

نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية  
**The model of service quality from the perspective of  
the social work profession**

أستاذ دكتور/ مدحت محمد أبو النصر

أستاذ تنمية وتنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية

ورئيس قسم المجالات ( سابقا ) - جامعة حلوان

رئيس لجنة ترقية الأساتذة قطاع الخدمة الاجتماعية - المجلس الأعلى للجامعات

بأمريكا C.W.R. ببريطانيا وأستاذ زائر بجامعة Wales دكتوراه من جامعة

## مقدمة :

يقع علي عاتق الأكاديميين في مهنة الخدمة الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين مسئولية التوصل إلي مهام ووظائف وأدوار جديدة لهذه المهنة ، وأن يتحرروا من القوالب الجامدة والممارسات التقليدية النمطية في مواجهة المشكلات الحالية ، نظرا لكونها في الوقت الحالي مشكلات غير تقليدية ومعقدة ومتداخلة ولها جوانب وأبعاد متنوعة ومستويات متعددة. وهذا يتطلب التحرك نحو استخدام نماذج حديثة في مواجهة هذه المشكلات، بشرط أن تتناسب مع واقع مشكلاتنا وظروف مجتمعنا.

وتهتم المقالة الحالية بإلقاء الضوء علي نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية كأحد النماذج الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في تعليم وتدريب وبحوث وممارسة الخدمة الاجتماعية. ولعل اختيار هذا النموذج بالشرح هنا هو أن مؤلف المقالة وجد بعض الباحثين وبعض الأخصائيين الاجتماعيين لا يدركون كل أبعاد هذا النموذج سواء في البحث أو في الممارسة. ولكن في البداية سيتم تعريف مصطلح النموذج وعرض أهمية النماذج وتحديد أهم مكوناتها.

### تعريف مصطلح النموذج :

يشير مصطلح نموذج أو أنموذج Model في اللغة إلي نمط أو شكل أو طراز أو بناء أو تصميم أو مثال يقتدي به أو يحتذي به ( انظر : قاموس المورد وقاموس المحيط وقاموس الموجز وقاموس Oxford ). واصطلاحا فإن هناك بعض التعريفات لمصطلح النموذج ، نذكر منها :

١- تعريف محمد عاطف غيث وآخرون (١٩٧٩) النموذج : نمط من العلاقة التصويرية أو الرياضية ، الذي تكونه لتقليد أو نسج أو إيضاح نموذج العلاقات التي تقوم بين ملاحظات أحد الباحثين.

٢- تعريف عبد العزيز مختار (١٩٩٥) : النموذج هو تصور علمي وعملي يرتبط مباشرة بالواقع الإمبريقي الذي يعيشه الناس ويوضح أسلوب أو أساليب معينة للممارسة المهنية تستخدم لإحداث تغيير اجتماعي أو إحداث تغييرات اجتماعية معينة تتصل عادة بإشباع الحاجات الإنسانية أو تتصل بمواجهة وحل مشكلات مجتمعية.

٣- تعريف عبد الخالق عفيفي (٢٠١٠) : النموذج في إطار الممارسة المهنية هو عبارة عن تصور مقترح للممارسة المهنية في موقف إشكالي معين تم التأكد من صلاحيته من

خلال الممارسة العملية الميدانية فيصبح صالحاً لتوجيه الممارسة في مواقف أخرى مشابهة.

٤- تعريف ماهر أبو المعاطي (٢٠١٢) : النموذج هو إطار معرفي محدد بمفاهيم وافتراضات ومبادئ صممت بشكل منظم اعتماداً على معارف علمية تتصل بعمليات التدخل المهني التي يقوم بها الممارس المهني.

٥- تعريف شريف سنوسي (٢٠١٣) : النموذج عبارة عن ملاحظة أقل دقة في بعض الأحيان ، يحدد العلاقات المتداخلة بين الخصائص ، وقد يفتقد القدرة علي التفسير مثل النظرية.

