

التنور التأميني بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان ودور قنوات الاتصال والتواصل في تنويرهم : الواقع والتطلعات المستقبلية.

Insurance literacy of the Public Authority For Social Insurance services to private sector employees in Oman and the role of channels of communication in Enlighten them: the reality and future aspirations

سعود بن مبارك البادري¹ وزارة التربية والتعليم سلطنة عمان، sd.albadri9@moe.om

تاريخ القبول 2019-01-06

تاريخ الاستلام 2018-10-24

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية، واستقصاء قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير العاملين في القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية، والكشف عن التطلعات المستقبلية لتعزيز تلك الخدمات التأمينية.

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تنور تأميني بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى أفراد العينة، وأن الأقارب والأصدقاء هم قناة الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في مستويات التنور التأميني تبعا لمتغيرات العمر وسنوات الخبرة والراتب، ووجدت فروق في قنوات الاتصال والتواصل تبعا لمتغيري عمر الموظف والمؤهل العلمي. **الكلمات مفتاحية:** التنور، التأمينات الاجتماعية، القطاع الخاص، قنوات الاتصال والتواصل.

Abstract:

The study aimed to identify the levels of literacy in the social insurance services, to investigate channels of communication that literacy the private sector workers with social insurance services.

The results showed that there is no insurance literacy for the social insurance services of the sample members and that relative and friends are the channel of communication to help literacy private sector employees with social insurance services. Also results showed that there were statistically significant differences in the levels of Insurance literacy according to the variables of age, years of experience and salary and there were differences in channels of communication depending on the age and the scientific qualification.

Keywords: Literacy, Social insurance, Private sector, Channels of communication.

¹ - سعود بن مبارك البادري. وزارة التربية والتعليم سلطنة عمان sd.albadri9@moe.om

مقدمة

يشهد العصر الحالي تفجراً معرفياً وتقدماً علمياً، وتطوراً تقنياً سريعاً متلاحقاً في جميع ميادين الحياة المختلفة، ينعكس على نوعية ومستوى الحياة التي يعيشها الإنسان، لذا فإن هذا العصر يتطلب من كل فرد أن يلم بقدر مناسب من المعرفة والمهارات وأساليب التفكير، ويمتلك قدرات علمية متنوعة لفهم ما يدور حوله ومواجهة المشكلات التي تعترض حياته اليومية (إسليم، 2009: 2). إن هذا التطور الكبير للعلم والتعدد في المجتمع والبيئة أصبح من الضروري الحصول على أساسيات العلم وأنواع المهارات والمعرفة في التعامل واستثمار واكتساب الأسلوب العلمي في التفكير، وخاصة أن البشرية تعيش عصر عالمية التفكير، عالمية العلم والمعرفة، عالمية الأزمات والإنجازات والحقوق والواجبات وعالمية الطموحات والقيم الإنسانية وهذا يتطلب وعي الأجيال وان تتعلم كيف تفكر وتعمل، وهذا يؤكد حاجتها للعلم حتى تستطيع القوى البشرية أن تتحمل المسؤولية تجاه ما يواجهها من مشكلات ومتغيرات وأزمات لغرض التكيف والاستمرار بالحياة (أبو الوفا؛ حسين، 2008: 17).

وعليه فان القوى البشرية تُعد من أهم مصادر الثروة في أي دولة بغض النظر عن درجة التطور الحضاري، كما وتعتبر العامل الأساسي في عملية التنمية الاقتصادية، والاجتماعية لأي مجتمع، والتي تتأثر بحجم ونمو وتوزيع وتركيب السكان في المجتمع، والتعليم ومشاركة المرأة في العمل، وتوافر فرص العمل (حوسو، 2015: 1) بهدف انخراط القوى العاملة الوطنية في القطاعين الحكومي والخاص وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة للبلد. ومنذ نهاية الحرب العالمية الثانية، سادت فكرة ضرورة تدخل الدولة في المجال الاقتصادي بشكل خاص في الدول النامية حديثة الاستقلال، سعياً منها لتحقيق معدلات أكبر للتنمية، فكان على الدولة أن تستولي على الأنشطة الإنتاجية التي لا يقوى القطاع الخاص على خوض غمارها، وبالمقابل شهدت العقود الثلاثة الماضية تبلور جديد في تلك الدول، يسعى لإعادة صياغة دور الدولة في الاقتصاد، من محتكر للنشاط الاقتصادي ومنفذ للمشاريع الإنتاجية، إلى منظم للمجال الاقتصادي، كما تزايد الاهتمام بتنمية القطاع الخاص وفتح المجال أمامه للاستثمار في القطاعات المنتجة، كمكون ضروري لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة (نوري، 2015: 6).

ولا يتأتى ذلك الا بالمشاركة الفاعلة للقطاعين العام والخاص في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة والمستدامة، والتي تعتمد على حشد وجمع كافة إمكانيات المجتمع بما فيها من موارد وطاقات وخبرات القطاعين معا للتشارك في تنظيمات مؤسسية تتولى إنشاء وتشغيل المشاريع والأعمال وتطويرها وتنميتها من

أجل خدمة أهدافها التي وضعتها على أساس تشارك تعاوني ومنفعة متبادلة. فتدخل الدولة (القطاع العام) في النشاط الاقتصادي يجب أن يكون وفق سياسة اقتصادية تحكمها شفافية تتيح للقطاع الخاص التعامل معها بما يحقق أهدافها وأهدافه معا، وبما يكفل المحافظة على مسار آلية السوق في الاقتصاد وتمكين هذه الآلية من حماية النشاط الاقتصادي وقيامه على أسس تنافسية كاملة، فيجب أن يكون تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي وفق معايير تهدف إلى تصحيح الخلل في آلية السوق، إن وجد وإلى خلق مناخ تنافسي يبقي مفهوم حرية الاقتصاد ويتفق مع استحقاقات النظام الاقتصادي العالمي الجديد (حمدونة، 2017 : 20).

وقد أوصت دراسة صديق (2014) أن الشراكة بين القطاعين العام والخاص تسمح للقطاع الخاص بتوفير فرص جديدة لطرح ممارسات أكثر فعالية تخفض من التكلفة الفائضة وتحسن مردود الإيرادات، وتساعد على زيادة الناتج الإجمالي للدولة، بالإضافة إلى أن عدد مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص وأنواع العقود المستخدمة والنظم السياسية والاقتصادية للدولة ومؤسساتها تعمل على تحفيز النمو الاقتصادي لأي بلد. وببرز القطاع الخاص بمثابة العنصر الرئيسي في قيام النشاط الاقتصادي، انطلاقا مما يتميز به من روح المبادرة وتحمل المخاطرة، والتوجه نحو الإبداع والابتكار بما يضمن له القدرة على المنافسة، والتأثير إيجابا على عملية النمو الاقتصادي والحد من الفقر، إذ أنه ورغم ما شهده الفكر الاقتصادي من جدل كبير حول تعاضم دوره في النشاط الاقتصادي في ظل تزايد مكانة وأهمية القطاع العام، فإنه يبقى ذو تواجد محوري ورئيسي لا يجوز الحد منه أو التقليل من تأثيره في فعاليات النشاط الاقتصادي (بوددخدخ ؛ بوددخدخ، 2011).

وحتى تتحقق التنمية الشاملة فإن الأمر يتطلب تعبئة وتجنيب كل الموارد المتاحة المادية منها والبشرية ضمن سياسيات واستراتيجيات كلية قطاعية في إطار ما يسمى بالهندسة الشاملة للاقتصاد (يونس، 2013 : 223) حيث أن القطاع الخاص يلعب دورا كبيرا في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المحلية من خلال زيادة معدلات النشاط الاقتصادي وتوفير فرص عمل للمواطنين المحليين، كما يساهم في تعزيز القدرات التنافسية للاقتصاديات المحلية، وفي رفع كفاءة الخدمات العامة المحلية (شريط؛ بن الحاج، 2016 : 230). والقطاع الخاص ذو نشاط واسع في المجتمع وعلى مختلف العصور ودور القطاع الخاص يتحقق إذا توفر المناخ الملائم والإمكانيات اللازمة التي تساعد في أداء مهامه، حيث أن دوره لا ينحصر في المجال الاقتصادي فقط بل يشمل مجال الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية والعلمية والمحافظة على البيئة وتنمية الموارد البشرية وتأهيلها فنيا وتقنيا، ووضع الدراسات والبحوث المتعلقة بالمشاكل الاجتماعية والاقتصادية واقتراح الحلول لها (بن شلوية، 2015 : 2).

وسن القوانين والضوابط التي تحفظ حقوقه؛ فمنذ أن لمس الإنسان من زمن بعيد حاجته إلى الأمان وهدته هذه الحاجة إلى ابتداء العديد من الوسائل التي تكفل له هذا الأمان وتحميه من المخاطر فهده الفكر إلى الادخار، وهده الفكر إلى أن يتعاون مع غيره من المعرضين لنفس الأخطار والراغبين في الحصول على الأمان إلى أن يوزعوا على مجموعهم النتائج السيئة التي تحدثها الأخطار للبعض منهم؛ فيتوزع الخطر توزيعاً " كبيراً " فيفقد كثيراً " من خطورته ومضاره، ولهذا لجأ الإنسان إلى التأمين بصورتيه التبادلي والتجاري " كما عرف الإنسان أيضاً خلال بحثه عن الأمان فكرة أن يمد يد المساعدة إلى إخوانه المحتاجين إليها كما عرف أيضاً نظام المسؤولية الذي يؤمن المضرور ضد الأضرار التي تلحقه من أخطاء الآخرين وبسببها لما يتيح هذا النظام من تقديم تعويض للمضرور (غانم، 2002).

مشكلة الدراسة

بناء على توصية غانم (2002) بضرورة نشر الوعي التأميني والتي تعتبر اهم عامل لإنجاح نظام التأمينات الاجتماعية في مصر، وهذه المهمة تقع على عاتق وزارة التأمينات الاجتماعية والهيئة القومية للتأمين الاجتماعي فعليهما اتباع أساليب نشر الوعي التأميني ومن أهمها وسائل الإعلام المختلفة بالإضافة إلى المحاضرات والندوات وأنشاء موقع على الأنترنت الهدف منه التوعية بالحقوق والواجبات في مجال التأمينات. ونتيجة لما أظهره مؤتمر التأمينات الاجتماعية - الواقع والمأمول (2002) إلى وجود تعميم ونقص كبير في المعلومات عن التأمينات الاجتماعية إلى درجة أنه تكاد تكون هناك أمية تأمينية متفشية بين جميع الفئات التي لها صلة بالتأمينات وكافة المواطنين بل وحتى بعض العاملين فيها. إضافة إلى توصية الندوة الدورية الثانية عشر لأجهزة التقاعد المدني والتأمينات الاجتماعية (2016) برفع مستوى ثقافة التأمين الاجتماعي لدى الجمهور بما يتوافق مع أهداف وتطلعات أجهزة التقاعد والتأمينات الاجتماعية، وتشكيل لجنة إعلامية بين دول مجلس التعاون الخليجي تضع الأطر والخطط العالمية لنشر ثقافة التأمين الاجتماعي، وإنتاج حزمة من الرسائل العالمية الموحدة تبت وتُنشر في مختلف وسائل الإعلام بالتعاون مع مؤسسة البرامج المشتركة لدول مجلس التعاون الخليجي.

