



# قادر QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

تقرير رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة  
وعرض الشكاوى والمقترحات

# 2024



قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector

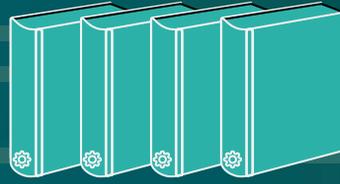


التنمية الذاتية



الحمد لله والمصلاة والسلام على رسول الله أما بعد  
تحرص جمعية الشباب للتنمية الذاتية "قادر" بتقديم خدماتها  
لتحقيق رضا المستفيدين بهدف التحسين والتطوير المستمر والذي  
يعتبر من أهدافها الأساسية التي تندرج تحت تحقيق الرعاية الشاملة  
والمتكاملة للمستفيدين الشباب .

## مقدمة



برنامج شباب أهالينا



برنامج أنا قادر



برنامج تأهيل الأخصائيين  
العاملين مع الشباب

## برامج الجمعية المعتمدة



برنامج الهوية السعودية



برنامج المنتج الإعلامي



برنامج ديوانية الشباب



برنامج مستشارك



برنامج أمن وأمان



برنامج بودكاست قادر



## أهداف قياس الرضا

- 01 بناء علاقة مع المستفيدين وأصحاب العلاقة وتحديد عوامل النجاح للوصول إلى مستوى رضا عالٍ .
- 02 تعريف المستفيدين وأصحاب العلاقة بالخدمات المقدمة من الجمعية
- 03 تفعيل وإيجاد طرق تواصل مع المستفيدين وأصحاب العلاقة تكون إبداعية ومتعددة .
- 04 بناء نماذج قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة .
- 05 إعداد التقارير و تحليل نتائج قياس الرضا .
- 06 متابعة ملاحظات وشكاوي المستفيدين وأصحاب العلاقة ووضع إجراءات لحالها .
- 07 دراسة مواطن الخلل في الإجراءات و تسريع الإجراءات الخاصة بتنفيذها .
- 08 تنظيم فعاليات وورش عمل للمستفيدين وأصحاب العلاقة باستمرار للتوعية بالخدمات ونشر ثقافة التحول الإلكتروني للخدمات المقدمة .
- 09 دراسة كافة المقترحات من المستفيدين وأصحاب العلاقة واتخاذ القرار .
- 10 تصنيف نوع المستفيدين وأصحاب العلاقة والإلمام بطرق التعامل معهم .
- 11 تحديد أنواع البيانات المفتوحة وطرق نشرها للمستفيدين وأصحاب العلاقة وقياس مدى الرضا عن تلك البيانات .





يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة للخدمات المقدمة من قبل الجمعية، ورصد أبرز التحديات والمعوقات التي واجهتها أثناء التقديم على الخدمات، كما يهدف الاستبيان إلى التعرف على التفضيلات في طريقة تقديم الخدمة والمقترحات في كيفية تطويرها وتحسينها.

تحليل رضا المستفيدين  
وأصحاب العلاقة

قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية رؤية رؤية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



مستوى رضا المستفيدين



بعد دراسة ردود استبانة قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة من مستهدفي  
الجمعية ظهرت النتائج وفق الآتي :



## نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية



الرضا العام عن  
الجمعية

**%90.7**



الرضا العام عن برامج  
الجمعية

**%90.2**



عدد المشاركين في  
التصويت

**1397**

نتائج قياس مستوى الرضا

05



مجلس الإدارة

13



جمعية عمومية

18



المشاركين بالاستبيان

ما مدى رضاكم عن اطلاقكم على الإنجازات %100

ما مدى وصل التقارير لكم بشكل دوري %100

ما مدى رضاكم عن برامج الجمعية %100

ما مدى رضاكم عن برامج الجمعية %100

الرضا العام  
عن الجمعية

%100

%100

مدى الرضا عن تواصل الجمعية

%100

ما مدى رضاكم عن طلباتكم واستفساراتكم ومقترحاتكم

## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

08



إناث

36



ذكور

44



المشاركين بالاستبيان

نظام العمل في الجمعية مناسب

%99.1

افتخر بانتسابي للجمعية

%98.2

يوجد نظام واضح ومعلن بالجمعية

%99

الرضا العام  
عن الجمعية

%97.9

تم شرح مهام عملي بالجمعية

%98.7

%94.8

تساعدني الجمعية في تطوير قدراتي

أشعر بالرضى في عمل بالجمعية

%97.9

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

435



إناث

515



ذكور

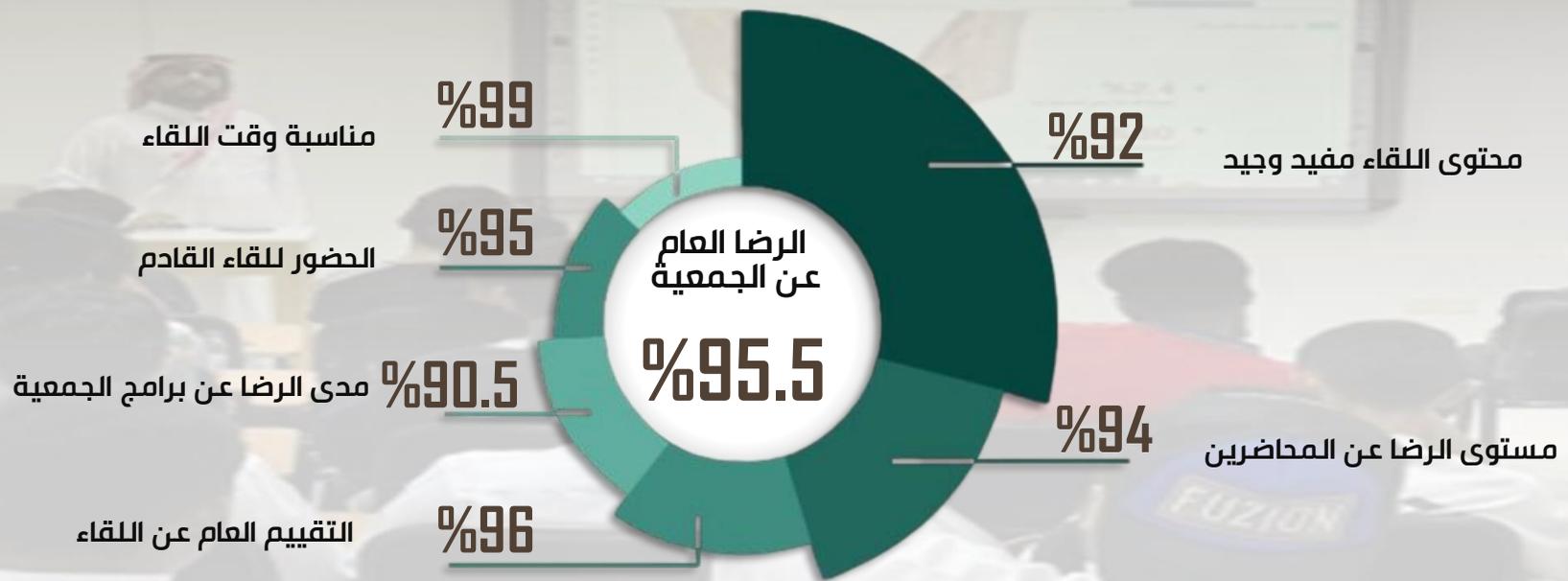
950



المشاركين بالاستبيان



## نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

107



إناث

85



ذكور

192



المشاركين بالاستبيان

المستشار خبير في تقديم الاستشارة

100%

التقييم العام حول الاستشارة

98.2%

مدى رضاك عن الاستشارة

99.9%

التقديم على استشارات أخرى

98.6%

الرضا العام  
عن الجمعية

92.9%

99.1%

وقت الاستشارة مناسب

99.5%

هل تم الاستفادة من الاستشارة

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

31



إناث

14



ذكور

45



المشاركين بالاستبيان

مكان إقامة المبادرة  
مدي الرضا عن المبادرة  
الحضور لملتقيات ومبادرات أخرى  
مدي الرضا عن برامج الجمعية

