

Employees' Satisfaction at the Jordan Phosphate Mines Company Regarding the Jordan Public Social Security Corporation

رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

Shereen Abu Hazeem^{*1}, Mohammad Al-Arabi².

¹Al-Balqa Applied University, Amman, Jordan.

²The University of Jordan, Amman, Jordan.

ARTICLE INFO

Article history:
Received 19 Feb 2019
Accepted 2 Apr 2019
Published 01 Jul 2021

*Corresponding author:
Al-Balqa Applied University, Amman, Jordan.
Email: shereenabuhazeem@bau.edu.jo.

Abstract

This study aims to assess the satisfaction of Jordan Phosphate Mines Company workers with the Social Security Corporation. The study employed a social survey approach. The population consisted of all Jordan Phosphate Mines Company workers who are subscribers to the Jordanian Social Security. A stratified random sample was employed based on the variable of occupation type. A questionnaire served as the primary data collection tool and was distributed to a random sample of 151 workers at the Phosphate Mines Company. The findings indicated a moderate level of satisfaction with the Jordanian Social Security Corporation, with a mean of 3.29 and a standard deviation of 0.56. The highest level of satisfaction was related to the factor of "Covering social risks," which was reflected in the item "Having supporting parties for social security." Conversely, the lowest satisfaction was associated with the "Subscription factor," particularly concerning the desire to withdraw from social security if given the opportunity. The study also revealed that there were no significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level in satisfaction based on variables such as gender, age, subscription period in social security, or educational level. However, significant differences were found concerning occupation type, favoring administrators over technicians.

Keywords: Satisfaction, Insurance Services, Technicians, Social Risks.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قيم بعض المتغيرات الكينماتيكية في رفعة الخطف لدى لاعبة المنتخب الأردني لوزن (٦٩) كغم باستخدام طرق مختلفة للمسافة بين القبضتين، كذلك استكشف أفضل طريقة للمسافة بين القبضتين والتي تحقق أفضل قيم للمتغيرات الكينماتيكية المؤثرة في الإنجاز مقارنة بالقيم العالمية. ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي على عينة تكونت من أفضل لاعبة في المنتخب الأردني لرفعة الخطف في وزن (٦٩) كغم، من خلال تطبيق (٣) طرق للمسافة بين القبضتين. واستخدم الباحثان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب

المئوية بالإضافة إلى اختبار "T" لمعالجة بيانات الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن قيم بعض المتغيرات الكينماتيكية كانت ضمن النتائج المتحققة عالمياً مثل: زمن مرحلة السحب الأولى والثانية، وأكبر من النتائج المتحققة عالمياً كزاوية الركبة والحوض لحظة انتراع الثقل، وأقل من النتائج المتحققة عالمياً كزاوية الركبة في نهاية مرحلة السحب الأولى والثانية. بالإضافة إلى ذلك تعتبر طريقة الزاوية من أفضل الطرق المستخدمة في تحديد المسافة بين القبضتين حيث حققت أفضل نسبة مئوية (٦١٪) للقيم الكينماتيكية نسبةً لنفس القيم المتحققة عالمياً. ويوصي الباحثان بضرورة استخدام التحليل الكينماتيكي في عملية تحديد المسافة بين القبضتين.

الكلمات المفتاحية: الرضى، الخدمات التأمينية، الفنيين، المخاطر الاجتماعية.

١. المقدمة

١,١ الإطار النظري والدراسات السابقة

تطلق السياسة العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي في دورها الحيوي في تكامل منظومة سياسة الحماية الاجتماعية التي دعت لها كافة قوانين ومعااهدات حقوق الإنسان؛ باعتبار أن الضمان الاجتماعي حق أساسي يساعد على توفير الحماية الملائمة على أساس العدالة وتحقيق التوازن في اقتصاديات الدول والحد من جيوب الفقر والوقوف إلى جانب الفئات الأقل حظاً، هذا ويعد الضمان الاجتماعي أداة لتحقيق التوازن الاجتماعي والاقتصادي للدولة من خلال المساهمة في حزمة من الأهداف الوطنية التي تقدم حزمة متكاملة من التمكين الاقتصادي والاجتماعي، ففي الجانب الاقتصادي توفير الحماية الاجتماعية في حالات العجز والوفاة وفي حالات العجز المؤقت، وتسهم في إشاعة بيئة عمل سليمة عدا عن توفير دخل في حالات التعطل عن العمل وفي حالات التوقف المؤقت عن العمل بالنسبة للمرأة كالأومة، وتعتبر مؤسسة الضمان الاجتماعي أحد أهم ركائز منظومة الحماية الاجتماعية، فإن لها دوراً أساسياً في توفير الحماية لكافة فئات المجتمع من خلال توسعة الشمول بالضمان كحق إنساني (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٧).

تقوم مؤسسة الضمان الاجتماعي بتوفير مجموعة من التأمينات الاجتماعية وفق قانون الضمان الاجتماعي المعمول به، وتهدف هذه التأمينات الاجتماعية إلى توفير الأمن الاجتماعي لمجموعة العاملين في المجتمع من المخاطر التي قد يتعرضون لها والتي من شأنها أن تحول بينهم وبين أداء عملهم؛ مما يعرضهم لبؤس الحاجة والعوز، وإن أكثر ما يزعزع استقرار أي دولة سواء كانت متقدمة أو نامية شعور العاملين فيها بتخليها عنهم عند تعرضهم لهذه المخاطر، لذلك تسعى كل دول العالم إلى ضمان هذه المخاطر، وذلك عن طريق التأمينات الاجتماعية وجعل الانضمام إليها إجبارياً بالنسبة للمعنيين بها حتى تكتمل الراحة والطمأنينة لهم، الأمر الذي يجعلهم أفضل في أداء عملهم دون الخوف مما يتعرضون له من أضرار سواء كانت في بيئة العمل أو خارجها (الواسعة، ٢٠٠٧).

الضمان الاجتماعي

إن التطورات التي رافقت ظهور الثورة الصناعية أدت إلى ضرورة إيجاد الأساليب والوسائل التي توفر الأمن الاقتصادي والاجتماعي من أجل توفير الحماية الاجتماعية، من هنا ظهر نظام الضمان الاجتماعي لمواجهة المخاطر الاجتماعية التي يتعرض لها الأفراد، ولكي يحقق نظام الضمان الاجتماعي الأهداف التي يسعى إليها لا بد له من أن يعمل ضمن إطار مؤسسي تحكمه قوانين وأنظمة وتعليمات كمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني.

لقد وردت تعريفات كثيرة لدى علماء الاجتماع حول الضمان الاجتماعي، فعرفه بعضهم بأنه: مبدأ عام يهدف من خلاله الحصول على ضمان حد أدنى من المعيشة لكل فرد داخل المجتمع بهدف القضاء على الفقر الذي يمثل انخفاض مستوى الدخل بدرجة يعجز الأفراد أمامها عن سد الحاجة الضرورية إلى حد الكفاف، ويهدف إلى القضاء على المرض والجهل في كافة صوره وأشكاله، كما ويهدف إلى حماية أفراد المجتمع من الكوارث التي يتعرضون لها دون أن يكون لإرادتهم دخل فيها. (آدم، ٢٠١٣).

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

تأسست المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بموجب قانون رقم (٣٠) لسنة ١٩٧٨ كمؤسسة تتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات استقلال مالي وإداري وهي إحدى المؤسسات الوطنية التي لاقت الرعاية والدعم من القيادة الهاشمية وقد

مرت المؤسسة بمراحل متعددة منذ نشأتها وهي: عام ١٩٧٧ صدرت الإرادة الملكية بإنشاء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفي عام ١٩٧٨ صدر قانون الضمان الاجتماعي المؤقت والذي تم فيه تطبيق تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة وتأمين إصابات العمل وفي عام ١٩٨٠ بدأ تطبيق قانون الضمان الاجتماعي حيث شمل المنشآت الكبيرة وفي عام ١٩٨١ تم شمول المؤسسات العامة والدوائر الحكومية غير المشمولة بنظام التقاعد المدني، وفي عام ١٩٨٧ تم شمول المنشأة التي تستخدم خمسة عاملين فأكثر وتم شمول العاملين الجدد في قطاع الخدمة المدنية عام ١٩٩٥ حيث تم إيقاف شمولهم بالتقاعد المدني، وفي عام ٢٠٠١ تم إقرار قانون الضمان الاجتماعي رقم (١٩) وصدر قانون الضمان الاجتماعي المؤقت رقم (٧) في عام ٢٠١٠ وفي عام ٢٠١٤ تم إصدار قانون الضمان الاجتماعي المعمول به حالياً (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٦).

