

تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م



المحتويات

4	مقدمة
5	الملخص التنفيذي
7	منهجية القياس
9	الخدمات - أصحاب المصلحة
10	رضا أصحاب المصلحة
12	النتائج التفصيلية لقياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م
13	أعضاء الجمعية العمومية
15	أعضاء مجلس الإدارة
17	أعضاء اللجان
19	الجهات الإشرافية
21	شركاء النجاح
23	الموردون
25	المستفيدون
28	الداعمون والمانحون
30	الكادر التدريبي
32	الكادر الإرشادي
34	المتطوعون
36	الموظفون
38	أبرز المقترحات
39	نقاط التحسين
40	الخاتمة

مقدمة

يُعد قياس رضا أصحاب المصلحة أحد الأدوات الاستراتيجية الداعمة لصناعة القرار، ووسيلة مهمة لرصد مستوى الأداء المؤسسي، وتحديد فرص التطوير والتحسين.

ويأتي إعداد تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م انطلاقاً من التزام جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي) بتعزيز مبادئ الحوكمة، ورفع مستوى الشفافية، وتحقيق التحسين المستمر في جودة البرامج والخدمات المقدمة..

وقد استندت عملية القياس إلى منهجية منظمة، من خلال استبيانات مخصصة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة، تراعي طبيعة علاقتهم بالجمعية ومستوى تفاعلهم مع خدماتها، مع تحليل النتائج وإجراء مقارنات مرجعية مع نتائج عام 2024م لقياس التطور والتحسين.

وأظهرت النتائج ارتفاعاً في نسب المشاركة، وتحسناً عاماً في مستويات الرضا لدى معظم الفئات، بما يعكس فاعلية التواصل، وجودة الخدمات المقدمة، وفي المقابل برزت بعض فرص التحسين بالجوانب التشغيلية والتنظيمية، بما يساهم في تعزيز تجربة أصحاب المصلحة وتحقيق تطلعاتهم.

ويهدف هذا التقرير إلى عرض نتائج القياس وتحليلها، واستخلاص أبرز الاستنتاجات، بما يدعم استدامة الأداء المتميز، ويعزز الشراكة والثقة المتبادلة بين الجمعية وأصحاب المصلحة بمختلف فئاتهم.

توصيات مجلس الإدارة على
تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م

1. تكثيف الإعلان عن البرامج والخدمات.
2. زيادة البرامج والأنشطة الحضورية.
3. تحسين بيئة العمل الداخلية.

الملخص التنفيذي

شملت عملية القياس عددًا من فئات أصحاب المصلحة من خلال استبيانات مخصصة تراعي طبيعة العلاقة ومستوى التفاعل مع الجمعية.

وأظهرت نتائج القياس تحقيق مستويات رضا مرتفعة لدى غالبية الفئات، حيث بلغ متوسط رضا أصحاب المصلحة الخارجيين (الجهات الإشرافية، شركاء النجاح، الموردون، الداعمون والمانحون) نسبة (93%)، ورضا المستفيدين نسبة (87%)، وأعضاء مجلس الإدارة نسبة (84%)، في المقابل، سجلت بعض الفئات الداخلية رضا أقل، حيث بلغت نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية (77%)، ورضا الموظفين (63%)، مما يشير إلى وجود فرص تحسين في بيئة العمل والدعم التنظيمي.

كما أظهرت النتائج تحسناً في نسب المشاركة مقارنة بالعام السابق لدى معظم الفئات، رغم استمرار محدودية مشاركة بعض الفئات مثل الداعمين والمانحين.

ويؤكد التقرير أن نتائج القياس تمثل مدخلاً مهماً لتحديد أولويات التحسين، وربطها بمؤشرات الأداء الاستراتيجية والخطط التشغيلية، خصوصاً في مجالات تحسين تجربة المستفيد، وتعزيز الرضا الوظيفي، ورفع كفاءة العمليات الداخلية.

منهجية القياس

أولاً: الأهداف

يهدف قياس رضا أصحاب المصلحة إلى التالي:

1. التعرف على مستوى رضا الفئات ذات العلاقة بالجمعية وخدماتها وبرامجها.
2. قياس فاعلية التواصل والشراكة مع أصحاب المصلحة.
3. رصد فرص التحسين ومعالجة الفجوات في الأداء.
4. دعم التخطيط الاستراتيجي وربط النتائج بمؤشرات الأداء المؤسسية.

ثانياً: الفئات

في اختيار الفئات تم مراعاة طبيعة العلاقة ومستوى التأثير والتأثر بأداء الجمعية، وقد شمل القياس

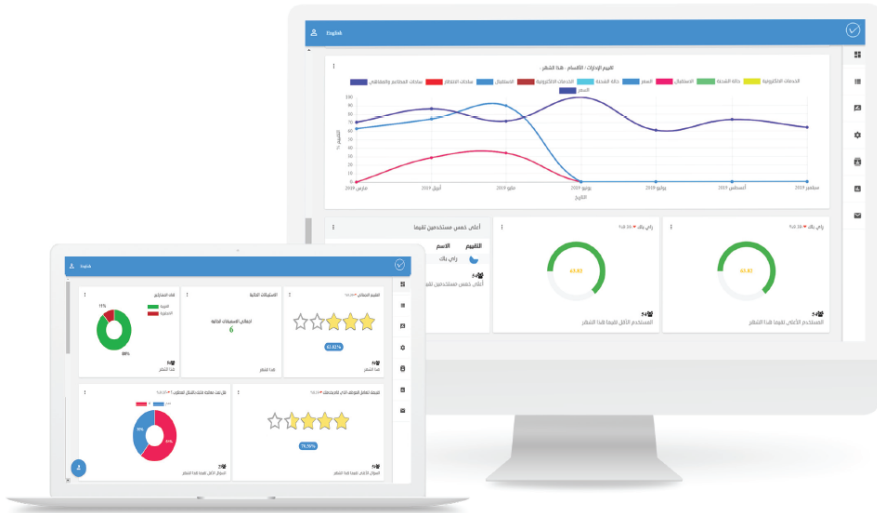
الفئات التالية من أصحاب المصلحة:

1. أعضاء الجمعية العمومية.
2. أعضاء مجلس الإدارة.
3. أعضاء اللجان.
4. الجهات الإشرافية.
5. شركاء النجاح.
6. الموردون.
7. المستفيدون.
8. الداعمون والمانحون.
9. الكادر التدريبي.
10. الكادر الإرشادي.
11. المتطوعون.
12. الموظفون.

منهجية القياس

ثالثاً: أداة القياس:

تم استخدام استبيانات إلكترونية مخصصة لكل فئة من فئات أصحاب المصلحة، وذلك بالاعتماد على منصة "Raiback"، وهي منصة إلكترونية مخصصة في إدارة الاستبيانات وتحليل البيانات واستخلاص النتائج بنماذج إحصائية وتصورات بيانية، وقد صُممت الاستبيانات بما يتناسب مع طبيعة الخدمات المقدمة لكل فئة.



رابعاً: آلية القياس

يتم حساب المتوسطات والنسب المئوية لكل بند من بنود الاستبيان لتحديد مستوى الرضا العام، لكل فئة مستهدفة من خلال منصة "Raiback"، وفق الخطوات التالية:

1. تصميم استبيان مخصص لكل فئة يتضمن محاور مختلفة (مثل جودة الخدمة، وضوح الإجراءات، سرعة الاستجابة، إلخ).
2. إرسال ونشر رابط الاستبيان إلكترونياً للفئة المستهدفة.
3. استخراج النتائج إلكترونياً من المنصة لكل فئة أو خدمة أو برنامج،
4. حساب نسبة رضا أصحاب المصلحة بحساب نسبة متوسط نتائج الفئات المستهدفة.

منهجية القياس

سادساً: آلية جمع البيانات

1. تم توزيع الاستبيانات خلال فترة زمنية محددة عبر قنوات التواصل المعتمدة (البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، روابط إلكترونية).
2. روعي ضمان سرية البيانات وعدم ربط الإجابات بأسماء المشاركين.
3. جرى إرسال تذكيرات دورية لرفع نسبة المشاركة.

سابعاً: تحليل البيانات

1. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وصفية (النسب المئوية، المتوسطات).
2. أُجريت مقارنة نتائج عام 2025م مع نتائج عام 2024م لقياس التحسن أو التراجع.
3. تم تحديد البنود الأعلى والأدنى رضا لكل فئة لاستخلاص الفجوات وفرص التحسين.

