

"دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في
البلديات: دراسة حالة بلدية الفحيص"

إعداد الباحث:

ليث عودة إبراهيم حجازين

قسم المسققات والأبنية - بلدية الفحيص



ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات كدراسة حالة في بلدية الفحيص. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية شملت عدداً من العاملين في بلدية الفحيص وبلغ عددهم 20 عاملاً وعاملة من العاملين في البلدية. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على وجود دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص بدرجة مرتفعة. كما توصلت الدراسة إلى اتفاق المشاركين على أن العاملين في بلدية الفحيص على جودة العمل من أجل ارضاء المواطنين متلقي الخدمة في البلدية بدرجة مرتفعة، وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي وبين جودة العمل في بلدية الفحيص، وأن دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي مسؤول عن تعزيز ما نسبته 62.2% من جودة العمل في بلدية الفحيص.

وقد أوصت الدراسة ضرورة توعية العاملين في بلدية الفحيص بدور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل نظراً لدورها في تحسين أداء العمل لدى العاملين في البلدية.

الكلمات المفتاحية: ضابط ارتباط، الضمان الاجتماعي، إنجاز المعاملات، جودة العمل في البلديات، بلدية الفحيص.

المقدمة:

يعد الضمان الاجتماعي تأميناً للأفراد من المخاطر التي قد تصيبه أثناء قيامه بعمله، وعليه فإنه يكتسب أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات التي بدورها تعاني طيلة حياتها من عقبات اقتصادية تهدد كيانها ومصير العاملين بها. كما ويعتبر الضمان الاجتماعي؛ أحد النتاجات الأكثر إنسانية في الوقت الحالي، وهو عبارة عن الرؤية بعيدة المدى حتى للأفراد الذين يعملون في قطاع الأعمال، والذي كان ولا يزال يعمل على أساس الربح والمنافع قصيرة المدى وفق القيمة الزمنية للنقود. وهذا يعود إلى أن الضمان الاجتماعي يعتبر تضحية حالبة من أجل الوعود بمنافع مستقبلية لأعداد كبيرة من العاملين في مختلف المجالات، لكي يحصلوا على منافع هذه الوعود عندما يصبحون كباراً في أعمار معينة محددة قانونياً، أو غير قادرين على العمل لأي سبب من الأسباب المرتبطة بعملهم. وبناءً على ذلك فإن جوهر الضمان الاجتماعي هو عبارة عن مبادلة تضحيات العاملين بجزء من مواردهم الحالية من أجل الحصول على موارد أخرى في المستقبل.

ومما يجدر الإشارة إليه أن الضمان الاجتماعي هو ابتكار اجتماعي متميز يعبر عن حاجة حقيقية في مجتمعاتنا الإنسانية. كما ويمثل من الناحية الإنسانية الإجابة التي يقدمها المجتمع للفرد وهذه الإجابة أصبحت أكثر أهمية في الوقت الحالي خاصة مع تزايد عدد المسنين. كما وأن الضمان الاجتماعي يعبر عن نموذجاً فعالاً للتوازن بين الواجبات (اشتراكات الضمان المدفوعة من العاملين) والحقوق (حصول الفئات المستفيدة على التعويضات الملائمة). ومع التطور الكبير في مجال الضمان الاجتماعي الممتد لأكثر من قرن من الزمن على أول قانون للضمان الاجتماعي، فإن خدمات الضمان الاجتماعية أصبحت حاجة في كافة دول العالم. ومع أن برامج الضمان الاجتماعي في غالبيتها تقدم من قبل مؤسسات عامة حكومية، إلا أن التطور في هذه البرامج ساهم في تحسين جودة برامج

وخدمات الضمان الاجتماعي، وإنجاز المعاملات الحكومية بكل سهولة ويسر من خلال الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات المستفيدين وملتقي هذه الخدمات (المبيضن وعبود، 2014).

ومن ناحية أخرى فإن دور ضباط ارتباط المنشآت يتمثل في الحفاظ على حقوق الافراد والعاملين، وهو دور مهم وحيوي في الحفاظ على حقوق العاملين وأصحاب العمل في هذه المنشآت ونشر الوعي التأميني بالضمان الاجتماعي لديهم، من خلال المهام التي يقومون بها وذلك على اعتبار أنهم حلقة وصل مهمة بين المؤسسة ومنشأتهم.

كما وأن تطبيق جودة العمل يعتبر من الركائز الحديثة في البناء المؤسسي، لما له دور بتحسين بيئة العمل بشكل يعكس الأثر الإيجابي على أداء العاملين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة، حيث يشير بالمحصلة لزيادة الإنتاجية والربحية، وفي حال عدم تطبيق جودة العمل يؤدي ذلك إلى تخفيض الإنتاجية والربحية.

وتواجه المؤسسات الخدمتية من التغيرات والتحديات الاقتصادية، والسياسية، والاجتماعية، والثقافية، قد ترتب على هذه التغيرات زيادة اهتمام المؤسسات بمواردها المالية والبشرية؛ من أجل مواجهة التحديات التي تحيط بهم والتكيف معها.

كما وتلعب البلديات دوراً مهماً وحيوياً في بناء المجتمع في مختلف نواحي الحياة من أجل تلبية حاجات المجتمع المحلي المختلفة، وتعمل على تحديد هذه الحاجات حسب معايير ومقاييس معينة، كما وأن قدرة البلدية على التخطيط والتنفيذ والمتابعة والرقابة سواء سيساهم جودة العمل في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص.