%85.9

%90.8

%90.19

%95.4

الرضا العام  
عن الجمعية

%91.9

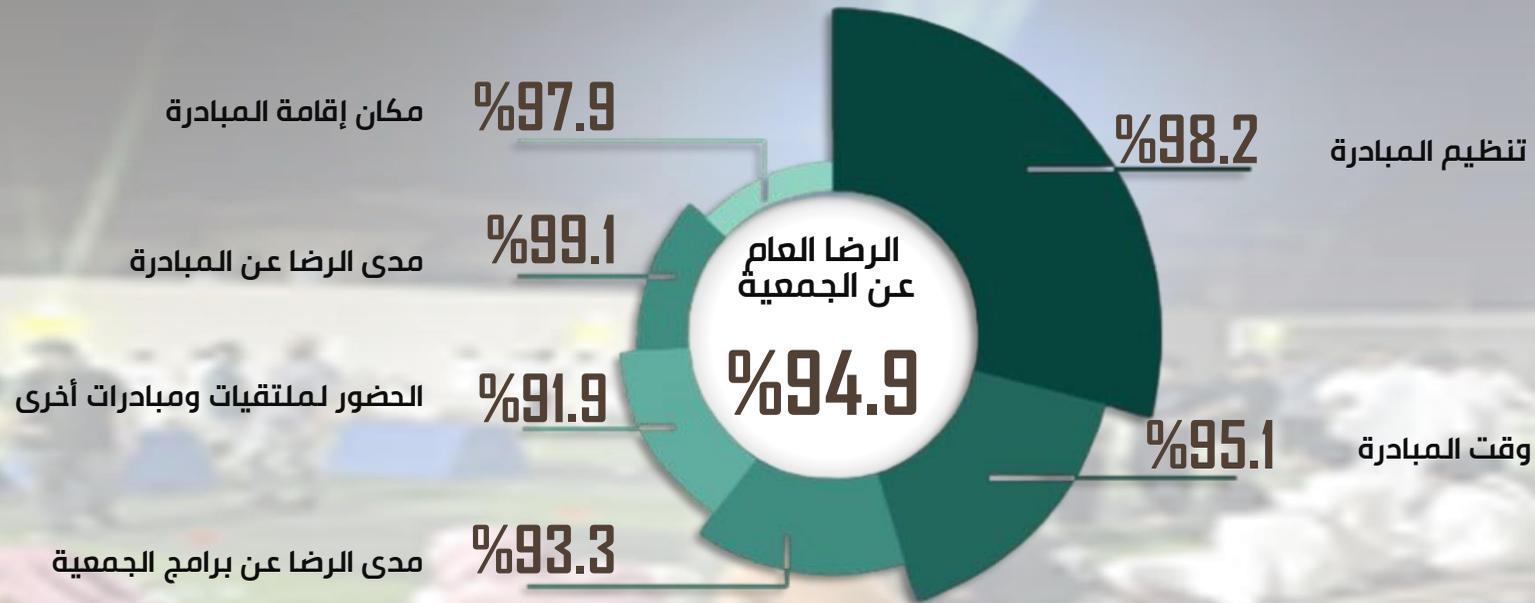
%91.8

تنظيم المبادرة

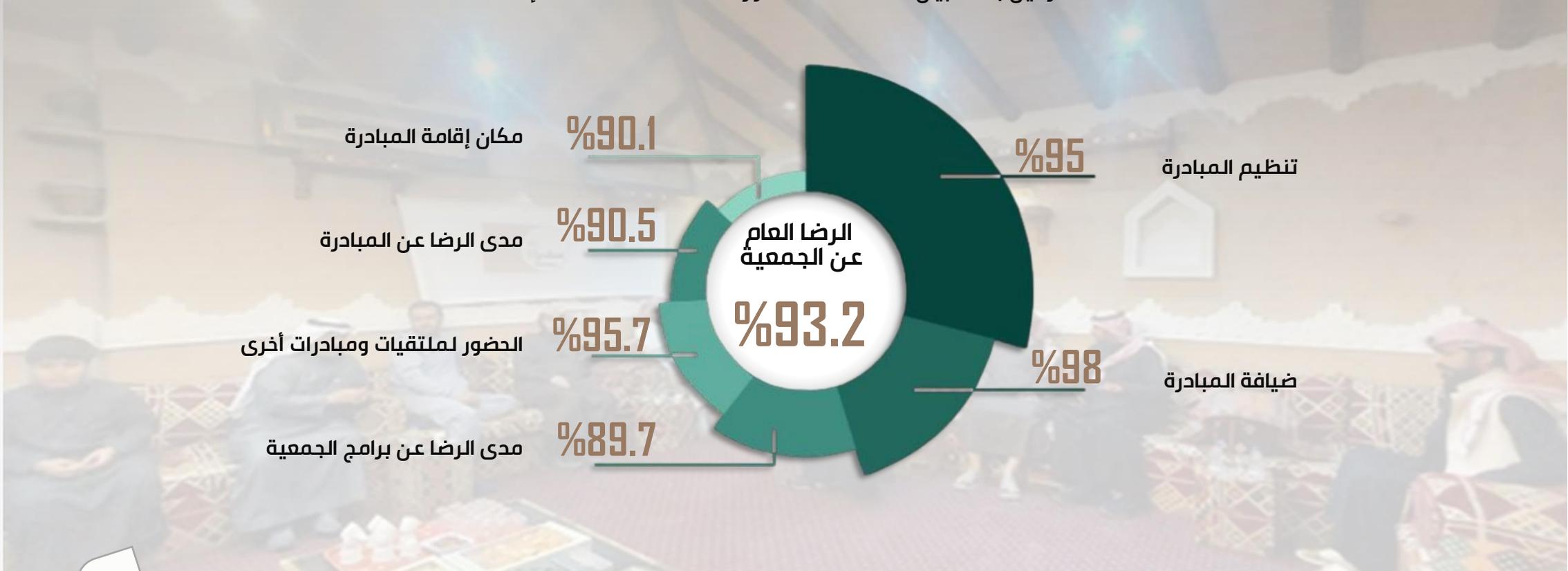
%92.6

وقت المبادرة

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية رؤية رؤية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



## المقترحات

قالو لنا :

١. توسيع نطاق خدمات الجمعية ليشمل جميع مناطق المملكة ، نظراً للخدمات الجليلة التي تقدمها الجمعية لتشمل كافة شباب المملكة .
٢. التركيز على القدرة اللفوية من خلال بودكاست
٣. تنوع مجالات مواضيع بودكاست لتشمل جميع اهتمامات الشباب سواء ثقافية رياضية صحيه ...وغيرها من المجالات)
٤. انشاء برامج تخرج مدربين مؤهلين للشباب
٥. تمديد وتوسيع خدمات الجمعية من خلال المنصات الالكترونية الخاصة بالجمعية.
٦. استكشاف قدرات الشباب وصقل مواهبهم
٧. التركيز على حاجة الجمعية للدعم الإعلامي من الإعلاميين .
٨. العمل اعداد الصف الثاني والثالث من الشباب الناشئين.
٩. من بذور الاستثمار الوقف، وانشاء قاعدة بيانات، والحصول على أكبر عدد شراكات مجتمعية في عدة مجالات، أيضا الحصول على جوائز محلية ودولية، الحصول على منح ودعم غير مادية مثل منح إعلامية او تقنية. ( د. إبراهيم الأحمد )
١٠. المشاركة في المجالس الشبابية التي تقام في الغرف التجارية.
١١. المشاركة في مجالس رجال الاعمال.
١٢. نحتاج محاضن آمنة للأفكار.

