



التعاون
الألماني
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



جماعة بني ملال
ⵜⴰⵎⴰⵏⴰⵢⵜ ⵏ ⵏⵉⵎⵍⴰⵍ

MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES



وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات المحلية



عرض نتائج تجربة قياس رضى المرتفقين حول خدمات مكتب الاستقبال بجماعة بني ملال

محاوور العرض



1. الإطار العام.
2. مراحل تجربة قياس رضى المرتفقين بالجماعة.
3. العينة المدروسة.
4. هيكل الإستمارة.
5. نتائج قياس رضى المرتفقين (جماعة بني ملال).

1. الإطار العام



- في إطار تنزيل منظومة الاستقبال، انخرطت جماعة بني ملال للقيام بتجربة قياس رضى المرتفقين حول خدمات الاستقبال، خلال الفترة الممتدة من 10 إلى 28 فبراير 2020 .
- تبلورت هذه العملية ضمن مشروع جماعة مواطنة بشراكة مع وزارة الداخلية المديرية العامة للجماعات الترابية والوكالة الألمانية للتعاون الدولي.
- شاركت في هذه التجربة الجماعات الشريكة في مشروع جماعة مواطنة وهي جماعة بني ملال وتزنيت و تارودانت و العرائش وابن جرير ومكناس.
- تهدف هذه التجربة إلى ملائمة تدبير فضاء الاستقبال و احتياجات المرتفقين وكذلك تعزيز وتقوية المؤشر الرابع لنظام المتبع الذي يركز على نتائج مشروع **”جماعة مواطنة/تشجيع تدبير القرب بالجماعات”**.

1. الإطار العام - تنمة



المؤشر الرابع	الهدف
<p>يشعر 60% من المستخدمين / المستخدمين / المستخدمين أن مدى تلبية الخدمات التي يقدمها فضاء الاستقبال احتياجات المرتفقين تحسنت بمقدار نقطتين على مقياس يتراوح بين 1 (غير راضٍ) و 5 (راضٍ جداً).</p> <p>القيمة الأولية: 60% من المستخدمين يصنفون جودة الخدمات مع جماعة (Z) على مقياس من 5</p> <p>القيمة المستهدفة: يقوم 60% من المستخدمين بتصنيف جودة خدمات جماعة (Z) زائد 2 على مقياس من 5.</p>	<p>ازدياد استخدام المرتفقين في الجماعات الترابية للخدمات التي تلبى الاحتياجات والتي تنطوي على نهج قائم على المشاركة.</p>

2. مراحل تجربة قياس رضى المرتفقين



المرحلة الأولى:

المرحلة الثانية:

- بعد نشر و توزيع الإستمارة، تم تنظيم ورشات تدريبية من طرف الفريق التقني للوكالة الألمانية للتعاون الدولي على مستوى جماعة تزنييت، العرائش، ابن جريير، مكناس، تارودانت و بني ملال بهدف تأطير تجربة قياس رض المرتفقين و ضمان فهم و استيعاب محتوى الاستمارة، كما تم إعداد نظام مركزي لتدبير و تسيير الاستمارة و تنزيل أداة رقمية لمعالجة الاستثمارات المملوءة.

- استجابة للمعايير الوطنية لفضاء الاستقبال ، تم إعداد استمارة قياس رضى المرتفقين من طرف GIZ تضم هذه الأخيرة عشرة أسئلة كما تمت مشاركتها مع الجماعات الشريكة في المشروع.
- في نفس السياق تم إرسال بريد إلكتروني للإخبار ب :

- a. الهدف الرئيسي من الإستمارة.
- b. تحديد عدد المشاركين في 300 استمارة لكل جماعة .
- c. تحديد موعد نهائي مدته شهر من (10 فبراير إلى 5 مارس 2020).

2. مراحل تجربة قياس رضى المرتفقين



المرحلة الثانية – تّمة

المرحلة الثالثة

- تم خلق فريقين للعمل على مستوى كل الجماعات الشريكة:
- **الفريق الأول**: مكلف بالتعبئة والتواصل مع مستخدمي و مستخدمات فضاء الإستقبال من أجل ملء الإستمارة المتاحة لهم، و تبسيط و شرح محتواها.
- **الفريق الثاني**: مكلف بمعالجة الإستمارات المملوئة من خلال الأداة الرقمية الموضوعة لهذا الغرض.
- في جميع المراحل تم توفير الدعم عن بعد من طرف GIZ من أجل التحقق من مرور التجربة في أفضل الظروف.

- بالنسبة لجماعة بني ملال تم تنظيم الورشة بتاريخ 12 فبراير 2020 ، استفاد من هذه الورشة أعضاء مكتب الإستقبال و الإرشاد و مكتب التواصل بإشراف من السيد المدير العام للمصالح.
- تم الوقوف في هذه الورشة على كيفية ملء استمارة رضى المرتفقين و التعبئة الضرورية اللازمة من أجل الوصول إلى العدد المطلوب وهو 300 إستمارة ، بالإضافة إلى وجود رابط رقمي لهذه الإستمارة ، تم إعداده من طرف ممثلة GIZ مما سيساعد في عملية الملء و التسجيل .