٦- تعريف أحمد ابراهيم خضر (٢٠١٧) النموذج بأنه أداة تحليلية ونسقاً كامناً، يدرك الناس من خلاله واقعهم، ويتعاملون معه ويصوغونه . فالنموذج بنية فكرية تصويرية، يُجردها العقل الإنساني من كمّ هائل من العلاقات والتفاصيل، فيختار بعضها ثم يُرتبها ترتيباً خاصاً، أو يُنسقها تنسيقاً خاصاً؛ بحيث تصبح مترابطة بعضها ببعض، ترابطاً يميّز بالاعتماد المتبادل وتشكل وحدة متماسكة يُقال لها أحياناً عضوية.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف النموذج في أنه بناء مفاهيمي يبسط الأجزاء المعقدة من الواقع ، ويحدد المكونات الرئيسية لموضوع معين ، ويوضح العلاقات المتبادلة بين هذه المكونات ، ويهدف النموذج إلى الاسترشاد به في الفهم والتحليل والتفسير والتنبؤ.

#### أهمية النماذج :

في ضوء ما سبق يمكن القول بأن النماذج هي أنماط من العلاقات التي وضعت لتوضيح جزء محدود من الواقع ، والتي وجد أنها مفيدة وترشدنا في دراسة وفهم هذا الواقع. والهدف الرئيسي من توفير هذه النماذج هو تقديم بعض الأدوات أو الوسائل التي يمكن أن تسهل عملية الفهم لدى الأخصائي الاجتماعي للظواهر والمشكلات التي يتعامل معها . أيضا يمكن لهذه النماذج أن تساهم في تنظيم عمل الأخصائي الاجتماعي عندما يخطط للتدخل المهني وعندما يهتم بمساعدة العملاء في مواجهة المشكلات أو الوقاية منها. كذلك يمكن أن يسترشد الأخصائي الاجتماعي بهذه النماذج عندما يتطلب عمله تقييم وتقويم المشروعات والبرامج والخدمات التي تقدم والمنظمات التي يعمل بها أو معها . باختصار فإن هذه النماذج تعتبر أداة أو وسيلة مساعدة للأخصائي الاجتماعي تساهم في تحسين الأداء المهني له. كذلك تساعد النماذج الأخصائي الاجتماعي في دراسة وفهم مختلف المواقف الحياتية وذلك بتحديد العوامل والعناصر المرتبطة والمسببة لها وتفسيرها ، وهذا بالطبع يمكنه من فهم الأدوار المهنية التي تتطلبها هذه

المواقف. كما تساعد النماذج في تحديد مداخل التدخل لمواجهة المشكلات سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو المجتمعي ، وتوجيه بحوث مهنة الخدمة الاجتماعية ، واستنباط قضايا تساعد في تدعيم النظرية ، واكتشاف عدم الاتساق بين البيانات الواقعية والنظريات المستخدمة في تفسيرها.

والأخصائي الاجتماعي وحده بدون نموذج نظري يوجه ممارسته فسوف يواجه الكثير من المتغيرات والعلاقات المتشابكة التي يصعب التعامل معها وإيجاد حلول لها وبالتالي لن تنجح ممارسته ولن يحقق أهدافه المهنية ومن هنا تظهر أهمية وجود نموذج نظري يوجه الممارسة ويرشدها ( محمد نوح وآخرون : ١٩٩٤ ). لذا فإن النماذج العلمية هي بمثابة موجبات للممارسة المهنية وأطر علمية لتلك الممارسة تتضمن تحديد المتغيرات الأساسية للممارسة وتوضح أهداف التدخل ومجالاته واستراتيجياته وتكتيكاته المهنية وأدوار الممارسة المهنية ( ماهر أبو المعاطي : ٢٠٠٩ ).

#### مكونات النموذج :

بمراجعة الكتابات التي اهتمت بتحديد مكونات النموذج العلمي ، وجد أن النموذج العلمي يجب أن يتضمن أو يشتمل المكونات التالية :

- ١- الافتراضات الرئيسية التي يقوم علي أساسها النموذج.
- ٢- الأهداف الرئيسية للنموذج.
- ٣- الأنساق الرئيسية للممارسة المهنية.
- ٤- الخطوات الرئيسية للتدخل المهني.
- ٥- الاستراتيجيات المهنية المناسبة.
- ٦- الأدوار المهنية المناسبة
- ٧- اجراءات تقييم التدخل المهني ( إبراهيم مرعي : ٢٠٠٤ ؛ ماجدي عاطف وآخرون : ٢٠١١ ؛ ماهر أبو المعاطي : ٢٠٠٩ ؛ شريف سنوسي : ٢٠١٣ ).

