

نتائج قياس رضا المستفيدين

عدد المشاركين : 208



نسبة الرضا :

ما درجة حرص
موظفي الجمعية
على تقديم
المساعدة

%92

مدى شعورك
بفهم وتلبية
احتياجاتك

%87

مدى الاستفادة
من خدمات
الجمعية

%90

نسبة الرضا :

ما مدى رضاك
بشكل عام عن
الجمعية

%88

ما مدى تقييمك
لسرعة تلبية طلبك

%87

ما مدى سرعة
تواصل موظفي
الجمعية معك

%90

التغذية الراجعة لاستبيانات المستفيدين

م	الاراء	التغذية الراجعة
	ما مدى سرعة تواصل موظفي الجمعية معك	• توفير جوال للقسم وذلك لتسهيل عملية الرد على المستفيدين عن طريق الاتصال او الواتس اب • تحويل إي رد يخص الأسر من خلال وسائل التواصل الاجتماعي لقسم اللجنة الاجتماعية • تخصيص أيقونة تسجيل مستفيد جديد في موقع الجمعية الالكتروني وربطها بقسم اللجنة الاجتماعية مباشرة
	مدى شعورك بفهم وتلبية احتياجاتك	• اعتماد التحويل البنكي لحساب كل أسرة كلاً حسب استحقاقه • تحويل التبرع العيني إلى كوبونات شرائية وذلك لتحقيق رغبات الأسر في اختيار المنتج • تحويل التبرع العيني إلى كوبونات شرائية وذلك لتحقيق رغبات الأسر في اختيار ال
	ما درجة حرص موظفي الجمعية على تقديم المساعدة	• يتم الرد على المستفيد خلال 3 أيام عمل كحد أقصى
	ما مدى تقييمك لجودة خدمات الجمعية	• عمل استبيان خاص للأسر المستفيدة وإرساله لهم عن طريق الواتس اب • عمل تغذية راجعة ومعالجة شكاوي المستفيدين • تخصيص تبوية شكاوى في الموقع الالكتروني • تخصيص أيقونة تسجيل مستفيد جديد في موقع الجمعية الالكتروني وربطها بقسم اللجنة الاجتماعية مباشرة