

المملكة المغربية
وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات الترابية

3.2 منهجية قياس الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف الجهة







2022

الفهرس

مقدمة	5
1- مجلس الجهة : الاختصاصات والسياسات العمومية الجهوية و المستهدفون بقياس الرضا	7
2- قياس الرضا المباشر	9
3- احتساب درجة الرضا المباشر	10
4- القياس العام للرضا	11
5- المؤشرات النوعية لقياس رضا مستهدفي الخدمات المختلقة للجهة	12
6- تصميم استبيان قياس الرضا	14
7- استبيان قياس الرضا وسيلة لتوفير قاعدة المعطيات	15
8- كيف تستخدم نتائج استبيان قياس الرضا؟	16
9- أهمية قياس الرضا وعلاقته بجودة الخدمات ضمن استراتيجيات التحسين المتواصل للأداء	16
10- الأدوات التقنية لتطوير استبيانات قياس الرضا	18

منهجية قياس الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف مجلس الجهة

مقدمة

يندرج قياس رضا مستهدفي المرافق العمومية في صلب الفعل العمومي (l'action publique). ويعتبرالمواطنات والمواطنين حلقة أساسية في هذا القياس، الذي يشكل عنصرا أساسيا في تدبير الجودة في إطار إستراتيجيات الأداء، التي تسعى إلى التحسن المستمر في توفير الخدمات العمومية.

وبعدما كان قياس الرضا في السابق مقتصرا على الزبون في القطاع الخاص، انتقل العمل به في القطاع العام، خصوصا في الدول الديمقراطية الصاعدة، نظرا للدور الذي أصبحت تضطلع به المؤسسات العمومية، من حيث إعداد وبلورة السياسات العمومية وفق حاجيات وانتظارات المواطنات والمواطنين وجمعيات المجتمع المدني، وكذا بفعل الطفرة التي عرفها مركزهم القانوني، حيث أصبح بإمكانهم المشاركة في بلورة هذه السياسات وفي اتخاذ القرار.

وفي هذا الإطار، انخرط المغرب بدوره في هذا التوجه، حيث نجد أن دستور 2011 اعتمد الديمقراطية المواطنة والتشاركية كأحد مقومات النظام الدستوري للمملكة ، وذلك حسب مدلول الفقرة الثانية من الفصل الأول من الدستور **« يقوم النظام الدستوري للمملكة على أساس فصل السلط، وتوازنها وتعاونها، والديمقراطية المواطنة والتشاركية.....».**

وإذا كانت الديمقراطية التشاركية (démocratie participative) تعتبر كآلية مكملة للديمقراطية التمثيلية (démocratie représentative)،التي تتجلى بدورها في انتخاب أعضاء داخل هيئة تمثيلية مما يضمن لهم حق المساهمة في صناعة القرار، فإنه لا يمكنها على كل حال أن تقوم مكانها.

وتعتبر المقاربة التشاركية (l'approche participative) من أهم تجليات هذه الديمقراطية الجديدة المرتكزة على إشراك جميع مكونات المجتمع في اتخاذ القرار ومن بين الآليات الأساسية لإعداد وتتبع وتقييم السياسات العمومية خصوصا على المستوى الترابي، لأنها ترتكز على أدوات تفاعلية في تنشيط المجال الترابي، والتي أبانت عن نجاعتها فيما يخص المشاركة الفعالة للمواطنات والمواطنين في برامج التنمية.

وفي هذا الإطار، تبعا للفقرة الأولى من الفصل 139 من الدستور، عملت القوانين التنظيمية المتعلقة بالجماعات الترابية على تخصيص باب متعلق بالآليات التشاركية للحوار والتشاور لتيسير مساهمة المواطنات والمواطنين والجمعيات في إعداد برامج التنمية وتتبعها ، وهكذا نجد أن القانون التنظيمي رقم 111.14 المتعلق بالجهات، من خلال المادة 117، ينص على إحداث ثلاث هيئات استشارية لدى مجلس الجهة مكلفة على التوالي بتفعيل مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص ومقاربة النوع ودراسة القضايا المرتبطة باهتمامات الشباب والقضايا الجهوية ذات الطابع الاقتصادي، هذا دون أن ننسى الحق الذي أصبح لدى المواطنات والمواطنين والجمعيات في تقديم العرائض لمجلس الجهة وكذا ضرورة سلك هذا الأخير لمقاربة تشاركية خلال عملية إعداد برنامج التنمية الجهوية.