ومن هذا المنطلق فقد جاءت فكرة هذه الدراسة والتي تهدف إلى التعرف على دور ضباط ارتباط الضمان الاجتماعي في إنجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات كدراسة حالة في بلدية الفحيص.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

كنتيجة للتحديات الاقتصادية التي يعاني منها الأردن في وقتنا الحالي، تتطلب الأمانة العلمية التوجه نحو البحث والتقصي في دور ضباط ارتباط الضمان الاجتماعي في إنجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات، باعتبارها شرياناً هاماً في حياة الأردنيين، فهي توفر الحياة الكريمة للمتقاعدين منهم، وتبعث الشعور بالطمأنينة للفئات الشابة مما يؤهلهم لبذل أقصى ما يستطيعون تقديمه من خدمة لرفعة هذا البلد.

كما وتعتبر جودة العمل من الأمور الأساسية في البلديات في عصرنا نظراً لدورها في تحقيق رضا العاملين وتحسين أدائهم، كما وأن جودة العمل تعتبر عاملاً هاماً لتعزيز ودعم قدراتها التنافسية، وعليه يتوجب على البلديات من أجل تحقيق ذلك وتحقيق أعلى استثمار في مواردها البشرية فلا بد من أن يتم تبني أساليب قيادية تكون قادرة على إدارة ذلك، وتحقيق أعلى النتائج والحفاظ على العاملين فيها، فعليه فإن وجود ضباط ارتباط للضمان الاجتماعي في البلديات أصبح أمراً هاماً من أجل إنجاز المعاملات الحكومية مما يعمل على تعزيز جودة الحياة الوظيفية في البلديات، بحيث تكون قادرة على التأثير في بيئة العمل وتحسين جودتها من خلال خلق جو من إثارة الأفكار الإبداعية والتي تعد من أهم متطلبات نجاح البلديات وتعزز فرص المشاركة في اتخاذ القرارات أمام العاملين مما يساهم في تحقيق ذاتهم وهذا كله شأنه أن يساهم في تحسين جودة حياة العمل وتعزيز رضا العاملين، وأن عدم الاهتمام به من شأنه أن يخلق عدم الرضا داخل وعرقلة سير العمل .

كما ويعتبر وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي من اهم الخطوات التي قامت بها مؤسسة الضمان الاجتماعي لتسهيل عملية التواصل مع الجمهور وتسهيل إيصال خدماتها التأمينية الى كافة الافراد بسهولة ويسر، ويتواجد ضابط ارتباط في كافة البلديات والمحافظات سيمكنها من التميز في أداء خدماتها المقدمة للجمهور كما سيساعد ذلك في التعامل مع الخدمات الالكترونية وتقديم الخدمة لهم، كما سيسهم ذلك في نشر ثقافة الضمان الاجتماعي والتوعية التأمينية للجمهور، وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيسي التالية: ما هو دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص؟

فرضيات البحث

فرضية البحث الرئيسية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق **الهدف الرئيسي التالي:** التعرف على دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات كدراسة حالة في بلدية الفحيص.

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في أنها تقوم على استقراء وتشخيص دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات كدراسة حالة في بلدية الفحيص، وذلك نظراً لأهمية الدور الذي يقوم به ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في تسهيل إجراءات انجاز معاملات الضمان على العاملين في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص. كما وتتجلى أهمية هذه الدراسة من ارتباطها بجانب مهم متعلق جودة العمل في البلديات على اعتبار أن جودة العمل تساهم في الحصول على ميزة تنافسية وتميز في العمل مما يساهم بتحقيق أهداف البلدية وعليه تتمثل أهمية الدراسة في شقين:

أولاً: الأهمية العلمية:

- جاءت أهمية هذه الدراسة من أهمية معرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات، وعليه فإن تعد بمثابة إضافة جديدة لمكتبة الدراسات والأدبيات التي تتعلق بهذا الموضوع.
- كما وأن تناول معرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص سيساهم في تقديم العديد من التوصيات والمقترحات التي تساعد في سهولة اتخاذ القرارات في وزارة الإدارة المحلية بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص.

ثانياً: الأهمية العملية:

- أن نتائج الدراسة ستوفر لمتخذي القرار الباحثين والمهتمين بالدراسات معلومات مهمة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص، كما وستقدم مساعدة للمسؤولين والمعنيين وصناع القرارات في البلدية للتعرف على أثر دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان

الاجتماعي على جودة العمل في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص، وبالتالي تساعدهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين جودة عمل البلديات.

- كما ويؤمل أن يستفاد من نتائج هذه الدراسة في بعض الدراسات والأبحاث اللاحقة والتي من الممكن أن تتناول نفس الموضوع في أبعاد مختلفة وأن تشمل عمل أكثر من بلدية، وأن تسهم نتائج هذه الدراسة في الخروج بتوصيات تبين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص.

حدود الدراسة

تخضع الدراسة إلى الحدود الآتية:

- الحدود المكانية: بلدية الفحيص.
- الحدود الزمنية: ينحصر إجراء هذه الدراسة في العام 2021.
- الحدود الموضوعية: تم تطبيق هذه الدراسة لمعرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

إن الضمان الاجتماعي هو برنامج حكومي على المستوى الوطني يهدف إلى خدمة أفراد المجتمع من أجل الحصول على الدخل الملائم جراء الشيخوخة أو الإعاقة أو أي سبب آخر (Momeni et al., 2014).

