدم للمتدربين أثناء الدورات، بل ينطبق هذا الأمر على الدورات الطويلة أيضاً.

يُعتبر كل من مقرّي المعهد في منطقة الزنج ومنطقة الخميس ملائمَيْن للغرض، ويضمان موارد ملائمة أيضاً. ومع هذا، فتعتبر طاولات الكمبيوتر في بعض مختبرات تكنولوجيا المعلومات غير مريحة، فضلاً عن عدم صيانة بعض أجهزة الكمبيوتر بشكل جيد؛ مما أثر على أعمال بعض المتدربين. كما اشتكى المتدربون من عدم كفاية المساحة المخصصة لأداء الصلاة.

القيادة والإدارة

ما مدى فعالية القيادة والإدارة في رفع إنجاز جميع المتدربين ودعمهم؟
الدرجة 4: غير ملائم

تمتلك الإدارة التي تم تعيينها مؤخراً رؤية واضحة للتحسين، والتي تتم مشاركتها بطريقة ملائمة مع الموظفين من ذوي الأدوار المحددة، والذين يعقدون اجتماعات منتظمة. ومع هذا، فلم يتم وضع خطط إستراتيجية وخطط عمل تفصيلية إلى الآن. وفيما يتم جمع التغذية الراجعة من المتدربين بطريقة ممنهجة، وتحليلها ومشاركتها مع المدربين، يتم جمع التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة بطريقة غير كافية. كما يفنقر المعهد إلى ترتيبات التقييم الأولي الصارمة، ولا يتم تنفيذ عمليات مراقبة وتحليل مستويات التقدم والتحصيل للمتدربين بطريقة فعالة. وقد ذكر بعض المتدربين أنه تم إلحاقهم بمستويات أقل بكثير من مستويات القبول لهم، أو في مجموعات من المتدربين الذين يفنقرون إلى بعض الأساسيات؛ مما حدّ من إحرازهم مستوى التقدم المطلوب. وفي حين يقوم المعهد بتوظيف معظم المدربين بطريقة مناسبة،

وتزويدهم بالفرص لمتابعة الحصول على المزيد من الشهادات في تكنولوجيا المعلومات، فإن نظام مراقبة أداء المدربين في الفصول قد تم إدخاله في الآونة الأخيرة فقط، ويتم من خلال ملاحظة الزملاء. ولا تعتبر النتائج ناقدة بدرجة حتى يكون لها تأثير إيجابي على تحسين جودة عمليتي التعليم والتعلم. وفي حالات قليلة، يتم التعرف على المدربين من ذوي المستوى الأقل من قبل أرباب الأعمال واستبدالهم بمدربين آخرين.

بوجه عام، تعتبر الإدارة على اطلاع بالأمور المتعلقة بتشغيل وإدارة الدورات، ولكنها ليست على دراية بمستويات التقدم والتحصيل الفعلية للمدربين. كما يفتقر المعهد إلى بيانات الأداء الرئيسية وتحليلها لإبلاغ الإدارة بشأن التوجهات، وتسلط الضوء على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. وعلى الرغم من العدد المهم من المدربين الذين يؤدون الاختبارات عبر الإنترنت، فإن نتائج هذه الاختبارات لا تتوافر لأغراض المراجعة والتحليل الدوري. وفي حين تتوافر إجراءات الصحة والسلامة المناسبة، وتم إجراء تقييم المخاطر في الشهر الماضي، يقدم المعهد إلى المدربين الإرشادات الأساسية فقط، فيما يفتقر إلى بعض جوانب الصحة والسلامة مثل: نقاط التجمع وصندوق الإسعافات الأولية في فرع المعهد الكائن بمنطقة الخميس. يحتفظ المعهد بعلاقات مناسبة مع مزودي تكنولوجيا المعلومات والجهات المانحة الدولية، وشرع في الآونة الأخيرة في مشاركة الاقتراحات لتعزيز المبادرات الوطنية في مجال مهارات تكنولوجيا المعلومات من خلال الاجتماع مع المسؤولين في تمكين (صندوق العمل)، والمجلس الأعلى للتدريب المهني والمجلس الأعلى للمرأة. وفيما تمتلك الإدارة فكرة مناسبة عن وضعها الحالي، فإن استمارة التقييم الذاتي التي تم تقديمها كانت تفتقر إلى الأدلة الجيدة، وأخفقت في تحديد الجوانب الرئيسية التي تحتاج إلى تطوير، فضلاً عن المبالغة في منح الدرجات.

- أعرب المتدربون والأطراف ذات العلاقة عن رضاهم عن مجموعة البرامج الواسعة التي تلبى معظم احتياجاتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- يحصل المتدربون والأطراف ذات العلاقة على المعلومات التفصيلية عن الدورات من خلال الموقع الإلكتروني الزاخر بالمعلومات، ورسائل البريد الإلكتروني والنشرات الإعلامية والمطويات.
- يقوم المعهد بتجميع، وتحصيل وتحليل وجهات نظر المتدربين بطريقة ممنهجة.

التوصيات

من أجل تحسين الأداء، فيجب على مؤسسة التدريب:

- ضمان حصول جميع المتدربين على المؤهلات المطلوبة أو تحقيق أهداف الدورات التي يطمحون إليها عن طريق ما يلي:
 - تنفيذ الإجراءات الفعالة لتقييم، وتحليل والاستفادة من خبرة التعلم السابقة للمتدربين
 - تطوير نظام فعال لتقييم، وتسجيل وتحليل مستويات التقدم للمتدربين، وإبلاغ نتائجها إلى المتدربين والأطراف ذات العلاقة بصفة منتظمة
 - وضع إجراءات فعالة لتحسين نسب الحضور والمواظبة في الدورات.
- ضمان أن يكون المتدرب هو محور العملية التعليمية في عمليتي التعليم والتدريب، وأن تكون العملية التعليمية فعالة في تحفيز جميع المتدربين، وأن تلبي الاحتياجات الفردية للمتدربين
- إثراء الدورات بالأنشطة المساندة الإضافية
- وضع نظام أكثر فعالية لمراقبة أداء المدربين.