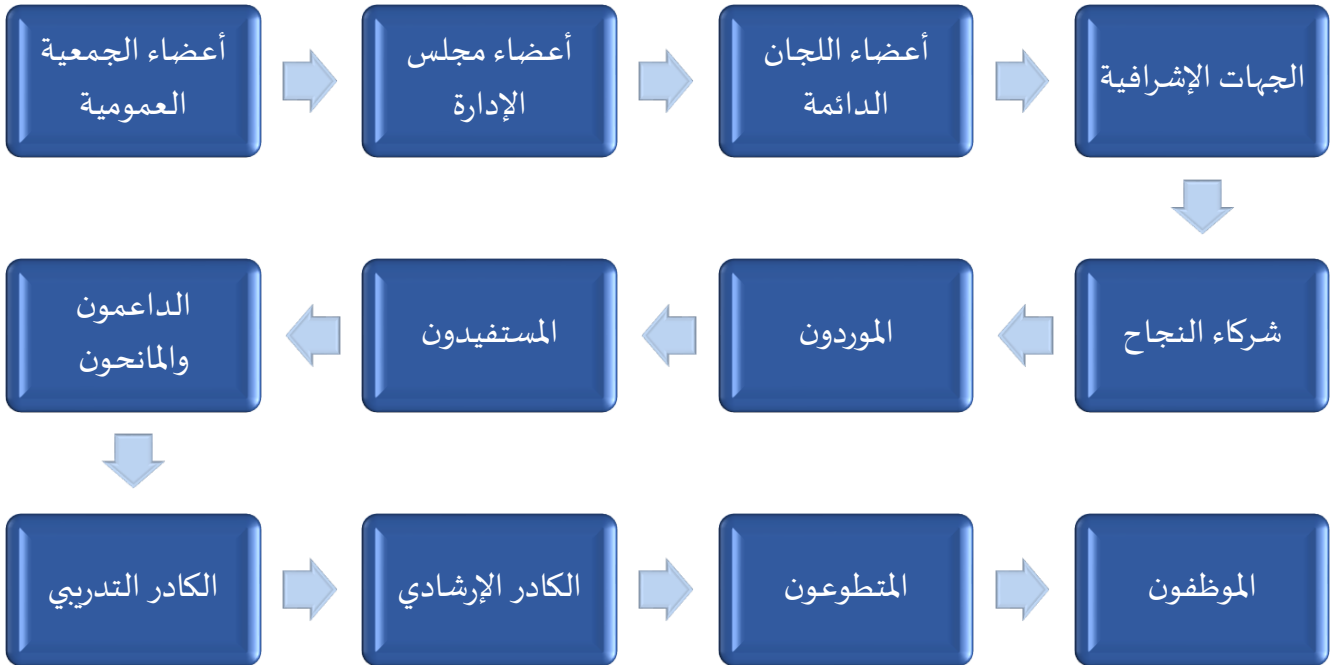
ثامناً: نتائج القياس

1. تم إعداد التحليل والتوصيات بناء على نتائج القياس.
2. ربط مخرجات القياس بمؤشرات الأداء الاستراتيجية والخطط التشغيلية.
3. اعتماد النتائج كمدخل رئيسي في تحديد أولويات التحسين خلال الفترة القادمة

الخدمات



أصحاب المصلحة



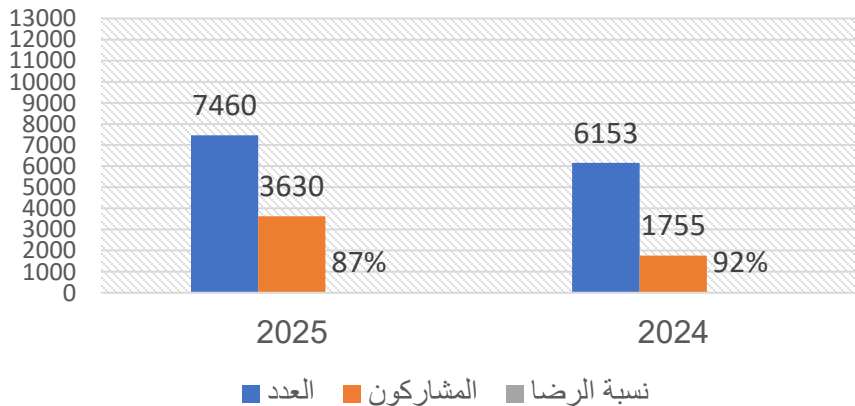
رضا أصحاب المصلحة

تم حساب نسبة رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م من خلال احتساب متوسط نتائج استبيانات قياس رضا الفئات المستهدفة. وقد بلغ عدد المشاركين في عملية القياس (3,630) مشاركاً من أصل (7,460) أي بنسبة مشاركة بلغت (49%)، وبالمقارنة مع العام السابق 2024م، شارك في عملية القياس (1,755) مشاركاً من أصل (6,153) بنسبة مشاركة بلغت (29%)، مما يشير إلى ارتفاع حجم التفاعل لعام 2025م بزيادة قدرها (20,2%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	7,460	3,630	%49	%87
2024م	6,153	1,755	%29	%92

الفئة	العدد		نسبة المشاركة		نسبة الرضا	
	2024م	2025م	2024م	2025م	2024م	2025م
أعضاء الجمعية العمومية	32	32	15	28	%90	%77
أعضاء مجلس الإدارة	--	7	--	6	--	%84
أعضاء اللجان الدائمة	--	11	--	9	--	%92
الجهات الاشرافية	--	4	--	4	--	%90
شركاء النجاح	--	28	--	28	--	%86
الموردون	10	13	1	13	%100	%96
المستفيدون	5,940	7,168	1,655	3,417	%96	%87
الداعمون والمانحون	8	12	2	1	%95	%100
الكادر التدريبي	59	66	33	45	%91	%90
الكادر الإرشادي	25	19	18	12	%94	%85
المتطوعون	56	77	9	45	%96	%92
الموظفون	23	23	22	22	%72	%63

رضا أصحاب المصلحة



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

يلاحظ ارتفاع نسبة مشاركة أصحاب المصلحة من (29٪) في عام 2024م إلى (49٪) في 2025م، ويدل ذلك على تحسن استراتيجيات التواصل، وزيادة الوعي لدى المعنيين من أصحاب المصلحة بأهمية المشاركة في عملية القياس.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من ارتفاع نسبة المشاركة في عملية القياس إلا أن نسبة الرضا العامة بالمقارنة بعام 2024م شهدت انخفاضاً من (92٪) إلى (87٪)، مما يشير إلى وجود بعض التحديات، إضافة إلى إدراج فئات إضافية من أصحاب المصلحة ضمن الفئات المستهدفة في عام 2025م والتي لم تكن ضمن نطاق القياس في عام 2024م.

الاستنتاجات:

- تطور مستوى التفاعل والمشاركة من أصحاب المصلحة.
- ارتفاع في معدلات الرضا لعدة فئات معنية يعكس كفاءة الجمعية في تلبية التوقعات،
- وجود فرص تحسينية لبعض النواحي التشغيلية التي تؤثر في التقييم العام.

التوصيات:

- تعزيز ثقافة المشاركة في قياس الرضا من خلال توضيح أثر نتائج الاستبيانات على تطوير الخدمات واتخاذ القرار.
- تحليل البنود التي سجلت نسب رضا أقل من المتوسط، ووضع خطط تحسين تشغيلية لمعالجتها.
- تطوير آليات إدارة العلاقة مع الشركاء والداعمين، بما يعزز الاستفادة وضمان استمرارية التعاون طويل المدى.
- استخدام نتائج القياس كمدخل لتحسين بيئة العمل وتعزيز الانتماء المؤسسي.

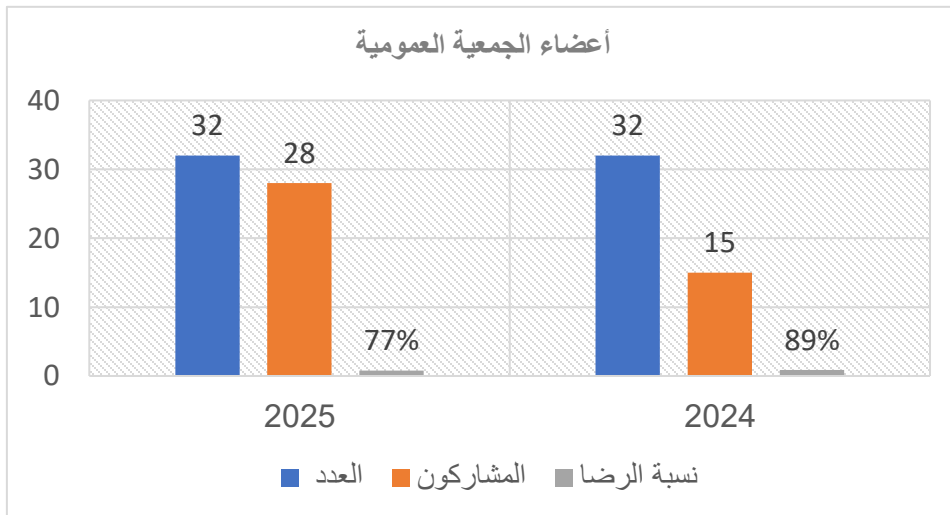
النتائج التفصيلية
لقياس رضا أصحاب المصلحة
لعام 2025م

أعضاء الجمعية العمومية

تم قياس نسبة رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2025م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (28) عضواً من أصل (32) عضواً بنسبة بلغت (88%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (77%)، وبالمقارنة مع العام 2024م شارك في الاستبيان (15) عضواً فقط من أصل (32) عضواً بنسبة بلغت (47%)، وبلغت نسبة الرضا لعام 202م (89%)، أي أن هناك انخفاضاً عن العام الماضي بنسبة (12%) على الرغم من ارتفاع عدد المشاركين.