ومن هذا المنطلق، فعملية قياس الرضا هي جزء لا يتجزأ من المقاربة التشاركية، المنصوص عليها في الدستور وفي القوانين التنظيمية المتعلقة بالجماعات الترابية، وتتقاطع بشكل كبير مع فلسفة وروح الديمقراطية المواطنة والتشاركية، كما تمت دسترتها في الفصل الأول من الدستور، لأنه ببساطة لا يمكن أن نشرك المواطنات والمواطنين في بلورة وتنفيذ وتتبع السياسات العمومية دون معرفة رأيهم ورضاهم حول طرق إعدادها وتفعيلها على أرض الواقع وحول الخدمات التي تنتج عن هذه السياسات.

لذا، فإن قياس الرضا يساعد صناع القرار والقائمين على تدبير الشأن العام على معرفة واقع الأداء وطبيعة إدراك المرتفق لهذا الأداء، كما يعتبر وسيلة تسمح لهم بفهم المنظومة الاجتماعية التي يتم التعامل معها، مما يساعد على ضبط الخدمات المقدمة على مقاس حاجيات ورغبات القطاعات الاقتصادية والاجتماعية (مقاولات ومؤسسات اجتماعية ....إلخ) والفئات السكانية (شباب وكبار السن ورجال ونساء وأشخاص في وضعية إعاقة أوهشاشة ...إلخ). كما يساعد قياس الرضا على معرفة الفجوات بين التوقعات وإدراك المواطنات والمواطنين للأداء الفعلي بناءً على الخدمة المقدمة أو المنجزة ، مما يمكن من تحديد طبيعة العمل الذي يتعين القيام به من أجل تحسين جودة هذه الخدمة وتطويرها لتقليص الفجوة بين التوقع والإدراك.

1/ مجلس الجهة : الاختصاصات والسياسات العمومية الجهوية و المستهدفون بقياس الرضا

تناط بالجهة داخل دائرتها الترابية مهام النهوض بالتنمية المندمجة والمستدامة وذلك بتنظيمها وتنسيقها وتتبعها. وفي هذا الإطار تمارس الجهة اختصاصات ذاتية في مجال التنمية الجهوية كما تقوم بإعداد وتنفيذ وتتبع برنامج التنمية الجهوية والتصميم الجهوي لإعداد التراب وتتم ممارسة هذه الاختصاصات، من خلال عديد من الآليات أبرزها إعداد برنامج التنمية الجهوية الممتد على ست سنوات، بهدف تحقيق تنمية مستدامة ووفق منهج تشاركي، وعلى ضوء تشخيص لحاجيات وإمكانيات الجهة وتحديدا لأولوياتها وتقييما لمواردها ونفقاتها التقديرية الخاصة بالسنوات الثلاث الأولى مع الأخذ بعين الاعتبار مقاربة النوع.

وبناءً على الاختصاصات الذاتية للجهة والسياسات العمومية الجهوية ذات الصلة، يمكن تحديد المستهدفين في مجال التنمية الجهوية، الذين يمكنهم أن يستهدفهم قياس الرضا في مجالات بعينها، وذلك وفق التصنيف الآتي :

الاختصاص	السياسات العمومية الجهوية	المستهدفون بقياس الرضا
التنمية الاقتصادية	• دعم المقاولات • توطين وتنظيم مناطق للأنشطة الاقتصادية بالجهة • تهيئة الطرق والمسالك السياحية في العالم القروي • إنعاش أسواق الجملة الجهوية • إحداث مناطق للأنشطة التقليدية والحرفية • جذب الاستثمار • إنعاش الاقتصاد الاجتماعي والمنتجات الجهوية.	• القطاع الخاص • القطاع التعاوني • المجتمع المدني • المواطنات والمواطنون
التكوين المهني والتكوين المستمر والشغل	• إحداث مراكز جهوية للتكوين وكذا مراكز جهوية للتشغيل وتطوير الكفاءات من أجل الإدماج في سوق الشغل؛ • الإشراف على التكوين المستمر لفائدة أعضاء المجالس وموظفي الجماعات الترابية.	• القطاع الخاص • القطاع التعاوني • المجتمع المدني • أعضاء المجالس • موظفو الجماعات الترابية