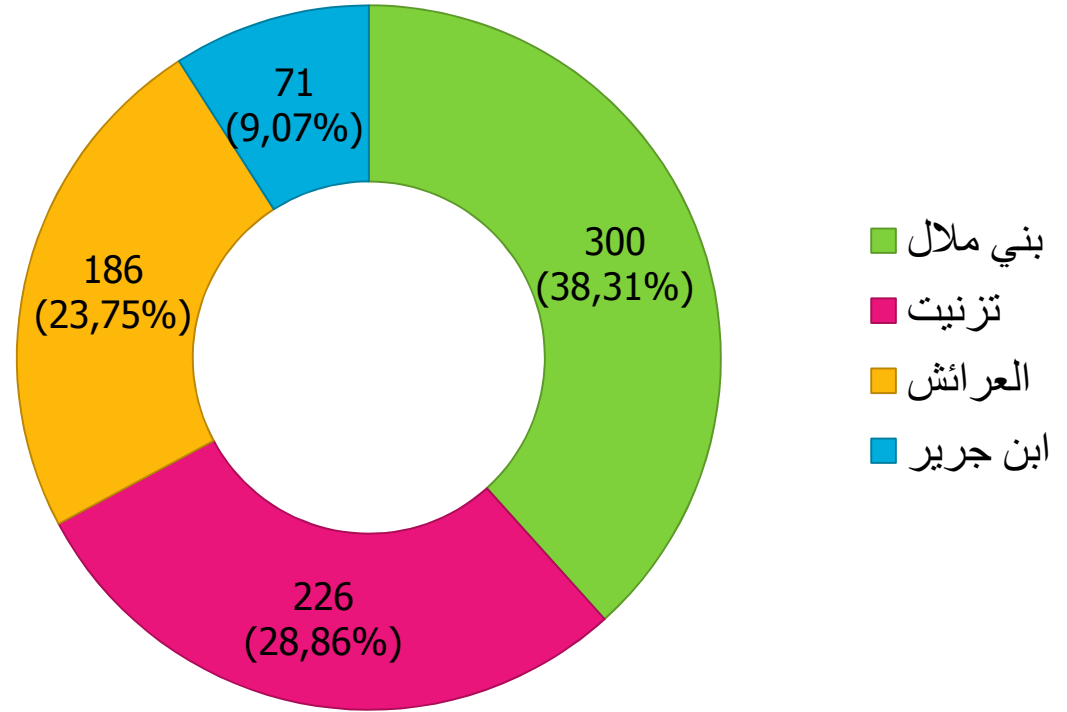
3. العينة المدروسة

كان الهدف من استمارة قياس رضى المرتفقين، الذي تم تحديد عددها في البداية في 300 استمارة لكل جماعة، هو تجميع 1800 استمارة موزعة على النحو التالي:

عدد الاستمارات المشاركة	الجماعة
300	بني ملال
300	تزنيت
300	العرائش
300	ابن جرير
300	مكناس
300	تارودانت
1800	المجموع

3. العينة المدروسة

عدد الإستثمارات المشاركة حسب المدن



من بين 1800 عينة المخطط لها في البداية ، و في ظل انتشار فيروس كوفيد-19 و إعلان حالة الطوارئ الصحية بالبلاد، تم تجميع سوى 783 عينة مشاركة ؛ تم جرد هذه العينات من مدينة بني ملال ، تزنيت، العرائش و ابن جرير في حين لم تتمكن كل من مدينة مكناس و تارودانت من إدخال الإستثمارات المطلوبة عبر الأداة الرقمية في الوقت المحدد.

4. هيكل الاستمارة

تمت صياغة الإستمارة باللغة العربية و توزيعها على الجماعات الشريكة في المشروع؛ تضم هذه الإستمارة ثلاثة أقسام رئيسية :

القسم الأول : أسئلة عامة .

القسم الثاني : أسئلة كمية .

القسم الثالث : أسئلة كيفية ونوعية .

استطلاع حول درجة رضى المرتفقين والمرتقات									
التاريخ: _____									
البيانات الشخصية: رقم: _____									
أخبرني المواطن والمواطنات شكرا لكم على تخصيص طاقة من وقتكم لمساعدتنا على تحسين خدماتنا من انكم، ستكون ممتن لكم على منكم هذا الاستطلاع حول جودة الاستقبال لخدمات صوملة أكثر جودة، نحن في اتم الاستعداد للاستماع الى ملاحظتكم وقراراتكم									
-معلومات عامة جمع عيادة									
الجنس	السن	الجنس	السن	أقل من 25 سنة	من 25 الى 60	أكثر من 60	الجنس	السن	الجنس
الجنسية	طالب	موظف	موظف	موظف	موظف	موظف	موظف	موظف	موظف
تأتي الى مقر العيادة	مرة واحدة في الشهر	أكثر من مرة واحدة في الشهر	مرة واحدة في السنة	عدة مرات في السنة	بشكل	بشكل	بشكل	بشكل	بشكل
ما هو معدل الرضى لديكم من 1 - راض جدا -الى 5 - غير راض بالمره فيما يخص ...									
5	4	3	2	1					
					... الخدمات المقدمة من طرف قضاء الاستقبال ؟				
					... خدمات الاستقبال التي تحتاجكم ؟				
					... التلوج للخدمات الصومية في العيادة ؟				
					... التلوج للخدمات الصومية عن بعد -عبر وسائل الاتصال- ؟				
					... التلوجور داخل العيادة فيما يخص الخدمات الصومية ؟				
					... المعلومات المقدمة من طرف مكتب الاستقبال ؟				
					... التواصل المقدم من طرف مكتب الاستقبال ؟				
					... التطبيق في قضاء الاستقبال ؟				
					... بالنسبة لمعيار الراحة والتظفة بقضاء الاستقبال ؟				
قراراتكم لتحسين خدماتنا بالجماعة من أجليكم:									
هل ترغبون في المشاركة في ورشة عمل تناووية حول خدمات الاستقبال والملازمات التشاركية؟									
نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>									
إذا كانت الإجابة بنعم، التوجه بحرية الاسم الكامل ورقم الهاتف هنا									

1.4 القسم الأول

يشمل القسم الأول أسئلة عامة (ديموغرافية) حول السن و الجنس و المهنة والحضور، كما أن نوع السؤال في هذا القسم متعدد الخيارات .

معلومات عامة ضع علامة									
السن		أقل من 25 سنة	من 25 الى 60	أكثر من 60					
انثى	ذكر	الجنس							
المهنة									
طالب-ة	مستخدم-ة	موظف-ة	تاجر-ة	مقاول-ة	متقاعد-ة	ربة بيت	عاطل عن العمل	اخر	
تأتي الى مقر الجماعة									
مرة واحدة في الشهر		أكثر من مرة واحدة في الشهر		مرة واحدة في السنة	عدة مرات في السنة		نادرا		

2.4 القسم الثاني

يضم القسم الثاني أسئلة كمية تهدف إلى تقييم معدل رضى المرتفقين، فيما يتعلق بالمحاور المختلفة بخصوص الإستقبال بالجماعة، كما أن نوع الأسئلة في هذا القسم هي أسئلة مباشرة حول معيار التقييم.

