

Received:26/12/2018

Accepted: 22/1/2019

مستخلص البحث:

بناءً لحاجة القطاع الاجتماعي العراقي إلى تشخيص معوقاته وإيجاد الحلول المناسبة لها واستغلال الفرص الاجتماعية لحلها انبثق هذا البحث، أذ ركزت مشكلة البحث على إثارة التساؤل الآتي "هل استطاع المديرون العراقيون في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية توظيف مؤهلاتهم كرواد اجتماعيين في الوزارة لتحسين جودة حياة الفئات المحرومة؟"، وفي ضوء هذا التساؤل تم تحديد أهمية البحث وأهدافه، ويستمد هذا البحث أهميته من كونه يحاول معالجة مشكلات اجتماعية من خلال قياس درجة تلبية الاحتياجات الشخصية والموضوعية للزبون لتحسين المعيشة، ويسعى البحث إلى تحقيق عدة أهداف منها الوصول إلى نتائج تدعم وضع متغيرات البحث (الريادة الاجتماعية، جودة حياة الزبون) وصياغة فرضيات الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث، وتم تطبيق البحث ميدانياً لعشر برامج اجتماعية مطبقة لعدد من دوائر وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية في محافظة بغداد (ضمان وتقاعد العمال، والرعاية الاجتماعية، وتسجيل وتشغيل العاطلين، وبرنامج وطني للسيطرة على الأمراض المهنية، وتدريب العاطلين، وتمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً، دعم المشاريع الصغيرة المدرة للدخل - القروض-، والخدمة الاجتماعية الإيوائية للمسنين، والمعين المتفرغ، والامتيازات والاعفاءات لذوي الإعاقة والاحتياجات الخاصة)، وتم اختيار المجتمع من المديرين للبرامج الاجتماعية العشرة في الوزارة فاستهدف البحث عينة عشوائية، تكونت من (200) مسؤول في البرامج الاجتماعية، و الاعتماد على منهجين في هذا البحث هما المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج الميداني في الجانب العملي بتحليل الاستبانة، وتم وصف واقع المتغيرين وتحليلهما لدى عينة البحث باستعمال الاحصاء الوصفي، وبعدها تم اختبار فرضيات الارتباط باستعمال معامل الارتباط (Pearson)، واختبار فرضيات التأثير عبر مدخل النمذجة بالمعادلات البنائية (SEM)، فتم استعمال برامج الحاسوب المتعددة الجاهزة وهي (Excel V.2010) و (SPSS.V.24) و (AMOS.V.24) لمعالجة البيانات وإيجاد النتائج. وقد أظهرت النتائج صحة علاقات الارتباط والتأثير لمستوى المتغيرات، أما أبرز التوصيات فقد تمحورت حول توظيف الأفراد من ذوي الخبرة والمؤهلات في مجال الريادة الاجتماعية بما ينسجم مع البيئة العراقية بغية تحسين جودة حياة الزبون أي (المستفيد من خدمات الوزارة).

المصطلحات الرئيسية للبحث / الريادة ، الريادة الاجتماعية ، جودة حياة الزبون.



المحور الأول / منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

يعرض هذا المحور مشكلة البحث، وأهميته، وأهدافه، وحدوده، ومنهجه، والمخطط الافتراضي والفرضيات، وطرق جمع البيانات والمعلومات، والمقاييس المستعملة، ووصف مجتمع وعينة البحث، اختبار صدق الاستبانة وثباتها، وبعض الدراسات السابقة، و موضحة كما يأتي:

أولاً : مشكلة البحث / تكمن المشكلة الأساسية في كيفية فهم فعال لمتغيرات البحث وتطبيقها في الوزارة المبحوثة وتحقيق الابداع والابتكار في اعمالها وصولاً لتحقيق أفضل الخدمات للزبان، ولاحظنا مشكلة التمر والشكوى وعدم الرضا عن خدمات الوزارة، ما حفز لايجاد الحلول المناسبة والسعي لتحقيق الأفضل ليس للوزارة فحسب وإنما للمجتمع والاقتصاد الوطني العراقي، وبذلك يمكن تحديد مشكلة البحث بمحاولة للأجابة عن التساؤلات الآتية :

1. التساؤل الأبرز هل استطاع المديرين العراقيين في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية من توظيف مؤهلاتهم كرواد اجتماعيين في الوزارة لتحسين جودة حياة الفئات المحرومة؟.
2. ما الجدول الفكري للمفاهيم المتداخلة بمتغيرات البحث (الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون)؟ وهل يمكن تفسير العلاقات الرابطة بين المتغيرات؟
3. ما مستوى تطبيق الريادة الاجتماعية في الوزارة المبحوثة؟.
4. ما مستوى جودة الحياة الزبان (المستفيدين) من خدمات الوزارة؟.
5. ما أبعاد متغيرات البحث (الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون) ومقاييسهم؟.
6. ما دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة للمستفيدين من خدمات الوزارة؟.

ثانياً : أهمية البحث / يمكن تحديد أهمية البحث كما يأتي :

1. يتصدى البحث لمتغيرات بالغة الأهمية ونتوقع معالجة فكرية لموضوعات مستندة إلى مصادر حديثة ومعاصرة تلامس التخصص وتعزز الرصيد المعرفي في الإدارة الاستراتيجية وإدارة التسويق وإدارة المنظمة ايضاً. إذ إن الريادة الاجتماعية لها أهمية لأنها تسعى إلى إحداث تغيير مستمر كبير من خلال أفكار تكسر المألوف بهدف معالجة مشكلات إجتماعية مهمة. وتكتسب جودة الحياة أهمية باعتبارها مقياساً معيناً يقيس درجة تلبية الاحتياجات الشخصية والموضوعية لتحسن المعيشة.
2. تم إجراء تطبيق البحث في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية التي تسعى لتقديم خدمات اجتماعية للمجتمع العراقي لذلك يحتاج مسؤولوها إلى ادراك أهمية مثل هذه المفاهيم والاهتمام بالريادة الاجتماعية وتحسين جودة الحياة الفرد، إذ لا زالت المنظمات الاجتماعية العراقية – نوعاً ما - تفتقر إلى الاهتمام بالفرد.
3. يمكن ان تفيد نتائج هذا البحث الرواد الاجتماعيين في الوزارة المبحوثة إلى وضع خطط إسناد للحالات الموجبة وتعميقها وخطط معالجة للحالات السلبية (ان وجدت) لتهميشها.

ثالثاً : اهداف البحث / يمكن تلخصها بما يأتي :

- 1- الإسهام في طروحات فكرية لمتغيرات البحث يستند إلى تأصيل فكري وعملي للإسهامات السابقة للوصول إلى نتائج تدعم وضع المتغيرات في الوزارة المبحوثة بما ينسجم مع متطلبات البيئة العراقية.
- 2- تحديد مدى امتلاك الوزارة المبحوثة لمستوى من الريادة الاجتماعية وقابلية لتحسين جودة حياة الزبون.
- 3- إختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث (الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون).

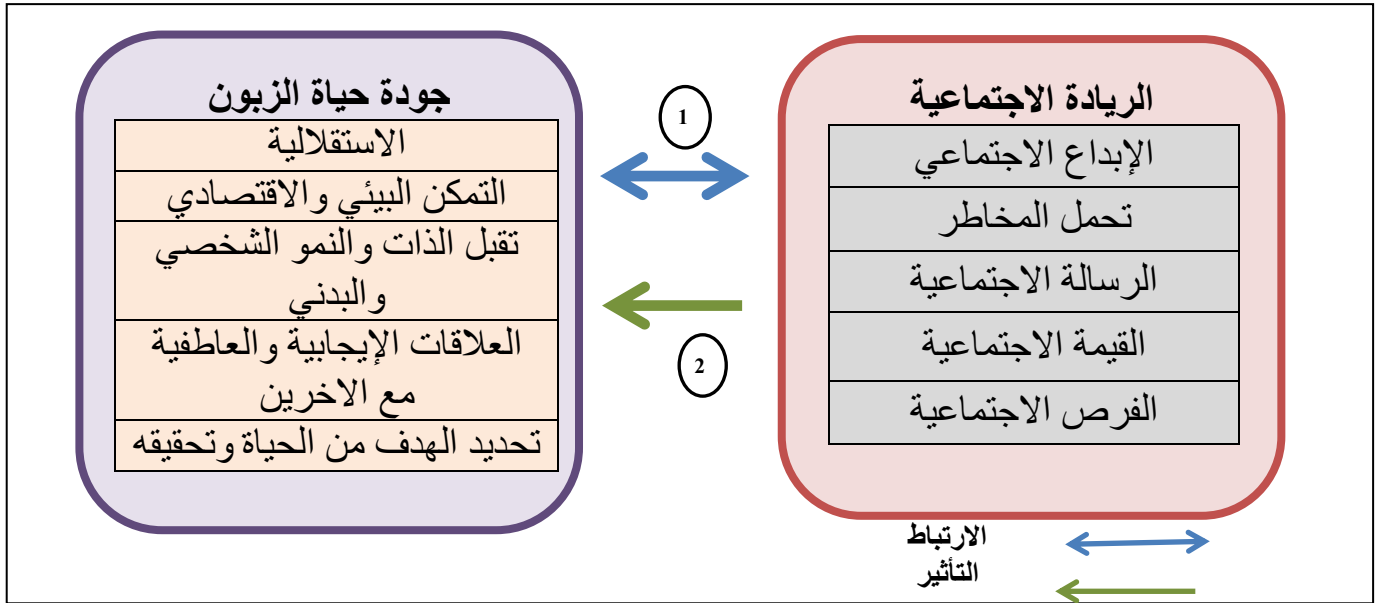
رابعاً : حدود البحث / يمكن اعطاء اربعة اشكال لحدود للبحث:

1. الحدود البشرية : عدد من المسؤولين في الإدارة العليا والوسطى والأدارة الدنيا من الوزارة المبحوثة .
2. الحدود البحثية : التزام الباحث في إجراء البحث بحدود متغيراته (الريادة الاجتماعية، وجودة حياة الزبون).
3. الحدود المكانية : اقتصر على عشر برامج اجتماعية مطبقة في عدد من دوائر وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية في محافظة بغداد .

4. الحدود الزمانية: تم جمع البيانات والمعلومات من نشاطات السنوات (2015-2017). استغرق البحث (6) أشهر في المعيشة الميدانية لدوائر الوزارة المبحوثة، وإجراء المقابلات مع المديرين ، وتوزيع الاستبانة واسترجاعها.

خامساً: منهج البحث / تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج الميداني في الجانب العملي وحسب الأسلوب الأنسب للبحث.

سادساً: مخطط البحث المقترح / يوضح الشكل (1) الية عمل مخطط البحث المقترح، إذ تعد الريادة الاجتماعية المتغير المستقل وجودة حياة الزبون المتغير التابع ، وموضحة كما يأتي :



الشكل (1) مخطط البحث المقترح

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على توجهات البحث

سابعاً: فرضيات البحث / للوقوف على طبيعة العلاقات بين متغيرات البحث انطلق الباحث إلى محاولة

الإجابة عن تساؤلات البحث من خلال الإجابة على الفرضيات الآتية :

الفرضية الرئيسية الاولى (1) (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الريادة الاجتماعية بأبعادها وجودة حياة الزبون "الاستقلالية، التمكّن البيئي والاقتصادي، تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني، العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين، تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه"). وتفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

- الفرضية الفرعية (1-1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإبداع الاجتماعي وجودة حياة الزبون .
- الفرضية الفرعية (2-1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحمل المخاطر وجودة حياة الزبون.
- الفرضية الفرعية (3-1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرسالة الاجتماعية وجودة حياة الزبون.
- الفرضية الفرعية (4-1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيمة الاجتماعية وجودة حياة الزبون .
- الفرضية الفرعية (5-1) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفرص الاجتماعية وجودة حياة الزبون .
- الفرضية الرئيسية الثانية (2) (يوجد تأثير للريادة الاجتماعية بدلالة أبعادها في جودة حياة الزبون). وتفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية :-



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

- الفرضية الفرعية (1-2) (يوجد تأثير للإبداع الاجتماعي في جودة حياة الزبون) .
- الفرضية الفرعية (2-2) (يوجد تأثير لتحمل المخاطر في جودة حياة الزبون) .
- الفرضية الفرعية (3-2) (يوجد تأثير للرسالة الاجتماعية في جودة حياة الزبون) .
- الفرضية الفرعية (4-2) (يوجد تأثير للقيمة الاجتماعية في جودة حياة الزبون) .
- الفرضية الفرعية (5-2) (يوجد تأثير للفرص الاجتماعية في جودة حياة الزبون) .

ثامناً : طرائق جمع البيانات والمعلومات

تم استخدام في تغطية جانبي البحث النظري والعملية عدداً من الوسائل لجمع البيانات والمعلومات، يمكن توضيحها بما يأتي :

- 1- الجانب النظري / تم الاستناد في تغطية الجانب النظري على المصادر العربية، والأجنبية المتوفرة (الكتب، والتقارير، والدوريات، والرسائل والأطاريح) وتمت الإفادة من مواقع الانترنت.
- 2- الجانب العملي / تم الاستناد في هذا الجانب على عدة اساليب وهي:-

أ- الاستبانة/ وهي الأداة الرئيسية لجمع البيانات بحسب آراء أفراد عينة البحث وفق المقاييس المعتمدة ويظهر الجدول (1) تركيبة الاستبانة لعينة البحث من المديرين على البرامج الاجتماعية العشرة في الوزارة (المبحوثة) وفق المتغيرات الرئيسية والأبعاد الفرعية، موضحاً عدد الفقرات وتسلسلها ومقاييس البحث، وقد صممت الاستبانة لتغطي جميع متغيرات البحث في الملحق (1)، وتم استعمال مقياس (Likert) الخماسي وحسب رأي (البياتي والقاضي، 2010: 107-109) يتكون المقياس من خمس فئات: لا اتفق بشدة، ولا اتفق، ومحايد، واتفق، واتفق بشدة .

ب- المقابلات الشخصية/ تم اعتماد المقابلات الشخصية والزيارات والمعاشية الميدانية لتوضيح طبيعة عمل البحث وأزالة الغموض في متغيراته، وأسلوب الإجابة عن فقرات الاستبانة مع الرد على استفسارات عينة البحث ، والأخذ برأي نخبة من مسؤولي الوزارة ملحق (2) من ذوي الخبرة والممارسة في المجال الاجتماعي.

ت- الوثائق والسجلات الرسمية / تم الحصول على بعض الوثائق والسجلات الرسمية الخاصة بالبرامج الاجتماعية العشرة في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية المبحوثة ، التي تساعد في تأشير بعض المعلومات الخاصة بها ، وكذلك الاهتمام بالدوريات والنشرات التي تصدرها الوزارة.

الجدول (1) تركيبة استبانة البحث

ت	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات	مصدر المقياس
1	الريادة الاجتماعية	الإبداع الاجتماعي ، وتحمل المخاطر، والرسالة الاجتماعية ، والقيمة الاجتماعية ، والفرص الاجتماعية	25	1 - 25	(Weerawardena & Mort 2006) - (Sarif & et al. 2013) -
2	جودة حياة الزبون	الاستقلالية، والتمكن البيئي والاقتصادي، وتقبل الذات والنمو الشخصي والبدني، والعلاقات الايجابية والعاطفية مع الاخرين ، وتحديد الهدف من الحياة وتحقيقه	25	26 - 50	نظرية (Ryff :1989) - منظور أبو سريع في سنة (2006م)

المصدر: من إعداد الباحثان

تاسعاً: مقاييس متغيرات البحث / فيما يخص المقاييس المعتمدة في تصميم الاستبانة جرى تبني أبعاد الريادة الاجتماعية استناداً إلى الدراسة الأساسية (Weerawardena & Mort 2006)، إلا أن الباحثان واجها مشكلة ندرة المقاييس الخاصة بالريادة الاجتماعية لسبب حداثة الموضوع البحثي، الأمر الذي استوجب الاستعانة بالبحوث الأجنبية على صفحات الانترنت للمجلات والدوريات العالمية، فقد تم تغيير بعض الأبعاد لهذه الدراسة و بحذف بُعد الاستباقية وبعُد الاستدامة وبعُد البيئة واستحداث بُعد القيمة الاجتماعية بالاعتماد على دراسة (Sarif & et al.2013) وحسب رأي نخبة من مسؤولي الوزارة ملحق (2) من ذوي الخبرة والممارسة في المجال الاجتماعي، ورأي المحكمين ملحق (3) من ذوي الخبرة والممارسة في الإدارة والاقتصاد وعلم النفس، فقد استعملت هذه المقاييس العالمية لقياس ابعاد هذا المتغير التي جرى تكيفها بما تنسجم مع البيئة العراقية أولاً واتجاهات البحث ثانياً .

وبالنسبة للمتغير الثاني متغير جودة حياة الزبون فقد تم تناول أبعاد نظرية (Ryff:1989) التي تعدّ من المقاييس المتميزة في مجال علم النفس والاجتماع، التي تم استعمالها في العديد من الدراسات إذ اثبتت مصداقية ومعولية عالية تمثلت بنسبة تتراوح بين (0.89 – 0.95)، ويحاول البحث تطبيقها في مجال إدارة الأعمال من خلال إجراء بعض التغيرات للأبعاد والمقاييس فقد تم دمج بُعد النمو الشخصي مع بُعد تقبل الذات وإضافة النمو البدني، وكذلك اضافة التمكّن الاقتصادي مع بُعد التمكّن البيئي استناداً لمحددات نظرية البعدين وفق منظور أبو سريع في سنة (2006م)، وبعد أخذ ورأي نخبة من مسؤولي الوزارة المبحوثة ملحق (2) من ذوي الاختصاص في المجال الاجتماعي ورأي المحكمين والمختصين ملحق (3) من ذوي الخبرة والممارسة في الإدارة والاقتصاد وعلم النفس، وحسب الرأي المتوافق للباحثان تبين أنها تنسجم مع البيئة العراقية أولاً واتجاهات البحث ثانياً.