ونظرا للعلاقات الإنسانية التي تربط الباحث ببعض موظفي القطاع الخاص وسؤالهم حول بعض الخدمات التأمينية التي تقدمها الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، وقانون التأمينات الاجتماعية الذي يحفظ للموظف حقوقه ، والحماية الاجتماعية التي توفرها الهيئة ضد مخاطر الشيخوخة والعجز والوفاة ومخاطر التعرض لإصابات العمل والأمراض المهنية، فان اغلب المستجيبين يجهلون إجابة تلك

التساؤلات، الأمر الذي يدعو الباحث إلى استقصاء مستويات التنور التأميني لدى المنتسبين للقطاع الخاص من موظفين وعاملين وحرفيين، وضرورة وضع الخطط المستقبلية لزيادة حصيلتهم الثقافية حول خدمات التأمينات الاجتماعية، وواقع أدوار وسائط الإعلام المختلفة في توصيل الثقافة التأمينية وتعزيزها لدى أفراد العينة المستهدفة.

أسئلة الدراسة

1. ما مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان؟
2. ما قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية؟
3. ما الإجراءات المستقبلية لتعزيز التنور التأميني كما يراها منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان وقنوات الاتصال والتواصل يعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والمحافظة التي يعمل بها الموظف والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة وإجمالي الراتب والمؤهل العلمي.

أهمية الدراسة

1. معرفة مستوى المعرفة بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان والاستفادة منه في استشراف خدماتها مستقبلاً.
2. استجابة للاتجاهات المحلية والدولية التي تنادي بضرورة إلمام المؤمن عليه في الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بخدمات الهيئة ومواكبة ما يستجد فيها من ضوابط وقوانين تهم منسوبي القطاع الخاص.
3. تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الدور المنوط على عاتق الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في إكساب منسوبيها من القطاع الخاص المعرفة والثقافة التأمينية الخاص بهم.
4. قد تسهم هذه الدراسة في تقديم تغذية راجعة بطريقة علمية حول مستويات التنور التأميني الأمر الذي قد يسهم في تطوير خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية.
5. نُدرّة الدراسات السابقة التي تُعنى بثقافة التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص على حد علم الباحث ؛ وعليه فإن هذه الدراسة ستكون فاتحة

الخير لدراسات قادمة تتناول موضوع الوعي التأميني الخاص بالتأمينات الاجتماعية (الحكومية) وقطاع شركات التأمين الخاصة.

أهداف البحث

1. التعرف على مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان.
2. استقصاء قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية.
3. الكشف عن التطلعات المستقبلية لتعزيز الخدمات التأمينية كما يراها منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان.
4. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بمستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان وقنوات الاتصال والتواصل يعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والمحافظة التي يعمل بها الموظف والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة وإجمالي الراتب والمؤهل العلمي.

مصطلحات الدراسة:

1. التنور التأميني : مدى إلمام منسوبي القطاع الخاص الخاضعين لنظام الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بقدر مناسب من المعرفة حول خدمات التأمينات الاجتماعية والتي تمثل الحد الأدنى من الثقافة اللازمة للتنور التأميني؛ بحيث تمكنه من فهم المواقف وتفسيرها والقدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة اتجاه المشكلات التي تواجهه في حياته العملية، وإجراءها يقاس بمدى استجابة منسوبي القطاع الخاص بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وذلك على استبانة التنور التأميني المُعدة من قبل الباحث.
2. التأمينات الاجتماعية: مجموعة الوسائل والسياسات المالية الوقائية والعلاجية المقررة نظامياً لحماية العاملين من المخاطر الاجتماعية، وتأمين مستقبلهم ومستقبل ذويهم الاقتصادي، وهو تأمين ذو صبغة إجبارية يتقرر حماية للعاملين حال حياتهم من مخاطر إصابات العمل والمرض والبطالة، وحماية لمستقبل ذويهم من مخاطر وفاة عائلهم (الصالح ، 2002).
3. خدمات التأمينات الاجتماعية: المساعدات التي تقدمها الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية للموظف بالقطاع الخاص لضمان توفير المناخ الآمن عند العمل بأي من

المؤسسات التي تخضع لنظام التأمينات، من خلال توفير الحماية الاجتماعية ضد مخاطر الشيخوخة والعجز والوفاة ومخاطر التعرض لإصابات العمل والأمراض المهنية، وضمان حقه عند الوصول لمرحلة الاستحقاق للمنافع التأمينية التي يوفرها النظام، وإجراءها تمثل المحور الأول في استبانة التنور التأميني المُعدة من قبل الباحث وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب.

4. قنوات الاتصال والتواصل: كافة الوسائل المُستخدمة في تبادل ونقل المعلومات والبيانات والأفكار والقيم والاتجاهات والمشاعر ووجهات النظر والمهارات والرموز والإشارات والإيماءات بين طرفي عملية الاتصال أو بين أطراف عملية الاتصال جميعها بواسطة رسائل لفظية أو غير لفظية، بحيث يكون هناك تفاعل وتفاهم ومشاركة مستمرة، تحقق الهدف المنشود(الدعس، 2009) وإجراءها تقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على المحور الثاني في استبانة التنور التأميني.

5. القطاع الخاص: القطاع المملوك للخواص وتتولى آليات السوق توجيهه، ويسعى بالتالي إلى تحقيق أقصى ربح ممكن (إكرام، 2011 : 105) وهو قسم من الاقتصاد يهتم بصفقات الأسر ، حيث تتلقى الأسر الدخل من توفير مدخلات الإنتاج لقطاعات الاقتصاد الأخرى وتؤثر على مجريات الاقتصاد عبر قرارات الإنفاق والادخار، ويعتمد القطاع الخاص في تسييره على آليات السوق الحرة والمنافسة في تحديد أسعار السلع والكميات المنتجة والمستهلكة ومن أجل تحقيق المنافسة الحرة يفضل ويفترض عدم تدخل الدولة في النشاط الاقتصادي (ككاكي وبن طريش، 2011 : 157).

6. التطلعات المستقبلية: المفاهيم والمبادئ والأفكار التي تحدد المسارات المستقبلية لخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية من خلال خطط علمية مدروسة وآليات وأساليب متنوعة لتلبية احتياجات المؤمن عليه، وإجراءها استجابة أفراد القطاع الخاص الخاضعين لمظلة التأمينات الاجتماعية حول الممارسات التي يمكن أن تثرى الثقافة التأمينية بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.

الاطار النظري والدراسات السابقة

إن نظام التأمينات الاجتماعية هو نظام حديث النشأة، ظهرت معالمه الأولى في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، ولم يرى النور إلا في بداية القرن العشرين، وبصفة خاصة على إثر الأزمة الاقتصادية لعام 1929، ثم بدأ في الانتشار في أعقاب الحرب العالمية الثانية (زيرمي، 2012 : 2). وقد بدأت الدول تتسابق في وضع التشريع الذي يؤمن حياة الفرد العامل، من خلال مساهمته في التأمين باستقطاع جزء يسير من رواتبه التي يتقاضاها، كما ألزمت القوانين مساهمة رب العمل بالتأمينات الاجتماعية بنسبة معينة، بالإضافة إلى مساهمة الدولة في تمويل صناديق

التأمينات الاجتماعية واستثمار هذه الأموال لصالح الصندوق. وقد تنوعت التأمينات بتنوع المخاطر التي حاولت التشريعات إدراجها في تعويضات التأمين، فمن تأمينات إصابات العمل وأمراض المهن إلى تأمين الشيخوخة والعجز والوفاة وتأمين التعطل عن العمل (الراوي، 2017 : 166).

ويقوم التأمين الاجتماعي على أساس التضامن الاجتماعي المزدوج ، وهذه الازدواجية تتمثل في تحصيل الاشتراكات المقدمة من طرف المؤمنين والتي يعاد صرفها في مختلف أنواع الاداءات والتعويضات المباشر وغير المباشرة (عجالي، 2013). ويخضع التأمين الاجتماعي في تنظيمه لقانون خاص به تضعه الدولة وينظم أحكامه ويحدد الأطراف المشتركة فيه وهي العامل وصاحب العمل والدولة، ويوضح حقوق والتزامات كل طرف من أطرافه، ويكون العامل ملزم بالاشتراك فيه وهو الوحيد الذي ستفيد منه، وصاحب العمل ملزم أيضا بالاشتراك فيه بدفع اشتراكات دورية دون مقابل يحصل عليه، كما تلتزم الدولة فيه بدفع اشتراكات دورية أو تعهد بسداد العجز عند حصوله، أو بالأمرين معها دون مقابل تحصل عليه (أبوبك؛ السيفو، 2009 : 287).

وللضمان الاجتماعي (تعبير مرادف للتأمين الاجتماعي يطلق عليه في الدول الغير عربية) أثر قوي على جميع مستويات المجتمع؛ فهو يوفر للعاملين وأسرهم إمكانية الحصول على الرعاية الصحية والحماية من فقدان الدخل، كما يوفر للمسنين أمان لدخلهم في سنوات تقاعدهم، وبالنسبة لأصحاب العمل والمؤسسات، يساعد الضمان الاجتماعي على الحفاظ على علاقات عمل مستقرة وقوة عاملة منتجة، ويجب وضع السياسات والقوانين بطريقة تتركز في الغالب لصالح القوى العاملة غير المنظمة، كما ينبغي أن تكون هناك آلية مناسبة يتم من خلالها إطلاع الجمهور على خطط الضمان الاجتماعي القائمة، وتشكل النقابات العمالية العمود الفقري للمؤسسة وللعمال التابعين لها، وينبغي أخذ رأيها في صياغة وتنفيذ سياسات العمل (Bharat & Paul, 2015.p 60-63).

