



قادر
QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

تقرير رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة
والشكاوى والمقترحات

2024



قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

VISION رؤية
2030
TO ENHANCE QUALITY OF LIFE
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

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

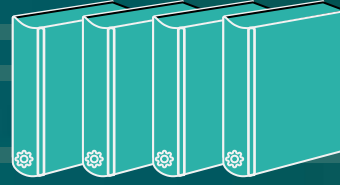


التأهيل
HABILITATION



الحمد لله والصلاة 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 من الشباب .

مقدمة



برنامج شباب أهاليينا



برنامج أنا قادر



برنامج تأهيل الأخصائيين
العاملين مع الشباب



برنامج الهوية السعودية



برنامج المنتج الإعلامي



برنامج ديوانية الشباب



برنامج استشارات قادر



برنامج أمن وأمان



برنامج بودكاست قادر

برامج الجمعية المعتمدة



أهداف قياس الرضا

- 01 بناء علاقة مع المستفيدين وأصحاب العلاقة وتحديد عوامل النجاح للوصول إلى مستوى رضا عال .
- 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 .

نعمل في هذه المرحلة على قياس رضا المستفيد وأصحاب العلاقة وفق منهجيات مناسبة لضمان تحقيق المؤشرات والمخرجات المطلوبة وفق البرامج والمشاريع والاتفاقية لتحقيق المصالح المشتركة وضمان أعلى مستويات جودة..