التنمية القروية	• إنعاش الأنشطة غير الفلاحية بالوسط القروي • بناء وتحسين وصيانة الطرق غير المصنفة	• سكان الوسط القروي بالجهة
النقل	• إعداد تصميم جهوي للنقل داخل الدائرة الترابية للجهة • تنظيم خدمات النقل الطرقي غير الحضري للأشخاص بين الجماعات الترابية داخل الجهة	• مرتفقوا النقل
الثقافة	• الإسهام في المحافظة على المواقع الأثرية والترويج لها • تنظيم المهرجانات الثقافية والترفيهية	• زوار المواقع الأثرية • الفاعلون الاقتصاديون في محيط المواقع الأثرية • زوار المهرجانات الثقافية والترفيهية • المشاركون في المهرجانات الثقافية والترفيهية (فنانون، مدراء أعمال، مساعدون، جمعيات مشاركة ...)
البيئة	• تهيئة وتدبير المنتزهات الجهوية	• رواد المنتزهات الجهوية • الفاعلون الاقتصاديون في محيط المنتزهات الجهوية
	• وضع استراتيجية جهوية لاقتصاد الطاقة والماء	• القطاع الخاص • المواطنات والمواطنون
	• إنعاش المبادرات المرتبطة بالطاقة المتجددة	• المستفيدون من الطاقة المتجددة
التعاون الدولي	• إبرام اتفاقيات مع فاعلين من خارج المملكة في إطار التعاون الدولي • الحصول على تمويلات في نفس الإطار	• القطاع الخاص • المجتمع المدني

عادة ما يريد مستهدفو خدمات الجهات التفاعل مع السياسات العمومية الجهوية يجب أن يتم بسلاسة. ومع ذلك، ففي غالب الأحيان ما يعبر هؤلاء المستهدفون عن التجارب السيئة أكثر من التجارب الجيدة، لذلك أصبح من الضروري إيجاد أدوات لتقييم وقياس رضا المستهدفين من خدمات الجهات.

ما هي استطلاعات رضا المستهدفين عن خدمات الجهات؟

2/ قياس الرضا المباشر

هل أنتم راضون عن خدمات الجهة في مجال.....(تحديد الخدمة)؟

غير راضي نهائيا	غير راضي قليلا	ليس لدي رأي	راضي قليلا	راضي جدًا
نعم ☑	نعم ☑	نعم ☑	نعم ☑	نعم ☑
لا ☐	لا ☐	لا ☐	لا ☐	لا ☐

يتم استخدام هذا النوع من الاستبيان لقياس درجة الرضا العام للمستهدفين من الخدمات المباشرة التي تقدمها الجهات، ويمكن أن يستعمل قياس الرضا بالنسبة لخدمة معينة من قبيل:

- خدمة الاستقبال في الجهة
- توفير المعلومات
- تلاؤم الوقت المخصص مع طبيعة الخدمة المقدمة من طرف مصالح الجهة....إلخ.

بفضل بساطته وسرعته، يتمتع **«قياس الرضا المباشر»** بالعديد من المزايا، أهمها:

الموثوقية :

تساهم المدة القصيرة للاستبيان وبساطة السؤال نادرًا في عدم تخطيه من قبل المستهدفين، الشئ الذي ينتج عنه انخراطهم الإيجابي من خلال عدد كبير من الأجوبة، مما يسمح لهذا المؤشر بأن يكون تمثيليًا وبالتالي موثوقًا بشكل كبير؛

الشمولية :

السؤال المطروح على المستهدفين لا لبس فيه، فهو قصير وواضح ومفهوم وبالتالي فالجهة لن تحتاج بالضرورة إلى تقسيم بنية المستفيدين من خدماتها، لاستطلاع أرائهم حول قياس رضاهم ويمكنها توزيع الاستبيان على كل مستعملي الخدمة موضوع قياس الرضا خلال مدة معينة (مثلا، أسبوع أو شهر كامل)؛

تعدد الاستخدامات والاستعمالات :

يمكن استخدام **«قياس الرضا المباشر»** لقياس العديد من الجوانب المختلفة للعمل؛

الآنية :

تتيح عناصر الرضا المحصل عليها إمكانية التوفر على البيانات في الحين، وبالتالي تحدد عدم الرضا على الفور. وبالتالي يمكن للجهة التقويم وتحسين الجودة.