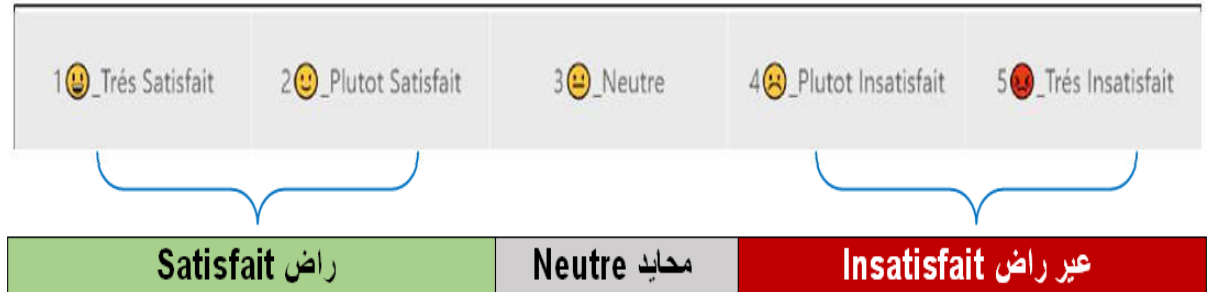
5	4	3	2	1	ما هو معدل الرضى لديكم من 1 - راض جدا - الى 5 -غير راض بالمرّة- فيما يخص ...
					... الخدمات المقدمة من طرف فضاء الاستقبال ؟
					... خدمات الاستقبال تلبي احتياجاتكم ؟
					... الولوج للخدمات العمومية في الجماعة ؟
					... الولوج للخدمات العمومية عن بعد -عبر وسائل الاتصال- ؟
					... التشوير داخل المقر فيما يخص الخدمات العمومية ؟
					... المعلومات المقدمة من طرف مكتب الاستقبال ؟
					... التواصل المقدم من طرف مكتب الاستقبال ؟
					... التنظيم في فضاء الاستقبال ؟
					... بالنسبة لمعايير الراحة والنظافة بفضاء الاستقبال ؟

2.4 القسم الثاني-تتمة-

بغية قياس رضى
مستعملي خدمات
الإستقبال ، تم إنشاء معيار
من خمسة مستويات.

لتبسيط هذا المعيار، تم
تلخيص هذه المستويات
الخمسة إلى ثلاثة
مستويات مجملّة، كما هو
مبين جانبه.

للوصول إلى أعلى مستوى
من رضى المرتفقين، تم
تحديد عتبة الرضى و عدم
الرضى بنسبة **75%** .



- ❖ عندما يكون مستوى الرضا/عدم الرضا أكبر من 75%: يكون مستوى الرضا/عدم الرضا عالياً.
- ❖ عندما يتراوح مستوى الرضا/عدم الرضا بين 55% و75%: يكون مستوى الرضا/عدم الرضا معتدلاً .

3.4 القسم الثالث

يضم هذا القسم أسئلة
كيفية بهدف تجميع
اقتراحات مستخدمي و
مستخدمات خدمات
الاستقبال، كما أن نوع
السؤال في هذا القسم
هو سؤال من نص
واحد .

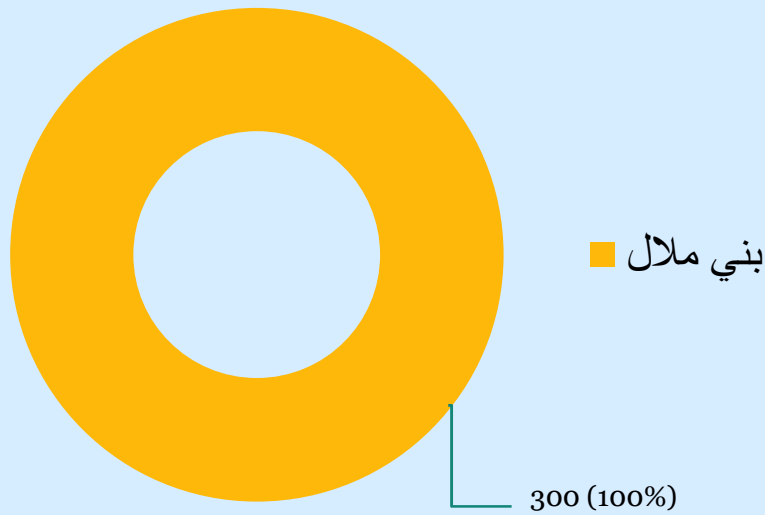
اقتراحاتكم لتحسين خدماتنا بالجماعة من أجلكم:

هل ترغبون في المشاركة في ورشة عمل تشاورية حول خدمات الاستقبال والمقاربات التشاركية؟

نعم	<input type="checkbox"/>	اذ كانت الإجابة بنعم، المرجو كتابة الاسم الكامل ورقم الهاتف هنا
لا	<input type="checkbox"/>	

5 نتائج قياس رضى المرتفقين (جماعة بني ملال)

