

رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني The Satisfaction of the Jordan Phosphate Mines Company Workers with the Jordanian Social Security Corporation

د. محمد احمد العربي²
الجامعة الأردنية

د. شيرين منير أبو هزيم¹
جامعة البلقاء التطبيقية

الأردن

Abstract: This study aims to identify the satisfaction of the Jordan Phosphate Mines Company Workers with the Social Security Corporation. The study applied the social survey approach. The study population consisted of all the Jordan Phosphate Mines Company Workers who subscribe in the Jordanian Social Security. A stratified random sample was selected in accordance with the variable of the occupation type. The questionnaire was used as a study tool that was distributed on a random sample of (151) workers at the Phosphate Mines Company. The study found that there is a medium degree of satisfaction with the Jordanian Social Security Corporation with a mean of 3.29 and a standard deviation of 0.56. The highest degrees of satisfaction with the Jordanian Social Security Corporation was related to the factor of "Covering social risks" which was included in the item of "Having supporting parties for social security", whereas the lowest satisfaction degree with the Jordanian Social Security Corporation was related to "The subscription factor" in terms of the desire to withdraw from the social security if there is a chance to do so. The study also showed that there are no significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in terms of the study variables of (gender, age, the subscription period in social security and the educational level), while there were significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in terms of the variable of occupation type in favor of administrators to technicians. Key Words: Satisfaction, Insurance Services, Technicians, Social Risks Corporation, Firm.

الملخص: هدفت الدراسة التعرف إلى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة؛ وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشتركين بمؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني من العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، تم اختيار عينة عشوائية طبقية تبعاً لمتغير نوع المهنة واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة ووزعت على عينة عشوائية مقدارها (151) عاملاً من العاملين في شركة مناجم الفوسفات. وتوصلت الدراسة إلى وجود درجة متوسطة من الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني بمتوسط حسابي 3.29 وإنحراف معياري 0.56 وكانت أعلى درجات الرضى عن المؤسسة تتمثل في بعد الرضى عن تغطية المخاطر الاجتماعية والذي جاء في بند وجود جهات مساندة للضمان الاجتماعي، بينما كانت أدنى درجات الرضى عن المؤسسة على بعد الاشتراكات فيما يتعلق بالرغبة بالانسحاب من الضمان الاجتماعي إذا ما سمحت الفرصة بذلك، كما وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، مدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي، المستوى التعليمي) بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) تبعاً لمتغير نوع المهنة لصالح الإداريين على الفنيين. كلمات مفتاحية: الرضى، الخدمات التأمينية، الفنيين، المخاطر الاجتماعية، المؤسسة، المنشأة.

مدخل إلى الدراسة

مقدمة

تنطلق السياسة العامة لمؤسسة الضمان الاجتماعي في دورها الحيوي في تكامل منظومة سياسة الحماية الاجتماعية التي دعت لها كافة قوانين ومعهادات 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 كالأومومة، 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، 2017).

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 إجباريًا بالنسبة للمعنيين بها حتى تكتمل الراحة والطمأنينة لهم، الأمر الذي يجعلهم أفضل في أداء عملهم دون الخوف مما يتعرضون له من اضرار سواء كانت في بيئة العمل أو خارجها (الواسعة، 2007).

مشكلة الدراسة

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 المشاركين لعام 2016 نحو مليون و 227 ألف مؤمن عليه فعال وكان عدد المتقاعدين التراكمي 194 ألف متقاعد (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2016).

وفي منتصف عام 2018 بلغ عدد المشاركين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مليون و 288 ألف مشترك موزعين على أكثر من 50 ألف منشأة في مختلف القطاعات الاقتصادية، هذا ووصلت نسبة التغطية إلى أكثر من 73% من العمال المشتغلين في المملكة و62% من إجمالي قوة العمل في المملكة الأردنية الهاشمية (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2018).

وبالنظر إلى هذه الأرقام نلاحظ ارتفاع أعداد المشاركين بالضمان الاجتماعي، وبالتالي ارتفاع حجم الحماية الاجتماعية التي تتيحها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. ومن هنا لا بد 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.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة كونها دراسة تتعلق بمنظومة الضمان الاجتماعي، وهذه المنظومة لاتعمل بمعزل عن المتغيرات المحيطة، من هنا لا بد 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 المشتركين 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.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى ما يلي:

- 1- مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- 2- مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- 3- مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن وسائل التواصل والاتصال مع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- 4- مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن اشتراكات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- 5- مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن تغطية المخاطر الاجتماعية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- 6- 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).

