

- رضا المستفيدين عن خدمات الجمعية (٩٦ %)
- رضا العاملين عن بيئة العمل (٨٥ %)
- رضا أعضاء الجمعية العمومية بشكل عام (٩٢-١٠٠ %)
- رضا مجلس الإدارة عن الاجتماعات (٩٥-١٠٠ %)

نقاط القوة:

- ١- عدالة التعامل مع المستفيدين وحرص الموظفين على المساعدة .
- ٢- وضوح أهداف الجمعية وجهودها في إيصال التقارير للأعضاء .
- ٣- بيئة عمل آمنة ومستقرة للعاملين .
- ٤- انتظام اجتماعات مجلس الإدارة وتوفير أوراق العمل بوضوح .

فرص التحسين :

- ١- تعزيز سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين .
- ٢- تطوير نظام الحوافز للموظفين بما يزيد من الرضا الوظيفي .
- ٣- زيادة التواصل الإعلامي مع أعضاء الجمعية العمومية .
- ٤- تنفيذ دورات تخصصية لأعضاء المجلس في الحوكمة والجودة .

الإجراءات المتخذة:

١. إنشاء قناة إلكترونية لتلقي ملاحظات وشكاوى المستفيدين والرد خلال ٤٨ ساعة.
٢. إعداد خطة تحفيزية سنوية للموظفين تشمل مكافآت الأداء.
٣. إطلاق نشرة إلكترونية فصلية موجهة لأعضاء الجمعية العمومية.
٤. تنفيذ ورشة تدريبية لأعضاء المجلس حول حوكمة الجمعيات.

القرارات والتوصيات :

١. اعتماد تنفيذ خطة التحسين للفئات كافة خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٥ م.
٢. قياس الرضا مجددًا بعد ستة أشهر لمتابعة أثر الإجراءات.
٣. تضمين نتائج التغذية الراجعة في التقرير السنوي للجمعية.
٤. تشكيل لجنة جودة لمتابعة تنفيذ التحسينات ورفع التقارير الدورية.