كما ويعرف الضمان الاجتماعي على أنه "برنامج حكومي يهدف إلى تقديم المساعدة الاقتصادية للأفراد الذين يواجهون البطالة، والإعاقة، والشيخوخة ويمول من أرباب العمل والعمال". وهذا التعريف يؤكد كون الضمان الاجتماعي برنامجاً حكومياً وإن كان هذا لا يعد شرطاً لازماً، خاصة وإن بعض الدول أخذت تتادي بالخصخصة الجزئية أو الكلية للبرنامج. وفي بريطانيا حيث يستخدم الضمان الاجتماعي بشكل قابل للتبادل مع التأمين الاجتماعي وكذلك مع الاستحقاقات بدون مساهمة يعرف بأنه "البرنامج الذي يمكن للأفراد المطالبة باستحقاقاته، إذا ادعوا أن دخولهم ومواردهم الأخرى لا ترقى إلى المستوى المقرر وهذا البرنامج يتكامل مع المنافع أو الاستحقاقات غير المحسوبة التي يحق للأفراد فيها الاستفادة منها على أساس ظروفهم، كما في ظروف الإعاقة دون الحاجة لدفع مساهماتهم وبغض النظر عن مواردهم (المبيضن وعبود، 2015).

وفي الأردن وحسب القانون رقم (19) لسنة (2001) فإن الضمان الاجتماعي هو عبارة عن برنامج حكومي لتقديم أنواع من التأمينات (التأمين ضد إصابات العمل وأمراض المهنة، والتأمين ضد الشيخوخة والعجز والوفاة، والتأمين ضد العجز المؤقت بسبب المرض أو الامومة، والتأمين الصحي للعامل والمستحقين، والمنح العائلية، والتأمين ضد البطالة) حسب استحقاقاتهم من حيث العمر ومدة العمل والأجر وقيمتها داخل الأردن وخارجه دون الإخلال بالاتفاقيات الدولية.

وعليه نستنتج من خلال ما سبق ذكره بأن هناك أهدافاً ووظائف أساسية يقوم بها الضمان الاجتماعي إذ تتمثل لأهداف في: توفير الحماية الاجتماعية لكل المواطنين الذين يعتمدون على دخلهم من العمل عند وصولهم لسن الشيخوخة أو عجزهم عن العمل، وحماية العاملين المشتركين من الأمراض المهنية وإصابات العمل والتعطل خلال مسيرتهم العملية، وتأمين حماية اجتماعية لأفراد الأسرة

والأبناء بعد الوفاة، والمساهمة في الأنشطة الاقتصادية من خلال استثمار أموال الضمان الاجتماعي، التأمين ضد البطالة في عالم تبدو فيه البطالة هي المشكلة الأولى، وتقديم نموذج متقدم لتكافؤ الفرص لكل المستحقين بغض النظر عن عملهم ودخولهم ومناطقهم، وأخيراً إنه قاعدة الاستقرار في المجتمع من خلال تحمل المخاطر الاجتماعية وتوزيعها بين المشتركين دون انتقاص حقوقهم واستحقاقاتهم.

أما الوظائف التي يقوم بها الضمان الاجتماعي فيمكن تحديدها بما يلي (الطراونة، 2011):

- الاجتماعية: وهي الوظيفة الأبرز في الضمان الذي يوسم بالاجتماعي، وهذه الوظيفة تتمثل في تقديم الاستحقاقات والمساعدات للأفراد في ظروف تقصر فيه قدراتهم ومواردهم عن الإيفاء باحتياجاتهم. وهذا ما يجعل الضمان الاجتماعي وسيلة أساسية في تحقيق استقرار الأفراد العاملين والمشمولين وعوائلهم بوجودهم أو من بعدهم.
- الاقتصادية: أن الضمان الاجتماعي هو محفز قوي من أجل الادخار مما يجعله الصندوق الائتماني الأكثر ثروة في كل بلد. وإن ما يدفع من هذه الثروة للمستحقين يمثل قوة كبيرة لإدامة الطلب على السلع والخدمات لتحقيق التوازن بين العرض والطلب، كما أن هذه الثروة تمثل مصدراً للاستثمارات (حتى ذات المخاطرة المنخفضة) التي هي ذات تأثير إيجابي على تنشيط الاقتصاد الوطني في قطاعاته المختلفة.
- التكاملية: وهذه الوظيفة تميز جميع المنظمات غير الموجهة للربح ومنها الضمان الاجتماعي الذي يعمل بالدرجة الأولى لخدمة المستفيدين - متلقي الخدمة مما يجعله أكثر قدرة على تقديم نموذج للبرامج والأنشطة القائمة على علاقة ربح-ربح فإذا كانت منظمات الأعمال في سعيها للربح الأقصى، تواجه مشكلة علاقات الربح - الخسارة مع زبائنها وفق ما يسمى مباراة المجموع الصغرى فإن الضمان هو المرشح الأقوى والأكبر لتقديم نموذج العلاقة التكاملية فيما يسمى المجموع الإيجابي الذي يحقق مزايا الطرفين وليس مصلحة طرف واحد على حساب الآخر.

كما و أن ضابط الارتباط يتولى مجموعة من المهام الواجب القيام بها وتتمثل هذه المهام بتزويد المؤسسة بكافة المستندات والوثائق والنماذج المعتمدة من قبلها التي تتطلبها إجراءات شمول المنشأة بأحكام القانون أولاً بأول، وتزويدها أيضاً بإشعار حادث العمل للمؤمن عليه وكافة الوثائق المتعلقة به، كذلك متابعة التسويات المالية الشهرية للمنشأة وتوريد المبالغ المالية المترتبة عليها شهرياً في المواعيد المحددة، ومتابعة القرارات التي تصدر عن المؤسسة بخصوص منشأته، والتعاون مع المؤسسة في توعية العاملين لدى المنشأة بأحكام القانون والأنظمة والتعليمات الصادرة بموجبه وتسهيل مهمة مفتشي المؤسسة. وعليه فإنه يتوجب على ضباط الارتباط الالتزام بمسؤولياتهم ومهامهم التي حددتها التعليمات والأنظمة التأمينية (الضمان الاجتماعي، 2021).

