

بحث بعنوان

تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية

الباحث

محمد الضوي عبدالمنعم السيد

دارس ماجستير بقسم التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة اسوان

ملخص الدراسة:

"تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية"

هدفت الدراسة الحالية والمعنونة " مؤشرات تخطيطية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمركز الضمان والإغاثة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان." تستهدف وصف وتحليل واقع جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمركز الضمان والإغاثة بمحافظة أسوان، والصعوبات التي تحد من إسهامات المركز، وآليات تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمركز الضمان والإغاثة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان . حيث تم تطبيق استمارة استبار علي المستفيدين من خدمات مركز الضمان والإغاثة محل الدراسة عن طريق المسح الاجتماعي الشامل للمستفيدين من خدمات المركز وعددهم (٢١٢) مستفيد ،، كما تم المسح الاجتماعي للشامل للمسؤولين بمركز الضمان والإغاثة بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسوان وعددهم (٣٢) ، وقد كانت اهم النتائج الدراسة إلى أن مستوى فاعلية الخدمات الاجتماعية المقدمة بمركز الضمان والإغاثة كما يحددها المستفيدين (المتضررين) من مركز الضمان والإغاثة بأسوان (٢,٠٧)، وهو مستوى متوسط.

الكلمات المفتاحية:

جودة خدمات الرعاية الاجتماعية ؛ الضمان والإغاثة ؛ التضامن الاجتماعي.

Abstract:

" Improving the quality of social care services"

The current study, entitled "Planning indicators to improve the quality of social care services at the Security and Relief Center in the Social Solidarity Directorate in Aswan Governorate," aimed to improve the quality of social care services at the Security and Relief Center in the Social Solidarity Directorate in Aswan Governorate. It aims to describe and analyze the reality of the quality of social care services at the Security and Relief Center in Aswan Governorate, the difficulties that limit the Center's contributions, and the mechanisms for improving the quality of social care services at the Security and Relief Center in the Social Solidarity Directorate in Aswan Governorate.

A questionnaire was applied to the beneficiaries of the services of the Security and Relief Center under study through a comprehensive social survey of the beneficiaries of the center's services, numbering (212) beneficiaries. A comprehensive social survey was also conducted of officials at the Security and Relief Center in the Social Solidarity Directorate in Aswan Governorate, numbering (32). The most important results of the study were that the level of effectiveness of social services provided at the Security and Relief Center as determined by the beneficiaries (affected people) of the Security and Relief Center in Aswan (2.07), which is an average level.

Keywords : Quality of social care services; Guarantee and relief; Social solidarity.

أولاً : التطور التاريخي للجودة

لقد اصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية ، كما اصبحت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا ، وخصوصا في ظل مايشهده المجتمع العالمي من تغيرات ، وعليه اصبحت الجودة من الاولويات العليا لاي منظمة تسعى للحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل هذه المتغيرات المتلاحقة. - (عمار, ٢٠١٦, ٢٧٥)

ظهر مفهوم الجودة و تحسينها لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين، ثم انتشر المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء، ويمكن تقسيم مراحل مفهوم الجودة كالاتي: - (Dahlgard Jens . (2002)

١- المرحلة الأولى : ضبط الجودة: امتدت هذه المرحلة من (١٨٩٠ - ١٩٢٠م)، وتميزت هذه المرحلة بأبن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين لضبط الجودة، ومتابعة قياسها، والتحقق منها على الخدمات التي تقوم المؤسسات بتقديمها.

٢- المرحلة الثانية : الضبط الاحصائي للجودة: وامتدت هذه المرحلة من (١٩٢٠-١٩٤٠م)، واتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة المتابعة، ومقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة، لتحديد درجة مستوى جودة الخدمة المقدمة من المؤسسة.

٣- المرحلة الثالثة:- (علوان , ٢٠٠٥ , ٣٤)

ظهرت منظمات متخصصة في الجودة: وامتدت هذه المرحلة من (١٩٤٠-١٩٦٠م)، وامتازت بتغيرات عدة في بيئة الصناعات، وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي و الرأسمالي من (١٩٢٩-١٩٣٣م)، مما ادى الى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة،: مثل الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) (American Society of quality control)، مما ادى الى تحديد مستوى مقبول للجودة عند تقديمها.

٤- المرحلة الرابعة: تحسين الجودة: امتدت هذه المرحلة من (١٩٦٠-١٩٨٠م)، والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان الى مفهوم ادارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) (TQM)، والذي يعتبر نظام متكامل، يتضمن عدد من السياسات و الاجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الاجتماعية.

٥- المرحلة الخامسة :ادارة الجودة: امتدت هذه المرحلة من (١٩٨٠-٢٠٠٠م)، وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، والايزو.

