SJST
sjst.scst.edu.ly
Surman Journal for Science and Technology
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
Pages: 560 ~ 571

دور التأمين الصحي في تحقيق رضاء العاملين
دراسة ميدانية لدى شركة الزاوية لتكرير النفط

عصام كريم اللافي ضو

كلية صرمان للعلوم والتقنية, صرمان, ليبيا

esamthow@scst.edu.ly

ملخص

تُعتبر مؤسسات التأمين ركيزة أساسية في إدارة الأموال وتحقيق الطمأنينة الاقتصادية، وقد اهتمت الدولة الليبية بتعزيز هذا القطاع ليكون درعاً حماية للاقتصاد والأفراد .ويأتي التأمين الصحي في مقدمة الأنظمة الحيوية التي تهدف إلى تغطية مخاطر الظروف الصحية وتخفيف الأعباء المالية والنفسية عن الأفراد .

انطلاقاً من أن الموظف هو أساس أي مؤسسة إدارية، فإن توفير راحته وضمان مستقبله ينعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي وتحسين الأداء .من هذا المنطلق، تسلط هذه الدراسة الضوء على دور التأمين الصحي في تحقيق رضاء العاملين من خلال دراسة ميدانية تطبيقية لدى شركة الزاوية لتكرير النفط .تهدف الدراسة إلى قياس مدى فاعلية الخدمة التأمينية، الكشف عن الوضع النفسي للموظفين، رصد مستوى الأداء، وتحديد أبرز التحديات ونقاط القوة والضعف في منظومة التأمين الصحي الحالية لتقديم توصيات تسهم في تطوير بيئة العمل .

الكلمات المفتاحية :التأمين الصحي، رضاء العاملين (الرضا الوظيفي)، تحسين الأداء، الوضع النفسي، شركة الزاوية لتكرير النفط .

Submitted: *26/09/2026* ***Accepted****: 28/10/2026*

Abstract

Insurance institutions are considered a fundamental pillar in financial management and economic reassurance, with the Libyan state actively promoting this sector to protect both the economy and individuals. Health insurance stands out as a vital system designed to cover health-related risks and alleviate financial and psychological burdens from individuals.

Given that the employee is the core of any administrative organization, ensuring their well-being and security directly reflects on job satisfaction and performance improvement. From this standpoint, this study sheds light on the role of health insurance in achieving employee satisfaction through a field study conducted at the Zawiya Oil Refining Company. The study aims to measure the effectiveness of insurance services, assess employees' psychological status, evaluate performance levels, and identify key challenges, strengths, and weaknesses in the current health insurance system to provide actionable recommendations for enhancing the work environment.

Keywords: *Health insurance, employee satisfaction (job satisfaction), performance improvement, psychological status, Zawiya Oil Refining Company.*

مقدمة:

تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية الأساسية عالمياً، حيث تتخصص في إدارة الأموال. تقوم بتجميع الأموال من حملة الوثائق لتكوين احتياطات كافية لمواجهة التزامات المؤمن لهم، مع المحافظة على هذه الأموال وتنميتها. تلعب شركات التأمين دوراً مهماً في تحقيق الطمأنينة والثقة بسبب قدرتها المالية العالية في مواجهة المطالبات والخسائر. وانطلاقاً من أهمية التأمين، اهتمت الدولة الليبية بتعزيزه كونه يشكل درعاً للاقتصاد للأفراد

والمؤسسات.
يشمل التأمين أنواعاً متعددة تغطي جميع الأخطار، ومن ضمنها التأمين الصحي الذي تناولته هذه الدراسة. يعد التأمين الصحي تجربة حديثة في ليبيا، حيث بدأ تطبيقه منذ حوالي 14 عاماً، مع صدور قرار في 2020 لتقديم خدمات التأمين الصحي لجميع الليبيين. ورغم ذلك، لا تزال شرائح عديدة غير مستفيدة من هذا الحق. يعد التأمين الصحي تأميناً ضد مخاطر الظروف الصحية، فهو يغطي تكاليف العلاج والدعم النفسي والجسدي. يساعد هذا التأمين الأفراد على تخفيف العبء المالي من تكاليف العلاج، حيث يلزم المؤمن له بدفع جزء صغير من تكلفة العلاج كأقساط. يعتبر التأمين الصحي حقاً مشروعاً يجب أن يستفيد منه الجميع، ويهدف إلى حماية الأفراد والمجتمعات من الأضرار الناتجة عن المخاطر الصحية، ويقدم تغطية متعددة المستويات، مع خيارات للعلاج داخل وخارج ليبيا.