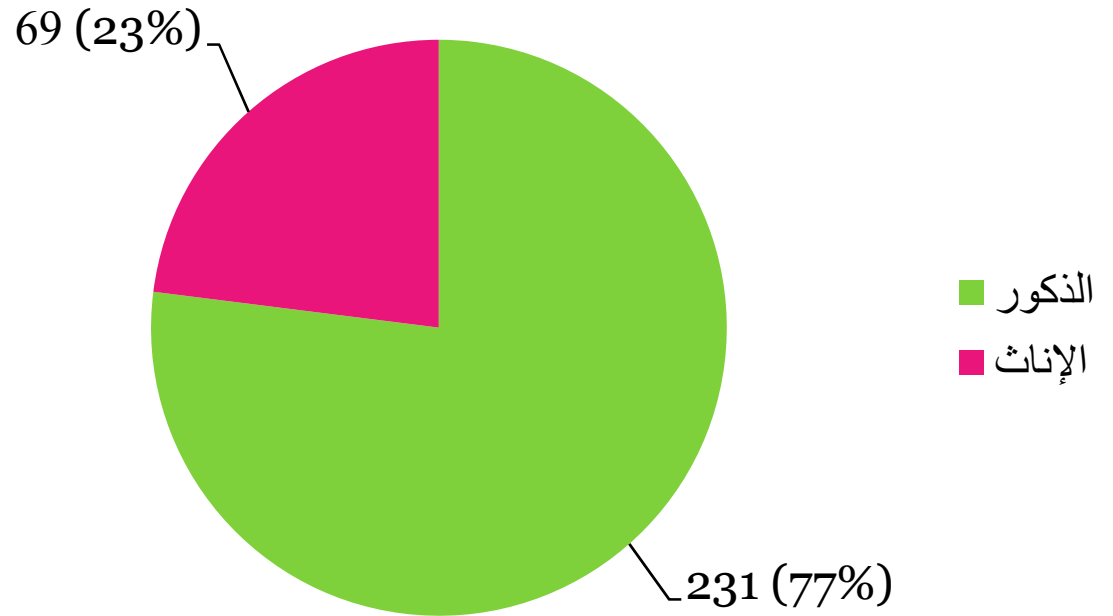
عدد المشاركين حسب المدن:



- بفضل التعبئة و التعاون بين مكتب الإستقبال و الإرشاد و مكتب التواصل و العلاقات العامة ، تمكنت فرق جماعة بني ملال من تجميع 300 استمارة و تسجيلها رقميا و من تحقيق الهدف المحدد؛ فضلا عن ذلك تزامنت فترة قياس رضى المرتفقين حول خدمات الاستقبال مع فترة عرفت توافد أعداد كبيرة من المواطنين و المواطنات من أجل إيداع و استقبال ملاحظاتهم و تعرضاتهم و شكاياتهم حول تصميم التهيئة الحضرية، مما ساعد في إتمام العملية في وقتها المحدد.

أ- الجنس

عدد المشاركين حسب الجنس

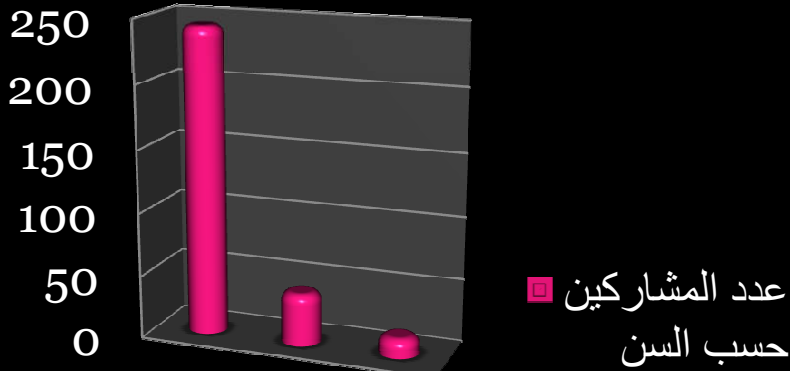


كشفت مقياس رضى المرتفقين بأن 77% من المشاركين هم من الذكور و 23% من الإناث.

ب - الفئة العمرية

تمثل الفئة العمرية من " 25 إلى 60 سنة" أكبر نسبة حيث وصل عدد المشاركين إلى 244، بينما الفئة "أقل من 25 سنة" هي الأقل مشاركة حيث وصل العدد إلى 15 مشارك.

عدد المشاركين حسب السن



أقل من 25 سنة
أكثر من 60 سنة
بين 25 و 60 سنة

عدد المشاركين	الفئة العمرية
244	بين 25 سنة و 60 سنة
41	أكثر من 60 سنة
15	أقل من 25 سنة
300	المجموع