تساؤلات الدراسة

تُعى هذه الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن مهام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
- 2- ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
- 3- ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن وسائل الاتصال والتواصل مع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
- 4- ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن اشتراكات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
- 5- ما مدى رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن تغطية المخاطر الاجتماعية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟
- 6- 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؟

مفاهيم الدراسة

1. المخاطر الاجتماعية: هي المخاطر التي تغطيها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني (العجز والوفاة والشيخوخة، والأمومة، وإصابات العمل والأمراض المهنية، والتعطل عن العمل).
2. رضى المشتركين: هو مدى انسجامهم وقبولهم للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من حيث المخاطر الاجتماعية المؤمن ضدها.
3. المؤسسة: هي المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني.
4. المنشأة: هي شركة مناجم الفوسفات الأردنية.
5. الفنيين: هم العاملون في مناجم الفوسفات من عمال وسائقين وميكانيكيين.
6. التأمين الاجتماعي: هو جملة من المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لمواجهة المخاطر الاجتماعية المختلفة التي يتعرض لها المؤمن عليهم.

الدراسات السابقة

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

- دراسة علي وآخرين (2014) 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 (2014) 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 كإداة 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 عبدالظاهر والدالي (2013) 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 تحقق تدريجياً مستويات أكثر من الحماية للبعد الرأسي مع الاسترشاد باتفاقيات منظمة العمل الدولية.

- دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (2011) 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 1352 استمارة، وتم استخدام الطرق الإحصائية في تحليل البيانات وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: أن نسبة من سبق لهم المعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي 57% 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 (2010) 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 (2010) 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 (2009) 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 المؤسسة 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 (2008) بعنوان: "تغطية المخاطر الشخصية دراسة مقارنة بين التأمينات الاجتماعية والتجارية في السودان للفترة ما بين 2002-2006". 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 (2007) 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 (2006) 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 كمنفعة بالأخص للمتقاعدين. 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، 2012. 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 البرامج المقدمة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي كما في دراسة الكباريتي، 2006، والحسبي، 2007، 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 لمشاركتيها 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 .

الإطار النظري

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، 2013).

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني

تأسست المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بموجب قانون رقم (30) لسنة 1978 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 1977 صدرت الإرادة الملكية بإنشاء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفي عام 1978 صدر قانون الضمان الاجتماعي المؤقت والذي تم فيه تطبيق تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة وتأمين إصابات العمل وفي عام 1980 بدأ تطبيق قانون الضمان الاجتماعي حيث شمل المنشآت الكبيرة وفي عام 1981 تم شمول المؤسسات العامة والدوائر الحكومية غير المشمولة بنظام التقاعد المدني، وفي عام 1987 تم شمول المنشأة التي تستخدم خمسة عاملين فأكثر وتم شمول العاملين الجدد في قطاع الخدمة المدنية عام 1995 حيث تم إيقاف شمولهم بالتقاعد المدني، وفي عام 2001 تم أقرار قانون الضمان الاجتماعي رقم (19) وصدر قانون الضمان الاجتماعي المؤقت رقم (7) في عام 2010 وفي عام 2014 تم اصدار قانون الضمان الاجتماعي المعمول به حالياً (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2016).

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 منشأتهم اعتباراً من 2015/1/1 (المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2018).

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، 2017).

الضمان الاجتماعي الأردني في أرقام

بدأت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أعمالها في مطلع عام 1980 متدرجة في شمول المنشآت والعاملين إلى أن وصل عدد المشمولين إلى مظللتها حتى مطلع حزيران من عام 2018 مليون و288 ألف مشترك يعملون لدى أكثر من 50 ألف منشأة من مختلف القطاعات الاقتصادية، كما تقدم المؤسسة رواتب تقاعدية تصل إلى حوالي 214 ألف متقاعد بفاتورة تقاعدية شهرية وصلت إلى 82 مليون وخمسمئة ألف دينار، هذا ووصلت إيرادات المؤسسة التأمينية خلال عام 2018 إلى مليار و711 مليون دينار، في حين كانت نفقاتها التأمينية ملياراً و66 مليون دينار، ومن المتوقع أن تحقق فائضاً تأمينياً في عام 2018 حوالي 645 مليون دينار، هذا وتوسع المؤسسة إلى توسيع مظلة الشمول حيث وصلت مرحلة التغطية القانونية والاجتماعية الشاملة للطبقة العاملة لتصل نسبة التغطية إلى أكثر من 73% من إجمالي المشتغلين في المملكة، و62% 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، 2018).

