

قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية: مدخل لتحسين الجودة وتعزيز
الكفاءة في برامج العمل الاجتماعي

**Measuring Beneficiary Satisfaction with Social
Services: An Approach to Improving Quality and
Enhancing Efficiency in Social Work**

د. ناصر بن صالح العود

أستاذ الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية المشارك بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

naloud@imamu.edu.sa

١٤٤٦/٢٠٢٥

المستخلص

تناقش الدراسة أهمية قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية لتحسن جودة برامج العمل الاجتماعي، حيث تُعد هذه العملية أداةً فعّالة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية، خاصةً في ظل تبني المملكة العربية السعودية لرؤية ٢٠٣٠ الهادفة إلى تحسين الأداء الحكومي. استعرضت الدراسة نماذج قياس رضا العملاء المستخدمة عالمياً، مثل مقياس رضا العملاء الأمريكي (ACSI) والسويدي (SCSB)، وأبرزت أهمية استخدام الأدوات المقننة لتقييم تجربة المستفيدين بشكل يضمن جودة المخرجات الأمر الذي يسهم في تحسن خدمات الاجتماعية المقدمة.

استعرضت الدراسة التجارب الإقليمية والدولية لعدد من الدول الخليجية والدول الكبرى في مجموعة ال G20، كما ركزت على معوقات قياس رضا المستفيدين لاسمياً في مجال خدمات الرعاية الاجتماعية، مثل عدم وضوح المصطلحات، والتحديات المنهجية المتعلقة بالاستبيانات وطريقة جمع البيانات، بالإضافة إلى معوقات تحديد ازوان المؤشرات والاعتماد فقط على المعدلات العامة في مجال قياس الرضا.

خلصت الدراسة إلى أن رضا المستفيدين غالباً ما يتراوح بين ٦٤%-٧٧%، وهو معدل مقبول دولياً. وأوصت بتبني المملكة العربية السعودية لنموذج قياس وطني مثل (SCSI)، وتعزيز الدراسات التقييمية، والتعاون مع المؤسسات الأكاديمية لتطوير آليات قياس رضا المستفيدين وتحسين تجربة العميل.

الكلمات المفتاحية: قياس رضا المستفيدين، الخدمات الاجتماعية، رضا العملاء، جودة الخدمات العامة، تجربة العميل، مقياس ACSI، مقياس SCSB

Abstract

The study discusses the importance of measuring beneficiaries' satisfaction with social services, emphasizing this process as an effective tool to improve service quality and enhance trust between citizens and governmental entities, particularly within Saudi Arabia's Vision 2030 framework aimed at improving governmental performance. The study reviewed global customer satisfaction measurement models, such as the American Customer Satisfaction Index (ACSI) and the Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB), highlighting the importance of using standardized tools to evaluate beneficiaries' experiences to ensure high-quality outcomes that contribute to improving the provided social services.

The study examined regional and international experiences, including those from Gulf countries and major G20 nations. It also focused on the challenges of measuring beneficiaries' satisfaction, especially in social welfare services, such as unclear terminology, methodological issues related to surveys and data collection methods, as well as difficulties in determining indicator weights and relying solely on general satisfaction averages.

The study concluded that beneficiaries' satisfaction typically ranges between 64% and 77%, which is considered internationally acceptable. It recommended that Saudi Arabia adopt a national measurement model like the Saudi Customer Satisfaction Index (SCSI), promote evaluative studies, and collaborate with academic institutions to develop mechanisms for measuring beneficiaries' satisfaction and enhancing the customer experience.

Key Words: Measuring Beneficiary Satisfaction, Social Services, Customer Satisfaction, quality of Public Services, Customer Experience, American Customer Satisfaction Index, Swedish Customer Loyalty Barometer

- مقدمة:

أدت التغييرات الواسعة في سياسات الرعاية الاجتماعية في البلدان المتقدمة خلال العقدين الماضيين إلى استحداث أساليب جديدة لإدارة وتحسين برامج الخدمات الاجتماعية، ومن ذلك التركيز على المخرجات ونتائج القياس، رفع مستوى المنافسة بين مقدمي خدمات الرعاية، بالإضافة إلى تبني أساليب جديدة في المحاسبة والمساءلة لمقدمي الخدمات الاجتماعية (Jun et. al, 2010; Cree and Hillen, 2019; Gorey et.al, 1996; Tilbury et al, 2022; Núñez-Barriopedro, 2024)

إهتمت حكومة خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله ورعاه- بتطبيق برامج الحوكمة والجودة في كافة الجهات الحكومية وشبه الحكومية، وأقرت إنشاء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء" بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (3) بتاريخ 1437/1/6 هـ، بناءً على توصية من مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية، كجهة ذات شخصية اعتبارية مستقلة ترتبط تنظيمياً برئيس مجلس الوزراء. يعمل مركز (أداء) على قياس مؤشرات أداء الأجهزة العامة، من خلال تطبيق نماذج ومنهجيات وأدوات موحدة لدعم كفاءتها وفعاليتها، وإصدار تقارير دورية عن مدى تحقق الأهداف الإستراتيجية للجهة وحالة مؤشرات الأداء، ومدى تقدم المبادرات نحو تحقيق رؤية المملكة وقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية (المركز الوطني لقياس أداء

مجلة الخدمة الاجتماعية

الأجهزة الحكومية، 2022). كما استحدثت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أول وكالة من نوعها على مستوى القطاع الحكومي تعنى بتجربة العميل في العام 2019، بهدف تعزيز التمرکز حول العملاء والارتقاء بجودة الخدمات بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبمنح المستفيدين الفرصة لإبداء رأيهم حول الخدمات المقدمة مما يساعد على تعزيز الثقة في أداء الأجهزة الحكومية (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2022).

كما عملت الوزارات والمؤسسات الحكومية على استحداث عدداً من المبادرات في مجال الجودة والقياس، بهدف إتاحة الفرصة للمواطن والمقيم، لإبداء الرأي في الخدمات العامة المقدمة. حيث تبنت وزارة الصحة مبادرة تستهدف التعرف على (تجربة المريض) ويتم تنفيذها بشكل دوري، كما تعمل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على تنفيذ استطلاع دوري للتعرف على (رضا المستفيدين) من خدماتها يتضمن عدداً من المؤشرات الرئيسية للخدمات الاجتماعية المقدمة (تقرير صوت المستفيد للربع الأول، 2024).

ولأهمية تعزيز الوعي ببرامج الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية، عُقدت العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمهنية، للتعريف بأهمية رأي المستفيد أو العميل تجاه البرامج الحكومية المقدمة. حيث عقد في العام ٢٠٢٢ منتدى تجربة العميل في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بمشاركة عدداً من القطاعات الحكومية والمؤسسات العامة في المملكة، تم من خلاله استعراض العديد من التجارب والخبرات في مجال تحسين تجربة العميل في المؤسسات الحكومية (منتدى تجربة العميل، 2022).

وتعتبر ممارسة أساليب الجودة وتحسين الخدمات **Quality Assurance** في المجتمعات المتقدمة أحد أهم البرامج في منظومة المؤسسات والقطاعات التجارية بشكل عام، وتسعى الكثير من الشركات والمؤسسات التجارية لتنفيذ برامج قياس رضا العميل عن الخدمات بشكل دوري. حيث تنفذ الدراسات واستطلاعات الرأي بشكل سنوي أو نصف سنوي للتعرف على رضا المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية مثل النرويج وبريطانيا وكذلك الدول الصناعية في شرق آسيا (محمد وعبدالناصر، 2017).