بدأ الاهتمام بجودة العمل في أوائل السبعينيات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول هذا الموضوع، وبدأت المؤسسات ببذل جهود كبيرة لتحسين إنتاجية قوة العمل من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية على جودة حياة العمل، تعرف جودة حياة العمل على أنها المدى الذي يكون فيه أعضاء المنظمة، قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المنظمة، وهي تغطي مشاعر العامل حول كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك المكافآت الاقتصادية والأمان، والفوائد، والعدالة الداخلية والخارجية وشروط العمل، والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية والتي جميعها لها معان كبيرة في حياة العاملين (الخصاونة، 2021).

وعرفها (فواتيحو بوفحص، 2014) على أنها مجموعة من العمليات المتكاملة، والمخططة، والمستمرة، التي تهدف إلى تحسين كافة الجوانب المؤثرة على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، وتساهم بدورها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

ومما يجدر الإشارة إليه إلى أن هناك اختلاف بين العلماء والباحثين في تحديد أبعاد جودة العمل، وأنه لغاية هذه الدراسة سيتم اختيار مجموعة من الأبعاد التي كانت مشتركة بين معظم الدراسات السابقة، وكذلك لملاءمتها مع البيئة الأردنية والضمان الاجتماعي والبلديات في الأردن بشكل خاص وهذه الأبعاد هي (ديوب والحلو، 2018، الناصري وآخرون، 2019):

- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: لقد نشأ هذا المفهوم نتيجة الصراع بين واجبات العمل ومتطلبات العامل الشخصية، وعرف التوازن بين الحياة الشخصية والعمل على أنها عبارة عن الإجراءات والسياسات التي يتبعها الموظف بهدف الإيفاء بكامل مسؤوليات العمل ومسئوليات الحياة الشخصية، والتقليل من التداخل بينهما ما أمكن بما يضمن تحقيق مصلحة الموظف ومصلحة صاحب العمل. فإن هذا التوازن له أثر إيجابي على الطرفين معاً، فهو يقلل من معدلات الدوران في العمل وضغوط العمل ومعدلات الغياب والصراع على مستوى أداء العاملين وإنتاجهم.
- ظروف العمل: وهي كل ما يحيط بالعامل من ظروف مادية وغير مادية وتؤثر في سلوكه وأدائه في بيئة العمل بالإضافة إلى التأثير في الميول التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها. فهي تشير إلى البيئة المادية التي من المفترض أن تسهل النشاط المهني للعاملين وتؤثر على صحتهم، وكلما كانت هذه الظروف مواتية كان تأثيرها كبيراً على أداء العاملين وتحفيزهم، وعكس ذلك يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وترك الوظيفة وزيادة نسبة الدوران في العمل.
- تحقيق الذات: هي حاجة الفرد للتعبير عن ذاته والوصول إلى ما يمكن تحقيقه من إمكانات وقدرات بهدف إشباع حاجاته، وإعادة حالة الاتزان التي تساعده في استخدام تلك الإمكانيات والقدرات في خدمة الفرد والمجتمع والقيام بأدواره وتحمل مسؤولياته وأداء واجباته المعتادة. ويتطلب تحقيق الذات توافر ظروف مناسبة تساعد على إبراز القدرات والإبداعات، وحتى تحقق للمنظمة هذا لا بد من الاعتماد على عدة وسائل وأساليب تؤثر إيجاباً على زيادة الولاء وتحسين الأداء وبالتالي تمتلك المنظمة قوى عاملة قادرة على تحقيق ذاتها كإحساس بالاستقلالية والأصالة والتعبير عن الذات.
- علاقات العمل: إن علاقات العمل من الركائز المهمة لنجاح العمل إذ تعكس القيادة من خلال أسلوبها في التعامل مع الموظفين. فلا بد من التعامل مع الموظفين كافة بسواسية وعدالة وأنصاف والمؤسسات التي تقوم بتشغيل أفراد يرتبطون بعلاقات صداقة بينهم تحقق إنتاجاً أكثر من نظيراتها التي تكون أجواء العمل فيها مشحونة وفي هذا الحالة تولد المشاكل والنزاعات وتعرقل سير العمل أو تسرب الموظفين منها.

ثانياً: الدراسات السابقة

سيتم في هذا الجزء إلقاء الضوء على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، ونظراً لندرة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة البحث سوف يقوم الباحث بتقديم ما وجده من دراسات وسيتم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

دراسة حافظي (2019) وهي دراسة بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية واصلاح المرفق العام دراسة حالة الجزائر والمغرب كنموذج"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية واصلاح

المرفق العام في كل من المغرب والجزائر، واتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي من خلال مراجعة الأدب النظري السابق، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل رافعة أساسية لتحديث القطاع العمومي، وأنه يجب عليه التلاؤم مع هذا السياق لإنجاح مشروع التغيير الذي تحدته الوسائل التكنولوجية في أفق إقرار إدارة الكترونية، وأن هذا الانتقال سيساهم في إحداث تغييرات ايجابية على العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها، كما وأكدت النتائج أن الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية يرتبط دائماً بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، وأن استعمال الإدارة الإلكترونية يجب أن يبنى على إنفاق معن و ذلك باستحضار تكلفة هذه البرامج الإلكترونية مقابل الأثر و الدور الذي تستهدفه.