تجعل نقاط القوة الأربع هذه من**«قياس الرضا المباشر»** مؤشرًا أساسيًا لقياس تجربة شخصية لمواطنات ومواطنين أو لأي مرتفق مع الجهة سواء كان مقاولة أوجمعية (أوأي صاحب مصلحة آخر) ، فيما يخص خدمة محددة.

3 / احتساب درجة الرضا المباشر

يتم احتساب درجة الرضا المباشر وفق نسبة مئوية وتكون النتيجة ما بين 0 و 100%.
للحصول على معدل تمثيلي، من الضروري تجميع أكبر عدد ممكن من الأجوبة من المستهدفين قبل الشروع في الحساب، ويكون التنقيط كما يلي:

غير راضي نهائيا	غير راضي قليلا	ليس لدي رأي	راضي قليلا	راضي جدًا
☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

يتم احتساب معدل الرضا على النحو التالي:

نسبة الرضا : (عدد الأجوبة الإيجابية / إجمالي عدد الأجوبة) × 100
على سبيل المثال، يعتبر الجواب إيجابيا إذا كان الجواب يندرج في الخانتين **«راضي قليلا» و «راضي جدا»** (5/4 و 5/5). فمثلا، إذا كان لدينا 1000مستجوَب، وأجاب 150 **«راضي جدًا»** و 350 **«راضي»** ، فإن نسبة الرضا تكون 50% (150+350 / 1000 × 100).
وتعتبر النتيجة مرضية للغاية بداية من 80% وعلى العكس من ذلك، فإن المعدل الأقل من 50% يعكس واقع سوء الخدمة، ويجب العمل على تجاوزه.
للتوفر على المعطيات التي جعلت المرتفق غير راضي عن الخدمة ومن أجل تحسينها بشكل سريع، يمكن إضافة سؤال لماذا على مستوى كل خانة من الخانات أعلاه، لتحديد عناصر القوة من أجل تعزيزها وعناصر الضعف من أجل تصحيحها. ويمكن لإدارة الجهة أن تعتمد على قياس الرضا المباشر في تقييم بعض عناصر أداء موظفيها. **مثلا:** قياس الرضا عن خدمة الاستقبال في حالة **«غير راضي نهائيا» أو «غير راضي قليلا».**

عدم الرضا عن خدمة الاستقبال	• عدم التحية	☐
	• عدم إعطاء وقت	☐
	• عدم الإصغاء الجيد	☐
	• عدم الجواب على الأسئلة	☐
	• عدم الإرشاد للمصلحة المختصة	☐
	• غياب الولوجيات	☐
	• اللباس غير مهني	☐

4 / القياس العام للرضا

أما بالنسبة للقياس العام للرضا، لكي يكون مفيدا للجهة، يمكنها أن تستتبع السؤال العام بأسئلة عامة في قطاع معين، ثم القطاع الفرعي باستعمال نفس الأسئلة الخمسة أعلاه، وذلك بالاعتماد على شجرة التخصص (L'Arbre de Spécialité).

هل أنتم راضون عن خدمات الجهة (بشكل عام)؟

غير راضي نهائيا	غير راضي قليلا	ليس لدي رأي	راضي قليلا	راضي جدًا
☐	☐	☐	☐	☐

ما هو مجال اختصاص الجهة الذي تعاملتم معه؟

لائحة القطاعات :

• القطاع الاجتماعي	☐
• القطاع الاقتصادي	☐
• القطاع البيئي	☐
• القطاع الثقافي	☐
• الاقتصاد الاجتماعي والتضامني	☐
• قطاعات أخرى	☐

لائحة الخدمات ضمن القطاع (يمكن إضافة الخدمات حسب الحاجة) :