#### إدارة الجودة الشاملة :

تهتم مهنة الخدمة الاجتماعية منذ بداية نشأتها وحتى الوقت الحالي بتقديم الخدمات الاجتماعية Social Services لعملائها وذلك للمساهمة في إشباع الحاجات الاجتماعية لديهم وحل المشكلات الاجتماعية التي يواجهونها.

وتحرص مهنة الخدمة الاجتماعية علي أن تلبي هذه الخدمات الحاجات الفعلية وتواجه المشكلات القائمة بشكل كفاء وفعال. ومن أشكال هذا الحرص: إجراء الدراسات العلمية اللازمة

واستطلاع آراء الناس والعملاء والمعاشية الفعلية وإشاعة المناخ الديمقراطي وإشراك الناس في جميع مراحل العمل.

وتحرص مهنة الخدمة الاجتماعية علي تطبيق ثقافة ومبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management وذلك لضمان جودة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها لعملائها ، ولضمان كفاءة وفاعلية عملية المساعدة التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين ،

...

ويعريف إدوارد ديمينج W.Edward Deming إدارة الجودة الشاملة بأنها طريقة الإدارة المنظمة، تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع.

أيضاً يري جوزيف جوران Joseph Juran أن إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الانتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة.

كذلك من تعريفات إدارة الجودة الشاملة أنها عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة المنتجات سواء كانت سلع أو خدمات ولتحقيق رضا العملاء وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق مد فريق العمل بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة : بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضاء العملاء وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين والعمل الفريقي وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل.

**أهداف إدارة الجودة الشاملة :**

حدد ريتشارد فرمان R. Ferman أهداف إدارة الجودة الشاملة على أنها :

١. التركيز على احتياجات السوق ، والعمل على ترجمة هذه الاحتياجات إلى مواصفات للتصميم قابلة للتنفيذ.
  ٢. تحقيق أعلى أداء في كل المجالات.
  ٣. وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة.
  ٤. عمل مراجعة مستمرة للعمليات لإزالة الهدر أو الفاقد.
  ٥. ابتكار مقاييس الأداء.
  ٦. إدراك المنافسة وتطوير استراتيجية المنافسة.
  ٧. وضع أسلوب تطوير مستمر بلا نهاية.
- وبصفة عامة فإن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تحقيق الجودة في أربعة مكونات رئيسية لأية منظمة، وهي كالتالي:

١. جودة الموارد البشرية ( العاملين بالمنظمة )
٢. جودة التكنولوجيا المستخدمة
٣. جودة البيئة الداخلية للمنظمة
٤. جودة البيئة الخارجية للمنظمة

#### مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

قام بروس بريك B. Breck بتحديد عدد من المبادئ لإدارة الجودة الشاملة ويمكن تحديدها فيما يلي:

١. رضا العميل الداخلي ( العاملين بالمنظمة ).
٢. رضا العميل الخارجي ( العملاء ).
٣. صفرية الأخطاء قدر الإمكان.
٤. التركيز على جودة العمليات والنتائج سواء كانت سلعاً أو خدمات.
٥. التطوير والتحسين الدائم لمعايير الجودة.

ويمكن إضافة مبادئ أخرى لإدارة الجودة الشاملة كما يلي :

١. لا قيمة للكم بدون جودة.
٢. العملاء جزء لا يتجزأ من المنظمة.
٣. التركيز على خدمة العميل.
٤. الاستفادة من خبرات القوى العاملة.
٥. الاهتمام بالتغذية العكسية.
٦. اتخاذ القرارات بتدعيم الحقائق.

