

رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

تقرير رضا المستفيدين

وأصحاب العلاقة

2025



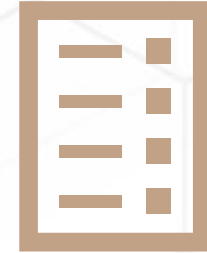
قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتوى

مقدمة	04
برامج الجمعية المعتمدة	05
أهداف قياس الرضا	06
منهجية قياس الرضا	07
نتائج قياس الرضا ونسبة الاستجابة	08
قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة	09
مقترحات وآراء المشاركين	27
شكاوى المستفيدين وأصحاب العلاقة	29
توصيات أعضاء مجلس الإدارة	31
إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً على ملاحظاتهم	33
تحليل استجابات قياس الرضا	37
تقييم الأثر النهائي على المستفيدين للخدمات التي تقدمها الجمعية	39



مقدمة



تحرص جمعية الشباب للتنمية الذاتية "قادر" على الارتقاء بجودة خدماتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية بما يحقق رضا المستفيدين ويعكس التزامها بتحقيق الرعاية الشاملة والمتكاملة للشباب. وفي هذا الإطار، يأتي تقييم رضا المستفيدين كأحد الأدوات الرئيسية لقياس فاعلية البرامج المقدمة، والوقوف على مستوى جودة الخدمات، ورصد فرص التحسين والتطوير. وتؤكد الجمعية من خلال هذا التقييم حرصها على تبني أفضل الممارسات المؤسسية التي تضمن استمرارية تطوير الأداء وتلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة واحترافية.

برامج الجمعية المعتمدة :



أهداف قياس الرضا

- 01 تحسين جودة الخدمات والبرامج المقدمة بناءً على آراء وتوقعات المستفيدين.
- 02 قياس مستوى تحقيق الاحتياجات والتوقعات لدى المستفيدين وأصحاب العلاقة.
- 03 تعزيز رضا وثقة أصحاب العلاقة بالجمعية وبرامجها ومخرجاتها.
- 04 رصد نقاط القوة والقصور في الأداء المؤسسي والتشغيلي.
- 05 دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات والنتائج الفعلية.
- 06 رفع كفاءة وفاعلية البرامج والمبادرات وتحسين أثرها المجتمعي.
- 07 تحقيق متطلبات الحوكمة والجودة والالتزام بمعايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.
- 08 تعزيز الشفافية والمساءلة تجاه المستفيدين والداعمين والشركاء.
- 09 تحسين تجربة المستفيد في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- 10 بناء علاقات مستدامة مع أصحاب العلاقة وتحفيز مشاركتهم وتفاعلهم المستمر.



