

Arabian Gulf Journal of Humanities and Social Studies

ISSN: 3080-4086

الإصدار السادس - العدد السابع عشر || تاريخ الإصدار 2026-08-20



تحليل العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة
العمل والشؤون الاجتماعية العراقية - دراسة سوسيولوجية

(مديرية العمل والشؤون الاجتماعية في محافظة صلاح الدين انموذجا)

Analysis of the Factors Affecting Beneficiaries' Satisfaction with Social Welfare Services Provided by the
Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs: A Sociological Study the Directorate of Labor and Social
Affairs in Salah al-Din Governorate as a Model

المدرس المساعد أنور توفيق عبد

Assistant Lecturer Anwer Tawfeeq Abed

جامعة تكريت - كلية الآداب - قسم الاجتماع

DOI: <https://doi.org/10.64355/agjhss61730>

مجلة خليج العرب للدراسات الإنسانية والاجتماعية || هذه المقالة مفتوحة المصدر موزعة بموجب شروط وأحكام ترخيص مؤسسة المشاع الإبداعي (CC BY-NC-SA)



الملخص:

تهدف الدراسة الحالية التعرف على تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية، والتعرف على تأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن هذه الخدمات. وكذلك التعرف على تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عنها. وكانت العينة مكونة من 276 من المستفيدين المتواجدين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: 1- رضا العملاء من اهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة. 2- تواجد تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية. 3- ان ليس هناك أثر لعامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية. 4- ان ليس هناك تأثير لعامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: تحليل العوامل، رضا المستفيدين، خدمات الرعاية الاجتماعية، وزارة العمل، الشؤون الاجتماعية، دراسة سوسيولوجية.

Abstract:

The current study aimed to identify the impact of social factors and age on beneficiaries' satisfaction with social care services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. A sociological study. To identify the impact of gender on beneficiaries' satisfaction with social care services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. To identify the impact of education on beneficiaries' satisfaction with social welfare services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. The sample consisted of 276 beneficiaries present in the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. The study reached the following results: 1- Customer satisfaction is one of the most important factors that determine the success of an institution. 2- The presence of the impact of social factors and the age factor on the satisfaction of beneficiaries with the social care services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. 3- There is no impact of the gender factor on the satisfaction of beneficiaries with the social care services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs. 4- There is no impact of the education factor on the satisfaction of beneficiaries with the social care services provided by the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs.

Keywords: Social Factor Analysis, Beneficiary Satisfaction, Social Welfare Services, Ministry of Labor, Social Affairs, Sociological Study

المقدمة

في آخر عشرون عامًا تحولت إصلاحات القطاع العام إلى عنصر أساسي في المجتمع العراقي بشكل عام، وبفضل تزايد الموارد الموجودة في الفضاء العام، أصبحت المشاريع منتشرة بشكل ملموس على الرغم من المشكلات التي حدثت في العراق، والذي يتم ترجمته من خلال البحث عن أفضل النتائج. في هذا المجال من أجل تحقيق الإصلاحات التي بدأت في الجزء الأكبر من العراق، تم إدخال نماذج وتقنيات الإدارة العامة بناءً على أفكار وظائف الأعمال الخاصة، والتحكم وتقييم الأداء، توجيه العملاء من خلال آليات الجودة وتطبيق آليات السوق والكفاءة في مديرية العمل والشؤون الاجتماعية.

ويستنتج من هذا كله، أنه يتعين على المدراء العاميين البدء في العمل في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية بما يجعلهم يعيدون تشغيل المنظمات بناءً على مفهوم رضا العملاء، على المستوى الداخلي والخارجي. وتشير جميع برامج التحديث في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى هذه الفكرة، مما يؤدي إلى الاستغناء عن ضرورة تنفيذ الأهداف الأساسية والتنمية المتمثلة في توفير إدارة أكثر مشاركة، وأكثر سرعة وفعالية، وتعمل على تلبية احتياجات العملاء. وذلك يعني القدرة على تحسين وتطوير كل ما يتعلق بالإنتاجية والكفاءة، مما يؤدي إلى استنتاج أن هناك العديد من العوامل التي تعمل على زيادة رضا المستفيدين أكثر من مجرد استخدام الخدمات، حيث إن حل هذه المشكلات يأتي من خلال التفكير في خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل وهو ما يمثل خدمة للاهتمام العام مثل تحليل المواصفات الخاصة بوزارتي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية.

المبحث الأول/الإطار العام للدراسة (عناصر الدراسة):

أولاً: مشكلة الدراسة:

إن إصلاح الحالة ينقل المسؤولية عن إدارة الرعاية الاجتماعية. حتى نتمكن من الحفاظ على إصلاح الدولة والتحديث السياسي بشكل فعال، وتحقيق الطريقة الفعالة هو اللامركزية في القوة السياسية للحالات المركزية في الحالات المحلية، حتى يسمح البحث بين السياسيين والمدنيين في التعرف على أفضل السبل في اختيار الأشخاص المهنيين القادرين على بلوغ الأهداف المتوخاة في خدمة المجتمع. ولهذا السبب تعتمد مشاركة المواطنين في خدمات الرعاية الاجتماعية على تحقيق أهداف الإدارة العامة الحديثة. وبالنتيجة فإن تحقيق الأهداف المرجوة تستمد من المشاركة السياسية الفاعلة في المناطق المحلية، وهنا ينبغي تقليص انتخاب الممثلين حصرياً، ليكون قائماً على شرط تحمل مسؤولية مؤسسة سياسية اجتماعية مستوعدة وملبية بشكل فعال لكل متطلبات الخدمات العامة وجودة هذه الخدمات وديمومتها، كما يجب .

وبالتالي فإن هدفنا هو تحليل العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة الاجتماعية المقدمة للمواطنين، وانعكاساتها على رضاهم ومصادقتهم، وهي أيضاً عنصر من عناصر تحقيق النجاح في تحديث الأعمال للرعاية الاجتماعية. وترتكز أهمية تحديد هذه العوامل على أن الجودة هي الآلية الأكثر ملاءمة للمساهمة في تحسين الموارد البشرية، والإنتاجية، والتكيف مع الاحتياجات الاجتماعية، وهو يعكس المشاركة المدنية في عصر التحديث والتوجه إلى المدينة بحيث تحيي الجمهور. كل هذه الأمور أدت بالباحث التطرق للتساؤل الرئيسي للدراسة وهو ما تحليل العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية؟ ثالثاً تساؤلات الدراسة:

1. التساؤل الرئيسي: ما تحليل العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية ؟
2. ما هو تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية؟
3. ما هو تأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية ؟
4. ما هو تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية ؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

- أهمية نظرية: ترجع أهمية الدراسة الى:

- أن أهمية جودة الخدمة كعامل تمييز، أمر كبير يجب أن يكون هدفاً لرقابة صارمة ومنهجية تكتشف أي قصور أو عدم كفاءة في أداء الخدمات"، حيث إن فكرة تحليل الخدمات، هي من أجل تكييف متطلبات المستخدمين مع هدف "إرضاء" احتياجاتهم.
- إن جودة خدمات الرعاية الاجتماعية تساعد الأفراد في تلبية احتياجات المواطنين ويكون لها طابع ديناميكي، وذلك بفضل اختلاف توقعات الخدمة والحاجات بين المستخدمين والآخرين على مدار الوقت.