مشكلة البحث:

تُمثل الموارد البشرية الركيزة الأساسية والجوهرية لنجاح واستمرارية المؤسسات الاقتصادية والخدمية، وتحديداً في القطاعات الحيويّة كقطاع تكرير النفط الذي يتطلب بيئة عمل آمنة ومستقرة نفسياً وبدنياً للعاملين .ورغم الأهمية البالغة للخدمات الصحية والتأمين الصحي في تخفيف الأعباء المالية والنفسية عن كاهل الموظفين وأسرهم، إلا أن هناك فجوة ملموسة بين التغطية التأمينية المأمولة والواقع التطبيقي للخدمة المقدمة .

وتتجلى المشكلة الميدانية لدى **شركة الزاوية لتكرير النفط** في وجود تدنٍ في مستوى جودة الخدمات التأمينية، وعدم التزام بعض شركات التأمين بتنفيذ كامل بنود العقود المبرمة، بالإضافة إلى عدم شمولية التغطية الصحية لكافة أفراد أسر العاملين بمستويات ملائمة .إن هذه التحديات تُوجِد حالة من عدم الأمان الصحي والضغط النفسي لدى العاملين، مما قد ينعكس سلباً على مستوى رضاهم الوظيفي وأدائهم المهني داخل الشركة .

بناءً على ذلك، تتبلور مشكلة البحث في **التساؤل الرئيسي التالي**:

"ما دور التأمين الصحي بأبعاده المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط؟ "

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط في ظل نظام التأمين الصحي الحالي؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأمين الصحي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

اهداف البحث:

1- التعرف على دور التأمين الصحي في رضاء العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط
2 - التعرف على نقاط القوة والضعف لدى ادارات التامين الصحي بشركات التأمين العاملة
3 – التعرف على مستوي الوضع النفسي للعاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط
4 – التعرف على مستوي أداء العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط

اهمية البحث:

تتلخص اهمية البحث في النقاط الاتية:

1- تسليط الضوء للمسولين على اهمية التأمين الصحي في زيادة الانتاج وتوضيح المشاكل التي يعاني منها العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط
2- تفيد الباحثين في هذا المجال كمرجع علمي لهم
3- اكتشاف حقائق جديدة او فحص حقائق قديمة مع توضيحها لإحداث تطور نظرا لحداثه هذا النوع من التأمين
4- تقليل التوتر والقلق لدى العاملين بوجود تغطية تأمينية من المخاطر الصحية.

فرضية البحث:

بناءً على مشكلة البحث وأهدافه ، تم صياغة الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية:

- الفرضية الصفرية :لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأمين الصحي على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط عند مستوى معنوية .
- الفرضية البديلة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتأمين الصحي على الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط عند مستوى معنوية.

حدود البحث:

- حدود موضوعية / دور التامين الصحي في رضاء العاملين بشركة الزاوية لتكرير للنفط
- حدود بشرية / العاملين والعاملات بشركة الزاوية لتكرير النفط
- حدود مكانية / ستطبق هذه الدراسة على شركة الزاوية لتكرير النفط (بمدينة الزاوية)
- حدود زمانية / خلال الفترة من سنة 2024 م - 2025م.

الدراسات السابقة:

1. **دراسة بعنوان "التأمين الصحي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص" بواسطة الباحثين أحمد نصر وليلى محمود, 2019)**
الهدف: دراسة تأثير برامج التأمين الصحي على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في المنظمات الخاصة
المنهجية: استبيان شمل 300 موظف في 10 شركات خاصة مختلفة
النتائج: أظهرت الدراسة أن توفير التأمين الصحي للموظفين كان له تأثير إيجابي كبير على مستوى رضاهم الوظيفي، وارتبط أيضًا بارتفاع معنويات العاملين وانخفاض معدلات الغياب.