• خدمة 1	☐
• خدمة 2	☐
• خدمة 3	☐
• خدمة 4	☐
• خدمة 5	☐
• خدمة 6	☐
• خدمة 7	☐

5 / المؤشرات النوعية لقياس رضا مستهدفي الخدمات المختلقة للجهة

هناك عدة أنواع من الاستطلاع التي تمكن من تقييم تجربة المستهدفين من خدمات الجهة ورصد موقفهم منها. ومع ذلك، فكل نوع من أنواع الاستطلاع يفرز لنا معلومات محددة. لذلك، من الضروري أن يكون للجهة فهم جيد لكل المؤشرات الرئيسية والتحليل الذي ينتج عنها.

من بين المؤشرات التي تفسر رضا المستهدفين من خدمات الجهة، في حالة «راضي قليلا» و «راضي جدا» هناك ما يلي:

الرجوع للجهة من أجل خدمات أخرى دون تفكير :

هذا المؤشر يقيس المدى الفعلي للرضا، لأن الرجوع هو المقياس الرئيسي للرضا عن الخدمة التي قدمتها الإدارة للمرتفق. يمكن أن يُسأل المرتفق عن الإجابة بمقياس من 1 إلى 10 عما إذا كان سيرجع لإدارة الجهة من أجل خدمات أخرى بتلقائية ودون تفكير (دون تفكير لأن الجهة قد تكون هي الوحيدة التي تقدم تلك الخدمة).

هل ستعود لإدارة الجهة من أجل خدمات أخرى بتلقائية ودون تفكير؟	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐

التوصية بخدمات الجهة لمرتفقين آخرين :

هذا المؤشر يقيس بعد فعلي آخر للرضا، لأن التوصية بخدمات الجهة لمرتفقين آخرين هي مقياس للرضا عن الخدمات التي تلقاها المرتفق.

يمكن أن يُسأل المرتفق عن الإجابة بمقياس من 1 إلى 10 عما إذا كان سيوصي بخدمات الجهة لمرتفقين آخرين:

هل أنت على استعداد لتوصي بخدمات الجهة لمرتفقين آخرين؟	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐
	8	☐
	9	☐
	10	☐

سهولة الولوج للخدمة :

هـذا المؤشـر يقيـس السـهولة التي وجدهـا المرتفـق فـي الحصـول علـى الغـرض الـذي قـاده لإدارة الجهـة.

يمكـن أن يُسـأل المرتفـق عـن الإجابـة بمقيـاس مـن 1 إلـى 10 عمـا إذا كان قـد تمكـن مـن الحصـول علـى الغـرض الـذي جـاء مـن أجلـه لإدارة الجهـة بسـهولة.

هل حصلت على الغرض الذي جئت من أجله لإدارة الجهة بسهولة؟	1	☐
	2	☐
	3	☐
	4	☐
	5	☐
	6	☐
	7	☐
	8	☐
	9	☐
	10	☐

6 / تصميم استبيان قياس الرضا

يُمكن إعداد استبيان قياس الرضا الخاص بالجهة من خلال الحصول على البيانات والمعطيات ذات الصلة الضرورية لتنفيذ الاستراتيجيات وخطط العمل بطرق عالية الجودة وتساعدها على تحسين خدماتها للمرتفقين، وفق اختصاصاتها المنظمة بالقانون، وفي ما يلي بعض الإرشادات، على سبيل الاستئناس، المتعلقة بتصميم استبيان قياس الرضا :

دراسة ما قامت به الجهة في إطار تفعيل الجهوية المتقدمة :

يستحسن في البداية الحصول على معطيات عامة من مختلف مصالح الجهة حول السياسات العمومية الجهوية لمقارنة هذه المعطيات مع الجهات الأخرى للاستفادة من التجارب الأخرى وإجراء مقارنات داخلية بالأساس؛

تحديد بدقة الخدمة المراد قياس الرضا بشأنها :

يحب أن تكون الخدمة المراد قياس الرضا بشأنها ضمن اختصاصات الجهة. من الأفضل البداية بقياس الرضا عن خدمة مباشرة ضمن الاختصاصات الذاتية للجهة. وبعد تراكم التجربة، يمكن تقييم الرضا عن خدمات أو سياسات عمومية أخرى تقودها الجهة وإن كانت بمساهمة متدخلين آخرين؛