منهجية قياس الرضا



نتائج قياس الرضا ونسبة الاستجابة

1900

عدد المشاركين
في التصويت

%91.8

الرضا العام عن
برامج الجمعية

%94

الرضا العام عن
الجمعية

%97

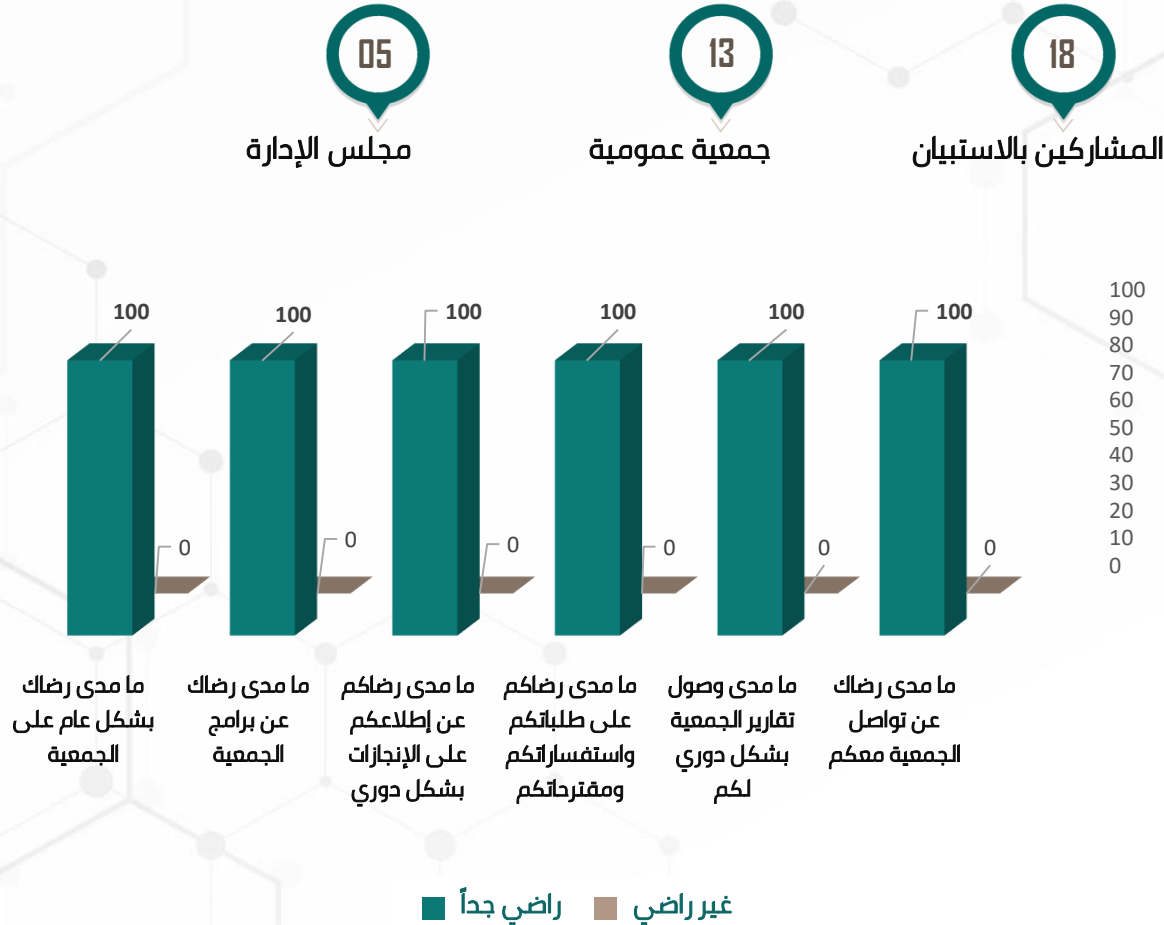
نسبة الاستجابة



قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة

نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

- الجمعية العمومية ومجلس الإدارة

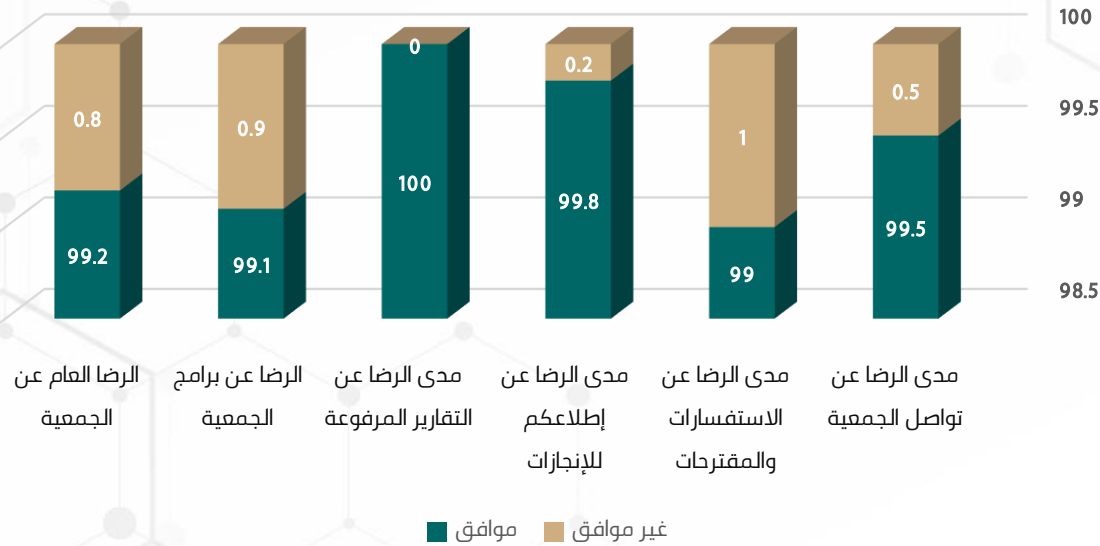


نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

شركاء النجاح

35

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