دراسة (Barros et al., 2017) وهي دراسة بعنوان " موطن الضمان الاجتماعي في أنماط حياة الأسر الريفية: حالة بلديتي ساو ميغيل دو أنتا وبيرانجا في زونا دا ماتا مينيرا ، البرازيل " ، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل آثار الضمان الاجتماعي الريفي على نمط حياة الأسر ذات المتقاعدين، وقد تم إجراء البحث في بلديتين صغيرتين ذات اقتصادات زراعية من منطقة زونا دا ماتا مينيرا، وتم استخدام إجراءات جمع البيانات المقطعية من خلال تطبيق استبيان مع أسئلة مفتوحة ومغلقة حول الاستهلاك والمعيشة، وتكونت عينة البحث من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة ، الذي يتألف من 117 من كبار السن في المناطق الريفية ، و 64 من مدينة بيرانجا، و 53 من مدينة ساو ميغيل دو أنتا، وتم تصنيف البيانات التي تم الحصول عليها وتحليلها واختبارها. وسلطت نتائج الدراسة الضوء على السلوك الروتيني والاستعداد للعمل على أساس نظام تخطيط طويل الأجل، مدعوماً باليقين من تلقي المعاش التقاعدي، وأن الاستثمارات المخططة وطويلة الأجل أصبحت حقيقة واقعة، بما في ذلك مشاريع تحسين المساكن وشراء السلع المعمرة، وأفسحت المخاوف بشأن إعالة الأسرة الفورية الطريق إلى منظور قائم على التخطيط المستقبلي.

دراسة الشنتق (2015)، وهي دراسة بعنوان " دور التخطيط الاستراتيجي التشاركي في تحسين جودة خدمات البلديات الفلسطينية: دراسة ميدانية" ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي التشاركي وبين جودة الخدمات المقدمة في البلديات الفلسطينية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من مجموعة من أعضاء المجلس البلدي وموظفي البلديات والعملاء. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية دالة احصائياً بين التخطيط الاستراتيجي التشاركي في البلديات وبين جودة عمل البلدية، كما واوصت الدراسة بضرورة ترسيخ ثقافة العمل التشاركي والتخطيط الاستراتيجي التشاركي في البلديات.

دراسة المبيضين وعبود (2014) بعنوان " أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان" هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان. ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة عشوائية من المنتفعين من خدمات الضمان الاجتماعي في مدينة عمان بعدد (120) فرداً. وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني كان مرتفعاً، بالإضافة إلى أن درجة الرضا عن الأداء في المؤسسة كان مرتفعاً. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات التي تقدمها المؤسسة على مستوى الرضا عن أداء المؤسسة. وأوصت الدراسة بضرورة دعوة مؤسسة الضمان لتبني إجراء المسوح والدراسات الدورية السنوية التي يشارك بها العاملون وملتقو الخدمة لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات نحو خدماتها وخصائصها وجودتها وتطور مستويات الرضا عنها.

دراسة (2006) Linda Wirth & Zakaria ، وهي دراسة بعنوان " الضمان الاجتماعي لجميع الرجال والنساء كتاب مرجعي لتوسيع نطاق تغطية الضمان الاجتماعي في فانواتو: الخيارات والخطط."، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم كتاب مرجعي للمخططين لصياغة السياسة والاستراتيجية لتوسيع تغطية الضمان الاجتماعي لجميع سكان فانواتو كجزء من مشروع منظمة العمل الدولية ، المبادرة دون الإقليمية بشأن الضمان الاجتماعي لبلدان جزر المحيط الهادئ ، وقد تم إعداد سلسلة من الأوراق البحثية ودراسات الجدوى بهذا المجال. وقد خلصت الدراسة إلى أن الطريق إلى الأمام في هذا المجال يتطلب الامتداد الفعال للضمان الاجتماعي التزامًا قويًا طويل الأجل وجهودًا متواصلة من جانب أصحاب المصلحة الرئيسيين، وأنه من المهم أن يتم اعتماد NAPSS من قبل مجلس الوزراء والاعتراف بها كأولوية وطنية، ومن المهم أن تقوم NAPSS بتحديد البرامج الرئيسية لتوسيع الضمان الاجتماعي في فانواتو، كما وتجدر الإشارة إلى أن إصلاح الضمان الاجتماعي سيتطلب مهلة زمنية طويلة بما فيه الكفاية ربما ثلاث سنوات أو أكثر في بعض الحالات، وبالنظر إلى المهلة الطويلة والقدرة المحدودة للوكالات الرئيسية على تطوير وتنفيذ البرامج ، يجب إعطاء الأولوية للبرامج بحيث يمكن النظر في برنامج واحد أو برنامجين فقط في وقت واحد، لذلك يمكن النظر إلى الخطة على أنها مجموعة من الخيارات التي يمكن للحكومة أن تعطيها الأولوية لتنفيذها لسد الثغرات في برامج الضمان الاجتماعي في فانواتو، وأوصت الدراسة بأنه من المستحسن أن تكون برامج التأمين الصحي الاجتماعي وتعويضات العمال هي الأولوية الأولى للتنفيذ مع إمكانية تضمين حماية الأمومة نظرًا لمتطلبات معالجة المزايا البسيطة نسبيًا، وأنه يجب اعتبار البرامج الأخرى أهدافًا متوسطة إلى طويلة الأجل.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة والتي تتعلق بدور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات، أثر هذه المتغيرات على متغيرات متنوعة، كما درست بعض العوامل والمتغيرات التي تؤثر عليها، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في ندرة موضوع الدراسة إذ نلاحظ بأن هناك عدد قليل جداً من الدراسات قام ببحث هذين المتغيرين معاً، كما وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عينة الدراسة والتي تكونت من الموظفين العاملين في بلدية الفحيص.

منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي نظراً لطبيعة الدراسة، كونها تبحث دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص، ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بعدة مميزات أهمها: (الجدلي، 2011)

1. أنه يدرس واقع الظاهرة ويصف خصائصها بدقة.

2. يعبر عنها بشكل كمي وكيفي حتى يتسنى الباحثون من التعرف مدى انتشار الظاهرة ودرجة ارتباطها مع متغيرات الدراسة، وبالتالي مساعدتهم في الوصول إلى استنتاجات تساعدهم على فهم الواقع وتطويره.