وعطفا على ما سبق؛ يجب التمييز بين التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي؛ فالضمان الاجتماعي هو تعبير شامل يعني كل أنواع الحماية الاجتماعية التي تقدم للمواطنين سواء عن طريق التأمينات الاجتماعية أو المساعدات الاجتماعية أو غيرها من صنوف الخدمات والرعاية التي تكفل رفاهية المجتمع وأمنه الاقتصادي وعلى الأخص بالنسبة لحماية العاملين وأفراد أسرهم وكبار السن والمعوقين وغير ذلك من الجهود التي تبذلها الدول في الحقل الاجتماعي، وتعد التأمينات الاجتماعية إحدى وسائل الضمان الاجتماعي في مجال تحقيق الحماية والأمن الاجتماعيين، وهي تقتصر على تلك النظم التي تستهدف تغطية خطر اجتماعي معين في مقابل تجميع

اشتراقات يؤديها المؤمن عليهم وأصحاب الأعمال ثم إعادة توزيع هذه الاشتراكات على من يتحقق بالنسبة لهم وقوع الخطر المؤمن منه (الراوي، 2017 : 170).

وفي سلطنة عمان؛ تم إصدار مرسوم سلطاني (91/72) يُعنى بقانون التأمينات الاجتماعية ، ولقد نص القانون في إحدى مواده على إنشاء هيئة عامة تسمى "الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية" تتمتع بالاستقلال الإداري والمالي تكون مهمتها تطبيق أحكام هذا القانون، وقد جاء القانون لتوفير الحماية الاجتماعية للمؤمن عليهم وبالتالي توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي له ولمن يعول من بعده، كما أصدر مرسوم سلطاني (2006/5) بشأن تطبيق النظام الموحد لمدم الحماية التأمينية لمواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية العاملين في غير دولهم (وزارة الشؤون القانونية، 2017).

وتهدف الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية إلى تقديم خدمات التأمين الاجتماعي، وتعزيز الشراكة بين الأطراف ذات العلاقة بما يحقق سهولة ومرونة وجودة وملاءمة هذه الخدمات لطبيعة واحتياجات المستفيدين منها، ورفع مستوى الوعي التأميني بالمجتمع ، كل ذلك من خلال أداء مؤسسي عال الكفاءة والفاعلية مواكب للتطورات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية في المجتمع؛ إذ طُبق نظام التأمينات الاجتماعية لضمان توفير المناخ الآمن عند العمل بأي من المؤسسات التي تخضع لنظام التأمينات ، إذ يوفر هذا النظام الحماية الاجتماعية ضد مخاطر الشيخوخة والعجز والوفاة ومخاطر التعرض لإصابات العمل والأمراض المهنية وبناءً على ذلك فإن تسجيل العامل العماني في سجلات التأمينات الاجتماعية من الأمور الأساسية التي تضمن حقه عند الوصول لمرحلة الاستحقاق للمنافع التأمينية التي يوفرها النظام، ولذلك فإن التسجيل في هذا النظام هو إجباري بحيث يتوجب على صاحب العمل التأكد من ضمان تسجيله لكافة العاملين لديه حفظاً لحقوقهم وتحفيزاً للعمل بالقطاع الخاص ومن أجل بناء علاقة عمالية صحيحة قائمة على الحقوق والواجبات ، هذا وقد بلغ عدد المؤمن عليهم النشطين العاملين في القطاع الخاص بداخل السلطنة (220783) مؤمناً عليه بنهاية سبتمبر 2017 (<https://www.pasi.gov.om>).

جدير بالذكر أن الهيئة ومن خلال موقعها الإلكتروني قد عرفت بالمنافع التي يجنيها المؤمن عليه ضد مخاطر الشيخوخة والشيخوخة المبكرة والعجز والوفاة؛ من خلال التعريف بتلك المفاهيم، وتوضيح شروط استحقاقها وطريقة احتسابها والوثائق المطلوبة الداعمة لذلك. كذلك التعريف بالمكافآت وأصنافها وشروط استحقاقها وطريقة احتساب تلك المكافآت، كذلك الحال بالنسبة للمنح المتعلقة بنهاية الخدمة والفئات المستحقة لها والوفاة ومصاريح الجنازة والعزاء ومنحة الزواج وشروط استحقاق تلك المنح وكيفية احتسابها.

وقد تناولت الكثير من الدراسات السابقة مستويات الوعي أو المعرفة بخدمات التأمين، وقنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية؛ فقد أظهرت نتائج دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (2011) إلى أن نسبة من سبق له المعرفة بالتأمينات الاجتماعية بلغت (67%) وان الوسيلة الأكثر استخداما من قبل متلقي الخدمة بالمعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي للبرامج المشاهدة (التلفزيون) حيث بلغت النسبة (34%) تليها الصحف بنسبة (18%) ثم المواقع الإلكترونية والنشرات الصادرة عن المؤسسة بنسبة (11%) لكل منهما، وان اكثر أنواع التأمينات الاجتماعية معرفة لدى متلقي الخدمة هو تأمين راتب تقاعد الشيخوخة وبنسبة (33%) بينما لا يوجد فرق في المعرفة بالتأمينات الاجتماعية تبعا للنوع الاجتماعي.

بينما أظهرت نتائج دراسة اكا واوسو (Ackah and Owusu, 2012) أن معظم الغانيين وخاصة ممن يعملون في القطاع الخاص، لا يأخذون التأمين كوسيلة تقيهم مصاعب وأخطار غير متوقعة في المستقبل، وقد يعزى ذلك إلى تصور بعض الأفراد أن التخطيط للمستقبل من أجل محنة محتملة مثل دعوة أهل الشر، كما يعززون ذلك إلى انخفاض المعرفة التأمينية بين السكان ومستويات الدخل المنخفض والاعتماد على حماية الله لمنع الكوارث، وان شركات التأمين سوف تنكث وعودها في نهاية المطاف. كما أن هناك فروق في الوعي التأميني بين أفراد العينة لصالح الذكور، وفروقا في الوعي التأميني لصالح العمر 25-34، ولصالح الرواتب الأعلى (الربع الرابع) وقد أوصت الدراسة بزيادة تثقيف السكان حول التأمين، وتعزيز إشراف الحكومة على عمليات التأمين، وحث شركات التأمين على العمل في تحسين توجهات عملائها من أجل استرداد صورهم السلبية العامة.

وأبرزت نتائج دراسة اولباد وفروليش (Olapade and Frolich, 2012) إن مستوى الإلمام بالتأمين - في الفلبين- منخفض بين أفراد العينة المستهدفة؛ إذ أن العلاج التعليمي المنخفض التكلفة في شكل منشورات وكتيبات لا تحسن ثقافة المتلقين، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق في المعرفة التأمينية بين الذكور والإناث المستجوبين لصالح الرجال.

كما أظهرت نتائج المسح الذي أجرته رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya insurers, 2017) أن مستوى الوعي التأميني يبلغ 44% بين أفراد العينة، مما يدل على أن مستوى الوعي التأميني منخفض جدا حيث أن غالبية المستطلعين لديهم نقص قليل أو كامل في مفاهيم التأمين، وان أفراد العينة الذين يمتازون بمستوى تعليمي عال هم الأفضل في الوعي التأميني، وذلك لصالح شهادة التعليم الثانوي، وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعا لمتغير العمر، بينما وجدت فروق في الوعي التأميني لصالح الذكور. وظهر التلفزيون والراديو

كمصدر رئيسي للوعي التأميني، ثم الأصدقاء والأقارب والزلاء، ثم سماسرة التأمين ووكلائهم ثم الصحف، وأخيرا مواقع التواصل الاجتماعي (الأنترنت) مرتبة تنازليا الفيسبوك، الواتساب، تويتر، جوجل، إينستاجرام ويوتيوب.

وأظهرت نتائج دراسة تريسا وآخران (TERESA, et al, 2012) أن هناك مستوى عال جدا من المعرفة بالتأمين من جانب أفراد العينة ؛ إذ أشار 86٪ من المستجيبين الذين شملهم الاستطلاع إلى أنهم "سمعوا بالتأمين ويعرفون ما يعنيه"، في حين أشار 9٪ أنهم "سمعوا بالتأمين ولكنهم لا يعرفون ما يعنيه". وأشار 5٪ فقط إلى أنهم "لم يسمعوا أبدا بالتأمين". وأشار 59٪ من المستطلعين إلى أن لديهم معلومات كافية حوال التأمين، إلا أن 73٪ أشاروا إلى أنهم سيحتاجون إلى مزيد من المعلومات حول التأمين، ومن بين المعلومات الأساسية التي يحتاجون إليها تشمل مزايا التأمين (23٪) وكيفية عمل التأمين (22٪) وإجراءات التعويض (20٪). وقد أشار المستجيبون إلى أن مصادرهم الأولى للمعلومات عن التأمين تمثلت في المدارس بنسبة 34٪ يليها وكلاء التأمين بنسبة 26٪ ثم الأقارب والأصدقاء فالصحف والراديو والتلفزيون.

كما أظهرت نتائج شيخ (2010) بحسب رأي المستهلك أن التلفزيون والجرائد والأصحاب والعائلة أهم مصادر معلومات العينة محل الدراسة عن التأمين، وان المستوى التعليمي ليس له علاقة بدرجة الوعي التأميني لدى المستهلك، وان مستوى الدخل والجنس والسن ونوع الوظيفة للمستهلك ليست على علاقة بدرجة الاهتمام بخدمة التأمين، كما أظهرت نتائج الدراسة بحسب رأي مدراء وكالات التأمين بأن المستهلك الجزائري لا يملك وعي تأميني، وان إهمال شركات التأمين لنشر الوعي التأميني هو السبب في تدني ثقافة التأمين في أوساط المجتمع الجزائري ، وان عدم إتقان مهارات الاتصال وعدم كفاية قنوات الاتصال هما السبب في تدني ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري ، وان القانون هو الذي يفرض ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري، واعتماد وكالات التأمين على التسويق المباشر وإهمال الأدوات الترويجية الأخرى ، وان التلفزيون أهم وسيلة لنشر ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري.

كما أظهرت نتائج دراسة ناصر والأشقر (2009: 17) في عدم وجود أي اهتمام بمصلحة المواطن التأمينية؛ مما اسهم في قصور الوعي التأميني لديه ، كذلك انعدام عملية التسويق بمختلف مفاهيمها أسهمت في عدم نشر الوعي التأميني ، وقد أوصت بضرورة الاهتمام الحثيث من قبل الدولة بعملية نشر الوعي التأميني من خلال الاعتماد المكثف على الندوات والحملات التسويقية وبإشراف أخصائيين تأمينيين، وطرح برامج تأمينية تتلاءم مع إمكاناتهم المادية المتاحة للمواطنة ليتسنى لهم الحصول على تغطية تأمينية مناسبة.