الفئات الخاضعة لأحكام الضمان الاجتماعي

يخضع لأحكام قانون الضمان الاجتماعي الأردني بصفة إلزامية كل من أكمل سن السادسة عشر دون أي تمييز بسبب الجنس من الفئات التالية: جميع العمال الخاضعين لأحكام قانون العمل النافذ والأشخاص العاملون غير الخاضعين للتقاعد بموجب أحكام قانون التقاعد المدني أو قانون التقاعد العسكري والأشخاص الأردنيون العاملون لدى الهيئات الإقليمية والدولية والبعثات السياسية أو العسكرية العربية أو الإقليمية العاملة في المملكة الأردنية والملحقيات والمراكز الفنية والإقليمية التابعة لها والعاملون لحسابهم الخاص وأصحاب العمل والشركاء المتضامنون في منشآتهم اعتباراً من ٢٠١٥/١/١ (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٨).

مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

تسعى المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي إلى القيام بالمهام التالية: توفير حياة كريمة للمواطن وأفراد أسرته من خلال تخصيص راتب تقاعدي للمؤمن عليه أو لأفراد أسرته عند استحقاقه وتعزيز برامج الأمن الاجتماعي ودفع مسيرة الإنتاج لدى القطاع الخاص من خلال التشجيع غير المباشر للقوى المؤهلة للعمل عبر ما توفره برامج الضمان الاجتماعي من حماية ورعاية؛ مما يؤدي إلى توطيد العلاقة بين العامل وصاحب العمل، مد مظلة الضمان الاجتماعي بما يكفل شمول فئات أكبر وتوفير استقرار نفسي ومادي ووظيفي لأكثر عدد ممكن من المؤمن عليهم، والإسهام في إنجاح خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال المساهمة في المشروعات الاقتصادية الوطنية الاستراتيجية، تعميق قيم التكافل والتضامن بين أبناء المجتمع والمساهمة بتقليص جيوب الفقر من خلال توفير حد أدنى من الدخل للعامل وأسرته والوصول إلى معادلة تتضمن العدالة في توزيع الدخل بين أفراد الجيل الواحد والأجيال المتعاقبة. (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٧).

الضمان الاجتماعي الأردني في أرقام

بدأت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أعمالها في مطلع عام ١٩٨٠ متدرجة في شمول المنشآت والعاملين إلى أن وصل عدد المشمولين إلى مظللتها حتى مطلع حزيران من عام ٢٠١٨ مليون و٢٨٨ ألف مشترك يعملون لدى أكثر من ٥٠ ألف منشأة من مختلف القطاعات الاقتصادية، كما تقدم المؤسسة رواتب تقاعدية تصل إلى حوالي ٢١٤ ألف متقاعد بفاتورة تقاعدية شهرية وصلت إلى ٨٢ مليون وخمسمئة ألف دينار، هذا ووصلت إيرادات المؤسسة التأمينية خلال عام ٢٠١٨ إلى مليار و٧١١ مليون دينار، في حين كانت نفقاتها التأمينية ملياًراً و٦٦ مليون دينار، ومن المتوقع أن تحقق فائضاً تأمينياً في عام ٢٠١٨ حوالي ٦٤٥ مليون دينار، هذا وتسعى المؤسسة إلى توسيع مظلة الشمول حيث وصلت مرحلة التغطية القانونية والاجتماعية الشاملة للطبقة العاملة لتصل نسبة التغطية إلى أكثر من ٧٣٪ من إجمالي المشتغلين في المملكة، و٦٢٪ من قوة العمل (مشتغلين ومتعطلين)، وفتحت المؤسسة باب الاشتراك الاختياري أيضاً للأردنيين غير العاملين في سوق العمل

النظامية، والأردنيين المغتربين المقيمين خارج المملكة من أجل تمكينهم من الاستفادة من الحماية التي يوفرها الضمان الاجتماعي (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني، ٢٠١٨).

النظريات الاجتماعية المفسرة للضمان الاجتماعي

عندما نفكر في كيفية تفسير الضمان الاجتماعي تنتشعب المنظورات التي يمكن أن تقدم لنا تفسيراً ولكن لا بد من التفكير بأهم وأبرز المنظورات التي يمكن أن تفسر لنا الحماية الاجتماعية والضمان الاجتماعي منها:

يعتقد المنظرون الماركسيون أن الضمان الاجتماعي جاء لأنقاض النظام الرأسمالي بينما يرى الموظفون أن الضمان الاجتماعي جاء للإسهام في الاندماج والتكامل بصورة ميسرة ومنظمة في ظل عمليات التصنيع المتقدمة ومع شيوع هاتين المقاربتين ما بين النظريتين ظهر في العقود القليلة الماضية مفارقة جديدة تعتبر أن الضمان الاجتماعي هو محصلة لظهور مفهوم المواطنة في المجتمعات الصناعية وقدم هذا المفهوم عالم الاجتماع مارشال حيث قدمت هذه المفارقة مجالاً جديداً للنقاش بدلاً من الإقصاء والاندماج الذي جاءت به النظرية الصراعية والوظيفية حيث ترى هذه النظرية أن القرن الثامن عشر قد تميز بظهور الحقوق المدنية التي تشتمل على أنواع مختلفة من الحريات الفردية مثل حرية التعبير والرأي وحرية التملك وشهد القرن التاسع ظهور للحريات السياسية مثل حرية التصويت وشغل المناصب العامة وأما الحقوق الاجتماعية فلم تبرز إلا في القرن العشرين وأصبحت حقوق المواطنين في النشاط الاقتصادي والضمان الاجتماعي والتعليم والتقاعد جزء لا يتجزأ من منظومة مبادئ الدول، وأدى إدخال مفهوم المواطنة في الحقوق الاجتماعية إلى تمتع جميع المواطنين بالحقوق في حياة نشطة وكاملة ووجود دخل لهم بغض النظر عن أصولهم الاجتماعية من هنا فإن هذه الحقوق أدت إلى إعلاء مفهوم المساواة للجميع (غدنز، ٢٠٠٥).

يرى مارشال أن المواطنة يجب أن تشتمل على الوصول إلى الخدمات الاجتماعية والسياسية والحقوق المدنية حيث يعزز هذا المفهوم المساواة والتعاون والتشارك ما بين أفراد المجتمع.

١,١,١ الدراسات السابقة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الرجوع إلى العديد من الدراسات السابقة التي كان من أبرزها:

دراسة على وآخرين (٢٠١٤) بعنوان: "العلاقة بين تلقي خدمات الضمان الاجتماعي والوصمة". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تلقي خدمات الضمان الاجتماعي والوصمة والتعرف على مستوى الخدمات المقدمة من الضمان الاجتماعي، وقد تم استخدام الاستبانة والمقابلة كأدوات للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود إساءة من قبل العاملين بالضمان الاجتماعي للمستفيدين، بالإضافة إلى كثرة الشكاوي من المستفيدين بسبب تعقد إجراءات حصولهم على الخدمة، كما توصلت الدراسة إلى أن ما يتم الحصول عليه من الضمان لا يكفي الاحتياجات الأساسية للمستفيدين من مستلزمات المنزل وتعليم الأبناء والعلاج وفي حالات المرض، وبالتالي فإن خدمات الضمان الاجتماعي تتسم بالتدني، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يرغبون بالبحث عن مصادر أخرى للدخل لعدم كفاية معاش الضمان لإشباع حاجاتهم الأساسية، وتوصلت الدراسة إلى وجود العديد من المشاعر السلبية التي تصيب المستفيدين نتيجة تلقيهم خدمات الضمان الاجتماعي، وبالتالي هناك علاقة عكسية بين تلقي خدمات الضمان الاجتماعي ومستوى الوصمة لدى المستفيدين.

دراسة المبيضين ونجم (٢٠١٤) بعنوان: "أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي كان مرتفعاً بالإضافة إلى أن درجة الرضى عن الأداء كانت مرتفعة، وأظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات التي تقدمها المؤسسة على مستوى الرضى عن أداء المؤسسة.

دراسة عبد الظاهر والدالي (٢٠١٣) بعنوان: "تكامل وسائل الضمان الاجتماعي لمواجهة التحديات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى وضع مجموعة من الآليات لمواجهة التحديات التي تواجه نظام الضمان

الاجتماعي، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إرساء نظام تأمين اجتماعي شامل باعتباره حقاً من حقوق الإنسان بالإضافة إلى ضعف نطاق التغطية أفقياً ورأسياً، بالإضافة إلى ضعف خدمات الرعاية الصحية وعدم كفاية المزايا الممنوحة في نظام الضمان الاجتماعي، مثل: الرعاية الصحية وإعانات البطالة، بالإضافة إلى عدم رضى المشتركين عن كفاءة إدارة النظام، وأوصت الدراسة بضرورة تحقيق التغطية الشاملة لجميع السكان للبعد الأفقي، وأن تتحقق تدريجياً مستويات أكثر من الحماية للبعد الرأسي مع الاسترشاد باتفاقيات منظمة العمل الدولية.

دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (٢٠١١) بعنوان: "قياس مستوى الوعي التأميني المؤسسة العامة للضمان

الاجتماعي". هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الوعي التأميني لمجتمع متلقي الخدمة والتعرف على دور الإعلام في نشر الوعي التأميني، وذلك لإعداد دراسة علمية لقياس الوعي التأميني يمكن الاستفادة منها في تحسين الواقع، ولتحقيق الأهداف تم تطبيق الدراسة على عينة من متلقي الخدمة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، تم الوصول إليهم من خلال زيارات ميدانية بمساعدة متطوعين من المجلس الأعلى للشباب بالاعتماد على استمارة صممت لهذه الغاية، حيث تم تعبئة ١٣٥٢ استمارة، وتم استخدام الطرق الإحصائية في تحليل البيانات وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: أن نسبة من سبق لهم المعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي ٥٧٪ من مجتمع الدراسة، وكانت الوسيلة الأكثر استخدامًا من قبل متلقي الخدمة للمعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي البرامج المشاهدة (التلفزيون الأردني تليها الصحف المحلية ومن ثم المواقع الإلكترونية والنشرات الصادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي). كما توصلت الدراسة إلى انخفاض درجة ومستوى رضى متلقي الخدمة نحو كفاية البرامج الموجهة بنشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع، وكان أكثر أنواع التأمينات الاجتماعية معرفة لدى أفراد عينة الدراسة هو تأمين راتب تقاعد الشيخوخة، وجاءت درجة الوعي بأهمية التأمينات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة منخفضة، وبينت الدراسة أن أكثر الأسباب وراء اختيار متلقي الخدمة الاستمرارية بالمؤسسة من أجل ضمان المستقبل والحصول على راتب تقاعدي، في حين كانت الأسباب وراء اختيار البعض عدم الاستمرار بالمؤسسة؛ بسبب عدم وضوح القانون ورفع سن التقاعد وصعوبة الإجراءات والجهل بالقرارات.

دراسة كشدة (٢٠١٠) بعنوان: "المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة المخاطر المضمونة وآليات فض النزاعات في مجال الضمان الاجتماعي، وقد تم استخدام منهج تحليل المضمون حيث تم تحليل مضمون النصوص القانونية والمراسم والقوانين المتعلقة بتشريع الضمان الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى مواكبة التعديلات القانونية المتعلقة بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي ما بين المؤمن وفئات الضمان الاجتماعي، حيث أظهرت الدراسة مرونة إجراءات التسوية الداخلية لتشريع الضمان الاجتماعي من أجل حصول أطراف علاقة الضمان الاجتماعي على حقوقهم في أسرع وقت ممكن.

دراسة الغامدي (٢٠١٠) بعنوان: "مدى إشباع المستحقات الضمانية للحاجات الأساسية للمستفيدين من منظور الخدمة الاجتماعية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضى المستفيدين من صندوق الضمان الاجتماعي عن الخدمات المقدمة وعن نظام المساعدات الشهرية، وكذلك التعرف على مدى كفاية معاش الضمان الاجتماعي لإشباع الحاجات الأساسية للمستفيدين في مدينة الرياض، تم استخدام منهج المسح الاجتماعي في الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن المستحقات المالية للضمان الاجتماعي غير كافية لتلبية حاجات المستفيدين الأساسية، كما أن المستفيدين غير راضين عن أنظمة الضمان الاجتماعي في إعالة المرأة الفقيرة، وأظهرت الدراسة أن هناك جهات أخرى تساند المستفيدين في تلبية حاجاتهم غير الضمان الاجتماعي، وبينت الدراسة أن الإجراءات المتبعة للوصول إلى الخدمة سهلة وميسرة وتحتاج إلى وقت قليل لكن لا تتسم بالخصوصية.

دراسة هياجنة (٢٠٠٩) بعنوان: "قياس وتقييم أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مؤسسة الضمان الاجتماعي ضمن محاور خمسة، تم استخدام مؤشرات تتعلق بالاقتصاد الأردني وكما تم استخدام استبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن للمؤسسة دورًا في تقرير التنمية الاقتصادية في الأردن من خلال الاستثمارات، وأظهرت الدراسة أن هناك درجة رضى عالية من المراجعين المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسة الضمان الاجتماعي، وترى الدراسة بأن درجة رضى المستفيدين من مؤسسة الضمان الاجتماعي في القطاع العام مرتفعة مقارنة مع القطاع الخاص.

دراسة أحمد (٢٠٠٨) بعنوان: "تغطية المخاطر الشخصية دراسة مقارنة بين التأمينات الاجتماعية والتجارية في السودان للفترة ما بين ٢٠٠٢-٢٠٠٦". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المخاطر الشخصية في السودان ووسائل الحماية منها، والمزايا التي تمنحها جهات التأمين، وقياس جدوى كل نظام من حيث نقاط التغطية، والمزايا الممنوحة وتكلفة النظام، وتم استخدام استبانة كأداة للدراسة تم توزيعها على المشتركين في نظام التأمين الاجتماعي ونظام التكافل بالسودان، وتوصلت الدراسة إلى أن المبحوثين لم يتلقوا أي توعية بخصوص المخاطر والمزايا التي يقدمها أي من النظامين، كما توصلت الدراسة إلى أن نظام الحماية من المخاطر الشخصية في نظام التأمينات الاجتماعية أوسع من نطاق الحماية من المخاطر الشخصية في نظام التكافل، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن نطاق التأمينات الاجتماعية أوسع لتأمين تغطية المخاطر من نظام التكافل، وبينت الدراسة أن نظام التكافل لا يقدم معاشات عند تحقق الخطر لكن نظام الضمان الاجتماعي يقدم معاشات عند تحقق

الخطر، وأظهرت الدراسة أن أنظمة التأمينات الاجتماعية تمثل حماية اجتماعية أساسية للفرد لكن تحتاج إلى زيادة نطاق الحماية الاجتماعية للفرد من حيث المخاطر، وأظهرت الدراسة أن هناك عددًا كبيرًا من المشتركين يفضلون الاستمرار في نظام التأمين الاجتماعي باعتباره يقدم معلومات أساسية، ولكن ترى الدراسة بأن هذا النظام يحتاج زيادة تغطية المخاطر.

دراسة الحسبي (٢٠٠٧) بعنوان: "اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي والخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان". هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة لهم وتم تصميم استبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خدمات عديدة تقدم للمستفيدين من الضمان الاجتماعي من أبرزها: المساعدات المالية، والإعفاء من رسوم البطاقة الصحية، كما أشارت الدراسة إلى أن خدمات الضمان الاجتماعي قد ساهمت في تحسين الوضع المعيشي عند أغلب المستفيدين بعد أن شملتهم مظلة الضمان الاجتماعي بالمقارنة مع الوضع السابق، بالمقابل لم يوافق المستفيدون على كفاية المساعدات المالية الشهرية للحد الأدنى من المعيشة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى من الرضى لدى المستفيدين من الخدمات على الإجراءات المقدمة، لكن مع وجود صعوبات في الإجراءات قبل وبعد الحصول على الضمان الاجتماعي.

دراسة الكباريتي (٢٠٠٦) بعنوان: "المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي واتجاهات المستفيدين نحوها". وقد تضمنت أهدافها التعرف إلى المنافع التأمينية التي تقدمها مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن والتعرف على آراء المستفيدين من هذه المنافع، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة غير كافية بالإضافة إلى ضرورة إضافة التأمين الصحي إلى المنافع المقدمة من المؤسسة، كما تبين بأن هناك عدم رضى عن تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة، كما توصلت الدراسة إلى وجود رضى عام ما بين أفراد عينة الدراسة حول الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق التأمين الطبي كمفوعة بالأخص للمتقاعدين.

١,٢,١ التعقيب على الدراسات السابقة

مما سبق تبين أن الدراسات التي تناولت موضوع الضمان الاجتماعي ومستوى رضى المشتركين بالضمان الاجتماعي كانت محدودة، إذ نجد أن بعض هذه الدراسات قد هدف إلى التعرف إلى مؤشرات الحماية الاجتماعية للتأمينات القائمة كما في دراسة للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٢. منها ما كانت تعنى بدراسة الخدمات والبرامج المقدمة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، حيث هدفت إلى معرفة مدى الرضى لدى المشتركين عن الخدمات، أو تقييم للبرامج المقدمة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي كما في دراسة (الكباريتي، ٢٠٠٦) و (الحسبي، ٢٠٠٧)، أما هذه الدراسة تعنى بالرضى عن تغطية المخاطر الاجتماعية من خلال التأمينات الاجتماعية التي يخضع لها المشتركون في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؛ كون هذه المؤسسة هي مؤسسة حقوقية تعنى بتوفير المزايا التأمينية لمشتريها وليست مؤسسة خدمية كما تم دراستها من قبل الدراسات السابقة وتعنى هذه الدراسة برضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والخدمات التأمينية المقدمة منها وأيضا طرق التواصل والاتصال مع المؤسسة وطبيعة الاشتراكات وآلية تغطية المخاطر الاجتماعية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني .

٢. مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن نظام مؤسسة الضمان الاجتماعي يمتاز بشموله لأعداد كبيرة من العاملين في القطاعين العام والخاص، كما أن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تتيح لأي مواطن أردني داخل أرض المملكة الأردنية الهاشمية أو خارجها وأتم السادسة عشر من عمره ولم يتم الستين عامًا من الذكور وخمسة وخمسين عامًا من الإناث؛ الاشتراك بالضمان الاجتماعي بحيث يكون اشتراكه بصفة شخصية اختيارية غير مدعومة من جهة حكومية أو خاصة، وهم بذلك يتمكنون من الاستفادة من المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة؛ مثل: الرواتب عند التقاعد أو رواتب الاعتلال والعجز والشيخوخة. من هنا نجد أن خدمات مؤسسة الضمان الاجتماعي تتوسع لتشمل شريحة كبيرة من أبناء المجتمع الأردني؛ حيث إنها تقدم خدمات الحماية الاجتماعية للمشاركين وأسرهم، من خلال شمول الضمان الاجتماعي لأعداد كبيرة من أفراد المجتمع الأردني وتوحيد قوانين التقاعد تحت مظلة واحدة وهي مؤسسة الضمان الاجتماعي؛ حيث بلغت أعداد المشتركين لعام ٢٠١٦ نحو مليون و٢٢٧ ألف مؤمن عليه فعال وكان عدد المتقاعدين التراكمي ١٩٤ ألف متقاعد (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٦).

وفي منتصف عام ٢٠١٨ بلغ عدد المشتركين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مليون و٢٨٨ ألف مشترك

موزعين على أكثر من ٥٠ ألف منشأة في مختلف القطاعات الاقتصادية، هذا ووصلت نسبة التغطية إلى أكثر من ٧٣٪ من العمال المشتغلين في المملكة و٦٢٪ من إجمالي قوة العمل في المملكة الأردنية الهاشمية (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ٢٠١٨).

وبالنظر إلى هذه الأرقام نلاحظ ارتفاع أعداد المشاركين بالضمان الاجتماعي، وبالتالي ارتفاع حجم الحماية الاجتماعية التي تتيحها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. ومن هنا لابد من التعرف إلى مدى رضى المشاركين من العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، الأمر الذي يساعد بدوره في معرفة مميزات وسلبيات منظومة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؛ حيث إن هذه المنظومة تمثل حماية اجتماعية للمؤمن عليهم في مؤسسة الضمان الاجتماعي التي تنص عليها القوانين والمعاهدات الدولية، من هنا يتضح أن مشكلة الدراسة هي التعرف إلى مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

٢,١ أسئلة الدراسة

تُعى هذه الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

١. ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
٢. ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
٣. ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن وسائل الاتصال والتواصل مع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
٤. ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن اشتراكات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
٥. ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن تغطية المخاطر الاجتماعية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، ونوع المهنة، والمستوى التعليمي، وسنوات الاشتراك بالضمان الاجتماعي؟

٣. أهمية وأهداف الدراسة

٣,١ أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة كونها دراسة تتعلق بمنظومة الضمان الاجتماعي، وهذه المنظومة لا تعمل بمعزل عن المتغيرات المحيطة، من هنا لابد لمؤسسة الضمان الاجتماعي العمل على إحداث تغييرات ترتقي بمستواها خاصة على صعيد رضى المشاركين.

تسهم هذه الدراسة في نشر الوعي المجتمعي حول الأمان الوظيفي وأهمية الضمان الاجتماعي، كما تسهم هذه الدراسة بتزويد المكتبة العلمية بدراسة في مجال خدمات وتأمينات مؤسسة الضمان الاجتماعي، خصوصاً وأن تجربة الضمان الاجتماعي هي تجربة حديثة، فإن المقالات والأبحاث التي تناولت تلك التجربة قليلة جداً، وتقوم الدراسة بتقديم عدد من التوصيات التي ستعمل على رفع مستوى رضى المشاركين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، وذلك من أجل تفعيل دور المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، كما ستوجه هذه التوصيات إلى أصحاب القرار والمعنيين في هذا المجال من أجل زيادة مستوى الرضى عن الخدمات المعمول بها في مؤسسة الضمان الاجتماعي، والتأمينات التي يكفلها قانون المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

٣,٢ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى ما يلي:

١. مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

٢. مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
٣. مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن وسائل التواصل والاتصال مع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
٤. مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن اشتراكات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
٥. مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن تغطية المخاطر الاجتماعية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
٦. الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، نوع المهنة، المستوى التعليمي، سنوات الاشتراك بالضمان الاجتماعي).

٤. مصطلحات الدراسة

المخاطر الاجتماعية

هي المخاطر التي تغطيها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني (العجز والوفاة والشيخوخة، والأمومة، وإصابات العمل والأمراض المهنية، والتعطل عن العمل).

رضى المشتركين

هو مدى انسجامهم وقبولهم للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من حيث المخاطر الاجتماعية المؤمن ضدها.

المؤسسة

هي المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.

المنشأة

هي شركة مناجم الفوسفات الأردنية.

الفنيين

هم العاملون في مناجم الفوسفات من عمال وسائقين وميكانيكيين.

التأمين الاجتماعي: هو جملة من المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لمواجهة المخاطر الاجتماعية المختلفة التي يتعرض لها المؤمن عليهم.

٥. الطريقة والإجراءات

٥,١ منهجية الدراسة

تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة الذي يتميز بأنه يستطيع تقديم معلومات عن جماعة معينة في مكان معين في وقت إعداد الدراسة، وهذا يتناسب مع موضوع الدراسة كون المنهج لا يقوم على الوصف فقط وإنما يعتمد على تحليل البيانات للوصول إلى نتائج تشكل أساساً للتعميم حول مجتمع الدراسة والمجتمعات المشابهة له.

٥,٢ مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة وهو شركة مناجم الفوسفات الأردنية فقد تم اختيارها كونها إحدى الشركات الكبرى الموجودة داخل المملكة، وكونها أيضاً تلتزم بكافة بنود وقوانين وتأمينات الضمان الاجتماعي، وبالتالي نستطيع معرفة مدى رضى المشتركين بالمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من خلال العاملين داخل هذه الشركة كما وأن عدد أفراد مجتمع الدراسة كبير حيث إنه يقارب ثلاثة آلاف موظف، بالتالي نستطيع القول بأن هذا النوع من الشركات يتناسب وأغراض الدراسة الحالية، ويبين الجدول

(١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع المهنة في شركة مناجم الفوسفات (٢٠١٧).

جدول (١): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع المهنة

نوع المهنة	العدد	النسبة %
إداري	٩٣٩	٣٣
فني	١٦٩٦	٥٩
مهندس	٢٣٦	٨
المجموع	٢٨٧١	١٠٠

٥,٣ عينة الدراسة

لأغراض هذه الدراسة تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة وهم العاملون في شركة مناجم الفوسفات الأردنية ، وذلك باستخدام متغير نوع المهنة كطبقة كون هذا المتغير يخدم أغراض الدراسة ، وبالتالي تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات تبعاً لنوع المهنة تشتمل على الإداريين والفنيين والمهندسين، وقد تم احتساب حجم عينة الدراسة بالاعتماد على حجم مجتمع الدراسة الكلي (مجموع العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية)، وذلك بالرجوع إلى إطار مجتمع الدراسة والمتمثل بسجلات شركة مناجم الفوسفات الأردنية ، ولتحديد حجم العينة تم أخذ عينة استطلاعية من العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية تكونت من خمسة وثلاثين موظفًا للتعرف إلى مدى رضاهم عن مؤسسة الضمان الاجتماعي، وكان من نتائج هذه العينة الصغيرة أن ٨٩,٠ من العاملين كانوا راضين عن مؤسسة الضمان الاجتماعي مقابل ١١,٠ غير راضين، تم الاعتماد على الدرجة المعيارية (١,٩٦) في احتساب حجم العينة بافتراض أن التوزيع كان متماثلًا، وبالتالي كان مستوى الثقة بنتائج الدراسة ٩٥. وبمستوى معنوي ٥,٠٠.