2. دراسة بعنوان "دور التأمين الصحي في تحسين الرضا الوظيفي والإنتاجية في القطاع الحكومي" بواسطة الباحثين سارة أحمد وخالد محمد (2021)
الهدف: فحص تأثير تقديم خدمات التأمين الصحي على رضا الموظفين وإنتاجيتهم في المؤسسات الحكومية.
المنهجية: مقابلات مع 200 موظف في 5 وزارات حكومية مختلفة.
النتائج: أظهرت الدراسة أن توفير التأمين الصحي للموظفين الحكوميين له تأثير إيجابي كبير على مستوى رضاهم الوظيفي وارتبط بزيادة الإنتاجية والأداء الوظيفي.

3. **دراسة بعنوان "تأثير التغطية الصحية على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصحية" بواسطة الباحثين أسامة عبد الله وإيمان حسن (2020)**
الهدف: تقييم دور التأمين الصحي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المستشفيات والمراكز الصحية.
المنهجية: استبيان شمل 400 موظف في 15 منشأة صحية مختلفة.
النتائج: وجدت الدراسة أن توفير التأمين الصحي للعاملين في القطاع الصحي كان له تأثير إيجابي كبير على مستوى رضاهم الوظيفي، مما ساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

4. **دراسة بعنوان " العوامل المؤثرة على الرضاء الوظيفي: دور التأمين الصحي والحوافز المالية "دراسة للباحثين (ابراهيم عادل، ريم سليمان) 2021 م.**
الهدف: تهدف الدراسة الي تحديد أهم العوامل المؤثرة على الرضاء الوظيفي للموظفين، مع التركيز على دور التأمين الصحي والحوافز المالية.
المنهجية: توزيع استبيانات لموظفين في مختلف القطاعات الصناعية والخدمية.
النتائج: وجدت الدراسة ان توفير التأمين الصحي للموظفين كان أحد اهم العوامل المرتبطة بارتفاع مستويات الرضاء الوظيفي، الي جانب الحوافز والمزايا الأخرى.

مفهوم الخدمة التأمينية

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد مفهوم الخدمة التأمينية وتعددت بناء على ذلك المفاهيم التي تناولت هذا الجانب بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية

مثل: إيجار العقار **الخدمات الفندقية**، بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة مثل: **الصيانة** وهناك أنواع من الخدمات تقدم مباشرة دون اشتراط ارتباطها بسلعة ما مثل الخدمات الصحية التأمين.... هذه المزايا المتعددة أخضعت مفهوم الخدمة التأمينية لتفسيرات عديدة.

- تعريف جمعية التسويق الأمريكية " الخدمة التأمينية هي عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة. *(الميدعين، يوسف، 2001، ص: 19)1*

1 - تعريف ستانتن Stanton " أوجز مفهوم الخدمة التأمينية على أنها النشاطات الغير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات والتي لا ترتبط أساسيا بيع سلعة ما أو خدمة أخرى". *(معراج، 2002، ص: 20)*

2- تعريف ارمسترونغ Armstrong " الخدمة التأمينية هي نشاط أو منفعة غير ملموسة يستطيع أن يقدمها طرف إلى طرف آخر وهو العميل الذي تقدم إليه ليستخدمها في إشباع حاجة غير مشبعة دون أن يترتب على ذلك نقل الملكية من المنتج إلى العميل. *(المصري، 2001، ص: 165)*

- تعريف قرون روس Greenrooms " الخدمة التأمينية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة التأمينية أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة التي تقدمها كحلول لمشاكل العميل". *(الضمور، 2002، ص: 17)*

- تعريف ميشال باتفل Michel baffle " عبارة عن تصرفات أو انشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة، ولا يترتب عليها ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة التأمينية قد يكون مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس". *(Michel Baffle, 2001, p: 21)*

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة التأمينية من الناحية التسويقية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء، تقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أو شيء كما أن تقديم الخدمة التأمينية قد يكون مرتبطا أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

مفهوم رضاء العاملين

توجد عدة تعريفات لرضا العاملين سيتم التطرق أولاً إلى مفهوم الرضا وخصائصه وكذلك التطرق إلى تصنيف الرضا وكيفية تحقيقه كالتالي:

مفهوم الرضا:

لقد تعددت التعاريف حول الرضا وفيما يلي سنتطرق إلى بعض منها: (**الميناوي، 1998، ص: 121**)

- تعريف هوارد Howard وساث Sheth الرضا هو الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود".