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	32	28	88%	77%
2024م	32	15	47%	89%

قياس رضا أعضاء الجمعية العمومية لعام 2025م	
النسبة الرضا	البند
83%	ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته السابقة
80%	ما رأيك بأداء مجلس الإدارة في دورته الحالية
80%	كيف ترون أداء الجمعية لرسالتها في التنمية الأسرية بصفة عامة
75%	تقييمكم لاجتماعات الجمعية العمومية، وانعقادها بانتظام
70%	تقييمكم لتواصل الجمعية وإطلاعكم على الأخبار المهمة



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

من الملاحظ أن نسبة مشاركة أعضاء الجمعية العمومية قد ارتفعت من (47%) في عام 2024م إلى (88%) في عام 2025م، ويعد هذا تحسُّناً ملموساً يعكس التفاعل الداخلي لأعضاء الجمعية العمومية، وفعالية الجمعية في تحفيز المشاركة.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من ارتفاع عدد المشاركين إلا أن متوسط الرضا انخفض بنسبة بلغت 12% ويعد الانخفاض مقبولاً في سياق ارتفاع عدد المشاركين، مما يدل على التنوع في الآراء.

الاستنتاجات:

- زيادة نسبة المشاركة دليل على نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعالة مع أعضاء جمعيتها العمومية.
- انخفاض نسبة الرضا يوضح صورة أكثر شمولية نتيجة التمثيل الأكبر في العينة المستجيبة.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدف الاستراتيجي (تحقيق رضا أصحاب المصلحة)

التوصيات:

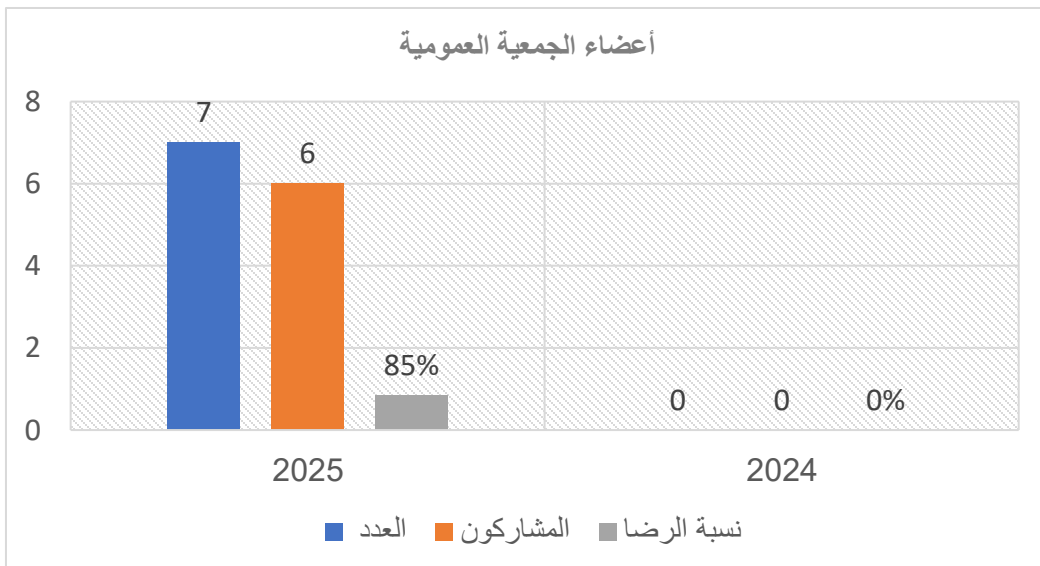
- تعزيز آليات التواصل مع أعضاء الجمعية العمومية بما يرفع مستوى المشاركة وفاعلية الحضور.
- تطوير أساليب عرض التقارير ونتائج الأداء لضمان وضوح المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- الاستفادة من ملاحظات الأعضاء في التحسين والتطوير.

أعضاء مجلس الإدارة

تم قياس نسبة رضا أعضاء مجلس الإدارة لعام 2025م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (6) أعضاء من أصل (7) أعضاء بنسبة بلغت (86%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (85%)، وحيث لم تكن هذه الفئة ضمن المستهدف لعام 2024م فإنه لم تسجل نتائج للمقارنة.

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	7	6	86%	85%
2024م	--	--	--	--

قياس رضا أعضاء مجلس الإدارة لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
92%	ما مدى رضاكم عن فعالية التواصل وجودته بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة؟
92%	ما مدى رضاكم عن فعالية اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة ودورها في دعم القرار؟
83%	كيف تقيمون انتظام اجتماعات مجلس الإدارة وملاءمة جدول أعمالها لمتابعة شؤون الجمعية
83%	ما مدى رضاكم عن جودة ووضوح التقارير الإدارية والمالية المقدمة لمجلس الإدارة
79%	ما رأيكم بأداء الإدارة التنفيذية ومدى التزامها بتنفيذ توجهات واستراتيجيات الجمعية
79%	كيف تقيمون مستوى جودة البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية وأثرها على المستفيدين



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

بلغت نسبة مشاركة أعضاء مجلس الإدارة لعام 2025م (86%)، وتعد نسبة المشاركة مرتفعة في عملية قياس الرضا.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من ارتفاع عدد المشاركين إلا أن نسبة الرضا بلغت (85%)، وتعد النسبة المتحققة مقبولة نظراً لارتفاع عدد المشاركين وتباين الآراء نحو الأداء المتحقق.

الاستنتاجات:

- نسبة الرضا العام المتحققة تؤكد جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- انخفاض نسبة الرضا الطفيف لا يعكس تراجعاً، بل يوضح صورة أكثر شمولية نتيجة التمثيل الأكبر في العينة المستجيبة.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدف الاستراتيجي (تحقيق رضا أصحاب المصلحة)

التوصيات:

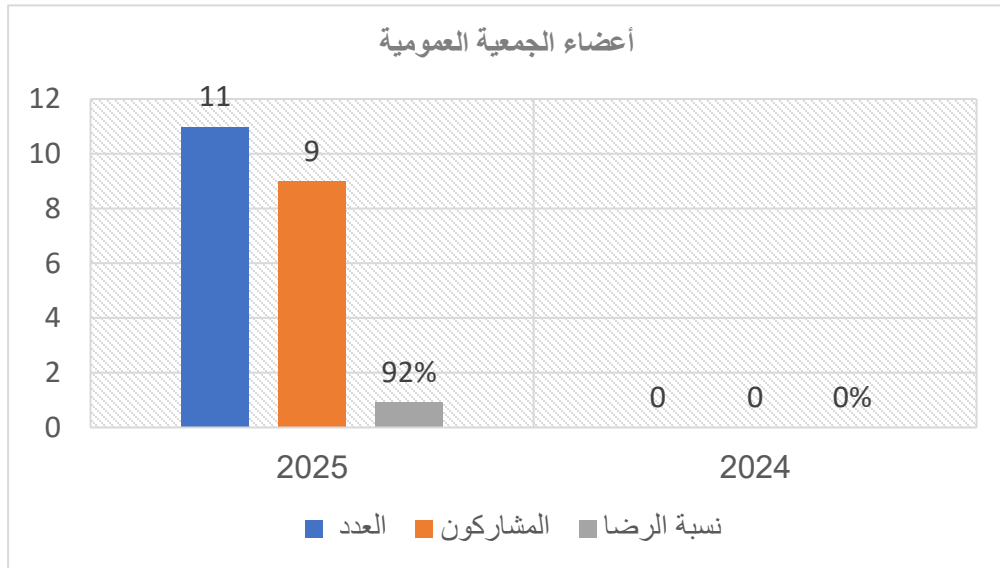
- تعزيز التنسيق بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لضمان وضوح الأدوار وسرعة التنفيذ.
- تطوير آلية متابعة تنفيذ قرارات المجلس.

أعضاء اللجان

تم قياس نسبة رضا أعضاء اللجان لعام 2025م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (9) أعضاء من أصل (11) عضواً بنسبة بلغت (82%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (92%)، وحيث لم تكن هذه الفئة ضمن المستهدف لعام 2024م فإنه لم تسجل نتائج للمقارنة.

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	11	9	82%	92%
2024م	--	--	--	--

قياس رضا أعضاء اللجان الدائمة لعام 2025م	
البند	نسبة الرضا
مهام اللجنة واضحة ومحددة بدقة؟	94%
كيف تقيّم مستوى التواصل مع إدارة الجمعية فيما يخص أعمال اللجنة؟	94%
هل تستجيب الإدارة بسرعة لاحتياجات اللجنة واستفساراتها؟	94%
ما مدى رضاك العام عن مشاركتك في هذه اللجنة؟	89%
يوفر مجلس الإدارة دعماً كافياً لأعمال اللجنة؟	86%



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

يلاحظ أن نسبة مشاركة أعضاء اللجان متقدمة حيث بلغت (82%)، كما تعد هذه المشاركة الأولى في قياس رضا أصحاب المصلحة حيث لم تكن ضمن المستهدف لعام 2024م.

نسبة الرضا العامة:

بلغت نسبة الرضا (92%)، ويعد ذلك مؤشراً إيجابياً يعكس مدى رضا أعضاء اللجان عن دعم مجلس الإدارة لهم.

