



تقرير

رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة والاستفسارات والمقترحات والشكاوى

قادر

Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

2023



قادر QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

مقدمة



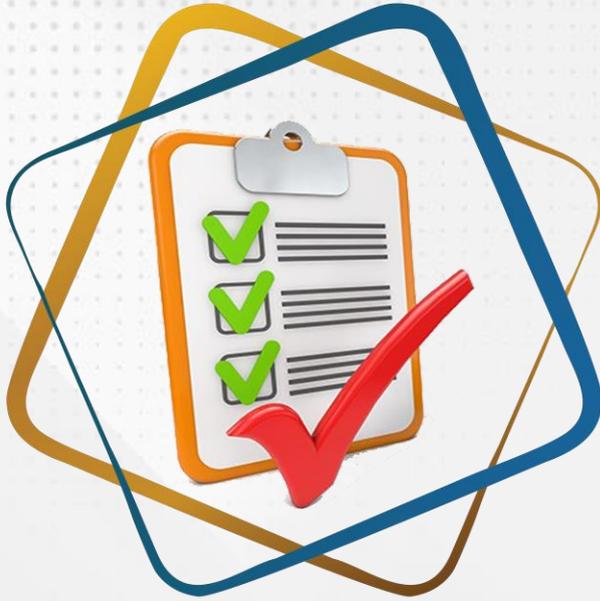
انطلاقاً من استراتيجيات الجمعية في بناء التميز المؤسسي في عموم أنشطتها وبرامجها ومواردها. فإننا نقدم هذا التقرير الذي يستعرض نتائج قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة وآرائهم عن الخدمة المقدمة من الجمعية لعام 2023م ، وكذلك الاستفسارات والمقترحات والشكاوى ، حيث يصف هذا التقرير عملية الاستبيان ويقدم نتائجه بموجب إجابات المشاركين في الاستبيان . ونؤكد على توجيهنا العام وسعينا للتحسين المستمر وأخذ دور بارز بين مؤسسات القطاع الغير الربحي في هذا الوطن المعطاء، بما يوحد الجهود ويدعم الاداء الأمثل والريادة في تقديم الخدمات والمبادرات، ونسعى دائماً إلى تعزيز دور الجمعية التنموي، وتطوير خدماتها، وتجويد مخرجاتها، وفقاً لأعلى معايير الجودة في تأهيل وتمكين الشباب .



قادر Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

الهدف من قياس رضا المستفيدين



- ١- التعرف على مستوى رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة من خدمات الجمعية.
- ٢- التعرف على جودة البرامج والخدمات المقدمة من الجمعية للمستفيدين وأصحاب العلاقة بكافة أنواعهم.
- ٣- التعرف على أوجه القصور والنقص في التعاملات مع مختلف أنواع المستفيدين وأصحاب العلاقة .
- ٤- تحقيق مستوى افضل من الرضا لدي المستفيدين وأصحاب العلاقة .
- ٥- زيادة التواصل مع المستفيدين وأصحاب العلاقة لمعرفة شكاواهم لمعالجتها وتقديم الخدمات بشكل أفضل
- ٦- تطوير أداء مقدمي الخدمة
- ٧- قياس مستوى الأداء (مناطق القوة والضعف في الجمعية)
- ٨- تطوير خدمات الجمعية من خلال المقترحات والتوصيات

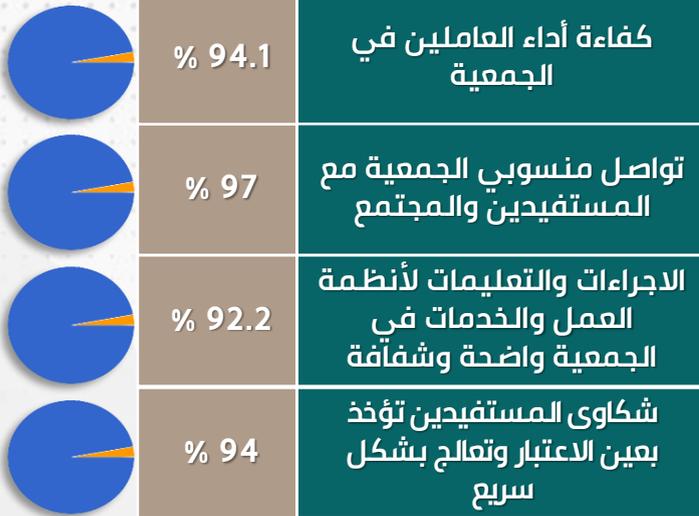


قادر QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

قياس رضا المستفيدين

قياس الرضا



بعض آراء المستفيدين

- اسأل الله أن يجزيكم خير الجزاء لما تقدموه لنا ولشباب هذا الوطن الغالي
- هذا الاستبيان رائع لما يلمسنا ويلامس الشباب كتب الله أجركم
- أنا سعيد جداً بالانضمام لكم وللبرامج التي تقدمونها .
- بارك الله فيكم وفي كل ما تقدمونه
- شكراً لكم جمعية قادر