منهجية قياس الرضا عن الجمعية

الوسائل المتبعة للقياس



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



مستوى رضا المستفيدين

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



الرضا العام عن
الجمعية

%90.7



الرضا العام عن برامج
الجمعية

%91.2



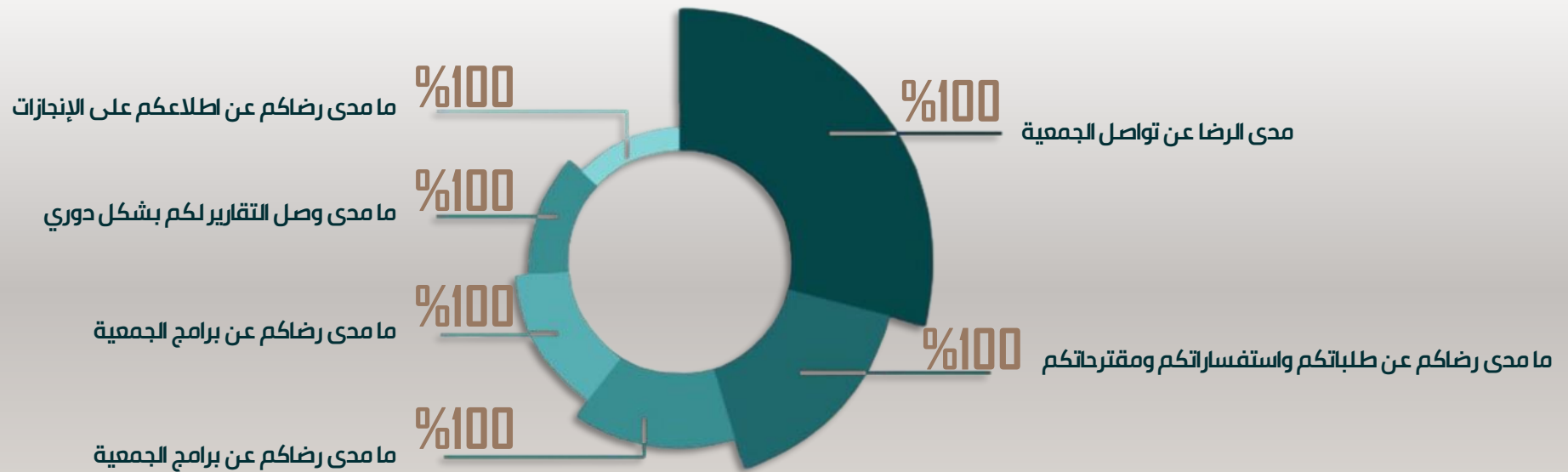
عدد المشاركين في
التصويت

4201

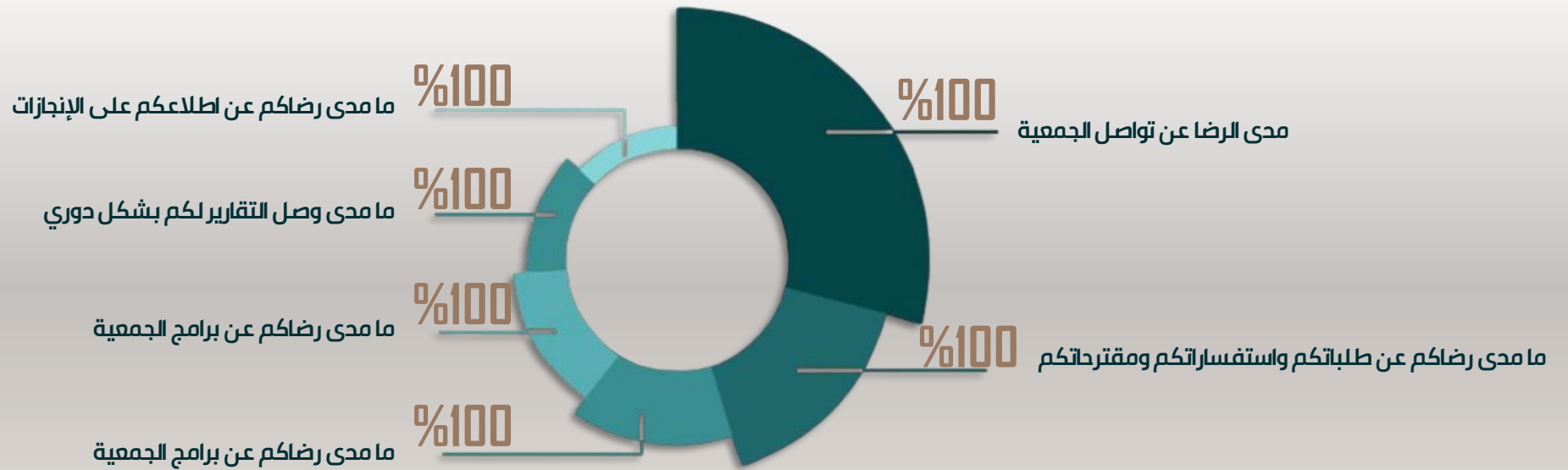
نتائج استطلاع قياس
الرضا عن الجمعية

الجمعية العمومية ومجلس الإدارة

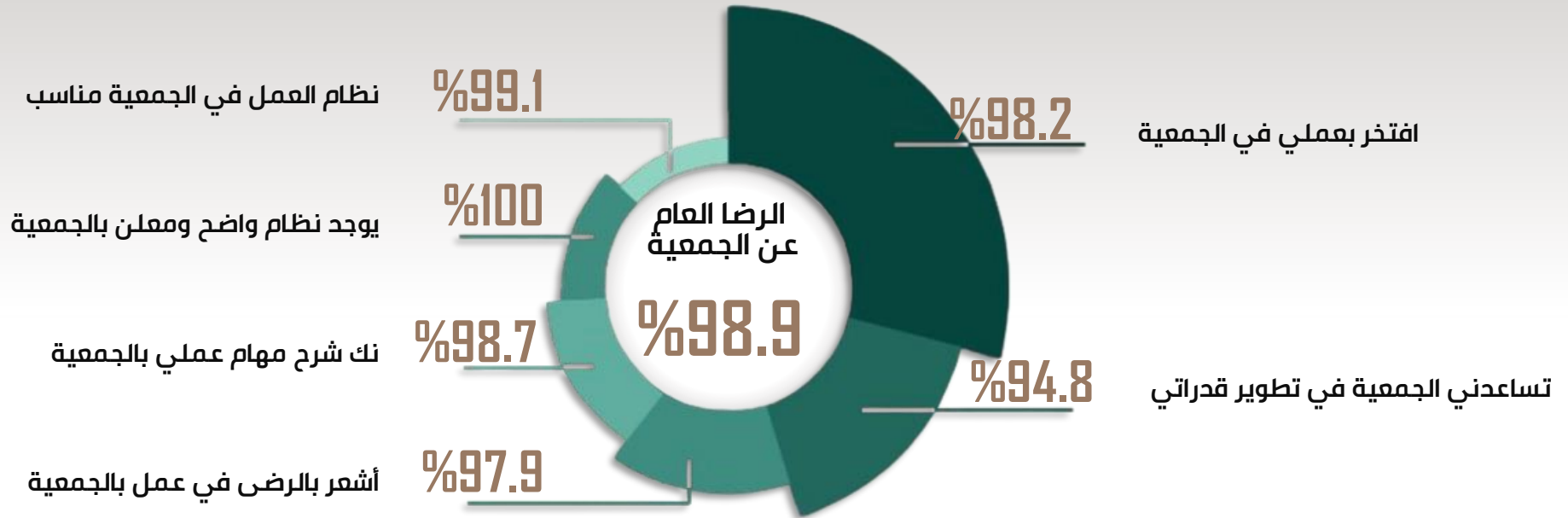
نتائج قياس مستوى الرضا



