



## الجمعية التعاونية للنقل والمركبات بمنطقة الرياض

### (نموذج قياس مدى رضا أعضاء الجمعية)

اعتمده مجلس الإدارة في اجتماعه رقم (3)

بتاريخ 1446/12/28هـ

الموافق 2025/06/24م

## فهرس

| الصفحة | الموضوع                                       |
|--------|-----------------------------------------------|
| 3      | مقدمة                                         |
| 3      | آليات قياس رضا الأعضاء                        |
| 4      | نمذج استبانة قياس مدى رضا أعضاء الجمعية       |
| 5      | نمذج خطاب يوزع على الأعضاء لاستبانة مدى رضاهم |
| 6      | اعتماد النموذج                                |

# الجمعية التعاونية للنقل والمركبات بمنطقة الرياض

## مقدمة

إن قياس مدى رضا أعضاء الجمعية التعاونية ليس مجرد إجراء شكلي، بل هو أداة إستراتيجية لتحسين الأداء وتحقيق أهداف الجمعية التعاونية بكفاءة واستدامة. هو عنصر أساسي لضمان نجاحها واستدامتها. فهو وسيلة سالكة لتحسين الأداء والخدمات، حيث يساعد قياس رضا الأعضاء على تحديد نقاط القوة ومواقع الضعف في الخدمات والمنتجات التي تقدمها الجمعية، مما يمكنها من تحسين جودتها لتلبية احتياجات الأعضاء بشكل أفضل، فعندما يشعر الأعضاء بأن آرائهم تُسمع ويتم العمل بها، يزداد ولاؤهم للجمعية، مما يعزز مشاركتهم الفعالة واستمرارهم في دعمها، وضمان توافق أنشطتها مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. كم أن قياس مدى رضا أعضاء الجمعية يسهم بزيادة الشفافية والمصداقية: من خلال قياس رضا الأعضاء ونشر نتائجه، مما يعزز الثقة بين الأعضاء والإدارة. وعندما يدرك الأعضاء أن ملاحظاتهم تُؤخذ بعين الاعتبار، يصبحون أكثر حماساً للمشاركة في الاجتماعات، واتخاذ القرارات، والمساهمة في أنشطة الجمعية، وإن تحديد مجالات التطوير والابتكار، من خلال معرفة توقعات الأعضاء وتحدياتهم، يمكن للجمعية ابتكار خدمات أو منتجات جديدة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.

## آليات قياس رضا الأعضاء

- الاستبيانات والمسوحات الدورية.
- المقابلات وجلسات النقاش الجماعي.
- تحليل شكاوى الأعضاء وملاحظاتهم.

- مراقبة معدل المشاركة في الأنشطة والاجتماعات.

### (نموذج قياس مدى رضا أعضاء الجمعية)

| اسم العضو  | رقم العضوية |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| رقم الهوية | رقم الجوال  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

| م | العناصر                                                            | راضي تمامًا | راضي | محايد | غير راضي | غير راضي تمامًا |
|---|--------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------|----------|-----------------|
| 1 | ما مدى رضاكم عن أداء الجمعية                                       |             |      |       |          |                 |
| 2 | ما مدى رضاكم عن الخدمة المقدمة للأعضاء                             |             |      |       |          |                 |
| 3 | ما مدى رضاكم عن الشفافية في عمل مجلس الإدارة                       |             |      |       |          |                 |
| 4 | ما مدى رضاكم عن سهولة ويسر التواصل مع الجمعية                      |             |      |       |          |                 |
| 5 | ما مدى رضاكم عن حرص مجلس الإدارة على مشاركة المساهمين وسماع آرائهم |             |      |       |          |                 |

أمور أخرى ترغب إيضاحها:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

اسم العضو: .....

التوقيع: .....

التاريخ: / /

(نموذج خطاب يوزع على الأعضاء لاستبانة مدى رضاهم)

بسم الله الرحمن الرحيم

التاريخ: / /

سعادة/ عضو الجمعية التعاونية للنقل والمركبات المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
حرصًا على تطوير الأداء في أعمال جمعيتكم "الجمعية التعاونية للنقل والمركبات، فإننا نأمل  
منكم التفضل بتعبئة الاستبانة المرفقة من واقع رؤيتكم لعمل "الجمعية التعاونية للنقل  
والمركبات"

شاكرين لك طيب التفاعل وحرصك ومشاركتك الصادقة.

رئيس مجلس الإدارة

الاسم/.....  
التوقيع/.....