من خلال تقييم رضا المستفيدين فإن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام 91.75%

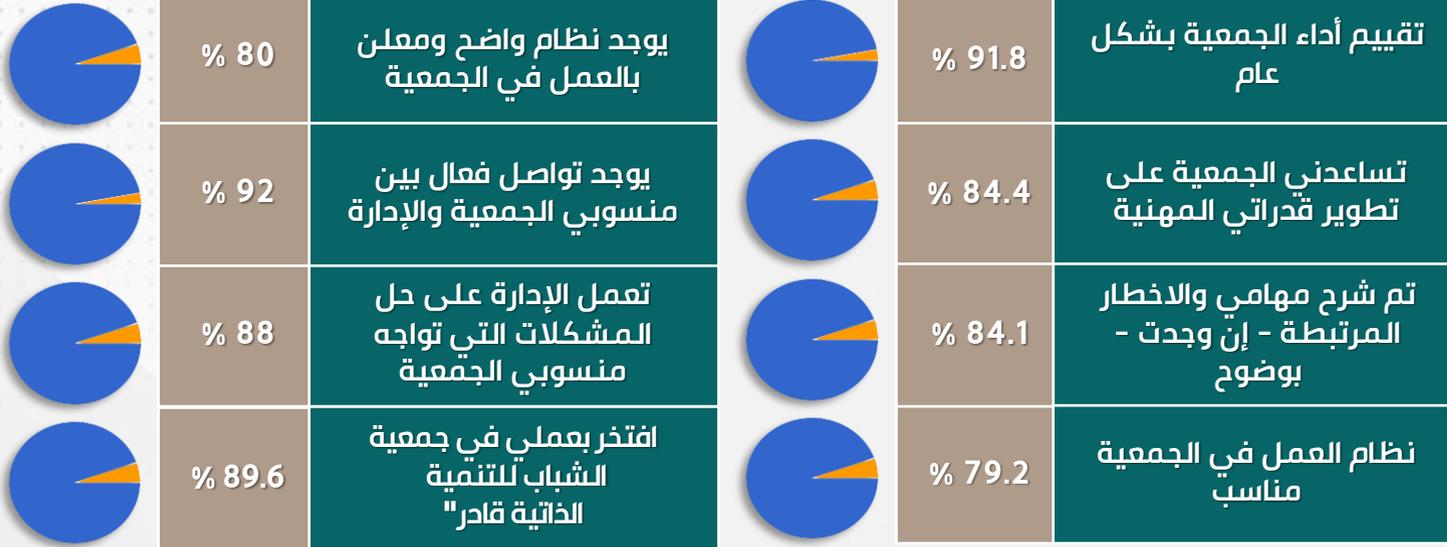


قادر QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

قياس رضا الموظفين والمتطوعين

قياس الرضا



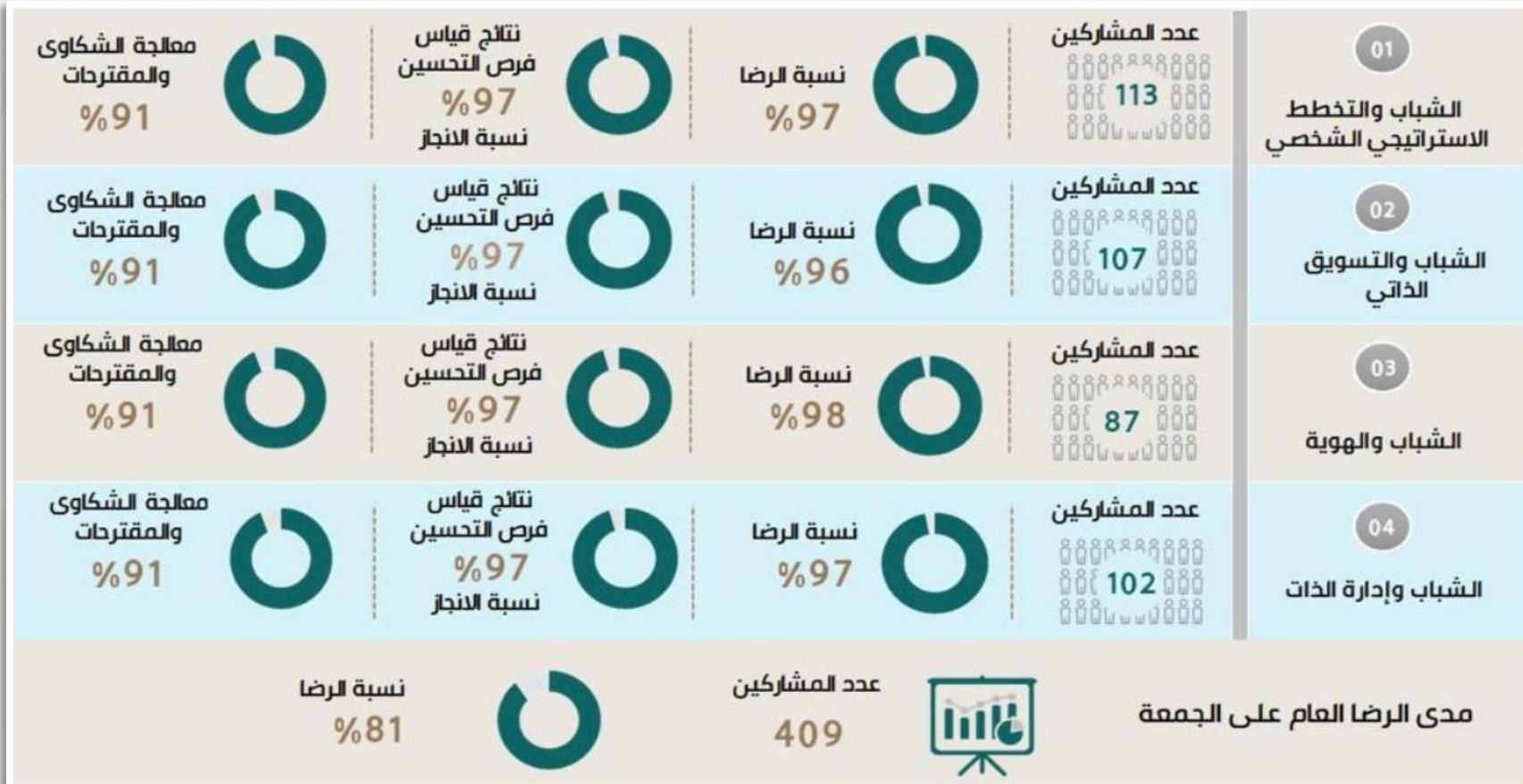
بعض آراء الموظفين والمتطوعين

- تقديم حوافز ومكافآت للموظفين
- أمل النظر في الساعات الإضافية للعمل واحتسابها خارج دوام
- زيادة عدد الموظفين لتخفيف ضغط العمل
- التشجيع المادي والمعنوي للموظفين
- كانت بيئة العمل ممتازة وتساعد على الإنجاز
- حصلت على فرصة مناسبة بالعمل في الجمعية
- حصلت على تطور الأداء الوظيفي لدي

من خلال تقييم رضا الموظفين والمتطوعين فأن تقدير مستوى الرضا عن جمعية بشكل عام 86.14%

ديوانية الشباب / إحصائيات مبادرة ومضات شبابية

قياس الرضا





قادر Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

الهدف من الاستفسارات والمقترحات والشكاوى

- 1- استقبال الاستفسارات والمقترحات والشكاوى الواردة للجمعية
- 2- دراسة الاستفسارات والمقترحات والشكاوى والتحقق منها واتخاذ الإجراءات اللازمة حيالها
- 3- الرفع بالتوصيات والمقترحات حول هذه الاستفسارات والمقترحات والشكاوى