وقد تعرضت الدراسات السابقة بطريقة مباشرة لمستويات المعرفة أو الوعي بخدمات التأمينات الاجتماعية المقدمة للموظف ووسائل الاتصال والتواصل المساعدة في عملية التسويق لتلك الخدمات، كما تطرقت إلى تأثير عدة عوامل على مستويات الوعي بتلك الخدمات أو وسائل نقلها تتمثل في النوع الاجتماعي والعمر والراتب والمستوى التعليمي ونوع الوظيفة. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المرتبطة بمستويات الوعي بخدمات التأمينات الاجتماعية، ووسائل الاتصال والتواصل ودورها في تسويق تلك الخدمات، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تقصي أثر النوع الاجتماعي والعمر والراتب والمستوى التعليمي على مستويات المعرفة التأمينية أو على وسائل تسويق خدماتها، إلا أنها اختلفت مع دراسة شيخ (2010) التي تناولت متغير نوع الوظيفة ومدى ارتباطه بخدمات التأمين.

وأهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها أدخلت متغيرات جديدة لم تتطرق إليه الدراسات السابقة هي متغيرات نوع المحافظة والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة التي قضاها الموظف في عمله بالقطاع الخاص، كما أنها وضعت تساؤل خاص بالممارسات التي يمكن أن تثرى الثقافة التأمينية بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بين أفراد المجتمع، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء فكرة الدراسة وصياغة مشكلتها، وفي اختيار منهج الدراسة المستخدم وبناء أدواتها، وفي تفسير النتائج ومقارنتها.

منهج الدراسة

إن المنهج الوصفي كما يراه الباحث هو المنهج المناسب لتطبيق الدراسة ؛ والذي يقوم على وصف ما هو كائن وتفسيره ويهتم بتحديد العلاقات والظروف التي توجد بين الوقائع.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مؤسسات القطاع الخاص والبالغ عددهم (113654) موظفا وموظفة؛ (73619) في مسقط و(40035) في شمال الباطنة، حسب إحصائية قسم الدراسات والإحصاء بالهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. وقد انقسمت عينة الدراسة إلى عينة استطلاعية تكونت من (16) موظفا تابعا لبعض المؤسسات الخاصة في حقول النفط بمنطقة فهود بمحافظة الظاهرة، وبعض العاملين في محوت بمحافظة الوسطى ومنطقة مرمول بمحافظة ظفار؛ بهدف استخراج الخصائص السيكومترية (صدق الاتساق الداخلي - الثبات) للاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة، والكشف عن مدى وضوح العبارات الواردة في المقاييس تفادياً لحدوث التباس لدى العينة الفعلية للدراسة، وبالتالي مدى صلاحيتها

لإجراء الدراسة على العينة الفعلية للدراسة بصفة نهائية، وتكونت العينة الأساسية من (250) منتسبا ومنتسبة للقطاع الخاص بمحافظة مسقط وشمال الباطنة، أخذت بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة وبعيدة كل البعد عن العينة الاستطلاعية.

أداة الدراسة

شرح الباحث ببناء أداة الدراسة بالاعتماد على المصادر والمراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، والرجوع إلى موقع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بما يتضمنه من منشورات وإصدارات وتقارير تساعد الباحث في استخلاص الخدمات المقدمة للمؤمن عليه، وقد هدفت الاستبانة إلى الكشف عن مستويات التنور التأميني لدى أفراد العينة المنتسبين للقطاع الخاص، وقنوات الاتصال والتواصل التي ساهمت في توصيل تلك الخدمات للمؤمن عليهم، والتطلعات المستقبلية لتعزيز تلك الخدمات، تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من جزأين؛ الجزء الأول تعليمات لأفراد العينة والهدف من الاستبانة والبيانات الشخصية المتمثلة في النوع الاجتماعي والمحافظة التي يعمل بها الموظف/ العامل، والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة وإجمالي الراتب والمؤهل العلمي والجزء الثاني يتضمن مجموعة من الفقرات تنقسم إلى محورين؛ محور خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية تتكون من (12) فقرة، ومحور قنوات الاتصال والتواصل التي ساهمت في إيصالها إلى المنتسبين للقطاع الخاص تتكون من (15) فقرة، يُستجاب على تلك الفقرات ب (اعرف بدرجة كبيرة - اعرف بدرجة متوسطة - اعرف بدرجة قليلة - لا اعرف). ثم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين للتأكد من مدى وضوح فقرات الاستبانة، ومدى دقة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبانة، وبعد الاطلاع على ملاحظات المحكمين وآرائهم واقتراحاتهم؛ أعيدت صياغة بعض الفقرات وتعديل بعض الفقرات وإضافة بعض المتغيرات لتناسب والهدف من الاستبانة، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي (الارتباطات الداخلية) للاستبانة عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات الاستبانة وبين الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه الفقرة، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول 1: معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه في الاستبانة

قنوات الاتصال والتواصل			خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية				
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
.944**	20	.539*	13	.945**	7	.618*	1
.841**	21	.951**	14	.818**	8	.895**	2
.934**	22	.842**	15	.902**	9	.757**	3
.828**	23	.928**	16	.826**	10	.884**	4
.887**	24	.875**	17	.812**	11	.870**	5
.793**	25	.924**	18	.889**	12	.899**	6
.951**	26	.979**	19				
.948**	27						

*دالة عند مستوى 0.05

** دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق أن درجات الفقرات حققت ارتباطات دالة مع درجات الأبعاد التي تنتمي إلى، وقد تراوحت معاملات الارتباط المحسوبة بين (.945 - .618). في بعد التنور التأميني بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ، كما تراوحت معاملات الارتباط المحسوبة بين (.979 - .539). في بعد قنوات الاتصال والتواصل، وجميعها دالة إحصائية عند مستوى 0.05 وعند مستوى 0.01. ووفقا لمعيار ايبيل Eble الذي ينص على أن الفقرات ذات الارتباط السالب أو التي تقل عن (0.18) تعد فقرات ضعيفة وينصح بحذفها، أما الفقرات التي يتراوح ارتباطها بين (.19 - .38) فهي فقرات جيدة، وأما التي بلغ ارتباطها (0.39) فأكثر فهي ممتازة (يعقوب وأبو فودة، 2012) ، وبناء عليه فإن جميع الفقرات تجاوزت الارتباط (0.39) فأكثر؛ مما يدل على أن جميع الفقرات ممتازة وصالحة للتطبيق الأساسي.

ولحساب ثبات الاستبانة تم تطبيق الاستبانة الكترونيا على أفراد العينة الاستطلاعية؛ يجيب عليها من خلال الضغط على رابط الاستبانة في هاتفه النقال أو جهاز الحاسب الآلي لديه، وباستخدام معادلة ألفا - كرونباخ (Cronbachs Alpha) تم استخراج معاملات الثبات للدرجة الكلية للاستبانة وأبعادها، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول 2 معاملات ثبات أبعاد استبانة التنور التأميني والدرجة الكلية لها

م	أبعاد استبانة التنور التأميني	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	12	0.961
2	قنوات الاتصال والتواصل	15	0.977
	الدرجة ككل	27	0.985

وقد أوضحت النتائج أن استبانة التنور التأميني تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ إذ تراوحت معاملات الثبات بطريق ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة بين (-0.986 - 0.983) وبلغ معامل ثبات بعد خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وبعد قنوات

الاتصال والتواصل الدرجة الكلية للاستبانة على التوالي (0.961) (0.977) (0.985) وهي معاملات ثبات جيدة تدل على ثبات الاستبانة فيما عطي من نتائج. كما قام الباحث كذلك بحساب معاملات الارتباط بين متوسط درجات الفقرات الفردية ومتوسط درجات الفقرات الزوجية للاستبانة حسب الأبعاد وحسب الدرجة الكلية للاستبانة، وقد تم استخدام معامل الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للبعد الأول (فقراته متساوية) ولأن عدد الفقرات غير متساوية في البعد الثاني وللإستبانة ككل فقد تم استخدام معادلة جتمان للفقرات غير المتساوية، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول 3: معامل ثبات استبانة التنور التأميني وفقا لطريقة التجزئة النصفية

م	البعد	عدد الفقرات	المعامل قبل التصحيح	المعامل بعد التصحيح
1	خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	12	.877	.935
2	قنوات الاتصال والتواصل	15	.964	.978
3	الدرجة ككل	27	.956	.977

وقد بلغ معامل الارتباط للبعد الأول (0.935) والبعد الثاني (0.978) والدرجة الكلية للاستبانة (0.977) وهي دالة إحصائيا عند مستوى (0.05) مما يدل على أن الاستبانة بشكل عام تتسم بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق على العينة الأساسية. وبعد إجراء التعديلات اللازمة بناء على نتيجة الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي وثبات معامل الفاكرونباخ، فإن الاستبانة بصورتها النهائية تكونت من (27) فقرة.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

يستعرض الباحث النتائج التي تم التوصل إليها بعد التحليل الإحصائي للبيانات التي حصل عليها من جراء تطبيق الاستبانة، وذلك بعرض نتائجها ومناقشتها والخروج بتوصيات ومقترحات تخدم المعنيين في الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. وقد شرع الباحث في تحديد طول الخلايا بناء على السلم الرباعي للاستبانة والخاص بالأسئلة الوصفية حول درجة معرفة أفراد العينة المستهدفة بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول 4: درجة القطع لكل مستوى من مستويات الاستجابة

م	طول الخلايا	سلم الإجابة	مستوى التنور	درجة المعرفة
1	3.25-4	نعم بدرجة كبيرة	تنور قوي	كبيرة
2	من 2.50 إلى أقل من 3.25	نعم بدرجة متوسطة	تنور متوسط	متوسطة
3	من 1.75 إلى أقل من 2.50	نعم بدرجة قليلة	تنور ضعيف	قليلة
4	أقل من 1.75	لا اعرف	لا يوجد تنور	لا توجد معرفة

1. وللإجابة

الإجابة على "ما مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان؟" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة، والجدول (5) يوضح تلك المستويات من منظور المنتسبين لمؤسسات القطاع الخاص مرتبة ترتيباً تنازلياً.

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية مرتبة ترتيباً تنازلياً (ن=250).