نتائج قياس مستوى الرضا

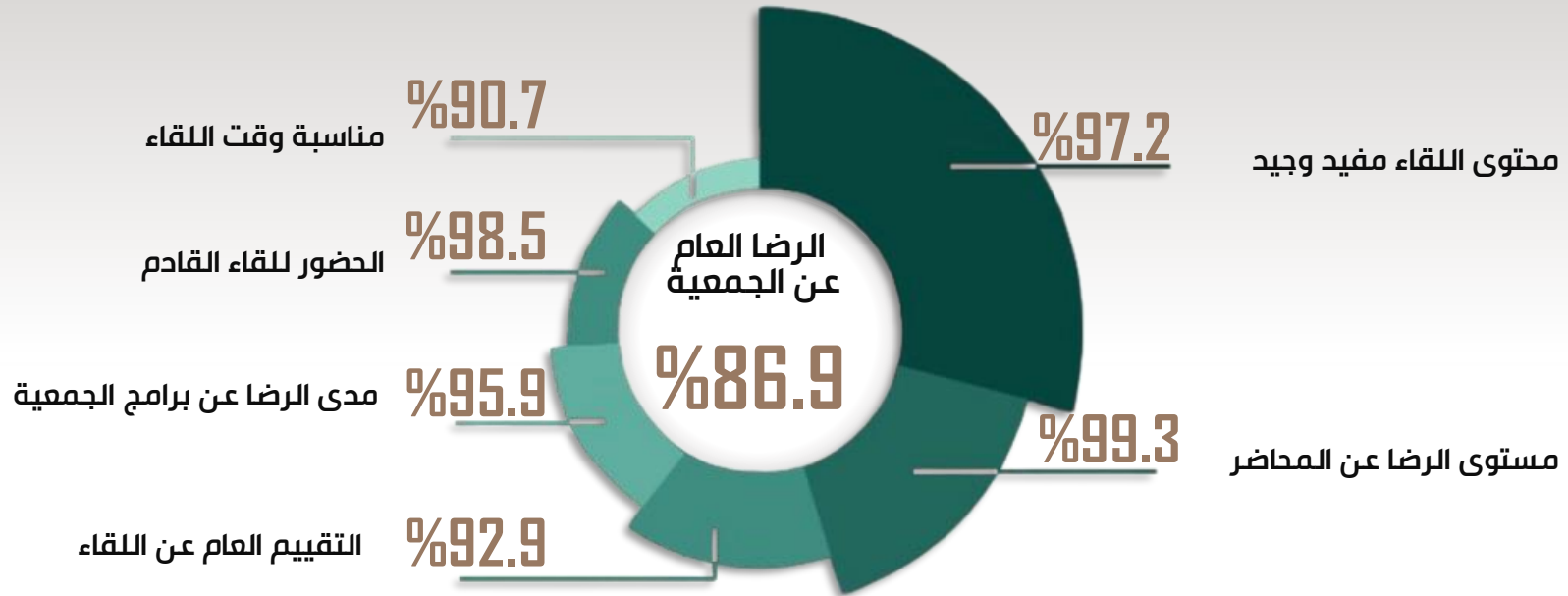


نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



قياس الرضا لديوانية الشباب

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



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

مبادرة جودة حياتك

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

31



إناث

14



ذكور

45

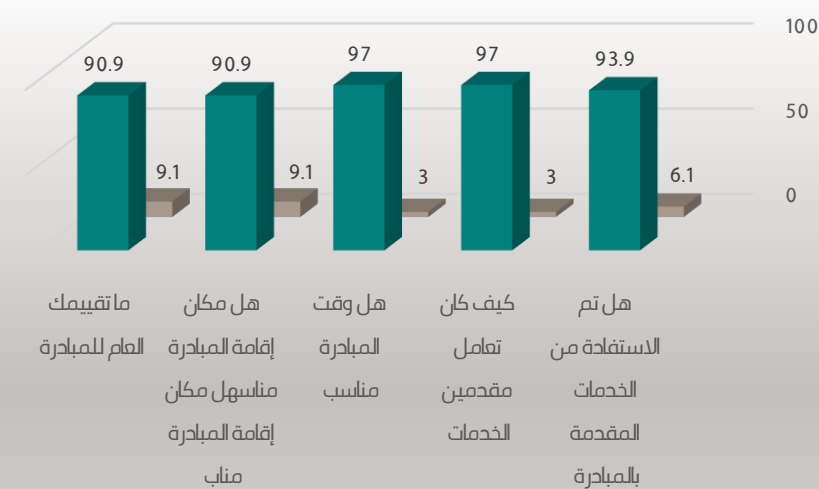
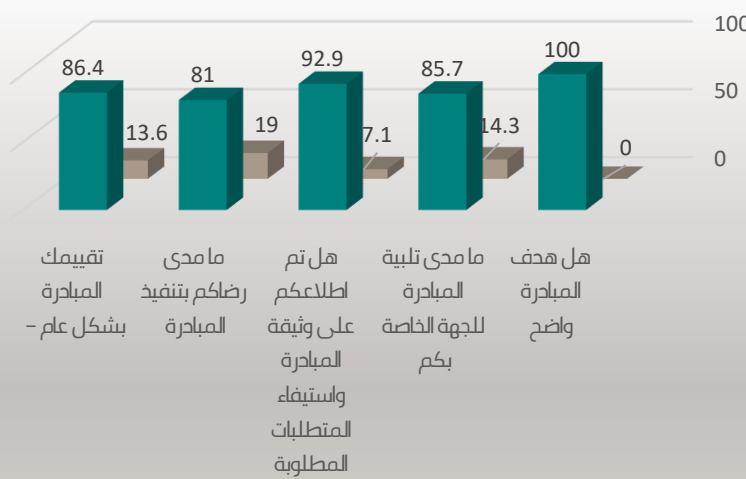
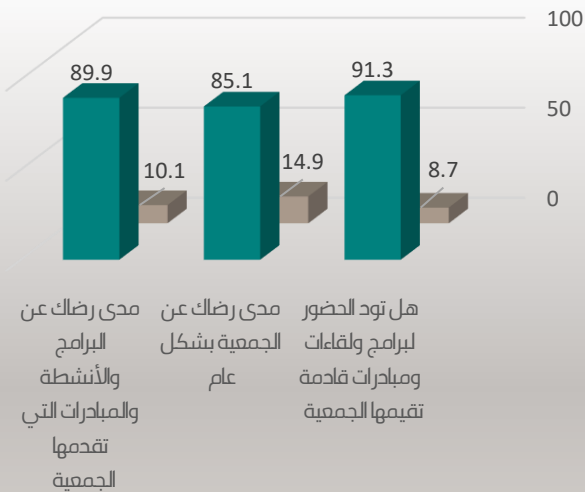