وتستخدم دراسات رضا المستفيدين عن الخدمات التجارية وكذلك الخدمات العامة في تقييم البرامج، كمقياس لمدى نجاح الشركة أو المؤسسة الاجتماعية في كسب رضا المستفيدين أو العملاء لضمان ولائهم واستمرار طلبهم للخدمات مستقبلاً بناءً على الممارسات القائمة على الأدلة (**Evidence-based Practice**). بالإضافة إلى ذلك فإن فكرة إرضاء المستهلك أو المستفيد تقوم على مراعاة وإدارة أهمية الممارسة المتمركزة حول العميل (**Client-centered Practice**) عند تصميم وتقييم برامج الرعاية الاجتماعية والتي تمثل كما يحدد (Jun et al, 2022,p5) "ممارسة مهنية حكيمة وأخلاقية".

وتمثل عملية تقييم فعالية إيصال الخدمات الاجتماعية (**Evaluating the Effectiveness in the Delivery and Danagement**) أحد أهم الاستراتيجيات الحديثة لمراجعة مستويات تقديم الخدمة الاجتماعية للمستفيدين في الدول الصناعية الكبرى. حيث أنه من الضروري أن تتاح لمستخدمي الخدمة الفرصة لتقييم البرامج والتدخلات المهنية التي يتلقونها؛ من

مجلة الخدمة الاجتماعية

المهم أيضاً أن يقوم القائمين على البرامج والمؤسسات الاجتماعية بالتعرف على مستويات تقديم الخدمة وأهم التحسينات الواجب اتخاذها وجوانب القصور التي يتطلب معالجتها في برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة للمستفيدين في كافة قطاع الخدمات الاجتماعية الحكومية أو الخاصة وكذلك القطاع الخيري (الثالث). ويؤكد (1997) Shaw&Shaw أن العمل الاجتماعي يحتاج إلى ممارسين مهنيين مختصين في تنفيذ دراسات تقييم فعالية الخدمات الاجتماعية داخل تلك القطاعات في الدول، من أجل ضمان استمرارية جودة تقديم الخدمات الاجتماعية؛ الأمر الذي يضمن تحقيق مؤشرات عالية في نسبة رضا المستفيدين من برامج الرعاية الاجتماعية، ويشدد على أن "التقييم ليس ضرورياً فحسب، بل هو أيضاً أساسي لقيمة العمل الاجتماعي" (1997,p1).

وتستهدف هذه الدراسة التحليلية، مراجعة آليات وطرق قياس رضا المستفيدين في برامج الخدمات الاجتماعية من خلال استعراض عدداً من المحاور الأساسية. حيث يتناول المحور الأول عرض لأهم النماذج والأدوات المستخدمة في مجال قياس رضا العملاء والتي تعتبر مرجعية علمية للمؤسسات الحكومية والقطاع التجاري. ويتناول المحور الثاني استعراض أهمية إستراتيجية قياس رضا المستفيدين في برامج الخدمات الاجتماعية، مع إيضاح لمفهوم رضا المستفيد والمفاهيم المرتبطة به والتي غالباً ما يتم تناولها بشكل متداخل في الأدبيات العلمية. في حين يتناول المحور الثالث الصعوبات التي غالباً ما تواجه القائمين على تنفيذ دراسات رضا المستفيدين بشكل عام، وعلى الأخص قياس الرضا في مجال الخدمات الاجتماعية، ومن ذلك المعوقات التنظيمية أو المنهجية. ويعرض المحور الرابع أهم الدراسات التي تم تنفيذها في موضوع رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية محلياً وإقليمياً ودولياً، لاسيما في الدول الصناعية الكبرى مع مقارنة وتحليل ومناقشة لأبرز نتائجها ومخرجاتها.

وتختتم الدراسة باستعراض لعدد من التوصيات العملية التي تم التوصل إليها بهدف تطوير برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية في المملكة من خلال تحسين آليات قياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية بشكل عام والخدمات الاجتماعية المباشرة على وجه الخصوص.

■ أهم النماذج والأدوات في مجال قياس رضا العملاء والمستفيدين:

يعتبر مقياس رضا العملاء السويدي (Swedish Customer Loyalty Barometer (SCSB الذي استحدث في العام 1989 أول مؤشر وطني حقيقي يختبر مدى ارتياح العملاء مع المنتجات والخدمات المحلية. وقد صمم المقياس للتطبيق على ما يقارب 130 شركة من كبرى شركات الصناعة السويدية وأكثر من 32 من مصنع في مملكة السويد، في حين تم استحداث مؤشر رضا العملاء الأمريكي The American Customer Satisfaction Index(ACSI) في عام 1994 الذي إشتهل في أول نسخة له على ما يقارب 200 شركة وأكثر من 34 مصنع في الولايات المتحدة الأمريكية (Fornell et al, 1996).

كما استحدث في العام 1996 مقياس رضا العملاء النرويجي Norwegian Customer Satisfaction Barometer (NCSB) والذي نشر نتائجه في العام 1999 عن ما يقارب 42 شركة و 12 صناعة مختلفة سواء من المنتجين إلى المستهلكين أو من المنتجين فيما بينهم. كما يتم استخدام مؤشر لقياس رضا العملاء في الدول الأوروبية وهو المسمى مؤشر

مجلة الخدمة الاجتماعية

رضا العملاء الأوروبي (ECESI) و الذي يتضمن قياس رضا العملاء في أكثر من 11 دولة في الاتحاد الأوروبي .

ويعتبر مقياس رضا العملاء الأمريكي The American Customer Satisfaction Index (ACSI) أحد أهم المقاييس المستخدمة في العالم، حيث يتضمن إجراء مقابلات مع حوالي 350.000 عميل سنوياً بهدف التعرف على درجة رضاهم عن السلع والخدمات التي قاموا بشرائها واستهلاكها. ويطبق المقياس بشكل منهجي بحيث يتم فحص المستجيبين بشكل دوري للتأكد من إدراج العملاء الفعليين والمستهلكين للمنتجات بما يعزز من المصداقية وموثوقية النتائج (ACSI,2022).

الشكل رقم (1) المقياس الأمريكي لرضا التمتفيدين خلال الفترة 2000-2022



ويوضح الشكل رقم (1) متوسط معدل رضا المستهلك الأمريكي عن الخدمات المقدمة من الشركات والمؤسسات الأمريكية خلال العقدين الماضيين. حيث يتضح أن متوسط معدل الرضا العام بلغ في النصف الأول من العام الحالي 2022 (73.15%)، في حين تراوح معدل متوسط الرضا العام بين 72.3% إلى 73.1% خلال الفترة 2000 إلى 2022، وكان أعلى متوسط معدل للرضا في العامين 2013 و 2018 (ACSI,2022).

وتتم عملية قياس رضا العملاء في ACSI من خلال استبيان مقنن يتضمن غالباً ثلاث متغيرات ، يتم تصنيف كل منها على مقياس من 1 إلى 10 بواسطة المشاركين في الاستطلاع والذين تم مقابلتهم من وجها لوجه او من خلال الاتصال الهاتفي.