- أهمية تطبيقية:

- إثراء البحث العلمي حيث شهدت الإدارات تطورات ديمغرافية واجتماعية وثقافية، ساهمت في تغيير وضع الخدمات الرعاية الاجتماعية فيما يتعلق باحتياجات الأفراد ومطالبهم.
- يقتضي هذا أن تكون عمليات تشغيل منظمة خدمات ما مستمرة بشكل مستمر حتى تتمكن من ضمان جودتها وتكييفها مع متطلبات المتداولين من مستخدميها.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي: التعرف على تحليل العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

- التعرف على تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .
- التعرف على تأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .
- التعرف على تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

المبحث الثاني: مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- رضا المستفيدين: الرضا هو شعور الانسان بالارتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الأهداف كالرضا الناتج عن تحقيق الانسان هدفًا من أهدافه سواء في الحياة او العمل ،كذلك الرضا هو حالة نفسية يشعر بها الفرد وفقا لدرجة اشباع حاجاته فكلما زادت هذه الدرجة زاد الرضا لديه (عبد الناصر، 2017، ص140)

a. من الضروري تحديد مؤشرات بديلة لنفس الشيء واستخدامها. يُعتبر تقييم رضا المرضى أحد المؤشرات الرئيسية لتقييم جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية. في الأدبيات المنشورة حتى الآن، لا يوجد تعريف موحد لرضا المرضى، حيث تستخدم دراسات مختلفة مؤشرات هيكلية وعملية ونتائج مختلفة لتقييم الشيء نفسه. (Krishnan, R. A., Jithesh, V., Raj, K. V., & Fernandez, B. B., 2024)

b. التعريف الاجرائي: يعرف بأنه درجة التوافق بين توقعات المستفيد المرتبطة باستخدام السلعة أو الخدمة ورضا المستفيد النهائي.

2- خدمات الرعاية الاجتماعية: هي مجموعة الأنشطة المنظمة التي تمارسها هيئات حكومية واهلية تطوعية تسعى من اجل توفير الحماية والوقاية والحد من اثار المشكلات الاجتماعية والعمل على علاجها بإيجاد الحلول المناسبة لها كما تهتم بتحسين مستوى معيشة الافراد والجماعات والاسر والمجتمعات وتستند هذه الأنشطة على جهود المتخصصين المهنيين كالأخصائيين الاجتماعيين والمحليين النفسيين والمعالجين والأطباء والممرضات والمحامين. (حسن، 2023، ص 345)

a. هي الخدمات التي تُعالج عوامل الخطر الاجتماعية المتعلقة بالصحة والاحتياجات الاجتماعية) في الممارسة السريرية (National Academies of Sciences, 2019)

b. التعريف الاجرائي: إنها سياسة اجتماعية تضمن تلبية الاحتياجات الأساسية للفرد، مثل التعليم، والحد الأدنى من الدخل، والصحة، والحق في السكن والعمل، وغيرها. الوظيفة الأساسية للخدمات الاجتماعية هي تسهيل أو تحسين حياة شخص أو مجموعة من الأشخاص.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

اولا: دراسات عراقية:

- كرحوت، عذراء عبد حمد. (2023). التباين المكاني لوحداث الرعاية الاجتماعية والمستفيدين منها في العراق للعام 2020م. تتناقص هذه الدراسة التباين المكاني لوحداث الرعاية الاجتماعية والمستفيدين منها لسنة 2020، وتقع هذه الدراسات ضمن الدراسات الاجتماعية في جغرافية السكان، كأحد المساعي العلمية لتحليل هذه الظاهرة السكانية وفقا لأدبيات البحث والتحليل في جغرافية السكان. أتبع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي والاستعانة بالأسلوب الكمي في البحث العلمي اعتمادا على بيانات وزارة التخطيط والتعاون الإنمائي، تضمنت الدراسة محورين، المحور الأول تضمن التباين المكاني لمؤشرات الرعاية الاجتماعية في العراق لسنة 2020، والمحور الثاني التركيب العمري والنوعي للمستفيدين من وحدات الرعاية الاجتماعية، ومن خلال بعض المؤشرات المعتمدة ومعرفة نسب التفاوت بين الجنسين بالنسبة للمستفيدين من وحدات الرعاية الاجتماعية وبحسب نوع الوحدة والمحافظة، أظهرت النتائج أن هناك تطورا ملحوظا في مؤشرات الرعاية الاجتماعية للمدة (2006-2020) وتباينت النسب بين الارتفاع والانخفاض من مؤشر إلى آخر، وأن محافظة بغداد سجلت أعلى قيمة ولأكثر المؤشرات ووحدات الرعاية الاجتماعية، على اعتبار أنها العاصمة وتتركز فيها الكثير من مؤسسات الدولة فضلاً عن ارتفاع الكثافة السكانية للمحافظة، وأن هناك تفاوت في نسب المستفيدين الموجودين والداخلين في وحدات الرعاية الاجتماعية على حسب الفئات العمرية، وهناك تباين بين الجنسين على حسب الوحدات الإدارية بالنسبة للمستفيدين الداخليين والمغادرين من وحدات الرعاية الاجتماعية. أما بالنسبة لعدد دور الرعاية الاجتماعية في العراق فقد بلغت (124) وحدة لسنة 2020، وشكلت دور رعاية المعوقين أعلى قيمة بلغت (81)، تليها دور الدولة بـ(26) وحدة، ودور رعاية المسنين بـ(15)، أما دار الحنان للعاجزين فقد كانت وحدتان، الأولى في محافظة بغداد والثانية في

محافظة كربلاء، جاءت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أهمها: فتح دور جديدة للرعاية الاجتماعية ولمختلف فئات المجتمع في باقي المحافظات التي تفقر إليها، فضلا عن تشريع القوانين التي تخدم هذه الشريحة من المجتمع.

- **أحمد، هالة علي هلال. (2024). الرعاية الاجتماعية وعلاقتها بحقوق الإنسان في العراق .** الرعاية الاجتماعية لها أهمية كبيرة في المجتمع بوصفها نظاما متخصصا لقيادة وتوجيه التطور الاجتماعي، كما إن الرعاية الاجتماعية تعد وسيلة مهمة وأساسية لتحقيق التطور والتوازن والاستقرار الاجتماعي إذ يمكن اعتبارها حق من حقوق الإنسان لأنها تعمل على توفير الحقوق الأساسية للإنسان والتي تتمثل بالأكل والملبس والسكن والتي تسمى بالحاجات الأساسية للإنسان وذلك لأن أي شخص لا يمكنه الاستغناء عنها تحت أي ظرف من الظروف. ومن الجدير بالذكر إن مفهوم الرعاية الاجتماعية هو مفهوم قديم وقد مر بمراحل تطور شأنه شأن غيره من المفاهيم والقيم الاجتماعية الأخرى التي تطورت بتطور المجتمعات على مر العصور وإن سبب هذا التطور والتغير في المجتمعات يعود إلى تطور حاجات الإنسان وحقوقه وحرياته وهذا كله عائد إلى تطور التكنولوجيا التي أدت بدورها إلى ظهور حقوق وحرريات جديدة تحتاج إلى رعاية وحماية وتنفيذ على النحو الذي يضمن تمتع الأفراد بكافة حقوقهم وحررياتهم، وبناء على ما تقدم نستطيع القول إن الرعاية الاجتماعية تطورت تطورا كبيرا على المستوى الإقليمي والدولي نظرا لأهميتها في المجتمع وهذا ما أكدت عليه الأديان السماوية ومنها الدين الإسلامي كذلك أكدت عليه الدساتير والقوانين الوضعية في كل دول العالم ومنها العراق حيث أكد الدستور العراقي لعام 2005 على أهمية الرعاية الاجتماعية ولكن بشكل ضمني ولكن بعد ذلك صدر قانون الرعاية الاجتماعية العراقي رقم (١٢٦) لعام ١٩٨٠ الذي وضع الفئات المشمولة بالرعاية الاجتماعية، كذلك الموائيق الدولية أكدت على أهمية هذا المفهوم منها الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام ١٩٤٨ ومنظمة العمل الدولية لعام ١٩١٩ وغيرها من الموائيق الدولية التي أكدت على أهمية هذا المفهوم الذي يعتبر قديم قدم الإنسانية لذلك لابد من تسليط الضوء على هذا المفهوم إذا ما ردنا إن يتمتع كل فرد بمستوى معيشي لائق بالشكل الذي يساهم في تحقيق الوظائف الأساسية التي تدور حولها معظم الأنشطة في المجتمع والتي تتمثل بالإنتاج والتوزيع والاستهلاك والتنمية والتكامل الاجتماعي والضبط الاجتماعي وهذا يوصلنا في النهاية إلى حقيقة مفادها إن الرعاية الاجتماعية لم تعد منحة أو هبة تقدمها حكومات الدول لمواطنيها بل أنها أصبحت حقا من حقوق الإنسان والتي يحق للأفراد جميعا الحصول عليها وليس ذلك فقط بل يمكنهم أيضا المطالبة بها وأيضا المطالبة بتوفير برامج خاصة بها.