المشاركين بالاستبيان

تقييم الرضا عن الجمعية

تقييم الرضا لمقدمي الخدمة في المبادرة

تقييم رضا المستفيدين



موافق غير موافق

موافق غير موافق

موافق غير موافق

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

0

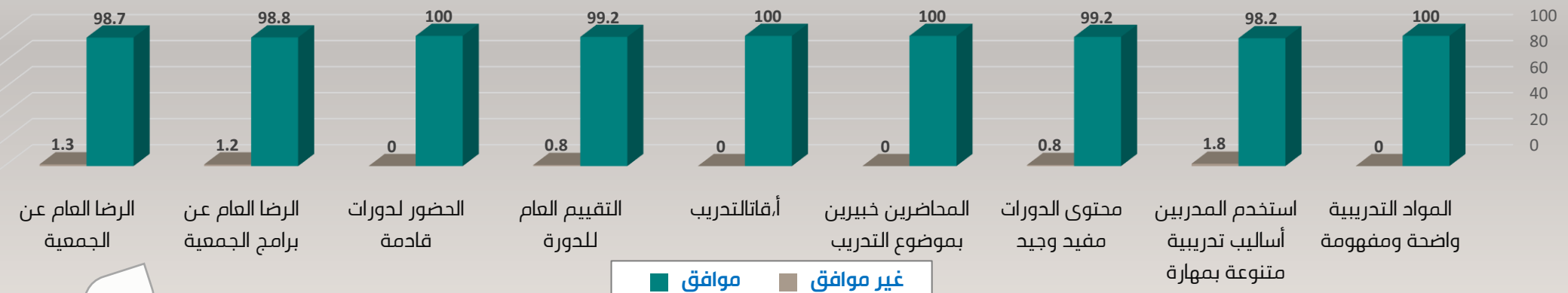
144

144

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

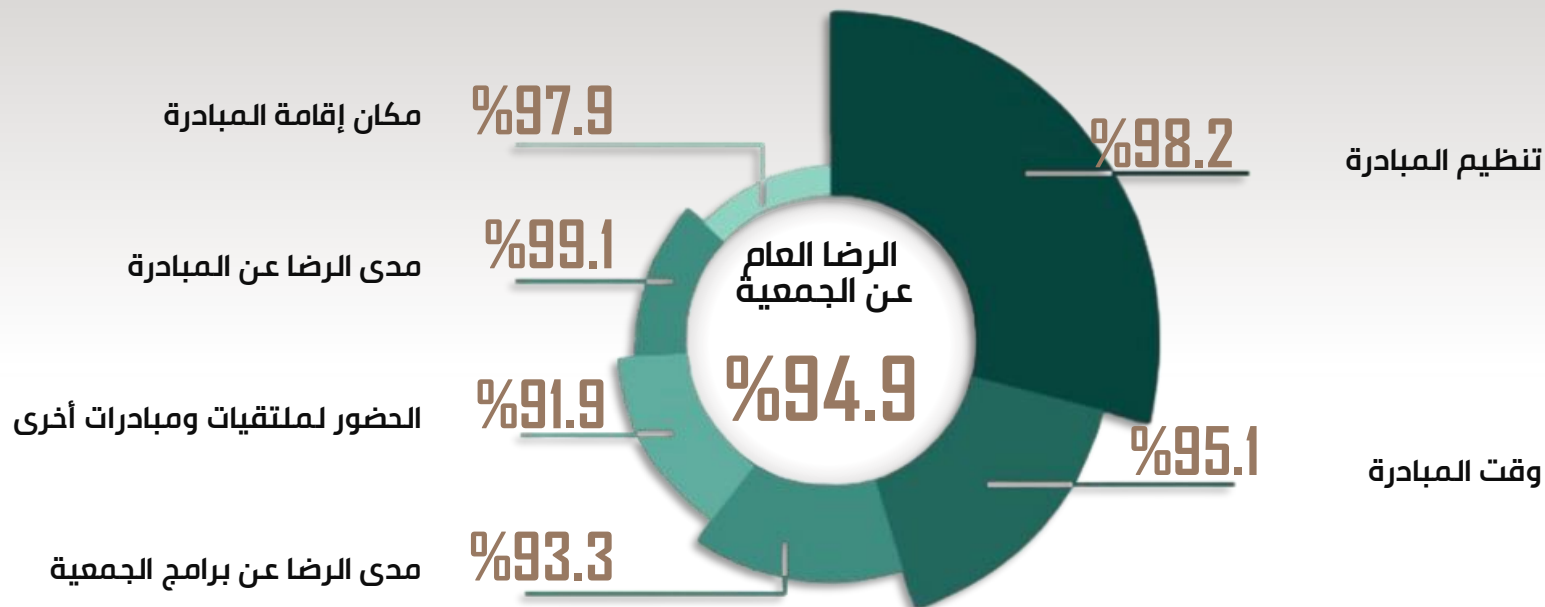
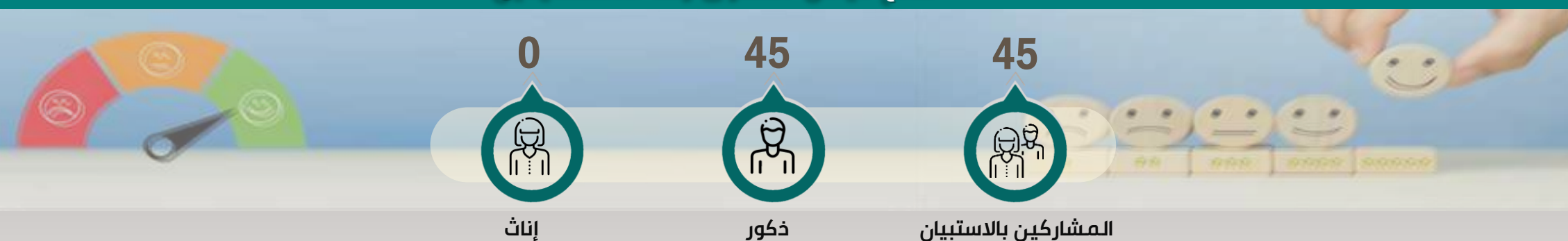
الدورة	عدد المشاركين	كانت قاعة التدريب مناسبة	المادة التدريبية واضحة ومفهومة	استخدم المدرب أساليب تدريبية متنوعة بمهارة	محتوى الدورة مفيد وجيد	المحاضر خبير بموضوع التدريب	وقت اللقاء	التقييم العام عن الدورة	الحضور للدورات قادمة	الرضا العام عن البرامج	الرضا العام عن الجمعية
١ أساسيات الحاسب الآلي	٣٦	%100	%97.2	%100	%99.5	%100	%100	%99.5	%100	%97.9	%97
٢ صناعة السيرة الذاتية	٣٦	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%98.9	%100	%97.5	%98.4
٣ مهارات الاتصال الفعال	٣٦	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100
٤ إدارة الميزانية	٣٦	%100	%99.2	%100	%100	%100	%98.8	%100	%100	%98.2	%89.9

