

تقرير رضا العملاء لنصف الاول من عام ٢٠٢٤ م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات/ سعاد العنزي
١٥ أغسطس ٢٠٢٤ م



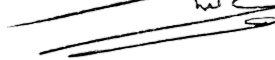
مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية/ نوره عبدالله العتيبي
١٦ سبتمبر ٢٠٢٤ م



اعتماد

المدير التنفيذي/ فاطمة عادل الجورشيد
٢٠٢٤/١٠/٦





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 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 البند/درجته	٣١ استجابة		تحليل النتيجة	
	راضي	محايد	غير راضي	
جودة ونوعية المنتج	٩٠%	١٠%	٠%	أبدى ٩٠% من العملاء رضاهم عن جودة ونوعية المنتج
سعر المنتج	٦٨%	٢٦%	٦%	أبدى ٦٨% من العملاء رضاهم عن سعر المنتج
رأيك عن مقدم الخدمة	٨٧%	١٠%	٣%	أبدى ٨٧% من العملاء راضون عن تعامل المسؤولين معهم
رأيك ب طرق الدفع	٩٧%	٣%	٠%	أبدى ٩٧% من العملاء راضون عن تنوع طرق الدفع المقدمة
البند/الدرجة	نعم		لا	
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	٩٧%		٣%	
البند/درجته	٥	٤	٣	٢
بشكل عام كيف كانت تجربتك مع جمعية ود	٦٥%	١٦%	١٩%	٠%
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	٦١%	١٣%	١٩%	٣%
نسبة رضا العملاء العام للنصف الأول من عام ٢٠٢٤		٨٤%		

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على متوسط رضا العملاء بنسبة ٩٠%.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

- ❖ لابد من العمل على خطة تسويقية فعالة لجذب العملاء.
- ❖ العمل على المشاركات الخارجية من المعارض وغيرها.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- ❖ تحديد نسبة ٨٠% كحد أدناه لعدد الاستجابات المقبولة في الاستبيان لتحليل وإصدار نتائجها.

توصيات المدير التنفيذي

وضع معايير لقبول العميل ك (الحد الأدنى من قيمة الفاتورة)

رأي أعضاء مجلس الإدارة

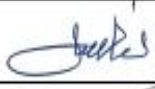
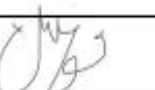
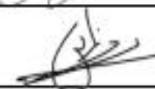
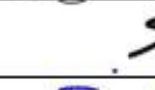
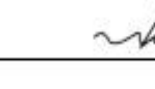
رؤيتنا :

نحو مجتمع منتج متكافل
لأحيائنا.

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

قيمنا :
المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية اجتماع رقم (٠٣) لعام ٢٠٢٥ 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 داي	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		



تقرير رضا العملاء للنصف الثاني من عام ٢٠٢٤ م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات/ سعاد العنزي
٢٤ مارس ٢٠٢٥ م

مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية/ نوره العتيبي
٦ أبريل ٢٠٢٥ م

اعتماد

المدير التنفيذي



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 للعملاء ورفع مستوى الرضا، ونسعى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

عدد الاستجابات		٢٦ استجابة		فترة القياس		من ٢٠٢٤/٠٧/١٧ إلى ٢٠٢٤/١١/٠٦ م	
البند/درجته	راضي	محايد	غير راضي	تحليل النتيجة			
جودة ونوعية المنتج	٩٦%	٠%	٤%	أبدى ٩٦% من العملاء رضاهم عن جودة ونوعية المنتج.			
سعر المنتج	٨٨%	٨%	٤%	أبدى ٨٨% من العملاء رضاهم عن سعر المنتج.			
رأيك عن مقدم الخدمة	١٠٠%	٠%	٠%	أبدى جميع العملاء رضاهم عن تعامل المسؤولين معهم.			
رأيك بطرق الدفع	١٠٠%	٠%	٠%	أبدى جميع العملاء رضاهم عن تنوع طرق الدفع المقدمة.			
البند/الدرجة	نعم		لا	تحليل النتيجة			
هل ستكرر تجربتك مع جمعية ود؟	١٠٠%		٠%	جميع العملاء راغبون في تكرار التعامل مع الجمعية.			
البند/درجته	٥	٤	٣	٢	١	تحليل النتيجة	
بشكل عام كيف كانت تجربتك مع جمعية ود	٩٢%	٨%	٠%	٠%	٠%	أبدى جميع العملاء رضاهم التام عن تجربتهم مع الجمعية.	
مدى احتمالية توصيتك لصديق بزيارتنا واقتناء منتجاتنا	٨٨%	٤%	٨%	٠%	٠%	أبدى ٩٢% من العملاء احتمالية توصيتهم لصديق لزيارة المكان.	
نسبة رضا العملاء العام للنصف الثاني من عام ٢٠٢٤			٩٧%				

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على متوسط رضا العملاء بنسبة ٩٠%.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

❖ لا يوجد.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

❖ لا يوجد.

توصيات المدير التنفيذي

...

رأي أعضاء مجلس الإدارة

بسم الله الرحمن الرحيم



الرئيس الفخري صاحب السمو الملكي أمير المنطقة الشرقية
(حفظه الله)

الملك عبدالعزيز آل سعود

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

قيمنا :
المواطنة ، الشراكة ، الجودة ، التحدي .

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

رؤيتنا :
نحو مجتمع منتج متكافل
لأحيائنا.

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية اجتماع رقم (٠٤) لعام ٢٠٢٥م

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		

الخبر- المملكة العربية السعودية - ص.ب ٤٥٨١-الرمز البريدي ٣١٩٥٢- هاتف: ٨٦٤٥٠٠٥- ٨٦٤٧٧٣١ - فاكس: ٨٦٤٩٩٩٥ جوال: ٠٥٦٦٠١٤٧٤٢

wud@wudinfo.com

@wud1431

0566014742 - 8645005 - 8647731

SA 2080 0002 2760 8010 4222 25