- تعريف بيفاف Pfaff "بأنه الفرق بين المزيج المثالي والفعلي لمجموعة من الصفات أو الخصائص يحصل عليها الفرد".

- تعريف سوبرينانت Suprenant وشرشل Churchill الرضا على أنّه ناتج أساسي للنشاط التسويقي، ويساعد على الربط بين عملية الشراء والاستهلاك مع شعور ما بعد الشراء مثل تغيير الاتجاهات وإعادة الشراء والولاء للعلامة".

- تعريف اوليفر Oliver " الرضا هو رد فعل عاطفي يتبع تجربة عدم التأكيد". *(ميولي، وبيفرلي، 2008، ص: 238).*

– وقد عرّف الرضا بأنه رأي العميل حول درجة تلبية حاجاته وتوقعاته من خلال أداء المنتجات المستلمة.

- تعريف جيتي وتومسون Getty and Thompson " الرضا هو ملخص الحالة النفسية التي يمر بها المستهلك عند تواجد تأكيد أو عدم تأكيد لتوقعاته بالنسبة إلى عملية جارية لخدمة محددة، أو تجربة خدمة محددة ".

- كذلك هو الانطباع بالمكافأة أو عدم المكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها العميل عند الشراء. - كما يعرف الرضا على أنه "مستوى إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين الأداء المدرك وتوقعاته. *(source: Daniel Ray, , 2001,P24).*

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الرضا على أنه نتيجة إدراك القيمة المتحصل عليها من خلال معاملة أو علاقة حيث القيمة تساوي جودة الخدمة التأمينية المقدمة مقابل تكلفة الاقتناء من طرف العميل *(الصحن، 2002، ص: 71).*

خصائص الرضا:

1. الجودة المدركة الجودة المتوقعة
2. الرضا تطوري (يتغير مع الزمن)

3. الرضا نسبي (متعلق بالتوقعات)
4. الرضا ذاتي (إدراك العميل) *(P: 22 ,2001 ,Daniel Ray,)*

تصنيف الرضا

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض أهم تصنيفات الرضا، وإلى كيفية تمكن المؤسسة من تحقيق رضا عملائها سواء عنها أو عن منتجاتها، ومن أجل إدارة العملية التسويقية يمكن تصنيف الرضا بطرق متعددة كالتالي: *(الميناوي، مرجع سابق، ص: 125)*

- الرضا عن النظام.
- الرضا عن المؤسسة.
- الرضا عن السلعة أو الخدمة.

1. يعبر الرضا عن النظام بالتقييم الموضوعي للمستهلك للمنافع الكلية التي حصل عليها من النظام التسويقي، مثل الأسعار، الجودة، توافر السلعة والتصور الذهني.
2. يشير الرضا عن المؤسسة إلى ما يحصل عليه المستهلكون في التعامل مع المؤسسات لذلك فإنّ الرضا عن المؤسسة يوصف بأنه استهلاك السلع والخدمات للمؤسسة وما يحيط بذلك من موقع المؤسسة والجو العام بها.
3. يشير الرضا عن السلعة أو الخدمة التأمينية إلى التقييم الموضوعي للفرد لمختلف المخرجات والخبرات عند استخدام أو استهلاك السلع والخدمات، وتتوقف عملية التقييم على العملية العقلية التي عن طريقها يقارن المستهلك توقعاته السابقة مع مخرجات السلعة (أداء السلعة).

مجتمع الدراسة:

تتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط والبالغ عددهم (400).

عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة من 90 موظف وموظفة حيث تم اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

الجدول (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمستلمة والقابلة للتحليل بعد معاينتها.

الاستمارات الموزعة	المستلمة	القابلة للتحليل
93	90	90

ادوات الدراسة:

تم جمع البيانات عن طريق استمارة أعدت من قبل الباحث حيث تكون من جزئيين:

الجزء الاول: البيانات الشخصية

الجزء الثاني: يختص بالعبارات المتعلقة بالبعد الخاص بالرضى الوظيفي

توزيع درجات اجابات عينة الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي

جدول (2) يوضح توزيع درجات الاجابات وفق مقياس ليكرت الثلاثي

الاجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

بذلك يكون مدى الاجابات حسب الدرجة كما موضح:

جدول (3) يوضح فترات الإجابة حسب نوع الاجابة

الاجابة	الفئــة
غير موافق	1 الى 1.66
محايد	1.67 الى 2.33
موافق	2.34 الى 3

صدق الأداة:

يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها

ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة نوعين من أنواع الصدق وهما الصدق الظاهري والصدق البنائي.