الجدول رقم (1) آلية قياس المتغيرات في مقياس رضا العملاء الأمريكي

مجلة الخدمة الاجتماعية

الدرجة الكلية (10)	الدرجة الكلية (10)	(X) المتغير
غير راضي تمام	راضي تمام	الرضا العام عن المنتج او (الخدمة)
أقل من المتوقع	تجاوز توقعاتي	التوقع من المنتج (الخدمة)
غير مقارب لما يفترض ان يكون عليه	مقارب لما يفترض ان يكون عليه	مقارنة المنتج او (الخدمة) بما يفترض ان يكون عليه

وعلى الرغم من أن مقياس ACSI أستخدم للاستخدام في القطاع التجاري، إلا أنه بدأ التوسع في السنوات الماضية، ليشمل قياس رضا وارتياح العملاء والمستفيدين من خدمات القطاع العام وخدمات الحكومة الفدرالية. وتصدر نتائج المقياس بشكل شهري خلال السنة ويتم تداولها بشكل كبير في الأوساط التجارية والإعلامية، كما يتم استخدامها من قبل الباحثين في المجال الأكاديمي والمؤسسات الحكومية بما ذلك مؤسسات الرعاية والخدمات الاجتماعية (ACSI, 2022).

■ أهمية استراتيجية قياس رضا المستفيدين في مجال الخدمات الاجتماعية:

تمثل آلية قياس رضا العملاء محاولة منهجية من قبل المؤسسات والشركات التجارية لجمع بيانات موثوقة وصحيحة من المستهلكين فيما يتعلق بتصوراتهم لكيفية تقديم الخدمات، والفوائد التي حصلوا عليها من خلال تحديد أبعاد العملية (كيفية تقديم الخدمات) والنتائج (الفوائد المستمدة) لتجربة العميل مع الخدمات المقدمة، والغاية هنا هي أنه يجب أن يكون لمتلقي الخدمات صوت في إيضاح إذا ما كانت الخدمات تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم، وهذا يتوافق مع العديد من مناهج تقييم تجربة العميل التي تشجع على إدراج وجهات نظر المستهلك، لتعزيز المساءلة، وحساب فاعلية الخدمات المقدمة، وتحديد درجة الولاء للمؤسسة وللخدمة المقدمة (Everitt & Hardiker, 1996; , Núñez-Barriopedro, 2024)

وقد ظهر هذا الاتجاه في برامج الرعاية الاجتماعية مدفوعا بما يعرف بحركة بحقوق المستهلك التي ظهرت في السبعينات من القرن الماضي، بالإضافة الى برامج التمكين لكافة الفئات الاجتماعية من ذوي الإعاقة، كبار سن، مستفيدي الضمان الاجتماعي، بالإضافة الى المرأة للوصول إلى الخدمات الاجتماعية، وتعزيز ما يعرف بمنظور التركيز على العميل في تقييم

مجلة الخدمة الاجتماعية

الخدمات Client-Center Evaluation كما حدده الباحثون (Everitt & Hardiker, 1996). وشهد هذا المصطلح تطوراً خلال العقد الماضي وتوسع الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة؛ الأمر الذي أسهم في ظهور استراتيجيات (العميل أولاً) في المؤسسات بشكل عام والتجارية على وجه الخصوص.

وقد اكتسبت عملية تقييم تجربة المستفيد أهمية متزايدة في سياسات الرعاية الاجتماعية، خلال العقد الماضي، وتزامن ذلك مع التوجهات العلمية لأهمية قياس انطباعات الأفراد، وأهمية تضمينها في دراسات وبحوث قياس فعالية الخدمات المقدمة في المجالين التجاري والاجتماعي؛ حيث ينظر لتقييم العميل أو المستفيد على أنه أحد المحركات الهامة لتحسين الخدمات وضمان الولاء للمنظمة أو المؤسسة الاجتماعية (Núñez-Barriopedro, 2024; Beresford & Crof, 2001). ومع تقدم ما يعرف بالممارسة المهنية المبنية على البراهين Evidenced-Based Practice، تم الاهتمام بإدراج قياس تجربة المستفيد، كجزء أساسي في المعادلة. ويشدد كل من (Everitt & Hardiker, 1996) على أنه يجب على القائمين على برامج قياس رضا المستفيد، تبني أفضل الأدوات العلمية (المقاييس المقننة) التي تتناسب وقدرات وتوقعات المستفيدين أو العملاء في المؤسسات الاجتماعية (ما الذي يصلح لمن وفي أي ظروف؟).

من ناحية أخرى، يمكن أن تسهم بيانات رضا المستفيدين في تجويد الممارسة وتقديم الخدمة والمساهمة في استمرارية الولاء لمقدم الخدمة، وضمان جودة الخدمات الحكومية وغير الحكومية. حيث تمثل عملية قياس رضا العملاء في برامج الرعاية الاجتماعية آلية للحصول على نظرة متكاملة حول كيفية إدراك المستفيدين للتحسينات الواجب اتخاذها، والإجراءات المطلوب استمرارها في المؤسسة الاجتماعية محل التقييم أو القياس. بالإضافة إلى أن عملية قياس رضا المستفيد يمكن أن تساعد مقدمي الخدمات الاجتماعية على التعرف على مواطن الخلل في الخدمة، من أجل تحسينها، وتبني استراتيجيات يمكن تفعيلها لتحسين تجربة المستفيد في برامج الرعاية الاجتماعية. ويؤكد (Shaw & Shaw, 1997) على أن عملية قياس رضا المستفيد أو تجربة العميل هي عملية "تمكين" للمستفيدين من البرامج والخدمات الاجتماعية؛ الأمر الذي يمنحهم الإحساس بالأهمية وبالتالي التعاون في تنفيذ متطلبات المرحلة.

■ أبرز الصعوبات والعقبات المنهجية في قياس رضا المستفيدين تجاه الخدمات الاجتماعية:

تم تطوير مفهوم رضا المستهلك في أبحاث التسويق خلال ستينيات القرن العشرين وتم تطبيقه في برامج الرعاية الاجتماعية والخدمات العامة تحت مفهوم (رضا العميل) كمؤشر عملي ذي صلة بنجاح تقديم خدمات وبرامج الرعاية الاجتماعية. كما تضمنت دراسات قياس مخرجات البرامج الاجتماعية والصحية مؤخرًا مصطلح (رضا المستفيد) والذي أصبح أكثر رواجاً في دراسات تقييم برامج الخدمة الاجتماعية في الأدبيات العلمية الدولية.

يرى الكثير من المختصين في دراسات رضا المستفيدين أن مصطلح رضا العميل لا يزال مفهوم غير واضح ويشوبه الكثير من الإشكاليات، لاسيما في برامج قياس الرضا عن خدمات الرعاية الاجتماعية (Tilbury et al, 2010; Cree et al, 2019; Gorey et al, 1996). كما أكد (Núñez-Barriopedro, 2024) إلى أنه غالباً ما نجد أن هناك عدم اتفاق على

مصطلح واحد في الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف قياس رضا المستفيدين او التعرف على تجربة العميل. حيث نجد ان مصطلح " رضا المستهلك" هو الدارج غالبا في الدراسات التي تتناول قياس رضا العملاء في المؤسسات الاجتماعية بالقطاع الخاص، في حين نجد أن مصطلح "رضا المستفيد" هو المضمن في الاستطلاعات التي تتناول قياس رضا المستفيدين في خدمات القطاع العام ذات الطابع الاجتماعي. كما نجد ان مصطلح "العميل" يستخدم بشكل متوازي مع مصطلح "المستفيد".