عاشراً: وصف مجتمع البحث / تم اختيار المجتمع من بيئة الاعمال العراقية لإيجاد الحلول لمشكلات مجتمعنا والارتقاء به ليصل إلى مستوى الدول المتقدمة، و عنوان البحث ينسجم كلياً مع الخدمات الاجتماعية، فقد ارتأينا اختيار مجموعة من البرامج البارزة من وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية، تمثل مجالاً خصباً للبحث، و للايفاء بمتطلبات الجانب الميداني تم اختيار عشرة برامج اجتماعية من الوزارة بصورة قصدية من خلال عرض برامج الوزارة لمحافظة بغداد في استمارة ملحق (4)، وتقديماً إلى نخبة من مسؤولي الوزارة ملحق (2) لأخذ رأيهم في اختيار البرامج التي يمكن دراستها وتحليلها في البحث، ومع المعايضة الميدانية والمقابلات والاطلاع عن سجلات الوزارة ووثائقها توصل البحث إلى توضيح هذه البرامج الاجتماعية العشرة البارزة والمهمة في نشاطات الوزارة لدراستها وتحليلها ميدانياً وإحصائياً وحسب متطلبات البحث. وفي الجدول (2) نبذة مختصرة عن البرامج الاجتماعية العشرة البارزة للوزارة في محافظة بغداد، مع عدد المجتمع لكل برامج المتمثل بالمديرين المنفذين للبرنامج، وصولاً إلى العدد الكلي للبرامج، فكان مجتمع البحث (393) فرداً مسؤولاً، ويمكن توضيحها بما يأتي:

الجدول (2) ابرز البرامج الاجتماعية لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية

ت	أسماء البرامج الاجتماعية	تاريخ التأسيس	الدائرة المعنية بالتنفيذ	الجهة المستفيدة	عدد المديرين المنفذين
1	ضمان وتقاعد العمال	1971	دائرة التقاعد والضمان الاجتماعي للعمال	العمال بالقطاع الخاص والمختلط	70
2	الرعاية الاجتماعية	1980	هيئة الحماية الاجتماعية / دائرة الحماية الاجتماعية	عوائل دون خط الفقر	53
3	تسجيل وتشغيل العاطلين	2003	دائرة التشغيل والقروض	الباحثون عن العمل والعمال الاجانب	57
4	برنامج وطني للسيطرة على الامراض المهنية	2004	المركز الوطني للصحة والسلامة المهنية	العاملون في مختلف الأنشطة الاقتصادية للقطاعات كافة	45



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

5	تدريب العاطلين	2008	دائرة التدريب المهني / مركز التدريب المهني العراقي-الكوري	عاطلون عن العمل ، الطلبة اثناء العطلة ، موظفو الدولة	20
6	تمكين المرأة اقتصادياً واجتماعياً	2009	هيئة الحماية الاجتماعية/ دائرة الحماية الاجتماعية للمرأة	الارملة والمطلقة وزوجة المفقود والمحكوم والمهجورة والفتاة البالغة غير المتزوجة والعاجزة واليتيمة	57
7	دعم المشاريع الصغيرة المدرة للدخل (القروض)	2012	دائرة التشغيل والقروض	العاطلون عن العمل	40
8	الخدمة الاجتماعية الاخوانية للمسنين	2013	دائر رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة /دار رعاية المسنين في بغداد - الصليخ	المسنون الفاقدون للرعاية الاسرية	5
9	المعين المتفرغ	2013	هيئة رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة	المعين للاشخاص ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة	10
10	الامتيازات والاعفاءات لذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة	2013	هيئة رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة	الأشخاص ذوو الاعاقة والاحتياجات الخاصة	36
مجتمع البحث					393

المصدر : أعداد الباحثان بالاستناد إلى السجلات والوثائق والموقع الالكتروني للوزارة .

حادي عشر : وصف عينة البحث / قد تم استعمال أسلوب العينة العشوائية البسيطة لمجموعة من المديرين المنفذون للبرامج الاجتماعية العشرة المختارة الذين لديهم تماس مباشرة بالزبانن، وفق معادلة ريشارد لحساب أسلوب المعاينة الاحتمالية – العينة العشوائية البسيطة (Dahiru & et al.,2006 :161)

$$n = \frac{\left(\frac{Z}{d}\right)^2 \times (p)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{Z}{d}\right)^2 \times (p)^2 - 1\right]}$$

N = حجم المجتمع (393)

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)

P = نسبة توافر المحايدة (0.5)

وبتطبيق المعادلة في برنامج (Excel v.2010) تكون النتيجة (199.742) وبذلك تقريباً حجم العينة يساوي (200) فرد من المديرين ضمن البرامج الاجتماعية العشرة للوزارة.

ثاني عشر : اختبار صدق الاستبانة وثباتها / تم اختبار الصدق الظاهري في البحث الحالي من

خلال عرض المقاييس والاستبانة على مجموعة من المحكمين ملحق (3) من ذوي الخبرة والممارسة في الإدارة والاقتصاد وعلم الاجتماع والنفس ، ورأي نخبة من مسؤولي الوزارة المبحوثة ملحق (2) من ذوي الاختصاص في المجال الاجتماعي ، إذ تم الأخذ بملاحظتهم حول فقرات مقاييس متغيرات البحث وبما يساهم في تحسينها وقبل التوزيع النهائي للاستبانتين. اما الثبات يشير إلى مستوى الاتساق الداخلي (internal consistency) للمقياس ، أي إن فقرات الاستبانة تتمحور جميعها لهدف ينبغي قياسه، واحتمالية الحصول على النتائج نفسها عند تكرار المقياس أكثر من مرة في نفس البيئة ، ويستخدم معامل كرونباخ (Cronbach's Alpha coefficient) لقياس الاتساق الداخلي لمتغيرات المقياس المستخدم في البحث وأبعادها وفقراتها، وإن قيمة (كرونباخ) تتراوح بين (0-1)، وينبغي أن تكون مساوية أو أعلى من (0.70) لكي



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

تعد ذات اتساق داخلي مقبول وهناك رأي آخر مفاده أن قيمة (كرونباخ) مساوية أو أعلى من (0.60) تعد قيمة مقبولة، أما إذا كانت أقل فتعد ذات اتساق داخلي ضعيف ولا تقيس ما استهدفت قياسه فعلاً، وإذا كانت أعلى من (0.80) أو مساوية فإنها تعد جيدة، وهذا ما تم الاستناد إليه في البحث لاختبار الثبات عبر استعمال برنامج (SPSS.V.24) (العامري، 2017: 196) و(الطائي، 2017: 196) إذ بلغ قيمة ألفا كرونباخ الإجمالية (0.941) أما القيم التفصيلية للمتغيرات والأبعاد جميعها ذات ثبات جيد وموضحة في الجدول (3) . وكما يأتي:

الجدول (3) الاتساق الداخلي لمغيرات البحث وأبعاده

تقييم الثبات	الفا كرونباخ	المتغيرات والأبعاد	المتغير
ثبات جيد	.938	الريادة الاجتماعية	المتغير المستقل
ثبات جيد	.936	الإبداع الاجتماعي	
ثبات جيد	.937	تحمل المخاطر	
ثبات جيد	.938	الرسالة الاجتماعية	(الريادة الاجتماعية وابعادها)
ثبات جيد	.937	القيمة الاجتماعية	
ثبات جيد	.919	الفرص الاجتماعية	
ثبات جيد	.944	جودة حياة الزبون	المتغير التابع
ثبات جيد	.943	الاستقلالية	
ثبات جيد	.944	التمكن البيئي والاقتصادي	(جودة حياة الزبون وابعادها)
ثبات جيد	.943	تقبل الذات والتحسن البدني	
ثبات جيد	.945	العلاقات الايجابية والعاطفية مع الآخرين	
ثبات جيد	.944	تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه	

المصدر : إعداد الباحث بالأستناد على مخرجات برنامج (SPSS V.24).

ثالث عشر : دراسات سابقة / يتم عرض أهم الدراسات السابقة التي تحاول رسم ملامح هذا البحث، والإفادة منها في صياغة الطروحات الفكرية، التي تضمنت متغيرات البحث ، وعرض بعض الدراسات التي تربط بين المتغيرين، إلى جانب توضيح الإفادة من كل دراسة، ويمكن عرضها بالجدول (4) و(5) و(6) الآتية:

الجدول (4) دراسات سابقة ذات الصلة بالريادة الاجتماعية

1. عنوان الدراسة:	Social Entrepreneurship and Corporate Social Responsibilities ((الريادة الاجتماعية والمسؤوليات الاجتماعية للشركات)) (Crisan & Borza : 2012)
الباحث والسنة:	
هدف الدراسة:	هدف الدراسة تمحور في تأكيد معنى الريادة الاجتماعية والدور الذي تلعبه في عملية بناء قيمة اجتماعية و التمييز بين الريادة الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية،
منهج الدراسة:	هو مسحي باستعمال نوعين من الادوات هما الاستبانات والمقابلات المباشرة
موقع الدراسة وعينتها:	عينة عشوائية من 394 منظمة نفذت على مستوى الإدارة العليا للمنظمات التجارية و عينة عشوائية أخرى من 234 على مستوى الإدارة العليا للمنظمات غير الحكومية ذات هدف اجتماعي ومجال الدراسة كان في مدينة Cluj لرومانيا
نتائج الدراسة:	للريادة الاجتماعية إمكانية كبيرة في معالجة المشكلات الاجتماعية، وان شراكه المنظمات التجارية مع المنظمات غير الحكومية ذات هدف اجتماعي يحقق مسؤولية اجتماعية فعالة .
مدى الافادة:	إثراء الجانب النظري لمفهوم الريادة الاجتماعية
2. عنوان الدراسة:	Business Students' Interests in Entrepreneurship and Social Entrepreneurship at a Historically Black Institution ((أهتمامات طلبة الاعمال في الريادة والريادة الاجتماعية في مؤسسة من أصول افريقية)) (Alsaaty & et al. :2014)
الباحث والسنة:	



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

هدف الدراسة:	هدف الدراسة هو استكشاف مستوى الاهتمام تجاه الريادة والريادة الاجتماعية بين طلبة الأعمال في الجامعة
منهج الدراسة :	وتم اتباع منهج الدراسي الميداني من خلال استبانته مدارة ذاتياً تم توزيعها على الطلبة عن طريق الايميل وتم جمع البيانات وتحليلها باستعمال موقع الويب
موقع الدراسة وعينتها:	تكونت العينة من 1005 طلاب من طلاب كلية الأعمال في جامعه Bowie state بالولايات المتحدة الأمريكية
نتائج الدراسة:	وجود اهتمام عال لدى طلبة الأعمال بان يصبحوا رواداً اجتماعيين ، و شعور اكثر المستجيبين بانه ينبغي مساعدة الاشخاص المحتاجين وبأن ذلك هو من مسؤولية الأفراد .
مدى الافادة:	إغناء الجانب النظري لمصطلح الريادة الاجتماعية والتعرف على ابعاده ودوافعه واهدافه

الجدول (5) دراسات سابقة ذات الصلة بجودة حياة الزبون

1. عنوان الدراسة:	(جودة الحياة وعلاقتها بتقبل الذات لدى طلبة الجامعة)
الباحث والسنة:	(الجميل :2008)
هدف الدراسة:	هدف الدراسة التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعة كربلاء ومدى العلاقة بين جودة الحياة وتقبل الذات لدى الطلاب
منهج الدراسة:	الاستطلاعي ، وضع الباحث مقياسين الأول لمفهوم جودة الحياة تألف من (45) فقرة والثاني لمفهوم تقبل الذات تألف من (47) فقرة .
موقع الدراسة وعينتها:	وتكونت عينة الدراسة من (316) طالباً وطالبة من طلبة الصفوف الثانية والثالثة في الأقسام العلمية والإنسانية من جامعة كربلاء وللعام الدراسي 2006 – 2007
نتائج الدراسة:	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الحياة و لمستوى تقبل الذات .
مدى الافادة:	ويستفاد من الدراسة في إعداد بعض الجوانب المتعلقة بالخلفية النظرية لمتغير جودة الحياة.
2. عنوان الدراسة:	Evaluation of Social Housing Production in Istanbul on the Improvement of Life Quality ((تقييم بناء المساكن الاجتماعية في اسطنبول على تحسين جودة الحياة))
الباحث والسنة:	(Bodur :2017)
هدف الدراسة:	دراسة تأثير مشاريع الإسكان الاجتماعية على جودة حياة ساكنيها بعد هدم مساكنهم العشوائية
منهج الدراسة :	دراسة مسحية باستعمال الاستبانة والمقابلات .
موقع الدراسة وعينتها:	مناطق الإسكان الاجتماعي ، وعينة الدراسة هي عينة عشوائية من 306 أسرة تعيش في مناطق الإسكان الاجتماعي بمقاطعتين في دولة تركيا .
نتائج الدراسة:	ينبغي على الحكومة تحديد مؤشرات جودة الحياة واتباع نهج شمولي لمعالجة هذه المؤشرات بالتعاون مع المنظمات مثل الجامعات ونقابات العمال
مدى الافادة:	اثراء الجانب النظري لمفهوم جودة الحياة والأطلاع على مؤشرات جودة الحياة .



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

الجدول (6) دراسات سابقة رابطة بين المتغيرين

Social Entrepreneurship Perspective for Quality of Life Improvement at National Business System Level ((منظور الريادة الاجتماعية لتحسين جوده الحياة في مستوى نظام أعمال وطني))	1. عنوان الدراسة:
(Koponen:2012)	الباحث والسنة:
اقتراح أساس مفاهيمي للبحوث المستقبلية حول تحسين جوده الحياة في مستوى نظام أعمال وطني باستعمال منظور الريادة الاجتماعية.	هدف الدراسة:
الدراسة النظرية او الفكرية	منهج الدراسة :
ومجالها في دولة ليتوانيا ضمن الاتحاد الأوروبي	موقع الدراسة:
استعمال مخطط الدراسة لأداة فكرية تفيد الباحثين والمختصين والمستثمرين و الرواد الاجتماعيين والمدراء في المجال الاجتماعي، وأن منظور الريادة الاجتماعية منهج جديد لتحسين جودة الحياة .	نتائج الدراسة:
استقصاء علاقه الريادة الاجتماعية مع تحسين جودة الحياة، والتعرف على المصادر.	مدى الافادة:
Social Entrepreneurship as Driver of Life-Quality Improvements ((الريادة الاجتماعية آليه دافعه لتحسين جودة الحياة))	2. عنوان الدراسة:
(Rybakovas & Šajeva: 2012)	الباحث والسنة:
اقتراح مخطط مفاهيمي من أجل صنع قرار استراتيجيه التنميه الاجتماعيه-الاقتصادي-الأقليمية	هدف الدراسة:
الدراسة نظرية	منهج الدراسة:
دولة ليتوانيا ضمن الاتحاد الأوروبي	موقع الدراسة:
بالإمكان التخلص من بعض أوجه القصور بجودة الحياة من خلال نماذج الريادة الاجتماعية، ومحاولة رسم استراتيجية أساسية للريادة الاجتماعية وهي (تحشيد المورد ، اشتراك أصحاب المصالح ، وتطوير المعرفي ، وأدارة الثقافة) لحل مسائل جودة الحياة	نتائج الدراسة:
تعزيز الفهم لاستراتيجيات أساسية للريادة الاجتماعية المستخدمة لتحسين جودة الحياة.	مدى الافادة:

المحور الثاني / الجانب النظري / الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون طروحات فكرية

أولاً: الريادة الاجتماعية (Social Entrepreneurship) / دخل هذا المفهوم في التداول العام بصورة متزايدة خلال العقد المنصرم غير أنه لا يزال بطبيعته عرضة لتفسيرات متعددة تحدها جملة من التساؤلات، وجاءت الإجابات متفاوتة ومختلفة، وسنحاول في البحث الحالي الوصول إلى صورة واضحة للريادة الاجتماعية فقد ضربت فكرة الريادة الاجتماعية على الوتر الحساس وما تزال عباراتها ملائمة جداً لوقتنا الحالي، ونلاحظ فهي تضمّ المسائل الاجتماعية مع جوانب الأعمال التجارية، ولقد حان الوقت لتوضيح مداخل ريادية تعالج المشكلات الاجتماعية لأن العديد من الجهود الحكومية والخيرية متواضعة في مسيرتها ، ويمكن توضيح الريادة بشكل مختصر، ومفهوم الريادة الاجتماعية والرواد الاجتماعيين بشكل مفصل، ومفهوم المنظمات الاجتماعية وأنواعها، وأخيراً تحديد مجموعه من أبعاد الريادة الاجتماعية، وكما يأتي :



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

1- مفهوم الريادة (Entrepreneurship) / جاء في معجم (الأعلم) الريادة كلمة مشتقة من رَوَدَ، رَوَاداً، و رِياداً ، وارتاده ، وارتاداً ، وقد قيل من راد الشيء أي من طلبه ، ومن راد الأرض أي من تفقد ما فيها من المراعي والمياه ليرى هل هي صالحة للنزول (شمس الدين، 2005:391). وانتشر مصطلح الريادة لأول مرة في القرن الثامن عشر وقد تحرك نحو الموارد الاقتصادية من ناحية الإنتاج وتعظيم الأرباح، وقد تم تدريس مادة الريادة في كليات إدارة الأعمال الأمريكية واكتسبت الريادة شعبيته (Mokaya&et al., 2012:130) والريادة هي مجموعة استثنائية من النشاطات التي يقوم بها الأفراد ذات توجهات استثنائية من أجل تحقيق أقصى قدر من الأرباح لذلك ترتبط العملية ارتباطاً وثيقاً بالنجاح (saifan,2012:23). ان الابتكارات للسلع والخدمات ذات القيمة العالية التي تدخل السوق كل يوم هي نتائج جهود الريادة ، مما جعل تنمية روح المبادرة الاستراتيجية رئيسية لتحقيق التطور الاجتماعي والاقتصادي المستدام (Mokaya&et al., 2012:128).