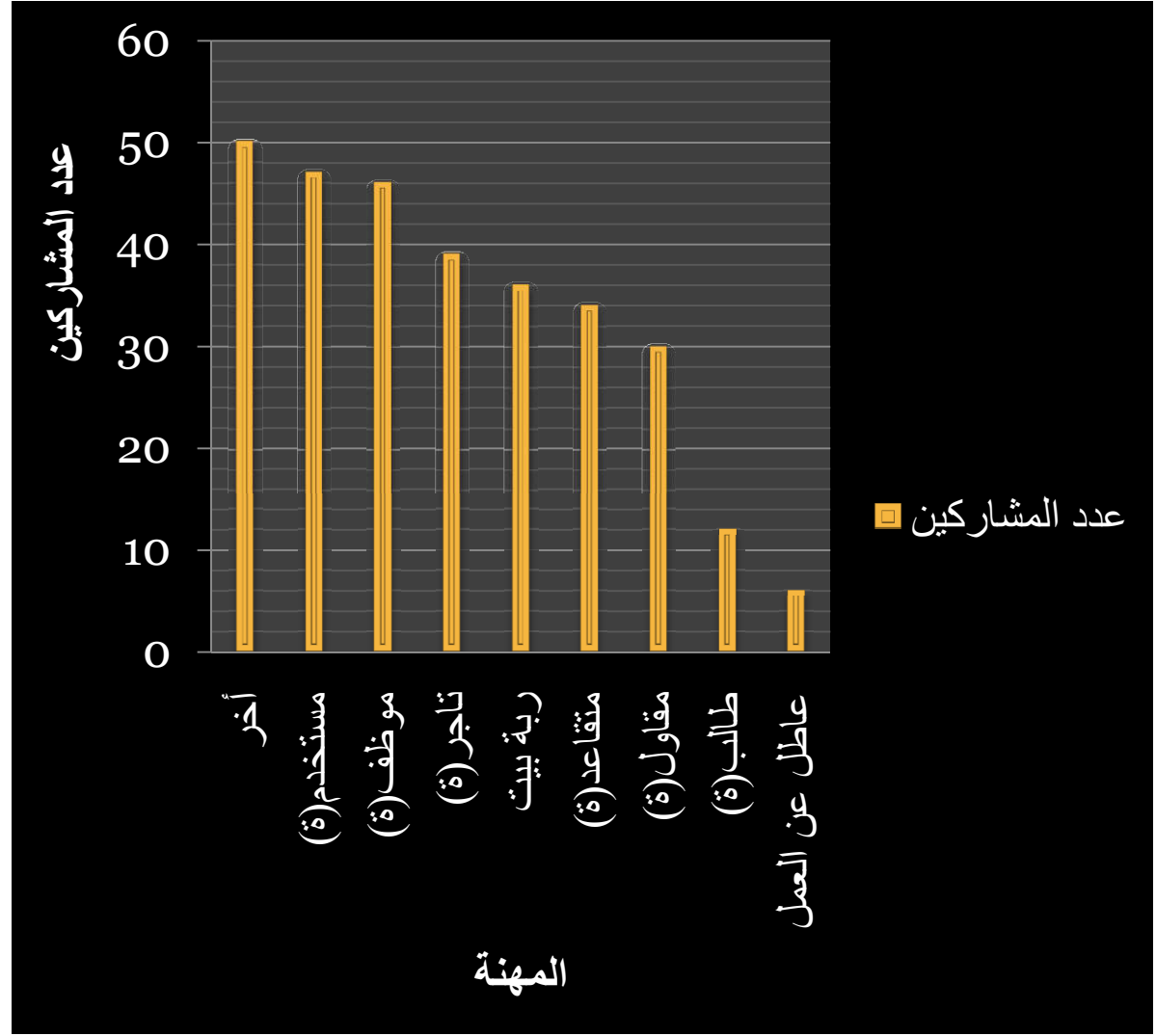
ج - المهنة

كشفت هذا المعيار على أن أغلبية المشاركين شغلت وظائف غير تلك المحددة في الإستمارة، في حين يمثل الموظفون والمستخدمون الأكثر مشاركة. بينما الطلاب والعاطلين عن العمل يمثلون الفئتين الأقل مشاركة.

عدد المشاركين	المهنة
50	آخر
47	مستخدم (ة)
46	موظف (ة)
39	تاجر (ة)
36	ربة بيت
34	متقاعد (ة)
30	مقاول (ة)
12	طالب (ة)
6	عاطل عن العمل

المجموع 300

ج - المهنة - تنمة -



د – تردد المرتفقين إلى الجماعة



- صرح أكثر من نصف المشاركين بأنهم يترددون على الجماعة أكثر من مرة واحدة في الشهر أو حتى نادرا.

عدد المشاركين	نسبة التردد على الجماعة
84	أكثر من مرة واحدة في الشهر
46	عدة مرات في السنة
76	نادرا
55	مرة واحدة في السنة
39	مرة واحدة في الشهر
300	المجموع



د - تردد المرتفقين على الجماعة - تنمة -

تردد المرتفقين على الجماعة



2-5 درجة الرضى عن خدمات الاستقبال



السؤال 1

درجة الرضى عن الخدمات المقدمة
من فضاء الاستقبال

94%

راض:

4.67%

محايد:

1.33%

غير راض:

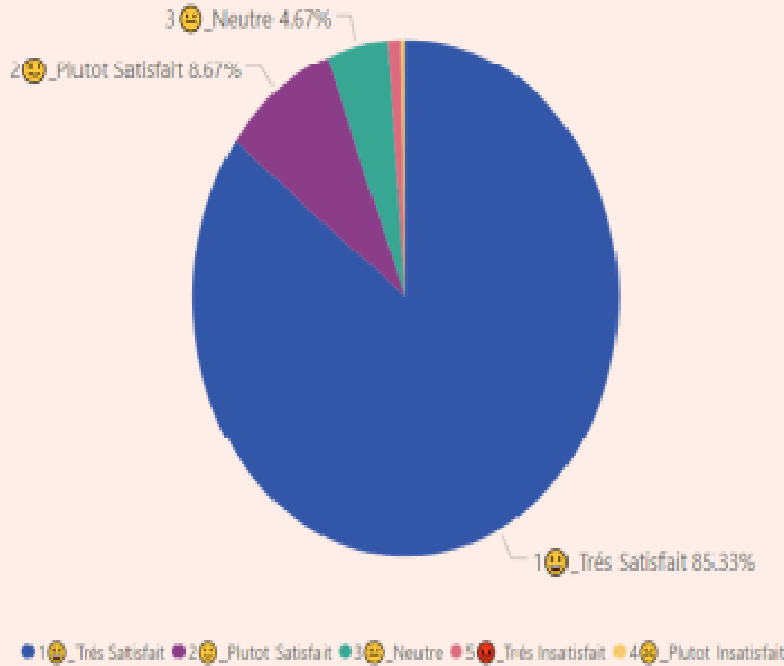
المرتفعين راضين بنسبة تقارب 94% مقابل 1.33% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

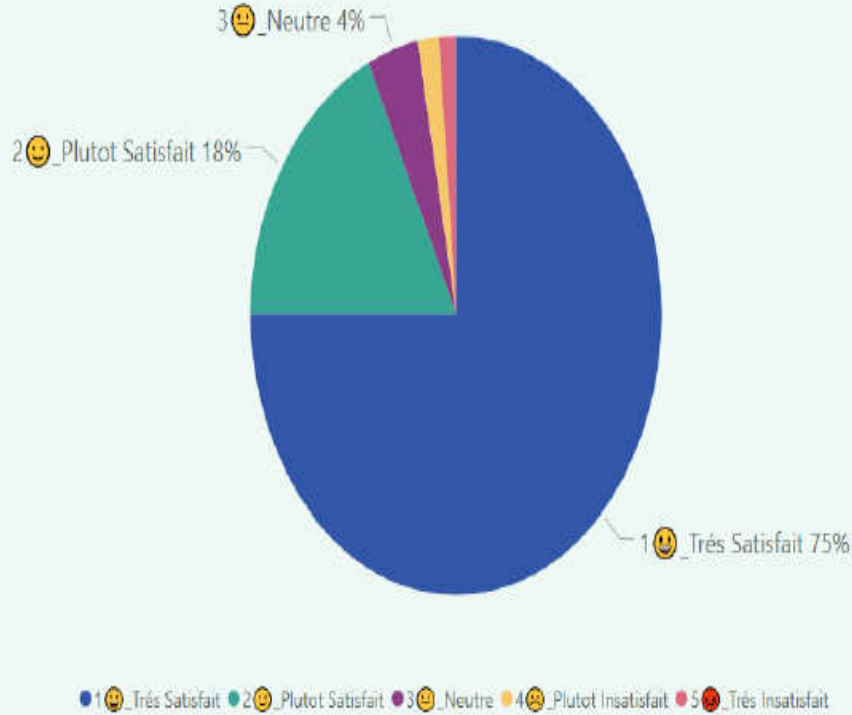
الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services offerts par les espaces d'accueils ?