معادلة حساب حجم عينة الدراسة:

$$n = \frac{Nz^2(p)(q)}{Nd^2 + z^2(p)(q)}$$

حيث إن الرموز بالمعادلة السابقة تشير إلى ما يلي:

n ← حجم العينة المطلوب

N ← مجموع العاملين في شركة مناجم الفوسفات

P ← نسبة الراضين عن مؤسسة الضمان الاجتماعي

q ← نسبة غير الراضين عن مؤسسة الضمان الاجتماعي

d ← نسبة الخطأ المسموح به

z ← الدرجة المعيارية

$$n = \frac{2871 * 1.96^2 * 0.89 * 0.11}{2871 * 0.05 + 1.96^2 * 0.89 * 0.11} = 143$$

باستخدام معادلة العينات السابقة بلغ حجم العينة المطلوب لغايات هذه الدراسة ١٤٣، تم رفع عدد أفراد العينة إلى ١٥١، وبذلك نصل إلى حجم عينة يتناسب مع كل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة وفقًا لمتغير نوع المهنة، حيث أن نسبة المهندسين كانت قد بلغت ٨٪ من حجم العينة بينما بلغت نسبة الإداريين ٣٣٪ أما عن نسبة الفنيين فقد بلغت ٥٩٪ من حجم العينة.

جدول (٢): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع المهنة، مدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٢٥	٨٢,٨
	أنثى	٢٦	١٧,٢
	المجموع	١٥١	١٠٠,٠
العمر بالسنوات الكاملة	أقل من ٣٠	١٦	١٠,٦
	٣٠-٣٤	٢٩	١٩,٢
	٣٥-٣٩	١١	٧,٣
	٤٠-٤٤	٣١	٢٠,٥
	٤٥-٤٩	٤٢	٢٧,٨
	٥٠-٥٤	١٥	٩,٩
	٥٥-٥٩	٧	٤,٦
	المجموع	١٥١	١٠٠,٠
المستوى التعليمي	لا يجيد القراءة والكتابة	١	٠,٧
	أقل من الثانوية العامة	٤	٢,٦
	الثانوية العامة	١٧	١١,٣
	دبلوم متوسط	١٣	٨,٦
	بكالوريوس	٩٠	٥٩,٦
	دبلوم عال فأعلى	٢٦	١٧,٢
	المجموع	١٥١	١٠٠,٠
نوع المهنة	مهندس	١٢	٧,٩
	إداري	٥٠	٣٣,١
	فني	٨٩	٥٨,٩
	المجموع	١٥١	١٠٠,٠
مدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي بالسنوات الكاملة	أقل من ٥	٦	٤,٠
	٥-٩	٣٢	٢١,٢
	١٠-١٤	٢١	١٣,٩
	١٥-١٩	١٠	٦,٦
	٢٠ فأكثر	٨٢	٥٤,٣
	المجموع	١٥١	١٠٠,٠

يبين الجدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، فيلاحظ أن نسبة تمثيل الذكور تزيد عن نسبة تمثيل الإناث، حيث بلغت (٨٢,٨٪) فيما بلغت نسبة تمثيل الإناث (١٧,٢٪)، ومن حيث العمر نجد أن النسبة الأعلى من أفراد الدراسة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية ٤٥-٤٩ سنة إذ بلغت (٢٧,٨٪) ثم جاءت نسبة تمثيلهم في الفئة العمرية ٤٠-٤٤ سنة (٢٠,٥٪) فيما كانت أدنى نسبة تمثيل للفئة العمرية ٥٥-٥٩ سنة التي بلغت (٤,٦٪).

كما توضح بيانات الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حيث إن النسبة الأعلى كانت لحملة درجة البكالوريوس والبالغة (٥٩,٦٪)، وأدنى نسبة تمثيل لمن لا يجيدون القراءة والكتابة والبالغة (٠,٧٪). ومن حيث نوع المهنة نجد أن النسبة الأعلى من الفنيين وبنسبة تمثيل (٥٨,٩٪)، ثم الإداريين بنسبة (٣٣,١٪)، فيما أدنى نسبة للمهندسين والبالغة (٧,٩٪). وفيما يتعلق بمدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي نجد أن النسبة الأعلى اشتراكهم ٢٠ سنة فأكثر وبنسبة

(٥٤,٣٪)، فيما أدنى نسبة تمثيل لذوي الاشتراك أقل من ٥ سنوات والبالغة (٤,٠٪).

تم تصميم استبانة وزعت على العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية بهدف التعرف إلى مدى رضى العاملين عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. وقد صممت الاستبانة الخاصة بالدراسة بالرجوع إلى أدبيات ودراسات سابقة والاطلاع على القوانين والتأمينات الخاصة بالضمان الاجتماعي، حيث تخدم هذه الاستبانة أهداف الدراسة، وحتى يتمكن من الإجابة عن تساؤلات الدراسة اشتملت الاستبانة على جزأين رئيسيين: يحتوي الجزء الأول منها على الخصائص النوعية لأفراد عينة الدراسة. والجزء الثاني يتكون من المحاور المتعلقة برضى المشتركين عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من حيث المهام، الخدمات التأمينية، وسائل الاتصال والتواصل، الاشتراكات، وللتأكد من صدق الأداة تم عرضها على عدد من الأساتذة المتخصصين في علم الاجتماع، وتم الأخذ بملاحظاتهم في تعديل بعض الفقرات وإضافة فقرات جديدة أو حذف فقرات موجودة، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم توزيع الاستبانة على عينة من أفراد الدراسة وبعد فاصل زمني مقداره أسبوعين تم إعادة توزيع الاستبانة على نفس العينة للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

تم توزيع الاستبانات بصورة عشوائية على العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وتم توزيع ٢٠٠ استبانة كان المردود منها ١٦٢ استبانة تم استثناء ١١ استبانة وذلك لنقص المعلومات فيها، وحتى تتناسب مع حجم العينة المطلوبة في كل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة حيث كان عدد الاستبانات التي تم تحليلها إحصائياً ١٥١ استبانة.

صممت أداة الدراسة باستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي؛ وذلك على النحو الآتي: (مقبول إلى حد كبير؛ ٥ درجات، مقبول؛ ٤ درجات، محايد؛ ٣ درجات، غير مقبول؛ ٢ درجة، غير مقبول إلى حد كبير؛ ١ درجة).

الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا

لأغراض التحقق من ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس الدراسة، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (α) (Cronbach's)، الذي يقيس مدى اتساق فقرات الاستبانة فيما بينها، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (معامل كرونباخ) (٠,٩١٤) وعلى مستوى أبعاد المقياس مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة، كما يوضح ذلك الجدول (٣).

جدول (٣): معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

المجال	عدد الأفراد	عدد الفقرات	نسبة ثبات الاتساق الداخلي
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	١٥١	٢٦	٠,٩١٤

صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة من خلال إيجاد مدى ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وذلك بإيجاد معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson)، والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤): صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال.

المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	٧.	٠,٧١٣*
	٨.	٠,٦٧٨*
	٩.	٠,٧٢٥*
	١٠.	٠,٧٧٣*
	١١.	٠,٧٦٤*
	١٢.	٠,١١١
	١٣.	٠,٦٥٤*
	١٤.	٠,٧٢٥*
	١٥.	٠,٥١٢*
	١٦.	٠,٦٨٢*
	١٧.	٠,٧٠٧*

٠,٦٥٤*	١٨.
٠,٤١٨*	١٩.
٠,٦٨١*	٢٠.
٠,٦٤٣*	٢١.
٠,٥٩٠*	٢٢.
٠,٦٧٢*	٢٣.
٠,٢٧٣*	٢٤.
٠,٧٦١*	٢٥.
٠,٧٠٦*	٢٦.
٠,٦٧٦*	٢٧.
٠,٦٥٨*	٢٨.
٠,٠٥٣	٢٩.
٠,٤٩٥*	٣٠.
٠,٥٣٨*	٣١.
٠,٢٥٦*	٣٢.

** الارتباط دال عند مستوى (٠,٠١).

يتضح من الجدول (٤) أن معظم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له مرتفعة ودالة إحصائية، بينما وجد عدد قليل من الفقرات لديها معاملات ارتباط منخفضة مع الدرجة الكلية، مما يشير إلى أنها تناسب أغراض الدراسة، ومما يدل على قوة التماسك الداخلي لفقرات كل مجال من مجالات مقياس الدراسة.

تصحيح المقياس

تم اعتماد النموذج الإحصائي ذي التدرج النسبي؛ بهدف إطلاق الأحكام على المتوسطات الحسابية للفقرات والدرجة الكلية لكل مجال، وذلك بقسمة مدى درجات المقياس (١-٥) على ثلاثة مستويات، بحيث تم حساب طول كل فئة وهي: (١-٥) = ٣/١ = ١,٣٣، وعليه ستكون المستويات على النحو الآتي كما هو مبين في جدول (٥).