الاستفسارات
والمقترحات
والشكاوى

والشكاوى

عدد

06

والمقترحات

عدد

15

الاستفسارات

عدد

140



بعض الآراء الواردة

- كيف يمكن أن اسجل في برامج الجمعية
- متى موعد فتح باب التقديم على البرامج
- كيف يمكنني أن اتواصل مع برنامج مستشارك
- اقترح زيادة عدد المتدربين في برنامج أنا قادر
- تم التقديم على برنامج أنا قادر ولم يتم قبولي
- اتصلت وأرسلت بطلب وظيفة ولم يتم الرد علي



قادر QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

توصيات مجلس الإدارة

اطلع أعضاء مجلس إدارة الجمعية على تقرير قياس رضا عملاء الجمعية والمستفيدين الاستفسارات والمقترحات والشكاوى وأوصى المجلس بالاجتماع المنعقد بتاريخ **2023/12/31 م** بالآتي :

- 1- الأخذ بالاعتبار حول آراء المستفيدين وأصحاب العلاقة الاستفسارات والمقترحات والشكاوى لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم من الجمعية.
- 2- الأخذ بالاقترحات المفيدة لأصحاب المصالح وعرضها على المجلس لاتخاذ القرار والعمل بها .
- 3- إقامة شراكات فاعلة .
- 4- تزويد رئيس المجلس والإدارة التنفيذية بالتقارير الدورية بقياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة , الاستفسارات والمقترحات والشكاوى لمناقشته في اجتماع المجلس .