الشكل 1: الرضى عن الخدمات المقدمة من طرف فضاء الاستقبال

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services de l'accueil qui correspondent à vos besoins ?



السؤال 2

درجة الرضى عن الخدمات المقدمة من
فضاء الاستقبال والتي تلبى
احتياجات المواطنين

93%

راض:

4%

محايد:

3%

غير راض:

الشكل 2: الرضى عن الخدمات التي تلبى احتياجات المرتفقين

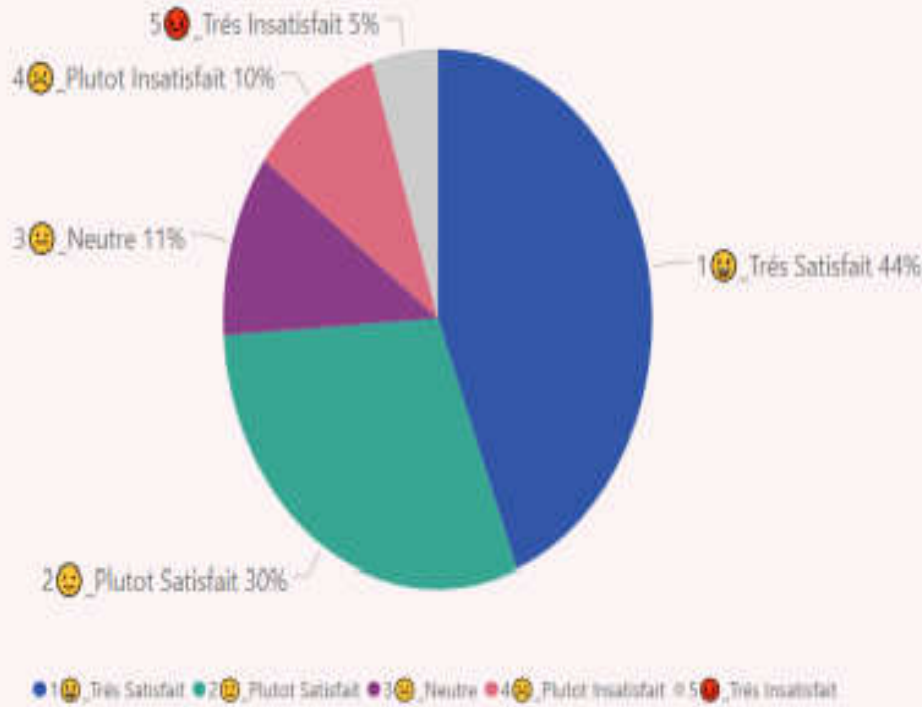
المرتفقين راضين بنسبة تقارب 93% مقابل 3% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics dans la commune ?



السؤال 3

درجة الرضى عن الولوج للخدمات العمومية في الجماعة

74%

راض:

11%

محايد:

15%

غير راض:

الشكل 3: الرضى عن الولوج للخدمات العمومية في الجماعة

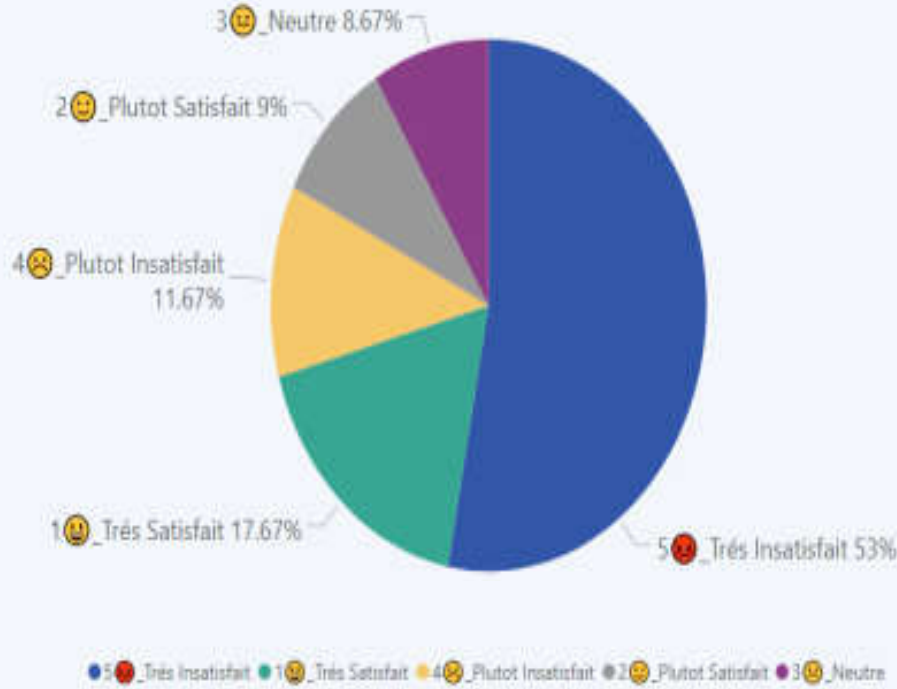
المرتفقين راضين بنسبة تقارب 74% مقابل 15% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى معتدل

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'accès aux services publics à distance/en ligne ?