ثانيا: دراسات عربية

- **العوامي، أسما سعد عبد الرحمن، الجزوري، فريحة مفتاح، و الجزوري، جعفر مفتاح. (2021). مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بليبيا: دراسة ميدانية على مركز الرعاية الاجتماعية الشاملة المرج - ليبيا.** الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحكومية بأبعادها (الاعتمادية -الأمان -الاستجابة -الملموسة -التعاطف) والتعرف عن مستوى رضا النزلاء والمستفيدين من الخدمات العامة المقدمة بمركز الرعاية الاجتماعية الشاملة بمدينة المرج. والتعرف على أكثر هذه الخدمات أهمية حسب وجهة نظر النزلاء والمتريدين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من 70 فرد من النزلاء والمستفيدين من خدمات مركز الرعاية الاجتماعية الشاملة بمدينة المرج. واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان من إعداد الباحثين وتوصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية: -إن الخدمات التي تقدم داخل مركز الرعاية الاجتماعية الشاملة بمدينة المرج تراوحت ما بين مستوى (مرتفع جدا والمرتفع) فيما يخص عناصر قياس جودة الخدمات التي اعتمدتها الدراسة كمؤشرات إما فيما يخص الدرجة الكلية لكل عنصر أو بعد من إبعاد الجودة فجاءت في مستوى مرتفع جدا والترتيب الأول جاء لبعدها الاعتمادية، يليها بعد الملموسة. وفي الترتيب الثالث جاء بعد التعاطف، وفي الترتيب الرابع، وأخيرا جاء بعد الأمان. -مستوى رضا النزلاء والمتريدين بشكل عام جاء في مستوى مرتفع جدا مما يعني أن الخدمات التي تقدم داخل المركز تلاقي الرضا من النزلاء والمتريدين وتلبي احتياجاتهم. -توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات أهمية التي يقدمها مركز الرعاية الاجتماعية بمدينة المرج حسب وجهة نظر عينة الدراسة، هي الخدمات الصحية العلاجية، وتليها الخدمات التأهيلية والتدريبية، ومن ثم جاءت الخدمات الاجتماعية والنفسية، وتليها الخدمات التعليمية وأخيرا الخدمات الترفيهية.

- **حسن، سعودي محمد. (2018). اللامركزية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالمجتمعات الحضرية: دراسة مطبقة على مديرية الصحة والسكان بمحافظة أسبوط.** كشفت الدراسة عن اللامركزية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالمجتمعات الحضرية" دراسة مطبقة على مديرية الصحة والسكان بمحافظة أسبوط". واعتمدت الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي. وتمثلت أدوات الدراسة في استخدام استمارة استبيان للعاملين بمديرية الصحة والسكان بمحافظة أسبوط لمعرفة الواقع الفعلي لتطبيق اللامركزية في القطاع الصحي، وتم تطبيقهم على عينة من العاملين بمديرية الصحة والسكان من خلال الإدارات التي لها علاقة مباشرة بالمرضى المستفيدين من مديريةية الصحة والسكان بمحافظة أسبوط، والبالغ عددهم (94) عامل. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين تطبيق اللامركزية في القطاع الصحي وتطوير خدمات الرعاية الصحية وتتحد متغيرات التطوير في (سهولة الحصول على الخدمة، والرضا عن الخدمة، والتحسين المستمر للخدمة، والعدالة في تقديم الخدمات، وإدارة معلومات الخدمة). كما أكدت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق اللامركزية في القطاع الصحي وتطوير خدمات الرعاية الصحية، فكلما توافرت اللامركزية بمؤشرات لدى العاملين بالقطاع الصحي، كلما كان هناك سهولة في تقديم الخدمة الصحية، وتحقيق التحسين المستمر لها وبما يحقق العدالة في تقديمها وبالتالي الرضا

عن الخدمة من قبل المرضى المستفيدين. واختتمت الدراسة واضعة تصور تخطيطي مقترح لتفعيل تطبيق اللامركزية بالقطاع الصحي، متناولة فيه (أسس التصور المقترح، والمراحل المهنية لتحقيق أهدافه، ومستويات العمل فيه، وآليات تفعيله، والجهات المنفذة له).

ثالثًا: الدراسات الأجنبية:

• **Diana Lorenzo-Afable, Marjolein Lips-Wiersma, Smita Singh (2020) بعنوان خلق القيمة الاجتماعية كنوع من الرعاية: من منظور المستفيدين في زيادة الأعمال الاجتماعية،** تهدف هذه الورقة إلى توصيف البعد الاجتماعي في زيادة الأعمال الاجتماعية من خلال دراسة خلق القيمة الاجتماعية من منظور المستفيدين الأكثر ضعفًا في سياق البلدان النامية. يستخدم هذا البحث منظور أخلاقيات الرعاية لاستخلاص رؤى ثاقبة حول شراكة الخدمات الاجتماعية، بناءً على ما يهتم به المستفيدون في عملهم مع المؤسسات الاجتماعية. وتعتمد هذه الورقة الاستكشافية على نهج دراسات الحالة المتعددة لبناء النظرية، والذي يأخذ في الاعتبار السياق الغني والواقعي للدول النامية التي يكثر فيها شراكة الخدمات الاجتماعية. يعتمد جمع البيانات بشكل أساسي على مقابلات معمقة مع المستفيدين وفقًا لمنهجيات بحثية حساسة اجتماعيًا تشمل المشاركين الضعفاء. وتقدم النتائج رؤية أخلاقية لشراكة الخدمات الاجتماعية، تركز على ما هو ذو قيمة للمستفيدين في شراكة الخدمات الاجتماعية. ويجد المؤلفون أن شراكة الخدمات الاجتماعية عملية متعددة الأبعاد ومتبادلة، تتشكل مع عمل المستفيدين في المؤسسات الاجتماعية. ويؤدي هذا الطابع المتبادل للعملية إلى إثارة المستفيد، مما قد يزيد من ضعفه ويؤدي إلى الجانب المظلم من شراكة الخدمات الاجتماعية. حيث تقع العديد من المشاكل التي تحاول شراكة الخدمات الاجتماعية معالجتها في الدول النامية. قد تُمكن هذه النتائج رواد الأعمال الاجتماعيين وصانعي السياسات ومنظمات المشاريع الاجتماعية من تطوير حلول أكثر استجابة وتأثيرًا للمشاكل الاجتماعية في البلدان النامية. كما تشير إلى أنه لا ينبغي النظر إلى المستفيدين كمتلقيين سلبيين للقيمة فحسب، بل كمشاركين فاعلين في عملية المسؤولية الاجتماعية للشركات.