الاستنتاجات:

- ارتفاع نسبة الرضا العام تعكس مستوى رضا عن أداء الجمعية ومجلس الإدارة والدعم المقدم لهم.
- ارتفاع العدد المشارك في عملية قياس الرضا دلالة على الوعي بأهمية عملية القياس.
- بناء قنوات تواصل فعّالة مع أعضاء اللجان، بما يساهم في تعزيز المشاركة والتفاعل.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدف الاستراتيجي (تحقيق رضا أصحاب المصلحة)

التوصيات:

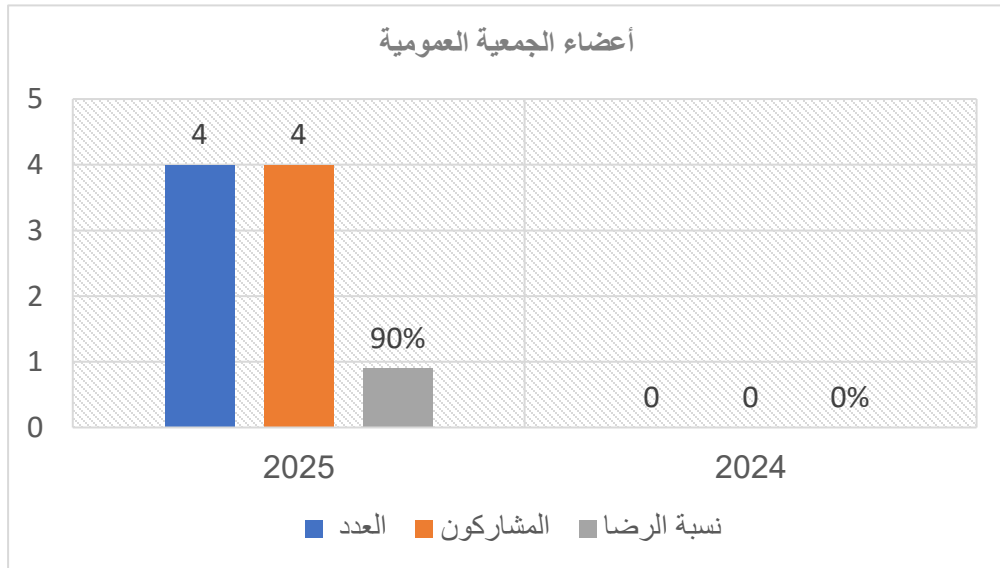
- دعم استمرارية عمل اللجان من خلال وضوح الصلاحيات وتكامل الأدوار.
- توفير الموارد اللازمة لتمكين اللجان من أداء مهامها بكفاءة.
- تحفيز أعضاء اللجان على تقديم مقترحات تطويرية تعزز جودة الأداء المؤسسي.

الجهات الإشرافية

قياس نسبة رضا الجهات الإشرافية لعام 2025م وذلك باحتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، نجد أن نسبة الرضا بلغت (90%)، حيث شارك في الاستبيان (4) ممثلين للجهات الإشرافية.

العامة	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	4	4	%100	% 90
2024م	--	--	--	--

قياس رضا الجهات الإشرافية لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
% 100	تلتزم أسرتي بالأنظمة والتعليمات المنظمة لعمل القطاع غير الربحي؟
% 100	تلتزم أسرتي بتقديم التقارير المطلوبة في المواعيد المحددة؟
% 88	ما مدى رضاكم عن أداء أسرتي وتعاونها مع الجهة الإشرافية؟
% 81	كيف تقيمون مستوى الأثر المجتمعي لبرامج أسرتي؟
% 81	تسعى أسرتي لتطوير خدماتها بشكل مستمر؟



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

تم قياس رضا الجهات الإشرافية للمرة الأولى هذا العام، حيث شهدت عملية القياس مشاركة وتفاعلاً إيجابياً، بما يعكس قوة التواصل مع تلك الجهات، ويؤكد تمتع الجمعية بسمعة جيدة ومستوى عالي من الثقة لديها.

نسبة الرضا العامة:

بلغت نسبة الرضا العامة (90%) وتدل النسبة المتحققة على تحقيق الجمعية لمتطلبات تلك الجهات، والتزامها بالأنظمة، إضافة إلى جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية لمستفيديها.

الاستنتاجات:

- المشاركة دليل على نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعّالة مع الجهات الإشرافية.
- ارتفاع نسبة الرضا العام يؤكد جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدف الاستراتيجي (تحقيق رضا أصحاب المصلحة)

التوصيات:

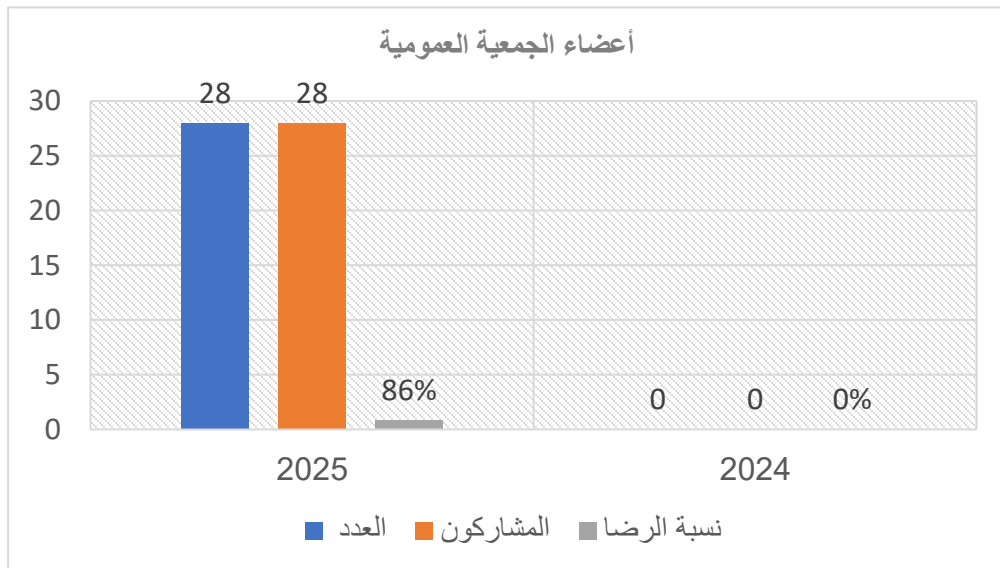
- الاستمرار في الالتزام بالمتطلبات النظامية وتعزيز الشفافية في التقارير.
- تعزيز قنوات التواصل والتقارير الدورية مع الجهات الإشرافية لإبراز مستوى الامتثال والإنجاز.
- الاستفادة من التغذية الراجعة في تحسين الأداء وجودة الخدمات.
- توظيف مستويات الرضا المرتفعة في تعزيز السمعة المؤسسية للجمعية.

شركاء النجاح

شارك في الاستبيان (28) من أصل (28)، أي أن نسبة المشاركة (100%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (86%)، ولأن هذه الفئة مستحدثة ولم تكن ضمن المستهدف لعام 2024م، فإنه لم تكن هناك نتائج للمقارنة.

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	28	28	%100	% 86
2024م	--	--	--	--

قياس رضا شركاء النجاح لعام 2025م	
البند	نسبة الرضا
كيف تقيمون أثر البرامج المشتركة التي تم تنفيذها بالتعاون مع أسرتي؟	% 90
ما مدى رضاكم عن تجربتكم في الشراكة مع أسرتي؟	% 88
ما مدى رضاكم عن النتائج التي تحققت من الشراكة مع أسرتي؟	% 86
إلى أي مدى كانت أهداف الشراكة مع أسرتي واضحة ومحددة؟	% 80



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

بلغت نسبة مشاركة شركاء النجاح (الشركاء الاستراتيجيين، الجهات والأفراد الاعلاميون) (100%)، ويعد هذا مؤشراً إيجابياً على التفاعل مع الجمعية، ورغبةً في بناء علاقات ممتدة معها.