لقد انتقل مفهوم الجودة من مجال الحرص على جودة المنتجات إلى مجال الحرص على جودة الخدمات، كذلك انتقل إلى تغيير مفاهيم الإدارة التقليدية لتشجيع استقلالية العاملين بتقليل الحواجز الرسمية وتكوين فرق العمل المدارة ذاتياً ، والتمكين في اتخاذ القرارات حتى أقل مستوى وظيفي ، وتغيير أدوار القيادة وبناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة.. كل ذلك لاستخراج أفضل ما في البشر من كفاءات بحيث يتم القيام بالعمل بطريقة سليمة منذ اللحظة الأولى. فالجودة اليوم لم تعد تحدد من خلال المواصفات الفنية ، ولكن من خلال العملاء والعاملين بالمنظمة.

وهناك نماذج عديدة في مدرسة إدارة الجودة الشاملة نذكر منها ، نموذج جودة الخدمة Service Quality Model . وسيتم القاء الضوء علي هذا النموذج كالتالي :

#### مفهوم الجودة :

الجودة من منظور ديني هي كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم ما معناه : " من غشنا فليس منا" ، " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً فليتيقنه " صدق رسول الله (صلى الله عليه وسلم) . وبنفس المعني فإن الجودة Quality لغويا تشير إلي الإخلاص والإتقان والدقة وعدم الغش. ومن تعريفات الجودة ، نذكر :

- ١- الجودة : مطابقة السلعة أو الخدمة للمواصفات.
- ٢- الجودة : عمل الشيء الصحيح بالشكل الصحيح في الوقت الصحيح.
- ٣- الجودة : مجموعة الصفات أو الخصائص المرتبطة بالمنتج أو الخدمة التي تسهم في إشباع حاجات معينة لدي المستهلك أو العميل.
- ٤- الجودة : مدي قدرة المنتج علي الوفاء بحاجات المستهلك أو العميل ( انظر : مدحت أبو النصر : ٢٠١٤ ؛ ٢٠١٥ ؛ جاري ديسلر Gary Dessler : ٢٠٢٠ ) .

#### مفهوم الخدمات :

يعد مفهوم الخدمات Services من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الآونة الأخيرة بسبب تزايد حاجة الإنسان لتلك الخدمات ، حيث تتعلق بحياة الناس ، ولكونها وسيلة لإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم. وتوفر وإتاحة وتنوع وجودة الخدمات في أي مجتمع يعتبر من المعايير الرئيسية لقياس تطور المجتمعات. ويشير مصطلح الخدمة إلي :

١- منفعة يحصل عليها طالب الخدمة إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال.

٢- حلاً محتملاً لمشكلة ما.

- ٣- خبرة يعيشها طالب الخدمة، ويحكم علي جودتها بناء علي تلبيةها لحاجاته وتوقعاته.
  - ٤- عملية تأبية حاجات ورغبات طالب الخدمة.
  - ٥- سلوكيات إيجابية وإجراءات عديدة لتحقيق منفعة أو عدة منافع من خلال متطلبات طالب الخدمة.
- كذلك يعرف أحمد ذكي بدوي (١٩٨٦) الخدمة بأنها هي أي عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات الأفراد الآخرين المادية والمعنوية ووجود تمايز بين وظائف الأفراد الاجتماعية يجعل الخدمة المتبادلة ضرورة من ضروريات الحياة في المجتمع .
- خصائص الخدمة:**

تتصف الخدمة بعدة خصائص منها:

- ١- غير ملموسة (لا يمكن إدراكها ماديا)
- ٢- متعددة.
- ٣- متنوعة.
- ٤- لا يمكن تخزينها.
- ٥- غير قابلة لإعادة تداولها والانتفاع بها مرة أخرى، فهي تستهلك بمجرد تقديمها للعملاء.
- ٦- مرنة (يتقلب الطلب عليها للعوامل الموسمية والدورية).
- ٧- غير قابلة للاستدعاء والفحص بعد إنتاجها وتقديمها للعميل.
- ٨- لها شروط للحصول عليها.
- ٩- لابد من وجود حاجة إليها لتقديمها.
- ١٠- لابد من وجود أشخاص لتقديمها.
- ١١- الخدمات لا تنفصل عن مقدمها، بينما السلع يمكن أن تنتج في أماكن وتوزع وتستهلك في أماكن أخرى.
- ١٢- الطلب علي الخدمات يتولد من مدي الثقة في مقدمها، فمثلا تستمد المستشفى كيانها وأهميتها من عناصر الثقة التي يوليها المرضى بأطبائها وهيئة التمريض بها.