وهذا ربما يسبب بعض اللبس في صمان مصداقية وتفعيل مخرجات الدراسات الاستطلاعية في مجال الرعاية الاجتماعية. حيث ان مصطلح "المستهلك" يستخدم غالبا في الدراسات والاستطلاعات التي تنفذ بهدف التعرف على اراء العملاء والمستهلكين للبضائع والخدمات التجارية. في حين يستخدم مصطلح "المستفيد" في الدراسات والاستطلاعات التي غالبا ما تستهدف المراجعين ومستخدمي برامج الرعاية الاجتماعية. مما يؤكد الحاجة الى اهمية توحيد المصطلحات في بيانات واستمارات الاستطلاعات لقياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية في المملكة وبيبين الحاجة الى دليل استرشادي او اجرائي لتنفيذ الدراسات التي تستهدف قياس رضا المستفيدين من برامج الخدمات والرعاية الاجتماعية.

كم يرى العديد من الباحثين ان دراسات استطلاع الرأي في مجال قياس رضا المستفيد من خدمات الرعاية الاجتماعية، لا يمكن الاعتماد عليها ويشوبها العديد من الاشكاليات المنهجية من أهمها اقتصارها على عدد محدد من الاسئلة، عمومية مفهوم الرضا ، حساسية المستفيد في التجاوب معها؛ الامر الذي يعطي في الغالب نتائج مضللة ولا يعكس الهدف من تنفيذها (Tilbury et al,2010). ويشدد الكثير من المختصين على أن الدراسات الاستطلاعية في مجال رضا المستفيد او العميل يمكن ان تناسب مجال الاستطلاعات الموجهة نحو التعرف على سلوك المستهلك في القطاع التجاري، بخلاف المستفيد من خدمات الرعاية الاجتماعية والذي يتطلب تحديد جودة الخدمات المقدمة له تنفيذ مقابلات مقننة او استبانات بحثية تشمل على محاور متعددة يتم تحليلها بشكل علمي دقيق (Everitt & Hardiker, 1996)

الأمر الآخر الذي يؤدي الى ضعف الاعتماد على دراسات قياس رضا المستفيدين في برامج الرعاية الاجتماعية، يتعلق بنوعية الخدمات المستهدف قياسها. فمثلا عند استهداف برامج مثل الحماية الاجتماعية او برامج رعاية الطفولة او تأهيل الاحداث فالمستفيد غالبا لا يكون له خيار في عدم استخدام الخدمة لعدم وجود البديل، بخلاف لو أن الشخص عميل في القطاع التجاري والبضائع الاستهلاكية والتي تعتبر من الكماليات، عندها نجد له رأي في تحديد مدى رضاه عن الخدمة المقدمة ومقدار جودتها، بالإضافة الى إمكانية إعادة طلبها مرة أخرى.

إضافة إلى ذلك، تشكل استطلاعات الرأي في مجال قياس رضا المستفيد - غالبا ما تنفذ من قبل مراكز خارجية - مصدر ريبية وخوف للمستفيدين في برامج الرعاية الاجتماعية، وغالبا ما يتم التجاوب معها بشكل لا يعكس الواقع الذي يعايشه المستفيد. ذلك أن المستفيد ربما لا يستطيع المصارحة بمدى رضاه عن الخدمة خشية فقدانها أو خوفا من القائمين عليها أو ربما مجاملة لهم. كما أن الدراسات التي تستهدف قياس الرضا تنفذ من خلال المقابلات الهاتفية أو تستخدم الاستبانات الإلكترونية التي تتطلب مستوى معرفة وثقافة تقنية ربما لا تتوفر لدى منسوبي دور الرعاية

الاجتماعية لا سيما كبار السن أو الافراد ذوي الإعاقة وغيرهم من الفئات المستفيدة من الخدمة؛ الأمر الذي لا يساعد على تعزيز الثقة والمصداقية للبيانات المتحصل عليها من خلال دراسات استطلاعات رضا المستفيدين.

كما تشوب دراسات رضا المستفيدين عدد من المشكلات المنهجية. حيث نجد أن هناك تباين في دراسات قياس رضا العملاء والمستفيدين. فمثلا نجد أن هناك هناك من يستهدف جمع اكبر عدد من البيانات من خلال تضمين استبانة الدراسات لعدد كبير من الاسئلة الموجة ربما تتجاوز 200 سؤال، في حين نجد على العكس من ذلك من خلال الاعتماد على سؤال واحد فقط لتحديد درجة الرضا العام (Cree et al,2019). وقد أشارت دراسة لمركز البحوث في جامعة ميتشغان في الولايات المتحدة الامريكية الى أن المشاركون في الاستطلاعات العامة لا يمكنهم تقديم معلومات موثوقة أو صحيحة لأكثر من 30 سؤالاً، ويؤكد الباحثون في المركز على انه لا ينبغي استخدام الاستبيانات الطويلة لأنها تؤدي إلى ردود مباشرة. وفي ذات الوقت لا يمكن للدراسات الاستطلاعية التي تستهدف قياس رضا العملاء أن تقتصر على اسئلة قصيرة (Tilbury et al,2010).

كما ان هناك أحيانا تداخل بين دراسات استطلاعات قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية مع الدراسات التقييمية **Evaluation Studies** لبرامج الخدمات الاجتماعية والتي غالبا ما تنفذ من خلال إجراءات منهجية ومن قبل أكاديميين مختصين في الخدمة الاجتماعية وبرامج العمل الاجتماعي بشكل عام. حيث تستهدف الدراسات التقييمية لبرامج الرعاية الاجتماعية التعرف على عوامل القوة وأوجه القصور في الخدمات المقدمة من خلال ادوات منهجية مقننة علميا وتستخدم استبانات او مقابلات مع العينة المستهدفة (Cree et al,2019; Gorey et al,1996)

في نهاية الأمر، ربما يكون من المناسب توجيه الدراسات والبحوث في اجهزة الوزارات المعنية بتقديم الخدمات الاجتماعية نحو معرفة رأي المستفيد في الخدمة المقدمة وأبرز ملاحظاته على نوعية البرنامج او العاملين فيه، وإذا ما كان يعامل باحترام او يتم الاستماع اليه، بدل من التعرف على مقدار رضاه عن الخدمة. ويؤكد كل من (Beresford & Crof,2001) على أهمية تبني المؤسسات الاجتماعية وبرامج الرعاية الاجتماعية استراتيجيات حديثة عند تنفيذ دراسات قياس رضا المستفيدين او التعرف على تجاربهم مع برامج العمل الاجتماعي. كما يرى الباحثان ان هناك إمكانية لتقنين المقاييس الدولية في مجال التعرف على رضا المستفيدين في المجال الاجتماعي وبرامج الخدمة الاجتماعية وذلك من خلال البحوث العلمية والدراسات الإحصائية مما يعزز من فعاليتها ومصداقية مخرجاتها.