نسبة الرضا العامة:

على الرغم من أن المشاركة تعد الأولى وليس هناك سابق مشاركة خلال الأعوام السابقة في عملية قياس الرضا، إلا أن نسبة الرضا تعد مرتفعة حيث بلغت (86%)

الاستنتاجات:

- ارتفاع نسبة المشاركة دليل على نجاح الجمعية في بناء قنوات تواصل فعّالة مع الأطراف المعنية.
- نسبة الرضا العام متقدمة مما يؤكد جودة ثابتة للخدمات التي تقدمها الجمعية.
- الانخفاض الطفيف في نسبة الرضا لا يعكس تراجعاً، بل يوضح صورة أكثر شمولية نتيجة التمثيل الأكبر في العينة المستجيبة.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدفين الاستراتيجيين (تحقيق رضا أصحاب المصلحة، تفعيل وبناء الشراكات الاستراتيجية)

التوصيات:

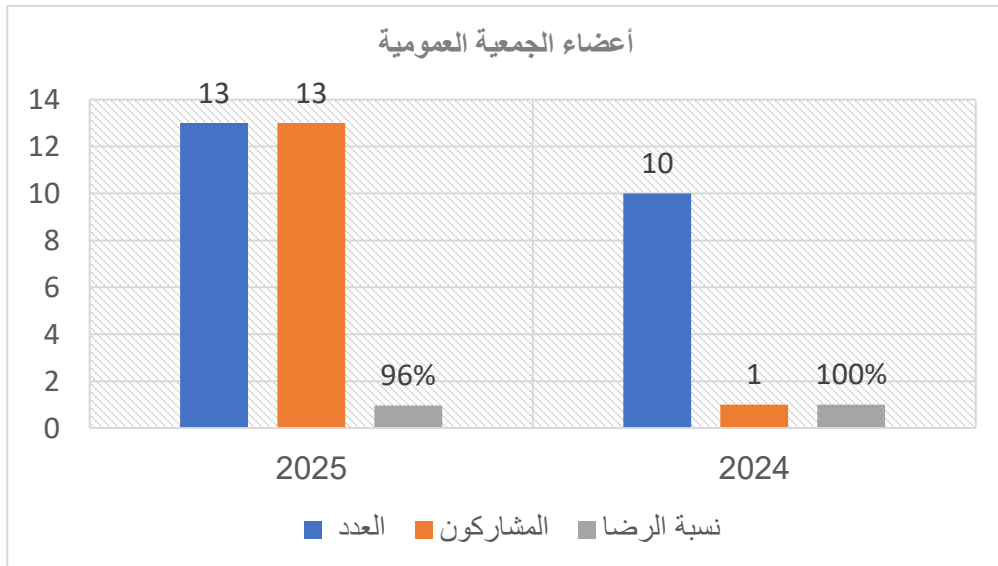
- تطوير نماذج الشراكات الاستراتيجية بما يحقق قيمة مضافة مستدامة.
- تعزيز إشراك الشركاء في التخطيط والتقييم وقياس الأثر.
- توثيق نتائج الشراكات والاستفادة منها في توسيع نطاق التعاون.
- استثمار مستويات الرضا المرتفعة في توسيع قاعدة الشراكات الاستراتيجية.

الموردون

تم قياس نسبة رضا الموردون لعام 2025م من خلال احتساب متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك في الاستبيان (13) مورداً من أصل (13) بنسبة بلغت (100%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا العام (96%)، وبالمقارنة مع العام 2024م شارك في الاستبيان عضو واحد فقط من أصل (10) بنسبة بلغت (10%)، وبلغت نسبة الرضا العامة لديهم (96%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	13	13	100%	96%
2024م	10	1	10%	100%

قياس رضا الموردون لعام 2025م	
البند	نسبة الرضا
كيف تقيم سرعة الاستجابة لطلباتكم وطريقة التواصل معكم	98%
ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية "أسرتي"	98%
كيف تقيمون التزام الجمعية بالبنود المتفق عليها	92%



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

من الملاحظ أن نسبة مشاركة الموردون قد ارتفعت من (10%) في عام 2024م إلى (100%) في عام 2025م، ويعد هذا تحسناً ملموساً يعكس تطوراً في تفاعل الموردين مع الجمعية.

نسبة الرضا العامة:

يلاحظ ارتفاع متوسط نسبة الرضا حيث بلغت (96%) وتعكس النسبة المتحققة مدى رضا الموردون عن الجمعية وتعاملاتهم معها.

الاستنتاجات:

- زيادة نسبة المشاركة مقارنة بالعام السابق، مما يعكس ثقة الموردين في الجمعية ونجاحها في بناء علاقات متميزة ومستدامة معهم،
- مؤشر إيجابي على مستوى التعاون والدعم و الإجراءات المتبعة في التعامل معهم.

التوصيات:

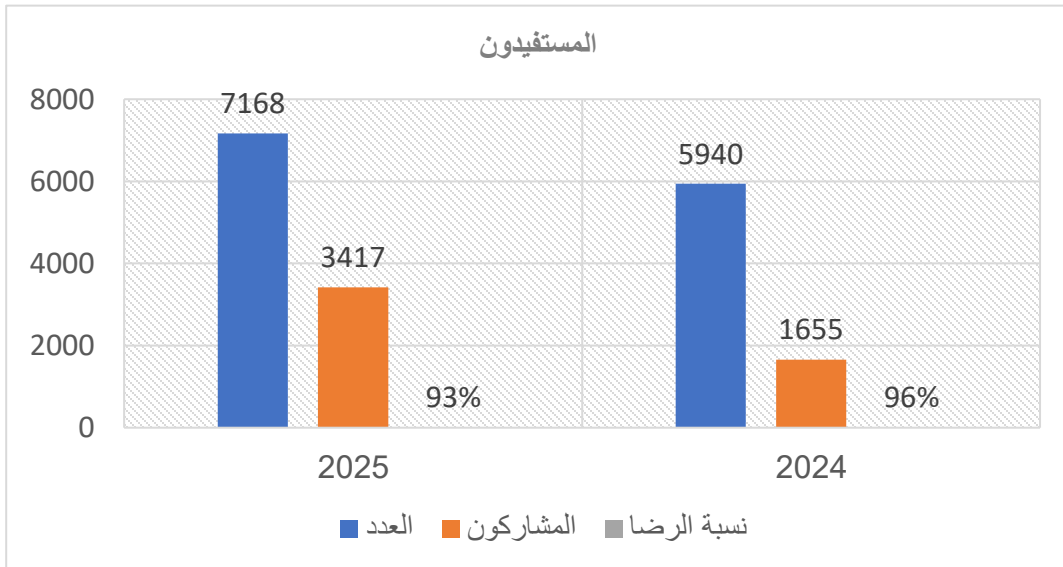
- استمرار تعزيز التواصل مع الموردين لضمان جودة الخدمات واستمراريتها.
- بناء علاقات طويلة المدى مع الموردين المتميزين وفق معايير أداء واضحة.
- تطوير آلية تقييم دوري للموردين لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

المستفيدون

تم احتساب نسبة رضا المستفيدين من خلال متوسط نتائج استبيانات قياس الرضا عن تنفيذ البرامج التأهيلية والأسرية، والدعم المادي، وخدمات الإرشاد، حيث بلغت (93%)، وقد شارك في تعبئة الاستبيانات لعام 2025م عدد (3417) مستفيد/ة من أصل (7168) مستفيد/ة بنسبة مشاركة بلغت (48%).
وبمقارنة النتائج مع عام 2024م، يتضح أن عدد المشاركين لعام 2024م بلغ (1655) مستفيد/ة من أصل (5940) مستفيد/ة، وبنسبة رضا عامة بلغت (96%). مما يشير إلى تحسن ملحوظ في نسبة المشاركة، وتقارب في نسبة الرضا المتحققة.

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	7168	3417	48%	93%
2024م	5940	1655	28%	96%

الخدمة	العدد		المشاركون		نسبة الرضا	
	2024م	2025م	2024م	2025م	2024م	2025م
البرامج الأسرية	1198	2922	416	1664	98%	95%
تأهيل المقبلين على الزواج	1709	1329	976	772	97%	99%
إعانة المقبلين على الزواج	934	867	56	300	95%	87%
الإرشاد الأسري	2099	2050	207	681	92%	91%



المستفيدون

قياس رضا المستفيدين من تأهيل المقبلين على الزواج لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
%98	إسهام محتوى اللقاء في إثراء معرفتي ومهاراتي
%98	أداء المدرب بوجه عام في اللقاء
%98	ما رأيك بأداء منسق البرنامج في المساعدة والتواصل
%96	مناسبة مكان إقامة اللقاء

قياس رضا المستفيدين من إعانة المقبلين على الزواج لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
% 86	سهولة التقديم على الإعانة
% 86	مدى سهولة إجراء استلام الإعانة
% 89	مدى رضاك عن الجمعية بشكل عام

قياس رضا المستفيدين من البرامج الأسرية لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
% 95	إسهام محتوى اللقاء في إثراء معرفتي ومهاراتي
% 96	أداء المدرب بوجه عام في اللقاء
% 95	رأيك بأداء منسق البرنامج في المساعدة والتواصل
% 98	مناسبة مكان إقامة اللقاء

قياس رضا المستفيدين من الإرشاد الأسري لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
%93	ما رأيك في أسلوب تعامل الموظف المختص معك
% 92	ما رأيك في سهولة إجراءات طلب الاستشارة
%93	ما مدى رضاك عن المرشد الأسري؟
% 93	ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة لك وهل تشعر بالفائدة

التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

شهدت نسبة مشاركة المستفيدين نموًا ملحوظًا، حيث ارتفعت من (28%) بعدد (1655) مشارك في عام 2024م إلى (48%) بعدد (3417) مشارك في عام 2025م، مما يعكس تحسناً في فعالية أدوات التواصل والمتابعة، وارتفاع مستوى وعي المستفيدين بأهمية التقييم والمشاركة في تطوير الخدمات.

نسبة الرضا العامة:

حققت نسبة الرضا العامة لدى المستفيدين انخفاضاً طفيفاً من (96%) إلى (93%)، مع بقاء مستوى الرضا ضمن المعدلات المرتفعة، مما يعكس استمرار جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية، وتنوع البرامج وتلبية تطلعات المستفيدين.