استخدمت الدراسة الحالية مصدرين أساسيين للمعلومات وهما:

- المصادر الثانوية: من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والمقالات والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة.
 - المصادر الأولية: ستحصل الدراسة على المعلومات من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذا الغرض.
- أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:
- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة العاملين في بلدية الفحيص بمختلف مستوياتهم الوظيفية.
- وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية شملت عدداً من العاملين في بلدية الفحيص وبلغ عددهم (20) موظف وموظفة من الموظفين العاملين في بلدية الفحيص. والجدول رقم (1) يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة.

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
1	الجنس	ذكر	11	55%
		أنثى	9	45%
المجموع			20	100%
2	المؤهل التعليمي	دبلوم	5	25%
		بكالوريوس	12	60%
		ماجستير	3	15%
		دكتوراه	0	0%
المجموع			20	100%
3	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	30%
		5 - 10 سنوات	5	25%
		11 - 15 سنة	7	35%
		أكثر من 15 سنة	2	10%
		المجموع		

ويتضح من الجدول (1) أن عينة الدراسة تكونت من (20) من العاملين في بلدية الفحيص، حيث اشتملت عينة الدراسة على (11) من الذكور وبنسبة (55%)، ومن العاملات من الإناث 9 أي بنسبة (45%). وكان معظم أفراد عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (12) وبنسبة (60%) كما وكان هناك (5) مستجيب من حملة درجة الدبلوم والذين شكوا ما نسبته (25%)، أما حملة درجة الماجستير من عينة الدراسة فقد بلغ عددهم (3) أي بنسبة (15%) من عينة الدراسة. وكانت خبرة أغلب أفراد العينة في العمل بين 11 إلى 15 سنة بواقع مشارك 7 لكل منهم وبنسبة (35%).

أداة الدراسة

وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية هما: القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية، وهي: الجنس، المؤهل العلمي، والقسم الثاني: يمثل مجموعة العوامل المتعلقة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في البلديات، أما القسم الثالث فيتكون من عدد من العبارات التي تهدف إلى معرفة درجة جودة العمل في بلدية الفحيص وتم تصميمهما بالاعتماد على الدراسات السابقة، وأخذ آراء عدد من الأساتذة المختصين.

ولقياس ثبات هذا المقياس تم استخدام معامل الثبات اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة المستخدمة في قياس متغيرات البحث وقد بلغت (0.93) وهي بذلك تعكس بذلك مدى اتساق العبارات المتعلقة بدور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص في أداة البحث وهذا يشير إلى درجة ثبات ممتازة للأداة.

ثانياً أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج ال (SPSS) الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات والحصول على النتائج حيث تم استخدام عدد من الاختبارات الإحصائية للإجابة على أسئلة وفرضيات البحث وهي: اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، وتم حساب النسب المئوية لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على فقرات الاستبانة، والوسط الحسابي لقياس متوسط إجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة، والانحراف المعياري لقياس مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي، ومعامل الانحدار المتعدد (Regression) لاختبار دور المتغير المستقل على المتغير التابع ودراسة العلاقة بينهما ككل (دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات كدراسة حالة في بلدية الفحيص).

الدراسة التحليلية:

بعد عملية جمع البيانات والتي تم معالجتها إحصائياً من خلال برنامج (SPSS)، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي:

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

سؤال الدراسة الرئيسي: ما هو دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص؟

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، ولتقدير استجابات المبحوثين فقد تم استخدام المعيار الآتي:

جدول (2): معيار تقدير استجابات المبحوثين على دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص.

المتوسط الحسابي	تقدير توافق أفراد العينة
2.33-1	ضعيفة
3.66-2.34	متوسطة
5-3.67	مرتفعة

وفي إطار الإجابة عن سؤال الدراسة، جاءت النتائج كما يلي:

معرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص لمعرفة ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل فقرة من فقرات معرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص، والجدول (3) يوضح تلك النتائج.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لفقرات المتعلقة لمعرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	التسلسل
1.104	3.47	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي من اهم الخطوات التي قامت بها مؤسسة الضمان الاجتماعي لتسهيل عملية التواصل مع الجمهور.	1
1.041	3.73	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي من اهم الخطوات التي قامت بها مؤسسة الضمان الاجتماعي لتسهيل اوصول خدماتها التأمينية الى كافة الافراد بسهولة ويسر للجمهور والعملاء.	2
1.146	3.61	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات والمحافظات سيمكن مؤسسة الضمان الاجتماعي من التميز في أداء خدماتها المقدمة للجمهور.	3
1.067	3.49	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات والمحافظات سيمكن مؤسسة الضمان الاجتماعي من التعامل مع الخدمات الالكترونية وتقديم الخدمة لهم.	4

0.721	4.30	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات والمحافظات يمكن مؤسسة الضمان الاجتماعي من نشر ثقافة الضمان الاجتماعي والتوعية التأمينية للجمهور .	5
1.205	3.43	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي له دور حيوي في الحفاظ على حقوق الموظفين وأصحاب العمل في هذه المؤسسات ونشر الوعي حول تغطية الضمان الاجتماعي.	6
0.875	3.87	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات يهدف إلى تنفيذ أحكام القانون وتحقيق أهداف المؤسسة في توفير الحماية الاجتماعية للمشاركين بالإضافة إلى تنظيم وإدارة العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات والموظفين.	7
0.755	4.18	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات يهدف إلى تنظيم وإدارة العلاقة بين المؤسسة والمؤسسات والموظفين.	8
0.870	3.78	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات يهدف إلى تزويد المؤسسة بكافة المستندات المطلوبة، وإخطار المؤسسة بأية حوادث تتعلق بعمل الموظفين المؤمن عليهم.	9
0.872	4.42	وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات يهدف إلى متابعة القرارات الصادرة عن المؤسسة بشأن منشأتها، ورفع الوعي لدى الموظفين بأحكام القانون والأنظمة وتسهيل مهمة مفتشي المؤسسة.	10
0.962	3.82	الدرجة الكلية لمعرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص	