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:

المواطنة

يعتقد المنظرون الماركسيون أن الضمان الاجتماعي جاء لأنقاض النظام الرأسمالي بينما يرى الوظيفيون 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، 2005).

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.

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.

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، وبالتالي نستطيع القول بأن هذا النوع من الشركات يتناسب وأغراض الدراسة الحالية.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب نوع المهنة

نوع المهنة	العدد	النسبة %
إداري	939	33
فني	1696	59
مهندس	236	8
المجموع	2871	100

شركة مناجم الفوسفات (2017).

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 موظفاً للتعرف إلى مدى رضاهم عن مؤسسة الضمان الاجتماعي، وكان من نتائج هذه العينة الصغيرة أن 0.89 من العاملين كانوا راضين عن مؤسسة الضمان الاجتماعي مقابل 0.11 غير راضين، تم الاعتماد على الدرجة المعيارية (1.96) في احتساب حجم العينة بافتراض أن التوزيع كان متماثلاً، وبالتالي كان مستوى الثقة بنتائج الدراسة 95. وبمستوى معنوي 0.05.

معادلة حساب حجم عينة الدراسة:

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 143، تم رفع عدد أفراد العينة إلى 151، وبذلك نصل إلى حجم عينة يتناسب مع كل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير نوع المهنة، حيث أن نسبة المهندسين كانت قد بلغت 8% من حجم العينة بينما بلغت نسبة الإداريين 33% أما عن نسبة الفنيين فقد بلغت 59% من حجم العينة.

جدول رقم (2)

التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، المستوى التعليمي، نوع المهنة، مدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي

المتغير	فئة المتغير	تعدد	النسبة المئوية	
الجنس	ذكر	125	82.8	
	أنثى	26	17.2	
	المجموع	151	100.0	
العمر بالسنوات الكاملة	أقل من 30	16	10.6	
	30-34	29	19.2	
	35-39	11	7.3	
	40-44	31	20.5	
	45-49	42	27.8	
	50-54	15	9.9	
	55-59	7	4.6	
	المجموع	151	100.0	
	المستوى التعليمي	لا يجيد القراءة والكتابة	1	0.7
		أقل من الثانوية العامة	4	2.6
الثانوية العامة		17	11.3	
دبلوم متوسط		13	8.6	
بكالوريوس		90	59.6	
دبلوم عالي فأعلى		26	17.2	
المجموع		151	100.0	
نوع المهنة	مهندس	12	7.9	
	إداري	50	33.1	
	فني	89	58.9	
	المجموع	151	100.0	
مدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي بالسنوات الكاملة	أقل من 5	6	4.0	
	5-9	32	21.2	
	10-14	21	13.9	
	15-19	10	6.6	
	20 فأكثر	82	54.3	
	المجموع	151	100.0	

الجدول من عمل الباحثة

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، فيلاحظ أن نسبة تمثيل الذكور تزيد عن نسبة تمثيل الإناث، حيث بلغت (82.8%) فيما بلغت نسبة تمثيل الإناث (17.2%)، ومن حيث العمر نجد أن النسبة الأعلى من أفراد الدراسة تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية 45-49 سنة إذ بلغت (27.8%) ثم جاءت نسبة تمثيلهم في الفئة العمرية 40-44 سنة (20.5%) فيما كانت أدنى نسبة تمثيل للفئة العمرية 55-59 سنة التي بلغت (4.6%).