٦- المرحلة السادسة: مرحلة القرن (٢١): وهي المرحلة المستقبلية، والتي تشير اليها الابحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل، من خلال تقديم الخدمات للعميل، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليها عند الطلب.

ثانياً: سمات وخصائص جودة الخدمات : - (رحومة ، ٢٠١٢ ، ٣٩)

ويمكن الاشارة الى بعض الخصائص الاساسية لجودة الخدمات كما يلي :
اللاملموسية : فالخدمة غير ملموسة وغير محسوبة ولا يمكن ادراكها مادياً
التلازمية: فالخدمة تتلازم ولا تنفصل عن جهة تقديمها

الخدمات عرضها مرن : فطالما ان حاجات ورغبات العملاء في تغير مستمر فإنه يمكن ابتكار و تطوير خدمات جديدة تلبي هذه الحاجات و الرغبات المتغيرة
الخدمات لا يمكن تخزينها: فالخدمات يصنعها مقدم الخدمة بمجرد ظهور العميل امامه وربما يتناسب مع طلبه، وهي غير قابلة لإعادة تداولها فهي تستهلك بمجرد انتاجها.

ثالثاً: ابعاد جودة الخدمات : - (النعيمي واخرون، ٢٠٠٨ ، ٣١)

تختلف ابعاد جودة الخدمة عن تلك التي تخص السلع المصنعة، لأن جودة الخدمة انما ترتبط بشكل مباشر بالوقت والتفاعل بين مقدمي الخدمة والمستفيد، فقد حدد ايفانز وليندسي (Evans and Lindsay) الابعاد التالية لجودة الخدمة:

الوقت : كم سينتظر المستهلك من اجل الحصول على الخدمة، وهل انتهت الخدمة في الوقت المحدد
الاكتمال: هل يتوفر للمستفيد ما يطلبه؟

مدى حُسن معاملة مقدمي الخدمات للمستفيدين

الانسجام: هل يتوفر نفس المستوى من الخدمة للمستفيد عند تكرار حدوث الازمة؟

كم من السهولة الحصول على الخدمة: مثلاً ل يجيب مقدم الخدمة بسرعة عند الاتصال به؟

الدقة: هل يتم تقديم الخدمة بشكل صحيح عند حدوث الازمة؟

الاستجابة: كيف يتعامل مركز الاغاثة مع الأزمات التي تحدث مراراً اثناء تقديمه للخدمة؟.

رابعاً: أهميه وأهداف جودة الخدمات: - (العزاوي، ٢٠٠٥، ١٥)

وتظهر اهميه حلقات الجودة من خلال ما أكده احد رواد الجودة "ايشيكاوا" الذي يعد من اهم المساهمين في دعم فلسفه وتفعيل ادارته الجودة الشاملة فيما يلي:

تطوير الكفاءات الانتاجية للعاملين

زياده المعرفة النوعية وتطويرها للعاملين وزيادة، اهميه الجوده للمنتجات المقدمة ضمان حريه التعبير والمبادرات للعاملين واطلاق فاعليتهم في مجالات التحسين لتطوير العمليات الانتاجية والنوعية

تحسين وتطوير القدرات الإدارية للمشرفين على حلقات الجوده والعاملين فيها حتى تقدم مؤسسات الخدمات، خدمه تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبى حاجاتهم لابد من ان تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جوده الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهه نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة ان تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جوده الخدمة المقدمة له.

خامساً: جودة خدمات الرعاية الاجتماعية: - (بوعنان, ٢٠٠٧, ٦٥)

يقصد بها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

ويمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات وهي:

١- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

٢- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.

٣- الإمكانات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة حيث يرى العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

سادساً: مداخل قياس جودة الخدمات: - (الهادي , ٢٠٠٦ , ١٠٥٥)

هناك وجهات نظر تحدد مداخل قياس جودة الخدمات:

١-مدخل التفوق : بمعنى يتميز الفرد بين الجودة العالمية و الجودة الضعيفة من خلال رؤيته للخدمة ومتابعة عملية تقديمها، وتكرار هذا التقديم بصورة متميزة، اي مهارة تقديم عملية الخدمة

٢-مدخل المنتج: ويرتكز هذا المدخل على اساس العوامل او الخصائص التي تميز المنتج او الخدمة في سماته النهائية.

وهناك وجهات نظر أخرى لمداخل قياس جودة الخدمات كالتالي: - (المسعودى، ٢٠١٨، ٢٥)

١-مدخل القيمة: بموجب هذا المدخل فإن الجودة ينبغي ان تدرك عن طريق علاقتها بالسعر، فقد يرغب العملاء في قبول مواصفات جودة ضئيلة نوعاً ما، مقابل سعر منخفض

٢-مدخل اساس التصنيع: ويتماشى هذا المدخل مع نظرة (Crosby) على ان الجودة هي الالتزام بالمتطلبات المحددة . وهذه هي وجهة نظر رجال الانتاج، اذ يرون ان الجودة تعني المطابقة للمعايير و المواصفات.