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة لمعرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص قد بلغ (3.82)، وهذا يدل على مستوى اتفاق مرتفع بين أفراد العينة لوجود دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص. وعلاوة على ذلك، فإن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.962) وهو أمر طبيعي يعكس التقارب في استجابات العينة، وبلغ أعلى متوسط حسابي (4.42) لصالح الفقرة رقم 10 والتي تنص على " وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في كافة البلديات يهدف إلى متابعة القرارات الصادرة عن المؤسسة بشأن منشأتها، ورفع الوعي لدى الموظفين بأحكام القانون والأنظمة وتسهيل مهمة مفتشي المؤسسة." ويعكس هذا درجة اتفاق قوية، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (3.43) لصالح الفقرة رقم 612 والتي تنص على " وجود ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي له دور حيوي في الحفاظ على حقوق الموظفين وأصحاب العمل في هذه المؤسسات ونشر الوعي حول تغطية الضمان الاجتماعي." وهذا يعكس درجة اتفاق متوسطة. وبشكل عام، فقد كان موقف العينة نحو الأسئلة إيجابياً، ونستنتج من ذلك اتفاق

المشاركين على وجود دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص بدرجة مرتفعة.

معرفة جودة العمل في بلدية الفحيص

لمعرفة ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل فقرة من فقرات جودة العمل في بلدية الفحيص، والجدول (4) يوضح تلك النتائج.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لفقرات المتعلقة بمعرفة جودة العمل في بلدية الفحيص

الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	التسلسل
1.012	3.89	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية تقوم بتحقيق الرضا للعاملين.	1
1.082	3.30	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية توفر بيئة عمل إيجابية مرضية كما وتوفر البلدية مناخ عمل ملائم ويشعر العامل بالاستقرار والأمان.	2
0.922	3.64	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية تشارك العاملين في اتخاذ القرارات بما يخص العمل وتعتبر عن علاقتك تعاونك مع الزملاء جيداً للتقدم الوظيفي .	3
0.981	3.51	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن مكان عملي في البلدية يتميز بالهدوء مما يساهم في إنجاز العمل.	4
0.925	3.84	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن ثقافة عمل البلدية تقوم على احترام الالتزامات وتلبية احتياجات العمل.	5
1.164	2.85	من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية توفر جداول عمل مرنة للعاملين.	6

1.128	3.50	7 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأنه لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تخص عملي.
0.783	4.12	8 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأنه أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي.
0.740	4.25	9 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية تحرص على اتباع الاجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.
0.770	4.02	10 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن هناك عدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين
0.793	3.93	11 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أشعر بالعدالة في طريقة تقييم أداء الموظفين السنوية.
0.722	4.24	12 من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أتوقع مستقبلاً أفضل في الوظيفة
0.918	3.75	الدرجة الكلية بمعرفة جودة العمل في بلدية الفحيص

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي العام لجميع الفقرات المتعلقة في معرفة جودة العمل في بلدية الفحيص قد بلغ (3.75)، وهذا يدل على مستوى اتفاق متوسط بين أفراد العينة على وجود جودة في الأعمال المنجز في بلدية الفحيص. وعلاوة على ذلك، فإن قيمة الانحراف المعياري بلغت (0.918) وهو أمر طبيعي يعكس التقارب في استجابات العينة، وبلغ أعلى متوسط حسابي (4.25) لصالح الفقرة رقم 9 والتي تنص على " من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية تحرص على اتباع الاجراءات الوقاية ولسلامة أثناء العمل." ويعكس هذا درجة اتفاق قوية، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (2.85) لصالح الفقرة رقم 6 والتي تنص على " من وجهة نظري كموظف في بلدية الفحيص أرى بأن البلدية توفر جداول عمل مرنة للعاملين." وهذا يعكس درجة اتفاق متوسطة. وبشكل عام، فقد كان موقف العينة نحو الأسئلة إيجابياً، ونستنتج من ذلك اتفاق المشاركين على أن العاملين في بلدية الفحيص على جودة العمل من أجل ارضاء المواطنين متلقي الخدمة في البلدية بدرجة مرتفعة.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بفرضية البحث

تنص الفرضية الرئيسية على أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص"، وللتحقق من الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر المتغير المستقل (دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي) على المتغير التابع (جودة العمل في بلدية الفحيص)، وجاءت النتائج كما في الجدول (5).

جدول (5) تحليل الانحدار المتعدد لدور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي وبين جودة العمل في بلدية الفحيص

المتغير	قيمة (β)	قيمة T-test (t)	Std. Error	قيمة (F) F-Test	Sig	Beta	R	R Square	Adjusted R Square
الثابت	0.952	4.158	0.229						
دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي	0.781	13.924	0.056	193.865	0.000	0.788	0.788 ^a	0.622	0.618

من خلال الجدول (5) يلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي وبين جودة العمل في بلدية الفحيص ، حيث بلغت قيمة سيجما Sig (0.000) وهي قيمة اقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$)، ووفقاً لقيمة بيتا Beta (0.788) فإن نوع هذه العلاقة طردية؛ مما يعني أن دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي يعزز من جودة العمل في بلدية الفحيص، كما ويبين الجدول أن قيمة اختبار F بلغت (193.865) وهي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 وتدل على جودة نموذج العلاقة بين المتغير المستقل دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي والمتغير التابع جودة العمل في بلدية الفحيص أما نموذج العلاقة بين المتغيرين فتعطي من خلال العلاقة التالية:

$$Y = 0.952 + 0.781 \cdot x_1$$

وبلغ معامل الارتباط R (0.788) وهو ارتباط متوسط، وبلغ معامل تحديد R² (0.622) وهذا يعني أن دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي مسؤول عن تعزيز ما نسبته 62.2% من جودة العمل في بلدية الفحيص، وبذلك تقبل فرضية البحث الرئيسية.