• **Metz, J., Roza, L., Meijs, L., Baren van, E., & Hoogervorst, N. (2016) بعنوان الفروق بين الخدمات الاجتماعية المدفوعة وغير المدفوعة للمستفيدين : توفير خدمة رائعة للعملاء من خلال خدمة اجتماعية رائعة،** في العديد من دول الرفاهية الغربية، تُستبدل خدمات العمل الاجتماعي التي كان يُقدمها الموظفون بأجر عادةً بدعم الأسرة، والدعم المجتمعي، والشبكات غير الرسمية، والعمل التطوعي. بالنسبة لمجال العمل الاجتماعي، من المهم معرفة ما يهتم المستفيدين سواء كانت الخدمات مقدمة من متطوعين أو موظفين مدفوعي الأجر. وبالتالي فإن السؤال المركزي لهذه المقالة هو كما يلي: ما هي الاختلافات بين الخدمات الاجتماعية غير مدفوعة الأجر والمدفوعة الأجر للمستفيدين؟ تستند المقالة إلى مراجعة الأدبيات ومجموعات التركيز. تشير نتائجنا إلى أن المستفيدين يواجهون بعض الاختلافات فيما يتعلق بمزايا الخدمات التطوعية للمستفيدين والتي يمكن تلخيصها في ثلاثة مقترحات: (1) الخدمات التي يقدمها المتطوعون أكثر ارتباطًا بالخدمات التي يقدمها الموظفون مدفوعي الأجر، وبالتالي يُنظر إليها على أنها أكثر مساواة ومرونة وإخلاصًا. (2) آثار الخدمات التطوعية للمستفيدين ليست إيجابية حصريًا. (3) على الرغم من أن مهام معينة قد تبدو قابلة للتبادل إلى حد ما، إلا أن المزايا النسبية لمهمة معينة تعتمد على ما إذا كان يؤديها عامل مدفوع الأجر أو متطوع. هناك حاجة إلى مزيد من البحث من أجل توفير مزيد من التحقق.

التعليق على الدراسات السابقة:

تناول الباحث في الدراسات السابقة الاطلاع على الدراسات السابقة الخاصة بمتغيرات الدراسة والربط بين المتغيرات من أجل الاستفادة من المحتوى العلمي السابق والاعتماد عليه في كتابة المحتوى العلمي. ولقد استفاد الباحث من عرض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية رضا المستفيدين وخدمات الرعاية الاجتماعية) وان كان هناك عامل مشترك بين الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها في دراسة العوامل المختلفة والتي قد تؤثر في رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية. وان بعض الدراسات السابقة العربية التي تناولت العوامل التي أثرت على رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية، وقد اهتم الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة الأجنبية حيث وجد هناك العديد من النقاط التي اهتمت بها وهي ضرورة الاهتمام بالرعاية الاجتماعية في المجتمع. وكان هناك أهمية كبيرة لتنمية الخدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع موضع الدراسة وهو المجتمع العراقي.

المبحث الرابع: الإطار النظري:

يمكن اعتبار الرضا أمرًا أساسيًا في ضمان الخدمات. تكمن أهميتها فيما يتعلق بمزايا المستهلك الفردي، حول فوائد وأهداف المؤسسات الاجتماعية وتلبية الاحتياجات من خلال البحث والعمل من أجل تحقيق الرضا (القحطاني، 2019، ص 471). وهناك اتفاق عام لتعريف رضا المستهلك، فليس من السهل العثور على توافق في الآراء (الرمحي، 2020، ص 23). فعندما نتحدث عن "الرضا"، وإن الأبعاد التي تشكل جودة الخدمات هي الأكثر تحديدًا من حيث الرضا (أمر الله وباخبازي، 2021، ص 81)، حيث أنها تعتمد على السمات أو المؤشرات التي تحدد الجودة، بنفس الشعور. فيمكن أن تكون الخدمات الاجتماعية التي تحقق الرضا وفي النهاية يتم تقييم الرضا (العلي، 2019، ص 67).

أولاً: الجودة في الخدمات للرعاية الاجتماعية

تعتبر الرعاية الاجتماعية على أنها مستوى عال من التميز المهني والاستخدام الفعال للموارد مع الحد الأدنى من المخاطر على المستفيدين (عيسى، 2016، ص 28)، من أجل تحقيق درجة عالية من رضا المستفيدين والتأثير الإيجابي النهائي. وإن الأبعاد التي تسمح بقياسها في الخدمات الاجتماعية تتعلق بالجودة العلمية والتقنية ورضا المستخدمين وسهولة الوصول إليها. (Kevins, A., & Lightman, N., 2025, p 2) ويتم قياس درجة رضا المستخدم من خلال الفرق بين التوقعات والتصورات (جبارة وحاج حمد، 2019، ص 126). وسوف يتأثر ذلك بالعوامل الفردية والأسرية والاجتماعية والمتعلقة بالخدمات الاجتماعية. مما قد يؤثر ضعفاً في جودة الرعاية الاجتماعية (مقداد ونصار وصافي، 2016، ص 137)، الأمر الذي ينعكس في الشكاوى والمطالبات والتقارير في وسائل الإعلام، والتأثير على المجتمع، ومن ثم فإن رأي مستخدمي الخدمات الاجتماعية مهم فيما يتعلق بإعادة التفكير في تخطيط الخدمات في المستقبل وفيما يتعلق بمشاركة المجتمع في توجيه وإدارة هذه الخدمات (رميلي والجدة، 2016، ص 32).

لقد أصبح هناك إدراك متزايد لأهمية الخدمات الاجتماعية في العراق بالنسبة لسير عمل المجتمع. في الواقع بتصنيف بعض الوظائف في خدمات الرعاية والدعم باعتبارها أساسية لضمان قدرة العمال على مواصلة أداء واجباتهم (حسن، 2024، ص 201). وتساهم الخدمات الاجتماعية والرفاهية في تقدم المجتمع، حيث زاد الوعي بالأدوار والمسؤوليات التي تقع على عاتق هذه الخدمات (مرعي، 2024، ص 218). وساهمت مساهمتهم في تلبية احتياجات الأشخاص وفي الحفاظ على قدرة المجتمع على الصمود خلال الفترة الصعبة من ارتفاع المشاكل الاجتماعية (Bayked, E. M., Toleha, H. N., Zewdie, S., Mekonen, A. M., Workneh, B. D., & Kahissay, M. H., 2024, p73). كالتجهيز وغيرها بعد أحداث 2003 التي مر بها العراق.

حيث احتاج المجتمع إلى المساعدة في التكيف مع الاضطرابات التي مر بها المجتمع العراقي. وتم تطوير قوائم الخدمات الأساسية في مجالات الرعاية الاجتماعية ذات الأهمية الحاسمة لعمل المجتمع ومعالجة العوامل التي تؤثر في رضا المستفيدين (خفاجي، 2021، ص 343)

المبحث الخامس: الإجراءات المنهجية:

• مجتمع الدراسة: دولة العراق - محافظة صلاح الدين

• **أولاً- عينة الدراسة:** 276 فرد يتراوح أعمارهم ما بين 18 عام ووصولاً إلى 60 عام، وتم اختيارهم بشكل عرضي من مجتمع الدراسة الأصلي وهو مؤسسة مديرية العمل والشؤون الاجتماعية.