م	مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التنور
1	قانون التأمينات الاجتماعية للمواطنين العاملين في القطاع الخاص	2.40	0.89	تنور ضعيف
2	شروط الاستحقاق لمعاش الشيخوخة	2.12	1.03	تنور ضعيف
3	الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	2.02	0.99	تنور ضعيف
4	الفئات المستحقة لمنحة نهاية الخدمة	1.79	0.97	تنور ضعيف
5	شروط استحقاق منح الوفاة ومصاريح الجنائز والعزاء والزواج	1.54	0.88	لا يوجد تنور
6	أنواع المنافع نتيجة إصابات العمل	1.54	0.83	لا يوجد تنور
7	نظام العمانيين العاملين لحسابهم الخاص وأصحاب الأعمال وأصحاب المهن الحرة	1.48	0.80	لا يوجد تنور
8	طريقة احتساب مكافأة نهاية الخدمة بسبب التفرغ لشئون الأسرة	1.48	0.77	لا يوجد تنور
9	شروط الاستحقاق لمعاش العجز جزئي / كلي) الناتج عن سبب غير مهني	1.48	0.75	لا يوجد تنور
10	شروط الاستحقاق بسبب المرض المقل من القدرة على العمل	1.47	0.74	لا يوجد تنور
11	كيفية حساب معاش الوفاة الناتج عن سبب غير مهني	1.45	0.75	لا يوجد تنور
12	نظام مد الحماية التأمينية للعمانيين العاملين في الدول الخليجية	1.40	0.74	لا يوجد تنور
	الدرجة الكلية	1.68	0.65	لا يوجد تنور

يتضح من الجدول السابق أن الدرجة الكلية لمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية قد حاز على مستوى لا يوجد؛ بمعنى لا توجد معرفة بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى أفراد العينة؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.68) وانحراف معياري يُقدر بـ(0.65) وقد حازت فقرة "قانون التأمينات الاجتماعية للمواطنين العاملين في القطاع الخاص" بالمركز الأول للخدمات الاجتماعية المقدمة لمنتسبي القطاع الخاص بمحافظة مسقط وشمال الباطنة، تليها فقرة " شروط الاستحقاق لمعاش الشيخوخة "ثم" الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية" فـ" الفئات المستحقة لمنحة نهاية الخدمة" على مستور تنور ضعيف؛ بمتوسطات حسابية على

التوالي بلغت (2.40) (2.12) (2.02) (1.79) وبانحرافات معيارية (0.89) (1.03) (0.99) (0.97). كما حازت الفقرات المتبقية على مستوى تنور لا يوجد؛ أي جهل أفراد العينة بخدمات التأمينات الاجتماعية المقدمة اليهم، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (1.54-1.40) وانحرافات معيارية (0.88-0.74).

ويرى الباحث إن انعدام ثقافة التأمين لدى أفراد العينة لا تتحمله الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وحدها بل أيضا المنتسبين للقطاع الخاص، ويعزو الباحث ذلك إلى انشغال المنتسبين بالقطاع الخاص بجوانب الحياة الأخرى كالحياة المعيشية والحياة الأسرية وعدم تقديرهم لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي، وربما وجود فئة تتجاهل وجود التأمين عن قصد أو غير قصد ولا تدرك مدى أهميته وضرورته ، وانشغال بعض الموظفين في البحث عن وظائف في مؤسسات أخرى تدر دخلا اكبر من الدخل الذي يجنيه، كما يعزو الباحث إلى وجود خلل في طرق وأساليب توصيل المعلومة والترويج بخدمات التأمينات الاجتماعية من قبل الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية أو القنوات الإعلامية الأخرى، وربما هناك عدم رضا من قبل المؤمن عليهم حول قانون التأمينات الاجتماعية وبنوده، وعدم رضاهم عن ارتفاع نسبة استقطاع التأمين من رواتبهم ، مما ولد لديهم جهلا أو تجاهلا لتلك الخدمات .

وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (2011) إلى أن نسبة من سبق له المعرفة بالتأمينات الاجتماعية بلغت (67%)، وفي أن اكثر أنواع التأمينات الاجتماعية معرفة لدى متلقي الخدمة هو تأمين راتب تقاعد الشيخوخة وبنسبة (33%) ونتيجة دراسة اكا واوسو (Ackah and Owusu, 2012) ودراسة اولباد وفروليش (Olapade and Frolich, 2012) في إن مستوى الإلمام بالتأمين منخفض بين أفراد العينة المستهدفة، ونتيجة دراسة رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya insurers, 2017) أن مستوى الوعي التأميني يبلغ 44% بين أفراد العينة، مما يدل على أن مستوى الوعي التأميني منخفض جدا حيث أن غالبية المستطلعين لديهم نقص قليل أو كامل في مفاهيم التأمين. واختلافها كذلك مع نتائج دراسة تريسا وآخران (TERESA, PILLY AND ROBERT, 2012) في أن هناك مستوى عال جدا من المعرفة بالتأمين من جانب أفراد العينة.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شيخ (2010) بحسب رأي مدراء وكالات التأمين بأن المستهلك الجزائري لا يملك وعي تأميني، وان عدم إتقان مهارات الاتصال وعدم كفاية قنوات الاتصال هما السبب في تدني ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري، ونتيجة دراسة ناصر والأشقر (2009: 17) في وجود قصور

للعوي التأميني لدى أفراد العينة نتيجة عدم وجود أي اهتمام بمصلحة المواطن التأمينية.

2. وللإجابة على "ما قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية؟" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة ، والجدول (6) يوضح تلك القنوات من منظور المنتسبين لها مرتبة ترتيبا تنازليا.

جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص مرتبة ترتيبا تنازليا (ن=250).

م	قنوات الاتصال والتواصل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المعرفة
1	الأقرب والأصدقاء	2.01	0.92	قليلة
2	زيارة مقر الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية أو احد فروعها	1.68	0.92	لا توجد معرفة
3	متابعة أخبار وفعاليات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر محركات البحث (جوجل...)	1.55	0.82	لا توجد معرفة
4	فعاليات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية المنشورة في الصحف المحلية	1.47	0.69	لا توجد معرفة
5	البرامج التعريفية الخاصة بنظام التأمينات الاجتماعية في مؤسسات القطاع الخاص	1.44	0.71	لا توجد معرفة
6	اللقاءات الإعلامية والاستضافات في الإذاعة والتلفزيون	1.42	0.69	لا توجد معرفة
7	متابعة أخبار وفعاليات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية على منصات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك-التويتر-الانستجرام-اليوتيوب)	1.37	0.66	لا توجد معرفة
8	مشاركة الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في المهرجانات السياحية كمهرجان مسقط وصلالة	1.36	0.69	لا توجد معرفة
9	الرسائل التثقيفية المتداولة عبر الواتس أب	1.35	0.62	لا توجد معرفة
10	الرسائل النصية الصادرة من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	1.31	0.63	لا توجد معرفة
11	المنشورات والأدلة التعريفية التي توزعها الهيئة على المؤسسات الخاصة	1.31	0.59	لا توجد معرفة
12	المعارض المحلية والدولية التي تشارك فيها الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	1.28	0.55	لا توجد معرفة
13	الملحق الشهري " تكافل تأميني " الذي ينشر موادا إعلامية متخصصة في مجال التأمينات الاجتماعية	1.28	0.58	لا توجد معرفة
14	التقارير المقدمة من قبل الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	1.26	0.56	لا توجد معرفة
15	أوراق العمل المقدمة في الندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية	1.25	0.56	لا توجد معرفة
	الدرجة الكلية	1.42	0.45	لا توجد معرفة

يتضح من الجدول (6) أن الدرجة الكلية لقنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية قد حازت على مستوى لا توجد معرفة؛ بمعنى لا توجد معرفة بخدمات التأمينات الاجتماعية عن طريق قنوات الاتصال والتواصل التقليدية والحديثة لدى أفراد العينة؛ بمتوسط حسابي بلغ (1.42) وانحراف معياري يُقدر بـ(0.45)، كما حازت جميع الفقرات على مستوى لا توجد معرفة؛ بمتوسطات حسابية تراوحت بين (1.68-1.25) وانحرافات معيارية (0.92-0.56). باستثناء قناة " الأقارب والأصدقاء " المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية والتي حازت على مستوى قليلة، بمتوسط حسابي بلغ (2.01) وانحراف معياري يُقدر بـ(0.92).

ويعزو الباحث ذلك إلى أن المنتسب إلى القطاع الخاص يعيش في بيئة اجتماعية أركانها الأفراد، وبطبعه وفطرته يفضل الاختلاط ببقية أفراد مجتمعه ومشاركتهم، فالله سبحانه وتعالى خلق الإنسان محبا للاختلاط والتألف مع غيره من بني البشر، فلا يمكن أن يعيش الإنسان السوي وحده من دون رفقة وأنيس؛ فالحياة الاجتماعية هي جانب من جوانب حياة أي إنسان لا يمكن تجاهله ولا تجاوزه، فالمنتسب للقطاع الخاص اكتسب الثقافة بمن حوله من الأقارب والأصدقاء الذين لهم خبرة ولو بسيطة عن خدمات التأمينات الاجتماعية أما عن طريق الحوار المباشر أو من خلال الاتصال والتواصل عبر وسائل الاتصال الأخرى كالهاتف أو تطبيقات المراسلة الفورية أو منصات التواصل الاجتماعي.

كما يعزو الباحث عدم وجود معرفة للمنتسب للقطاع الخاص بقنوات التواصل الأخرى لأسباب عدم وجود مساحة من الوقت لزيارة موقع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية للتعرف على خدماتها وذلك لكثرة أعماله وانشغاله بمتطلبات الحياة الأخرى وربما لبعد المسافة ، كما يعزو الباحث أيضا إلى ضعف المهارات الفنية حول التعامل مع منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث الإلكترونية، أو ربما لديه الخبرة الفنية في محاكاة وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل مع وسائل الإعلام التقليدية لمواضيع أخرى مغايرة عن موضوع التأمينات الاجتماعية.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (2011) في أن الوسيلة الأكثر استخداما من قبل متلقي الخدمة بالمعرفة بالتأمينات الاجتماعية هي للبرامج المشاهدة (التلفزيون) تليها الصحف ثم المواقع الإلكترونية والنشرات الصادرة عن المؤسسة، ونتيجة دراسة رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya insurers, 2017)؛ إذ ظهر التلفزيون والراديو كمصدر رئيسي للوعي التأميني ثم سماسرة التأمين ووكلائهم ثم الصحف ومواقع التواصل الاجتماعي (الإنترنت)، واتفقوا معها في أن الأصدقاء والأقارب والزملاء هم المصدر للوعي التأميني.

واختلفت مع نتائج دراسة تريسا وآخران (TERESA, PILLY AND ROBERT,) (2012) في أن مصادرهم الأولى للمعلومات عن التأمين تمثلت في المدارس يليها وكلاء التأمين والصحف والراديو والتلفزيون ، واتفقت معها في مصدر الأقارب والأصدقاء، واختلفت مع نتائج شيخ (2010) بحسب رأي المستهلك أن التلفزيون والجرائد أهم مصادر معلومات العينة محل الدراسة عن التأمين، واتفقت معها في أن الأصحاب والعائلة أهم مصادر الوعي التأميني.