السؤال 4

درجة الرضى عن الولوج للخدمات العمومية عن بعد عبر وسائل الاتصال

26.67%

راض:

8.67%

محايد:

64.67%

غير راض:

الشكل 4: الرضى عن الولوج للخدمات العمومية عن بعد عبر وسائل الاتصال-

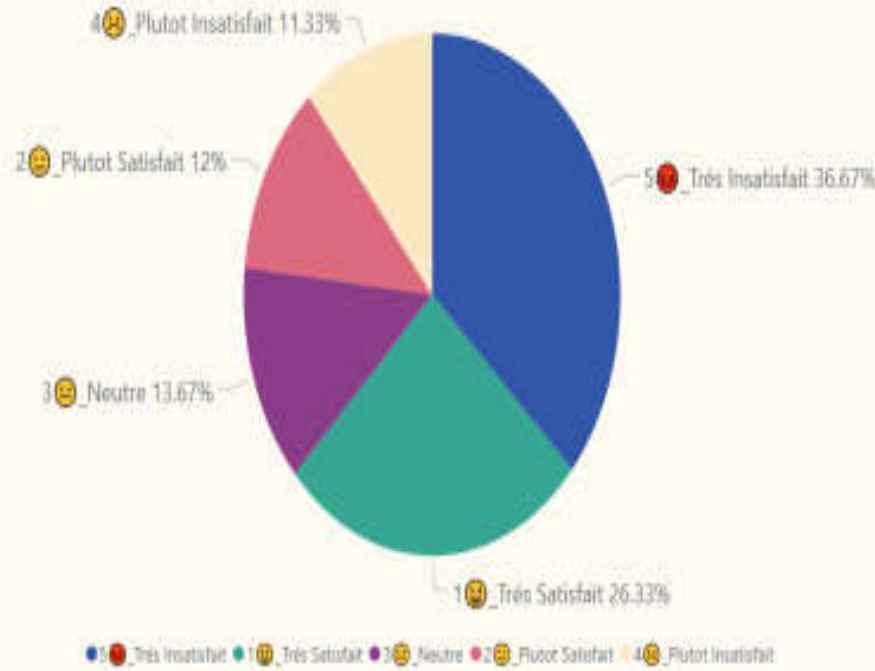
المرتفقين راضون بنسبة تقارب 26.67% مقابل 64.67% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى معتدل

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la signalétique dans le bâtiment pour l'accès aux services publics ?



السؤال 5

درجة الرضى عن التشوير داخل المقر
فيما يخص الخدمات العمومية

38.33%

راض:

13.67%

محايد:

48%

غير راض:

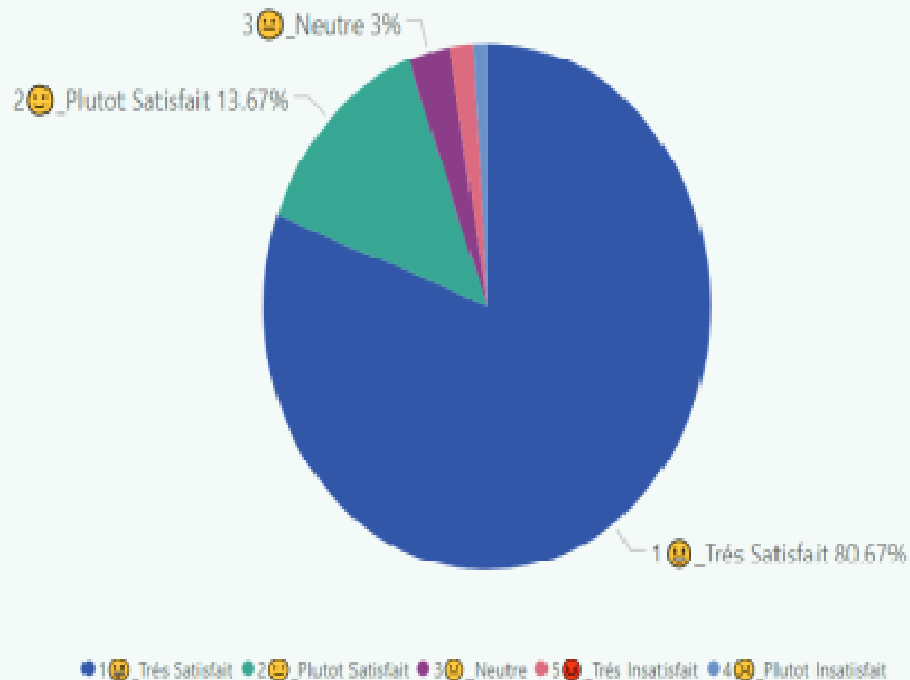
أظهرت النتائج على أن أجوبة المرتفقين اختلقت بمعدل الرضى بنسبة تقارب **38.33%** مقابل
نسبة **48%** عن معدل عدم الرضى

التعليقات :

آراء المرتفقين مختلطة

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux informations fournis par le bureau d'accueil ?



السؤال 6

درجة الرضى عن المعلومات المقدمة
من طرف مكتب الاستقبال

94.34%

راض:

3%

محايد:

2.66%

غير راض:

الشكل 6: الرضى عن المعلومات المقدمة من طرف مكتب الاستقبال

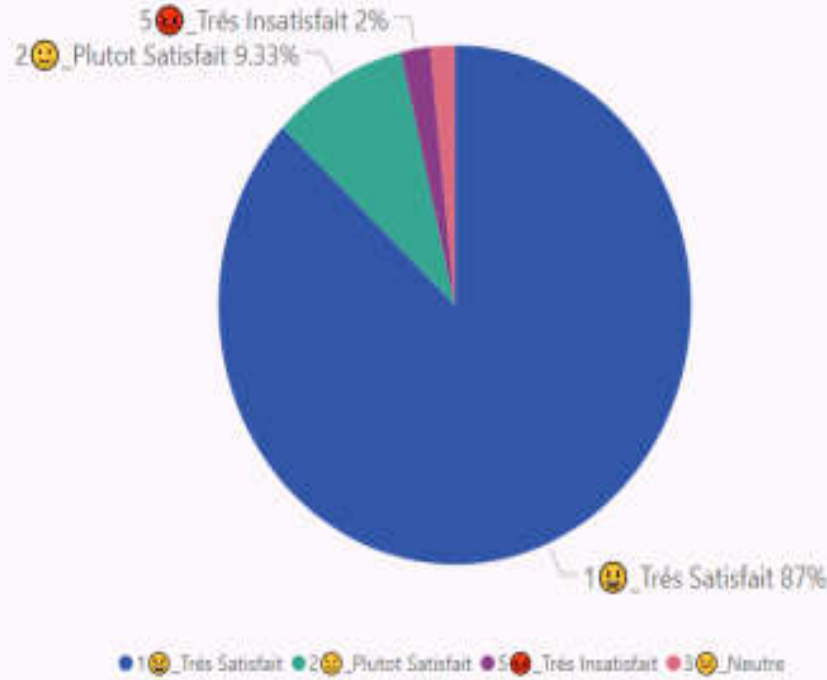
المرتفقين راضين بنسبة تقارب 94.34% مقابل 2.66% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la communication du bureau d'accueil ?