ملخص نتائج الدراسة

خرجت الدراسة بالاستنتاجات التالية:

- اتفاق المشاركين على وجود دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي في بلدية الفحيص بدرجة مرتفعة.
- اتفاق المشاركين على أن العاملين في بلدية الفحيص على جودة العمل من أجل ارضاء المواطنين متلقي الخدمة في البلدية بدرجة مرتفعة.
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي وبين جودة العمل في بلدية الفحيص، وأن دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي مسؤول عن تعزيز ما نسبته 62.2% من جودة العمل في بلدية الفحيص.

التوصيات

في ضوء ما أتت به الدراسة من نتائج واستنتاجات، فإن الباحث يوصي بما يلي:

- القيام بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث لمعرفة دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في بلدية الفحيص وعقد المؤتمرات والندوات حول هذا الموضوع.
- تأهيل الكادر الوظيفي في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص حول موضوع دور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل في البلديات.
- ضرورة توعية العاملين في بلدية الفحيص بدور ضابط ارتباط الضمان الاجتماعي في انجاز المعاملات الحكومية للضمان الاجتماعي على جودة العمل نظراً لدورها في تحسين أداء العمل لدى العاملين في البلدية.
- ضرورة العمل على تحسين أبعاد جودة حياة العمل ببلدية الفحيص لتأثيرها الكبير على رضا العاملين وبالتالي على مستويات أدائهم.

المراجع:

المراجع العربية

المبيضين، محمد، وعبود، نجم. (2014). أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان. دراسات - العلوم الإدارية: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج 41، ع 2.

الشنقف، وسف. (2015). دور التخطيط الاستراتيجي التشاركي في تحسين جودة خدمات البلديات الفلسطينية (دراسة ميدانية). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مجلد 6، عدد 3، 616-641.

الضمان الاجتماعي. (2021). متوفر على الرابط التالي: <https://www.ssc.gov.jo/arabic>.

فواتيح، محمد، وبوحفص، مباركي. (2016). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بجودة حياة العمل: دراسة ميدانية. مجلة الحوار الثقافي: جامعة عبدالحميد بن باديس - كلية العلوم الاجتماعية - مخبر حوار الحضارات والتنوع الثقافي وفلسفة السلم، مج5، ع2.

حافظي سعاد. (2019). دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية واصلاح المرفق العام دراسة حالة الجزائر والمغرب كنموذج. <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10236>.

ديوب، أيمن، والحلو، أحمد. (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية على ضغوط العمل: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخليوية سيرياتيل. SYRIATEL. مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية: جامعة البعث، مج40، ع89.

الناصر، طارق، حليجل، مصطفى، و سليمان، على عبد الأمير. (2019). مسببات ضغوط العمل وأثرها في جودة الخدمة: بحث تحليلي لآراء عينة من الموظفين العاملين في دائرة البطاقة الوطنية في الكاظمية. مجلة الإدارة والاقتصاد: الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، س42، ع121.

الطراونة، نعيم. (2011). أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي الأردني. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

الخصاونة، معن. (2021). تأثير القيادة التحولية في جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على العاملين في شركات الاتصالات المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث غزة، مج5، ع4، 180 - 200.

المراجع الأجنبية

Momeni, M., Ebrahimpour, H., & Ajirloo, M. B. (2014). THE EFFECT OF EMPLOYEES' SELF-EFFICACY ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR AT SOCIAL SECURITY ORGANIZATION EMPLOYEES IN ARDABIL PROVINCE. Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review, 3(8), 29.

Linda Wirth A.M. Zakaria. (2006). Social Security for All Men and Women A sourcebook for extending social security coverage in Vanuatu: options and plans. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-suva/documents/publication/wcms_156320.pdf.

Barros, V. A. M. D., Fiúza, A. L. D. C., & Pinto, N. M. D. A. (2017). Habitus of social security in the lifestyles of rural families: the case of the São Miguel do Anta and Piranga municipalities in Zona da Mata Mineira, Brazil. Ciência Rural, 47.

Abstract:

The study aimed to identify the role of the social security liaison officer in the completion of government transactions for social security on the quality of work in municipalities as a case study in the municipality of Fuheis. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was followed. The study sample consisted of a random sample that included a number of workers in the municipality of Fuheis, and their number reached 20 male and female workers in the municipality. The main finding of the study, the participants agreed on the existence of the role of the social security liaison officer in the completion of government transactions for social security in the Fuheis municipality, to a high degree. The study also reached the participants' agreement that the workers in the Fuheis municipality on the quality of work in order to satisfy the citizens receiving service in the municipality at a high degree, and finally the study found a statistically significant correlation between the role of the social security liaison officer in the completion of government transactions for social security and the quality of Work in the Fuheis municipality, and that the role of the social security liaison officer in completing governmental transactions for social security is responsible for enhancing 62.2% of the quality of work in the Fuheis municipality.

The study recommended that there is necessity of educating the workers in the Fuheis municipality about the role of the social security liaison officer in completing governmental transactions for social security on the quality of work due to its role in improving the work performance of workers in the municipality.

Keywords: Liaison officer, Social security, Completion of transactions, Quality of work in municipalities, Fuheis municipality.