■ التجارب الدولية في قياس رضا المستفيدين من الخدمات العامة والخدمات الاجتماعية

توسعت الدراسات التي تستهدف رضا المستفيد نحو الخدمات العامة او الحكومية خلال العقد الماضي في عددا كبير من دول العالم بهدف تحسين الخدمات وايضاح دور المواطنين و افراد المجتمع تطوير الخدمات العامة. ومن أهم الدول التي تبنت قياسات رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية على المستوى الخليجي دولتي البحرين والامارات العربية المتحدة.

مجلة الخدمة الاجتماعية

حيث أجرت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية البحرين دراسة استطلاعية بهدف التعرف على رضا المستفيدين من خدمات الوزارة لقطاع التنمية الاجتماعية للعام 2017، شارك فيها (1855) مواطناً ومواطنة من المستفيدين من خدماتها، وذلك في إطار المساعي نحو تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين من مختلف فئات المجتمع (جريدة الوطن البحرينية، 2017).

شملت الدراسة استطلاع الآراء حول (21) خدمة من خدمات قطاع التنمية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية البحرينية، تضمنت خدمات المساعدات الاجتماعية، خدمات تأهيل وتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة، خدمات إدارة دعم المنظمات الأهلية، خدمات المسنين، تراخيص الحضانات، أنشطة وبرامج نوادي الأطفال والناشئة، مشروع الأسر المنتجة والتمكين الاقتصادي، الدورات التدريبية بالمراكز الاجتماعية، والتدريب والتوظيف وغيرها.

وتوصلت الدراسة الاستطلاعية الى ان متوسط معدل الرضا العام عن خدمات وزارة التنمية الاجتماعية في دولة البحرين بلغ (52%)، في حين عبر (27%) من إجمالي العينة عن رضاهم عن الخدمات الاجتماعية، وأفاد (11%) بأن الخدمات المقدمة مناسبة، في حين اوضح ما نسبته (7%) بأن الخدمات مقبولة، بينما عبر فقط (3%) عن عدم الرضا عن خدمات الوزارة.

وبلغ متوسط الرضا العام عن خدمات الرعاية الاجتماعية والتي تشمل خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة، والمسنين، وحماية الطفولة والأسرة (82%)، أما بالنسبة إلى خدمات تنمية المجتمع والتي تشمل خدمات دعم المنظمات الأهلية، وتنمية الأسرة والطفولة، والمراكز الاجتماعية، فقد بلغ متوسط الرضا العام (73%). وفيما يتعلق بخدمة المساعدات الاجتماعية والتي تشمل الضمان الاجتماعي وتعويز حريق المساكن والتعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم وعلاوة الغلاء ومكافأة الأشخاص ذوي الإعاقة بلغ متوسط الرضا العام للمستفيدين (81%).

وتقدم الوزارة خدمات تنمية الأسرة والطفولة الإنمائية الوقائية لتضم جميع أفراد الأسرة البحرينية، وقد بلغت نسبة الرضا العام للمستفيدين من هذه الخدمات (76%). كما بلغت نسبة الرضا العام عن الخدمات المقدمة في المراكز الاجتماعية المتضمنة للأنشطة والبرامج والفعاليات والدورات التدريبية (79%). بينما بلغت نسبة الرضا العام للمستفيدين من خدمات التأهيل الاجتماعي (80%) وهي الخدمات التي تقدم للأشخاص ذوي الإعاقة من حيث الجانب الأكاديمي والمهني والاجتماعي (جريدة الوطن البحرينية، 2017).

كما أشار تقرير صادر عن إدارة تنمية المجتمع في دائرة الخدمات الاجتماعية في أمانة أبوظبي الى أن نسبة رضا المتعاملين نحو الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية خلال النصف الأول من العام 2019 بلغ (92%)، كما بلغت نسبة التحول الرقمي في الخدمات 90% خلال الربع الثاني مقارنة ب 64% خلال الربع الأول من ذات العام. وأكد التقرير أن هذه الأرقام تعكس مستوى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في أمانة أبو ظبي ومدى ارتياح المستفيدين من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الحكومية بهدف دعم تلك الفئات واشباع احتياجاتهم. وبيّن تقرير سير العمل في أبرز المبادرات الحالية والمستقبلية التي تنفذها الجهات الاجتماعية، وتخدم المجتمع في مجالات الإسكان والرعاية الأسرية والقطاع الثالث والتحول الرقمي، وتعزيز جودة خدمات أصحاب الهمم (جريدة البيان، 2019).

مجلة الخدمة الاجتماعية

اما على المستوى الدولي، فقد أهتمت دول العالم المتقدمة بتطبيق أنظمة دورية لقياس معدلات رضا المسفيدين والعملاء تجاه الخدمات العامة وبرامج الرعاية الاجتماعية. وسوف يتم الاقتصاد على عرض ابرز التجارب الدولية في قياسات معدل الرضا في دول ال G20 بحكم تميز اجراءاتها ودقة مقاييسها العلمية من جهة وبحكم ان المملكة العربية السعودية تعتبر إحدى الدول الصناعية المنظمة تحت لواء منظمة ال G20.

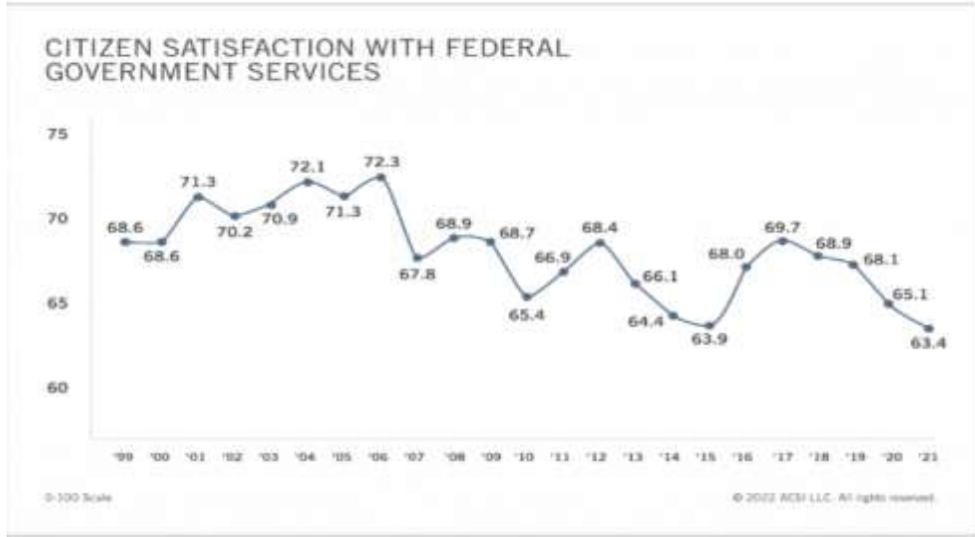
في ابرز الدراسات التي أجريت في اليابان بهدف التعرف على العوامل الرئيسية التي تحدد رضا العملاء في المكاتب الحكومية باستخدام نموذج ما يعرف بتأكيد التوقعات (SERVQUAL Model) وطبقت على ما يقارب 240 مواطن في مدينة هيروشيما على مدار أسبوع كامل. وجد (Moteki (2022 أن أهم ثلاثة عوامل تحدد رضا المستفيدين من خدمات المكاتب الحكومية هي جودة تقديم الخدمة، بيئة العمل، واخيراً عامل حسن تعامل الموظفين وسرعة الاستجابة وفسر نموذج تحليل الانحدار ما نسبته 51% من درجة رضا المستفيدين نحو المكاتب الحكومية في اليابان (قيمة R2 المعدلة بقيمة 0.51).