كما توضح بيانات الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حيث إن النسبة الأعلى كانت لحملة درجة البكالوريوس والبالغة (59.6%)، وأدنى نسبة تمثيل لمن لا يجيدون القراءة والكتابة والبالغة (0.7%). ومن حيث نوع المهنة نجد أن النسبة الأعلى من الفنيين وبنسبة تمثيل (58.9%)، ثم الإداريين بنسبة (33.1%)، فيما أدنى نسبة للمهندسين والبالغة (7.9%). وفيما يتعلق بمدة الاشتراك بالضمان الاجتماعي نجد أن النسبة الأعلى اشتراكهم 20 سنة فأكثر وبنسبة (54.3%)، فيما أدنى نسبة تمثيل لذوي الاشتراك أقل من 5 سنوات والبالغة (4.0%). أداة الدراسة

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 تتمكن 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 200 استبانة كان المردود منها 162 استبانة تم استثناء 11 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 151 استبانة. صممت أداة الدراسة باستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي؛ وذلك على النحو الآتي: (مقبول إلى حد كبير؛ 5 درجات، مقبول؛ 4 درجات، محايد؛ 3 درجات، غير مقبول؛ 2 درجة، غير مقبول إلى حد كبير؛ 1 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) (0.914) وعلى مستوى أبعاد المقياس مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (3)

معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

المجال	عدد الأفراد	عدد الفقرات	نسبة ثبات الاتساق الداخلي
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	151	26	0.914

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 (4) يوضح ذلك:

جدول رقم (4)

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال

معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمجال	رقم الفقرة	المجال
0.713*	.7	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
0.678*	.8	
0.725*	.9	
0.773*	.10	
0.764*	.11	
0.111	.12	
0.654*	.13	
0.725*	.14	
0.512*	.15	
0.682*	.16	
0.707*	.17	
0.654*	.18	
0.418*	.19	
0.681*	.20	
0.643*	.21	
0.590*	.22	
0.672*	.23	
0.273*	.24	
0.761*	.25	
0.706*	.26	
0.676*	.27	
0.658*	.28	
0.053	.29	
0.495*	.30	
0.538*	.31	
0.256*	.32	

** الارتباط دال عند مستوى (0,01).

يتضح من الجدول رقم (4) أن معظم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمجال الذي تتبع له مرتفعة ودالة إحصائيًا، 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 (1-5) على ثلاثة مستويات، بحيث تم حساب طول كل فئة وهي: $(1.33=3/1-5)$ وعليه ستكون المستويات على النحو الآتي:

الدرجة	فئة المتوسطات الحسابية
مرتفعة	3.68 فأكثر
متوسطة	2.34-3.67
منخفضة	أقل من 2.34

المجال المكاني والمجال الزماني للدراسة
المجال المكاني: شركة مناجم الفوسفات الأردنية.
المجال الزماني: العام الجامعي 2017-2018.

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 يلي:

جدول رقم (5)

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				
1	أشعر بالثقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي.	18	3.19	1.14	متوسطة
2	تعمل المؤسسة على القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المؤمن عليهم.	13	3.23	1.00	متوسطة
3	تدعم المؤسسة حق المؤمن عليه في حال حدوث الخطر المؤمن ضده.	7	3.34	1.00	متوسطة
4	تعمل المؤسسة على مد مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل عدد أكبر من المستفيدين.	3	3.71	0.91	مرتفعة
	ثانياً- بعد تغطية المخاطر الاجتماعية				
5	تعمل المؤسسة على نشر الوعي بين مشتركها حول المخاطر الاجتماعية المؤمن ضدها.	15	3.21	1.06	متوسطة
6	تمارس المؤسسة إجراءات تصفية مع المشتركين عند التقدم بطلب للحصول على المدافع بسبب المخاطر التي يتعرضون لها.	23	3.11	0.87	متوسطة
7	تعمل المؤسسة على تسديد الالتزامات بسهولة في حالة حدوث الخطر المؤمن ضده.	9	3.33	0.81	متوسطة
8	تصرف المؤسسة تعويضات مجزية في حال حدوث الخطر المؤمن ضده.	19	3.14	0.85	متوسطة
9	تغطي المؤسسة كافة المخاطر الاجتماعية التي من الممكن أن يتعرض لها المشتركين.	10	3.31	0.96	متوسطة