3. وللإجابة على "ما الإجراءات المستقبلية لتعزيز التنور التأميني كما يراها منسوبي القطاع الخاص بمحافظة شمال الباطنة ومسقط في سلطنة عمان؟" ادلى اغلبه المستفيدين من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بمجموعة من الإجراءات، وهي:
 1. زيادة الحملات التوعوية بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في مختلف الوسائل الإعلامية.
 2. استحداث أساليب وطرق لتقديم المعرفة والثقافة بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية.
 3. تكثيف الندوات والمنشورات الإعلامية من خلال موقع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي.
 4. بث رسائل التوعية حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر الواتساب.
 5. ضرورة النشر باستمرار في الصحف والمجلات المحلية وبرامج التواصل الاجتماعي حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وفعاليتها.
 6. استحداث أفلام قصيرة (رسوم متحركة) حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية.
 7. إرسال رسائل نصية لجميع الأفراد المنسبين للهيئة لإثرائهم بالمعلومات والقوانين الواجب إتباعها، وتكون ذات صبغة توعوية متضمنة لحقوقهم وكيفية التعامل معها.
 8. إقامة محاضرات تثقيفية للعاملين في مقر الشركة التي يعملون بها لتوضيح كل الأمور المتعلقة بحقوقهم وواجباتهم.
 9. ضرورة قيام الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بزيارات تثقيفية لمؤسسات القطاع الخاص وعمل حلقات عمل لمديري الموارد البشرية في الشركات لتعريفهم بقانون التأمينات الاجتماعية وما الجديد في نظام الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، ومن ثم نقل العائد التدريبي للعاملين في مؤسساتهم الخاصة، أو تنظيم دورات داخل مؤسسات القطاع الخاص بطاقم تدريبي متخصص بالتنسيق مع مدراء الموارد البشرية في كل مؤسسة.
 10. تكثيف الحملات التثقيفية على المؤسسات والمنتسبين للقطاع الخاص (الجدد) كعمل ورشات عمل كل شهر.

11. على الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية أن تقوم بزيارات دورية إلى المؤسسات والشركات التي يزيد عدد العمال فيها عن 40 شخص.
12. تخصيص برنامج إذاعي بواقع مرة في الأسبوع أو مرة بالشهر، يتناول تلك الخدمات واهم ما تم استحدثه، مدعماً ذلك بالبحوث والدراسات التي تناولت التأمينات الاجتماعية بشكل عام أو تجارب الدول في ذلك المجال.
13. تخصيص رقم مجاني للاتصال أو رقم لرسائل الواتس أب للاستفسار حول كافة المسائل المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية.
14. ضرورة تدريس طلاب المدارس والجامعات مقرراً/ جزئية عن قانون التأمينات الاجتماعية في سلطنة عمان.
15. ضرورة تشكيل فريق عمل من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وتكليفه بزيارة الشركات وتعريف العمال بما لهم وما عليهم ضمن قانون التأمينات الاجتماعية.
16. ضرورة أن يتم تعريف كل عامل أو موظف عند مباشرة العمل في القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية.
17. تفعيل دور الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية من خلال تكثيف دورات المتابعة وسلاسة التعامل وسرعة إنجاز معاملات إصابات العمل.
18. تكثيف الدور الرقابي للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية على المؤسسات الخاصة.
19. توزيع قانون التأمينات الاجتماعية بشكل دوري على شكل منشور أو مطويات على جميع الشركات؛ أو إرساله الكترونياً إلى هواتف والبريد الإلكتروني للمنتسبين للقطاع الخاص.
20. توفير تطبيق للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية على الهواتف بنظامي الاندرويد وIOS.
21. قيام الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بعقد محاضرات وحلقات عمل في المحافظات والولايات العمانية ذات الكثافة السكانية العالية تهدف إلى توعية المجتمع المحلي، وبالتالي ستصل المعلومة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى المنتسبين للقطاع الخاص.
22. ضرورة تكاتف الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ونقابة العمال بالسلطنة والمؤسسات ذات الصلة في التوعية بخدمات التأمينات الاجتماعية.
23. استحداث يوم مفتوح للمنتسبين للقطاع الخاص بتنظيم من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية للرد على استفساراتهم وتزويدهم بكل ما هو جديد.
24. ضرورة الإفصاح عن نشاط الهيئة فيما يتعلق بالمنتسبين إليها شهرياً؛ وذلك من خلال نشر تقارير توضح ذلك.
25. تفعيل برامج التواصل الاجتماعي من خلال نشر رسائل توعوية خاصة بالتأمينات الاجتماعية.

26. إرفاق نسخة من قانون التأمينات الاجتماعية عند توقيع عقد العمل يتم فيه توضيح أنظمة التأمينات الاجتماعية.
27. ضرورة قيام كل مؤسسة خاصة بعمل ساعة تعريفية حول أنظمة وخدمات التأمينات الاجتماعية.
28. ضرورة توفير موظفين (قانونيين وإعلاميين) في الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ومفرغين للتوعية بخدمات التأمينات الاجتماعية.
29. إنشاء قسم متخصص في الهيئة يُعنى بوسائل التواصل الاجتماعي يتم من خلاله التواصل مع المستفيدين من خدمة التأمينات الاجتماعية.
30. إنشاء قسم خاص يعني بتثقيف النقابات العمالية لما لها من أهمية وتمثيلها للعمال.
31. إقامة مسابقات ثقافية بين المنتسبين للقطاع الخاص تُعنى بالتأمينات الاجتماعية.
32. ضرورة اشترك الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في الفعاليات التي تقام في الأول من مايو "يوم العمال العالمي".
33. إنشاء مركز اتصالات وخدمات على مدار الساعة لاستقبال استفسارات العاملين أسوة بمراكز شركات الاتصالات.
34. ضرورة قيام المؤسسات الخاصة وبالتعاون مع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بتوفير كتيبات شارحة لقانون وأنظمة التأمينات الاجتماعية.
35. تشريب مديرو الموارد البشرية بالمؤسسات الخاصة ثقافة التأمينات الاجتماعية، ليكون مؤهلاً للرد عن استفسارات رؤوسيه حول قانون وأنظمة التأمينات الاجتماعية.

ويرى صارم (2010: 16-17) انه يجب إعطاء الأهمية القصوى لنشر الوعي التأميني من خلال استحداث إدارات متخصصة في هذا المجال تبتكر وتستخدم مختلف الوسائل والأساليب ، واطلاق مبادرات جديدة ومبتكرة تشمل الإعلان عن جوائز مادية وحوافز للصحافيين والإعلاميين الذين يبتكرون ويبدعون في مجال الإعلام التأميني، وكذلك تنفيذ أسبوع سنوي لنشر الوعي التأميني تشارك فيه المؤسسات الإعلامية والتعليمية والجامعات وغرف الصناعة والتجارة بالإضافة إلى شركات التأمين ، يتم من خلاله وضع شعارات في الشوارع والطرق تسعى إلى تأكيد أهمية التأمين بكلمات قليلة ومختصرة ومعبرة يسهل حفظها وتكرارها لترسيخها عند الجمهور.

4. وللإجابة على "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان وقنوات الاتصال والتواصل يعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والمحافظة التي يعمل بها الموظف والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة وإجمالي الراتب والمؤهل العلمي؟" تم

استخدام اختبار(ت) للعينات المستقلة Independent Samples t-test للكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منسوبي القطاع الخاص بسلطنة عمان وقنوات الاتصال والتواصل يعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول 7: نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

التنور التأميني	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	ذكر	203	1.69	0.65	248	.551	.582
	أنثى	47	1.63	0.64			
قنوات الاتصال والتواصل	ذكر	203	1.40	0.42	248	1.338	.182
	أنثى	47	1.51	0.56			

يوضح الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية ، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لقنوات الاتصال والتواصل وفقا لمتغير النوع الاجتماعي؛ وقد يعزى السبب في ذلك أن الموظف/ة في القطاع الخاص مهما كان نوعه الاجتماعي قد خضعوا لبرامج تعريفية متشابهة لا تفرق بين موظف وموظفة ، واطلعوا على معلومات واحدة حول الخدمات التي تقدمها الهيئة، كما أن المؤثرات المحيطة بهم تسهم في تكوين التنور التأميني لدى كلا النوعين بدرجة متشابهة، كما أنهم يتعرضون ويتعاملون مع وسائل الإعلام التي قد تسهم في تنمية التنور التأميني لدى النوعين بدرجة متشابهة. كل ما سبق أدى إلى وجود تشابه في مستوى التنور التأميني بين الذكور والإناث.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (2011) ودراسة شيخ (2010) لا يوجد فرق في المعرفة بالتأمينات الاجتماعية تبعا للنوع الاجتماعي، وقد اختلفت النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة اكا واوسو (Ackah and Owusu, 2012) ودراسة رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya Insurers, 2017) أن هناك فروق في الوعي التأميني بين أفراد العينة لصالح الذكور. وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل وفقا لمتغير المحافظة التي يعمل بها الموظف، تم استخدام اختبار(ت) للعينات المستقلة Independent Samples t-test للكشف عن تلك الفروق، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول 8: نتائج اختبار(ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل تعزى لمتغير المحافظة.

التنور التأميني	المحافظة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	مسقط	169	1.73	0.65	248	1.841	.067
	شمال الباطنة	81	1.57	0.65			
قنوات الاتصال والتواصل	مسقط	169	1.73	0.65	248	.011	.991
	شمال الباطنة	81	1.57	0.65			

يوضح الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لمستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل وفقا لمتغير المحافظة التي يعمل بها المنتسب للقطاع الخاص؛ وتفسير ذلك أن الموقع الجغرافي للعمل لا يؤثر في مدى اكتسابهم للثقافة التأمينية، كونهم يتلقون نفس البرامج والمنشورات وفعاليات الهيئة بغض النظر عن موقع عملهم. كما أن كلا المحافظتين تتمتعان بقنوات اتصال وتواصل موفره للجميع يستطيع أي فرد الحصول على المعلومة في نفس الوقت. وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل لدى أفراد العينة يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية للموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA Test والجدول (9) يوضح ذلك:

جدول 9: نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق تبعا للحالة الاجتماعية للموظف

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	بين المجموعات	2	.287	.675	.510
	داخل المجموعات	247	.425		
قنوات الاتصال والتواصل	بين المجموعات	2	.139	.686	.505
	داخل المجموعات	247	.202		

تشير نتائج الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وفي قنوات الاتصال والتواصل، وتفسير ذلك ربما عائد إلى أن الإقبال لدى المتزوجين وغير المتزوجين سيان على امتلاك الثقافة التأمينية؛ إذ أن الأهمية تتمثل في الجانب الشخصي للمنتسب بالمرتبة الأولى تليها الجوانب الأخرى. كما أن تلقيهم المعلومات عبر قنوات الاتصال والتواصل متاحة للجميع بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية. وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل لدى أفراد العينة يعزى

لمتغير العمر تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA Test والجدول (10) يوضح ذلك:

جدول 10: نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل تبعا لعمر الموظف

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.002	4.986	2.016	3	6.048	بين المجموعات
		.404	246	99.463	داخل المجموعات
.034	2.926	.576	3	1.729	بين المجموعات
		.197	246	48.445	داخل المجموعات