برنامج شباب × 10

412

إناث

317

ذكور

30

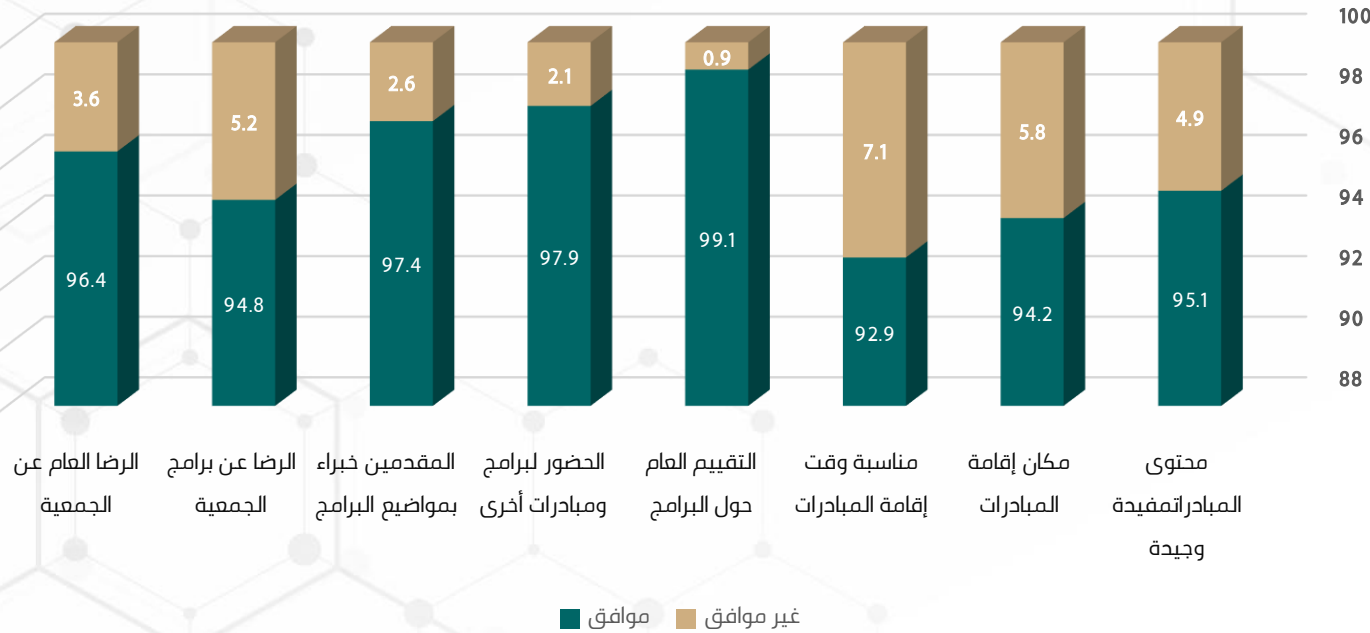
عدد المدربين

10

عدد المبادرات المنفذة

729

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

برنامج أنا قادر

75

إناث

45

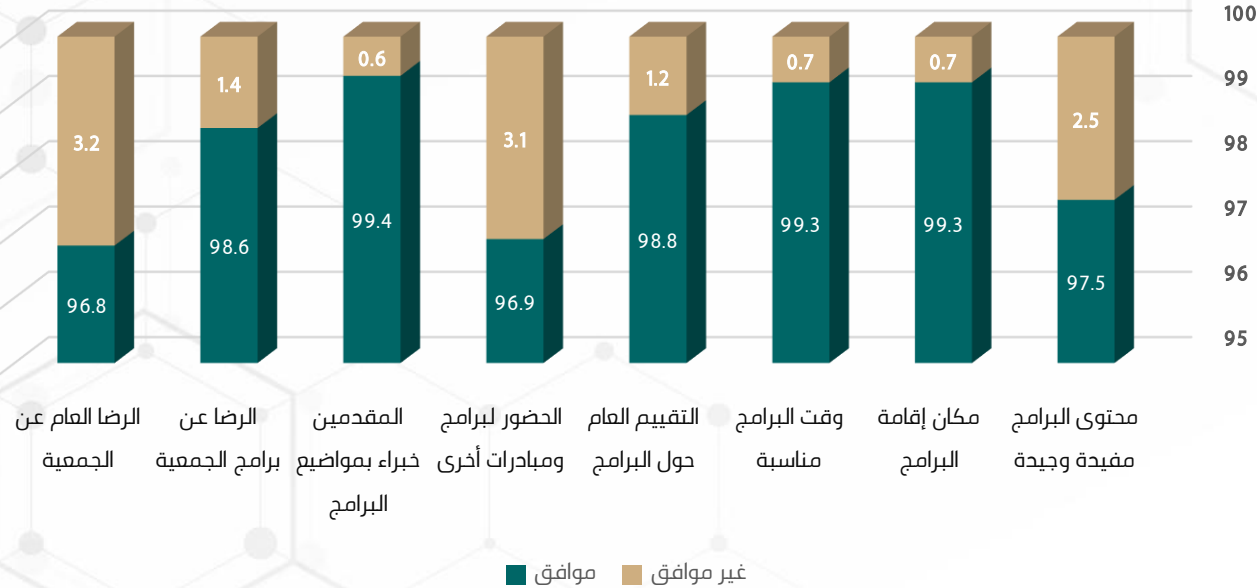
ذكور

120

المشاركين بالاستبيان

01

عدد الحملات



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

برنامج مستشارك

195

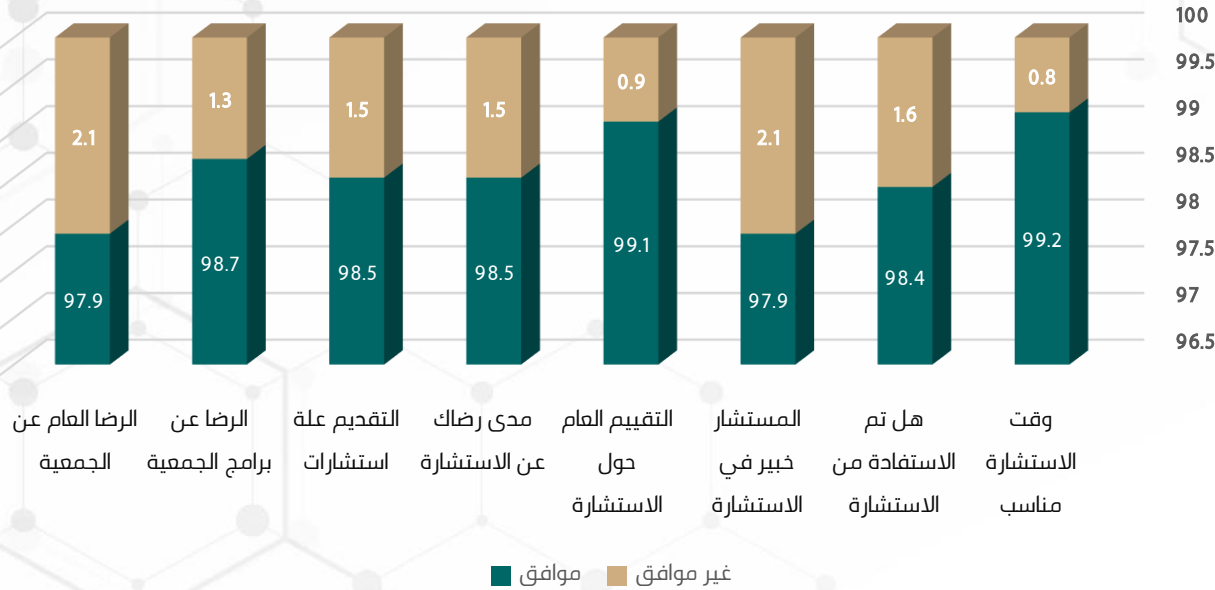
إناث

40

ذكور

235

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