طرح أسئلة مغلقة بخيارات محدودة :

من أجل تصميم استبيان قياس الرضا يتعين وضع أسئلة مغلقة، تُمكن من الاختيار من بين جوابين (**«نعم» أو «لا»**)، أو على الأكثر من بين ثلاثة أجوبة (**«نعم» أو «لا» أو «لا أدري»/ «ليس لدي رأي»**)؛

إضافة سؤال مفتوح واحد :

على الرغم من أنه يستحسن أن تكون أسئلة استبيان قياس الرضى مغلقة، فإنه يمكن إضافة سؤال مفتوح، قصد السماح للمستجوبين من تفسير التنقيط الذي وضعوه لسؤال معين أو لتقديم أسباب أو اقتراحات. وفي حالة طلب أسباب أو اقتراحات، يجب حصر عدد الاقتراحات أو الأسباب من قبيل: **«الرجاء أذكر ثلاثة أسباب وراء ..... /أو اقتراحات من أجل .....، وتصنيفها حسب الأهمية».**

يساعد السؤال المفتوح فريق البحث على فهم نتائج الاستطلاع ويوفر أدلة حول الأساليب التي ساهمت في رضا المستهدفين بخدمات الجهة، أو على العكس من

ذلك في عدم رضاهم؛

حصر مستهدفي الاستبيان في سكان الجهة ومرتفقيها :

لا يتصور وضع استبيان للجمهور الواسع عندما يتعلق الأمر بقياس الرضا عن خدمات الجهة، وكل مشاركة من خارج سكان الجهة ومرتفقيها، ستفسد العملية؛

إعداد وإجراء استبيانات تمكن من سرعة الإجابة :

أمام تطور وسائل التكنولوجيا الحديثة، يمكن للعديد من الأشخاص تعبئة أي استبيان عبر هواتفهم الذكية والأجهزة اللوحية. لذلك، فمن الضروري أن تتم ملائمة الاستبيانات مع هذه الأجهزة الحديثة، من أجل جمع أكبر عدد ممكن من الأجوبة؛

استخدام مفردات محددة ومفهومة :

من الضروري استخدام مفردات محددة ومفهومة للعموم حتى يسهل على الجميع تقديم أجوبة، وبالتالي، إذا وجد المستجوب صعوبة في فهم السؤال، فإنه غالبا لن يستمر في الجواب عن الاستبيان؛

إجراء تمارين لعدد من الأفراد :

قبل إطلاق الاستبيان، يجب إجراء تمارين لعدد من الأفراد للتأكد من توفر كل العناصر أعلاه.

7/ استبيان قياس الرضا وسيلة لتوفير قاعدة المعطيات

يمكن للجهة الاستفادة من استبيانات قياس الرضا من أجل توفير قاعدة معطيات خاصة بها حول المترفقين، وذلك في إطار احترام حماية المعطيات الشخصية. في هذا الإطار، يتعين التأكيد على ضرورة موافقة المستجوَب على المشاركة في الاستبيان، وعلى طلب المعلومات الآتية :

- العمر
- النوع
- المستوى التعليمي
- الفئة الاجتماعية - المهنية
- دخل الأسرة
- الحالة الزوجية
- عدد الأطفال
- العنوان والبريد الإلكتروني
- معلومات أخرى يرغب المستجوب في تقديمها.

8 / كيف تستخدم نتائج استبيان قياس الرضا؟

يعتبر قياس رضا المرتفق من الرهانات المهمة بالنسبة لعمل الجهة، وتكمن هذه الأهمية في الأثر الذي ينتجه القياس على الأداء. لهذا، إن تفسير الاستبيانات من أجل استخراج المعلومات مسألة أساسية، ويجب مباشرتها في وقت قصير بعد إجراء الاستبيان، ناهيك على كون بعض استبيانات قياس الرضا المباشر تُعطي نتائج فور تعبئتها.