الاستنتاجات:

- تفاعل المستفيدين مع أدوات التقييم يعد مؤشراً إيجابياً على قوة العلاقة بين الجمعية والمستفيدين.
- حرص الجمعية على استقراء آراء مستفيديها والعمل على التحسين والتطوير.
- انخفاض نسبة الرضا العام عن العام الماضي يعد مؤشراً صحياً بسبب زيادة الشريحة المشاركة في عملية القياس لا سيما أن المشاركون يمثلون (48%) بعدد (3417) مشارك.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الأهداف الاستراتيجية ذات العلاقة بجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (تأهيل ودعم المقبلين على الزواج، دعم الاستقرار للأسر الناشئة، رفع الوعي الأسري في المجتمع، تقديم خدمات الإرشاد الأسري).

التوصيات:

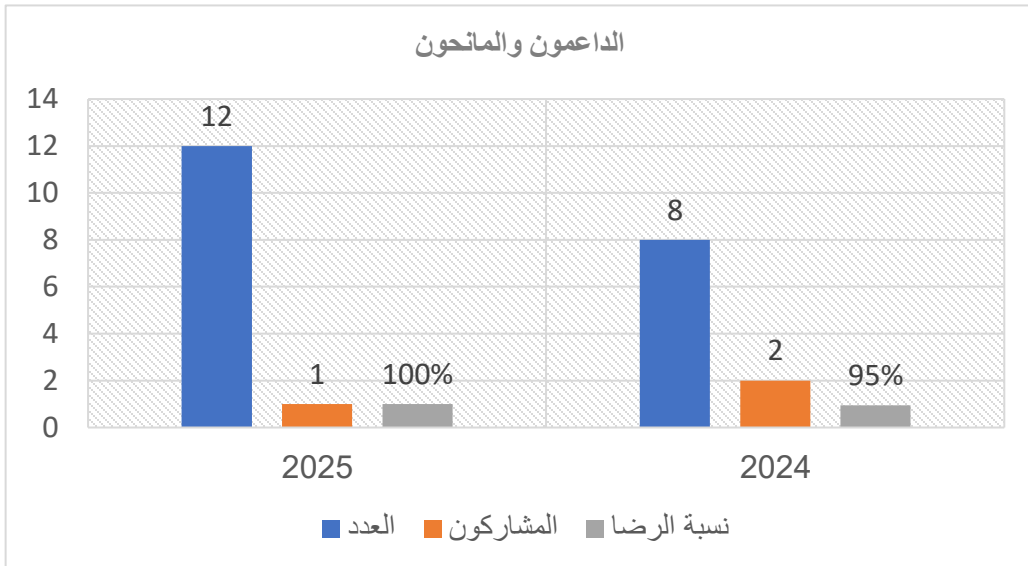
- الاستمرار في تطوير البرامج والخدمات وفق احتياجات المستفيدين ونتائج القياس.
- تحسين تجربة المستفيد بما يرفع مستوى الرضا ويعزز الأثر المجتمعي.
- توظيف نتائج القياس في تصميم برامج أكثر كفاءة وأثراً.

الداعمون والمانحون

شارك في عملية قياس الرضا جهة واحدة من أصل (12) بنسبة رضا (100%) بنسبة بلغت (8%)، وبالمقارنة مع العام 2024م، شارك في الاستبيان (2) جهة من أصل (8) جهات بنسبة بلغت (25%)، بلغت نسبة الرضا العامة لديهم (95%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025	12	1	8%	100%
2024	8	2	25%	95%

قياس رضا الداعمين والمانحين لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
100%	كيف تقيمون التزام الجمعية بالبنود المتفق عليها
100%	كيف تقيم التغطية الإعلامية لدعمكم
100%	مستوى الشفافية في تقارير البرامج ومشاريع الجمعية
100%	التواصل معكم بعد الحصول على الدعم والرعاية
100%	ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

انخفض عدد المشاركين في العملية التقييمية من (2) داعمين في 2024م إلى (1) فقط في 2025م، رغم أن نسبة الرضا ارتفعت إلى (100%)، ويشير عدد المشاركة إلى وجود تحديات في التفاعل من قبل الداعمين، إضافة إلى التحول الذي حصل باستقبال الدعم من المنصات الداعمة، مما يستدعي ضرورة مراجعة آليات إشراك الداعمين في تقييم الأداء.

نسبة الرضا العامة:

ارتفعت نسبة الرضا من 95% إلى 100%، مع انخفاض شديد في عدد المشاركين، ولأن المشاركين في التقييم جهة واحدة فقط فإن العينة تعتبر غير ممثلة.

الاستنتاجات:

- التراجع في عدد الداعمين المشاركين يؤكد الحاجة لمراجعة وتطوير قنوات التواصل وآليات إشراكهم في التقييم.
- وضع آليات تضمن مشاركة أكبر عدد أكبر من الجهات المانحة والداعمين في عمليات القياس.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الأهداف الاستراتيجية (تحقيق رضا أصحاب المصلحة، تنمية وتنويع مصادر الدخل).

التوصيات:

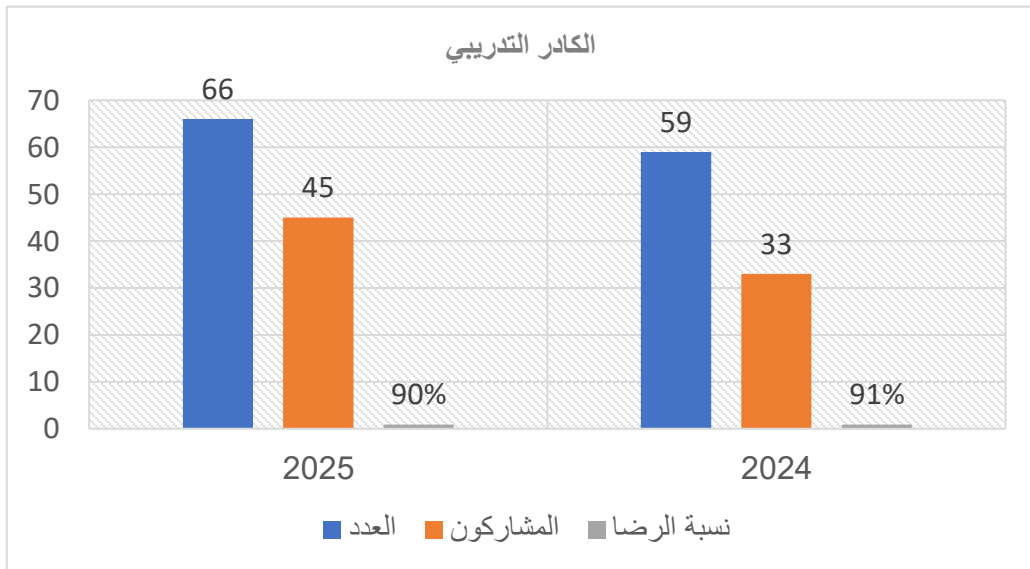
- تعزيز مستوى الشفافية في تقارير الدعم وأثره.
- تطوير آليات التواصل مع الداعمين بما يساهم في تحفيزهم وتعزيز استدامة دعمهم للجمعية.
- توسيع قاعدة الداعمين من خلال إبراز النتائج الإيجابية وربطها بالأثر المجتمعي.

الكادر التدريبي

تفاعل الكادر التدريبي مع الاستبانات المرسله إليهم من قبل الجمعية لعام 2025م حيث شارك (45) مدرب/ة من أصل (66) مدرب/ة ونسبة مشاركة قدرها (69%)، كما بلغ متوسط نسبة الرضا وفقاً لنتائج بنود الاستبيان (90%)، وبالمقارنة مع عام 2024م فقد شارك (33) مدرب/ة من أصل (59) مدرب/ة بنسبة بلغت (56%)، وبلغت نسبة الرضا لديهم (91%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	66	45	69%	90%
2024م	59	33	56%	91%

قياس رضا الكادر التدريبي لعام 2025م	
النسبة الرضا	البند
93%	تفاعل المنسق أثناء تنفيذ البرنامج
93%	التنسيق المبكر مع المدرب/ة
92%	ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي
89%	مناسبة تجهيزات القاعة والخدمات المتوفرة
89%	مناسبة مستوى الضيافة
88%	قدرة المنسق على التعامل مع الحالات الطارئة
88%	مناسبة مكان إقامة اللقاء



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

ارتفاع نسبة المشاركة من (56%) في 2024م إلى (69%) فيعام 2025م ، مما يشير إلى زيادة التفاعل من قبل الكادر التدريبي، إضافة إلى تعزيز ثقة الكادر التدريبي في آلية الاستبيان كوسيلة للتعبير عن آرائهم.

نسبة الرضا العامة:

رغم ارتفاع المشاركة إلا ان نسبة الرضا لم تتأثر كثيراً حيث انخفضت من (91%) إلى (90%)، وقد يعود ذلك إلى زيادة عدد المشاركين في التقييم. إضافة إلى وجود تنوع آراء أكبر.

الاستنتاجات:

- نجاح الجمعية في تعزيز مشاركة الكادر التدريبي في علميات التقييم.
- الانخفاض الطفيف في نسبة الرضا يُعد فرصة لتحسين الجوانب التنظيمية.
- توفر بيئة تدريب جاذبة مما يعد مؤشراً إيجابياً على الاستمرارية.