ويرى الباحثان ان الريادة مجموعة من الانشطة والأعمال التي تجمع عدة جوانب فهي تدل على القدرة الفطرية الخاصة لتحسس الفرصة والتصرف على ضونها والقدرة الفريدة على ابتكار شيء جديد للعالم، وهي تحتاج إلى فترة زمنية طويلة لأن الأنشطة الريادية تتطلب مرور وقت قبل ان يكون تأثيرها الحقيقي واضحاً، وينبغي تحمل المخاطر ومواجهة التحديات البيئية، وبالتالي ينبغي استغلال جميع جوانبها لتحقيق الثروة للمنظمة.

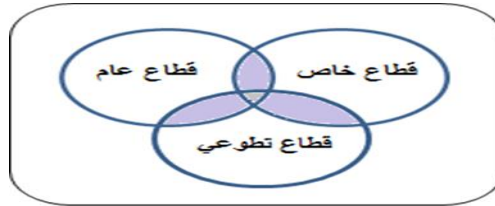
2- مفهوم الريادة الاجتماعية والرائد الاجتماعي وتطورهما / أستعمل مفهوم الريادة الاجتماعية لأول مرة بين فترة السبعينات والثمانينات، وقد ازداد استعمال المصطلح خلال التسعينات نتيجة لتزايد المشكلات الاجتماعية العالمية، وفي الماضي، كان الرواد الاجتماعيون يسمون (حالمين، انسانيين، فاعلي الخير، مصلحين، ناشطين). ومع أن المنظمات ذات الهدف الاجتماعي موجودة منذ سنوات عديدة، فإنها لم تنل الاهتمام المتزايد على المستوى الحكومي والاكاديمي إلا حديثاً (Ortiz & et al., 2017:9-10). ففي فترة السبعينات قدمت الريادة الاجتماعية لعرض مسألة المشكلات الاجتماعية على نحو مستدام، اما مصطلح ((الرائد الاجتماعي)) فقد ذكر في السنة 1972 من joseph banks في كتابه المعنون "علم اجتماع التحولات الاجتماعية" و استعمل المصطلح لوصف الحاجة لاستعمال المهارات الإدارية لمعالجة المشكلات الاجتماعية وتناول تحديات الأعمال (El Ebrash, 2013:188). وتم وصف الرواد الاجتماعيين من قبل (Lead beater) في سنة 1997م بأنهم " أفراد مبدعون تحويليون وهم أيضاً قادة ورواة قصص ومدراء وحالمون ومستغلو الفرص وصانعو التحالفات ، وهم يدركون المشكلة الاجتماعية ويقومون بتنظيم أمورهم وإدارتها من أجل إحداث تغيير اجتماعي" (Saifan, 2012 :24) ، و وصف (blair) في سنة 1997م الرواد الاجتماعيين بأنهم " أولئك الأشخاص الذين يقومون بالمغامرة والخيال لحل المشكلات الاجتماعية ، مثلما يقوم الرواد بالأعمال التجارية لخلق الثروة" (Shaw & Carter, 2007 :421). فالرائد هو الشخص الذي يبذل أو يدير أعمالاً تجارية صغيرة وبعض القواميس التعريفية قد عكست هذا الاستعمال مثلاً قاموس أوكسفورد الكندي عرف الرائد الاجتماعي بأنه الشخص الذي ينشئ منظمة تجارية ويديرها ، خصوصاً تلك المنظمة التي فيها مخاطرة مالية ويسعى لتحقيق أهداف اجتماعية، وعرف (Drucker) في سنة 1999م الرواد الاجتماعيين "بأنهم الأفراد الذين يبادرون بالإبداع والتغيير الاجتماعي" ، وذكر (Thompson) في سنة 2000م بان الرواد الاجتماعيين "هم الأفراد الذين تدفعهم الفرصة من أجل تبني نهج مبدع واستعمال فعال للموارد والتواصل لتلبية الاحتياجات التي لا يستطيع نظام الرعاية للدول تلبيتها" (Shaw & Carter : 422).

وبالإمكان استعراض بعض مفاهيم الريادة الاجتماعية بحسب آراء بعض الكتاب والباحثين في الجدول (7)

المفهوم	اسم الباحث والسنة	ت
الاستعمال المبدع وتشكيله من الموارد لإستغلال الفرص وإحداث تغيير اجتماعي ومعالجة المشكلات الاجتماعية.	(Mair & Marti, 2005:3)	1
تتمثل بقيام الرواد الاجتماعيين بإنشاء منظمة اجتماعية، وغالباً ما تظهر الريادة الاجتماعية بعض المؤهلات التي تكون مرتبطة بمجال الريادة مثل الإبداع والأداء العالي والفاعلية والديناميكية والاستدامة الاقتصادية.	(Defourny & Nyssen, 2008:4)	2
تشمل العمليات التي تكتشف الفرص وتستغلها لتعزيز الثروة الاجتماعية من خلال ابتكار مشاريع جديدة أو إدارة المنظمات القائمة بطريقة مبدعة.	(Zahra & et al., 2009:522)	3
ريادة للأعمال بهدف اجتماعي، وابتكار أعمال تجارية وكسب المال، وهناك منافع أخرى على المستوى الشخصي تعكس النجاح والسمعة.	(Luke & Chu, 2013 :766)	4
ظاهرة حل المشكلات الاجتماعية وصنع تغييرات مجتمعية عن طريق إيجاد حلول مبتكرة من ناحية الرفاهية والتعليم والصحة وتنمية المجتمع والبيئة.	(Mulyaningsih & Ramadani, 2017 :143)	5

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد على الباحثين المذكورين فيه.

ويستنتج الباحثان من الآراء السابقة بأنه لا يوجد مفهوم محدد وثابت على طول السنوات ، ويمكن إعطاء تعريف مختصر للريادة الاجتماعية بإنها تركيبة متعددة الأبعاد وتنطوي على تعابير سلوكية فاضلة للرائد الاجتماعي بهدف تحقيق الرسالة الاجتماعية والتماسك الاجتماعي والأثر الاجتماعي للمنظمة والمجتمع ككل ، والقدرة على إدراك الفرص لإيجاد القيمة الاجتماعية وصنع قرارات مبدعة ومبتكرة وفاعلة ومستدامة ومتحملة للمخاطر . والشكل (2) يوضح المصادر الثلاثة للريادة الاجتماعية وان تقاطع هذه المصادر ينبثق من الإبداع الاجتماعي (المنطقة المظللة في تقاطع الدوائر)



الشكل (2) المصادر الثلاثة للريادة الاجتماعية

Source: Lead beater, Charles, (2001), The rise of the social entrepreneur, Copyright Department for Demos, London.pp.10

3- مفهوم المنظمات الاجتماعية وانواعها/ المنظمة الاجتماعية تتمتع بمهمة استراتيجية اجتماعية واضحة وتجمع بين الدراية والإبداع، مما يؤمن الاستدامة المالية (Nelson & et al, 2010:2). ويرى (Dees, 1994:57) يوجد اتفاق بسيط حول مفهوم المنظمة الاجتماعية الناجحة، وحسب تجسيد الخصائص الاتية: أ- الحصول على الاستقلالية عن طريق المتاجرة. ب- سلوك ريادي ومبتكر وفيه خوض للمخاطرة. ج- ممارسات مرنة. د- تركيز على الزبائن والمجتمع. هـ- اشتراك أصحاب المصالح. و- إدارة ديمغرافية وتشاركية. ز- تقديم خدمات اجتماعية وبيئية ومالية.

وقد تكون المنظمات الاجتماعية في صور متعددة ، فنهاك مثلاً: منظمات تطوعية، ومنظمات غير ساعية للربح، وتعاونيات، وجمعيات المعونة المتبادلة، والمنظمات الاجتماعية التي توجد من أجل زيادة الاموال للدعم الاجتماعي وتلك هي منظمات غير ساعية للربح، مع ملاحظة أن المنظمات الاجتماعية قد تعمل بمشاريع ربحية، وهذا يعني أن مثل هكذا مشاريع اجتماعية تقدم بعض السلع والخدمات في السوق وممولة ذاتياً (Wronka, 2013:595).



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

4- أبعاد الريادة الاجتماعية/ حدد كثير من الباحثين أبعاد الريادة الاجتماعية ولم يتفقوا على تحديد أبعاد معينة فمنهم من يتفق ومنهم من يختلف ومنهم من يضيف أو من يستبعد مجموعة من الأبعاد ، ومن خلال الجدول (8) يمكن توضيح أهم أبعاد الريادة الاجتماعية كما عرضها عدد من الباحثين:
الجدول (8) ابعاد الريادة الاجتماعية وفق منظورات عينة من الباحثين في هذا المجال

ابعاد الريادة الاجتماعية											الباحث/ السنة	ت
القيمة الاجتماعية	انغماس اجتماعي	توجه للتسويق	سلوك اجتماعي	البيئة	الرسالة الاجتماعية	الاستدامة	تحمل المخاطر	الاستباقية	الإبداع الاجتماعي	الفرص الاجتماعية		
				*	*	*	*	*	*	*	Weerawardena & Mort,2006:27	1
	*				*					*	Crisan & Borza ,2012:107	2
		*	*						*		Nicholls & Huybrechts ,2012:31-34	3
*					*				*		Languilaire ,2013:43	4
*	*										Sarif et al.,2013:345	5
			*				*		*	*	Alsaaty & et al., 2014:8	6
							*	*	*		Rahim & Lajin ,2015:35	7
				*							Littlewood & Holt ,2015:1	8
*		*			*				*		Bosma & et al. ,2015:14	9
*							*		*		Kusa ,2016:120-121	10

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد على الأدبيات ذات العلاقة.

وجرى تبني ابعاد الريادة الاجتماعية استناداً إلى الدراسة (Weerawardena & Mort 2006)، ولكن تم تغيير بعض أبعاد هذه الدراسة وبما تتسجم مع البيئة العراقية أولاً واتجاهات البحث ثانياً ، من خلال حذف بُعد الاستباقية وبُعد الاستدامة وبُعد البيئة واستحداث بُعد القيمة الاجتماعية بالاعتماد على (Sarif et al.,2013)، وحسب رأي المحكمين ملحق (3) من ذوي الخبرة والممارسة في الإدارة والاقتصاد وعلم النفس ، ورأي نخبة من مسؤولي الوزارة المبحوثة ملحق (2) من ذوي الاختصاص في المجال الاجتماعي ، وبالتالي ركز اختيار الباحث على خمسة أبعاد وهي (الإبداع الاجتماعي، وتحمل المخاطر، والرسالة الاجتماعية، والقيمة اجتماعية، والفرص الاجتماعية)، ويمكن توضيح تلك الأبعاد كما يأتي:

البُعد الأول: الإبداع الاجتماعي/ هو عمل مستمر من خلال الاستكشاف والتعلم والتحسين وإن المنظمات الاجتماعية تسعى إلى تحقيق الإبداع ليس في الطرق الجديدة من التأثير بالقطاع الاجتماعي فقط ولكن أيضاً من خلال تقديم الخدمات، ولا يحدث الإبداع الاجتماعي داخل المنظمة الاجتماعية فقط من خلال توفير الاحتياجات الاجتماعية وتمكين العاملين ولكن أيضاً يحدث الإبداع من خلال استعمال موارد جديدة أو من خلال البحث عن تشكيلة جديدة من الموارد القائمة. (Weerawardena & Mort,2006:28)

البُعد الثاني: تحمل المخاطر/ يقصد بتحمل المخاطر القدرة على التنبؤ بالمشكلات والمعوقات المستقبلية بالشكل الذي يؤدي إلى استحداث أفكار ذكية استباقية لمواجهةها قبل وقوعها، مما يؤدي إلى تقليل الخسائر وتحقيق الأرباح، لذا تسعى المنظمات إلى تقليل مخاطرتها إلى الحد الأدنى ، وأنه لا توجد حدود معينة وإطار محدد لسلوك تحمل المخاطرة بين المنظمات والأفراد على حد سواء ، حيث يعد تحمل الخطر احد العناصر الجوهرية للريادة إذ لا يمكن الانطلاق بالأعمال والمشاريع الحرة من دون أن يتحمل الرائد والمنظمة قدراً معيناً من الخطر وتأثيراته الحالية والمستقبلية، وتحمل المخاطر يشير إلى القدرة على تنبؤ بالمخاطر الممكن حدوثها والمواجهة النفسية والاقتصادية ومن ثم اتخاذ القرار الملائم للتغلب عليها.(التميمي،2016: 56)



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

البُعد الثالث: الرسالة الاجتماعية/ هي النقطة الأولية التي تعزز تحقيق الأثر الاجتماعي الشامل للمنظمة الاجتماعية، حيث إن الهدف الصريح للمنظمة الاجتماعية ينبغي أن يحقق منفعة للمجتمع وليس تعظيم الأرباح، بذلك فالرسالة الاجتماعية تضيء أهداف المنظمة الاجتماعية التي يسعى الرائد الاجتماعي إلى تحقيقها. (Defourny & nyssens,2008:44)

البُعد الرابع: القيمة الاجتماعية/ هي السعي لتحسين المجتمع من خلال إزالة العوائق التي تعرقل الاندماج مع أفراد المجتمع ومساعدة الضعفاء وتخفيف الآثار الجانبية غير المرغوبة Austin & (seitanidi,2011:9)، فالريادة الاجتماعية تساعد المجتمع على بناء قيمة بطريقة مبدعة، ولذلك فإن المنظمات الاجتماعية متواجدة لتقديم خدمات للمجتمع، فهي الرابط بين كيفية تطوير المجتمع وصنع مكاسب مالية في الوقت نفسه. (Sarif & et al.,2013:348)

البُعد الخامس: الفرص الاجتماعية/ أكدت البحوث على أهمية إدراك الفرص واستغلالها إضافة إلى الاستعداد لتقبلها لتحقيق نجاح الريادة، ولو أنها لا تدرك دائماً بنفس الطريقة لذلك فإن كيفية اكتشاف الفرص والرواد الذين يستغلونها وكيفية الاستفادة منها تعتبر حاسمة للمنظمة، وبالتالي فإن الإدراك الإيجابي للفرص الريادية يعتبر شرطاً ضرورياً للنجاح الريادي. (Ruperto & et al.,2013:57). وتظهر أهمية الريادة الاجتماعية عندما يقوم الرائد الاجتماعي بيجاد القدرة على تحويل الفرص الاجتماعية الثمينة إلى منافع اجتماعية، فالريادة الاجتماعية مكرسة للمساعدة في حلّ المشكلات الاجتماعية والتطوعية وهي الموضوع الفارق عن الريادة للأعمال التجارية. (Burcu,2016 :105)

ثانياً / **جودة حياة الزبون (Quality of life of the Customer)** /_بحث الإنسان منذ القدم

عن جودة الحياة QOL وتحقيق السعادة والرفاهية، وقد نالت اهتمام جميع الأديان السماوية منذ ابينا آدم (عليه السلام) لغاية النبي محمد (صلى الله عليه وعلى اله وسلم) حيث نادت بإعداد شخصية ناضجة وحثت الإنسان على النشاط وطلب العلم والأخلاق والعدالة والإنصاف واحترام الآخرين. وبالتالي يسعى الباحث إلى التركيز على مفاهيم جودة حياة الزبون وكيفية تلبية احتياجاته عبر تقديم الخدمة الاجتماعية وتحقيق درجة الرضا والقناعة وصولاً لتحسين جودة حياته. ويمكن عرض مفهوم الجودة مع التركيز بعدها على (QOL) الزبون، والتطرق إلى جودة الخدمة الاجتماعية للزبون لمعرفة الطروحات الأدبية للخدمة والخدمة الاجتماعية للزبون والأسباب التي تدفع للاهتمام بجودة الخدمة الاجتماعية للزبون للمساهمة في تحسين (QOL) الزبون، ونواحي أهمية (QOL) الزبون، وبعض النظريات الاجتماعية التي تفسرها، وكما يأتي:

1- مفهوم (QOL) الزبون/ أصل كلمة (الجودة) في اللغة العربية من الفعل (جاد) الشيء، صار جيداً وهو ضد الرديء، و جود الشيء أي حسّنه وجعله جيداً. (مختار الصحاح، 1983: 116) و وردت كلمة (الجودة Quality) في قاموس أكسفورد الأمريكي بمعنى " درجة أو المستوى للتفوق او المستوى للتمييز". ويرى (Loveloocch & Wrigh) في سنة 1999م بأن الجودة تمثل درجة الرضا والقناعة التي تحققها الخدمة للزبون عبر تلبية حاجاته ورجباته وتوقعاته. وبيّنت الجمعية الأمريكية للجودة بأن الجودة تمثل مجموعة من صفات وخصائص الخدمة أو السلعة المقدمة للزبون والتي تؤثر على تلبية حاجاته المحددة والضمنية في الحياة"، بذلك نستطيع القول بأن الجودة هي الملاءمة للاستعمال المطلوب الذي يرغبه الزبون. (النجار ومحسن، 2012 : 544)، يتعامل مفهوم (QOL) مع قياس وإدارة الاحتياجات البشرية بخصوص الشعور بالرضا من مختلف مجالات حياة الأفراد، فقد تم تبني هذا المفهوم واستعماله في العديد من المجالات عبر قياس نواحي الرعاية الاجتماعية، ومختلف النواحي الاجتماعية والبيئية والاقتصادية المرتبطة بالأفراد باستعمال مقاييس ذات صلة بمجالات متعددة للحياة. وصفت النظرية الاقتصادية الكلاسيكية الجديدة بأن الاحتياجات البشرية تعتمد على الرغبات الشخصية للزبون حيث يُنظر إلى الدرجات العالية من الرضا عبر تلك الرغبات التي تمثل احتمالية لمستوى عالٍ من جودة حياة الزبون. (Rybakovas, 2012:210)

وبالإمكان استعراض بعض مفاهيم (QOL) بحسب آراء بعض الكتاب والباحثين في الجدول (9)



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

الجدول (9) مفاهيم QOL

ت	اسم الباحث والسنة	المفهوم
1	(Hanshizume & Kanagwak , 2001:146)	درجة شعور الأفراد بالسعادة النفسية ونتيجة عن رضاهم بظروف حياتهم اليومية التي يعيشونها .
2	(عبد المعطي، 2005 : 15)	تقييم الشخص لجوانب حياته اليومية في وقت محدد وفي ظروف معينة، وإدراكه لمكانته ووضعِهِ في الحياة التي يعيشها، وعلاقة ذلك بأهدافه وتوقعاته ومعاييرهِ واهتماماته لجوانب حياته التي تشمل الرضا عن الحياة ، والأنشطة المهنية ، وأنشطة الحياة اليومية ، والسعادة ، والأعراض النفسية ، والصحة البدنية ، والعلاقات الاجتماعية ، والحالة المادية.
3	(منسي وكاظم، 2006 : 65)	شعور الفرد بالرضا وقدرته على إشباع حاجاته عبر ثراء البيئة ، ورفي الخدمات التي يستفاد منها في مجالات عدة ومنها صحية واجتماعية وتعليمية ونفسية، مع مراعاة إدارة وقته والتمتع بالإفادة .
4	(الخرافي ، 2013 : 37)	وعي الفرد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والاجتماعية والنفسية للوصول إلى الرضا عن الحياة والاستمتاع بها ، ويعبر عنه بالسعادة والرضا عن الحياة كنتائج لظروف المعيشة الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة.
5	(Water & Sewage, 2017:2-3)	التركيز على الاحتياجات الأساسية للحياة مثل الطعام والشراب والأمان والتكيف والعمل ، والحصول على وسائل الترفيه والتسلية ، وقد توسعت لتشمل مجتمعاً سعيداً وبيئة نظيفة وحياة مهنية وشخصية ناجحة .

المصدر : من إعداد الباحثان بالاستناد على الباحثين المذكورين فيه.

واستناداً للراء السابقة ولتحديد مفهوم إجرائي واسع لجودة حياة الزبون (وفقاً للمنظمة المبحوثة التي تقدم خدمات اجتماعية للزبون (المستفيد) ساعيه إلى تحسين جودة حياته) يمكن تمثيل جودة حياة الزبون بشعوره بالرضا عن الخدمات المقدمة له، ونظافة البيئة المحيطة به ، وارتفاع روحه المعنوية وحسن صحته الجسدية والنفسية ، والإحساس بالسعادة والهناء والرفاهية والمتعة في حياته في مختلف الأزمنة والأمكنه ، وترتبط جودة حياة الزبون بفعاليته لأداء أدواره الاجتماعية في السياقين المادي والمعنوي المعاشين، ويعرف الباحثان جودة حياة الزبون بانها مؤشرات سلوكية تقيس رقي مستويات قناعة الزبون عن ذاته وعن حياته بشكل خاص من خلال تمتعه بالخدمات والسلع ، ورأي الآخرين المحيطين به عن نسبة استقلاليته بشكل عام بظروف حياته الحالية.

2-جودة الخدمة الاجتماعية للزبون/ ينبغي تطرق البحث إلى معرفة مفهوم الخدمة والخدمة الاجتماعية للزبون والأسباب التي تدفع للاهتمام بجودة الخدمة الاجتماعية للزبون للمساهمة في تحسين جودة حياة الزبون ، وتمثل الخدمة بالمنفعة التي يحصل عليها الزبون مجاناً أو مقابل مبلغ من المال ، وذلك لحل مشكلة ما ، وصولاً لتلبية حاجات الزبون ورغباته، والخدمة الاجتماعية هي نشاط مهني يهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات على تقوية قدراتهم بالأداء الاجتماعي ، فتهتم مهنة الخدمة الاجتماعية منذ بداية نشأتها وحتى الان بتقديم الخدمات الاجتماعية لزبائنها وذلك للمساهمة في تحقيق إشباع الحاجات الاجتماعية لديهم وحل المشكلات الاجتماعية التي يواجهونها بكفاءة وفاعلية ، والتشجيع على التغيير الاجتماعي والتمكين وتحقيق الحرية الشخصية ، من أجل تعزيز الرضا والرفاهية للأفراد. (ابو النصر، 2018 : 13-40)

وحددت جودة الخدمة بالمعيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي (الواقعي) للخدمة المقدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة ، أي وكلما كانت مواصفات الخدمة مطابقة لمتطلبات الزبون كانت الخدمة ذات جودة عالية ، ويمكن توضيح مستوى جودة الخدمة بمعادلة رياضية : مستوى جودة الخدمة = ادراك الزبون للأداء الفعلي – توقعاته لمستوى الأداء. (قندوز وبتيش، 2015 : 47-48)

فإن محاولة فهم توقعات الزبون هي محاولة لضمان القدرة على تصميم الخدمة وتقديمها من أجل تحقيق توقعات ورغبات الزبون ، وإذا قابلت عملية التوقعات أو فاقتها يكون الزبون راضياً أما إذا كانت أقل من التوقعات فيكون الزبون غير راضٍ ، ويمكن توضيح ثلاثة مستويات للرضا : (الربيعاوي وعباس، 2015 : 263)



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

الأداء < التوقعات ← زبون غير راض

الأداء > التوقعات ← زبون راض

الأداء = التوقعات ← زبون راض ومبتهج

وقد أطلق كوتلر في سنة 1979م مصطلح التسويق الاجتماعي على التوجهات الادارية التي تنصب بشكل رئيس على رضا الزبون ورفاهية المجتمع على المدى الطويل ويمثل مفتاح تحقيق الأهداف للمنظمة ، وتحقيق التكامل مع أهداف وقيم المجتمع .(البكري، 2002: 25)

ويستنتج الباحث ان جودة الخدمة الاجتماعية للزبون تمثل درجة رضا الزبون وقناعته عن الخدمات التي تقدمها المنظمات الاجتماعية له وتؤدي إلى تحسين جودة حياته أو عدم تحسينها ، وصولاً إلى رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي للفرد بصورة خاصة وللبلد بصورة عامة .

3- النظريات الاجتماعية التي تفسر (QOL) / نستعرض بعض النظريات التي تضمنت مفاهيم الحياة وجودة الحياة، وكما يأتي :

أ- نظرية الرفاهية النفسية لـ رايف Ryff في سنة (1989م) / تناول Ryff نظرية تبحث في الرفاهية و السعادة النفسية للأفراد ، إذ أن كل شعور للفرد بجودة حياته ينعكس على درجة إحساسه بالسعادة والرفاهية بالحياة ، التي حددها رايف بستة أبعاد يضم كل بُعد منها مجموعة صفات تمثل نقاط تحديد معنى الرفاهية والسعادة النفسية لمعالجة الجوانب المهملة من الأداء الإيجابي ، الذي يتمثل في وظيفة الفرد لتحسين مراحل حياته ، ويمكن توضيح الأبعاد كما يأتي : (Ryff,1989: 1071-1072)

البُعد الأول الاستقلالية / البعد يعني أن صفات الفرد تتمثل بقدرة الفرد على تنظيم سلوكه بنفسه، ويكون مستقلاً بذاته، وقدرته على ان يقرر مصيره بنفسه، ويتصرف بطريقة مناسبة، ويتخذ قراراته دون تردد ودون الاعتماد على الآخرين، وينظم سلوكه، ويكون قادراً على مقاومة الضغوط الاجتماعية.

البُعد الثاني التمكن البيئي / يؤكد هذا البعد على أن الفرد قادراً على اختيار البيئة المناسبة له ، والإحساس بالكفاية الذاتية، وقدرته على إدارة البيئة والتحكم بها مستفيداً من خبراته الماضية والحاضرة، وقدرته على الافادة من توفر الفرص المتاحة له ، وقدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية .
البُعد الثالث تقبل الذات/ في هذا البُعد يتمتع الفرد بقبوله للسمات أو الخصائص المكونة لذاته (السلبية واليجابية) ، والشعور الايجابي لتقبل حياته الماضية ، و اظهاره توجهاً إيجابياً نحو ذاته ومستقبله ، وشعوره بخصائص ذاته المميزة ، وظهوره وتقبله للنقد الإيجابي لذاته.

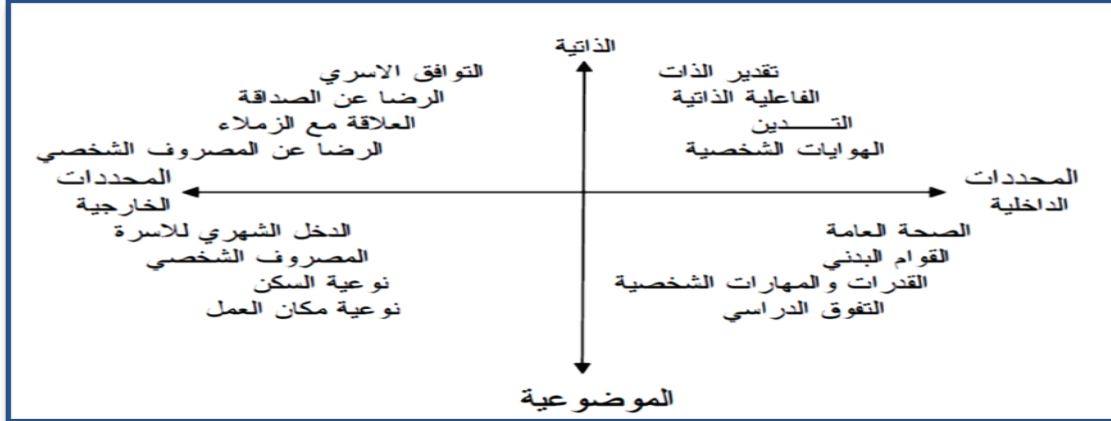
البُعد الرابع العلاقات الايجابية مع الاخرين/ يتألف هذا البُعد من مقدرة الفرد على تحقيق الرضا عن علاقاته الاجتماعية، وثقته بالآخرين من حوله وقناعته باحترام الآخرين، وقدرته على التعاطف والتودد للآخرين ، واهتمامه بالتبادل الفكري والاجتماعي ، و اظهاره للسلوك التواصلي مع الآخرين.

البُعد الخامس تحديد وتحقيق الهدف من الحياة / يساعد هذا البُعد على وصول الفرد لهدفه فينبغي أن يضع أهدافاً تجعل حياته أفضل، وأن يسعى لتحقيق غاياته في الحياة ، وأن تكون له القدرة على توجيه أهدافه المستقبلية ، وأن يكون قادراً على إدراك الفرص لأهداف حياته ، وأن يدرك أن صحته النفسية تكمن في إحساسه بمعنى الحياة .)

البُعد السادس النمو الشخصي/ يركز على أن الفرد يشعر بالنمو والارتقاء المستمر، وإدراكه لتطور ذاته ونموها وتوسعها، وانفتاحه على تجارب وخبرات جديدة، وإحساسه بالواقعية في الحياة، و شعوره بالتحسن والنمو .

أ- نظرية البُعدين لمحددات جودة الحياة وفق منظور أبو سريع في سنة (2006م) / يقترح أبوسريع نظرية تفسير جودة الحياة حسب تصنيف المتغيرات المؤثرة في تشكلية جودة الحياة وموزعة على شكل بعدين ، يشمل البُعد الأفقي (بُعد المحددات الشخصية الداخلية في مقابل المحددات الخارجية) قطبان لتوزيع محدّدات جودة الحياة حسب كونها داخل الشخص أو خارجه ، أما البُعد العمودي (بُعد الذاتية في مقابل الموضوعية) يتضمن توزيع تلك المحددات وفق أسس قياسها وتقدير مدى تحققها، التي تتوزع بين أسس ذاتية يقدرها الفرد من منظوره الشخصي مثلما يدركها ويشعر بها، و أسس موضوعية تشمل الاختبارات والمقاييس ومقارنة الشخص بغيره أو بمتوسط جماعته المعيارية، أو اعتمادا على مقاييس كمية أخرى مثل الملاحظة

ومقاييس التقدير، (البهادلي وكاظم، 2007: 73) ويتضمن الشكل (3) بعض الأمثلة لمحددات جودة الحياة، وموضحة كما يأتي :



الشكل (3) محددات جودة الحياة

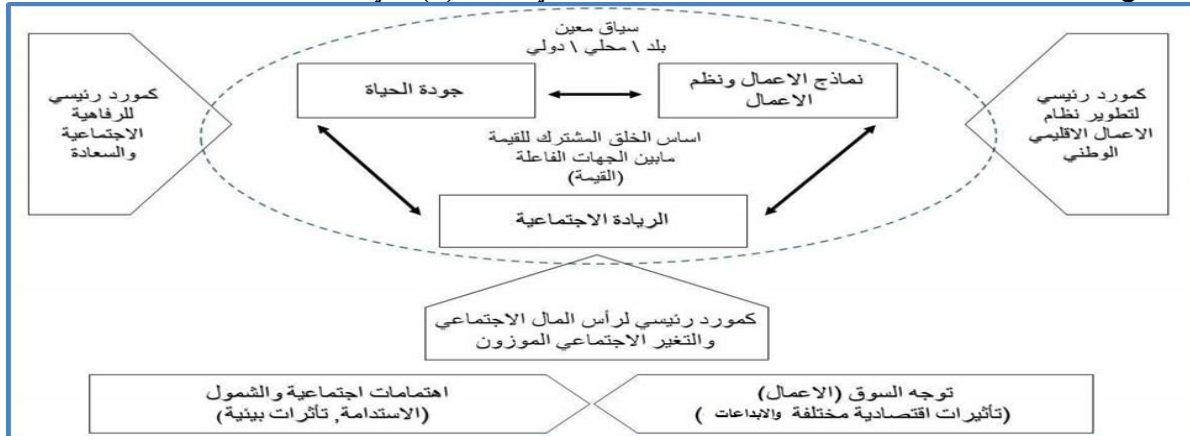
المصدر: البهادلي ، عبد الخالق ، نجم ، وكاظم ، علي ، مهدي، (2007)، جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانية والليبيين - دراسة ثقافية مقارنة ، المجلة الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك ، العدد 3، ص 73.

يرى الباحثان بأنه لا يوجد نظرية مطلقة تفسر جودة حياة الفرد لكونها تتعامل مع العنصر البشري فمن الصعب تحديد مفاهيم مطلقة للدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية والنفسية لأن التغيير المستمر جزء من طبيعة البشر وحسب مكان وزمان العيش . لكن يمكن تناول ابعاد نظرية رايف (Ryff 1989) في البحث الحالي من جانبيين للمؤشرات الذاتية والموضوعية لأراء عينيي البحث من المديرين والزبائن في المنظمة المبحوثة . وتعذ النظرية من المقاييس المتميزة في مجال علم النفس والاجتماع ، التي تم استعمالها في العديد من الدراسات ، ويحاول الباحث تطبيقها في مجال إدارة الأعمال عبر إجراء بعض التغييرات للأبعاد والمقاييس فقد تم دمج بعد النمو الشخصي مع بعد تقبل الذات وإضافة النمو البدني له ، وكذلك إضافة التمكن الاقتصادي مع بعد التمكن البيئي استناداً لمحددات نظرية البعدين وفق منظور أبو سريع في سنة (2006م) ، وبعد أخذ رأي المحكمين والمختصين ملحق (3) من ذوي الخبرة والممارسة في الإدارة والاقتصاد وعلم الاجتماع والنفس ، ورأي نخبة من مسؤولي الوزارة المبحوثة ملحق (2) من ذوي الاختصاص في المجال الاجتماعي، وحسب الرأي المتواضع للباحث فإنها تنسجم مع البيئة العراقية أولاً واتجاهات البحث ثانياً.