متوسطة	0.92	3.23	14	تناسب التغطية الاجتماعية المقدمة في حالة حدوث الخطر المؤمن ضده مع مقدار الاقتطاع الشهري.	10
متوسطة	0.91	3.29	11	تعمل المؤسسة على الوقاية من المخاطر الاجتماعية المختلفة.	11
متوسطة	0.98	3.11	24	المعلومات المقدمة من المؤسسة حول المخاطر الاجتماعية التي تغطيها واضحة وكافية.	12
متوسطة	0.97	3.41	6	تقوم المؤسسة بالتعديل على المخاطر التي تغطيها تبعاً للمستجدات والتطورات.	13
مرتفعة	0.93	3.90	1	يجب أن تكون هناك جهات مساندة للضمان من أجل تغطية المخاطر الاجتماعية المختلفة.	14
				ثالثاً- بعد الاتصال والتواصل مع المؤسسة	
متوسطة	0.96	3.20	16	تتم عملية الاتصال مع العاملين في المؤسسة بكل سهولة.	15
متوسطة	0.99	3.28	12	تقوم المؤسسة بتعزيز الصورة الذهنية لدى المشتركين من أجل مد مظلة الحماية الاجتماعية.	16
متوسطة	1.00	3.14	20	تقوم المؤسسة بإطلاع المشتركين على أحدث القوانين المتعلقة بالضمان الاجتماعي.	17
متوسطة	0.95	3.13	21	تهتم المؤسسة بالشكاوى المقدمة من المشتركين.	18
				رابعاً- بعد الخدمات التأمينية المقدمة من المؤسسة	
متوسطة	0.92	3.43	8	تعمل المؤسسة على مد مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل أكبر عدد من المزايا التأمينية.	19
متوسطة	1.00	3.58	4	يجب على المؤسسة أن تسعى لدعم برامج الحماية	20

				الاجتماعية من خلال تطبيق التأمين الصحي.	
متوسطة	0.97	3.13	22	اشعر بالرضى عن التأمينات الاجتماعية المقدمة من الضمان الاجتماعي.	21
متوسطة	0.88	3.19	17	تعمل المؤسسة على إزالة المعوقات التي تحول دون الوصول إلى المداخع التأمينية.	22
				خامساً- بعد الشركات المؤسسة	
متوسطة	0.98	2.90	25	يحقق الأثر المشترك بالضمان الاجتماعي الرفاهية الاجتماعية للمشاركين.	23
متوسطة	1.03	3.53	5	يؤثر انقطاع الضمان الاجتماعي على دخله الشهري.	24
متوسطة	1.31	2.75	26	أرغب بالانسحاب من الضمان الاجتماعي إذا ما سمحت لي الفرصة بذلك.	25
مرفعة	1.16	3.83	2	أرغب بالاستمرار بالضمان كونه حق لي.	26
متوسطة	0.56	3.29	---	الدرجة الكلية	

يلاحظ من جدول رقم (5) وجود درجة متوسطة من رضى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بمتوسط إجابات (3.29) وانحراف معياري (0.56)، وعلى مستوى فقرات البعد نلاحظ أن ثلاثاً منها جاءت بدرجة رضى مرتفعة و(23) فقرة بدرجة رضى متوسطة، وكانت أعلى درجات الرضى على الفقرة رقم (14) بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.93) 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 (25) بمتوسط إجابات (2.75) وانحراف معياري (1.31) وبدرجة رضى متوسطة والتي تنص على "أرغب بالانسحاب من الضمان الاجتماعي إذا ما سمحت لي الفرصة بذلك".

ويبين 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 3.71 و بانحراف معياري (0.91) وبدرجة رضى متوسطة، أما عن رضى المشتركين 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 (3.28) وانحراف معياري (0.99)، 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 (3.58) وانحراف معياري (1). 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 (3.83) وانحراف معياري (1.16).

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 (3.19) وانحراف معياري (1.14). 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 (3.11) وانحراف معياري (0.98). في حين كانت أدنى درجات الرضى على بعد الاتصال والتواصل مع المؤسسة على الفقرة التي كان نصها "تهتم المؤسسة بالشكاوى المقدمة من المشتركين". حيث كانت درجة الرضى متوسطة بمتوسط حسابي (3.13) وانحراف معياري (0.95). 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 (3.13) وانحراف معياري (0.96).

النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة السادس

- الفروق حسب الجنس

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة ونتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة وفقاً

للجنس

(n= 151)

البيد/المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	ذكور	125	3.27	1.184	150	0.238
	إناث	26	3.41			

الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يلاحظ من جدول رقم (6) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) للرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، تُعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيم (ت) المحسوبة (1.184) على التوالي والدلالات الإحصائية لها (0.238) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغة قيمته (0.05).