سابعا : كيفية تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية :- (عبد الفتاح , ٢٠١٢ , ٢١٦)

والتحسين المستمر لجودة الخدمات :هو الوصول لأعلى مستوى من الكفاءة فى الخدمة وذلك من خلال اجراء التحسينات المستمرة فى الخدمة .ويتضمن تحسين الخدمات عدة عناصر وهى كالتالى :

١- تحسين اداء الخدمات بالمنظمات الخدمية : يعتبر مفهوم التطوير والتحسين لأداء الخدمات بصورة مستمرة حديثا نسبيا فى قطاعات الخدمات الاجتماعية والذى يستند الى المبادئ والمعايير التى وضعها خبراء الجودة الشاملة ويستند هذا الى الاراء لتحقيق التطوير والتحسين المستمر لاداء الخدمات، بالمنظمات والمؤسسات الاجتماعية المختلفة حيث يعتمد على تحقيق الكفاءة والفعالية والاستمرارية وتوليد الشعور بمفهوم الشفافية والمسائلة والعمل من اجل ايجاد القدرة والفعالية التنظيمية، والتغيير والتعليم التنظيمي .

٢-تحسين اجراءات تقديم الخدمات:- (العمري , ٢٠٠٦ , ٢٦٤٦)

ان تحقيق تحسين اداء الخدمات بالمنظمات توفر افضل السبل لتحسين الخدمات وتحقيق اهداف المنظمة وتحسين الاجراءات اللازمة لها، ورفع كفاءة اداء العمل الصحيح، بالاضافة الى تجنب اختلاف اسلوب الاداء، والقضاء على الاخطاء والقدرة على السيطرة على مراقبة وضبط جودة الخدمة، والسعي الى تلبية احتياجات اصحاب المصلحة او المستفيدين المتعاملين مع المنظمة مع اتباع وسائل قياس محددة لمعرفة الفرق بين متطلبات العملاء والمستفيدين وما تقدمه المنظمة من خدمات مع الحرص على ان يتوافر فى اساليب واجراء تقديم الخدمات الجودة المادية بمعنى ان توفر المنظمة التجهيزات والاماكن المناسبة لاداء الخدمة.

ثامنا: خطوات التخطيط لجودة الخدمات :- (شعبان , ٨١, ٢٠٠٩)

- ١- تحديد الهدف .
- ٢- تحديد العميل .
- ٣- تحديد احتياجات العميل .
- ٤- تحديد مواصفات الخدمة .
- ٥- تحديد ملامح العمليات .

تاسعاً : اجراءات تحسين جودة الخدمات :- (زايد , ٢٠١٠, ٤٥)

وتتمثل في العناصر الآتية:

- ١- عرض الادارة العليا للالتزامها التام ان تحسين الجودة ذو حاجة ملحة مما يتطلب التوصيف الواضح لهذا الالتزام ولسياسة الجودة المعلنة، على ان يفهم هذه السياسة كل شخص من العاملين و ان يكون ادائه مطابقاً تماماً لما هو محدد في المواصفات وبما يتلائم مع حاجات العميل
- ٢- ان العمل الجماعي لتحسين الجودة يدعو الى اشتراك كافة المستويات بما في ذلك رؤساء الاقسام في عملية تحسين الجودة و تحديد المسؤولية في تطبيق برامج الجودة بالمؤسسة ككل
- ٣- تأسيس ادارة او هيئة متخصصة في اعداد مقاييس (معايير) الجودة في كافة الانشطة، وقد تكون معظم هذه المقاييس هي النسب المسموح بها للاخطاء او للمتفاوتات المسموح بها.
- ٤- تقييم تكلفة الجودة و استخدامها في تحديد او تعريف متى بالامكان اجراء التحسينات الضرورية على الجودة.

عاشرأً : مؤشرات تحسين جودة الخدمات:

يعبر التخطيط الاجتماعي عن مجموعة من الأنشطة الواسعة تدخل في نطاق الرعاية الاجتماعية، كما أنه يرتبط بالأنشطة التي تنمي وتنظم المجتمع وتساعد على تحليل برامج السياسة الاجتماعية وتطبيق الاستراتيجيات المخططة، وتهدف تلك الأنشطة إلى الاستفادة من الخدمات الإنسانية. (Burton Gummer, 1995, 2180)

حيث يعبر المؤشر عن مقياس رقمي أو نوعي يستخدم لقياس ظاهرة معينة أو أداء محدد خلال فترة زمنية معينة. أما الإحصاءات فهي عرض لواقع ظاهرة معينة في وقت محدد وفي شكل رقمي. وعلى هذا