برنامج ديوانية الشباب

750

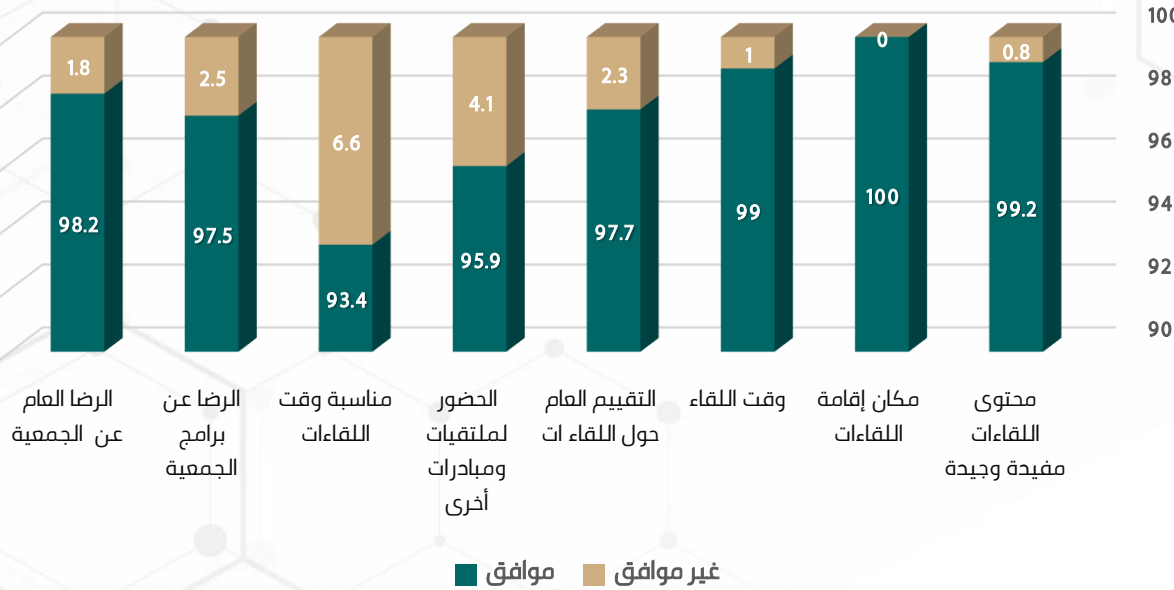
إناث

330

ذكور

1080

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

ملتقى العاملين مع الشباب

81

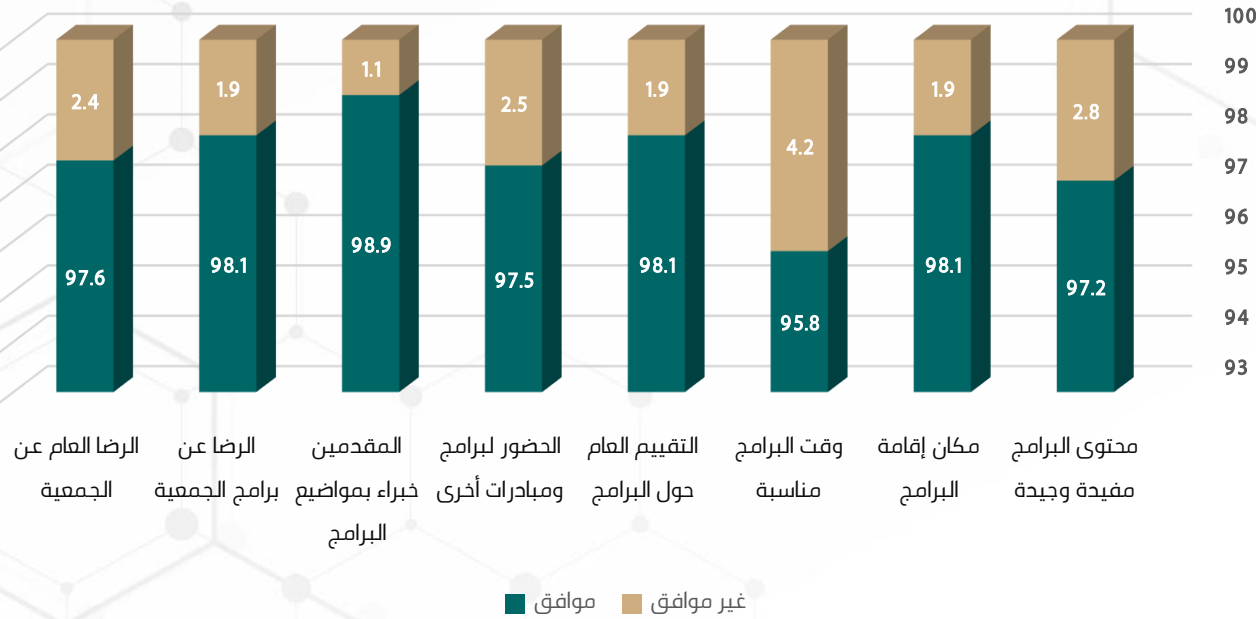
إناث

69

ذكور

150

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة صوت الشباب

299

إناث

116

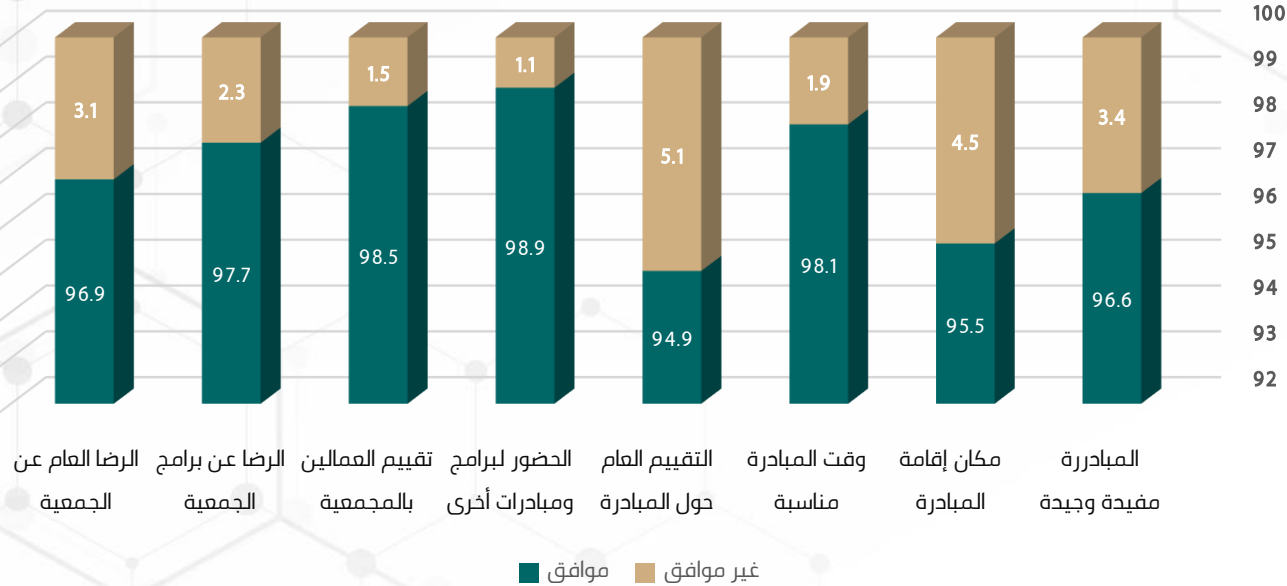
ذكور

415

المشاركين بالاستبيان

30

عدد اللقاءات



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

برنامج المنتج الإعلامي

469