التوصيات:

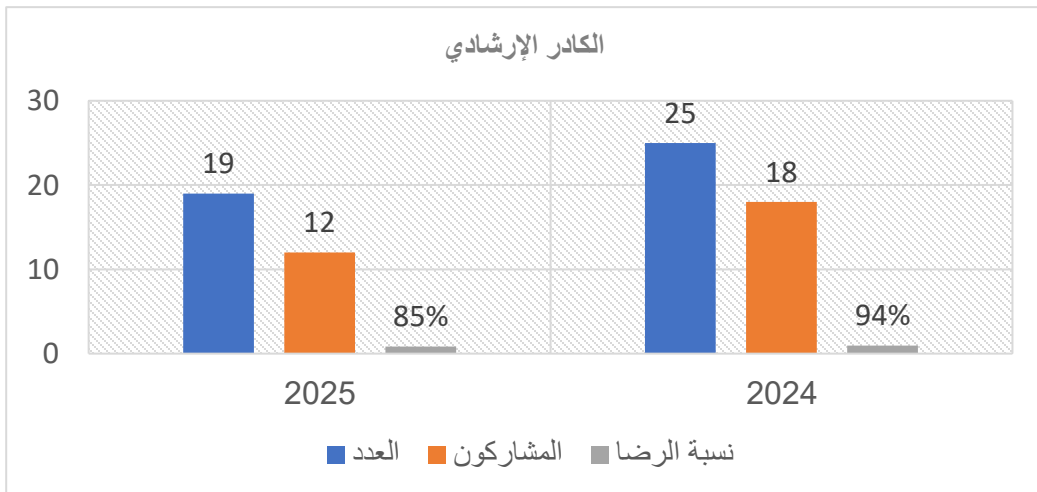
- تحسين بيئة التدريب والدعم اللوجستي المقدم للكادر التدريبي.
- الاستثمار في تطوير القدرات المهنية ورفع جودة المحتوى التدريبي.
- تعزيز المشاركة في قياس الرضا والاستفادة من نتائجه في التحسين.

الكادر الإرشادي

شارك في عملية قياس الرضا لعام 2025م (12) مرشدة/ة من أصل (19) مرشدة/ة بنسبة بلغت (63%)، بينما في عام 2024م شارك (18) مرشدة/ة من أصل (25) مرشدة/ة بنسبة بلغت (72%)، أما عن نسبة الرضا فإنه وفقاً لنتائج بنود الاستبيان بلغت (85%)، محققة انخفاضاً عن العام 2024م حيث بلغت نسبة الرضا العامة لديهم (94%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	19	12	63%	85%
2024م	25	18	72%	94%

قياس رضا الكادر الإرشادي لعام 2025م	
نسبة الرضا	البند
94%	تفاعل منسق مركز الإرشاد مع المرشد الأسري
94%	مناسبة الجدول الشهري للكادر الإرشادي بالمركز
92%	ما مدى رضاكم بصفة عامة عن تجربتكم مع جمعية أسرتي
90%	فاعلية التواصل مع مركز الإرشاد الأسري بالجمعية
90%	مناسبة المكان لتقديم الخدمة
90%	مناسبة وقت تقديم الخدمة
81%	مناسبة قنوات تقديم الاستشارات الأسرية
75%	مناسبة الضيافة المقدمة
65%	مناسبة المقابل المالي نظير تقديم الخدمة



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

انخفضت نسبة مشاركة أعضاء الكادر الإرشادي من (72%) إلى (63%)، وذلك نتيجةً لانخفاض العدد الإجمالي لأعضاء الكادر الإرشادي حيث انخفض العدد عن العام 2024م بواقع (6) مرشدة، كذلك انخفاض العدد الإجمالي للمشاركين في عملية قياس الرضا، ففي عام 2024م شارك (18) مرشدة أما في عام 2025م شارك (12) مرشدة.

نسبة الرضا العامة:

انخفضت نسبة الرضا بفارق (10%) عن العام 2024م حيث بلغت لعام 2025م (85%) بينما بلغت في عام 2024م (94%)، مما يشير إلى وجود تباينات في تقييم الأداء والخدمات الداعمة الأمر الذي يستحق الدراسة لتعزيزها.

فيما يتعلق بانخفاض عدد الكادر الإرشادي، فإن تراجع العدد من 25 إلى 18 مرشدة، ناتج عن إعادة هيكلة الكادر الإرشادي وفق شروط ومتطلبات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

الاستنتاجات:

- انخفاض معدلات الرضا العامة مما يؤكد على ضرورة تحليل النتائج وإصدار التوصيات اللازمة.
- انخفاض العدد الإجمالي للكادر الإرشادي مما يستوجب العمل على استقطاب خبراء في مجال الإرشاد الأسري لضمان استدامة وجودة الأداء.

التوصيات:

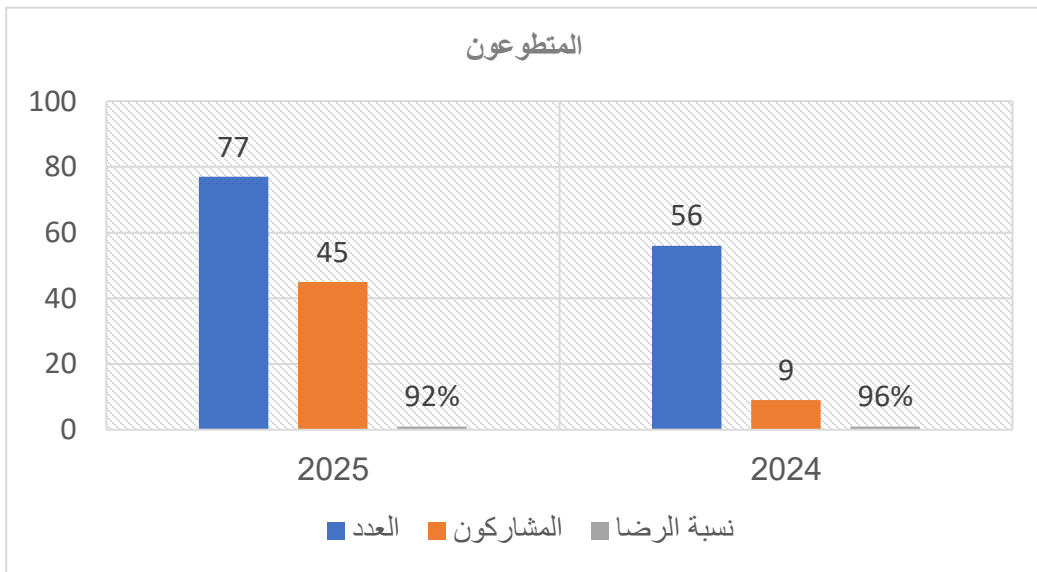
- دعم استقرار الكادر الإرشادي وتوفير الموارد البشرية اللازمة.
- تطوير التنظيم الإداري والمهني لرفع كفاءة تقديم الخدمات الإرشادية.
- معالجة البنود ذات الرضا الأقل ضمن خطة تحسين مرحلية.

المتطوعون

تفاعل المتطوعين مع الاستبيانات المرسله إليهم من قبل الجمعية لعام 2025م حيث شارك (45) متطوع/ة من أصل (77) بنسبة بلغت (58%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا لديهم (92%)، وبالمقارنة مع عام 2024م شارك (9) متطوع/ة من أصل (56) بنسبة بلغت (16%) وبلغت نسبة الرضا العام لديهم (96%).

العام	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025	77	45	58%	92%
2024	56	9	16%	96%

قياس رضا المتطوعون لعام 2025م	
البند	نسبة الرضا
مدى تعاون الموظف/ة معك	94%
اهتمت الجمعية بتوفير الاحتياجات اللازمة لي كمتطوع/ة	92%
مدى رضاك عن بيئة العمل	92%
المهام التي أسندت لي واضحة	91%



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

ارتفاع ملحوظ في نسبة مشاركة المتطوعين في الاستبيان من (16%) لعام 2024م إلى (58%) لعام 2025م، مما يشير إلى تحسن قنوات التواصل مع المتطوعين، وزيادة تفاعل المتطوعين واهتمامهم بتقديم الملاحظات.

نسبة الرضا العامة:

يلاحظ انخفاض نسبة الرضا حيث بلغت (92%) في حين بلغت لعام 2024م (96%)، وأن زيادة عدد المشاركين لعام 2025م يعطي صورة إيجابية لتفاعل المتطوعين مع عملية قياس لرضا، كما أن انخفاض نسبة الرضا قد يُعزى إلى ارتفاع عدد المشاركين في التقييم أو نواحي تنظيمية أو إدارية أثرت على تجربة بعض المتطوعين.