جدول (٥): فئات تقييم المتوسطات الحسابية حسب النموذج الإحصائي المعتمد

الدرجة	فئة المتوسطات الحسابية
مرتفعة	٣,٦٨ فأكثر
متوسطة	٢,٣٤-٣,٦٧
منخفضة	أقل من ٢,٣٤

- المجال المكاني والمجال الزماني للدراسة
- المجال المكاني: شركة مناجم الفوسفات الأردنية.
- المجال الزماني: العام الجامعي ٢٠١٧-٢٠١٨.

٦. نتائج الدراسة

للإجابة عن تساؤلات الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وذلك كما هو مبين في جدول (٦).

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية
عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (n= 151)

رقم الفقرة	الفقرة	الرتبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
أولاً- بعد مهام المؤسسة العامة					
١	أشعر بالثقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي.	١٨	٣,١٩	١,١٤	متوسطة
٢	تعمل المؤسسة على القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المؤمن عليهم.	١٣	٣,٢٣	١,٠٠	متوسطة
٣	تدعم المؤسسة حق المؤمن عليه في حال حدوث الخطر المؤمن ضده.	٧	٣,٣٤	١,٠٠	متوسطة
٤	تعمل المؤسسة على مد مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل عدد أكبر من المستفيدين.	٣	٣,٧١	٠,٩١	مرتفعة
ثانياً- بعد تغطية المخاطر الاجتماعية					
٥	تعمل المؤسسة على نشر الوعي بين مشركيها حول المخاطر الاجتماعية المؤمن ضدها.	١٥	٣,٢١	١,٠٦	متوسطة
٦	تمارس المؤسسة إجراءات تعسفية مع المشتركين عند التقدم بطلب للحصول على المنافع بسبب المخاطر التي يتعرضون لها.	٢٣	٣,١١	٠,٨٧	متوسطة
٧	تعمل المؤسسة على تسديد الالتزامات بسهولة في حالة حدوث الخطر المؤمن ضده.	٩	٣,٣٣	٠,٨١	متوسطة
٨	تصرف المؤسسة تعويضات مجزية في حال حدوث الخطر المؤمن ضده.	١٩	٣,١٤	٠,٨٥	متوسطة
٩	تغطي المؤسسة كافة المخاطر الاجتماعية التي من الممكن أن يتعرض لها المشتركين.	١٠	٣,٣١	٠,٩٦	متوسطة
١٠	تتناسب التغطية الاجتماعية المقدمة في حالة حدوث الخطر المؤمن ضده مع مقدار الاقتطاع الشهري.	١٤	٣,٢٣	٠,٩٢	متوسطة
١١	تعمل المؤسسة على الوقاية من المخاطر الاجتماعية المختلفة.	١١	٣,٢٩	٠,٩١	متوسطة
١٢	المعلومات المقدمة من المؤسسة حول المخاطر الاجتماعية التي تغطيها واضحة وكافية.	٢٤	٣,١١	٠,٩٨	متوسطة
١٣	تقوم المؤسسة بالتعديل على المخاطر التي تغطيها تبعاً للمستجدات والتطورات.	٦	٣,٤١	٠,٩٧	متوسطة
١٤	يجب أن تكون هناك جهات مساندة للضمان من أجل تغطية المخاطر الاجتماعية المختلفة.	١	٣,٩٠	٠,٩٣	مرتفعة
ثالثاً- بعد الاتصال والتواصل مع المؤسسة					
١٥	تتم عملية الاتصال مع العاملين في المؤسسة بكل سهولة.	١٦	٣,٢٠	٠,٩٦	متوسطة
١٦	تقوم المؤسسة بتعزيز الصورة الذهنية لدى المشتركين من أجل مد مظلة الحماية الاجتماعية.	١٢	٣,٢٨	٠,٩٩	متوسطة
١٧	تقوم المؤسسة باطلاع المشتركين على أحدث القوانين المتعلقة بالضمان الاجتماعي.	٢٠	٣,١٤	١,٠٠	متوسطة
١٨	تهتم المؤسسة بالشكاوى المقدمة من المشتركين.	٢١	٣,١٣	٠,٩٥	متوسطة
رابعاً- بعد الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة					
١٩	تعمل المؤسسة على مد مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل أكبر عدد من المزايا التأمينية.	٨	٣,٤٣	٠,٩٢	متوسطة
٢٠	يجب على المؤسسة أن تسعى لدعم برامج الحماية الاجتماعية من خلال تطبيق التأمين الصحي.	٤	٣,٥٨	١,٠٠	متوسطة
٢١	اشعر بالرضى عن التأمينات الاجتماعية المقدمة من الضمان الاجتماعي.	٢٢	٣,١٣	٠,٩٧	متوسطة
٢٢	تعمل المؤسسة على إزالة المعوقات التي تحول دون الوصول إلى المنافع التأمينية.	١٧	٣,١٩	٠,٨٨	متوسطة
خامساً- بعد اشتراكات المؤسسة					

٢٣	يحقق الاشتراك بالضمان الاجتماعي الرفاهية الاجتماعية للمشاركين.	٢٥	٢,٩٠	٠,٩٨	متوسطة
٢٤	يؤثر اقتطاع الضمان الاجتماعي على دخل الشهر.	٥	٣,٥٣	١,٠٣	متوسطة
٢٥	أرغب بالانسحاب من الضمان الاجتماعي إذا ما سمحت لي الفرصة بذلك.	٢٦	٢,٧٥	١,٣١	متوسطة
٢٦	أرغب بالاستمرار بالضمان كونه حق لي.	٢	٣,٨٣	١,١٦	مرتفعة
	الدرجة الكلية	---	٣,٢٩	٠,٥٦	متوسطة

يلاحظ من جدول (٦) وجود درجة متوسطة من رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بمتوسط إجابات (٣,٢٩) وانحراف معياري (٠,٥٦)، وعلى مستوى فقرات البعد نلاحظ أن ثلاثاً منها جاءت بدرجة رضى مرتفعة و(٢٣) فقرة بدرجة رضى متوسطة، وكانت أعلى درجات الرضى على الفقرة رقم (١٤) بمتوسط حسابي (٣,٩٠) وانحراف معياري (٠,٩٣) وبدرجة رضى مرتفعة والتي تنص على "يجب أن تكون هناك جهات مساندة للضمان من أجل تغطية المخاطر الاجتماعية المختلفة". فيما كانت أدنى درجات الرضى على الفقرة رقم (٢٥) بمتوسط إجابات (٢,٧٥) وانحراف معياري (١,٣١) وبدرجة رضى متوسطة والتي تنص على "أرغب بالانسحاب من الضمان الاجتماعي إذا ما سمحت لي الفرصة بذلك".

وبين الجدول أيضاً أن أعلى درجات الرضى عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وجدت في الفقرة التي تنص على "تعمل المؤسسة على مد مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل أكبر عدد من المستفيدين" حيث كان متوسط إجابات المبحوثين على هذه الفقرة ٣,٧١ و إنحراف معياري (٠,٩١) وبدرجة رضى متوسطة، أما عن رضى المشاركين من العاملين في شركة مناجم الفوسفات فيما يتعلق ببعد الاتصال والتواصل مع المؤسسة فقد كانت أعلى درجات الرضى على الفقرة التي تنص "تقوم المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بتعزيز الصورة الذهنية للمشاركين من أجل مد مظلة الحماية الاجتماعية". وكانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (٣,٢٨) وإنحراف معياري (٠,٩٩)، وفيما يتعلق ببعد الرضى عن الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة فقد كان أعلى درجات الرضى على الفقرة التي نصت "يجب على المؤسسة أن تسعى إلى إيجاد برامج الحماية الاجتماعية من خلال تطبيق التأمين الصحي". حيث كانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (٣,٥٨) وإنحراف معياري (١). وفيما يتعلق ببعد الرضى عن اشتراكات الضمان الاجتماعي فقد كانت أعلى درجات الرضى على هذا البعد في الفقرة التي نصت "أرغب بالاستمرار بالضمان الاجتماعي كونه حق لي". حيث كانت درجة الرضى مرتفعة بمتوسط حسابي (٣,٨٣) وإنحراف معياري (١,١٦).