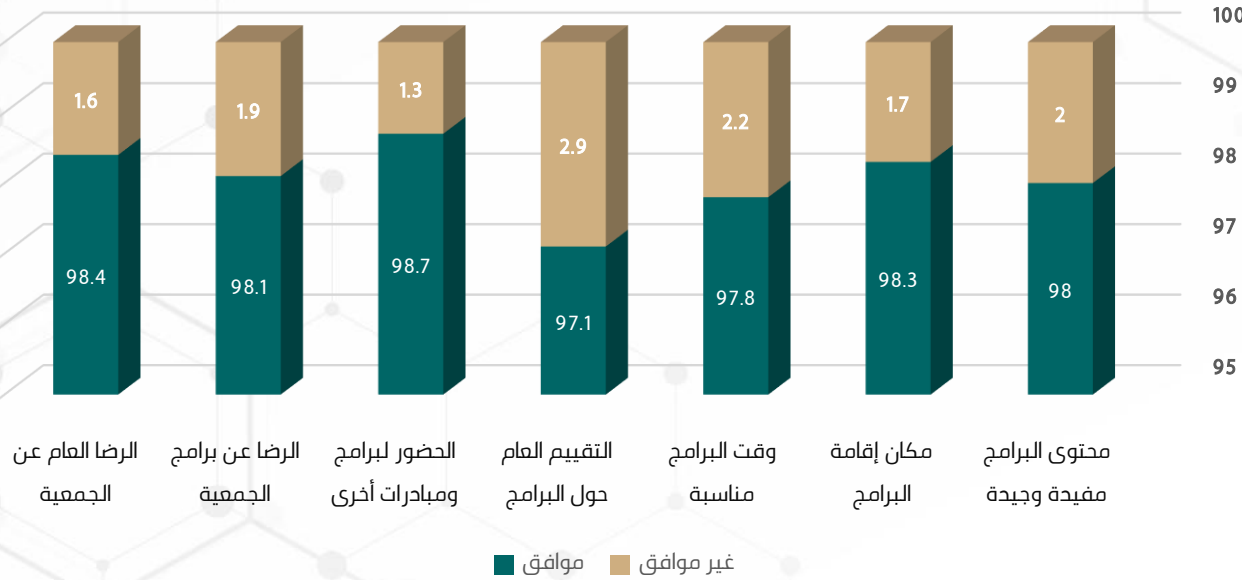
إناث

176

ذكور

645

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة حديقتي مسئوليتي

25

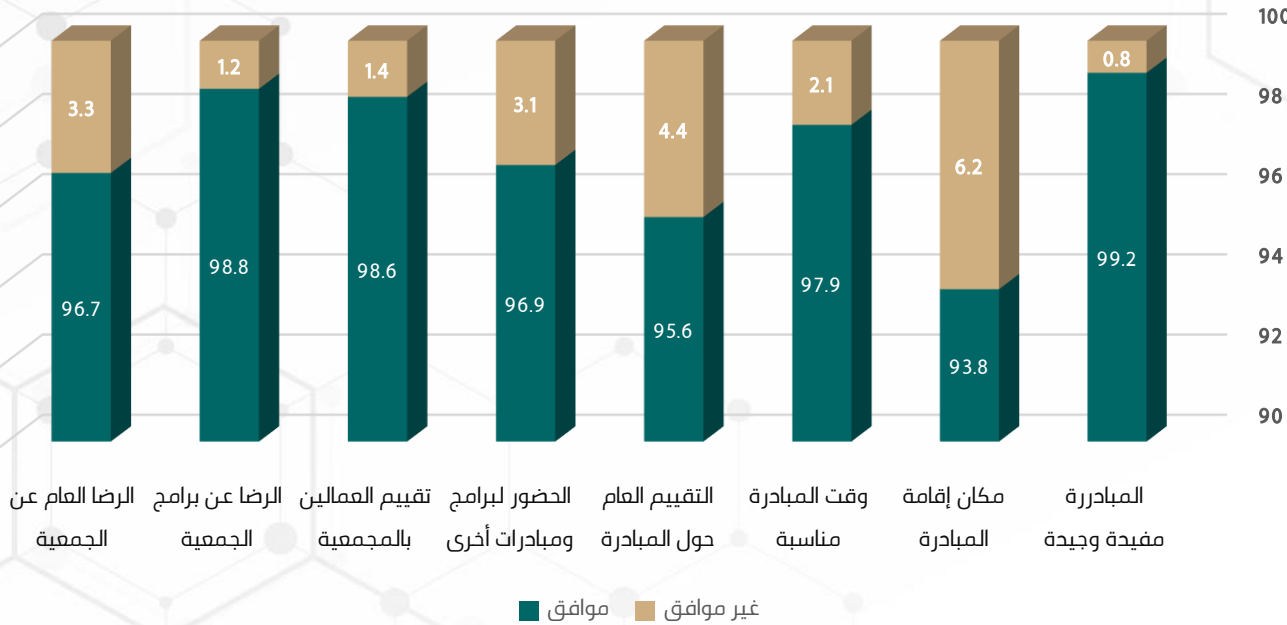
إناث

20

ذكور

45

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة التدريب التعاوني

55

إناث

00

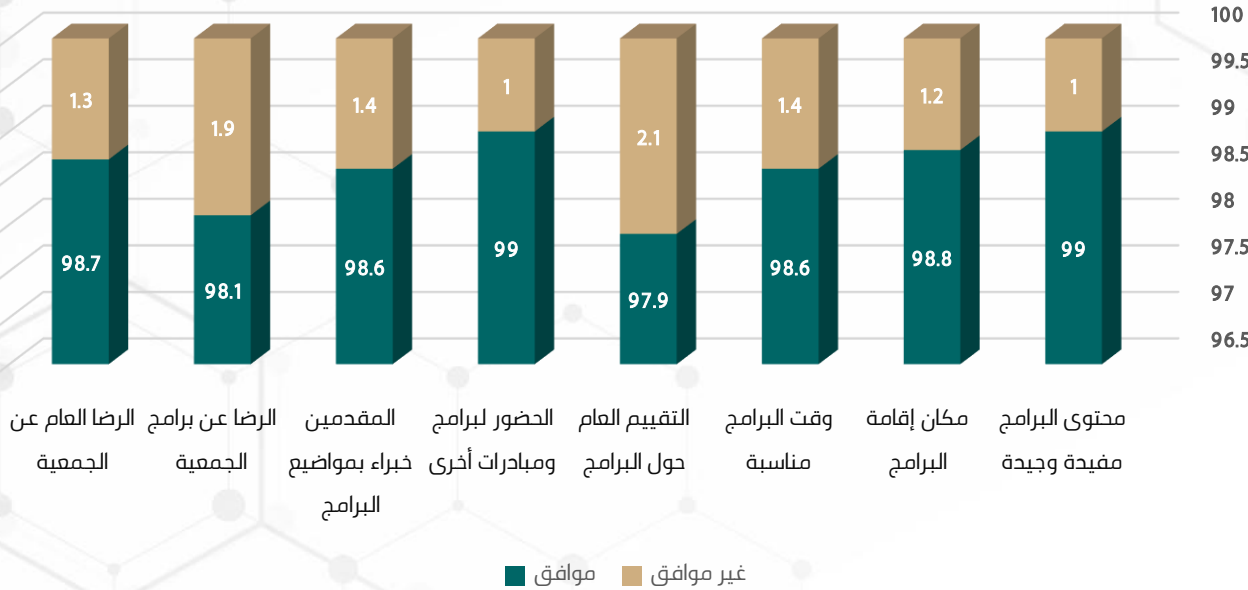
ذكور

55

المشاركين بالاستبيان

9

عدد التخصصات



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة إزاء

18

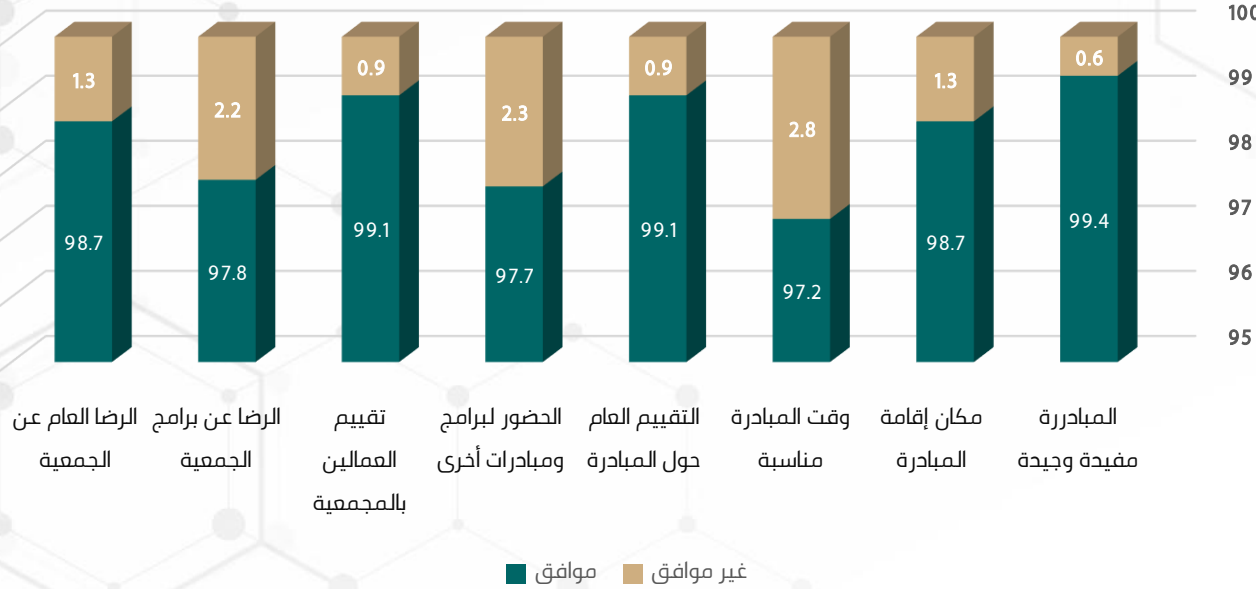
إناث

12

ذكور

30