• **ثانياً- منهج الدراسة:** المنهج الوصفي، يشير تصميم الدراسة إلى الإجراءات والأساليب والتقنيات التي يستخدمها الباحث لاختيار الحالات وجمع المعلومات وتحليلها وتفسير النتائج. وبمجرد أن نعمل على تجاوز مرحلة وضع تصور لمشكلة البحث، فإن خطواتنا التالية هي تحديد تصميم البحث الذي سنستخدمه.

1- أدوات الدراسة: استبيان

2- حدود الدراسة:

○ حد مكاني: دولة العراق. محافظة صلاح الدين

○ حد زمني: خلال 2025-1446هـ.

○ حد بشري: الأفراد من عمر 18-60 عام.

3- صدق أداة الدراسة: -

• **الصدق الظاهري:** من أجل التأكد من صدق الأداة تم عرضها على العديد من الأساتذة من أجل معرفة رأيهم العلمي في عبارات الاستبيان وتم تعديل العديد من العبارات وفق رؤيتهم.

• **صدق الاتساق الداخلي:** تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للوصول لمعدل الصدق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط لكل عبارة وفق الدرجة الكلية للبعد، كما يوضح ذلك الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات العوامل التي تؤثر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية دراسة سوسيولوجية

م	العبرة	معامل الارتباط	الدالة	م	العبرة	معامل الارتباط	الدالة
1	العمر له تأثير سلبي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**915	0.000	24	تعامل الموظفين سلبي تجاه المستفيدين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**930	0.000
2	العمر له تأثير ايجابي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**921	0.000	25	يتم استخدام الرسائل النصية لمساعدة المستفيدين	**932	0.000
3	الخبرة الانسانية لها تأثير سلبي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**942	0.000	26	هناك برامج محددة في خدمات الرعاية الاجتماعية	**927	0.000
4	الخبرة الانسانية لها تأثير ايجابي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**913	0.000	27	هناك برامج اجتماعية متوافقة مع المناسبات الدينية	**942	0.000
5	خدمات الرعاية الاجتماعية متوفرة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بشكل دائم	**481	0.000	28	الرعاية الاجتماعية تطور حالة المستفيدين	**941	0.000
6	خدمات الرعاية الاجتماعية غير متوفرة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بشكل دائم	**918	0.000	29	خدمات الرعاية الاجتماعية زادت في أواخر عشرين عام	**817	0.000
7	الخدمات الاجتماعية لجميع افراد المجتمع في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**850	0.000	30	رضا المستفيدين له أولوية في وزارة العمل	**892	0.000
8	الخدمات الاجتماعية تتطور دائما في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**836	0.000	31	درجة التطور تتغير وفق توقعات العملاء	**886	0.000
9	الخدمات الاجتماعية محددة بقوانين نظمية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**841	0.000	32	رضا العميل مرتبط برسوم الخدمة الاجتماعية	**922	0.000
10	الروتين يسيطر علي الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	**935	0.000	33	التعليم ليس له علاقة بالخدمات الاجتماعية	**935	0.000

م	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة	م	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
11	يتم استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**949.	0.000	34	كلما زاد التعليم كلما زاد معدل الرضا لدي المستفيدين بالخدمات الاجتماعية	**943.	0.000
12	لا يتم استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	** 896.	0.000	35	كلما قل التعليم كلما قل معدل الرضا لدي المستفيدين بالخدمات الاجتماعية	**881.	0.000
13	يتم تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية بكل سهولة في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**943.	0.000	36	التعليم أساس خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**939.	0.000
14	لا يتم تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية بكل سهولة في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**719.	0.000	37	هناك شكوي كثيرة مقدمة من وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**941.	0.000
15	يتم الاعتماد علي الطرق الورقية التقليدية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	** 936.	0.000	38	رضا العملاء هو حالة نفسية	**860.	0.000
16	الذكور اكثر استفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**951.	0.000	39	احتياجات العملاء تتغير وفق احتياجاتهم	**928.	0.000
17	الاناث اكثر استفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**951.	0.000	40	رضا العملاء يكون وفق اشباع الاحتياجات	**920.	0.000
18	لا فرق بين الذكور والاناث في الاستفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**924.	0.000	41	يتم توفير أدوات سهلة ومتاحة امام العملاء	**935.	0.000
19	الية تلبية المتطلبات لخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية سهلة وبسيطة	**949.	0.000	42	يتم ازاله المعوقات عن المستفيدين في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	**935.	0.000
20	الية تلبية المتطلبات لخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية معقدة وفيها العديد من الإجراءات	**847.	0.000	43	رضا العملاء من اهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة	**927.	0.000
21	يتم تلبية خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية في وقت قصير	**948.	0.000	44	رضا المستفيد هو تغذية عكسية للمؤسسة	**923.	0.000

م	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة	م	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة
22	يتم تلبية خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في وقت طويل	**888.	0.000	45	رضا المستفيد يؤدي الى ولاء العملاء للمؤسسة	**919.	0.000
23	يتم تعامل العاملين بشكل جيد للمستفيدين	**943.	0.000	46	ارتفاع رضا المستفيد وتساعد في ابهاجه عند تسليم المنتج	**928.	0.000

• يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

• يلاحظ * دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل

بناء على الجدول السابقة تبين ان قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع البعد موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 حيث أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات أداء الدراسة.

- ثبات أداء الدراسة:

تم اعتماد علي معادلة الفا كرونباخ حيث تباينات أسئلة الاستبانة، ولذلك قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس ككل واستخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كالتالي.

الجدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

البعد	العبارات	معامل ألفا كرونباخ
رضا المستفيدين	22	.91
خدمات الرعاية الاجتماعية	24	0.90
المجموع	46	0.905

بناء على الجدول رقم (2) للاستبانة عال حيث بلغ (0.905) وهذا يدل أن أداء الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليهما في التطبيق الميداني للدراسة.

خصائص مفردات مجتمع الدراسة:

1- متغير العمر

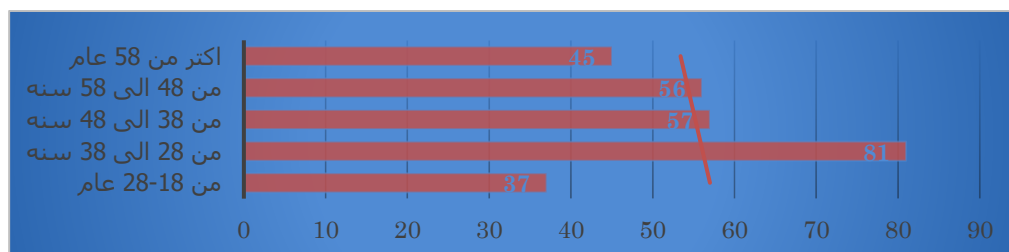
جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

العمر	العدد	النسبة
من 18-28 عام	37	13.405797
من 28 الى 38 سنه	81	29.347826
من 38 الى 48 سنه	57	20.652174

العمر	العدد	النسبة
من 48 الى 58 سنة	56	20.289855
اكثر من 58 عام	45	16.304348
المجموع	276	100.0

بناء على ما سبق تبين أن عينة الدراسة الأكثر تواجداً في العينة هي الفئة العمرية بين 28-38 عام في حين أن المرتبة الثانية كانت في الفئة العمرية ما بين 38-48 عام في حين أن المرتبة الثالثة كانت من 48-58 عام وفي المرتبة الرابعة كانت أكثر من 58 عام وفي المرتبة الأخيرة كانت من 18-28 عام.