مقياس التقييم العام للدورة



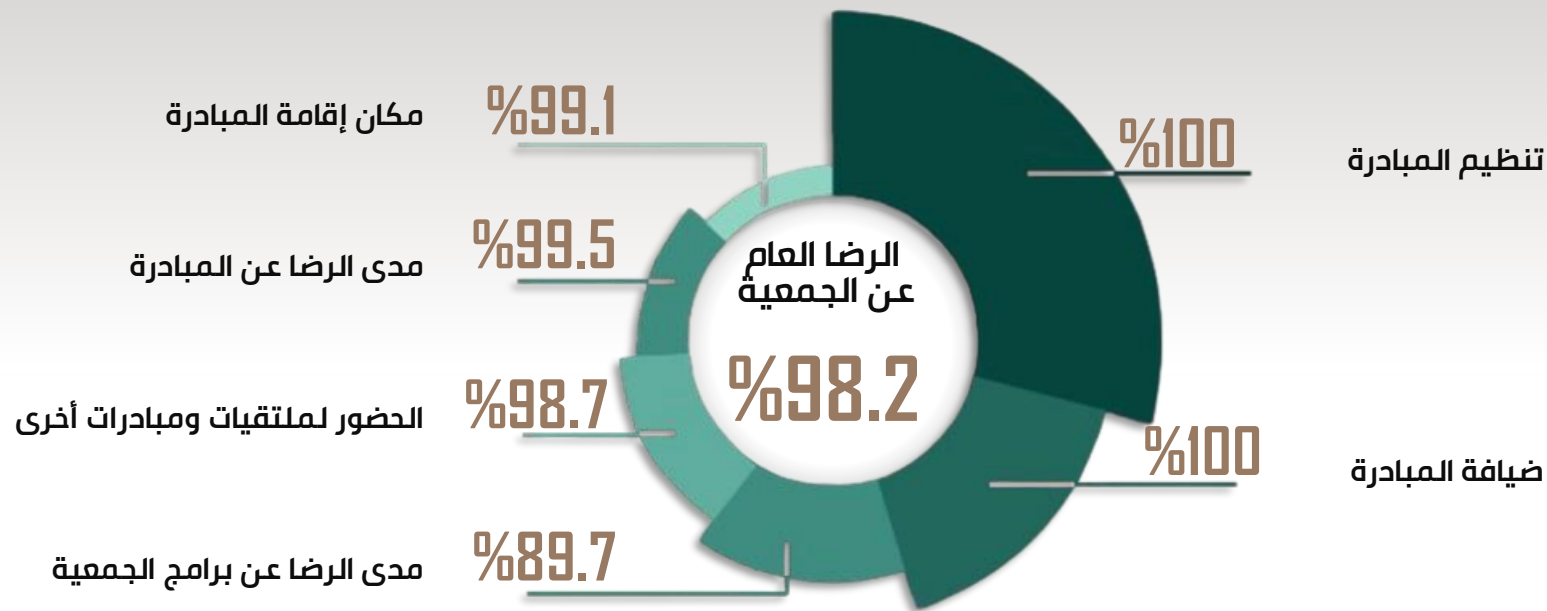
مبادرة – النادي الصيفي

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



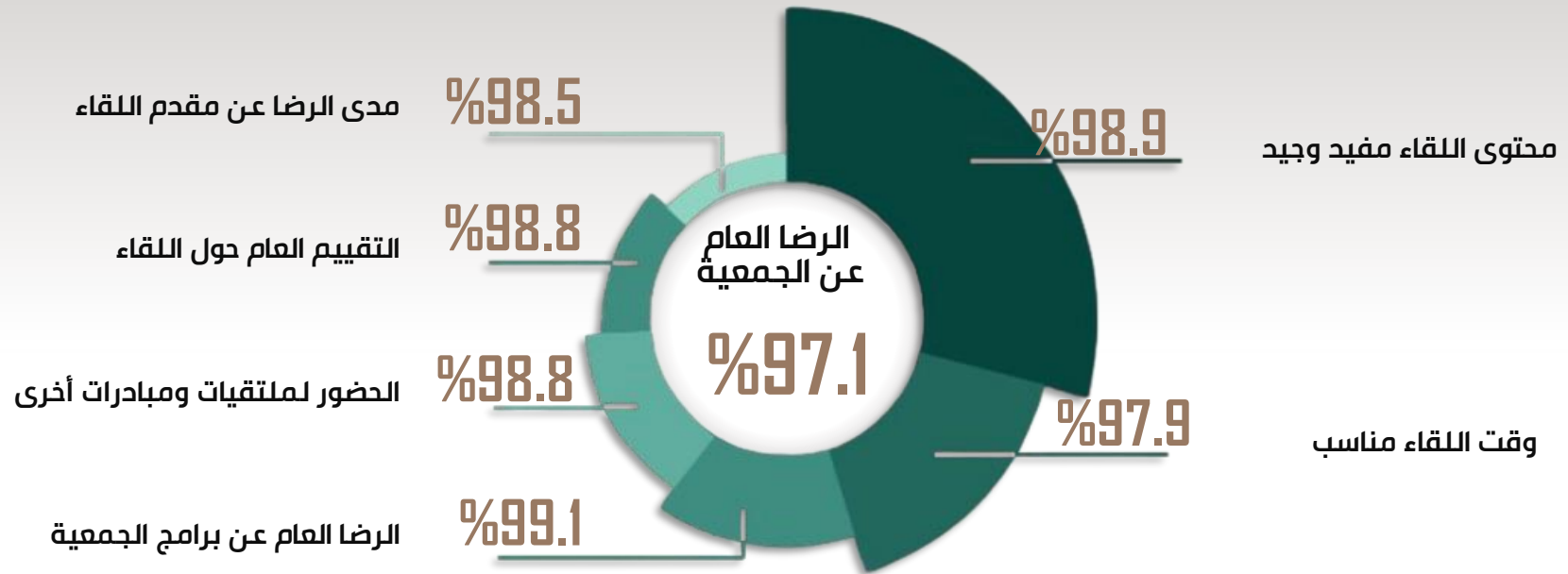
مبادرة - إضاء

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



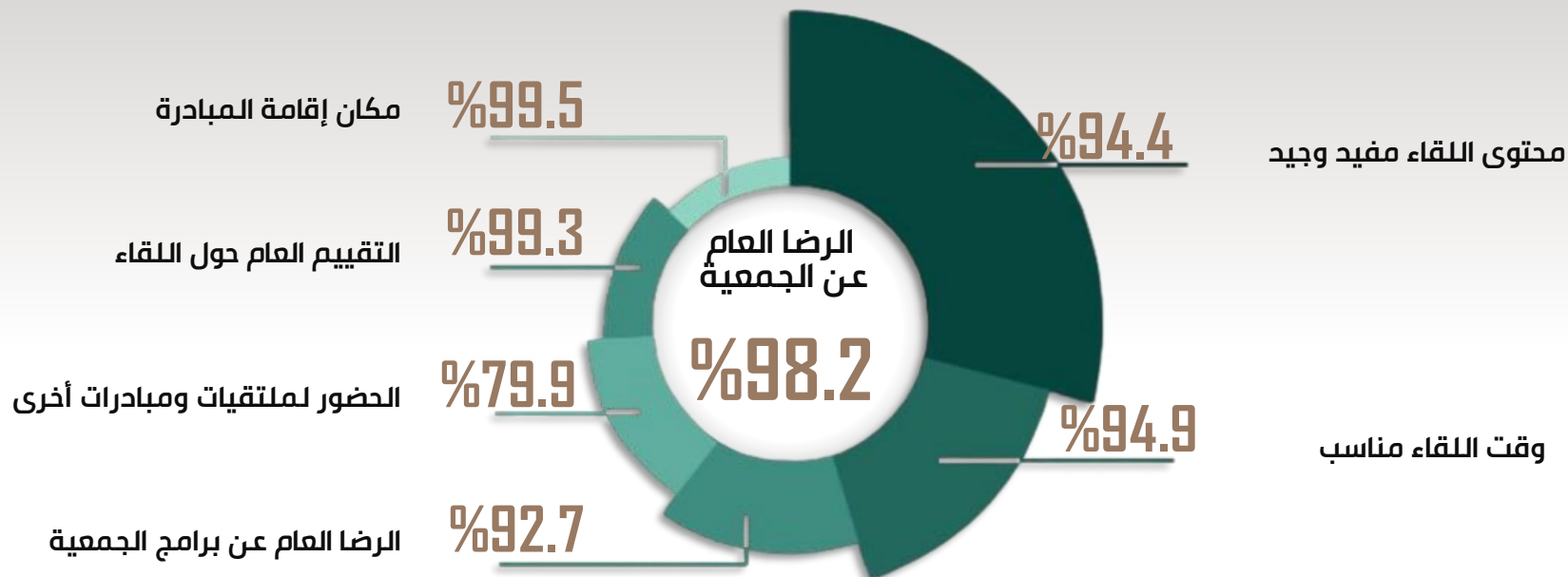
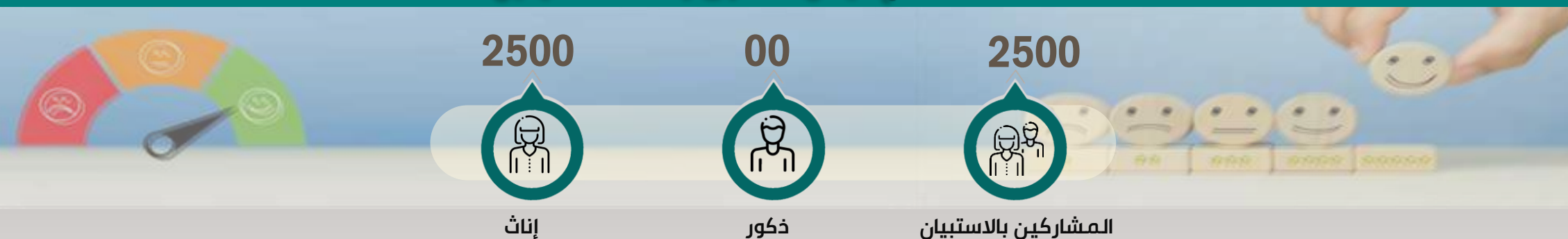
لقاء عادات تقود إلى النجاح