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة اليوم الوطنية

00

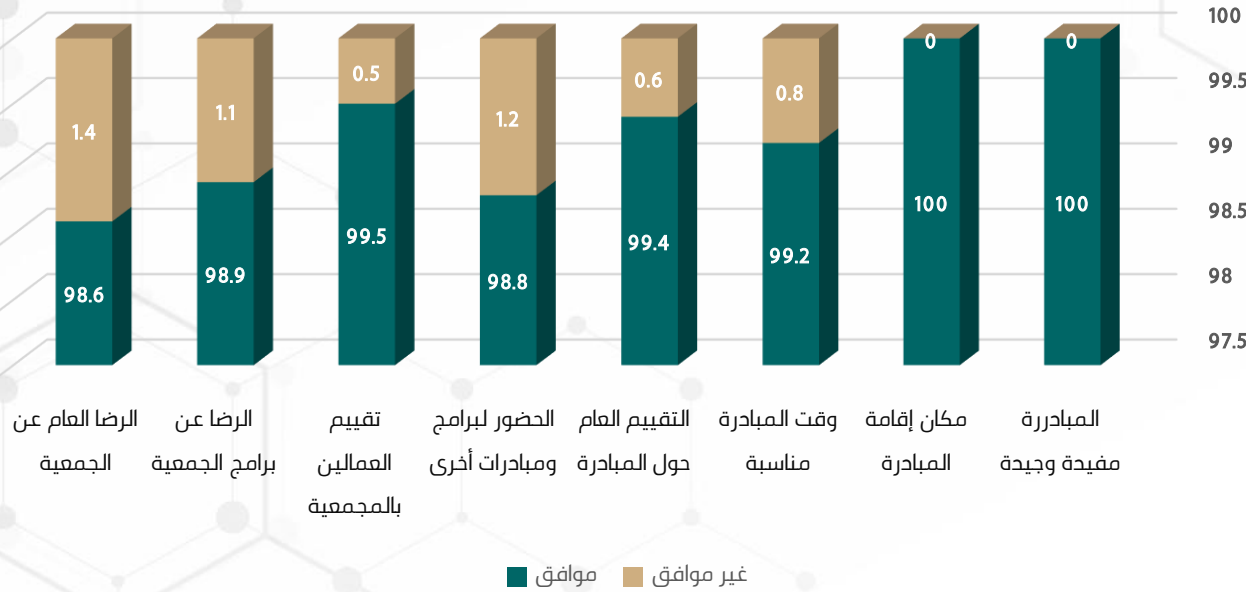
إناث

285

ذكور

285

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة لقاء منتصف الشهر

289

إناث

111

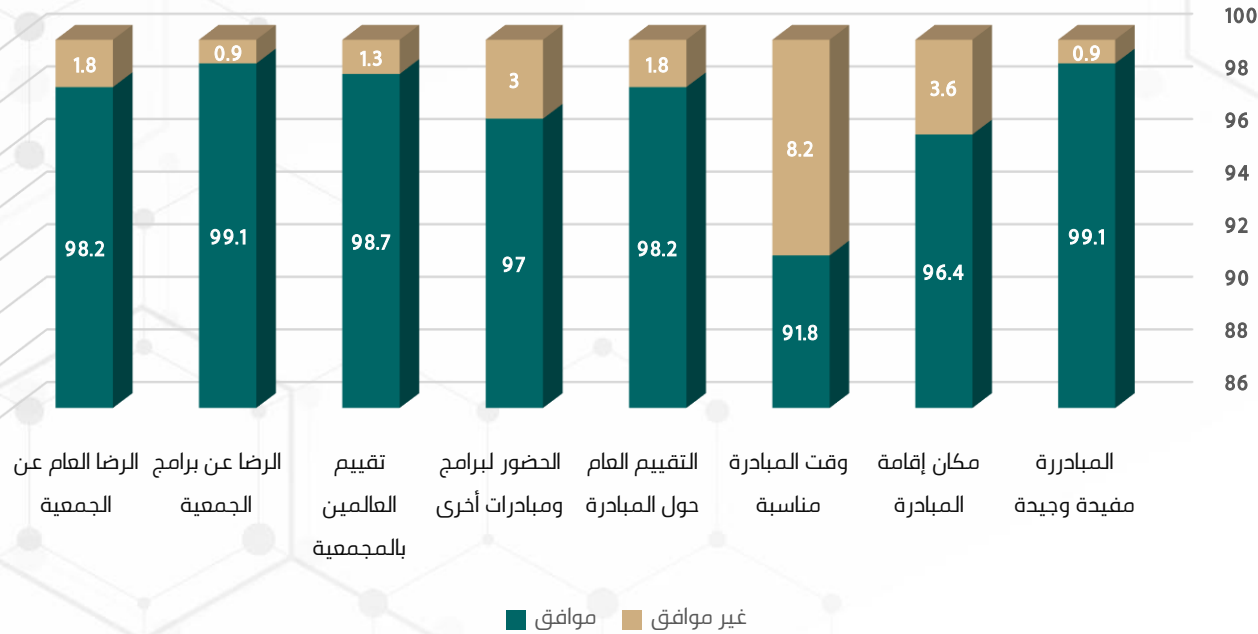
ذكور

400

المشاركين بالاستبيان

10

عدد اللقاءات



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة هدايا عيد الفطر المبارك

304

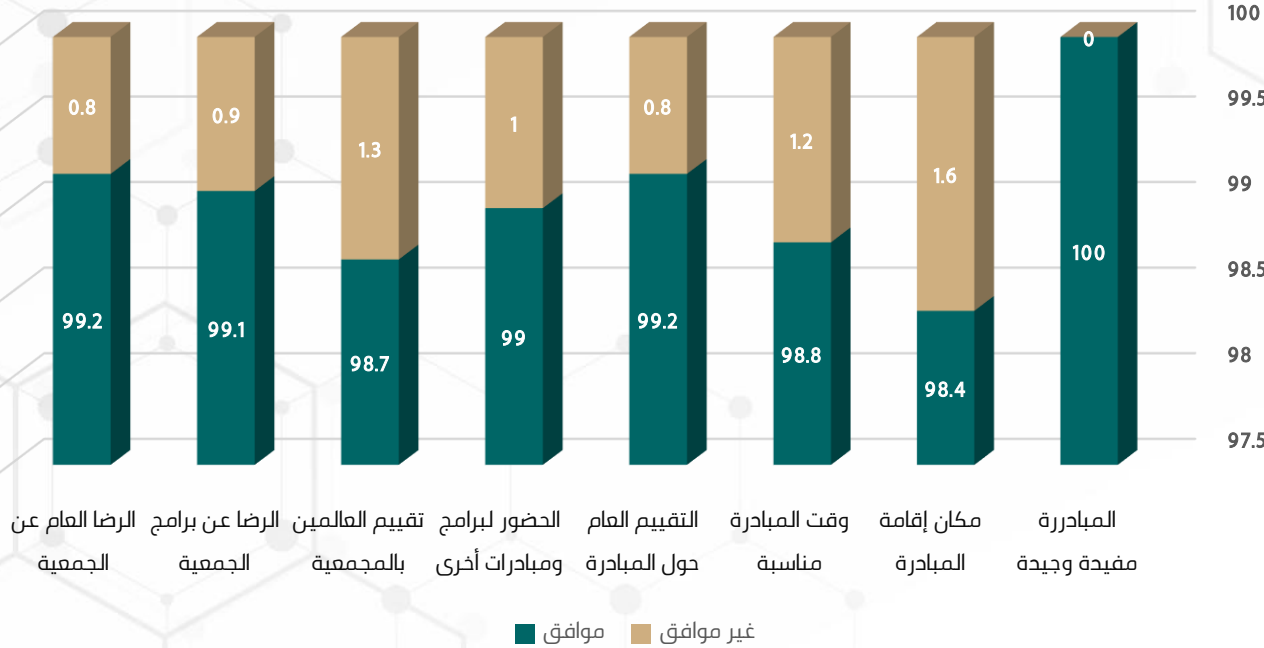
إناث

196

ذكور

500

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة اليوم العالمي للعمل الخيري