- الفروق حسب العمر

جدول رقم (7)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً للعمر
(n= 151)

المتغير	العمر بالسنوات الكاملة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	أقل من 30	16	3.34	0.60
	30-34	29	3.10	0.54
	35-39	11	3.48	0.46
	40-44	31	3.28	0.44
	45-49	42	3.28	0.64
	50-54	15	3.51	0.63
	55-59	7	3.32	0.21

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (7) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً لمتغير العمر، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي:

جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير العمر

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) الإحصائية	الدالة الإحصائية
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	بين المجموعات	2.263	6	0.377	1.234	0.292
	داخل المجموعات	44.006	144	0.306		
	الكلية	46.269	150			

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من جدول رقم (8) 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 (1.234) والدلالات الإحصائية لها (0.292) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية والبالغة قيمته (0.05).
- الفروق حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (9)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً للمستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى التعليمي	البعد/المتغير
0.66	3.26	22	ثانوية عامة فأقل	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
0.50	3.54	13	دبلوم متوسط	
0.55	3.21	90	بكالوريوس	
0.47	3.46	26	دبلوم عالي فما فوق	

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (9) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً للمستوى التعليمي، واختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي:

جدول رقم (10)

نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط	درجات الحرية	مجموع التكرارات	مصدر التباين	البعد/المتغير
0.071	2.390	0.717	3	2.152	بين المجموعات	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
		0.300	147	44.117	داخل المجموعات	
			150	46.269	الكلية	

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من جدول رقم (10) 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 (2.390) والدلالات الإحصائية لها (0.071) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغمة قيمته (0.05).

الفروق حسب نوع المهنة

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضى عن المؤسسة وفقاً لنوع المهنة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	نوع المهنة	البعد/المتغير
0.45	3.13	12	مهندسين	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
0.52	3.40	50	إداري	
0.60	3.13	89	لثني	

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (11) وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعًا لنوع المهنة، ولاختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي:
جدول رقم (12)
نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار دلالات الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وفقًا لمتغير نوع المهنة

الدالة الإحصائية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	البعد/المتغير
0.010*	4.761	1.398	2	2.797	بين المجموعات	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
		0.294	148	43.472	داخل المجموعات	
			150	46.269	الكلية	

* الفروق ذات دلالة إحصائية مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من جدول رقم (12) وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تُعزى لمتغير نوع المهنة، حيث بلغت قيم (ف) المحسوبة (4.761) والدلالات الإحصائية لها (0.010) وهي أدنى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغة قيمته (0.05)، فيما لم تثبت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (≤ 0.05) في الرضى لمتغير نوع المهنة، ولاختبار دلالة الفروق بين أنواع المهن الثلاثة تم استخدام اختبار شيفيه للاختبارات البعدية:

جدول رقم (13)

نتائج اختبار شيفيه للاختبارات البعدية لاختبار دلالة الفروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بين فئات نوع المهنة

الدالة الإحصائية	متوسط الاختلاف	نوع المهنة (ب)	نوع المهنة (أ)	البعد/المتغير
0.260	-0.275	إداري	مهندس	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
1.000	0.002	فني		
0.260	0.275	مهندس	إداري	
0.017*	0.277	فني		
1.000	-0.002	مهندس	فني	
0.017*	-0.277	إداري		

* 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 رقم (14)
 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 5	6	3.47	0.77
	5-9	32	3.17	0.58
	10-14	21	3.36	0.48
	15-19	10	3.18	0.64
	20 وأكثر	82	3.32	0.54

يلاحظ من بيانات الجدول رقم (14) عدم وجود فروق في الرضى عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تبعاً لمدة الاشتراك في الضمان الاجتماعي، واختبار دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي:
 جدول رقم (15)
 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	0.965	4	0.241	0.777
	داخل المجموعات	45.304	146	0.310	0.542
	الكلية	46.269	150		

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).
 يتضح من جدول رقم (15) 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 (0.777) والدلالات الإحصائية لها (0.542) وهي أعلى من الحد الأعلى لمستوى الخطأ الذي يعتبر عنده وجود فروق جوهرية وبالغلة قيمته (0.05).