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



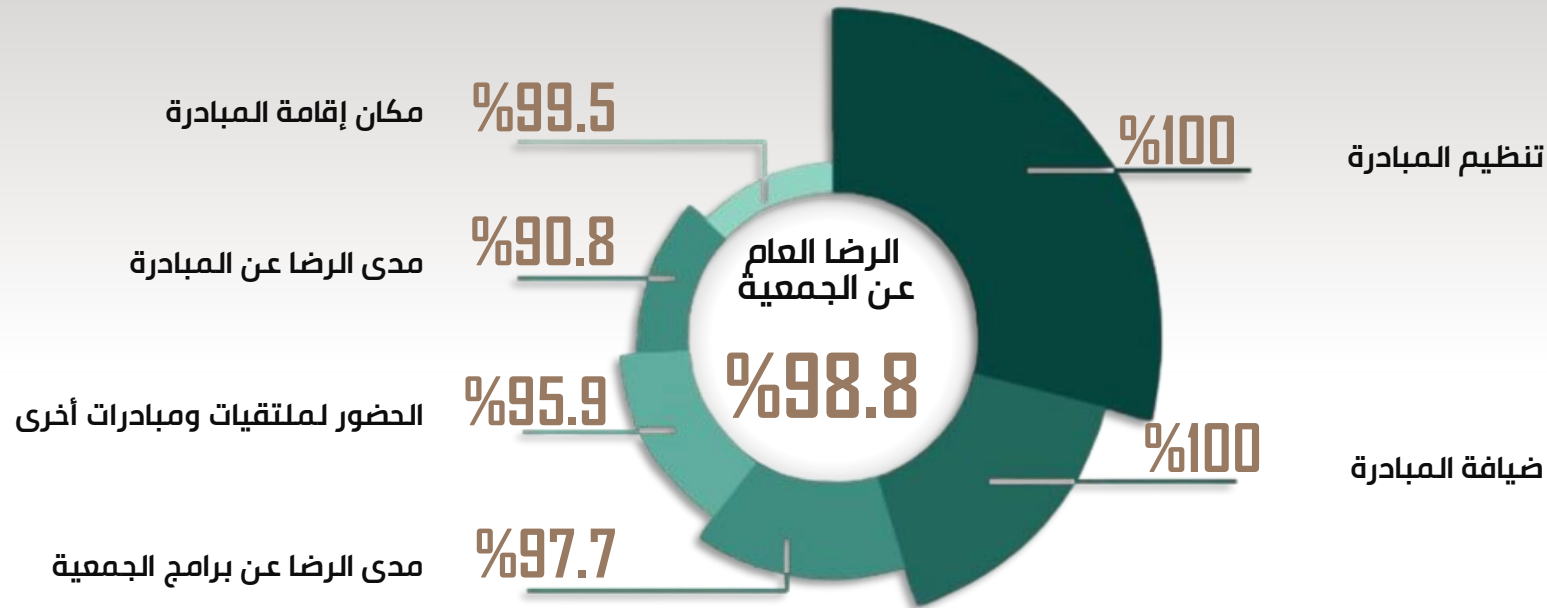
مبادرة متوسطة الحمراء

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



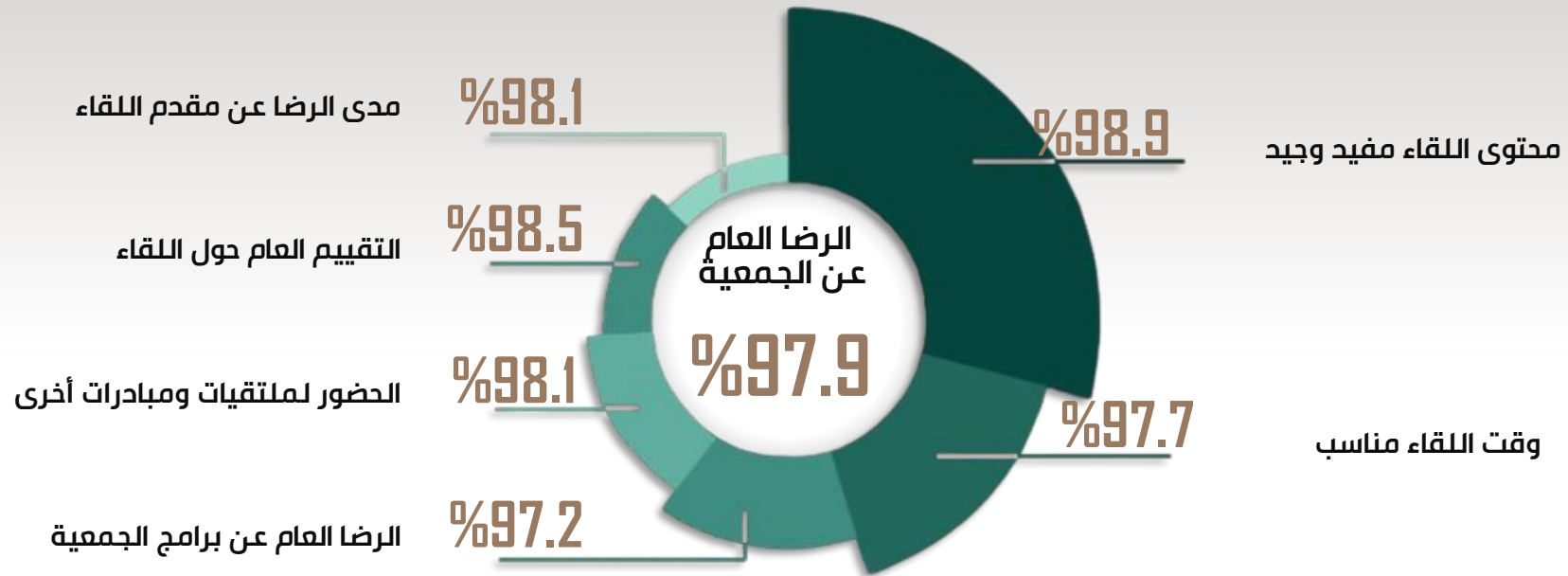
مبادرة اليوم الوطني الـ 94

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

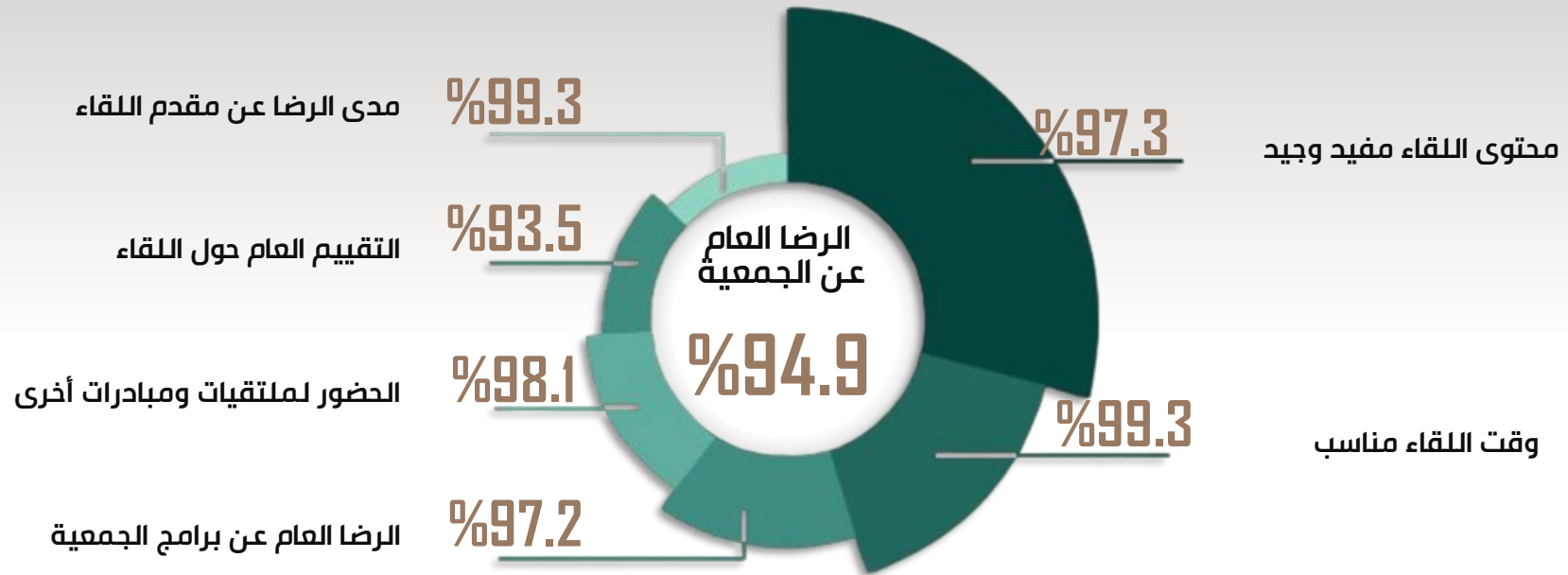


اساسيات القدرات العامة (المحوسب)

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين

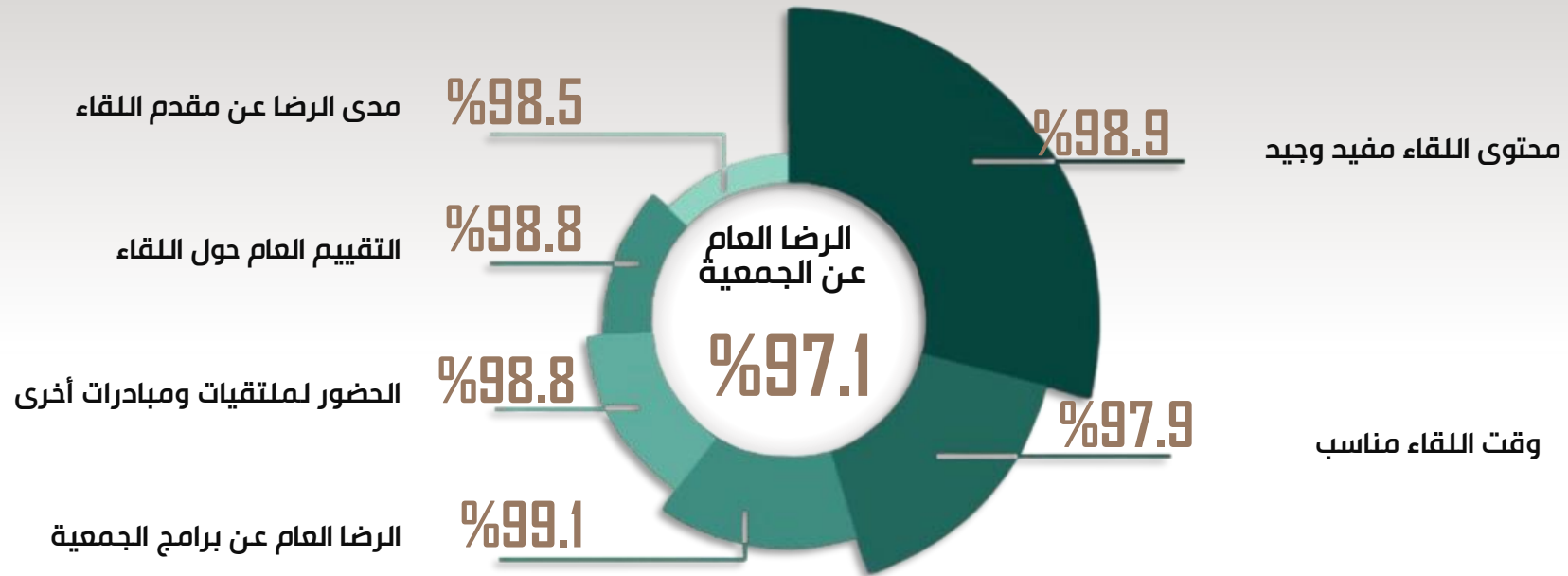


نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين



لقاء عادات تقود إلى النجاح

نتائج قياس مستوى رضا المستفيدين





المقترحات

مقترحات المستفيدين

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 اللغوية من خلال بودكاست
٣. تنوع مجالات مواضيع بودكاست لتشمل جميع اهتمامات الشباب سواء ثقافية رياضية صحية... 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 الفرف 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 (ضفوط العمل ، التفكير الإيجابي ، تنظيم الوقت ...) .