وفيما يتعلق بأدنى درجات الرضى عن مهام المؤسسة العامة فقد كانت على الفقرة التي نصت "أشعر بالثقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي". وكانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (٣,١٩) وإنحراف معياري (١,١٤). وفيما يتعلق بتغطية المخاطر الاجتماعية فقد وجد أدنى درجات الرضى على الفقرة التي نصت "المعلومات المقدمة من المؤسسة حول المخاطر الاجتماعية التي تغطيها واضحة وكافية". وكانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (٣,١١) وإنحراف معياري (٠,٩٨). في حين كانت أدنى درجات الرضى على بعد الاتصال والتواصل مع المؤسسة على الفقرة التي كان نصها "تهتم المؤسسة بالشكاوى المقدمة من المشاركين". حيث كانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (٣,١٣) وإنحراف معياري (٠,٩٥). وفيما يتعلق بالخدمات التأمينية فقد كانت أدنى درجات الرضى على الفقرة التي كان نصها "أشعر بالرضى عن التأمينات المقدمة من الضمان الاجتماعي". حيث كانت درجة الرضى عنها متوسطة بمتوسط حسابي (٣,١٣) وإنحراف معياري (٠,٩٦).

الفروق حسب الجنس

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة ونتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة وفقاً للجنس (n= 151)

البعد/المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	ذكور	١٢٥	٣,٢٧	١,١٨٤	١٥٠	٠,٢٣٨
	إناث	٢٦	٣,٤١			

*الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يلاحظ من جدول (٧) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) للرضى عن المؤسسة العامة

للضمان الاجتماعي، تُعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيم (ت) المحسوبة (١,١٨٤) على التوالي والدلالات الإحصائية لها (٠,٢٣٨) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغة قيمته (٠,٠٥).

الفروق حسب العمر

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً للعمر (n= 151)

البعد/المتغير	العمر بالسنوات الكاملة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	أقل من ٣٠	١٦	٣,٣٤	٠,٦٠
	٣٠-٣٤	٢٩	٣,١٠	٠,٥٤
	٣٥-٣٩	١١	٣,٤٨	٠,٤٦
	٤٠-٤٤	٣١	٣,٢٨	٠,٤٤
	٤٥-٤٩	٤٢	٣,٢٨	٠,٦٤
	٥٠-٥٤	١٥	٣,٥١	٠,٦٣
	٥٥-٥٩	٧	٣,٣٢	٠,٢١

يلاحظ من بيانات الجدول (٨) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً لمتغير العمر، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول (٩): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير العمر

البعد/المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	بين المجموعات	٢,٢٦٣	٦	٠,٣٧٧	١,٢٣٤	٠,٢٩٢
	داخل المجموعات	٤٤,٠٠٦	١٤٤	٠,٣٠٦		
	الكل	٤٦,٢٦٩	١٥٠			

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من جدول (٩) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُعزى لمتغير العمر، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (١,٢٣٤) والدلالات الإحصائية لها (٠,٢٩٢) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغة قيمته (٠,٠٥).

الفروق حسب المستوى التعليمي

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً للمستوى التعليمي

البعد/المتغير	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	ثانوية عامة فأقل	٢٢	٣,٢٦	٠,٦٦
	دبلوم متوسط	١٣	٣,٥٤	٠,٥٠
	بكالوريوس	٩٠	٣,٢١	٠,٥٥
	دبلوم عالٍ فما فوق	٢٦	٣,٤٦	٠,٤٧

يلاحظ من بيانات الجدول (١٠) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً للمستوى التعليمي، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول (١١): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

البعد/المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	بين المجموعات	٢,١٥٢	٣	٠,٧١٧	٢,٣٩٠	٠,٠٧١
	داخل المجموعات	٤٤,١١٧	١٤٧	٠,٣٠٠		
	الكل	٤٦,٢٦٩	١٥٠			

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من جدول (١١) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٢,٣٩٠) والدلالات الإحصائية لها (٠,٠٧١) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية والبالغة قيمته (٠,٠٥).

الفروق حسب نوع المهنة

جدول (١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً لنوع المهنة

البعد/المتغير	نوع المهنة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	مهندس	١٢	٣,١٣	٠,٤٥
	إداري	٥٠	٣,٤٠	٠,٥٢
	فني	٨٩	٣,١٣	٠,٦٠

يلاحظ من بيانات الجدول (١٢) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً لنوع المهنة، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول (١٣): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير نوع المهنة

البعد/المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	بين المجموعات	٢,٧٩٧	٢	١,٣٩٨	٤,٧٦١	٠,٠١٠*
	داخل المجموعات	٤٣,٤٧٢	١٤٨	٠,٢٩٤		
	الكل	٤٦,٢٦٩	١٥٠			

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من جدول (١٣) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُعزى لمتغير نوع المهنة، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٤,٧٦١) والدلالات الإحصائية لها (٠,٠١٠) وهي أدنى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية والبالغة قيمته (٠,٠٥)، فيما لم تثبت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0,05$) في الرضى تُعزى لمتغير نوع المهنة، ولاختبار دلالة الفروق بين أنواع المهن الثلاثة تم استخدام اختبار شيفيه للاختبارات البعدية كما هو موضح في جدول (١٤).

جدول (١٤): نتائج اختبار شيفيه للاختبارات البعدية لاختبار دلالة الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بين فئات نوع المهنة

البعد/المتغير	نوع المهنة (أ)	نوع المهنة (ب)	متوسط الاختلاف	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	مهندس	إداري	-٠,٢٧٥	٠,٢٦٠
		فني	٠,٠٠٢	١,٠٠٠
إداري		مهندس	٠,٢٧٥	٠,٢٦٠
		فني	٠,٢٧٧	٠,٠١٧*
فني		مهندس	-٠,٠٠٢	١,٠٠٠
		إداري	-٠,٢٧٧	٠,٠١٧*

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يلاحظ من نتائج اختبار شيفيه للاختبارات البعدية وجود فروق دالة إحصائية في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بين الفنيين والإداريين ولصالح الإداريين.

الفروق حسب مدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي

جدول (١٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً لمدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي

البعد/المتغير	مدة الاشتراك بالسنوات الكاملة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	أقل من ٥	٦	٣,٤٧	٠,٧٧
	٥-٩	٣٢	٣,١٧	٠,٥٨
	١٠-١٤	٢١	٣,٣٦	٠,٤٨
	١٥-١٩	١٠	٣,١٨	٠,٦٤
	٢٠ فأكثر	٨٢	٣,٣٢	٠,٥٤

يلاحظ من بيانات الجدول (١٥) عدم وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً لمدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي.

جدول (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير مدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي

البعد/المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	بين المجموعات	٠,٩٦٥	٤	٠,٢٤١	٠,٧٧٧	٠,٥٤٢
	داخل المجموعات	٤٥,٣٠٤	١٤٦	٠,٣١٠		
	الكل	٤٦,٢٦٩	١٥٠			

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)

يتضح من جدول (١٦) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُعزى لمتغير مدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (٠,٧٧٧) والدلالات الإحصائية لها (٠,٥٤٢) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغة قيمته (٠,٠٥).

بينت الدراسة وجود درجة متوسطة من الرضى عن مؤسسة الضمان الاجتماعي، وكان أعلى درجات رضى المشتركين يتعلق بوجود جهات مساندة للضمان الاجتماعي ويمكن تفسير سبب ذلك إلى رغبة المشتركين بزيادة حجم الامتيازات التي يحصلون عليها، حيث يصبح لهم الحق في الاختيار بين الضمان الاجتماعي وجهات أخرى مساندة لهم وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (الغامدي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود جهات مساندة للمستفيدين من نظام الضمان الاجتماعي السعودي، وكان أدنى درجات الرضى هو الانسحاب من الضمان الاجتماعي في حال سمحت الفرصة بذلك وهذه الدراسة اتفقت مع دراسة (أحمد، ٢٠٠٨)، والتي أظهرت أن المشتركين في نظام الضمان الاجتماعي بالسودان يفضلون الاستمرار به، ويمكن تفسير سبب الاتفاق ما بين الدراسة الحالية ودراسة (أحمد، ٢٠٠٨) إلى أن الضمان الاجتماعي يشكل مصدرًا للحماية الاجتماعية بالنسبة للمؤمن عليهم.

و توصلت الدراسة أيضًا إلى وجود درجة متوسطة من الرضى حول نشر الوعي بين المشتركين بالمخاطر الاجتماعية التي يغطيها الضمان الاجتماعي، واختلفت هذه الدراسة مع دراسة (أحمد، ٢٠٠٨) والتي توصلت إلى أن المبحوثين لم يتلقوا أي توعية بخصوص المزايا والمخاطر التي يقدمها ويغطيها نظام الضمان الاجتماعي في السودان، وأيضًا اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني لعام ٢٠١١، حيث بينت الدراسة عدم رضى المشتركين عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي فيما يتعلق بنشر الوعي التأميني للمشاركين وانخفاض مستوى رضى المشتركين عن كفاية البرامج الموجهة لنشر الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع، ويمكن تفسير سبب الاختلاف ما بين الدراسة الحالية ودراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لعام ٢٠١١ بأنه يعود إلى زيادة وسائل الاتصال والتواصل وبالتالي أثر ذلك إيجابيًا على نشر الوعي ما بين المشتركين.