كما أشار تقرير معدل رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية في الولايات المتحدة الامريكية خلال النصف الأول من العام 2022 من قبل مركز دراسات رضا العملاء في جامعة ميتشغان الامريكية. وأشار التقرير الى ان متوسط معدل الرضا عن الخدمات الحكومية العامة في الولايات المتحدة الامريكية بلغ 63.4% وهو رقم أقل ب 2.6 نقطة عن العام السابق 2021 (ACSI,2022)

وتصدرت وزارة الداخلية الإدارات الحكومية الامريكية بمتوسط (77%) وهي الدائرة الفيدرالية الوحيدة التي تجاوزت متوسط المقياس الامريكي ACSI الوطني على مستوى الاقتصاد والبالغ (73.7%) في العام 2021. في حين حصلت وزارة الصحة والخدمات الانسانية على متوسط (71%) في معدل رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية، ووزارة الزراعة على معدل متوسط (70%) ، وبالمثل حصلت وزارة التجارة على معدل (70%) ، وكذلك ووزارة الدفاع (70%). وسجل أقل معدل لرضا المواطنين نحو الخدمات الحكومية في وزارة المالية (والتي تتولى جمع وتحصيل الضرائب الحكومية) حيث بلغ ما يقارب (54%). ولعل هذا ما يفسر تباين درجات الرضا بين المواطنين نتيجة الى طبيعة الجهة المقدمة للخدمة ومقدار وكمية التعامل مع العاملين والمقدمين للخدمة في تلك الجهات (ACSI, 2022)

مجلة الخدمة الاجتماعية

الشكل رقم (٢) معدل رضا المواطنين الامريكيين عن الخدمات الحكومية العامة عام 2022

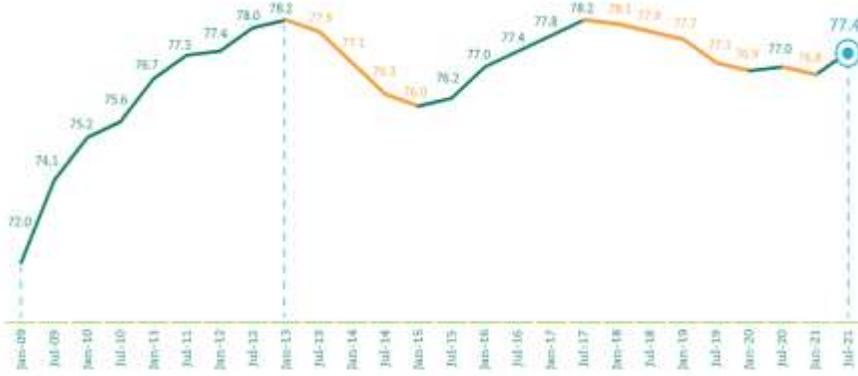


وفي المملكة المتحدة United kingdom نشر معهد خدمة العملاء في 2022 تقريراً عن معدل رضا المواطنين عن المؤسسات والخدمات العامة عبر 13 قطاعاً و279 نوعاً من المنظمات والمؤسسات (The Institute of Customer Service,2022). بلغ مؤشر رضا العملاء في المملكة المتحدة (77.4%)، بزيادة 0.4 نقطة عن يوليو 2020 و 0.6 نقطة عن يناير 2021. ويتم إجراء استطلاعات الرأي من قبل معهد خدمة العملاء في المملكة المتحدة خلال شهري يناير ويونيو من كل عام وتنشر نتائجه بشكل نصف سنوي.

ويستهدف مقياس Uninted Kingdon Cusomer Serivces Index (UKCSI) التعرف على آراء وتوجهات العملاء ورضاهم عن المؤسسات والخدمات العامة من خلال 26 معيار مقنن عن طريق دراسة استقصائية عبر الإنترنت لأكثر من 10000 مستهلك ، يمثلون السكان البالغين في المملكة المتحدة حسب المنطقة والعمر والجنس. ويتم في UKCSI الطلب من العملاء تقييم تجربتهم في التعامل مع مؤسسة معينة في كل قطاع خلال الأشهر الثلاثة الماضية.

مجلة الخدمة الاجتماعية

الشكل رقم (3) متوسط معدل رضا العملاء في المملكة المتحدة خلال العام 2022



وفي الجمهورية الكورية قام (Park & Kang (2022) بدراسة هدفت الى التعرف على العلاقة بين جودة خدمة الاسكان ومعدل الرضا عن الحياة لكبار السن (+65). وقد استخدم الباحثان بيانات احصائية لاستطلاع نفذه المعهد الكوري للصحة والشؤون الاجتماعية في عام 2020 وشارك فيه ما يقارب 8903 مواطن من المستخدمين من خدمات الإسكان الخيري الذي تشرف عليه ادارة الشؤون الاجتماعية في كوريا.

توصلت الدراسة الى أن معدل الرضا العام بلغ (3.6) على المقياس الخماسي (0 = غير راضي تماما الى 5= راضي تماما)، في حين جاء الرضا عن الأوضاع السكنية على النحو التالي: "المنزل" بنسبة 76.5٪، و"المرافق" بنسبة 70.2٪، و"النقل" بنسبة 67.7٪، و"المساحات الخضراء" بنسبة 65.6٪، و"السلامة" بنسبة 65.0٪، و"الجار" بنسبة 69.1٪، و"البيئة" بنسبة 65.0٪.

كما كشف تقرير كوري اقتصادي أوائل العام 2022 أن المستهلكين في كوريا الجنوبية كانوا أكثر رضا عن السلع والخدمات المحلية في المتوسط العام من أقرانهم في الولايات المتحدة واليابان وسنغافورة ، وفقا للمؤشر الوطني لرضا المستهلك الذي ينشره مركز الإنتاجية الكوري. ويستخدم هذا المؤشر - وهو مؤشر ليس فقط على رضا المستخدمين ولكن أيضا على الأداء الاقتصادي للشركات والوكالات الحكومية والاقتصاد الكلي ككل - من قبل ما يزيد عن 30 بلدا على مستوى العالم، والتي تستخدم نفس المقاييس لتحديد القطاعات والصناعات التي تحقق أداء جيدا أو تحتاج إلى تحسين.

أوضح التقرير ان معدل الرضا لدى المواطنين في الجمهورية الكورية تجاوز في العام ٢٠٢١ حسب المعايير الرئيسية في المقياس الدولي National Consumer Satisfaction Index (78.1%)، أعلى قليلا من معدل رضا المستهلك في الولايات المتحدة الأمريكية (73.7%) كما أوضح التقرير ان أداء كوريا الجنوبية تجاوز نظيره في الولايات المتحدة الأمريكية في تسع من أصل 10 قطاعات اقتصادية تشمل الدفاع والضمان الاجتماعي، والرعاية

مجلة الخدمة الاجتماعية

الصحية والخدمات الاجتماعية، وخدمات المعلومات والاتصالات، والخدمات المالية والتأمينية، وتجارة الجملة والتجزئة.