١٣- زيادة الدورات التدريبية

١٤- تكرار برنامج أنا قادر ليكون دورتين بالسنة

١٥- زيادة برامج أنا قادر

١٦- زيادة الدورات الخاصة بالفتيات ( التجميل ، تنسيق الهدايا والزهور ،

الطهي وغيرها )

١٧- إضافة دورة لتعلم الإنجليزي

١٨ تكرار برنامج شباب أهالينا

١٩- إضافة دورة تعليمية للمرحلة الابتدائية .

٢٠- دورة تأهيلية للشباب المقبلين للزواج .

٢١- إضافة دورات قصيرة في ( ضغوط العمل ، التفكير الإيجابي ،

تنظيم الوقت ... ) .

قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية رؤية رؤية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



## آراء المستفيدين

## آراء المستفيدين

### قالوا عنا

١. شكرا لمصداقيتكم في انشطة الجمعية وبالتوفيق دوما .
٢. عمل رائع وجهود مباركة وبالتوفيق لبقية البرامج
٣. كل شي كان مرتب ومنظم وابدعوا في التحدث في تفاصيل المبادرة استفدت وتعلمت الكثير
٤. شكرا لكم ولجهودكم
٥. وفقكم الله لقاء رائع
٦. شكرا لمصداقيتكم في انشطة الجمعية وبالتوفيق دوما
٧. أتمنى المشاركة معكم بان اعطي دورات تطوعيه في مجال الاشغال الفنية
٨. شغل ممتاز جدا و اضافة جيدة لنا كشباب
٩. العمل على وضوح نقاط العمل وكذلك التنسيق قبل أداء اي عمل
١٠. وتوفير كافة التفاصيل اللازمة لكي نتمكن من العمل عليها على أكمل وجه وان لا يتم التحويل دون تنسيق
١١. الاستشارية رؤى كانت قمة في الرقي والاخلاق والنصائح اكثر من مفيدة استفدت كثير من الجلسة , استشارية بهذي الاحترافية تعطي طابع مميز على الجمعية كل التوفيق
١٢. تقديم استشارات اكثر وتوفير وقت