ثالثاً: النماذج الرابطة للعلاقة بين الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون

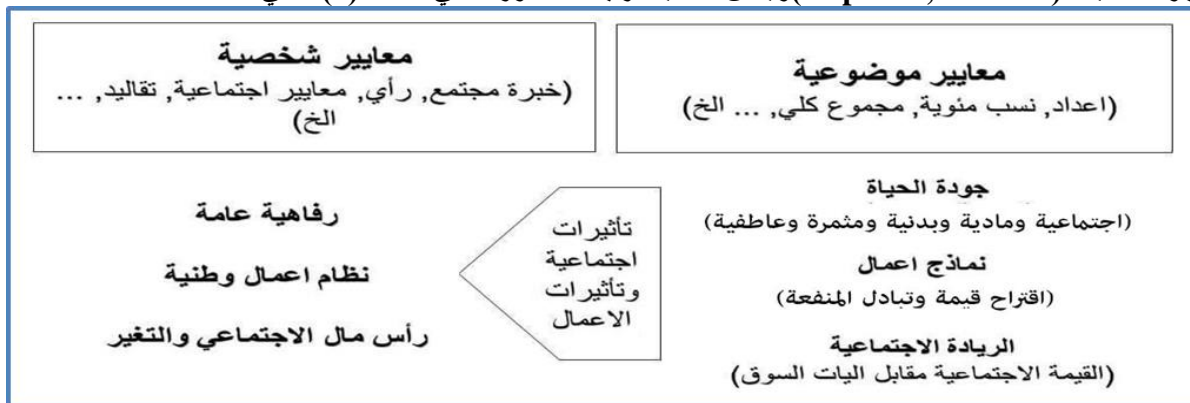
يعتمد المدخل الشمولي للريادة الاجتماعية وجودة الحياة في الشكل (4) على آليات وأدوات نظرية مفاهيمية من أجل دراسة التغييرات للنمو الاقتصادي والاجتماعي في مستوى نظام بيئي فهو يضم ثلاث منظورات متعددة التخصص من خلال برنامج مشترك في سياق تنظيمي معين ، يتمثل الأول بمفاهيم الريادة الاجتماعية ، والثاني بنظام الأعمال، والثالث جودة الحياة ، وان منظور الريادة الاجتماعية يساعد في خلق رأس مال اجتماعي والتغيير الاجتماعي الموزون الذي يمكن أن يعرف على أنه المورد المهم المتجسد في شبكات المستوى الاجتماعي أما منظور نظم الأعمال فيعطي فهماً شاملاً للأعمال التجارية المحلية ويعتبر مورداً رئيسياً لتطوير نظام الأعمال الإقليمي الوطني ويتمثل منظور جودة الحياة بالرفاهية الاجتماعية والسعادة والهناء للأفراد. وفقاً لهذا المدخل الشمولي فان الخلق المشترك يعتبر المحرك للتنمية الناجحة لنماذج ونظم أعمال المنظمات التي تسمح بنمو الرواد الاجتماعيين من خلال نشاطاتهم الناجحة بموازنة رأس المال الاجتماعي والتغيير الاجتماعي للمساعدة في تحسين جودة الحياة وتحقيق الرفاهية والسعادة للمجتمع في بلد أو منطقة محلية أو دولية معينة وهناك موجهات تحكم المدخل الشمولي لتوجه الأعمال في السوق من الناحية الاقتصادية والإبداعات الاهتمامات الاجتماعية بمراعاة استدامة الأعمال وتأثيرات البيئة عليها.

(Koponen,2012:2)، ويمكن توضيح المدخل الشمولي في الشكل(4) ، حيث يلاحظ الباحث مدى الترابط الواضح من خلال التفاعل بين الريادة الاجتماعية وجودة الحياة في الشكل (4) الآتي :



الشكل(4)المدخل الشمولي لجودة الحياة والريادة الاجتماعية ونظم الاعمال على اساس الخلق المشترك
Source: Koponen, Daiva, (2012), Social Entrepreneurship Perspective for Quality of life improvement at National Business system level, Kaunas University of Technology, Lithuania.PP.3

ويمكن تصوير جودة الحياة من خلال مقاييس موضوعية وشخصية، ويمكن أن تقاس جودة الحياة وتقيم بواسطة معايير موضوعية تتمثل بتحقيق المطالب المجتمعية والثقافية للثروة المادية والمكانة الاجتماعية، أما جودة الحياة الشخصية فتتمثل بشعور الارتياح والرفاهية والأمور الجيدة مع الأشياء بشكل عام. وقد بين (Rybakoras,2011:52- 53) أنه لا يوجد اتفاق عالمي بشأن المؤشرات الاجتماعية لقياس جودة الحياة ويمكن تصنيف جميع المعايير الموضوعية والشخصية إلى خمسة اصناف مستقلة وهي جودة الحياة الاجتماعية، وجودة الحياة المادية، وجودة الحياة البدنية (المرتبطة بالصحة)جودة الحياة المثمرة (مرتبطة بعمل ونشاط هادف)، وجودة الحياة العاطفية وإنّ الهدف الرئيسي للريادة الاجتماعية هو حل المشكلات وإعطاء الحلول وتحقيق الرفاهية اضافة الى خلقها لرأس مال اجتماعي واحداث تغيرات اجتماعية من خلال تمكين المجتمع عن طريق اقناع المجتمعات بأحداث قفزات جديدة بتغير النظام برمته الذي يؤدي الى تحسين جودة الحياة. (Koponen,2012:5-6)ويمكن تفصيل ترابط المنظورات في الشكل (5) الآتي:



الشكل (5) الرفاهية وجودة الحياة في منظور الريادة الاجتماعية

Source: Koponen, Daiva, (2012), Social Entrepreneurship Perspective for Quality of life improvement at National Business system level, Kaunas University of Technology, Lithuania.PP.4.

حيث يرى الباحثان أن المنظورات الثلاثة تتفاعل فيما بينها على وفق معايير شخصية ومادية وتأثير ظروف اجتماعية وأعمال محلية ليتكون راس مال اجتماعي يسعى إلى التغيير وتحقق الرفاهية لنظام الأعمال الوطني وللمجتمع ككل .

المحور الثالث / الجانب العملي / وصف واقع المتغيرين وتحليلهما واختبار فرضيات

البحث

أولاً: وصف واقع المتغيرين وتحليلهما لدى عينة البحث / تم عرض وصف نتائج المتغيرين وتحليلها وتوضيحها وهي (المتغير المستقل الريادة الاجتماعية، والمتغير التابع جودة حياة الزبون) لدى عينة البحث من المديرين للبرامج العشرة في الوزارة المبحوثة عن آرائهم من خلال الإجابات، باستعمال الاحصاء الوصفي المتمثل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف و تم ترتيب الأهمية للأبعاد. وتم اعتماد تحدد (المدو، 2018: 150) لمستوى الوسط الحسابي من خلال تقسيم المدى (وهو الفرق بين أعلى اجابة وادنى اجابة 5-1=4) على عدد الفئات (وهي 5 فئات) وبذلك تكون المعادلة $(0.80=5/4)$ واضافته الى الحد الأدنى للمقياس (وهو 1) أي النتيجة (1.80) وعلية يمكن توضيح الفئات من ادنى فنه الى اعلى فنه بالاتي (1 - 1.80 ضعيف جداً ، 1.81-2.60 ضعيف ، 2.61-3.40 معتدل، 3.41-4.20 عالي، 4.21-5 عالي جداً)، ويمكن عرض الوصف والتحليل والتوضيح للنتائج وترتيب الأهمية، وكما يأتي:

1- **وصف واقع متغير الريادة الاجتماعية وتحليله لإجابات عينة المديرين** / يتضح من بيانات الجدول (10) أن الوسط الحسابي العام لمتغير الريادة الاجتماعية البالغ (3.570) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.025) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تباين مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.287). وتعني هذه النتيجة على تعابير سلوكية فاضلة للمسؤولين في الوزارة ولكن بنسب مختلفة من برنامج اجتماعي مبحوث إلى آخر، وصولاً لتحقيق الرسالة الاجتماعية والتماسك الاجتماعي والأثر الاجتماعي لأعمال الوزارة والمستفيدين من المجتمع العراقي، والقدرة على إدراك الفرص الاجتماعية لإيجاد القيمة الاجتماعية، وصنع قرارات مبدعة ومبتكرة اجتماعياً وفاعلة ومستدامة ومتمثلة للمخاطر ، وتمت ملاحظة ذلك من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات لعينة البحث من المديرين على البرامج الاجتماعية المبحوثة، وحسب الموارد المتاحة للمسؤولين. وسيتم وصف نتائج مستوى الأبعاد الفرعية وتحليلها وتوضيحها ، وكما يأتي:

أ- **نتائج بُعد الإبداع الاجتماعي** / يظهر الوسط الحسابي العام لبعد الإبداع الاجتماعي والبالغ (3.601) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.016) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.282). وتعني توفر أفكار مبدعة اجتماعياً لدى المديرين لكن بنسب متفاوتة من شخص إلى آخر لإيجاد الحلول الجديد والمؤثرة والفاعلة والمستدامة للمشكلات الاجتماعية التي تواجهها أعمال الوزارة. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.1) (تقدم الإدارة خدمات اجتماعية جديدة وبصورة مستمرة) فبلغت (3.825) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.5) (تسعى الإدارة للعمل بفاعلية لإعداد برامج اجتماعية جديدة) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (3.270) ولكنه بمستوى معتدل. إذ تعني النتيجة بتوفر لدى البرامج المبحوثة خدمات اجتماعية متجددة تقدمها إلى المستفيدين لكن بنسب مختلفة من برنامج الى اخر، وتشجع الإدارة عاملها على طرح طرائق جديدة لتوليد الخدمات. مع ملاحظة ذلك في الزيارات الميدانية.

ب- **نتائج بُعد تحمل المخاطر** / تمثل الوسط الحسابي العام لبعد تحمل المخاطر البالغ (3.765) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.030) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.273). وتعني هذه النتيجة توفر القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتملة لدى المديرين بنسب متفاوتة ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب عليها. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.10) (تسعى الإدارة إلى تطبيق قوانين الحماية الاجتماعية لتساعد العاملين على الابتعاد عن المخاطر) فبلغت (4.105) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.8) (تتحمل الإدارة المخاطر نتيجة الحوادث والكوارث الطبيعية) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (3.510)



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

و بمستوى عالي ايضاً. حيث تشير النتيجة بأن لدى إدارة الوزارة معرفة بالقوانين التي تحمي العاملين من المخاطر وحوادث العمل ولديهم القدرة على التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها، وإذا حدثت المخاطر فإن الإدارة تتوفر لديها السبل لتحملها وحلها والتماسك والتعافي في ظل الظروف التي تواجهها الوزارة. فقد لمسنا ذلك من خلال الزيارات الميدانية.

ج- نتائج بُعد الرسالة الاجتماعية / يظهر الوسط الحسابي العام لبُعد الرسالة الاجتماعية البالغ (3.858) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.981) ما يعني انسجاماً مقبولاً وتشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تباين مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.254). وتعني هذه النتيجة إن المديرين تتوفر لديهم النقطة الأولية التي تحدد ما تسعى الوزارة لتحقيقه من أثر اجتماعي للمجتمع فهي تضيء أهدافها التي يسعى الرواد الاجتماعيون إلى تحقيقها. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.11) (تصب جهود الإدارة إلى تقديم الرسالة الاجتماعية بأفضل صورة) فبلغت (3.930) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.15) (تقوم الإدارة بقياس الأثر الاجتماعي الناجم عن تحقيق الرسالة الاجتماعية) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (3.740) وبمستوى عالي أيضاً. حيث تعني النتيجة أنّ إدارة الوزارة لديها رسالة اجتماعية وهي* (تقديم أفضل الخدمات الاجتماعية والانسانية لفئات تحت رعاية الوزارة للوصول إلى حق العيش الكريم، من خلال البرامج والخطط والسياسات وتعزيز الشراكة والتعاون، ومن خلال المنظمات ذات العلاقة وفق معايير دولية)، ولاحظ الباحثان جهود الإدارة في التطبيق الفعّال للرسالة الاجتماعية في ميدان أعمالهم الاجتماعية، وتتناغم نشاطات وأعمال الإدارة مع الرسالة الاجتماعية الموضوعية، ويتم تُنفّح الإدارة للرسالة الاجتماعية وإجراء تعديلات عليها باستمرار على ضوء مستجدات الوضع البني العام للمجتمع، وتعمل الإدارة بقياس الأثر الاجتماعي الناجم عن تحقيق الرسالة الاجتماعية.

د- نتائج بُعد القيمة الاجتماعية/ تبين الوسط الحسابي العام لبُعد القيمة الاجتماعية البالغ (3.869) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.982) ما يعني انسجاماً مقبولاً وتشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.254). وتعني النتيجة إنّ المديرين لديهم المقدرة على إزالة العوائق التي تعرقل اندماج الوزارة مع أفراد المجتمع ومساعدة المحتاجين وتخفيف الآثار الجانبية غير المرغوب بها. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.16) (تعتقد الإدارة بان نشاطات الوزارة قوة مهمة لتحقيق قيمة اجتماعية في البلد) فبلغت (3.980) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.20) (تستثمر الإدارة الموارد المتاحة بطرائق جديدة لحل المشكلات الاجتماعية) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (3.795) وبمستوى عالي أيضاً. وتعني النتيجة تحسّن حياة أفراد المجتمع من خلال النشاطات التي تقدمها إدارة الوزارة إلى المستفيدين باستثمار الموارد المتاحة، وإشاعة روح التعاون، والعمل الجماعي والتطوعي، والمساهمة في الحد من الآثار الجانبية غير المرغوب بها للمجتمع، لتحقيق قيمة اجتماعية للوزارة وللمجتمع ككل. وهذا ما شاهدناه في الزيارات الميدانية.

هـ- نتائج بُعد الفرص الاجتماعية/ تمثّل الوسط الحسابي العام لبُعد الفرص الاجتماعية البالغ (2.760) وهو بمستوى ضعيف، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.114) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.403). وتعني هذه النتيجة إنّ المديرين يتوفر لديهم ضعف في أدراك المنافع البيئية ولكنها تختلف من برنامج اجتماعي الى آخر ويحاولون قدر الامكان السعي لاستثمار ما متوفر بالصورة الأمثل بهدف إيجاد أثر اجتماعي إيجابي للوزارة. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.22) (تستلهم الإدارة أفكار واساليب جديدة على ضوء مبدأ التعاون لابتكار الفرص الاجتماعية المناسبة لعمل الوزارة) فبلغت (3.015) وهو مستوى معتدل، أما الفقرة (Q.24) (تشجع الإدارة الموظفين على اكتشاف وجدولة الفرص الاجتماعية التي تحقق الفائدة الأفضل لأصحاب المصالح) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (2.560) وهو بمستوى ضعيف. حيث تعني النتيجة بان إدارة الوزارة تهتم بالأفكار والاساليب الجديدة بنسب متفاوتة من برنامج الى آخر وقد تكون بعض البرامج تهتم بدرجة ضعيفة، وتحاول استثمار الفرص الاجتماعية المتوفرة وبحاجة إلى توسع استثماراتها للفرص، وتسعى إلى تعديل الأنظمة المعقدة وتغييرها إلى أنظمة بديلة أكثر تناغمًا مع واقع المجتمع العراقي وحسب متطلبات البرنامج الاجتماعي، لكن أساليب التشجيع للموظفين لاكتشاف وجدولة الفرص الاجتماعية

* من الخطة السنوية الرسمية للوزارة لسنة 2017



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

التي تحقق الفائدة الأفضل للمجتمع قليلة، وقد أدركنا هذه الامور من خلال المعيشة الميدانية للبرامج المبحوثة.