يشير الجدول (10) إلى أن قيم "ف" المحسوبة في مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0,05) تبعا لمتغير عمر الموظف ، كما يشير الجدول السابق إلى أن قيم "ف" المحسوبة في قنوات الاتصال والتواصل دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0,05) وفقا لمتغير عمر الموظف، وللتعرف على اتجاه تلك الفروق في مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل حسب متغير عمر الموظف ، فقد تم اللجوء إلى المقارنات البعدية المتعددة hoc post واستخدام اختبار LSD والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول 11: المقارنات البعدية لاختبار LSD حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل وفقا لمتغير عمر الموظف

مستويات التنور	18-28	29-38	39-48	فأعلى 49	قنوات الاتصال والتواصل	18-28	29-38	39-48	فأعلى 49
18-(1.47) 28		.119	.000	.056	18-(1.31) 28		.119	.000	.056
29-(1.64) 38	.119		.004	.189	29-(1.40) 38	.259		.004	.189
39-(1.93) 48	.000	.004		.907	39-(1.57) 48	.018	.006		.907
(1.96) فأعلى 49	.056	.189	.907		(1.47) فأعلى 49	.694	.566	.566	

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية تعزى لمتغير عمر الموظف بين (18-28 سنة- 39-48 سنة) لصالح 39-48 سنة وبين (29-38 سنة- 39-48 سنة) لصالح 39-48 سنة. وربما يعود ذلك إلى أن ذوي الأعمار 39-48 سنة لديهم قابلية للتنور بخدمات التأمين الاجتماعية ولكون هذه المرحلة تميل للوضوح في

معالم الشخصية الإنسانية بشكل أكبر، وتتصف هذه المرحلة بالنضج الاجتماعي والنفسي والعقلي والانفعالي، كما أن تلك المرحلة مصدر زاخر بالخبرات المتراكمة في مجال العمل وفي مجالات الحياة الأخرى عموماً، وهذا ما يفسر اتجاه مستوى التنور التأميني لديها.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة اكا واوسو (Ackah and Owusu, 2012) في وجود فروقا في الوعي التأميني لصالح العمر، ولكن اختلفت في اتجاه الفروق، واختلفت مع نتائج دراسة رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya Insurers, 2017). كما يتضح من الجدول (18) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول قنوات الاتصال والتواصل تعزى لمتغير عمر الموظف بين (18-28 سنة- 39-48 سنة) لصالح 39-48 سنة وبين (29-38 سنة- 39-48 سنة) لصالح 39-48 سنة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه المرحلة قد عاصرت وسائل الإعلام التقليدية كالإذاعة والتلفاز والصحف اليومية ومنصات التواصل الاجتماعي، وقد تكون متفرغة وقليلة الانشغال بالأعباء المعيشية الأخرى، مما يتيح لها الفرصة للاطلاع على خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر قنوات الاتصال والتواصل المختلفة. وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل لدى أفراد العينة يعزى لمتغير سنوات الخبرة للموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA Test والجدول (12) يوضح ذلك:

جدول 12: نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق تبعاً لسنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	بين المجموعات	3	2.546	6.400	.000
	داخل المجموعات	246	.398		
قنوات الاتصال والتواصل	بين المجموعات	3	.190	.943	.421
	داخل المجموعات	246	.202		

تشير نتائج الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحث ذلك إلى تشابه قنوات الاتصال والتواصل المؤثرة على جميع المنتسبين بالقطاع الخاص في تنويرهم بالثقافة التأمينية مهما اختلفت خبراتهم. بينما أشارت نتائج الجدول السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) وفقاً لمتغير سنوات الخبرة حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية، وللتعرف على اتجاه تلك الفروق؛ فقد تم اللجوء إلى المقارنات البعدية المتعددة واستخدام اختبار LSD والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول 13: المقارنات البعدية لاختبار LSD حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة للموظف

مستويات التنور	5-1	10-6	15-11	16 فأعلى
5-1(1.47)		.162	.136	.000
10-6(1.63)	.162		.876	.002
15-11(1.65)	.136	.876		.004
16 فأعلى(1.98)	.000	.002	.004	

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية تعزى لمتغير سنوات الخبرة بين (1-5سنوات- 16 سنة فأعلى) لصالح 16 سنة فأعلى وبين (6-10سنوات- 16 سنة فأعلى) لصالح 16 سنة فأعلى. ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة البرامج التعريفية التي يتلقاها المنتسب ذو الخبرة 16 سنة فأعلى، والبرامج التدريبية التي صقلت مهاراته العلمية والعملية، وربما قد حظي بموافقة دراساته العليا وبترقيات وظيفية متعددة ساهمت في تكوين ثقافة تأمينية جيدة مقارنة بذوي الخبرات الأقل منه. وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل لدى أفراد العينة يعزى لمتغير الراتب تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA Test والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول 13: نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق تبعا لراتب الموظف

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مستويات التنور	6.728	3	2.243	5.585	.001
بخدمات التأمينات الاجتماعية	98.782	246	.402		
قنوات الاتصال	.320	3	.107	.526	.665
والتواصل	49.854	246	.203		

يوضح الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول قنوات الاتصال والتواصل وفقاً لمتغير راتب الموظف في القطاع الخاص، ويعزو الباحث ذلك إلى أن قنوات الاتصال والتواصل متاحة للجميع بغض النظر عن مستوى دخلهم الشهري، ومن نافلة القول نستطيع أن نقول أن الباحث عن عمل يقدر على تكوين معرفة من خلال تلك القنوات إذا ما أراد له أن يمتلك تلك الثقافة.

بينما أشار الجدول (15) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) وفقاً لمتغير راتب الموظف حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية، وللتعرف على اتجاه تلك الفروق؛ فقد تم استخدام المقارنات البعدية المتعددة باختبار LSD والجدول (15) يوضح ذلك.

جدول 15: المقارنات البعدية لاختبار LSD حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وفقا لمتغير راتب للموظف

مستويات التنور	325 - 850	851 - 1300	1301 - 1800	1801 فأعلى
325 - 850 ريال (1.58)		.341	.400	.004
851 - 1300 ريال (1.76)	.341		.976	.185
1301 - 1800 ريال (1.84)	.400	.976		.570
1801 ريال فأعلى (2.13)	.004	.185	.570	

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية تعزى لمتغير راتب الموظف بين (850 - 325 ريال - 1801 ريال فأعلى) لصالح 1801 ريال فأعلى. ويعزو الباحث ذلك إلى أن ذوي الرواتب المرتفعة من المنتسبين إلى القطاع الخاص لديهم تنور تأميني اكبر، كما أنهم مجبرين على امتلاك الثقافة والمعرفة بحجة انهم يتقاضون راتبا مرتفعا وبالتأكيد انهم يحتلون وظيفة مرموقة في مؤسساتهم الخاصة، فهو رئيس لمجموعة من الموظفين التي تندرج تحت مسماه الوظيفي، وبالتالي لا بد أن يكون مطلعاً على صغائر الأمور فيما يتعلق بالحقوق والواجبات للموظف في القطاع الخاص. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة اكا واوسو (Ackah and Owusu, 2012) ولصالح الرواتب الأعلى (الربع الرابع) وللكشف عن الفروق حول مستوى التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وقنوات الاتصال والتواصل لدى أفراد العينة يعزى لمتغير والمؤهل العلمي للموظف تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA Test والجدول (16) يوضح ذلك:

جدول 16: نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق تبعا للمؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية	2.935	4	.734	1.752	.139
	102.576	245	.419		
قنوات الاتصال والتواصل	1.979	4	.495	2.515	.042
	48.195	245	.197		

يوضح الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستويات التنور بخدمات التأمينات الاجتماعية وفقا لمتغير المؤهل العلمي للموظف في القطاع الخاص، ويعزو الباحث هذه النتيجة كون أن المنتسبين للقطاع الخاص يخضعون لنفس البرامج والمنشورات التي توضح خدمات الهيئة العامة للتأمينات ، كما انهم جميعا خاضعون لأنظمة التأمينات الاجتماعية بغض النظر عن مؤهلهم العلمي، كما أن امتلاك ثقافة التأمينات الاجتماعية ميسرة للجميع ولا تشترط مؤهلا علميا لاملاكها.

بينما أشار الجدول (17) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص

بخدمات التأمينات الاجتماعية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وللتعرف على اتجاه تلك الفروق؛ فقد تم استخدام المقارنات البعدية المتعددة باختبار LSD والجدول (17) يوضح ذلك.

جدول 17: المقارنات البعدية لاختبار LSD حول قنوات الاتصال والتواصل وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

قنوات الاتصال والتواصل	أقل من الثانوية	الثانوية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
أقل من الثانوية (1.56)		.007	.005	.004	.039
الثانوية (1.60)	.007		.732	.589	.577
دبلوم (1.67)	.005	.732		.846	.687
بكالوريوس (1.84)	.004	.589	.846		.757
ماجستير (1.90)	.039	.577	.687	.757	

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) حول قنوات الاتصال والتواصل المساعدة في التنوير بخدمات التأمينات الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي بين (أقل من الثانوية- الثانوية) لصالح الثانوية، وبين (أقل من الثانوية - الدبلوم) لصالح الدبلوم، وبين (أقل من الثانوية - البكالوريوس) لصالح البكالوريوس، وبين (أقل من الثانوية - الماجستير) لصالح الماجستير. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد كل ما زاد مستواهم التعليمي كلما كان هناك توجه نحو قنوات الاتصال والتواصل (التقليدية والحديثة) على التزود بثقافة التأمين وبالتالي إدراكهم لأهمية العملية التأمينية. وخالفت نتيجة الدراسة الحالية نتيجة دراسة رابطة شركات التأمين الكينية (Association of Kenya insurers, 2017) في أن أفراد العينة الذين يمتازون بمستوى تعليمي عال هم الأفضل في الوعي التأميني، كما اتفقت مع دراسة شيخ (2010) في أن المستوى التعليمي ليس له علاقة بدرجة الوعي التأميني لدى المستهلك.