مناقشة النتائج

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 2010 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 2008، والتي أظهرت أن المشتركين في نظام الضمان الاجتماعي بالسودان يفضلون الاستمرار به، ويمكن تفسير سبب الاتفاق ما بين الدراسة الحالية ودراسة أحمد 2008 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 2008 والتي توصلت إلى أن الباحثين 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 2011، 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 2011 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 2014، 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 2006، التي بينت إلى وجود درجة رضى عام ما بين أفراد عينة الدراسة حول الخدمات التأمينية المقدمة وأيضًا دراسة الحبسي 2007، التي أظهرت أن هناك درجة من الرضى لدى المشتركين عن الخدمات والإجراءات المقدمة، أيضًا من الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة دراسة هياجنة 2009، 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 لعام 2010، فقد توصلت إلى أن الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة سهلة وميسرة وتحتاج إلى وقت قليل، وأظهرت دراسة كشدة 2010، 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 المبيضين ونجم 2014 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 2011، إلى عدم وضوح قانون الضمان الاجتماعي وصعوبة الإجراءات والقرارات، وأيضًا أظهرت دراسة عبدالظاهر والدالي 2013 عدم رضى المستفيدين عن نظام الضمان الاجتماعي، وبينت دراسة الغامدي 2010 إلى أن المستفيدين غير راضيات 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 2006 ولغاية عام 2017 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 تبعاً لمتغيرات الدراسة، حيث أظهرت الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً 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.

التوصيات

- بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:
- 1- ضرورة مد مظلة الضمان الاجتماعي الأردني لتشمل خطر المرض، العادي؛ وذلك من خلال تفعيل التأمين الصحي المنصوص عليه في قانون الضمان الاجتماعي الأردني.
 - 2- 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.
 - 3- 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.
 - 4- الاستمرار والتوسع بالضمان الاجتماعي ليشمل أكبر عدد من المشتركين وأكبر عدد من التأمينات الاجتماعية.
 - 5- عمل حملات توعوية من أجل تعزيز الثقة بمؤسسة الضمان الاجتماعي والتأكيد على دورها في تحقيق الحماية الاجتماعية للمشاركين.
 - 6- ضرورة القيام بالأبحاث والدراسات المختلفة في مجال الضمان الاجتماعي حتى تسهم نتائج هذه الدراسات في رسم السياسات المتعلقة بجوانب الضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية.

قائمة المراجع

- احمد، نزار 2008، تغطية المخاطر الشخصية دراسة مقارنة بين التأمينات الاجتماعية والتجارية في السودان في الفترة من 2002-2006، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- آدم، محمد 2013، 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 2007، اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- شركة مناجم الفوسفات 2017، التقرير السنوي، عمان، الأردن.
- عبدالظاهر، اشرف والدالي، أمل 2013، تكامل وسائل الضمان الاجتماعي لمواجهة التحديات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، المجلة العلمية (كلية التجارة جامعة اسيوط)، (55)، 7-48.
- علي، سحر ومجدي، إمام وزيتون، أحمد 2014، العلاقة بين تلقي خدمات الضمان الاجتماعي والوصمة، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 3 (3)، 307-343.
- الغامدي، ساره 2010، مدى اشباع المخصصات الضمانية للحاجات الاساسية من المستفيدات من منظور الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية، الرياض، السعودية.
- غدنز، انتوني (2005)، علم الاجتماع، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
- الكباريتي، جهاد 2006، المنافع التأمينية التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي واتجاهات المستفيدين نحوها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الاردن.

كشدة، باديس 2010، المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الحاج خضر، الجزائر، 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، 41(2)، 170-155.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2011، قياس مستوى الوعي التأميني المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2016، التقرير السنوي، عمان، الأردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2016، الخطة الاستراتيجية 2017-2019، عمان، الاردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2016، ماذا تعرف عن الضمان الاجتماعي؟، عمان، الاردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2017، دليل خدمات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2017، عمان، الاردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2018، مادة تعريفية باحكام قانون الضمان الاجتماعي الاردني قانون رقم 1 لسنة 2014 والانظمة التأمينية الصادرة بموجبه وتعديلاتها، عمان، الاردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي 2018، نشرة إخبارية دورية شهرية 1 حزيران 2018، عمان، الاردن.

المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، 2016، نظام المنافع التأمينية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، عمان، الاردن.

هياجنة، الاء 2009، قياس وتقييم اداء مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.

الواسعة، زرارة 2007، المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسطنطينية، الجزائر، الجزائر.