إن هذه الدراسة قد توصلت إلى وجود رضى لدى المشتركين عن العاملين في المؤسسة من حيث التعامل بصورة إيجابية حيث اختلفت هذه الدراسة مع دراسة (علي وآخرون، ٢٠١٤)، والتي أظهرت وجود إساءة من قبل العاملين بالمؤسسة تجاه المستفيدين في أثناء حصولهم على الخدمة وتتفق هذه النتيجة مع الطروحات التي قدمها مارشال في المواطنة حيث يرى أن الضمان الاجتماعي يعمل على توفير الحقوق الاجتماعية.

إن الدراسات التي تناولت موضوع المؤسسات والهيئات الخاصة بالضمان الاجتماعي من حيث رضى المشتركين قد توصلت إلى نتائج متفاوتة في درجات الرضى، فهناك دراسات اتفقت مع الدراسة الحالية مثل دراسة (الكباريتي، ٢٠٠٦)، التي بينت إلى وجود درجة رضى عام ما بين أفراد عينة الدراسة حول الخدمات التأمينية المقدمة وأيضًا دراسة (الحبسي، ٢٠٠٧)، التي أظهرت أن هناك درجة من الرضى لدى المشتركين عن الخدمات والإجراءات المقدمة، أيضًا من الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة دراسة (هياجنة، ٢٠٠٩)، التي توصلت إلى أن للمؤسسة دورًا في تعزيز التنمية الاقتصادية في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك درجة عالية من الرضى لدى المستفيدين من الخدمات المقدمة من قبل مؤسسة الضمان الاجتماعي، وكانت درجة الرضى مرتفعة في القطاع العام مقارنة بالخاص، أما دراسة (الغامدي، ٢٠١٠)، فقد توصلت إلى أن الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة سهلة وميسرة وتحتاج إلى وقت قليل، وأظهرت دراسة (كشدة، ٢٠١٠)، إلى أن هناك مرونة في إجراءات التسوية الداخلية في الضمان الاجتماعي من أجل حصول المستفيدين على حقوقهم في أسرع وقت ممكن، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (المبيضي ونجم، ٢٠١٤) والتي توصلت إلى وجود مستوى من الرضى عن المؤسسة بصورة مرتفعة.

أما عن الدراسات التي اختلفت مع الدراسة فيما يتعلق برضى المشتركين عن مؤسسة الضمان الاجتماعي فقد توصلت دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ٢٠١١، إلى عدم وضوح قانون الضمان الاجتماعي وصعوبة الإجراءات والقرارات، وأيضًا أظهرت دراسة (عبد الظاهر و الدالي، ٢٠١٣) عدم رضى المستفيدين عن نظام الضمان الاجتماعي، وبينت دراسة (الغامدي، ٢٠١٠) إلى أن المستفيدين غير راضين عن نظام الضمان الاجتماعي، ويمكن تفسير أسباب الاتفاق والاختلاف ما بين هذه الدراسات إلى الاختلاف في الأوقات والأماكن التي أجريت بها، حيث إن هناك دراسات أجريت عام ٢٠٠٦ ولغاية عام ٢٠١٧ منها ما طبق على مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني ومنها ما كان مطبقًا على المملكة العربية السعودية أو على سلطنة عمان أو السودان... إلخ.

أما عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية تبعًا لمتغيرات الدراسة، حيث أظهرت الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لمتغيرات الجنس والعمر والمستوى التعليمي ومدة

الاشتراك بالضمان الاجتماعي؛ إلى التشابه الكبير ما بين أفراد الدراسة من النواحي الثقافية والخصائص النوعية كالمستوى التعليمي ومكان الإقامة ومستوى الدخل.

بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير نوع المهنة لصالح الإداريين على الفنيين فيما يتعلق بالرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، ولعل ذلك يعود إلى أن الإداريين يكونون أقل عرضة للمخاطر المهنية من الفنيين الذين يكونون أكثر عرضة للمخاطر المهنية بسبب ظروف العمل وبيئته، مما يجعلهم أكثر تواصلًا مع مؤسسة الضمان الاجتماعي للحصول على المستحقات الخاصة بهم بسبب إصابات العمل، بالتالي قد يؤثر هذا التواصل على درجة الرضى بالنسبة للفنيين.

٧. التوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

- ١- ضرورة مد مظلة الضمان الاجتماعي الأردني لتشمل خطر المرض، العادي؛ وذلك من خلال تفعيل التأمين الصحي المنصوص عليه في قانون الضمان الاجتماعي الأردني.
- ٢- العمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي من أجل تسهيل إجراءات حصول المؤمن عليهم على المنافع التأمينية المقدمة في حال حدوث المخاطر الاجتماعية المختلفة.
- ٣- الاستمرار والتأكيد على الوظيفة الإعلامية لمؤسسة الضمان الاجتماعي لإيصال المعلومة حول المنافع والمخاطر الاجتماعية التي تغطيها المؤسسة إلى كافة العاملين في المملكة وفي مختلف مواقعهم.
- ٤- الاستمرار والتوسع بالضمان الاجتماعي ليشمل أكبر عدد من المشتركين وأكبر عدد من التأمينات الاجتماعية.
- ٥- عمل حملات توعوية من أجل تعزيز الثقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي والتأكيد على دورها في تحقيق الحماية الاجتماعية للمشتركين.
- ٦- ضرورة القيام بالأبحاث والدراسات المختلفة في مجال الضمان الاجتماعي حتى تسهم نتائج هذه الدراسات في رسم السياسات المتعلقة بجوانب الضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية.

بيان تضارب المصالح

يقر جميع المؤلفين أنه ليس لديهم أي تضارب في المصالح.

المراجع

- احمد، نزار. (٢٠٠٨). *غطية المخاطر الشخصية: دراسة مقارنة بين التأمينات الاجتماعية والتجارية في السودان في الفترة من ٢٠٠٢-٢٠٠٧* [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة النيلين، الخرطوم، السودان..
- آدم، محمد. (٢٠١٣). *دور مؤسسات الضمان الاجتماعي في تخفيض مدة الفقر وسط المعاشين: دراسة حالة معاش الخدمة المدنية* [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- الحبسي، سلطان. (٢٠٠٧). *اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان* [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- شركة مناجم الفوسفات. (٢٠١٧). *التقرير السنوي*، عمان، الأردن.
- عبد الظاهر، أشرف والدالي، امل. (٢٠١٣). *تكمّل وسائل الضمان الاجتماعي لمواجهة التحديات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية (كلية التجارة جامعة أسيوط)، ٥٥، ٤٨-٧*
- علي، سحر ومجدي، إمام وزيتون، أحمد ٢٠١٤، العلاقة بين تلقي خدمات الضمان الاجتماعي والوصمة، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ٣ (٣)، ٣٠٧-٣٤٣.

الغامدي، ساره ٢٠١٠، مدى إشباع المخصصات الضمانية للحاجات الأساسية من المستفيدات من منظور الخدمة الاجتماعية [رسالة ماجستير غير منشورة] ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية.

غدنز، انتوني. (٢٠٠٥). علم الاجتماع، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

الكباريتي، جهاد. (٢٠٠٦). المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي واتجاهات المستفيدين نحوها [رسالة ماجستير غير منشورة] ، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

كشدة، باديس. (٢٠١٠). المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي [رسالة ماجستير غير منشورة] ، جامعة الحاج خضر، الجزائر.

المبيضين، محمد ونجم، نجم أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان، دراسات العلوم الإدارية، ٤١ (٢)، ١٥٥-١٧٠.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١١). قياس مستوى الوعي التأميني المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٦). التقرير السنوي، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٦). الخطة الاستراتيجية ٢٠١٧-٢٠١٩ ، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٦). ماذا تعرف عن الضمان الاجتماعي؟ ، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٦). نظام المنافع التأمينية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٧). دليل خدمات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ٢٠١٧ ، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٨). مادة تعريفية بأحكام قانون الضمان الاجتماعي الأردني قانون رقم ١ لسنة ٢٠١٤ والأنظمة التأمينية الصادرة بموجبه وتعديلاتها، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (٢٠١٨). نشرة إخبارية دورية شهرية ١ حزيران ٢٠١٨ ، عمان، الأردن.

هيابنة، اء. (٢٠٠٩). قياس وتقييم أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن [رسالة ماجستير غير منشورة] ، جامعة البرموك، اربد، الأردن.

الواسعة، زارة. (٢٠٠٧). المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية [أطروحة دكتوراه غير منشورة] ، جامعة منتوري قسطنطينية، الجزائر، الجزائر.