شكل (1) توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر



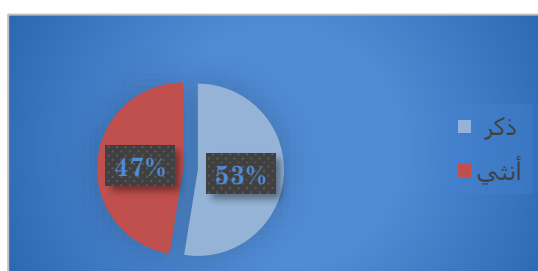
2- متغير النوع:

جدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع

النوع	العدد	النسبة
ذكر	145	52.5362319
أنثي	131	47.4637681
المجموع	276	100.0

بناء على الجدول السابق تبين أن عدد الذكور هم الأكثر بعدد 145 فرد في حين أن المرتبة الثانية كانت للإناث حيث كانت 131.

شكل (2) توزيع عينة الدراسة وفق متغير النوع



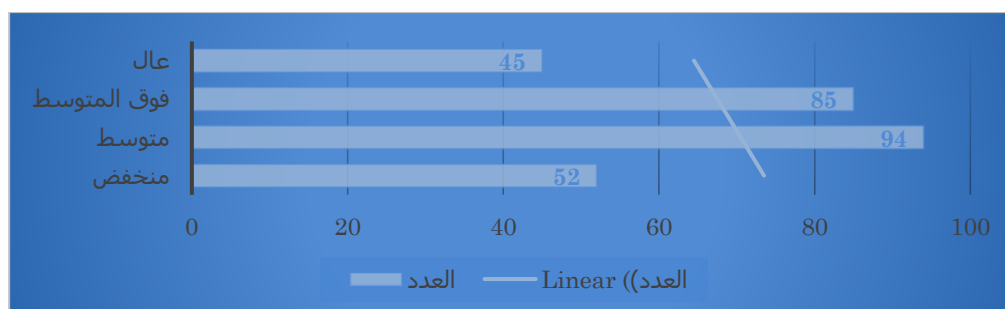
3- توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي

النسبة	العدد	المستوي الاقتصادي والاجتماعي
18.8405797	52	منخفض
34.057971	94	متوسط
30.7971014	85	فوق المتوسط
16.3043478	45	عال
100	276	المجموع

بناء على الجدول السابق تبين ان الطبقة المتوسطة كانت الأكثر لدى عينة الدراسة وفي المرتبة الثانية كانت لفئة فوق المتوسط وفي المرتبة الثالثة لفئة منخفض وفي المرتبة الرابعة لفئة عال.

شكل (3) توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الاقتصادي والاجتماعي



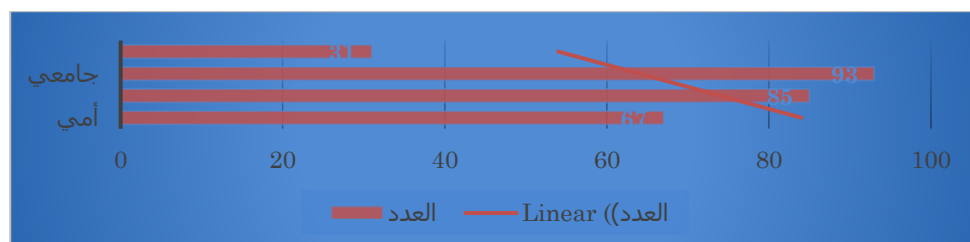
4- توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (6) توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوي التعليمي
24.2753623	67	أمي
30.7971014	85	تعليم متوسط
33.6956522	93	جامعي
11.2318841	31	دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)
100.0	276	المجموع

وبناء على ما سبق كان المستوى التعليمي الأول والأكثر في عينة الدراسة وهي تعليم الجامعي وفي المرتبة الثانية كانت تعليم متوسط وفي المرتبة الثالثة أامي وفي المرتبة الرابعة كانت دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه)

شكل (6) توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي



1.

المبحث الرابع: محاور الدراسة:

المحور الأول: ما هو تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية ؟

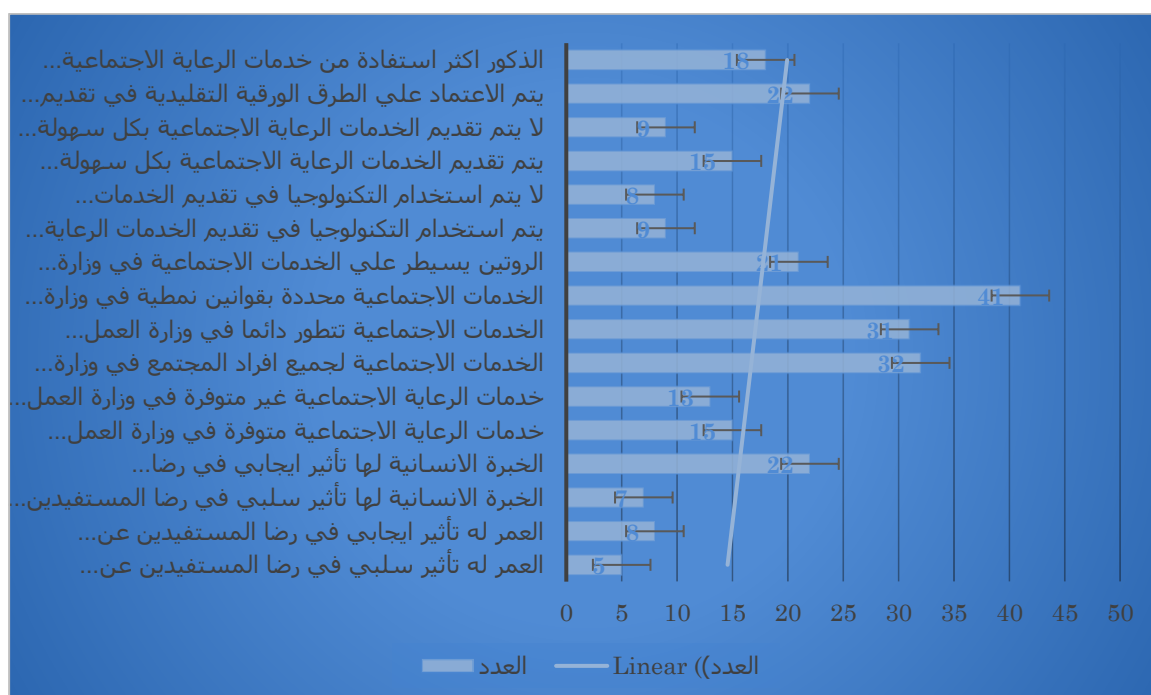
جدول 7 تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

م	العبارة	العدد	النسبة المئوية
1-	الخبرة الانسانية لها تأثير ايجابي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	22	7.97101449
2-	الخبرة الانسانية لها تأثير سلبي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	7	2.53623188
3-	الخدمات الاجتماعية تتطور دائما في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	31	11.2318841
4-	الخدمات الاجتماعية لجميع افراد المجتمع في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	32	11.5942029
5-	الخدمات الاجتماعية محددة بقوانين نمطية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	41	14.8550725
6-	خدمات الرعاية الاجتماعية غير متوفرة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بشكل دائم	13	4.71014493
7-	خدمات الرعاية الاجتماعية متوفرة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية بشكل دائم	15	5.43478261
8-	الذكور اكثر استفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	18	6.52173913
9-	الروتين يسيطر علي الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	21	7.60869565
10-	العمر له تأثير ايجابي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8	2.89855072
11-	العمر له تأثير سلبي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	5	1.8115942
12-	لا يتم استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	8	2.89855072
13-	لا يتم تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية بكل سهولة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	9	3.26086957
14-	يتم استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	9	3.26086957

