



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم فعالية الخدمات بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي وقياس الرضى. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء وتطوير الخدمات والمنتجات وكذلك تحقيق رضا العميل، ونسعى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم ونقاط القوة والضعف وتحليلها ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات التي تساهم في عملية التخطيط وتحسين المجالات.

اجمالي عدد الاستجابات			38 استجابة		
البند/درجته	راضي	محايد	غير راضي		
جودة ونوعية المنتج	81%	19%	ابدى 81% العملاء برضاهم عن جودة ونوعية المنتج.		
سعر المنتج	73%	21%	ابدى 73% من العملاء برضاهم عن أسعار المنتجات.		
رأيك عن مقدم الخدمة	89%	11%	ابدى 89% من العملاء برضاهم للخدمات المقدمة.		
رأيك ب طرق الدفع	87%	13%	ابدى 87% من العملاء برضاهم لتنوع طرق الدفع.		
البند/درجته	نعم		لا		
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	97%		3%		
البند/درجته	1	2	3	4	5
بشكل عام كيف كانت تجربتك مع جمعية ود	8%	3%	8%	5%	76%
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	10%	3%	3%	10%	74%
نسبة رضا العملاء العام للنصف الأول من عام 2023			85%		

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على متوسط رضا العملاء بنسبة 90%.

أبرز ملاحظات العملاء

- تكثيف الإعلان عن خدمات الجمعية.
- زيادة المنتجات المباعة.

مرئيات إدارة الجودة والمعلومات

- رصد طلبات الزبائن بتوفير أدوات منزلية، لكثرة الاقبال عليها.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- تحديث الاستبيان بتوحيد درجة جميع بنود التقييم، اما ثلاثي أو رباعي أو خماسي.

توصيات المدير التنفيذي

يتم العمل على توصيات قسم الجودة والمعلومات وتوصيات مدير إدارة الشؤون الفنية والتقنية، وإضافة ما سبق، نوصي بما يلي:

- اعتماد أسلوب من أعلى إلى أسفل في جميع بنود التقييم بحيث تكون البداية لأعلى درجة ومن ثم تنخفض أو العكس
- البحث عن مقترحات يمكنها أن تساهم في زيادة عدد الاستجابات مقارنة بمبيعات النصف



رأي أعضاء مجلس الإدارة

رؤيتنا :

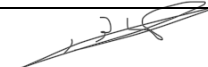
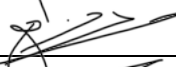
نحو مجتمع منتج متكافل
لأحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتقديم برامج تنموية تكافلية للأسرة
في أحيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية .

قيمتنا :

المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية اجتماع رقم (٠١) لعام ٢٠٢٤ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		

تقرير رضا العملاء لنصف الثاني من عام 2023م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي
15 فبراير 2024م



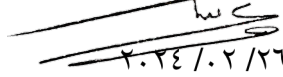
مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي
15 فبراير 2024م



اعتماد

المدير التنفيذي فاطمة البورشيد


٢٠٢٤/٠٢/٢٦



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال تحسين وتطوير الخدمات والمنتجات للعملاء ورفع مستوى الرضا، ونعسى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

عدد الاستجابات			14 استجابة				
البند/درجته	راضي	محايد	غير راضي		تحليل النتيجة		
جودة ونوعية المنتج	100%	-	-		جميع العملاء راضون عن جودة ونوعية المنتج		
سعر المنتج	86%	14%	-		ابدى 86% من العملاء رضاهم عن سعر المنتج		
رأيك عن مقدم الخدمة	100%	-	-		جميع العملاء راضون عن تعامل المسؤولين معهم		
رأيك ب طرق الدفع	100%	-	-		جميع العملاء راضون عن تنوع طرق الدفع المقدمة		
البند/الدرجة	نعم			لا		تحليل النتيجة	
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	93%			7%		93% من العملاء راغبون في تكرار التعامل مع الجمعية	
البند/درجته	5	4	3	2	1	تحليل النتيجة	
بشكل عام كيف كانت تجربتك مع جمعية ود	86%	-	14%	-	-	ابدى 86% رضاهم التام تجربتهم مع جمعية ود	
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	79%	-	14%	-	7%	ابدى 79% من العملاء احتمالية توصيتهم لصديق لزيارة المكان	
نسبة رضا العملاء العام للنصف الثاني من عام 2023			92%				

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على متوسط رضا العملاء بنسبة 90%.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

❖ لابد من العمل على خطة تسويقية فعالة لجذب العملاء.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

❖ وضع آلية لزيادة عدد الاستجابات على الاستبيان.

توصيات المدير التنفيذي

لا يوجد

رأي اعضاء مجلس الإدارة



لؤيس الفخري صاحب السمو الملكي أمير المنطقة الشرقية
(حفظ الله)

الملك عبدالعزيز آل سعود

جمعية ود الخيرية للتكافل والتنمية الأسرية
مسجلة في وزارة الشؤون الاجتماعية
برقم (٥٤٨) وتاريخ ١٤٣١/١/٢٤هـ

رویتا :

نحو مجتمع منتج متكافل
لأحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنمية تسعى لتقديم برامج تنمية تكافئية للأسرة
في أحيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية.

قِيمنا :

المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية
اجتماع رقم (٠٢) لعام ٢٠٢٤م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		