**خصائص الخدمة المتميزة :**

تتصف الخدمة المتميزة بعدة خصائص منها:

- ١- متوفرة ( توافر الخدمة ).
- ٢- سعرها المناسب.
- ٣- سهل الحصول عليها.
- ٤- سهولة استخدامها.
- ٥- إجراءات الحصول عليها واضحة.
- ٦- إجراءات الحصول عليها معروفة.
- ٧- شروط الحصول عليها غير متعسفة.
- ٨- حديثة.
- ٩- متطورة.
- ١٠- آمنة لمقدم الخدمة.
- ١١- آمنة لمتلقي الخدمة.
- ١٢- آمنة للمجتمع.
- ١٣- السرعة في تقديم الخدمة.
- ١٤- مطلوبة (أي تلبي حاجة طالب الخدمة).
- ١٥- تتنازم ولا تتفصل عن جهة تقديمها.
- ١٦- مراعاتها لثقافة وديانة المجتمع.
- ١٧- ذات تكلفة مناسبة.

وتأكيدا علي الخصائص السابق ذكرها، يري ماكس ويل Max Well أن هناك ستة عناصر رئيسية مرتبطة بجودة الخدمات هي كالتالي:

- ١- سهولة الوصول إلي الخدمة: موقع الخدمة وإمكانية الحصول عليها.
- ٢- ملائمة الخدمة: مدي مناسبة نوع وأنماط الخدمة لاحتياجات المجتمع.
- ٣- العدالة: عدالة تقديم الخدمة لمختلف فئات المواطنين.
- ٤- الكفاءة: الاقتصاد في استخدام الموارد وتحقيق مردود عال للأموال الموظفة.
- ٥- القبول: مدي تقبل المواطنين للخدمات المتاحة.

٦- الفعالية: مدي فعالية الخدمات المقدمة.

وبكلمات أخرى حدد محمد عبد الوهاب العزاوي ثمانية أبعاد لجودة الخدمة، هي كالتالي:

١- الوقت Time: كم ينتظر العميل/ المستهلك/ الزبون..

٢- دقة التسليم Timeless: التسليم في الموعد المحدد.

٣- الإتمام Completeness: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل.

٤- التعامل Courtesy: ترحيب العاملين بكل العملاء أو الزبائن.