وفي الجمهورية الصينية، أجرى Minzhi (٢٠١٠) دراسة استهدفت التعرف على معدلات رضا المسنين في مدينة شنغهاي الصينية؛ التي تشكل واحدة من أهم المقاطعات التي تشكل أعلى تواجد لكبار السن في جمهورية الصين الشعبية. تكونت العينة من 544 مشاركاً تم اختيارهم عشوائياً ممن تبلغ أعمارهم 60 عاماً فأكثر ويعيشون في منطقة جينان. استخدم الباحث أداة لقياس رضا المستفيدين من اربع درجات (1 = عدم الرضا الشديد ، 4 = الرضا الشديد). وتتضمن أسئلة تتعلق بعدد من الخدمات المقدمة مثل السكن والانشطة الاجتماعية ونوعية الوجبات والغذائية.

وقد كانت أبرز نتائج الدراسة وجود مقدار رضا عام عن الخدمات الاجتماعية بنسبة بلغت (52.5%)، في حين توزعت نسبة الرضا عن الإسكان بنسبة (65%)، والوجبات بنسبة (87%)، والأنشطة الاجتماعية بنسبة (77%). وقد أوصت الدراسة بأهمية العناية بالدراسات التي تتناول قياس رضا كبار السن، من خلال الدراسات الميدانية المباشرة، وعدم الاعتماد على وسائل التقنية الحديثة أو الاتصال الهاتفي، لعدم مناسبتها لهذه الفئة من المجتمع والتي غالباً ما تعاني من مشكلات صحية ترتبط بالسمع أو القراءات أو الإدراك.

اتضح من خلال الاستعراض السابق للدراسات الدولية الاهتمام بموضوع قياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية العامة بشكل عام والخدمات الاجتماعية على وجه الخصوص. حيث تبين سعي الأجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص إلى تبني سياسات وآليات واضحة لقياس نسبة الرضا عن الخدمات تنفذ بشكل دوري بين القطاعات المستفيدة من البرامج والخدمات في تلك الدول. ويتم ذلك من خلال منهجيات علمية دقيقة بداية من تحديد القطاع المراد استهدافه، مروراً باختيار أدوات القياس المقننة، وانتهاءً بالتطبيق السليم؛ الأمر الذي يضمن التوصل إلى نتائج علمية سليمة تسهم في تزويد صانعي القرار والقيادات العليا بالبيانات الدقيقة لمراجعة القصور في الخدمات المقدمة للمستفيدين أو العملاء في تلك القطاعات سواء حكومية أو خاصة.

وقد تبين من مراجعة تلك الدراسات إشكالية عدم وضوح المنهجية العلمية الدقيقة خلال تنفيذ الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية على وجه الخصوص. وبمراجعة نتائج الدراسات السابقة يتضح أنها تعتمد ما يعرف بالمعدل العام لرضا المستفيد أو العميل، من خلال احتساب المتوسط العام لعدد من المؤشرات الرئيسية لبرامج الرعاية الاجتماعية، والتي تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن دولة عن غيرها. وتتمثل الإشكالية المنهجية في أن أوزان المؤشرات لخدمات الرعاية الاجتماعية، ربما تتأثر ولا تظهر الاتجاه الصحيح لنتائج استطلاعات قياس الرضا.

حيث أتضح من خلال مراجعة اليات ونتائج قياسات رضا المستفيدين والعملاء في الولايات المتحدة الأمريكية خلال ال 22 سنة الماضية (انظر الشكل رقم ١) أن معدل الرضا لم يتجاوز ما نسبته (77%) عن الخدمات التي تقدمها المؤسسات التجارية، وكذلك الخدمات الحكومية العامة بما في ذلك الخدمات الاجتماعية. وبالمثل نجد أن معدل الرضا عن الخدمات الحكومية في المملكة المتحدة والتي شملت 13 قطاعاً و 279 منظمة ومؤسسة رسمية لم يتجاوز

مجلة الخدمة الاجتماعية

مانسبته (77.4%) في التقرير الذي نشر في شهر جولاى من العام الحالى 2022. كما وجدت دراسة Minzhi (2010) في مدينة شنغهاي بالجمهورية الصينية ان متوسط معدل الرضا عن الخدمات الاجتماعية لم يتجاوز (52.5%).

الأمر الذي يؤكد صعوبة تجاوز متوسط الرضا عن الخدمات والسلع التجارية ورضا المستفيدين مانسبته (63.4%-77%) لأسباب عدة، من أهمها آليات تطبيق القياس، وإختلاف الخدمات المقدمة وطرق إيصالها، بالإضافة إلى إشكاليات تعود لمنهجية الدراسات، ومجتمع الدراسة المستهدف وطرق الحصول على البيانات. وقد أكدت نتائج الدراسات التي تم إستعراضها، وإطروحات الباحثين التي تم تضمينها، الإشكاليات التي تواجه مثل هذه المسوحات، وأهمية الأخذ بالإعتبارات التنظيمية والإدارية والإجتماعية عند تناول أو تنفيذ مثل هذ الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف تحديد مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية، لاسيما فيما يخص تصميم المنهجية وبناء المقاييس واختيار عينات الدراسة.

■ : خاتمة وتوصيات

استعرضت الدراسة الحالية موضوع قياس رضا المستفيدين في مجال الخدمات الاجتماعية من خلال عددا من المحاور الرئيسة والتي تناولت بالتفصيل إيضاح مفهوم (رضا المستفيدين) ومحاولة إيضاح التداخل بينه وبين المفاهيم الأخرى التي غالبا ما يتم تضمينها في التقارير الرسمية او الدراسات الاستطلاعية في هذا المجال مثل (رضا العملاء) و (رضا المستهلك) (رضا المستفيد). كما تناولت الدراسة إيضاح الآليات والإجراءات العلمية في مجال قياس رضا المستفيدين، وعرض لأهم الأدوات العلمية المستخدمة في مجال قياس رضا المستفيدين في الاقليمية والدول المتقدمة، وعلى الأخص دول ال G20، مع إيضاح لأبرز الإشكاليات المنهجية التي غالبا ما تواجه الباحثين والمهتمين بتنفيذ دراسات الرضى المجتمعي.

كما ناقشت الدراسة عددا من الدراسات الإقليمية والدولية والتي بحثت موضوع رضا المستفيد من الخدمات الاجتماعية، حيث تبين المعدل المتوقع لمتوسط نسبة رضا المستفيد يتراوح ما بين (64% - 77%). ويعتبر هذه المعدل مقبولا لاسميا في مجال الخدمات العامة بشكل عام والخدمات الاجتماعية على وجه الخصوص، لاسباب متعددة تم تناولها مسبقا وهي غالبا ترتبط باليات تقديم الخدمات لاسميا خدمات الرعاية الاجتماعية، اضافة الى اشكاليات ترتبط غالبا بتدني ثقافة الاستجابة، وفهم مضامين الاستبانات او طرق استكمالها بحكم تدني المستويات التعليمية في الغالب للفئة التي يطبق عليها استطلاعات قياس الرضا ; الامر الذي يؤكد إن وضع مستهدفات تحقيق رضا المستفيدين او العملاء تتجاوز 64%- 77%، تعتبر مقبولة في الاعراف العلمية الدولية ونماذج قياس رضا المستهلك او العميل في الخدمات العامة، فضلا عن كونها انجاز اذا ما تحققت في مجال برامج الرعاية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية المباشرة.