يختلف المؤشر عن الإحصاءات في أن الأول لا يكتفي بعرض الواقع فقط بل يمتد لتفسيره وتحليله، في حين أن الثاني يعرض الواقع فقط . (محمد, ٢٠١٥, ٢٧)
الحادي عشر: المؤشرات كأداة تخطيطية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية :

يمثل التخطيط للمجتمع تحدياً كبيراً حيث أنه يتضمن اتخاذ قرارات واعية حول المستقبل فهو أسلوب موضوعي للإعداد للمستقبل يشمل جمع وتحليل المعلومات وتحليل التكاليف والعائد وغيرها . (Kelly And Beaker , 1999, 21)

حيث يتضمن تخطيط الخدمات الاجتماعية اتخاذ القرارات الخاصة بتوزيع أو تخصيص الموارد المحددة بين البرامج الاجتماعية المتنافسة بهدف توزيع أو تخصيص الموارد هذه بطريقة تحقق الغايات الاجتماعية بأحسن الوسائل الممكنة . (السكرى , ٢٠٠٠, ٣٥)
• يقوم تحديد المؤشرات المختارة للبرامج والمشروعات بصفة عامة على مجموعة من المعايير وهي :- (محمد, ٢٠١٥, ٢٩)

١. تحتم عملية اختيار المؤشرات الاعتماد على مبدأ التخطيط بالمشاركة بمعنى أن كافة الأطراف المرتبطة لابد وحتماً من اشتراكها في إعداد واختيار تلك المؤشرات.
 ٢. حتمية الربط بين المؤشرات والأهداف المحددة في ضوء المشكلات الراهنة.
 ٣. حتمية أن تغطي المؤشرات كافة النواحي السلبية والإيجابية.
 ٤. مرونة المؤشرات، حيث أنها تغير وتتطور طبقاً لمراحل المشروع وبالتالي تحتاج كل مرحلة من مراحل ذلك المشروع إلى استخدام مؤشرات معينة ترتبط بكل مرحلة.
 ٥. حتمية استخدام كلا من المؤشرات الكمية والنوعية معاً ووضع إطار زمني لها.
- جميع المؤشرات يجب أن تكون مفصلة وموزعة طبقاً لمنظور النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث).

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- قاسم نايف علوان (٢٠٠٥) : ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو "٢٠٠٠-٢٠٠٩"، عمان، ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط (٢)
- نجلاء فرحات رحومة (٢٠١٢) : متطلبات تحقيق جودة الخدمات الصحية بالجمهورية العظمى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة
- محمد عبدالعال النعيمي وآخرون (٢٠٠٨) : ادارة الجودة المعاصرة مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج و العمليات و الخدمات، عمان، دار اليازوري العلمية
- محمد عبدالوهاب العزاوي (٢٠٠٥) : ادارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليازوري العلمية،
- نور الدين بوعلان (٢٠٠٧) : جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، جامعة محمد بوضياف المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر
- فوزي محمد الهادي (٢٠٠٦) : تحديد مستوى جودة الخدمات وفق رضا العميل منهم ،بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعه حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، م ج ٢٠، ج ٣.
- حيدر علي المسعودي (٢٠١٨) : ادارة تكاليف الجودة استراتيجياً، عمان، دار اليازوري العلمية
- محمد عبد الفتاح محمد (٢٠١٢): ادارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية" قضايا ورؤى معاصرة " ،الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .ابو النجا محمد العمرى (٢٠٠٦) : استخدام نماذج ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء الخدمات بالجمعيات الاهلية،المؤتمر العلمى التاسع عشر،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة حلوان،مارس
- اياد عبدالله شعبان (٢٠٠٩):ادارة الجودة الشاملة،عمان،دار زهران للنشر والتوزيع
- سلمان زايد (٢٠١٠) : ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع
- (أحمد شفيق السكري (٢٠٠٠) : المدخل في تخطيط الخدمات وتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية "مفاهيم - أساليب - أدوات - نماذج تطبيقية"، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية
- هبة الله عادل عبدالرحيم (٢٠١٥) : مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الإيوائية، رسالة ماجستير منشورة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان،كلية الخدمة الاجتماعية ، ٣٨ع ، ج ١٠.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Burton Gummer.(1995) Social Planning In Encyclopedia Of Social Work, 19th,
N.A.S.W, P.2180. Erick Damian Kelly
And

Barbara Beaker.(1999). Community Planning An Introduction To Comprehensive
Plan, Island Press, Washington, P. 21. .

) Dahlgaard Jens . (2002).Fundamentals of Total Quality Management Procwss analysis
and improvement, Taylor & Francis library, London and New york,p7.