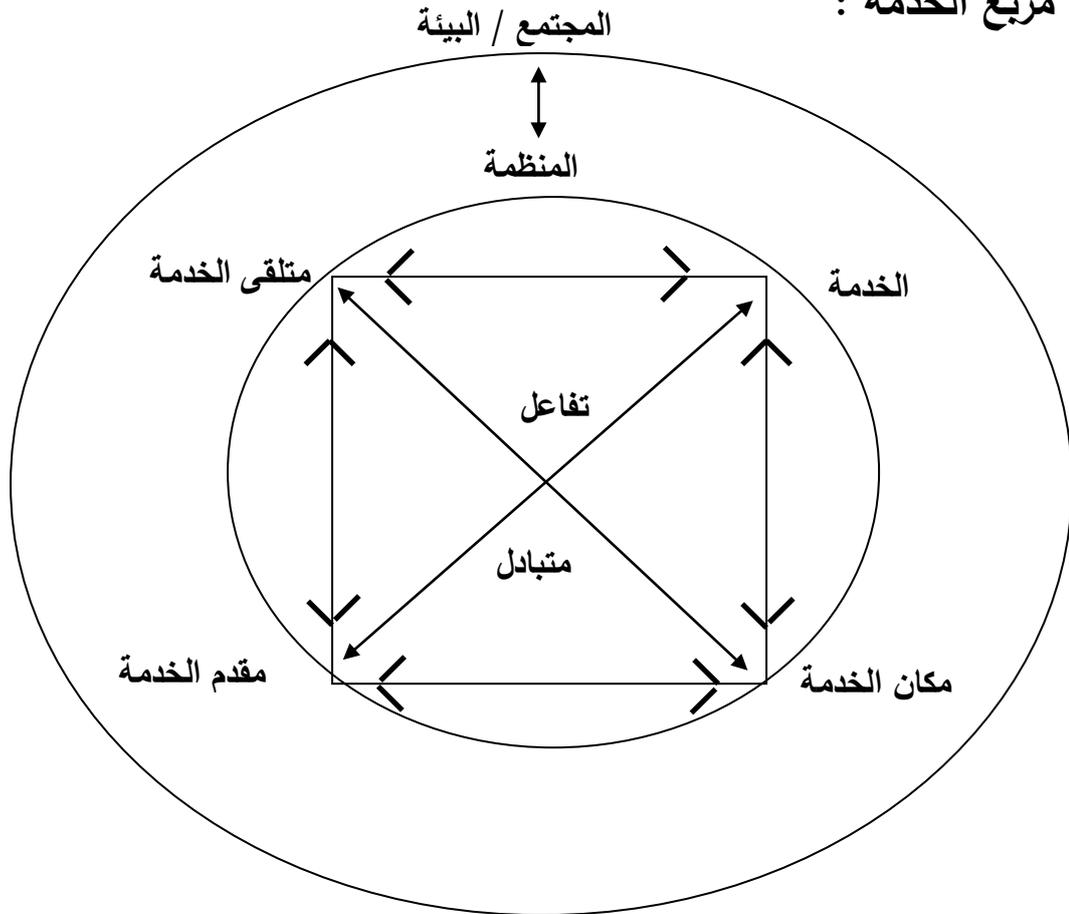
٥- التناسق Consistency: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للعميل أو الزبون.

٦- سهولة المنال Convenience: إمكانية الحصول علي الخدمة بسهولة.

٧- الدقة Accuracy: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.

٨- الاستجابة Responsiveness: التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشكلات غير المتوقعة.

مربع الخدمة :



## متلقى الخدمة :

يُطلق على متلقى الخدمة مصطلحات عديدة وأحيانا متشابهة مثل : العميل / المنتفع / المستفيد / طالب الخدمة / النسق المستهدف / الحالة / .....

ولمتلقي الخدمة حاجات عديدة ومتنوعة ومرتبطة معا ، فهم علي سبيل المثال في حاجة إلي :

- ١- أن تعاملهم بكرامة واحترام.
- ٢- أن تفي خدمات المنظمة أو المنشأة بتوقعاتهم.
- ٣- أن يشعروا بالنجاح بعد تعاملهم معك.
- ٤- أن يتلقوا المساعدة عند الحاجة إليها.
- ٥- أن تعاملهم باعتبارهم متفردين.
- ٦- أن تتعامل مع صورتهم الذهنية عن أنفسهم.
- ٧- أن تحترم وقتهم.
- ٨- أن يشعروا أنك تقف إلي جانبهم.
- ٩- أن توفر لهم معلومات واضحة وكاملة وصادقة.
- ١٠- أن تحقق لهم فوائد محددة من التعامل مع المنظمة.

## مقدم الخدمة:

يقدم الخدمات الاجتماعية فريق عمل كبير مكون من تخصصات مهنية عديدة على رأسها مهنة الخدمة الاجتماعية. ومن المهم أن يتم مراعاة اعتبارات عديدة في مقدم الخدمة ( وهو هنا الأخصائي الاجتماعي ) نذكر منها علي سبيل المثال :

- ١- أن يكون مؤهل بالتعليم والتدريب المناسب.
- ٢- لديه المعارف المناسبة لأداء وظيفته بكفاءة وفعالية.
- ٣- لديه المهارات المناسبة لأداء عمله بالمستوي المهني المتوقع منه.
- ٤- وجود مقدم الخدمة في المواعيد المحددة.
- ٥- الحصول على التدريب المناسب بشكل مستمر.
- ٦- توفر الأدوات والوسائل التي يحتاجها مقدم الخدمة.
- ٧- أن تكون سلوكيات مقدم الخدمة ممتازة.
- ٨- التعاون والتنسيق مع فريق العمل.
- ٩- لديه اتجاهات إيجابية نحو وظيفته والمنظمة والعملاء.