السؤال 7

درجة الرضى عن التواصل المقدم من طرف مكتب الاستقبال

96.33%

راض:

1.67%

محايد:

2%

غير راض:

الشكل 7: الرضى عن التواصل المقدم من طرف مكتب الاستقبال

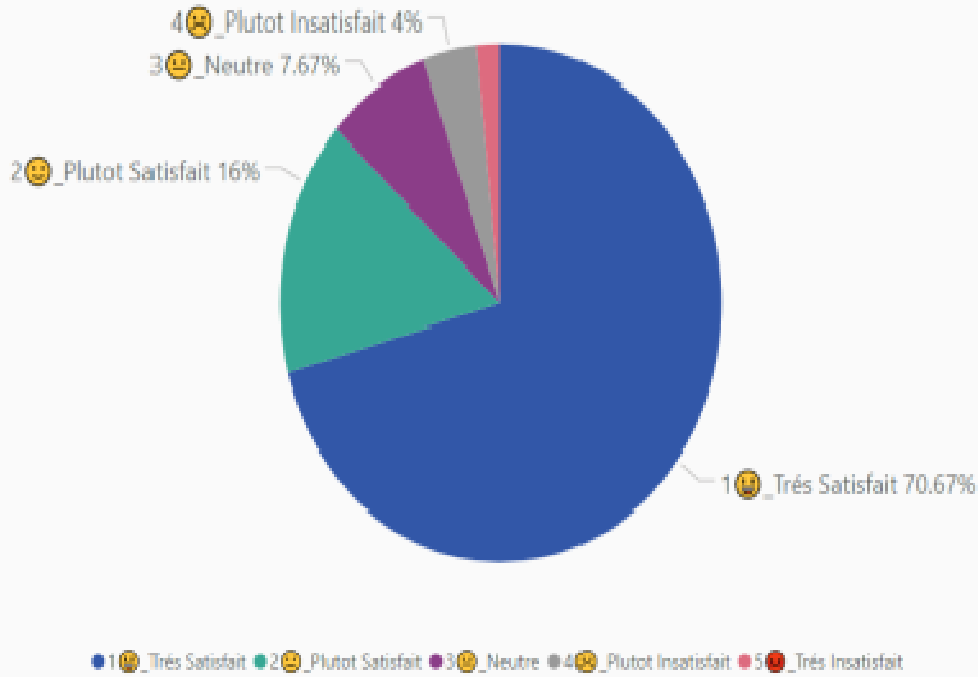
المرتفعين راضين بنسبة تقارب 96.33% مقابل 2% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'organisation (aménagement) de l'espace d'accueil ?



السؤال 8

درجة الرضى عن التنظيم في فضاء الاستقبال

86.67%

راض:

7.67%

محايد:

5.67%

غير راض:

الشكل 8: الرضى عن التنظيم في فضاء الاستقبال

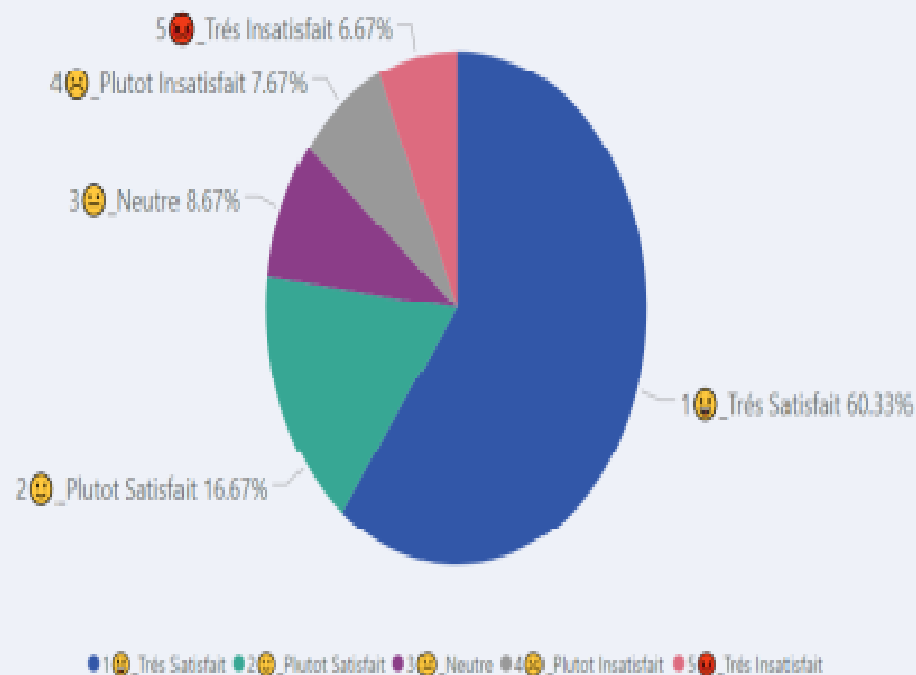
المرتفقين راضين بنسبة تقارب 86.67% مقابل 5.67% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

الخاتمة :

Quel est votre degré de satisfaction par rapport aux normes de confort et d'hygiène dans l'espace d'accueil ?



السؤال 9

درجة الرضى بالنسبة لمعايير الراحة والنظافة بفضاء الاستقبال

77%

راض:

8.67%

محايد:

5.66%

غير راض:

الشكل 9: الرضى بالنسبة لمعايير الراحة والنظافة بفضاء الاستقبال

المرتفعين راضين بنسبة تقارب 77% مقابل 5.66% غير راضين

التعليقات :

معدل الرضى مرتفع

الخاتمة :



شكرا على تفاعلکم