كما يبين الجدول (10) أهمية الفقرات المكونة من الأبعاد الفرعية لمتغير الريادة الاجتماعية كما يتصورها أفراد العينة من المديرين وفق قيم معامل الاختلاف، ويمكن عرض مستوى ترتيب أهمية الأبعاد الفرعية، إذ لاحظنا الأبعاد الأكثر أهمية وحسب التسلسل وهي: القيمة الاجتماعية، وبعدها الرسالة الاجتماعية، ثم يليها تحمل المخاطر، و ثم الإبداع الاجتماعي، وأخيراً الفرص الاجتماعية ، ويوضح الباحث تفصيلاً أكثر وكما يأتي :

الجدول (10) وصف واقع متغير الريادة الاجتماعية وتحليله وترتيب أهمية الأبعاد الفرعية

الأبعاد الفرعية	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب الأهمية
إبداع اجتماعي	Q.1	3.825	1.024	0.267	البُعد الرابع
	Q.2	3.750	1.092	0.291	
	Q.3	3.520	0.940	0.267	
	Q.4	3.640	0.940	0.258	
	Q.5	3.270	1.083	0.331	
	المعدل العام	3.601	1.016	0.282	
تحمل المخاطر	Q.6	3.695	1.047	0.283	البُعد الثالث
	Q.7	3.705	1.115	0.301	
	Q.8	3.510	0.924	0.263	
	Q.9	3.810	0.999	0.262	
	Q.10	4.105	1.067	0.260	
	المعدل العام	3.765	1.030	0.273	
الرسالة الاجتماعية	Q.11	3.930	0.995	0.253	البُعد الثاني
	Q.12	3.860	0.945	0.245	
	Q.13	3.860	0.966	0.250	
	Q.14	3.900	1.002	0.257	
	Q.15	3.740	0.998	0.267	
	المعدل العام	3.858	0.981	0.254	
القيمة الاجتماعية	Q.16	3.980	0.976	0.245	البُعد الاول
	Q.17	3.880	0.954	0.245	
	Q.18	3.865	0.970	0.251	
	Q.19	3.825	0.984	0.257	
	Q.20	3.795	1.028	0.271	
	المعدل العام	3.869	0.982	30.25	
الفرص الاجتماعية	Q.21	2.680	1.259	0.469	البُعد الخامس
	Q.22	3.015	0.937	0.310	
	Q.23	2.975	0.989	0.332	
	Q.24	2.560	1.188	0.464	
	Q.25	2.570	1.196	0.465	
	المعدل العام	2.760	1.114	0.403	
المعدل العام للريادة الاجتماعية	3.570	1.025	0.287		

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS. V.24)

2- وصف واقع متغير جودة حياة الزبون وتحليله لإجابات عينة المديرين / يتضح من بيانات الجدول (11) أن الوسط الحسابي العام لمتغير جودة حياة الزبون البالغ (2.853) وهو مستوى معتدل، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.106) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.387). وتعني هذه النتيجة حسب تقييم المديرين بتوفر الدرجة المعتدلة لتلبية الاحتياجات الموضوعية أي المتطلبات المادية الظاهرة لزيان الوزارة ، وتمت ملاحظة ذلك من خلال الزيارات الميدانية للباحث والمقابلات لعينة البحث من المديرين على البرامج الاجتماعية المبحوثة ، للوصول إلى التحليل والتفسير الواضح في البحث الحالي. وسيتم وصف نتائج الأبعاد الفرعية وتحليلها وتوضيحها وكما يأتي:

أ- نتائج بُعد الاستقلالية/ تمثل الوسط الحسابي العام لبُعد الاستقلالية البالغ (3.482) وهو مستوى عالي، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.267) ما يعني تشتتاً عالياً في إجابات العينة، أي هنالك تباين واضح لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.363). وتعني هذه النتيجة حسب رأي المديرين توافر الخصائص للمستفيد وهي أن (يقرر مصيره بنفسه، ويكون مستقلاً بذاته، وقادراً على مقاومة الضغوط الاجتماعية، ويتصرف بطرائق مناسبة ، ومنظماً في سلوكه). وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.28) (يقاوم المستفيدون الضغوط الاجتماعية بمساعدة نشاطات الوزارة) فبلغت (3.710) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.29) (يشعر المستفيدون بالرضا والسعادة عند تمتعهم بخدمات الوزارة) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (3.205) ولكنه بمستوى معتدل. حيث تعني النتيجة حسب رأي المديرين أن المستفيدين لديهم الحرية في اختيارهم لنوع الخدمة المقدمة لهم من الوزارة، وأغلبهم يستطيعون الوصول للاستقلالية في حياتهم بمعونة من عملي الوزارة، ونسبة مقاومة الضغوط الاجتماعية متفاوتة من مستفيد إلى آخر، ويشعرون بالرضا والسعادة عند تمتعهم بخدمات الوزارة وبحسب الخدمات المقدمة من البرنامج الاجتماعي التي تمت الاستفادة منها. وقد التمسنا هذه الأمور في القاءات الميدانية .

ب- نتائج بُعد التمكين البيئي والاقتصادي / يبرز الوسط الحسابي العام لبُعد التمكين البيئي والاقتصادي البالغ (2.523) وهو مستوى ضعيف، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.991) ما يعني انسجام مقبولاً وتشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.392). وتعني هذه النتيجة - حسب رأي المديرين- أن المستفيد تتوفر لديه الصفات الآتية (الكفاية الذاتية للفرد، وقدرته على التصرف بما يتناسب ومعايير مجتمعه، وقدرة الفرد على التحكم وإدارة نشاطاته وبينته، وقدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية، وقدرته على الاستفادة من الفرص الاقتصادية المتاحة لديه) بدرجات ضعيفة. وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.33) (يدير المستفيدون ويتحكمون بمتطلبات حياتهم البيئية بمعونة من مشاريع الوزارة) فبلغت (2.660) وهو معتدل، أما (Q.35) (تقدم الإدارة المعونات الكافية التي تلبي احتياجات المستفيدين وعوائلهم) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (2.355) وهو بمستوى ضعيف. حيث تعني النتيجة حسب رأي المديرين تولد شعور الكفاية الذاتية لحياة المستفيدين لتمتعهم بالإعانة من الوزارة لكن بنسبة قليلة وبحسب برنامج الخدمة المقدم للمستفيد، ويُغير المستفيدون تصرفهم بما يناسب التقاليد والأعراف الاجتماعية لأنهم تعلموها من قبل العاملين في الوزارة ولكن بنسبة متباينة من مستفيد إلى آخر حسب الوعي والإدراك والمعرفة لدى المستفيدين والحالة الصحية لديهم، ويدير المستفيدون ويتحكمون بمتطلبات حياتهم البيئية بمعونة من برامج الوزارة لكن المعونة قليلة وبحاجة إلى توسيعها لتلبي جميع احتياجات المستفيدين وعوائلهم، وتقدم الإدارة خدمات استشارية إلى المستفيدين فيما يتعلق باتخاذ القرار الملائم لمعيشتهم ولكن بحاجة إلى توسيعها، كذلك حللنا هذه القضايا في الزيارات الميدانية لدوائر الوزارة.

ج- نتائج بُعد تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني / يظهر الوسط الحسابي العام لبُعد تقبل الذات والتحسين البيئي البالغ (2.554) وهو مستوى ضعيف، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.060) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة ، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.415). وتعني هذه النتيجة حسب رأي المديرين تمتع بعض من المستفيدين بالصفات الآتية (شعور الفرد بالنمو والارتقاء المستمر، وقبوله السمات المكونة لذاته (السلبية والإيجابية)، وتقبله لحياته الماضية، واهتمامه بالتأمين الصحي، و شعوره بتحسين صحته وذاته). وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.37)

(تساعد الإدارة على تقبل المستفيدين سماتهم الشخصية بمساعدة العاملين في الوزارة) فبلغت (2.705) وهو مستوى معتدل، أما الفقرة (Q.36) (تقدم الإدارة الإعانة إلى المستفيدين بالشكل الذي يشعرون بتطوير وضعهم الاجتماعي وتحسينه) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (2.380) وبمستوى ضعيف. وتبين النتيجة أن إدارة الوزارة تقدم الإعانة للمستفيدين بالشكل الذي يولد شعور قليل بالتطوير والتحسين في وضعهم الاجتماعي، وكذلك تساعد الإدارة على تقبل بعض المستفيدين لسماتهم الشخصية وتقبل ماضيهم بمساعدة العاملين في الوزارة ولكنهم بحاجة إلى اهتمام أكثر، وتحرص الإدارة على توفير التأمين الصحي والاهتمام بالحالة الصحية لبعض شرائح المستفيدين. وهذا ما لاحظناه أثناء المحادثة مع المديرين.

د-نتائج بُعد العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين / يتبين الوسط الحسابي العام لبعد العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين البالغ (3.381) وهو مستوى معتدل، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.092) ما يعني تشتتاً مقبولاً في إجابات العينة، أي هنالك تبايناً مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.323). وتعني هذه النتيجة حسب رأي المديرين قدرة معظم المستفيدين على تحقيق (الرضا عن علاقاته الاجتماعية، وثقته بالآخرين من حوله وقناعاته باحترام الآخرين، واهتمامه بالتبادل الفكري والاجتماعي، وإظهاره للسلوك التواصلي مع الآخرين، والقدرة على التأثير بالآخرين). وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.42) (تحرص الإدارة على تعزيز ثقة المستفيدين من خلال الحفاظ على سرية معلوماتهم) فبلغت (3.590) وهو مستوى عالي، أما الفقرة (Q.44) (يشعر المستفيدون بتطور سلوكهم الاجتماعي من خلال مراجعتهم للوزارة) حصلت على أقل وسط حسابي فقد بلغ (3.140) ولكنه بمستوى معتدل. وتعني هذه النتيجة مساهمة إدارة الوزارة على تطبيع علاقات المستفيدين مع بيئة المجتمع الخارجي، لكن ذلك لا يطبق في جميع برامج الوزارة، وتحرص الوزارة على تعزيز ثقة المستفيدين من خلال الحفاظ على سرية معلوماتهم، وتعمل الإدارة على نشر ثقافة الوعي الاجتماعي وتطوير السلوك الاجتماعي للمستفيدين لكن ليس لجميعهم. وقد شاهدنا ذلك في الزيارات الميدانية للدوائر.

ه-نتائج بُعد تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه / تمثل الوسط الحسابي العام لبعد تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه البالغ (2.623) وهو بمستوى معتدل أما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.167) ما يعني تشتتاً في إجابات العينة، أي هنالك تباين مقبولاً لآراء المستجيبين بدلالة معامل الاختلاف الذي بلغ (0.445). وتعني هذه النتيجة توفر الطموح بالوصول للأهداف لدى أغلب المستفيدين من خلال اتباع المستفيد الخطوات الآتية (أن يضع أهدافاً تجعل حياته أفضل، وأن يسعى لتحقيق غاياته في الحياة، وأن تكون له القدرة على توجيه مستقبله، وأن يكون قادراً على إدراك الفرص لأهداف حياته، وأن يدرك أن صحته النفسية تكمن في إحساسه بمعنى الحياة). وجاءت إجابات عينة البحث على أعلى وسط حسابي لفقرة (Q.47) (يسعى المستفيدون لتحقيق غاياتهم في الحياة بمساعدة العاملين في الوزارة) فبلغت (2.705) وهو مستوى معتدل، أما الفقرة (Q.49) (تشجع الإدارة المستفيدين على انتهاز الفرص التي تمنحها لهم الوزارة) حصلت على أقل وسط حسابي الذي بلغ (2.480) وبمستوى ضعيف. حيث تعني هذه النتيجة امتلاك أغلب المستفيدين المقدرة على وضع أهداف أفضل لحياتهم وتحقيق غاياتهم من خلال التعاون مع إدارة الوزارة وتوجههم بالتفكير الإيجابي لاتخاذ القرارات المستقبلية، وتشجعهم على انتهاز الفرص التي تمنحها الوزارة لهم لكنهم بحاجة إلى زيادة التوعية. واستنتج الباحثان ذلك من خلال المعايشة الميدانية ومتابعة النشاطات الخدمية.

كما يبين الجدول (11) أهمية الفقرات المكونة من الأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون كما يتصورها أفراد العينة من المديرين وفق قيم معامل الاختلاف، ويمكن عرض مستوى ترتيب أهمية الأبعاد الفرعية، وحسب التسلسل كما يأتي: العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين، ثم الاستقلالية، وبعدها التمكّن البيئي والاقتصادي، ثم يليها تقبل الذات والتحسين البدني، وأخيراً تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه، ويوضح الباحث تفصيلاً أكثر، وكما يأتي:



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

الجدول (11) وصف واقع متغير جودة حياة الزبون وتحليله وترتيب أهمية الأبعاد الفرعية

ترتيب الأهمية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأسئلة	الأبعاد الفرعية
البعد الثاني	0.329	1.171	3.560	Q.26	الاستقلالية
	0.329	1.168	3.545	Q.27	
	0.354	1.317	3.710	Q.28	
	0.418	1.342	3.205	Q.29	
	0.394	1.336	3.390	Q.30	
	0.363	1.267	3.482	المعدل العام	
البعد الثالث	0.370	0.934	2.525	Q.31	التمكن البيني والاقتصادي
	0.449	1.111	2.470	Q.32	
	0.352	0.937	2.660	Q.33	
	0.392	1.021	2.605	Q.34	
	0.403	0.950	2.355	Q.35	
	0.392	0.991	2.523	المعدل العام	
البعد الرابع	0.504	1.201	2.380	Q.36	تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني
	0.381	1.031	2.705	Q.37	
	0.376	0.993	2.635	Q.38	
	0.414	1.021	2.465	Q.39	
	0.407	1.052	2.585	Q.40	
	0.415	1.060	2.554	المعدل العام	
البعد الاول	0.281	0.963	3.425	Q.41	العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين
	0.260	0.936	3.590	Q.42	
	0.261	0.932	3.570	Q.43	
	0.416	1.307	3.140	Q.44	
	0.415	1.321	3.180	Q.45	
	0.323	1.092	3.381	المعدل العام	
البعد الخامس	0.374	0.998	2.665	Q.46	تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه
	0.379	1.026	2.705	Q.47	
	0.403	1.069	2.650	Q.48	
	0.581	1.442	2.480	Q.49	
	0.497	1.302	2.615	Q.50	
	0.445	1.167	2.623	المعدل العام	
	0.387	1.106	2.853		المعدل العام لجودة حياة الزبون

المصدر: إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS. V.24).

ثانياً: اختبار فرضيات البحث/ سيتم عرض اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين المتغيرين (المتغير

المستقل الريادة الاجتماعية، والمتغير التابع جودة حياة الزبون)، وكما يأتي:

1- **اختبار فرضيات الارتباط /** ان علاقات الارتباط تتضمن اختبار فرضية الرئيسة الاولى بين الريادة الاجتماعية وجودة حياة الزبون والفرضيات الفرعية لها، باستعمال معامل الارتباط (Pearson) ضمن البرنامج الإحصائي (PSS.V.24) لاستخراج قيم جداول مصفوفات علاقات الارتباط حيث تتراوح قيم العلاقات (B) بين (-1،+1)، وعند مستوى معنوية (Sig) قدره (0.01) و(0.05)، ويمكن تحديد مستوى قوة العلاقات استناداً (Saunders & et al., 2016:545)، و موضحة كالتالي: (من +1 الى اكثر طردية موجبة تامة، ومن +0.99 الى +0.60 طردية موجبة قوية، ومن +0.59 الى +0.35 طردية موجبة متوسطة، ومن +0.34 الى +0.1 طردية موجبة ضعيفة، و 0 لا يوجد ارتباط، ومن -0.1 الى -0.34 عكسية سلبية ضعيفة، ومن -0.35 الى -0.59 عكسية سلبية متوسطة، ومن -0.60 الى -0.99 عكسية سلبية قوية، ومن -1 الى اكثر بالسالب عكسية سلبية تامة).

و يتضح من مصفوفة جدول (12) أن هناك علاقات ارتباط (B) عددها (36) علاقة ، إذ أن علاقة الارتباط (B) بين الإجمالي العام لمتغير الريادة الاجتماعية والإجمالي العام لمتغير جودة حياة الزبون والبالغة (0.553) وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة ، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01) ، وكذلك علاقات الارتباط بين الإجمالي العام لمتغير الريادة الاجتماعية والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون إذ حققت علاقة ارتباط (B) طردية موجبة قوية مع بُعد (التمكن البيئي والاقتصادي) والبالغة (0.6430) ، أما العلاقات مع بقية الأبعاد فقد حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة والممتدة بين (0.468 - 0.594)، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الرئيسية الاولى (1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الريادة الاجتماعية بأبعادها و جودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما. ويمكن توضيح علاقات الارتباط الفرعية، كما يأتي:

أ- **اختبار علاقة الارتباط بين الإبداع الاجتماعي وجودة حياة الزبون /** تظهر علاقة ارتباط (B) بين بُعد الإبداع الاجتماعي والإجمالي العام لمتغير جودة حياة الزبون والبالغة (0.4880). وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01)، وتظهر كذلك علاقات بين بُعد الإبداع الاجتماعي والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون الحرجة ، إذ حققت علاقة ارتباط (B) طردية موجبة قوية عند بُعد (تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني) والبالغة (0.625)، أما بقية العلاقات مع الأبعاد (الاستقلالية، التمكن البيئي والاقتصادي، العلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين) إذ حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة والبالغة (0.435, 0.401, 0.397) على التوالي ، وأخيراً العلاقة مع بُعد (تحديد وتحقيق الهدف من الحياة) حيث حققت علاقة ارتباط (B) طردية موجبة ضعيفة والبالغة (0.334) ، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الفرعية (1-1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الإبداع الاجتماعي وجودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما.

ب- **اختبار علاقة الارتباط بين تحمل المخاطر وجودة حياة الزبون /** تتبين علاقة ارتباط (B) بين بُعد تحمل المخاطر والإجمالي العام لمتغير جودة حياة الزبون والبالغة (0.4670). وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01)، وكذلك العلاقات بين بُعد تحمل المخاطر والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون الحرجة ، إذ حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة ممتدة بين (0.382-0.448) ، ماعدا العلاقة مع بُعد (تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه) إذ حققت علاقة ارتباط (B) طردية موجبة ضعيفة والبالغة (0.255) ، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الفرعية (2-1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحمل المخاطر وجودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما.

* رمز لنتيجة علاقات الارتباط في مخرجات برنامج SPSS.V.24



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

ج-اختبار علاقة الارتباط بين الرسالة الاجتماعية وجودة حياة الزبون / يتضح أن هناك علاقة ارتباط (B) بين بُعد الرسالة الاجتماعية والإجمالي العام لمتغير جودة حياة الزبون البالغة (0.549) وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01)، وكذلك علاقات الارتباط بين بُعد الرسالة الاجتماعية والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون الحرجة، إذ حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة والممتدة بين (0.425-0.546)، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الفرعية (3-1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرسالة الاجتماعية وجودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما.

د-اختبار علاقة الارتباط بين القيمة الاجتماعية وجودة حياة الزبون / تبين أن هناك علاقة ارتباط (B) بين بُعد القيمة الاجتماعية والإجمالي العام لمتغير جودة حياة الزبون والبالغة (0.481) وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01)، وتظهر كذلك علاقات ارتباط بين بُعد القيمة الاجتماعية والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون الحرجة، إذ حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة والممتدة بين (0.352-0.596)، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الفرعية (4-1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيمة الاجتماعية وجودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما.