### مكان تقديم الخدمة:

لابد من توافر عدة خصائص وشروط في مكان تقديم الخدمة، نذكر منها:

- ١- النظافة (النظافة من الإيمان).
- ٢- الترتيب والتنظيم.
- ٣- التهوية المناسبة.
- ٤- الإضاءة الكافية.
- ٥- المساحة المناسبة.
- ٦- أماكن للراحة (مقاعد مناسبة والعدد كافي).
- ٧- دورات المياه النظيفة.
- ٨- قلة الضوضاء والتشويش.
- ٩- سهولة الحركة والدخول والخروج.
- ١٠- توفر التعليمات وشروط الحصول علي الخدمات في المكان.

## قواعد الخدمة :

القاعدة الأولى : للعميل حاجات يسعى لإشباعها.

القاعدة الثانية : العميل يعتبر الخدمة سيئة إذا لم ترتقى إلى مستوى توقعاته.

القاعدة الثالثة : العميل يعتبر الخدمة مرضية إذا صادفت مستوى توقعاته.

القاعدة الرابعة : العميل يعتبر الخدمة متميزة إذا فاقت مستوى توقعاته.

## معادلة الخدمة :

إن انطباع العميل ( متلقى الخدمة ) يتكون من خلال : خصائص الخدمة وسلوكيات مقدم الخدمة.

ولأسف الشديد ما زال كثير من منظمات عالم اليوم يركز على الجانب الفني في أداء الوظيفة ( خصائص الخدمة ) وتخصص قليلاً جداً من الوقت والاهتمام للجانب الذي يتعلق بالناس في العمل وسلوكيات مقدم الخدمة.

ويوضح الجدول ، وهو نتيجة دراسة روكفلر Rokfeler Study الأمريكية ، أهمية سلوكيات مقدم الخدمة وتأثيرها على انطباعات العملاء ، مع ملاحظة أن المقياس المستخدم صفر أدنى درجة، وعشرة تعتبر أعلى درجة.

وكما يلاحظ القارئ في السطر الأول من الجدول في حالة أن مستوى الخدمة ١٠ من ١٠ وكان مستوى السلوكيات المقدمة بها الخدمة ٦ من ١٠ كان انطباع العميل عادياً عن المنظمة التي قدمت له تلك الخدمة. وهو لن يقوم بأى من الأحوال التنويه عن تلك المنظمة أو الإشارة إليها للآخرين. أى أنه لن يكون مروجاً لها لدى العملاء المرتقبين.

أما في السطر الثانى من الجدول فيلاحظ أنه لو كانت الخدمة المقدمة ١٠ من عشرة ، وكان مستوى السلوك المقدم به الخدمة ٥ من عشرة لكان انطباع العميل سلبياً مع التأكيد أن الخدمة التي حضر من أجلها العميل كانت تامة. أما السطر الثالث من الجدول فهو واضح جداً ويشير إلى أن مستوى الخدمة والسلوكيات منخفضان جداً ولذلك كان انطباع العميل سلبياً جداً. أما السطر الرابع فهو واضح جداً وهو يشير إلى أن الخدمة والسلوكيات عندما كانا على أرفع مستوى ( حسب مقياس الخدمة والسلوكيات للجدول المشار إليه ) فإن انطباع العميل كان ممتازاً عن المنظمة التي تعامل معها. السطر الخامس من الجدول يشير بخاصة إلى أن السلوكيات التي تقدم بها الخدمة أهم بكثير من الخدمة نفسها.

الخدمة	+ السلوكيات المقدمة	= انطباع العميل
الجزء الملموس	الجزء المحسوس من الخدمة	
١٠	٦	عادي
١٠	٥	سلبي
٥	٥	سلبي جداً
١٠	١٠	ممتاز + ارضاء العميل
٦	١٠	إيجابي
أكثر من ١٠	أكثر من ١٠	انبهار العميل + اسعاد العميل

ولقد ابتدع توم بيتر Tom Peter معادلة بسيطة تبين بكل وضوح كيفية تكوين انطباعات العميل عن المنظمة التي يتلقى منها الخدمة وهي:

$$\text{انطباع العميل} = \frac{\text{سلوك مقدم الخدمة} \times \text{مستوى الخدمة}}{\text{توقعات العميل}}$$