م	العبرة	العدد	النسبة المئوية
15-	يتم الاعتماد علي الطرق الورقية التقليدية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	22	7.97101449
16-	يتم تقديم الخدمات الرعاية الاجتماعية بكل سهولة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	15	5.43478261
المجموع		276	276

بناء علي الجدول السابق تبين ان عبارة الخدمات الاجتماعية تتطور دائما في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية كانت الأكثر في الاستجابة لدى عينة الدراسة وفي المرتبة الثانية كانت الخدمات الاجتماعية لجميع افراد المجتمع في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة الثالثة كان يتم الاعتماد علي الطرق الورقية التقليدية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة الرابعة الخدمات الاجتماعية تتطور دائما في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة الخامسة الخبرة الانسانية لها تأثير ايجابي في رضا المستفيدين عن الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة السادسة الروتين يسيطر علي الخدمات الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ، وبناء علي ما سبق تم تواجد تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

شكل (7) تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية



المحور الثاني: ما هي التأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية دراسة سوسيولوجية؟

جدول 8 عن التأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية دراسة سوسيولوجية

م	العبارة	العدد	النسبة المئوية
17-	الاناث اكثر استفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	7	2.53623188
18-	يتم استخدام الرسائل النصية لمساعدة المستفيدين	8	2.89855072
19-	خدمات الرعاية الاجتماعية زادت في أواخر عشرين عام	9	3.26086957
20-	الية تلبية المتطلبات لخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية معقدة وفيها العديد من الإجراءات	11	3.98550725
21-	رضا العميل مرتبط برسوم الخدمة الاجتماعية	12	4.34782609
22-	يتم تلبية خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في وقت قصير	13	4.71014493
23-	هناك برامج محددة في خدمات الرعاية الاجتماعية	13	4.71014493
24-	هناك برامج اجتماعية متوافقة مع المناسبات الدينية	13	4.71014493
25-	درجة التطور تتغير وفق توقعات العملاء	15	5.43478261
26-	يتم تلبية خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في وقت طويل	17	6.15942029
27-	تعامل الموظفين سلبي تجاه المستفيدين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	17	6.15942029
28-	الرعاية الاجتماعية تطور حالة المستفيدين	17	6.15942029
29-	رضا المستفيدين له أولوية في وزارة العمل	20	7.24637681
30-	الية تلبية المتطلبات لخدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية سهلة وبسيطة	22	7.97101449
31-	يتم تعامل العاملين بشكل جيد للمستفيدين	24	8.69565217
32-	لا فرق بين الذكور والاناث في الاستفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	25	9.05797101
33-	التعليم ليس له علاقة بالخدمات الاجتماعية	33	11.9565217
المجموع		276	100

بناء على ما سبق كانت العبارة الأكثر موافقة التعليم ليس له علاقة بالخدمات الاجتماعية وجاءت في المرتبة الثانية رضا العميل مرتبط برسوم الخدمة الاجتماعية وفي المرتبة الثالثة درجة التطور تتغير وفق توقعات العملاء وفي المرتبة الرابعة رضا المستفيدين له أولوية في وزارة العمل وفي المرتبة الخامسة خدمات الرعاية الاجتماعية زادت في أواخر عشرين عام وفي المرتبة السادسة كانت الرعاية الاجتماعية تطور حالة المستفيدين وفي المرتبة السابعة هناك برامج اجتماعية متوافقة مع المناسبات الدينية وفي المرتبة الثامنة هناك برامج محددة في خدمات الرعاية الاجتماعية وفي المرتبة الأخيرة الاناث اكثر استفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، وبناء على ما سبق تبين ان ليس هناك اثر عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

شكل (8) تأثير عامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية



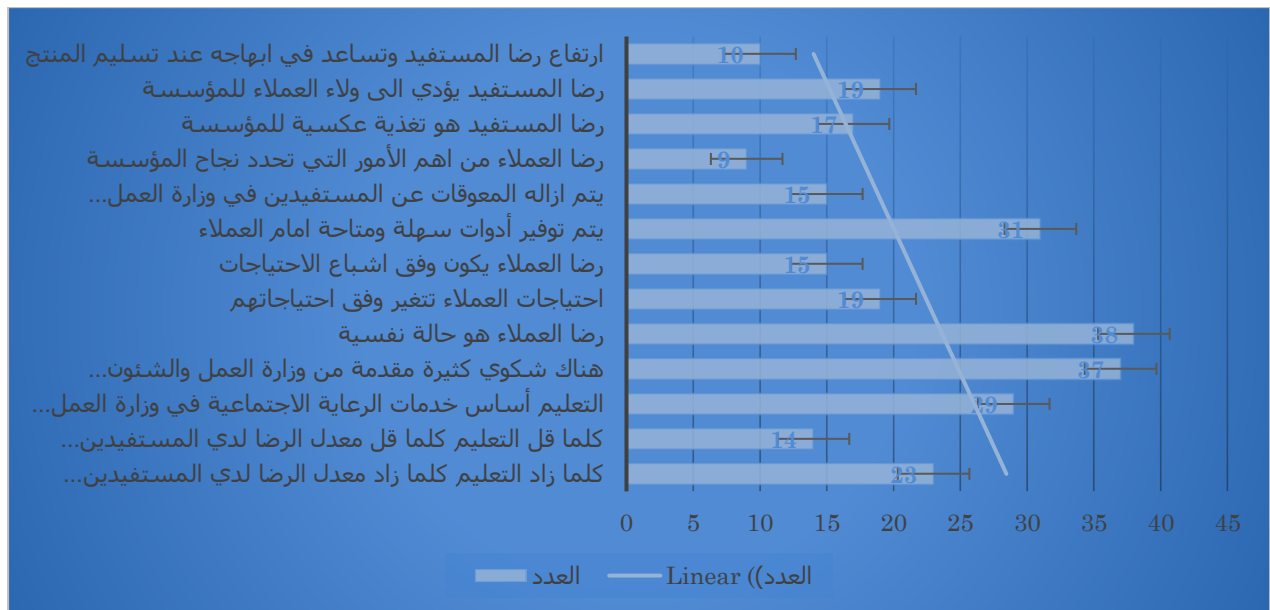
المحور الثالث: ما هو تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية؟

جدول 9 تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

م	العبارة	العدد	النسبة المئوية
34-	رضا العملاء من اهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة	9	3.26086957
35-	ارتفاع رضا المستفيد وتساعد في ابهاجه عند تسليم المنتج	10	3.62318841
36-	كلما قل التعليم كلما قل معدل الرضا لدي المستفيدين بالخدمات الاجتماعية	14	5.07246377
37-	رضا العملاء يكون وفق اشباع الاحتياجات	15	5.43478261
38-	يتم ازاله المعوقات عن المستفيدين في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	15	5.43478261
39-	رضا المستفيد هو تغذية عكسية للمؤسسة	17	6.15942029
40-	احتياجات العملاء تتغير وفق احتياجاتهم	19	6.88405797
41-	رضا المستفيد يؤدي الى ولاء العملاء للمؤسسة	19	6.88405797
42-	كلما زاد التعليم كلما زاد معدل الرضا لدي المستفيدين بالخدمات الاجتماعية	23	8.33333333
43-	التعليم أساس خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشئون الاجتماعية	29	10.5072464
44-	يتم توفير أدوات سهلة ومتاحة امام العملاء	31	11.2318841
45-	هناك شكوي كثيرة مقدمة من وزارة العمل والشئون الاجتماعية	37	13.4057971
46-	رضا العملاء هو حالة نفسية	38	13.7681159
	المجموع	276	100

وبناء على ما سبق كانت العبارة الأكثر اتفاقاً بين عينة الدراسة كانت رضا العملاء هو حالة نفسية وفي المرتبة الثانية كانت هناك شكوى كثيرة مقدمة من وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة الثالثة كانت يتم توفير أدوات سهلة ومتاحة أمام العملاء وفي المرتبة الرابعة كانت التعليم أساس خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية وفي المرتبة الأخيرة كانت رضا العملاء من أهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة ، وبناء على استجابات عينة الدراسة تبين ان ليس هناك تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .

شكل (9) تأثير عامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية



النتائج والتوصيات

النتائج

- رضا العملاء من اهم الأمور التي تحدد نجاح المؤسسة.
- تواجد تأثير العوامل الاجتماعية وعامل العمر على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية .
- ان ليس هناك أثر لعامل النوع على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية.
- ان ليس هناك تأثير لعامل التعليم على رضا المستفيدين عن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية.

التوصيات:

- العمل على دمج المرأة في العمل السياسي بشكل أكبر مما متواجد عليه دورها الحالي.
- العمل على دعم الافراد اقتصادياً من ذوي المستوى الاقتصادي البسيط، لأن الافراد في المجتمع العراقي من أصحاب الدخل البسيط يتجهون كأغلبية للبحث عن الموارد المادية ويهملوا حقوقهم السياسية في التصويت وغيرها واعتبار هذا الامر من ضمن الرفاه الاجتماعي.
- العمل على دعم الفكر الانتخابي وتفعيل دور الأحزاب للوصول الي كافة الافراد ولا يقتصر على ممن لديهم قدر من التعليم فقط وانما يشمل المستويات الدنيا والعمل على تطويرهم اجتماعياً.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

- أحمد، هالة علي هلال. (2024). الرعاية الاجتماعية وعلاقتها بحقوق الإنسان في العراق. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، مج13، ع48.
- أمر الله، عبد المالك كريم، وباخبازي، ياسر صالح محفوظ. (2021). دراسة رضا المستفيدين من خدمات دار الفجر لرعاية وتأهيل الأيتام من وجهة نظر الأمهات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج5، ع18.
- جبارة، رشيدة عطا المنان، وحاج حمد، علي صديق. (2019). فعالية مشروعات الرعاية الاجتماعية في تحقيق التنمية الاجتماعية للمعاشيين بولاية نهر النيل. مجلة جامعة دنقلا للبحوث العلمية، مج9، ع17.
- حسن، سعودي محمد. (2018). اللامركزية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالمجتمعات الحضرية: دراسة مطبقة على مديرية الصحة والسكان بمحافظة أسبوط. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع59، ج6.
- حسن، محمود جابر فراج. (2023). فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة العاملين بالمدارس الصديقة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسبوط، https://egjsw.journals.ekb.eg/article_305411_b41583caa27a91d60791983b54c7d554.pdf
- حسن، محمود جابر فراج. (2024). فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية وتحقيق المساندة الاجتماعية للفئات الأولى بالرعاية. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج19، ع6.
- خفاجي، محمد حسن إبراهيم مراد. (2021). خدمات الرعاية الصحية وآليات تطويرها. مجلة كلية الآداب بقنا، ع52.
- الرمحي، إيهاب محمد عبد الله. (2020). المسؤولية الاجتماعية وأثرها على رضا المرضى: دراسة تطبيقية على المستفيدين من خدمات مستشفى الزرقاء الحكومي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الزرقاء، الزرقاء.
- رميلي، شكرية رحمة محمد، والجدة، ميادة أحمد. (2016). خدمات الرعاية الاجتماعية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع124.
- عبد الناصر، محمد سيد أحمد. (2017). تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية. مجلة البحوث المالية والتجارية 18، (العدد الثالث - الجزء الثاني).
- العلي، فهد بن معقل. (2019). رضا المستفيدين من موظفي الأجهزة الحكومية عن الخدمات الصحية المقدمة لهم من وزارة الصحة في مدينة تبوك. مجلة جامعة تبوك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع6.
- العوامي، أسما سعد عبد الرحمن، الجنزوري، فريحة مفتاح، والجنزوري، جعفر مفتاح. (2021). مستوى جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بليبيا: دراسة ميدانية على مركز الرعاية الاجتماعية الشاملة المرج - ليبيا. المجلة الليبية العالمية، ع54.
- عيسى، إسلام قسم الله أحمد. (2016). قياس مستوى الرضا عن خدمات التأمين الصحي من وجهة نظر المستفيدين بولاية الخرطوم: دراسة تحليلية - محلية بجري خلال العام 2015 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان.
- القحطاني، سعيد بن حسين. (2019). رضا المستفيدين من مراكز الرعاية الصحية الأولية عن جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في مدينة الرياض. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع61، ج3.
- كرحوت، عذراء عبد حمد. (2023). التباين المكاني لوحدات الرعاية الاجتماعية والمستفيدين منها في العراق لل عام 2020م. مجلة الدراسات المستدامة، مج5، ع4.
- مرعي، ياسمين سمير كمال. (2024). تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية، ع28، مج1.
- مقداد، محمد إبراهيم حسين، نصار، محمد عبد الهادي، وصافي، سمير خالد حسين. (2016). وجهات نظر الأسر الفقيرة بقطاع غزة في التحويلات النقدية المقدمة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج24، ع4.

مقداد، محمد إبراهيم حسين، نصار، محمد عبد الهادي، وصافي، سمير خالد حسين. (2016). وجهات نظر الأسر الفقيرة بقطاع غزة في التحويلات النقدية المقدمة من البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج24، ع4.

المراجع الأجنبية:

Bayked, E. M., Toleha, H. N., Zewdie, S., Mekonen, A. M., Workneh, B. D., & Kahissay, M. H. (2024). Beneficiaries' satisfaction with community-based health insurance services and associated factors in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. Cost effectiveness and resource allocation: C/E, 22(1), 73. <https://doi.org/10.1186/s12962-024-00541-4>

[Diana Lorenzo-Afable, Marjolein Lips-Wiersma, Smita Singh](#) (2020) Social' value creation as care: the perspective of beneficiaries in social entrepreneurship, [Social Enterprise Journal](#), [Volume 16 Issue 3](#), 'Social' value creation as care: the perspective of beneficiaries in social entrepreneurship , [Social Enterprise Journal](#), Article publication date: 7 July 2020 Permissions ,Issue publication date: 19 August 2020

Kevins, A., & Lightman, N. (2025). Satisfaction with social care in the UK: Assessing the interactive effects of age and ideology. International Journal of Social Welfare, 34(1), e12710. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12710>

Krishnan, R. A., Jithesh, V., Raj, K. V., & Fernandez, B. B. (2024). Beneficiary's Satisfaction with Primary Palliative Care Services in Kerala - A Cross-Sectional Survey. Indian journal of palliative care, 30(1), 56–64. https://doi.org/10.25259/IJPC_223_2023

Metz, J., Roza, L., Meijs, L., Baren van, E., & Hoogervorst, N. (2016). Differences between paid and unpaid social services for beneficiaries. European Journal of Social Work, 20(2), 153–166. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188772>

National Academies of Sciences,(2019) Engineering, and Medicine; Health and Medicine Division; Board on Health Care Services; Committee on Integrating Social Needs Care into the Delivery of Health Care to Improve the Nation's Health. Integrating Social Care into the Delivery of Health Care: Moving Upstream to Improve the Nation's Health. Washington (DC): National Academies Press (US); 2019 Sep 25. Summary. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK552593/>