خاتمة

توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود تنور تأميني بخدمات التأمينات الاجتماعية لدى منتسبي القطاع الخاص والخاضعين لمظلة التأمينات الاجتماعية، وان هناك تنور بشكل ضعيف حول قانون التأمينات الاجتماعية للمواطنين العاملين في القطاع الخاص، وفيما يخص شروط الاستحقاق لمعاش الشيخوخة، وحول الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، وعن الفئات المستحقة لمنحة نهاية الخدمة. كما توصلت النتائج إلى أن الأقارب والأصدقاء هم قناة الاتصال والتواصل المساعدة في تنوير منسوبي القطاع الخاص بخدمات التأمينات الاجتماعية. كما ادلى اغلبه المستفيدين من الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بمجموعة من الإجراءات التي تساعد في تعزيز التنور التأميني؛ كزيادة الحملات التوعوية بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في مختلف الوسائل الإعلامية، واستحداث أساليب وطرق لتقديم المعرفة والثقافة بخدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، وتكثيف الندوات والمنشورات الإعلامية من خلال موقع الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ووسائل التواصل الاجتماعي، وبث رسائل التوعية حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر الواتساب، وضرورة النشر باستمرار في الصحف والمجلات المحلية وبرامج التواصل الاجتماعي حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وفعاليتها، واستحداث أفلام قصيرة (رسوم متحركة) حول خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية، وإرسال رسائل نصية لجميع الأفراد المنسبين للهيئة لإثرائهم بالمعلومات والقوانين الواجب إتباعها، وتكون ذات صبغة توعوية متضمنة لحقوقهم وكيفية التعامل معها. وأظهرت نتائج الدراسة كذلك وجود فروق دالة إحصائية في مستويات التنور التأميني لصالح الأعمار من 48-39 سنة، ولصالح سنوات الخبرة من 16 سنة فأعلى، ولصالح الرواتب من 1801 ريال فأعلى، ووجدت فروق في قنوات الاتصال والتواصل تبعاً لمتغيري عمر الموظف لصالح الأعمار من 48-39 سنة. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات تساهم في تعزيز التنور التأميني، وهي:

1. ضرورة تعريف المنتسبين للقطاع الخاص والخاضعين لقانون التأمينات الاجتماعية بأهمية قانون التأمينات الاجتماعية وتقديم شروحات مفصلة وواضحة.
2. تعريف المنتسبين للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية بالأنظمة التأمينية وأنواع المنافع المتمثلة في المعاشات والمكافآت والمنح وإصابات العمل.
3. ضرورة الترويج للموقع الإلكتروني للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وتبيان فوائده وأهميته.

4. وضع برنامج دوري لتفعيل زيارة مقر الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية أو احد فروعها من قبل مؤسسات القطاع الخاص للتعرف على خدماتها.
5. ضرورة تكثيف أخبار وفعاليات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر محركات البحث الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي
6. ضرورة توزيع ملحق خاص بالتعاون مع الصحف المحلية والمؤسسات ذات العلاقة حول فعاليات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية على مؤسسات القطاع الخاص.
7. تشكيل فرق عمل من قبل الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية ومديري الموارد البشرية بالمؤسسات الخاصة لبث البرامج التعريفية بخدمات الهيئة للمنتسبين للمؤسسات الخاصة.
8. تعزيز اللقاءات الإعلامية والاستضافات في الإذاعة والتلفزيون.
9. تفعيل مشاركات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية في المهرجانات السياحية والمعارض المحلية والدولية للتعريف بخدماتها وأنظمتها.
10. بث رسائل توعوية وثقافية عبر الرسائل النصية وتطبيق الواتس أب
11. زيادة أعداد الملحق الشهري "تكافل تأميني" والمنشورات والأدلة التعريفية التي توزعها الهيئة على المؤسسات الخاصة.
12. ضرورة إرسال تقارير الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية عبر تطبيق نبض والواتس أب على شكل مرفق إلى المنتسبين للقطاع الخاص.
13. التكتيف الإعلامي للندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية التي تعقدها الهيئة أو تكون طرفا فيها كالمشاركة أو الحضور ، وتعريف الجمهور بأوراق العمل المقدمة في مجال التأمينات الاجتماعية.
14. إعداد دراسة حول مدى رضا المؤمن عليه بمحافظة مسقط من خدمات الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية.
15. دراسة نقدية لمواد قانون/ نظام التأمينات الاجتماعية من منظور المختصين في الشؤون القانونية في المؤسسات الخاصة والعامة ومكاتب المحاماة: المناقب والمثالب.
16. خبرات وتجارب الدول المطبقة للتأمينات الاجتماعية: دراسة مقارنة مع قانون التأمينات الاجتماعية العماني.

المراجع العربية والأجنبية

1. أبوبك، عيد أحمد؛ السيفو، وليد إسماعيل. (2009). *إدارة المخاطر والتأمين، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.*
2. إسلیم، رنده شحادة. (2009). *مستوى التنور اللغوي وعلاقته بالاتجاه نحو اللغة العربية لدى طالبات الصف الحادي عشر في محافظة غزة.* رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية.
3. إكرام، مياسي (2011). *الاندماج في الاقتصاد العالمي وانعكاساته على القطاع الخاص في الجزائر، الجزائر: دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع.*
4. بودخدخ، كريم؛ بودخدخ، مسعود. (2011). *رؤية نظرية حول استراتيجية تطوير القطاع الخاص في النشاط الاقتصادي.* ورقة عمل مقدمة في ندوة دور القطاع الخاص في رفع تنافسية الاقتصاد الجزائري والتحضير لمرحلة ما بعد البترول، في الفترة من 20 - 21 نوفمبر 2011. جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحيى.
5. حمدونة، محمد أشرف. (2017). *العوامل المحددة للشراكة بين القطاعين العام والخاص ودورها في نمو الاقتصاد الفلسطيني.* رسالة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية.
6. الدعس، زياد احمد. (2009). *معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها.* رسالة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية.
7. الراوي، مظفر جابر. (2017). *أضواء على التأمينات الاجتماعية وفقاً لأحكام القانونين الإماراتي والأردني: تأمينات إصابات العمل والشيخوخة والعجز والوفاة والتعطل عن العمل في القطاع الخاص.* *نفاثر السياسة والقانون - (16).*
8. الركابي، رائد بايش؛ شنين، محمد هادي؛ عبيس، إسراء هاشم. (2015). *أثر استعمال الوسائط المتعددة في التحصيل التنور العلمي لدى طالبات الصف الأول المتوسط في مادة الفيزياء.* *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية.* (24).
9. زيرمي، نعيمة. (2012). *الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر.* ورقة عمل مقدمة في الملتقى الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير - تجارب الدول، في الفترة من 3-4/12/2012 الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي.
10. شريط، عابد؛ بن الحاج، جلول ياسين. (2016). *دور القطاع الخاص في دعم التنمية الاقتصادية المحلية، دراسة حالة الجزائر.* *مجلة الاستراتيجية والتنمية.* (10)6.

11. بن شلوية، أم كلثوم. (2015). دور القطاع الخدمي الخاص في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
12. شيخ، كريمة. (2010). إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري. رسالة ماجستير غير منشورة، تلمسان: جامعة أبي بكر بلقايد.
13. صارم، سمير (2010). نشر الوعي التأميني مسؤولية من؟. مجلة الرائد العربي. العدد (106). دمشق: شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين.
14. الصالح، محمد بن أحمد. (2002). التأمينات الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور والآثار: دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية. ورقة عمل مقدمة في مؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول في الفترة من 13-15 أكتوبر 2002. القاهرة: جامعة الأزهر.
15. صديق، حيدر. (2014). أثر تجربة شركات القطاع الخاص في مشروعات القطاع العام بالسودان. رسالة ماجستير غير منشورة. السودان: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
16. عجالي، نوال. (2013). واقع نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر مع وقفة على استخدام بطاقة الشفاء، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد (2).
17. غانم، السيد محمود. (2002). نشأة وتطور التأمينات الاجتماعية في مصر. ورقة عمل مقدمة في مؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول في الفترة من 13-15 أكتوبر 2002. القاهرة: جامعة الأزهر.
18. كاكبي، عبدالكريم؛ بن طريش، عطاء الله. (2011). تأثير القطاع الخاص على القدرة التنافسية للاقتصاد الجزائري. ورقة عمل مقدمة في الملتقى الوطني حول دور القطاع الخاص في رفع تنافسية الاقتصاد الجزائري والتحصير لمرحلة ما بعد البترول في الفترة من 20-21 نوفمبر 2011.
19. المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. (2011) قياس مستوى الوعي التأميني. الأردن.
20. ناصر، محمد جودت؛ الأشقر، فراس نظير. (2009). سبل تفعيل صناعة التأمين والوعي التأميني في سورية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 31 (1).
21. نوري، ياسمين. (2015). مكانة القطاع الخاص المنتج في ظل السياسات التنموية في الجزائر: بين الخطاب الرسمي والواقع الميداني، رسالة ماجستير غير منشورة، تيزي وزو: جامعة مولود معمري.

22. الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. (2016). ندوة الدور الإعلامي في نشر الثقافة التأمينية ، في الفترة من 24-25 مايو 2016 .مسقط.
23. وزارة الشؤون القانونية. (2017). *قانون التأمينات الاجتماعية*. مرسوم سلطاني 91/72. من موقع <http://www.mola.gov.om> . تمت زيارة الموقع : 2017/12/12.
24. وزارة الشؤون القانونية. (2017). تطبيق النظام الموحد لمد الحماية التأمينية لمواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية العاملين في غير دولهم. مرسوم سلطاني 2006/5. من موقع <http://www.mola.gov.om> . تمت زيارة الموقع: 2017/12/12.
25. ابو الوفا، جمال محمد؛ حسين، سالمه عبد العظيم. (2008) *التربية الدولية وعالمية التعليم*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
26. يعقوب، إبراهيم محمد؛ أبو فودة، باسل خميس. (2012): اثر مخالفة قواعد صياغة فقرات الاختبار من متعدد على الخصائص السيكومترية للاختبار وفقراته، *مجلة جامعة دمشق*، 28 (1).
27. يونسى، مصطفى (2013). دور وأهمية السياحة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. *مجلة دراسات وأبحاث*. 5 (13).
28. Ackah, Charles. Owusu, Adobea. (2012). Assessing the Knowledge of and Attitude towards Insurance in Ghana. Institute of Statistical, Social and Economic Research (ISSER). University of Ghana March, 2012
29. Association of Kenya insurers. (2017). Insurance Awareness Survey, Report March 2017, SBO Research, Available on the website, <http://www.akinsure.com>, Date of visit: 22/1/2018.
30. Bharat, Patel Puja & Paul, Bharat. (2015). Social Security schemes in India - Current status and way ahead. *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies (IJIMS)*, Vol 2, No.8,60- 63. 60
31. Oino, Teresa. Osiemo, Pilly & Kuloba, Robert (2012). Insurance Regulatory Authority, National Survey on Enterprises Perception of Insurance in KENYA, IRA.
32. Olapade, Markus. Fr'olich, Markus. (2012). The Impact of Insurance Literacy Education on Knowledge, Attitude and Behavior - A Randomized Controlled Trial (Preliminary Version) Available on the website, <https://www.researchgate.net>, Date of visit: 22/1/2018.