هـ- اختبار علاقة الارتباط بين الفرص الاجتماعية وجودة حياة الزبون / يتضح أن هناك علاقة ارتباط (B) بين بُعد الفرص الاجتماعية والإجمالي العام لمتغير عوامل جودة حياة الزبون والبالغة (0.512) وهي علاقة ارتباط طردية موجبة متوسطة، وبمستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01)، وتظهر كذلك علاقات بين بُعد الفرص الاجتماعية والأبعاد الفرعية لمتغير جودة حياة الزبون الحرجة، إذ حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة قوية مع بُعدي (تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني، وتحديد وتحقيق الهدف من الحياة) بلغت (0.612-0.665) على التوالي، أما العلاقة مع بُعدي (التمكن البيئي والاقتصادي، والعلاقات الإيجابية والعاطفية مع الآخرين) فإنها حققت علاقات ارتباط (B) طردية موجبة متوسطة بلغت (0.589-0.506) على التوالي، و العلاقة مع بُعد (الاستقلالية) حققت علاقة ارتباط (B) طردية موجبة ضعيفة بلغت (0.327)، وجميعها ذات مستوى دلالة معنوية (Sig) تحت مستوى المعنوية (0.01). ما يدعم قبول الفرضية الفرعية (5-1) التي تنص على (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الفرص الاجتماعية وجودة حياة الزبون) ما يبين توافقاً لإجابات المستجيبين ويثبت الحالة الطردية الموجبة لكليهما.



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

الجدول (12) علاقات الارتباط بين الريادة الاجتماعية و جودة حياة الزبون

العلاقات المعنوية		إجمالي جودة حياة الزبون	تحديد الهدف من الحياة وتحقيقه	العلاقات الايجابية والعاطفية مع الاخرين	تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني	التمكن البيني والاقتصادي	الاستقلالية	جودة حياة الزبون	
الاهمية النسبية	العدد							الريادة الاجتماعية	
%100	6	.488**	.335**	.397**	.625**	.401**	.435**	B	الإبداع الاجتماعي
		.000	.000	.000	.000	.001	.000	sig	
%100	6	.467**	.255**	.382**	.438**	.395**	.448**	B	تحمل المخاطر
		.003	.000	.000	.001	.003	.000	sig	
%100	6	.549**	.426**	.486**	.529**	.425**	.546**	B	الرسالة الاجتماعية
		.000	.001	.000	.002	.001	.000	sig	
%100	6	.481**	.596**	.352**	.529**	.428**	.409**	B	القيمة الاجتماعية
		.000	.001	.000	.003	.001	.000	sig	
%100	6	.512**	.665**	.506**	.612**	.589**	.327**	B	الفرص الاجتماعية
		.000	.000	.001	.000	.000	.001	sig	
%100	6	.553**	.592**	.444**	.594**	.643**	.468**	B	إجمالي الريادة الاجتماعية
		.000	.000	.000	.002	.004	.000	Sig	
%100	36	6	6	6	6	6	6	العدد	العلاقات المعنوية
		%100	%100	%100	%100	%100	%100	الاهمية النسبية	

المصدر : من اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS.V.24

رمز (**): يمثل تحت مستوى المعنوية (0.01) ورمز (*) يمثل تحت مستوى المعنوية (0.05) وعلى ضوء نتيجة التحليل الاحصائي يرى الباحثان بأنه يتم تطبيق نشاطات الريادة الاجتماعية في البرامج العشرة المختارة للوزارة المبحوثة بنسب متفاوتة وترتبط بمدى تحسين جودة حياة الزبون، ولاحظنا بأن أكبر علاقة ارتباط كانت من نصيب بُعد الرسالة الاجتماعية لذا ينبغي تعزيز الرسالة الاجتماعية للوزارة، والاستمرار بتحمل المخاطر التي تواجهها الوزارة، مع تعزيز الإبداع الاجتماعي، وتحقيق القيمة الاجتماعية، واستغلال الفرص الاجتماعية المناسبة، وذلك لزيادة العلاقة الطردية الموجبة لنشاطات الريادة الاجتماعية مع تحسين جودة حياة الزبون اي المستفيد من الخدمات التي يقدمها المدبرون في الوزارة، وبالتالي فإن النتيجة تؤيد الطروحات الفكرية لدراسة (Koponen: 2012) التي عنوانها ((منظور الريادة الاجتماعية لتحسين جودة الحياة في مستوى نظام اعمال وطني)).

2- اختبار فرضيات التأثير/ ان علاقات التأثير تتضمن اختبار فرضية الرئيسة الثانية للريادة الاجتماعية في جودة حياة الزبون والفرضيات الفرعية لها فيمكن استعمال مدخل النمذجة بالمعادلات البنائية (SEM) للتحليل العملي التوكيدي (CFA) لاختبار فرضيات التأثير بين متغيرين البحث والأبعاد الفرعية لها باستعمال برنامج (AMOS.v.24) نتيجة لتوافر الاشتراطات في البحث الحالي، تستند (SEM) على خطوتين اساسيتين (صدق النموذج القياس وموانمة نموذج البناء)، يتم تقدير صدق النموذج القياس من خلال التحليل العملي التوكيدي وتحديد كفاءة مواءمة النموذج من خلال مجموعة من مؤشرات المطابقة وأهمها:

(صحراوي وبو صلب، 2016: 70-72)، (الهنداوي، 2007، 17-22)

أ- مربع كاي (Chi-square) إذا كان أصغر ما يمكن (قيمة غير دالة) فإن قيم بعض مؤشرات المطابقة الأخرى سوف تقع في المستوى المثالي، ويقاس لعدد عينة البحث من (200) عينة فأكثر، والأفضل أن تكون قيمة $(\chi^2 \geq 3)$.



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

ب- مؤشر حسن المطابقة (GFI) (Goodness of Fit Index) يعطي نسبة المعلومات المفسرة لمصفوفة تباين آراء عينة البحث ، وتتراوح قيمتها بين (0-1) وكلما كانت (1= GFI) كانت جودة المطابقة جيدة .
ج- مؤشر المطابقة المقارن (CFI) (Comparative Fit Index) يقارن بين النموذج المدروس مع النموذج المناظر له في حاله الاستقلالية بين المتغيرات الظاهرة ، ويكون النموذج مقبولاً إذ كانت قيمة (CFI) ≥ 0.95 .

د- الجذر التربيعي لمتوسط خطأ التقريبي (Root Mean Square Error of Approximation) (RMSEA) إذا كانت قيمته (RMSEA ≤ 0.050) فإن انموذج يتطابق تماماً مع بيانات العينة والمطابقة الأفضل هي (0) وإذا زادت القيمة عن ذلك فقد يتم رفض انموذج .
هـ- قيمة p-value (p) تمثل عبر برنامج (Amos) بأن البيانات تختبر استناداً لدرجة معنوية (0.05) و (0.01) وإذا كانت دالة معنوية تكون نتيجة البرنامج (***) .
و- القيمة الحرجة C.R. ويشترط أن تكون أعلى من (1.96) \pm .
ز- المؤشر β قيمة تظهر على سهم التأثير (→) .

يتم عرض اختبار الفرضية الرئيسية الثانية الخاصة بتأثير المتغير المستقل الريادة الاجتماعية في المتغير التابع جودة حياة الزبون وتأثير الأبعاد الخمسة للمتغير المستقل في المتغير التابع . وقد تم حساب دالة التأثير وفق نتائج الجدولين (13) و(14) الآتين:

الجدول (13) نتائج الفرضية الرئيسية الثانية (2) وما يتفرع عنها من فرضيات

ت	المؤشر	نتائج الفرضيات الفرعية من (2)	نتائج الفرضية الرئيسية (2)
1	Chi-square	56.230	68.428
2	GFI	0.913	0.811
3	CFI	1	1.333
4	RMSEA	0.011	0.003

المصدر : إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج AMOS.v.24

الجدول (14) تأثير الريادة الاجتماعية في جودة حياة الزبون

ت	مسار المتغيرات والابعاد	β	C.R.	P	معامل التفسير R^2	النتيجة
1	الريادة الاجتماعية ←	0.468	6.284	***	0.351	دالة
2	الإبداع الاجتماعي ←	0.553	6.835	***	0.467	دالة
3	تحمل المخاطر ←	0.598	7.935	***	0.499	دالة
4	الرسالة الاجتماعية ←	0.447	8.328	***	0.378	دالة
5	القيمة الاجتماعية ←	0.428	5.328	***	0.307	دالة
6	الفرص الاجتماعية ←	0.439	5.592	***	0.400	دالة

المصدر : إعداد الباحثان بالاستناد إلى مخرجات برنامج (AMOS.v.24) و (SPSS V.24)

يظهر الجدول (13) مطابقة المؤشرات على وفق (4) مؤشرات من أصل (4) مؤشرات ، بالنسبة لنتائج الفرضية الرئيسية (2)، أما نتائج الفرضيات الفرعية من الفرضية (5) يتضح مطابقة المؤشرات وفق (4) مؤشرات من أصل (4) مؤشرات، وبذلك قد تحققت مؤشرات حسن المطابقة ضمن المعايير المطلوبة فيما يتعلق بإجمالي المتغير والأبعاد للريادة الاجتماعية على متغير جودة حياة الزبون. كما يوضح الجدول (14) المطابقة عبر قيمة (p) فهي دالة معنوياً عند درجة ثقة $(p \geq 0.05)$ ، أي لا توجد فروق بين النموذج النظري المقترح وبيانات عينة البحث ، إذ كان تأثير إجمالي الريادة الاجتماعية في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.468)$ أي إن الزيادة في الريادة الاجتماعية يؤدي إلى الزيادة بمقدار (46%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.351)$ أي إن (35%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة الريادة الاجتماعية والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى، و(C.R=6.284) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية (2) التي نصّها (يوجد تأثير للريادة الاجتماعية بدلالة ابعادها في جودة حياة الزبون) . أما بالنسبة لأبعاد الريادة الاجتماعية فقد كان تأثير الإبداع الاجتماعي في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.553)$ أي إن الزيادة في الإبداع الاجتماعي يؤدي إلى الزيادة بمقدار (55%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.467)$ أي إن (46%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة الإبداع الاجتماعي والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى ، و(C.R=6.835) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الفرعية (2-1) التي نصّها (يوجد تأثير للإبداع الاجتماعي في جودة حياة الزبون) . أما بالنسبة للبعد الثاني فقد كان تأثير تحمل المخاطر في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.598)$ أي إن الزيادة في تحمل المخاطر يؤدي إلى الزيادة بمقدار (59%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.499)$ أي إن (49%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة تحمل المخاطر والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى ، و(C.R=7.935) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الفرعية (2-2) التي نصّها (يوجد تأثير لتحمل المخاطر في جودة حياة الزبون) . وما يخص البعد الثالث فقد كان تأثير الرسالة الاجتماعية في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.447)$ أي إن الزيادة في الرسالة الاجتماعية يؤدي إلى الزيادة بمقدار (44%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.378)$ أي إن (37%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة الرسالة الاجتماعية والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى ، و(C.R=8.328) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الفرعية (2-3) التي نصّها (يوجد تأثير للرسالة الاجتماعية في جودة حياة الزبون).

وفيما يتعلق بالبعد الرابع كان تأثير القيمة الاجتماعية في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.428)$ أي إن الزيادة في القيمة الاجتماعية يؤدي إلى الزيادة بمقدار (42%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.307)$ أي إن (30%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة القيمة الاجتماعية والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى ، و(C.R=5.328) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الفرعية (2-4) والتي نصّها (يوجد تأثير للقيمة الاجتماعية في جودة حياة الزبون) . وأما البعد الخامس فقد كان تأثير الفرص الاجتماعية في جودة حياة الزبون مباشراً وإيجابياً وذا دالة معنوية بمقدار بلغ $(\beta=0.439)$ أي إن الزيادة في الفرص الاجتماعية يؤدي إلى الزيادة بمقدار (43%) في تحسين جودة حياة الزبون، وبلغ قيمة معامل التفسير $(R^2=0.400)$ أي إن (40%) من التحسين في جودة حياة الزبون كان نتيجة الفرص الاجتماعية والمتبقي من مؤثرات خارجية أخرى ، و(C.R=5.592) وبمعنوية $(p \geq 0.05)$ ، وإن هذه النتيجة تدل على قبول الفرضية الفرعية (2-5) والتي نصّها (يوجد تأثير للفرص الاجتماعية في جودة حياة الزبون) . وعلى ضوء التحليل الإحصائي يرى الباحثان بأنه يتم تطبيق نشاطات الريادة الاجتماعية في البرامج العشرة المختارة للوزارة المبحوثة بنسب متفاوتة وتؤثر في تحسين جودة حياة الزبون ، ولاحظ الباحث بأن أكبر تأثير كان من نصيب بُعد تحمل المخاطر لذا ينبغي الاستمرار بتحمل المخاطر التي تواجهها الوزارة ، مع تعزيز الإبداع الاجتماعي، واستهداف الرسالة الاجتماعية، وتحقيق القيمة الاجتماعية ، واستغلال الفرص الاجتماعية المناسبة، وذلك لزيادة التأثير الإيجابي لنشاطات الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون أي المستفيد من الخدمات التي يقدمها



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

المديرين في الوزارة. وبالتالي فإن النتيجة تؤيد الطروحات الفكرية لدراسة (Rybakovas & Šajeva: 2012) التي عنوانها ((الريادة الاجتماعية آليه دافعة لتحسين جودة الحياة)).

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات / يمكن عرضها بشكل مختصر كما يأتي :

1. هنالك سلوك فاضل للمديرين ولكن بنسب تختلف من برنامج اجتماعي مبحوث الى آخر، وحسب الموارد المتاحة وبذلك يمكن أن نطلق عليهم الرواد الاجتماعيون، ويعني هذا تطبيق إدارة الوزارة الحدّ المقبول من نشاطات الريادة الاجتماعية.
2. يتم تطبيق نشاطات الريادة الاجتماعية في البرامج العشرة بنسب متفاوتة وعلى اساسها يرتبط مدى تحسين جودة حياة الزبون من هذه البرامج. وكلما تحسنت حياة الزبون ترتفع معنويات الرواد الاجتماعيين، وبالتالي تعظم جودة حياته.
3. تتوفر لدى المديرين أفكار مبدعة اجتماعياً و بنسب متفاوتة من شخص إلى آخر لإيجاد الحلول الجديدة والمؤثرة والفاعلة والمستدامة للمشكلات الاجتماعية التي تواجهها أعمال الوزارة.
4. إن إدارة الوزارة لها معرفة بالقوانين التي تحمي العاملين من المخاطر وحوادث العمل والقدرة على التنبؤ بالمخاطر والمشكلات قبل حدوثها، ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب عليها قدر الإمكان وحسب الموارد المتاحة.
5. هنالك جهود لإدارة الوزارة في التطبيق الفعال للرسالة الاجتماعية في ميدان أعمالهم الاجتماعية ، وتتنامى نشاطات الإدارة وأعمالها مع الرسالة الاجتماعية الموضوعية، ويتم تنقيح الرسالة الاجتماعية وإجراء تعديلات عليها باستمرار.
6. يمتلك المديرين المقدرة على إزالة العوائق التي تعرقل الاندماج مع أفراد المجتمع ومساعدة المحتاجين وتخفيف الآثار الجانبية غير المرغوب بها للمجتمع باستثمار الموارد المتاحة، لتحقيق قيمة اجتماعية للوزارة وللمجتمع ككل.
7. إن إدارة الوزارة يوجد لديهم ضعف في أدراك المنافع البيئية والفرص الاجتماعية ولكنها تختلف من برنامج اجتماعي الى آخر ، وتحاول قدر الامكان السعي لاستثمار -ما متوفر- بالصورة الأمثل بهدف إيجاد أثر اجتماعي إيجابي للوزارة .
8. ان تقييم المديرين (الذين يعدون جهة ذات تماس مباشر بالزبانن أي المستفيدين) يُبين توفر الدرجة المعتدلة في تحسين جودة حياة الزبون، من خلال تلبية الاحتياجات الموضوعية أي المتطلبات المادية الظاهرة للزبانن الوزارة.
9. إن تحقيق الاستقلالية للزبانن الوزارة أوضح بان لديهم الحرية باختيار نوع الخدمة المقدمة لهم من الوزارة.
10. إن توليد التمكّن البيئي والاقتصادي للزبانن الوزارة يتمثل في تولد شعور الكفاية الذاتية لحياة الزبون لتمتعهم بالإعانة من الوزارة ولكن بنسبة قليل وبحسب الخدمة المقدمة من البرامج الاجتماعية.
11. بالنسبة لدرجة تقبل الذات والنمو الشخصي والبدني يرى المديرين أن إدارة الوزارة تقدم الإعانة للزبانن بالشكل الذي يولد شعور قليل بالتطوير والتحسين وضعهم الاجتماعي.
12. أما بناء العلاقات الايجابية والعاطفية مع الاخرين المحيطين بالزبانن فيرى المديرين أن إدارة الوزارة عملت على تطبيع علاقات المستفيدين مع بيئة المجتمع الخارجي، لكن ذلك لا يُطبق في جميع برامج الوزارة.
13. وعلى صعيد تحديد الهدف من حياة الزبانن وتحقيقه أن أغلب المستفيدين يتحلون بالمقدرة على وضع أهداف أفضل لحياتهم وتحقيق غاياتهم من خلال التعاون مع إدارة الوزارة لكنهم بحاجة إلى زيادة التوعية.