غير أن الاعتماد على الدراسات الاستطلاعية لقياس نسبة الرضا عن الخدمات الاجتماعية يحتاج الى آليات مقننة، ومنهجيات علمية رصينة، إذا ما سعت الجهات الحكومية الى تبنيتها في المؤسسات الرسمية، لاسيما البرامج الخدمية وتقييم برامج الرعاية الاجتماعية، حيث غالبا ما تواجه مثل هذه الدراسات الاستطلاعية عددا من الإشكاليات المنهجية والإجراءات العلمية

غير الواضحة، الأمر الذي ينعكس بدوره سلبيا على مستوى المصادقية وبالتالي الإفادة من مخرجاتها في تحديد أوجه القصور وتحسين البرامج المقدمة.

وقد حاولت الدراسة ومن خلال استعراض أحدث الادبيات والبحوث العلمية في موضوع رضا المستفيد ورضا العملاء، والمواضيع المستجدة حاليا مثل (تحسين تجربة المستفيد) ان تتوصل إلى بعض التوصيات التطبيقية ومن أبرزها:

- ١- ضرورة تبني المملكة العربية السعودية لمقياس لرضا المستفيدين (Saudi Customers Satisfaction Index) أسوة بما هو معمول به في الدول الصناعية الكبرى ولاسما أن المملكة تشكل قوة اقتصادية وسياسية وإجتماعية ذات تأثير على المستوى الدولي منذ انضمامها لمجموعة G20.
- ٢- التعاون مع المركز الوطني لقياس أداء الاجهزة الحكومية لوضع المؤشرات المستهدفة لمقاييس رضا المستفيد عن الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية (SCSI).
- ٣- إعداد دليل إسترشادي للعاملين في تنفيذ الاستطلاعات والدراسات التي تستهدف الوقوف على معدل نسبة الرضا عن الخدمات العامة بشكل عام والخدمات الاجتماعية على وجه الخصوص.
- ٤- قيام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتنفيذ دراسة وطنية بالتعاون مع إحدى الجهات الأكاديمية أو بيوت الخبرة المعتمدة تستهدف قياس متوسط رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية، ويتم ذلك بشكل مستقل ودوري.
- ٥- تبني الدراسات التقييمية في الخدمة الاجتماعية (Social Work Evaluation Studies) لقياس أثر البرامج المقدمة لفئات الرعاية الاجتماعية المختلفة، ومحاولة الموازنة بينها وبين الدراسات الاستطلاعية التي تستهدف تحديد متوسط الرضا عن الخدمات كمؤشر أساسي.
- ٦- أهمية إستقطاب الكفاءات العلمية المتخصصة في أجهزة المؤسسات الحكومية والوزارات الخدمية وعلى رأسها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، لاسيما في مجال تصميم الدراسات التقييمية في الخدمة الاجتماعية بهدف الوقوف على المخرجات وليس الرضا المجتمعي فقط.
- ٧- تعاون وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مع الأقسام العلمية المتخصصة في الخدمة الاجتماعية والدراسات الاجتماعية لتحديد الأولويات البحثية في مجال الدراسات التقييمية للبرامج الاجتماعية وتبني الأطروحات العلمية المميزة لطلاب وطالبات الدراسات العليا.

مجلة الخدمة الاجتماعية

المراجع

جريدة البيان الامارتية (2019). **92 % رضا متعاملي خدمات الجهات الاجتماعية في أبوظبي**. تم الاطلاع بتاريخ 12 سبتمبر 2024 على الرابط ([https://www.albayan.ae/across-](https://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2019-07-29-1.3616088))

جريدة الوطن البحرينية (2017). **78% متوسط الرضا العام عن خدمات التنمية من "العمل"**. تم الاطلاع بتاريخ 15 سبتمبر 2024 على الرابط (alwatannews.net/Bahrain/article/744498/78/)

محمد، سيد أحمد، & عبد الناصر. (2017). **تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية**. مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثالث-الجزء الثاني 180-127.

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة الحكومية (2022). **النشرة التعريفية**. تم الاطلاع بتاريخ 30 سبتمبر من خلال الرابط التالي (<https://www.adaa.gov.sa/ar/>)

منتدى تجربة العميل (2022). وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. تم الاطلاع بتاريخ 12 أكتوبر من خلال الرابط التالي: (<https://hrsd.gov.sa/ar/news>)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2024). **تقرير صوت المستفيد للربع الأول**. تم الاطلاع ديسمبر ٢٧ على الرابط التالي (<https://www.hrsd.gov.sa/sites/default/files/2024->)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2022). **وكالة تجربة العميل**. تم الاطلاع بتاريخ 12 أكتوبر من خلال الرابط التالي: (<https://hrsd.gov.sa/ar/search/site/%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D8%A8%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%84>)

American Customer Satisfaction Index (2022). Retrieved from the Web on Sep 30 at: (<https://www.theacsi.org>)

Beresford, P., & Croft, S. (2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of social work*, 1(3), 295-316.

Cree, V., Jain, S., & Hillen, D. P. (2019). Evaluating effectiveness in social work: sharing dilemmas in practice. *European Journal of Social Work*, 22(4), 599-610.

Everitt, A., & Hardiker, P. (1996). *Evaluating for good practice*. Bloomsbury Publishing.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
<https://doi.org/10.1177/002224299606000403>

Gorey, K. M., Chandler, R. G., & Osman, D. (1996). Prevalent Department of Social Services' Client Satisfaction: A Research and Practice Note. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 11(1), 129.

Jun, H. J., Kang, M., Yoon, D. K., Lee, S. A., & Park, H. (2022). The Effects of Charitable Giving on Life Satisfaction of Older Korean Adults: The Moderating Role of Relationship Satisfaction and Social Trust. *Research on Aging*, 01640275211065441.

Minzhi, Ye. (2010). Consumer Satisfaction of Community Services for Older Adults in Shanghai, China. *The 63rd annual scientific meeting of The Gerontological Society of America At: New Orleans, LA*

Moteki, Y. (2022). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, 1–19.

Núñez-Barriopedro, E., Penelas-Leguía, A., López-Sanz, J. M., & Loranca-Valle, M. C. (2024). A public service management model as an antecedent for citizen satisfaction and fiscal policy. *Management Decision*, 62(2), 725–739.

Park, J. H., & Kang, S. W. (2022, July). Factors Related to Life Satisfaction of Older Adults at Home: A Focus on Residential Conditions. *In Healthcare* (Vol. 10, No. 7, p. 1279). MDPI.

Shaw, I., & Shaw, A. (1997). Keeping social work honest. Evaluating as profession and practice. *British Journal of Social Work*, 27(6), 847–869

The Institute of Customer Service (2022). The UK Customer Satisfaction Index (UKCSI). Retrived on

<https://www.instituteofcustomerservice.com/research-insight/ukcsi/>

Tilbury, C., Osmond, J., & Crawford, M. (2010). Measuring client satisfaction with child welfare services. *Journal of Public Child Welfare*, 4(1), 77–90.