الاستنتاجات:

- نجاح الجمعية في رفع مستوى المشاركة في تقييم الرضا بين المتطوعين.
- معدلات الرضا لا تزال مرتفعة، ما يعكس بيئة داعمة ومحفزة للعمل التطوعي.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الهدفين الاستراتيجيين (استقطاب وتفعيل المتطوعين، تحقيق صورة ذهنية إيجابية،)

التوصيات:

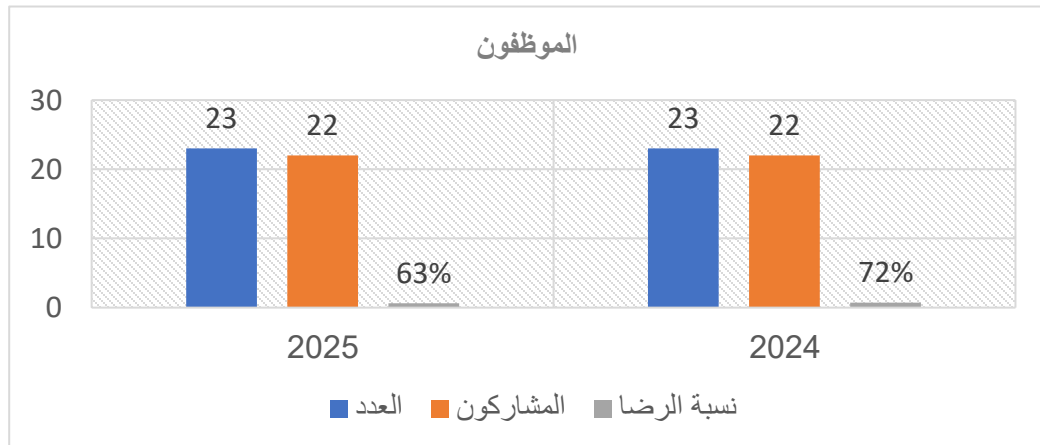
- تعزيز برامج الاستقطاب والتحفيز بما يرفع مستوى المشاركة والاستمرارية.
- تحسين تجربة المتطوع من خلال وضوح المهام وتقدير الجهود.
- تطوير برامج تحفيزية تشمل التقدير المعنوي، وتعزيز شعور المتطوعين بقيمة مساهماتهم، بما يسهم في رفع مستوى رضاهم واستمرارية عطائهم.

الموظفون

تم حساب نسبة رضا الموظفين لعام 2025م بناءً على متوسط نتائج بنود الاستبيان، حيث شارك (22) موظف/ة من أصل (23) موظف/ة بنسبة بلغت (96%)، وبلغ متوسط نسبة الرضا لديهم (63%)، وبالمقارنة مع عام 2024م شارك (22) موظف/ة من أصل (23) موظف/ة بنسبة بلغت (96%)، وبلغت نسبة الرضا لديهم (72%)،،

العامة	العدد	المشاركون	نسبة المشاركة	نسبة الرضا العامة
2025م	23	22	96%	63%
2024م	23	22	96%	72%

قياس رضا الموظفين لعام 2025م	
البند	نسبة الرضا
الجمعية تقدم خدمات جلييلة وهمة للمستفيدين	86%
مكان العمل مهياً ومعد لأداء عملي على أحسن وجه	81%
جميع الإمكانيات المتعلقة بوظيفتي ومهام عملي وفرتها الجمعية	80%
أستطيع الوصول لكل ما يلزمي من معلومات لأداء وظيفتي	74%
تضع الجمعية معايير واضحة لاختيار الموظفين واختبارهم قبل تعيينهم	63%
تهتم الجمعية بتدريبي وتأهيلي تأهيلاً جيداً	63%
تسعى الجمعية للمحافظة على الكفاءات العاملة بها	50%
ما مدى رضاك عن الراتب والمكافأة التي تستلمها	50%
يتم تقدير جهدي من قبل الجمعية	49%
هناك حوافز مقدمة للموظفين المتميزين	45%



التحليل والتوصيات

نسبة المشاركة:

تبقى نسبة المشاركة في الاستبيان كما هي (96%) حيث شارك (22) موظف/ة لعام 2025م وبالمثل شارك لعام 2024م، الأمر الذي يؤكد تفاعل الموظفين مع تقييم بيئة العمل، والحرص على إيصال آرائهم وملاحظاتهم.

نسبة الرضا العامة:

يشير الانخفاض في نسبة الرضا إلى رغبة الموظفين في إحداث تحسينات على بيئة العمل تسهم في استقرار أوضاعهم، وهذا يتطلب تحليل الجوانب التي تؤثر على الرضا الوظيفي مثل:

- اعتماد الهيكل التنظيمي.

- نظام الحوافز.

- وضوح المسارات الوظيفية.

- التقدير والتكريم.

الاستنتاجات:

- معدل الرضا ما زال دون المستوى المأمول في بيئات العمل المثالية (يفترض أن يكون 80% فأعلى).
- تفاعل الموظفين مع الاستبيان يؤكد رغبتهم بأهمية تحسين بيئة العمل.
- ضرورة تدخلات إدارية لتحسين التجربة الوظيفية ورفع معدل الرضا.
- تسهم النتائج المتحققة في دعم نتائج الأهداف الاستراتيجية (بناء فريق عمل مؤهل وممكن، بناء بيئة عمل متميزة، تعزيز منظومة القيم المؤسسية).

التوصيات:

- تطوير بيئة العمل وتحسين قنوات التواصل الداخلي.
- إعادة النظر في منظومة الحوافز المادية والمعنوية بما يضمن العدالة والتحفيز، وربطها بالأداء والمبادرات الإيجابية، مع مراعاة خصوصية المهام وتفاوت الجهود.
- الاستثمار في التدريب والتطوير لرفع الكفاءة والاستقرار الوظيفي.

أبرز المقترحات :

1. تطوير البرامج التوعوية والإرشادية :

تقديم دورات وبرامج نوعية في عدد من المجالات مثل: التخطيط المالي للأسرة، تربية المراهقين، مع العمل على تسجيل اللقاءات والبرامج وإتاحتها لتعظيم الاستفادة منها.

2. تكثيف الإعلان والتسويق للخدمات :

رفع مستوى الوعي المجتمعي بالخدمات والبرامج المقدمة من خلال حملات إعلامية وإعلانية مستمرة عبر مختلف الوسائل.

3. زيادة اللقاءات والأنشطة الحضورية :

التوسع في تنظيم البرامج الحضورية واللقاءات المباشرة مع المستفيدين، بما يعزز مستوى التفاعل ويحقق أثر مباشر.

4. تحسين بيئة العمل الداخلية :

تطوير بيئة العمل بما يساهم في رفع مستوى إنتاجية الموظفين ورضاهم، من خلال:

- اعتماد الهيكل التنظيمي والتسكين.
- تقديم حوافز ومكافآت تتناسب مع الأداء والإنجاز.
- بناء شراكات مجتمعية لتوفير خصومات ومزايا في مراكز تجارية ومرافق ترفيهية.

نقاط التحسين:

أبرز نقاط التحسين التالي:

- تعزيز استخدام البيانات ونتائج القياس في تحسين العمليات واتخاذ القرار.
- الاستمرار في تعزيز الشفافية والإفصاح ونشر نتائج الأداء .
- تطوير برامج التحفيز والتمكين الوظيفي لمعالجة الجوانب المؤثرة على الرضا الوظيفي، بهدف استقرار الكفاءات ورفع الرضا الوظيفي.
- تحسين بيئة العمل التطوعي من خلال وضوح المهام والتقدير.
- تطوير نماذج الشراكات الاستراتيجية بما يعزز الأثر المجتمعي للجمعية.
- تنوع قنوات التواصل مع الداعمين والمانحين وتعزيز مشاركتهم في التقييم.
- توظيف نتائج الرضا المرتفعة في تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية.
- رفع نسب المشاركة لدى الفئات ذات التفاعل المنخفض وربطها بمؤشرات تحفيزية.
- تعزيز التكامل بين نتائج القياس، التخطيط، والتنفيذ لضمان استدامة التحسين.

الخاتمة

يظهر تقرير قياس رضا أصحاب المصلحة لعام 2025م مدى التزام جمعية التنمية الأسرية بالمدينة المنورة (أسرتي) بتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر، وترسيخ مبادئ الحوكمة والشفافية، وذلك من خلال الاستماع لآراء أصحاب المصلحة وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات والبرامج المقدمة.

وقد أظهرت نتائج القياس مستويات رضا إيجابية لدى غالبية الفئات، بما يعكس جودة الأداء المؤسسي، وفعالية السياسات والإجراءات المتبعة، في الوقت ذاته أبرز عددًا من فرص التحسين التي تمثل مدخلًا لتطوير الأداء وتعزيز تجربة أصحاب المصلحة، لا سيما في الجوانب المتعلقة بيئة العمل، وكفاءة العمليات، ورفع مستوى مشاركة بعض الفئات.

كما تؤكد الجمعية أن نتائج هذا التقرير تعد أحد المدخلات الرئيسة في مراجعة الخطط التشغيلية والاستراتيجية، وتحديد أولويات التحسين، وربط المبادرات التطويرية بمؤشرات الأداء الاستراتيجية، بما يضمن تحقيق أثر مستدام وتعزيز قيمة الخدمات المقدمة.

وتجدد الجمعية التزامها بالاستفادة من ملاحظات أصحاب المصلحة، والعمل على تطوير برامجها وخدماتها وفق أفضل الممارسات، بما يساهم في تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، وتعزيز الثقة والشراكة مع كافة أصحاب المصلحة خلال المرحلة القادمة.