ثانياً : التوصيات / يمكن عرضها بشكل مختصر كما يأتي :

- 1- التأكيد على ضرورة توظيف الأفراد من ذوي الخبرة والمؤهلات في مجال الريادة الاجتماعية أكثر من الاعتماد على التحصيل الدراسي وخصوصاً الأعمال التي تتطلب احتكاكاً مباشراً بالزبون .
- 2- تعزيز إدارة الوزارة للإبداع الاجتماعي بتشجيع الرواد الاجتماعيين بإضافة الحلول الجديدة والمستدامة من خلال الحوافز المادية والمعنوية لمحاولة التوصل لحلول جميع المشكلات الاجتماعية الحالية والمفاجئة.



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

- 3- ينبغي على الإدارة بصورة عامة والرواد الاجتماعيين بصورة خاصة الاستمرار بالتحمل الكبير للمخاطر التي تواجهها الوزارة، والقدرة على التنبؤ بها، واتخاذ القرارات الملائمة للتغلب عليها.
- 4- تعزيز الاستهداف لرسالة الوزارة الاجتماعية فهي نقطة البدء التي تحدد ماتسعى إليه الوزارة من تحقيق أثر اجتماعي، والاستعانة بالخبراء لتحديث الرسالة وحسب البيئة العراقية.
- 5- تعزيز بناء القيمة الاجتماعية من خلال إزالة عوائق الاندماج مع المستفيد والمجتمع ككل، لما له أهمية كبيرة في تخفيف الآثار الجانبية غير المرغوب فيها .
- 6- حاجة الوزارة إلى استغلال الفرص الاجتماعية الملائمة و توسيع استثماراتها للفرص الاجتماعية مادياً ومعنوياً.
- 7- تعزيز تحقيق الاستقلالية للزبائن لأنها تحقق الرضا والسعادة من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية الفعالة.
- 8- الاهتمام بتمكين الزبون ببنياً واقتصادياً من خلال زيادة الإعانة المادية له وتوفير السكن المناسب له.
- 9- إقامة برامج توعية وتنقيف وتعليم للزبائن بكيفية تقبل الذات وتحقيق النمو الشخصي ذهنياً وجسدياً .
- 10- تعزيز تطبيع المستفيدين بتكوين علاقات إيجابية مع المحيط الخارجي لديهم، وتبليغهم باحترام مقدمي الخدمة لهم.
- 11- الحاجة الماسة للاهتمام بجانب أهداف الزبائن من ناحية تحديدها وتحقيقها، فقد كان رأي المديرين بضعف مساعدة الادارة لتحديد أهداف الزبائن وتحقيقها.
*ويمكن الافادة من المزيد بالرجوع الى صفحات الاطروحة .

المحور الخامس / المصادر

أولاً: القواميس والمعاجم العربية

1. شمس الدين ، ابراهيم ،(2005)، معجم الاعلم ، ط 1 ، مؤسسة الأعلمي للمطبوعات والنشر ، بيروت .
2. مختار الصحاح ، الأمام محمد بن ابي بكر الرازي ،(1983) ، دار الرسالة ، الكويت.

ثانياً: الكتب العربية

3. ابو النصر، مدحت،(2018) ، المهارات المهنية للاخصائيين الاجتماعيين واساليب تنميتها، سلسلة مجالات الخدمة الاجتماعية ، ط 1 ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة.
4. البياتي ، محمود والقاضي ، دلال،(2010) ، البحث العلمي وأساليبه باستعمال البرنامج SPSS ، ط2، البيئة للطباعة ، عمان.
5. البكري ، ثامر ياسر ،(2002)، ادارة التسويق ،الدار الجامعية للطباعة والنشر والترجمة ، موصل .
6. النجار، صباح ، ومحسن ، عبد الكريم ،(2012)، ادارة الانتاج والعمليات ، ط 4 ، الذكرة للنشر والتوزيع ، بغداد.
7. الربيعاوي ، سعدون حمود ، و عباس ، حسين وليد ،(2015)، التسويق مدخل معاصر، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان .
8. قندوز ، طارق ، وبن بتيش ، بلال ،(2015)، جودة الخدمة التامينية كمدخل للريادة والتفوق ، ط 1 ، دار الرياءة للنشر والتوزيع ، عمان .

ثالثاً: الاطاريح والرسائل الجامعية

9. الجميل، نادية جودت، (2008)، جودة الحياة وعلاقتها بتقبل الذات لدى طلبة الجامعة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، مقدمة الى مجلس كلية التربية للبنات في جامعة بغداد .
10. التميمي ، إيلاف مطلق،(2016) ، تأثير إدارة الموهبة في تحقيق الريادة الاستراتيجية ، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الجلدية، رسالة ماجستير في الإدارة أعمال ، مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية ، بغداد .
11. الخرافي ، تقوى محمد ،(2013) ، أثر برنامج تعليمي في تنمية جودة الحياة بحسب الدافعية الأكاديمية الذاتية لدى طالبات قسم رياض الاطفال، رسالة ماجستير غير منشورة ، مقدمة إلى مجلس كلية التربية الأساسية ، الجامعة المستنصرية ، بغداد .



دور الريادة الاجتماعية في تحسين جودة حياة الزبون [بحث ميداني في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية العراقية

12. الطائي، رنا ناصر، (2017)، منظومة اصوات العاملين ودور استغراقهم الوظيفي لضمان ولاء الزبون ، بحث تطبيقي في عينة من المصارف الخاصة ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، فلسفة في إدارة الأعمال، مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
13. العامري، سارة علي ، (2017) ، انعكاس التفكير الابداعي في تسويق الذات بتوسيط الذكاء الثقافي ، بحث ميداني على عينة من الاطباء الاختصاصيين ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد .
14. المدو ، الاء عبد الكريم، (2018) ، توظيف القدرات المعرفية الدينامية في معالجة الاخفاقات التنظيمية لتحقيق تنافسية الأعمال بحث تطبيقي ، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد .

رابعاً: المجالات والمؤتمرات والندوات العربية

15. البهادلي ، عبد الخالق نجم ، وكاظم ، علي مهدي، (2007)، جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين والليبيين ، دراسة ثقافية مقارنة ، المجلة الاكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك ، العدد 3،8 ، ص 67-87.
16. الهنداوي ، ياسر فتحي، (2007)، منهجية النمذجة بالمعادلة البنائية وتطبيقاتها في بحوث الإدارة التعليمية ، دراسة منشورة ، مجلة التربية والتنمية - جامعة عين شمس، مجلد 15، العدد40، ص 9-41.
17. عبد المعطي ، حسن مصطفى، (2005)، الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية بالزقازيق - الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة ، ص 13-23.
18. صحراوي ، عبد الله ، وبو صلب عبد الحكيم، (2016) ، النمذجة البنائية ومعالجة صدق المقاييس في البحوث النفسية والتربوية - نموذج البناء العاملي لعلاقات الكفاءات الادارية ، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، مجلد 3، العدد 2، ص 61-91.
19. منسي، محمود ، وكاظم ، علي، (2006)، مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة ، ندوة علم النفس وجودة الحياة ، جامعة السلطان - مسقط ، ص 63-78.

خامساً: المنشورات والوثائق الرسمية لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية

20. الخطة الاستراتيجية للوزارة 2012-2016 من دائرة التخطيط والمتابعة .
21. الخطة السنوية الرسمية للوزارة لسنة 2017 من دائرة التخطيط والمتابعة.
22. النشاطات السنوية للوزارة 2015-2016-2017.
23. الوقائع العراقية - قانون العمل رقم (37) لسنة 2015 ، العدد (4386) .
24. المجموعة الاحصائية السنوية للوزارة شاملة السنوات 2015-2016-2017 من دائرة التخطيط والمتابعة في قسم الاحصاء .

29. سادساً: الكتب الاجنبية

- 30 .Lead beater, Charles, (2001), The rise of the social entrepreneur, Copyright Department for Demos, London.
- 31 .Mulyaningsih, Hendrati & Ramadani, Veland,(2017), Social Entrepreneurship in an Islamic Context, Springer International Publishing, Switzerland.
- 32 .Ortiz, Marta., Teulon, Frederic., & Fernandez, Dominique, (2017), Social Entrepreneurship in Non-Profit and Profit Sectors, Theoretical and Empirical Perspectives, Springer International Publishing, Switzerland.
- 33 .Saunders, Mark., Lewis, Philip & Thornhill, Adrian (2016), Research Methods for Business students, 7th ed., Pearson Education, England.



سابعاً: المجلات والمؤتمرات والندوات والبحوث الاجنبية

25. Alsaaty, Falih M., Abrahams, David, & Carter, Ella, (2014), Business Students' Interests in Entrepreneurship and Social Entrepreneurship at a Historically Black Institution, Journal of Small Business and Entrepreneurship Development, Vol. 2, No. 1, pp. 01–30.
26. Austin, J., & Seitanidi, M., (2011), Social Enterprise Series: Value creation in Business – Nonprofit Collaborations, Harvard Business School, No. 32, Pp. 1-95.
27. Bodur, Alper, (2017), Evaluation of social Housing Production in Istanbul on the Improvement of life Quality, conference: Livenarch Rejecting/Reversing Architecture, At Trabzon, Turkey, PP. 1-12.
28. Bosma, Niels, Schött, Thomas, Terjesen, Siri & Kew, Penny, (2015), SPECIAL TOPIC REPORT - social entrepreneurship, London Business School & Babson College, Pp.1-20.
29. Burcu, (2016), Social Entrepreneurship in Turkey: A Content Analysis Assessing Ashoka Fellows, International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 7, No. 4, pp.105-112.
30. Crisan, Catalina Mitra & Borza, Anca, (2012), Social Entrepreneurship & Corporate Social Responsibilities, International Business Research, Vol. 5, No. 2, pp.106-113.
31. Dahiru, T., Aliyu, A., & Kene, T, (2006), Statistics in Medical Research – Misuse of Sampling & Sample size Determination, Annals of African Medicine, VOL.5, NO.3, PP.158-161.
42. Dees, Gregory, (1994), Social Enterprise- Private Initiatives for the Common Good, Harvard Business Review, No. 76, pp. 54-58.
43. Defourny, J., & Nyssens, M., (2008), Social enterprise in Europe-recent trends & development, Social Enterprise Journal, Vol.4, No.3, Pp.1-45.
44. El Ebrashi, Raghda, (2013), Social entrepreneurship theory and sustainable social impact, Social Responsibility Journal, VOL. 9, NO. 2, pp.188-210.
45. Hanshizume & Kanagwak, (2001), A preliminary study of multidimensional life satisfaction among deaf hard of hearing youth across environmental settings, Social Indicators Research, Vol. 66, pp. 143-166.
46. Kusa, Rafal, (2016), Measuring Entrepreneurial Orientation in the Social Context, Entrepreneurial Business and Economics Review, Vol. 4, No.3, pp.117-129.
47. Koponen, Daiva, (2012), Social Entrepreneurship Perspective for Quality of life improvement at National Business system level, Kaunas University of Technology, Lithuania. PP.1-9.
48. Languilaire, Jean, Charles, (2013), Strategic CSR – A Way to Create Societal Value for Social Enterprises, Master Thesis in Organization and Leadership by Malmo University, Sweden.
32. Littlewood, David & Holt, Diane, (2015), Social Entrepreneurship in South Africa: Exploring the Influence of Environment, Business & Society, Vol.57, No.3, Pp.525–561.



33. Luke, Belinda G & Chu, Vien, (2013), Social enterprise versus social entrepreneurship: an examination of the 'why' and 'how' in pursuing social change. *International Small Business Journal*, Vol.31, No.7, pp. 764-784.
34. Mair Johanna & Marti Ignasi, (2005), Social Entrepreneurship research: A Source of Explanation, Prediction, and Delight, *Business School.*, WP No. 546, pp.1-19.
35. Mokaya, Samuel., Namusonge, Mary & Sikalieh, Damary, (2012), The Concept of Entrepreneurship; in pursuit of a Universally Acceptable Definition, *International Journal of Arts & Commerce*, Vol. 1, No. 6, PP128- 135.
36. Nelson, jane., Greenwald, Diana., Fahmy, amina & Abdou, ehaab, (2010), Social Entrepreneurship in the Middle East toward sustainable Development for the next generation, report joint project of the Wolfensohn Center for Development at Brookings U.S.A. and the Dubai School of Government devoted joined with Silatech is an innovative social enterprise in Qatar. PP. 1-64.
37. Nicholls, Alex, & Huybrechts, Benjamin, (2012), Social entrepreneurship: definitions, drivers and challenges, *semantic Scholar*, pp.31-45.
38. Ryff, Carol D., (1989), Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, No. 6, pp.1069-1081.
39. Rybakovas, Egidijus & Šajeva, Svetlana, (2012), Social Entrepreneurship as Driver of Life-Quality Improvements, 7th International Scientific Conference, Business and Management, Vilnius, Lithuania. PP. 732-739.
40. Rybakovas, Egidijus, (2012), Quality of Life Peculiarities in Lithuania Regions, *Economics and management*, Vol. 17, No.1, pp.209-215.
41. Rybakovas, Egidijus, (2011), Networking, Collaboration and Communication as Factors of Efficiency and Welfare Determinants of Strategy for Improving the Quality of Life in Local Place. vol. 4, No.74, PP. 50-62.
42. Rahim, Hardy Loh & Lajin, Noor Faizah, (2015), Social Entrepreneurship and Graduate Employability, *International Academic Research Journal of Social Science*, vol.1, no.1, PP.33-40.
43. Ruperto, Moraima De Hoyos., Romaguera, José M., Carlsson, Bo. , & Lyytinen, Kalle, (2013) , Networking: A Critical Success Factor for Entrepreneurship, *American Journal of Management*, vol. 13, No. 2, PP. 55-72.
44. Sarif, Suhaimi Mhd., Ismail, Yusof & Sarwar, Sarwar, (2013), Creating Wealth through Social Entrepreneurship, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol.3, No.3, PP.345-353.



45. Saifan, Abu, Samer, (2012), Social Entrepreneurship: Definition and Boundaries, Technology Innovation Management Review, PP.22-27.
46. Shaw, Eleanor & Carter, Sara, (2007), Social entrepreneurship Theoretical antecedents and empirical analysis of entrepreneurial processes and outcomes, Journal of Small Business and Enterprise Development, Vol. 14 No. 3. pp.418-434.
47. Water and Sewage, (2017), Evaluation of Social housing Production in Istanbul on the Improvement of Life Quality, Reversing Architecture, Istanbul, pp. 1-12.
48. Weerawardena, Jay, & Mort, Sullivan, (2006), Investigating social entrepreneurship: A multidimensional model, Journal of World Business, No.41, pp.21–35.
66. Wronka, Martyna, (2013), Analyzing the success of Social Enterprises-Critical success factors Perspective, activate citizenship by knowledge management & innovation, management knowledge & learning International conference. PP. 593-605 .
67. Zahra, S., Gedajlovic, E., Neubaum, D., & Shulman, J., (2009), A typology of social entrepreneurs-Motives, search processes and ethical challenges, Journal of Business Venturing, Vol.24, No.5, Pp. 519–532.
68. www.molsa.gov.iq.com موقع انترنيت الرسمي للوزارة



**THE ROLE OF SOCIAL ENTREPRENEURSHIP IN IMPROVING THE QUALITY OF LIFE OF
THE CUSTOMER** Field research at the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs

Prof. Dr. Sana Abdul Rahim Saeed Abadi / College of Management and Economics / University of
Baghdad

Researcher / Zeina Raed Abdul Zahra Jubouri / Ministry of Labor and Social Affairs

Abstract:

This research emerged due to the needs of Iraqi social sector for diagnosing the problems, finding the appropriate solutions, and exploiting the social opportunities to solve these problems. The research problem focused on raising the following question: "Were Iraqi Managers in the Ministry of Labor and Social Affairs able to use their qualifications as social entrepreneurs in the ministry to improve the quality of life of the disadvantaged groups?", In light of that, the importance and objectives of the study were determined, and this research derives its importance from trying to address social problems by measuring the degree of meeting the subjective and objective needs of the customer to improve living. The research aims to achieve a number of objectives including access, including the access to results that underpin the frame of research variables (social entrepreneurship, the quality of life of the customer) and formulating the hypotheses of correlation and influences of research variables. It is conducted a field study on ten social programs implemented in a number of departments of the Iraqi Ministry of Labor and Social Affairs in Baghdad governorate (Security of private sector employees, Social welfare, registration and employment of the unemployed, a national program for the control of occupational diseases, training of the unemployed, economic and social empowerment of women, support for small income-generating projects-loans, social housing for the elderly, full-time appointment, and Exemptions for people with disabilities and special needs). The community of research consists of the managers of these ten programs in the ministry. It chooses a random sample consists of (200) managers of these programs. This research is based on two approaches— descriptive approach in the theoretical side and the field study in the practical side for analyzing the questionnaire. The reality of the variables of the research were addressed and analyzed for the selected sample. Then, the hypotheses of correlation were tested by using correlation coefficient (Pearson). The hypotheses of influence were tested by using the approach of Structural Equation Modeling (SEM). A number of software such as Excel. V.2010, SPSS.V.24, and AMOS.V.24. were used for quantitatively analyzing data and finding the results. The results showed the validity of correlation and the influences hypotheses for the variables. The main recommendations focused on recruitment of individuals with experience and qualifications in the social entrepreneurship field consistent with Iraqi environment in order to improve the quality of life for customers (beneficiaries from the services of ministry).

Keywords: Entrepreneurship, Social Entrepreneurship, Quality of Life Customer.