86

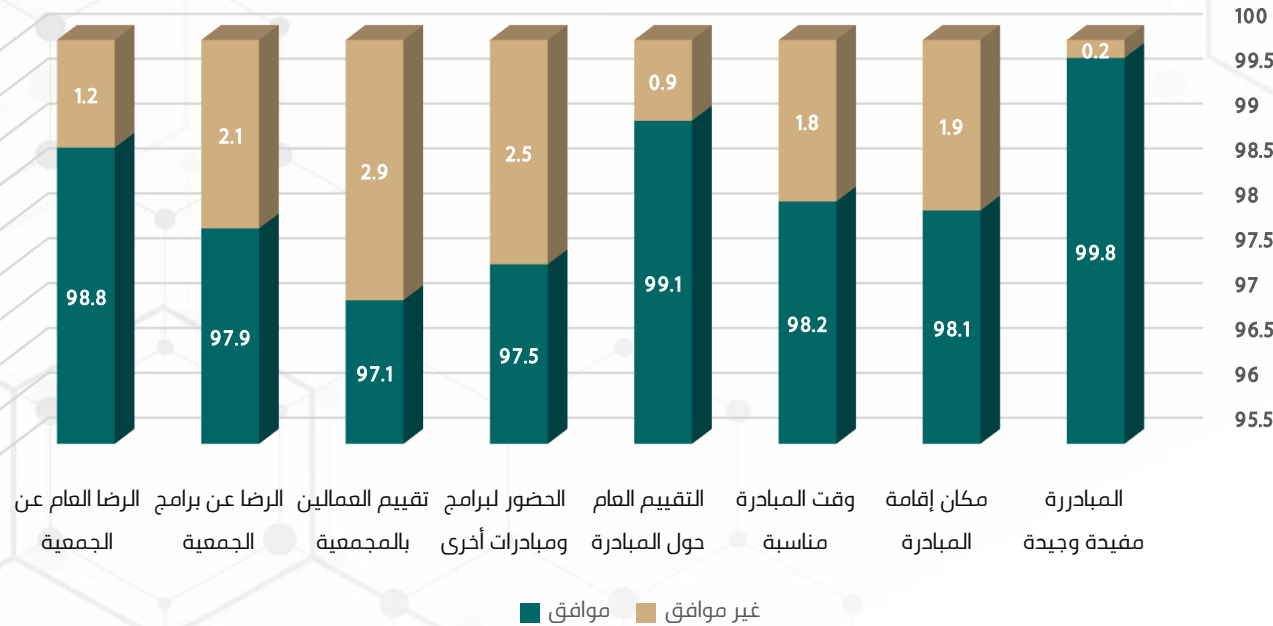
إناث

49

ذكور

135

المشاركين بالاستبيان



نتائج استطلاع قياس الرضا عن الجمعية

مبادرة هوية وتأثير

00

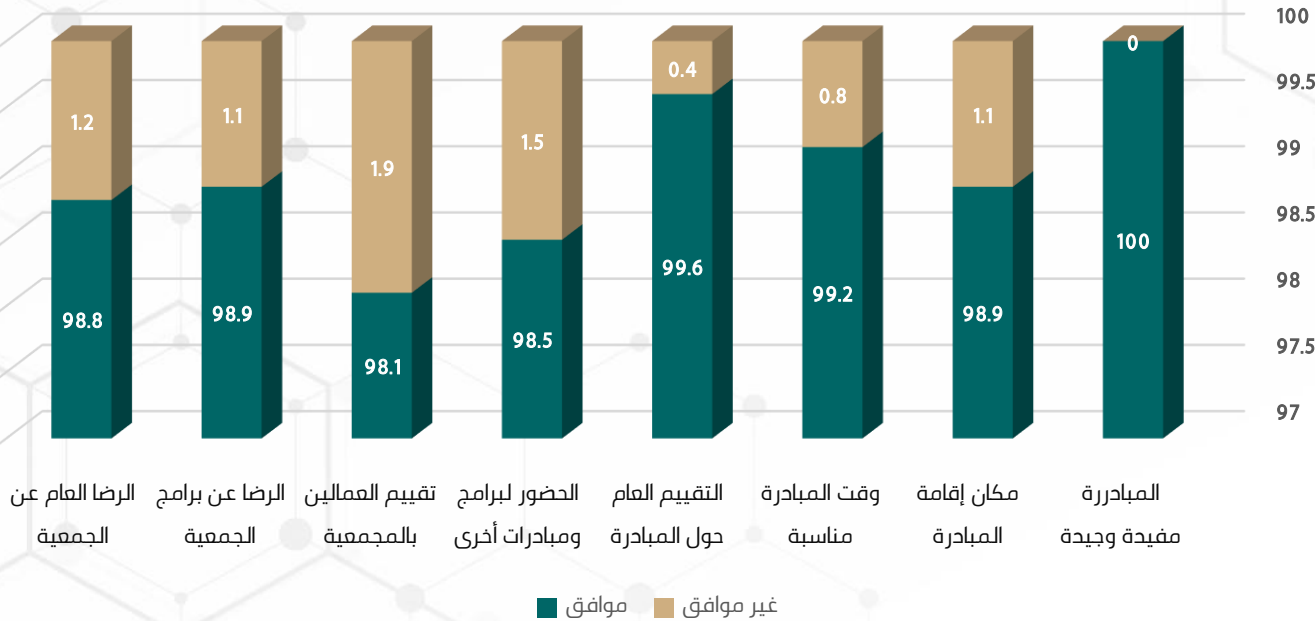
إناث

65

ذكور

65

المشاركين بالاستبيان



قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

مقترحات وآراء المشاركين

مقترحات وآراء المشاركين

- 01 البرامج المقدمة ذات جودة عالية ولها أثر واضح في تنمية مهارات الشباب.
- 02 تميز فريق العمل بحسن التنظيم وسرعة الاستجابة والتعامل الاحترافي.
- 03 التوسع في البرامج النوعية المرتبطة بالقيادة والتأهيل لسوق العمل.
- 04 زيادة عدد المبادرات الموجهة لطلاب الجامعات وحديثي التخرج.
- 05 تعزيز التحول الرقمي في التسجيل وتقديم البرامج عن بُعد.
- 06 تكثيف الحملات التعريفية للوصول إلى شريحة أكبر من المستفيدين.
- 07 عقد شراكات استراتيجية مع الجهات التعليمية والقطاع الخاص.
- 08 إنشاء منصة تفاعلية تجمع المستفيدين وتعرض الفرص التدريبية والتطوعية.
- 09 تطوير آلية متابعة المستفيد بعد انتهاء البرامج وقياس الأثر.
- 10 تنويع أوقات تنفيذ البرامج ومساراتها التدريبية لتناسب مختلف الفئات.



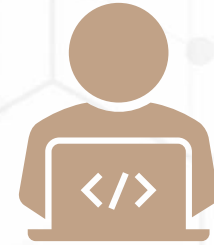
قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

الشكاوى

الشكاوى

لم تسجل أو تتلقَّى جمعية الشباب للتنمية الذاتية "قادر" خلال عام 2025م أي بلاغ أو شكاوى من المستفيدين وأصحاب العلاقة، وهو ما يعكس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة، وفاعلية الإجراءات المتبعة، وجودة التواصل مع المستفيدين. وتؤكد الجمعية استمرارها في تطوير خدماتها وتعزيز قنوات التواصل، بما يضمن المحافظة على هذا المستوى من الرضا وتحقيق التحسين المستمر.



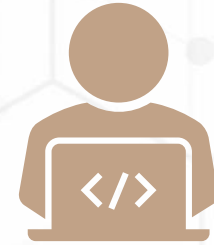
قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

توصيات مجلس الإدارة

توصيات مجلس الإدارة

- 01 اعتماد مؤشر قياس رضا المستفيدين وأصحاب العلاقة ضمن مؤشرات الأداء الاستراتيجية، ورفع تقارير دورية للمجلس.
- 02 تنفيذ قياس دوري لرضا المستفيدين وأصحاب العلاقة والاستفادة من نتائجه في التحسين والتطوير.
- 03 تطوير قنوات التواصل لاستقبال الملاحظات والشكاوى ومعالجتها خلال مدة زمنية محددة.
- 04 تحسين الخدمات والبرامج بناءً على احتياجات المستفيدين ونتائج قياس الرضا.
- 05 تعزيز الشفافية عبر تقارير دورية توضح الإنجازات والأثر الاجتماعي والمالي.
- 06 بناء شراكات استراتيجية فاعلة تسهم في رفع مستوى الرضا والاستدامة.
- 07 ربط نتائج قياس الرضا بخطط التحسين والتطوير المؤسسي ومتابعة تنفيذها.
- 08 تضمين مؤشرات الرضا في لوحة قياس الأداء ومراجعتها بشكل دوري.
- 09 تكليف الإدارة التنفيذية بإعداد تقرير نصف سنوي عن مستوى الرضا وخطط المعالجة.
- 10 نشر ثقافة العناية بالمستفيد وأصحاب العلاقة وتطبيق آلية واضحة لإدارة الشكاوى وتحسين تجربة المستفيد.