وإذا ما انعكست نتائج مشاركة المرتفقين في استبيانات قياس الرضا، فهذا سيعزز ثقتهم في الجهة والجهوية المتقدمة وسيساهم في توطيد علاقات الجهة بالمواطنات والمواطنين، خصوصا في ما يلي:

تحسين خدمات القرب :

يعتبر التفاعل السريع للجهة مع ردود فعل سلبية طريقة للحفاظ على ثقة المرتفقين. مثلا إذا اعتقد المرتفقون أن الحصول على خدمة معينة يتطلب وقتا أطول من المتوقع، يتعين إذن على إدارة مجلس الجهة دراسة الوقت الطبيعي لقضاء نفس الخدمة أو إذا تبين أن وقت الانتظار الفعلي أطول من الوقت الضروري، فعليها البحث في الأسباب والعمل على تجاوزها؛

تحليل الاتجاهات :

على الجهة أن تحدد الجوانب التي تسببت في عدم الرضا وماذا يتعين القيام به لتجاوز النواقص. كما يتعين عليها أن ترصد الجوانب الإيجابية من أجل تعزيزها واستثمارها، نظير مساهمة قسم أو مصلحة أو موظفة أو موظف، لتشيد بالعمل الذي أدى إلى تسجيل رضا إيجابي من قبل المرتفقين؛

تقاسم النتائج داخل الجهة :

يجب العمل على تقاسم النتائج الإيجابية لقياس الرضا داخل إدارة الجهة، لتكون أداة لتشجيع كل مكونات الجهة (أقسام، مصالح، موظفات وموظفون...إلخ)على بذل قصارى الجهد لضمان رضا المرتفقين.

9 / أهمية قياس الرضا وعلاقته بجودة الخدمات ضمن استراتيجيات التحسين المتواصل للأداء

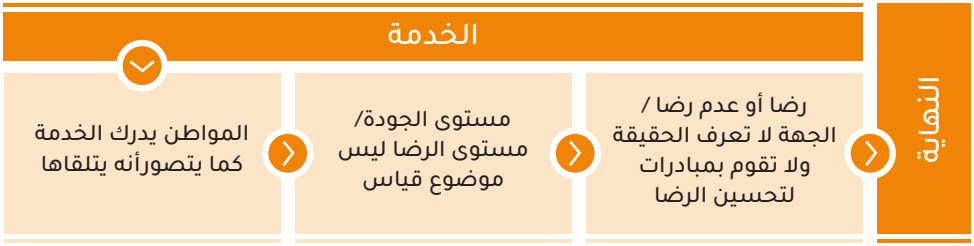
يعتبر قياس الرضا أداة لتحسين جودة الأداء بالنسبة لأي مؤسسة تلجأ لهذه الآلية بما في ذلك الجهات. ولا يتوقف الموضوع عند تحسين الأداء، بل يشمل تحسيس

المرتفق ووعيه بأن هناك خدمات يتم العمل على تحسينها بشكل متواصل من أجل النهوض بثقة المرتفقين.

يمكن رصد ثلاثة حالات للأداء: حالة عدم استعمال قياس الرضا وحالة استعمال قياس الرضا وحالة مأسسة استعمال قياس الرضا:

9 - أ

حالة عدم استعمال قياس الرضا



9 - ب

حالة استعمال قياس الرضا



9 - ت

حالة مأسسة استعمال قياس الرضا



10 / الأدوات التقنية لتطوير استبيانات قياس الرضا

هناك العديد من الأدوات في مجال التقنيات الحديثة التي يمكن استعمالها لقياس الرضا، بما في ذلك «إكسيل» إذا كان الأمر يتعلق بقياس الرضا مباشرة من طرف موظفين، مثلا عند خروج المرتفقين من مقر الجهة.

وهناك تطبيقات يمكن اللجوء إليها من أجل إعداد استبيانات قياس الرضا، بعضها مجاني بالكامل، وبعضها يوفر نسخة مدفوعة ونسخة مجانية.

من بين التطبيقات المصنفة ضمن الأوائل ما يلي :

- GoogleDocs
- Feedier
- SurveyGizmo
- SurveyLegend
- LimeSurvey*
- QualtricsResearchCore
- SurveyMonkey
- Typeform*
- SoGoSurvey
- Survey Anyplace
- Zoho Survey