قادر  
QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



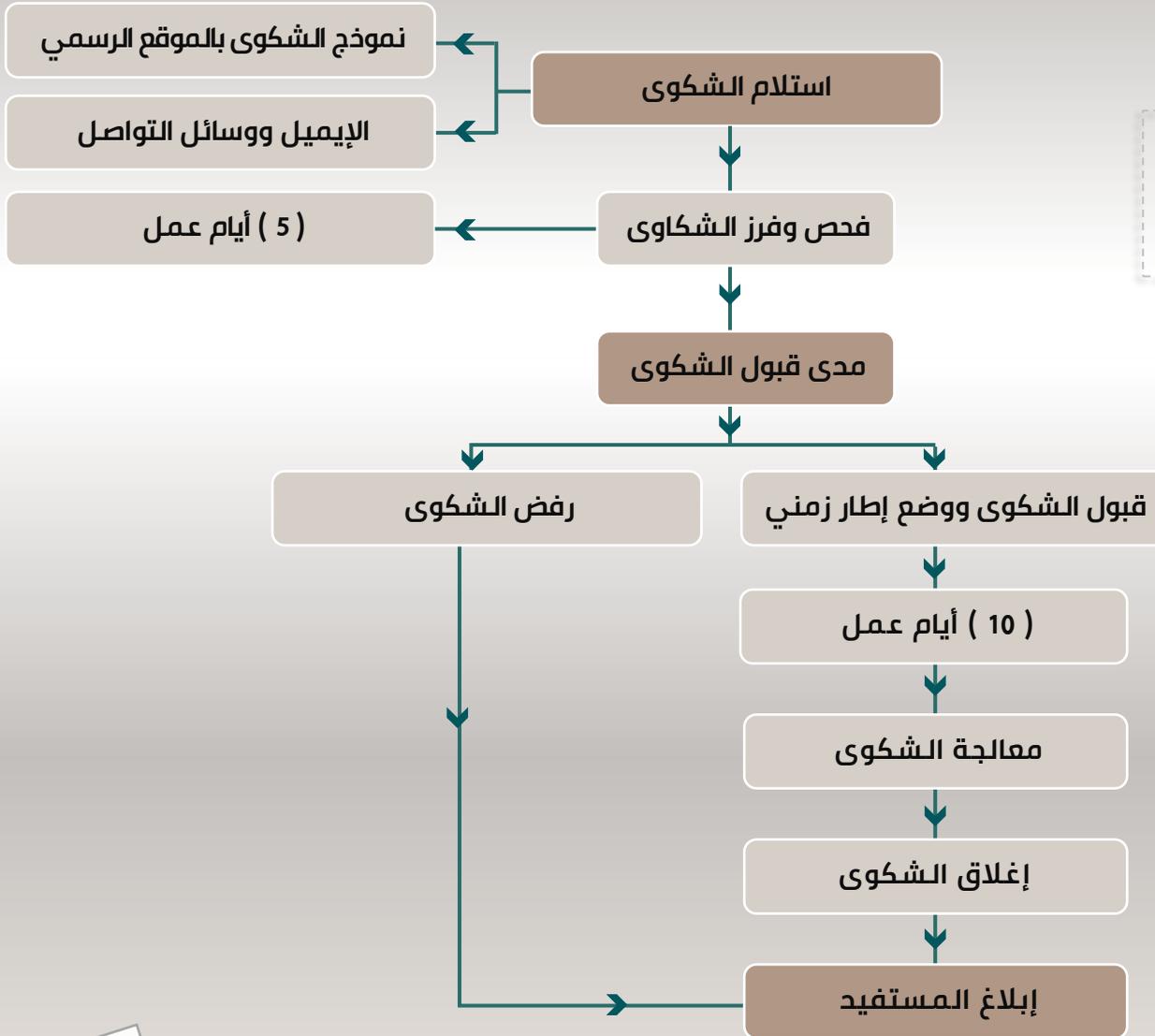
## الشكاوى

## الشكاوى التي تلقتها الجمعية

### آلية التعامل مع الشكاوى

### المستفيد على حق حتى يثبت العكس

لم تتلقى الجمعية أي شكاوى ولله الحمد



قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية  
Youth Association for Self Development

VISION رؤية  
2030  
رؤية رؤية رؤية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية  
القطاع غير الربحي  
National Center for  
Non-Profit Sector



## توصيات مجلس الإدارة

## توصيات مجلس الإدارة

### التوصيات

تم عرض تقرير رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة على أعضاء مجلس إدارة الجمعية في الاجتماع ( الرابع ) المنعقد بتاريخ ٣١/١٢/٢٠٢٤م ، وكانت التوصيات على النحو التالي :

- ١- تخصيص فرق متخصصة لمتابعة الملاحظات والرد عليها بسرعة.
- ٢- تصنيف الآراء لمعرفة أكثر المشكلات شيوعاً.
- ٣- رفع التقارير إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة
- ٤- إعلام المستفيدين بالإجراءات التي تم اتخاذها بخصوص ملاحظاتهم.
- ٥- تقديم ردود واضحة حول الإجراءات المتخذة بناءً على ملاحظاتهم.
- ٦- تنظيم استبيانات ولقاءات دورية لقياس رضا المستفيدين.
- ٧- تعزيز الشفافية من خلال نشر التحديثات حول تطوير الخدمات.
- ٨- تقديم إجابات واضحة وسريعة للمستفيدين حول استفساراتهم.
- ٩- نشر تقارير دورية توضح الاستجابة للاقتراحات والتطورات الجديدة.
- ١٠- مراقبة جودة الخدمة بشكل مستمر لضمان الاستفادة من الملاحظات السابقة.
- ١١- نشر ملخصات عن التحسينات التي تم تنفيذها بناءً على آرائهم.

نحن معك لتكون قادر

يمكنك التواصل والاستفسار معنا عبر البيانات التالية:

0504778893

0112177889

info@gader.sa

www.gader.sa

قادر  
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية

Youth Association for Self Development

شكراً  
Thank you

**قادر**  
Q A D E R

**جمعية الشباب للتنمية الذاتية**

**Youth Association for Self Development**