آراء المستفيدين

آراء المستفيدين

١. شكرا لمصداقيتكم في أنشطة 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 أنشطة 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

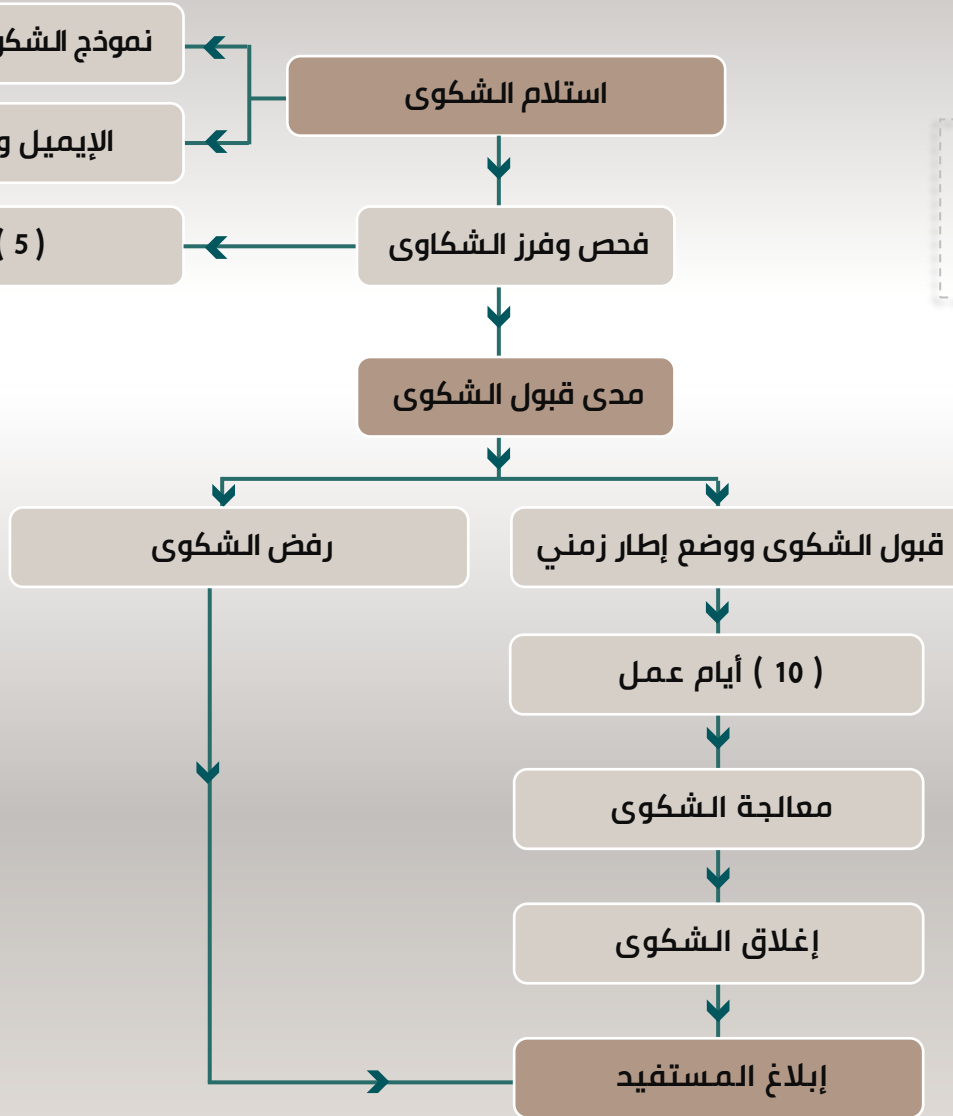
الشكاوى

الشكاوى التي تلقتها الجمعية

آلية التعامل مع الشكاوى

المستفيد على حق حتى يثبت العكس

لم تتلق الجمعية أي شكاوى ولله الحمد





تحليل رضا أصحاب العلاقة

تحليل رضا أصحاب العلاقة

التحليل

الرضا العام عن الجمعية كان مرتفعاً جداً في معظم الفئات، حيث وصلت النسب إلى ما بين 92% و100% في البرامج والمبادرات المختلفة وكان عدد المشاركين الإجمالي عبر البرامج والأنشطة كان متنوعاً .

١- أبرز المؤشرات الإيجابية

- رضا كامل عن التواصل والاطلاع على الإنجازات، والاستجابة للملاحظات من مجلس الإدارة والجمعية العمومية بنسبة (100%).
- برنامجي شباب أهالينا ومستشارك حققا نسبة رضا بين 95% و100% في أغلب المعايير (محتوى، تنظيم، فائدة).
- المبادرات المجتمعية نحو جودة حياتك - النادي الصيفي سجلت رضا يتراوح بين 91% و95%.
- اللقاءات التطويرية والإثرائية ضمن برنامج ديوانية الشباب نالت تقييماً عالياً في محتواها (98.5%) وجودة المحاضرين (95.9%).

٢- نقاط التحسين المستخلصة من المقترحات

- توسيع نطاق الخدمات ليشمل مناطق المملكة كافة.
- تنويع المحتوى الإعلامي (خصوصاً بودكاست) ليطفي مجالات متعددة.
- زيادة البرامج التدريبية خاصة للفتيات، ودورات اللغة الإنجليزية، وبرامج تأهيل المقبلين على الزواج.
- تعزيز الدعم الإعلامي من خلال شراكات مع الإعلاميين والمؤسسات.
- إيجاد منصات إلكترونية أكثر فاعلية لتمديد الخدمات.
- الاهتمام ببرامج اكتشاف المواهب وصقل المهارات لدى الشباب.

تحليل رضا أصحاب العلاقة

التحليل

٤- التحديات المحتملة

- تباين طفيف في نسب الرضا بين بعض المبادرات (جودة حياتك كانت أقل قليلاً بنسبة 91.9%).
- الحاجة إلى زيادة التكرار لبعض البرامج المطلوبة نحو أنا قادر - شباب أهالينا.
- ملاحظات حول ضرورة وضوح خطوات العمل والتنسيق قبل التنفيذ.

التوصيات المعتمدة من مجلس الإدارة حول تحليل الرضا

- تشكيل فرق متخصصة لمتابعة الملاحظات والرد عليها.
- تصنيف الآراء لمعرفة المشكلات الشائعة.
- رفع تقارير دورية لمجلس الإدارة واتخاذ قرارات واضحة.
- تعزيز الشفافية من خلال نشر تحديثات عن التحسينات.
- استمرار تنظيم الاستبيانات واللقاءات الدورية.
- مراقبة جودة الخدمة بشكل مستمر.

يمكنك التواصل والاستفسار معنا عبر البيانات التالية:

نحن معك لتكون قادر

0504778893

0112177889

info@gader.sa

www.gader.sa

قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية

Youth Association for Self Development

لَكُمْ
شكراً
Thank you