إبلاغ المعنين بنتيجة التحسينات

إبلاغ المعنين بنتيجة التحسينات استناداً على ملاحظاتهم

تحرص جمعية الشباب للتنمية الذاتية "قادر" على إبلاغ المعنين بنتائج التحسينات التي تم تنفيذها استناداً إلى ملاحظاتهم ومقترحاتهم، تعزيزاً لمبدأ الشفافية وإشراك المستفيدين في تطوير الخدمات.

وتتم عملية الإبلاغ من خلال القنوات المعتمدة لدى الجمعية، والتي تشمل التواصل المباشر عند الحاجة، والرسائل الإلكترونية، ومنصات التواصل الرسمية، إضافة إلى تضمين نتائج التحسين في التقارير الدورية والنشرات التعريفية، بما يضمن وصول المعلومة بشكل واضح وموثق.





إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً على ملاحظاتهم

- القنوات الرسمية المعتمدة بنتائج التحسينات



ورش العمل



تلغرام



الواتساب

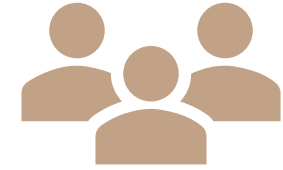


البريد
الإلكتروني



الموقع الرسمي
للجمعية

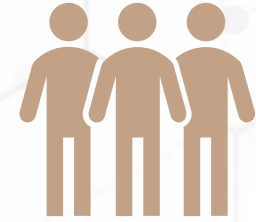
حالة التأكيد	المسؤول عن الإبلاغ	تاريخ الإبلاغ	وسيلة التواصل	الفئة المستهدفة
تم	مسؤول العلاقات العامة	2024/09/30 م	بريد إلكتروني رسمي	أعضاء الجمعية العمومية
تم	مدير شؤون الموظفين	2024/09/30 م	ورشة تعريفية	جميع الموظفين
تم	مسؤول التقنية	2024/09/30 م	موقع الجمعية الإلكتروني وسائل التواصل + مجموعات WhatsApp	عموم والمستفيدين
تم	مدير البرامج	2024/09/30 م	ورشة تعريفية	منسوبي الجمعية



إبلاغ المعنيين بنتيجة التحسينات استناداً على ملاحظاتهم

- خطوات إبلاغ المعنيين بنتائج التحسينات

- 01 اعتماد نتائج التحسينات من قبل الإدارة التنفيذية أو مجلس الإدارة وفق الصلاحيات المعتمدة.
- 02 تحديد الفئات المعنية بالإبلاغ (المستفيدون، الموظفون، المتطوعون، الشركاء، الداعمون، الجهات الإشرافية).
- 03 إعداد تقرير مختصر يوضح: مجالات التحسين، الإجراءات المنفذة، أثر التحسين، ونسب التحسن المحققة.
- 04 اختيار وسائل التواصل المناسبة لكل فئة (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، الموقع الإلكتروني، منصات التواصل، الاجتماعات الدورية).
- 05 نشر ملخص النتائج داخلياً لمنسوبي الجمعية لتعزيز الشفافية وتحفيز المشاركة في التحسين المستمر.
- 06 مشاركة المستفيدين وأصحاب العلاقة بالنتائج عبر القنوات الرسمية مع إبراز أثر آرائهم في التطوير.
- 07 توضيح الخطوات المستقبلية وخطط التحسين المستمر لرفع مستوى الثقة والمشاركة.
- 08 توثيق عملية الإبلاغ وحفظ الأدلة ضمن ملفات الجودة أو الحوكمة.
- 09 قياس مستوى رضا المعنيين عن التحسينات بعد الإبلاغ للتأكد من فاعلية الإجراءات.
- 10 تحديث لوحة مؤشرات الأداء بنتائج التحسين ومتابعة استدامتها.



قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

تحليل استجابات قياس الرضا

تحليل الاستجابات التي تم جمعها من قياس الرضا

تم تحليل استجابات قياس الرضا للمستفيدين وأصحاب العلاقة، وأظهرت النتائج مستوى رضا مرتفع تجاه خدمات وبرامج الجمعية، مع رضا واضح عن جودة البرامج وحسن التعامل وسهولة الإجراءات. كما تضمنت الاستجابات مقترحات تطويرية شملت زيادة البرامج، وتوسيع الخدمات، وتعزيز التواصل والإعلان. ويؤكد التحليل وجود أثر إيجابي مع أهمية الاستمرار في تحسين الخدمات ورفع كفاءة الأداء.

أبرز المقترحات التطويرية

- زيادة عدد البرامج والمبادرات
- التوسع في الشراكات
- تعزيز الجانب الإعلامي والتسويق
- تطوير آليات قياس الأثر
- تكثيف البرامج النوعية المتخصصة

مستوى الرضا العام

- جميع البرامج حققت نسب رضا تتراوح بين 94% - 100%
- أغلب المؤشرات سجلت تقييم "راضي جداً"
- نسب "غير راضي" منخفضة جداً (غالباً أقل من 3%)



الشكاوى

- لم تسجل شكاوى جوهرية خلال عام 2025
- يدل ذلك على كفاءة إدارة العمليات وجودة المتابعة

أبرز نقاط القوة

- وضوح أهداف البرامج
- جودة التنفيذ والتنظيم
- كفاءة المدربين والمشرفين
- سرعة الاستجابة للاستفسارات
- رضا شركاء النجاح بنسبة قاربت 100%

قادر
QADER

جمعية الشباب للتنمية الذاتية
Youth Association for Self Development

تقييم الأثر

تقييم الأثر على المستفيدين

الأثر السلوكي

- تحسين السلوكيات الإيجابية
- تعزيز روح المبادرة والمشاركة المجتمعية
- زيادة الانتماء والمسؤولية الاجتماعية

الأثر المعرفي

- رفع مستوى الوعي
- تنمية المهارات الشخصية والمهنية
- تعزيز القيم الوطنية والاجتماعية

الاستدامة

- ارتفاع مؤشر الثقة
- رضا مرتفع يعزز استمرارية البرامج
- وجود توصيات تطويرية واضحة قابلة للتنفيذ

الأثر المجتمعي

- تعزيز الشراكات مع الجهات ذات العلاقة
- رفع مستوى الثقة بين الجمعية والمجتمع
- توسيع دائرة التأثير المجتمعي

نتائج قياس الأثر ما يلي:

- ٨٧% من المستفيدين أكدوا استفادتهم المباشرة من البرامج.
- ٧٩% اكتسبوا مهارات جديدة ساعدتهم في حياتهم العملية.
- ٨٢% تحسن مستوى الوعي لديهم في المجالات المستهدفة.
- ٧٦% أوصوا الآخرين بالاستفادة من خدمات الجمعية.
- وجود أثر إيجابي واضح في تنمية قدرات المستفيدين وتحسين جودة حياتهم.



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

لَكُمْ
شكراً
Thank you

قادر
Q A D E R

جمعية الشباب للتنمية الذاتية

Youth Association for Self Development