#### توقعات العميل

فلو أردنا أن نضع هذه المعادلة موضع التنفيذ ، وافترضنا أن سلوك مقدم الخدمة كان ٣٠ % وكان مستوى الخدمة المقدمة ٩٠ % ، وكانت توقعات العميل ٨٠ % ، فإن الانطباع الذي يخرج به العميل عن المنظمة هو ٣٣.٧٥ % ، وهذه هي النسبة التي تمثل انطباع العميل عن المنظمة التي حصل منها على الخدمة.

#### أنواع الخدمات :

هناك أنواع عديدة من الخدمات، ونذكر منها علي سبيل المثال:

- ١- خدمات اجتماعية/ ثقافية/ تعليمية/ صحية/ اقتصادية.
- ٢- خدمات حكومية/ أهلية/ خاصة.
- ٣- خدمات مجانية وخدمات بمقابل.
- ٤- خدمات محلية/ قومية/ إقليمية/ دولية.

٥- خدمات تنموية/ وقائية/ علاجية.

### تعريف الخدمات الاجتماعية:

يمكن تعريف الخدمات الاجتماعية Social Services بأنها : تلك الجهود والبرامج التي تهدف إلي مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات علي التوافق الإيجابي وأداء الوظائف الاجتماعية المطلوبة منهم بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال: خدمات التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي والخدمات الإنمائية والتشريعات الاجتماعية.

وتعتبر الخدمات الاجتماعية إحدى وظائف الرعاية الاجتماعية، والتي تتمثل في:

١- الإمداد الاجتماعي .Social Provision

٢- الخدمات الاجتماعية . Social Services

٣- العمل الاجتماعي .Social Action

ونموذج جودة الخدمة هو أحد النماذج الهامة التي يحرص الأخصائي الاجتماعي على الاستفادة منه لتدعيم المنظمات الاجتماعية لتقديم الخدمات المتميزة لعملاء الخدمة الاجتماعية في مؤسسات وجمعيات رعايتهم ، وذلك بالحرص على مراعاة الشروط التالية :

١- الإتاحة

٢- تبسيط اجراءات حصول العملاء علي الخدمة

٣- السرعة في الانجاز أو في التقديم الخدمة

٤- الدقة في الأداء

٥- الانصات الواعي

٦- الاحترام والتقدير

٧- اللطف في المعاملة

٨- عدم التفرقة أو التمييز بين العملاء

٩- الشفافية

١٠- المحاسبية

١١- المساواة

١٢- عدم وجود أخطاء في عملية تقديم الخدمة أو نسبة قليلة جدا من الأخطاء .

### لماذا كل هذا الاهتمام بجودة الخدمات الاجتماعية ؟

هناك أسباب عديدة ومتنوعة و مترابطة معا لكل هذا الاهتمام بجودة الخدمات الاجتماعية ، نذكر منها :

- ١- كسب رضا العملاء الحاليين.
- ٢- الحفاظ على استمرار العملاء الحاليين.
- ٣- كسب عملاء جدد.
- ٤- الحصول على ولاء العملاء.
- ٥- تحسين الأداء المهني.
- ٦- تخفيض تكاليف تقديم الخدمات.
- ٧- تحسين سمعة المؤسسة أو الجمعية التي تقدم هذه الخدمات.
- ٨- تعزيز سمعة مهنة الخدمة الاجتماعية.
- ٩- تحسين المكانة المهنية للأخصائي الاجتماعي.
- ١٠- تقليل نسبة الخطأ في تقديم الخدمات.
- ١١- تقديم خدمات متميزة
- ١٢- زيادة الطلب على الخدمات الاجتماعية المقدمة من المؤسسة أو الجمعية.
- ١٣- القدرة على التنافس.
- ١٤- تجنب شكاوى العملاء في المستقبل.
- ١٥- تسهيل عمل الأخصائي الاجتماعي.
- ١٦- المساهمة في انجاح العمل الفريقي.
- ١٧- الحصول على شهادات الجودة والاعتماد.