الصدق الظاهري:

ويعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث أنه يعرف بقدرة المقياس على "قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة"

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وأنها تقيس ما وضعت لأجله، قام الباحث بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ثم قام الباحث بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

الصدق البنائي:

قام الباحث بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة البحث بتطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (10) مفردة من الموظفين الإداريين

ثبات مقياس الدراسة:

يقصد بالثبات هو ضمان الحصول على نفس النتائج عند اعادة الدراسة تحت نفس الظروف حيث تم قياس معامل الثبات الفا كرونباخ وكانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول (4) يوضح معاملات الثبات

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات (الفاكرونباخ)
الرضى الوظيفي	19	0.81

يتضح من الجدول (4) أن معاملات الثبات جيدة حيث كانت أكبر من 0.60 وهي القيمة الأدنى لتحديد كفاءة معامل الثبات بالتالي يمكن تحليل فقرات هذه الابعاد حيث كانت معاملات الثبات أكبر من 0.60.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام البرنامج الاحصائي spss لتحليل فقرات الاستبيان حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة كما تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد دور التامين الصحي على الرضى الوظيفي.

عرض وتفسير النتائج

اولا: البيانات الشخصية

جدول (5) توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكور	78	%86
اناث	12	%14
المجموع	90	%100

من إجمالي عينة الدراسة البالغة 90 مشاركًا:

78 مشاركين هم من الذكور، وهم يُمثِّلون 86% من إجمالي العينة.

12 مشارك هم من الإناث، وهم يُمثِّلون 14% من إجمالي العينة.

تُظهر هذه البيانات أن العينة تتكون بشكل أكبر من الذكور (86%) مقارنةً بالإناث (14%)

جدول (6) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	%
ثانوي	4	%4
جامعي	76	%84
فوق الجامعي	10	%12
المجموع	90	%100

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 538 ~ 543
sjst.scst.edu.ly

من إجمالي عينة الدراسة البالغة 90 مشاركًا:
4 مشاركين لديهم مؤهل ثانوي، وهم يُمثِّلون 4% من إجمالي العينة.
76 مشاركين لديهم مؤهل جامعي، وهم يُمثِّلون 84% من إجمالي العينة.
10 مشاركين لديهم مؤهل فوق الجامعي، وهم يُمثِّلون 12% من إجمالي العينة.
تُظهر هذه البيانات أن معظم أفراد العينة (84%) لديهم مؤهل جامعي، مما يُشير إلى أن هذه الدراسة ركزت بشكل أكبر على المشاركين ذوي المستوى التعليمي الجامعي.
هناك نسبة صغيرة (4%) من المشاركين ذوي المؤهل الثانوي، وقد يُشير هذا إلى أن الدراسة لم تأخذ في الاعتبار المشاركين من ذوي المستويات التعليمية الأقل.
كما أن النسبة الأخرى (12%) من المشاركين ذوي المؤهل فوق الجامعي قد تكون مهمة للنتائج وقد تقدم رؤى إضافية حول هذه الفئة من المشاركين.

جدول (7) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

المؤهل العلمي	التكرار	%
اقل من 5 سنوات	13	%14
5 الى 10 سنوات	57	%63
10 سنوات فأكثر	20	%22
المجموع	90	%100

من إجمالي عينة الدراسة البالغة 90 مشاركًا:
13 مشاركين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهم يُمثِّلون 14% من إجمالي العينة.
57 مشاركين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، وهم يُمثِّلون 63% من إجمالي العينة.
20 مشاركين لديهم خبرة 10 سنوات فأكثر، وهم يُمثِّلون 22% من إجمالي العينة.
تُظهر هذه البيانات أن معظم أفراد العينة (63%) لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات، مما يُشير إلى أن هذه الدراسة ركزت بشكل أكبر على المشاركين ذوي المستوى المتوسط من الخبرة.
للإجابة عن فروض الدراسة وتساؤلاتها قام الباحث بتحليل الفقرات المتعلقة بالبعد الخاص بالرضى الوظيفي حيث كانت النتائج كما مبينة في الجدول التالي:

جدول (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات البعد الخاص بالرضي الوظيفي

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب درجة الموافقة
1	ساعات العمل طويلة ومملة	2.11	0.56	12
2	انهض وانا بكامل نشاطي ومتفائل	1.45	0.89	18
3	اتعامل مع الزملاء بعصبية	2.21	0.41	11
4	وضعي المادي لا يكفي التزاماتي	2.32	0.39	10
5	أفكر بالانتقال الى عمل اخر	1.48	0.92	16
6	يقلقني بعد المسافة عن مقر العمل	2.60	0.34	4
7	اقوم بالعمل المسند لي على أكمل وجه	2.55	0.37	5
8	مقر العمل مريح من حيث الامكانيات	1.67	0.51	14
9	احترم الاوامر المباشرة من رؤسائي	2.33	0.48	9
10	شركة التامين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل	2.85	0.29	1
11	انجز العمل في الغالب متأخرا	1.23	0.69	19
12	توفر الشركة دورات تأهيل في الغالب تزيد من مهارتي	1.40	0.80	17
13	لا يتمتع كافة الافراد في الاسرة بالرعاية الصحية	2.66	0.30	2
14	يساعد التامين الصحي في تحسين حالة العاملين	2.48	0.37	6
15	توجد وسيلة نقل تخص جهة العمل مما يجعلني مرتاح نفسيا	1.74	0.76	13
16	المصحات المتعاقد معها بها نواقص	2.40	0.45	7
17	يوفر التامين الصحي الشعور بالأمان والاطمئنان	2.61	0.36	3
18	اشعر بقلق من المستقبل	1.58	0.86	15
19	اتعامل بهدوء مع الاسرة	2.38	0.53	8
	الفقرات ككل	2.27	0.41	

الجدول (8) يوضح ترتيب إجابات عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بالرضي الوظيفي
حيث تبين أن أكثر الفقرات أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة كانت " شركة التامين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل " حيث بلغ متوسط هذه الفقرة 2.85 مما يدل على ان غالبية عينة الدراسة كانت اجابتهم "موافق "حسب المقياس الثلاثي المستخدم، تليها الفقرة التي تنص على " لا يتمتع كافة الافراد في الاسرة بالرعاية الصحية " بمتوسط حسابي بلغ 2.66 مما يدل أيضا على ان غالبية عينة الدراسة كانت اجابتهم "موافق "حسب المقياس الثلاثي المستخدم. وكانت في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص " اقوم من وقت لأخر برحلات ترفيهية " حي بلغ متوسط اجابات عينة الدراسة حول هذه الفقرة 2.61.
يظهر أن متوسط الفقرات ككل هو 2.27، وهذا يشير إلى مستوى موافقة متوسط على هذه الفقرات بشكل عام.
حيث كانت هذه النتيجة مشابهه للنتيجة التي توصلت اليها دراسة بعنوان تقييم ***بيئة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي" بواسطة الباحث جمال أحمد، نُشرت في المجلة العربية لإدارة الموارد البشرية، 2021.***
أعلى فقرة في المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 10 "شركة التأمين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل" بمتوسط 2.85، مما يشير إلى أن الموظفين يشعرون بعدم التزام شركات التأمين بتنفيذ بنود عقود التأمين.
أدنى فقرة في المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 11 "أنجز العمل في الغالب متأخراً" بمتوسط 1.23، وهذا قد يشير إلى أن الموظفين ينجزون أعمالهم في الوقت المحدد.

الانحرافات المعيارية:
يظهر أن الانحراف المعياري الكلي للفقرات هو 0.41، مما يشير إلى تجانس نسبي في إجابات المشاركين.
أقل انحراف معياري كان للفقرة رقم 10 "شركة التأمين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل" بانحراف 0.29، مما يدل على اتفاق كبير بين المشاركين على هذه الفقرة.
أعلى انحراف معياري كان للفقرة رقم 2 "أنهض وأنا بكامل نشاطي ومتفائل" بانحراف 0.89، مما يشير إلى تباين أكبر بين إجابات المشاركين على هذه الفقرة.

الترتيب حسب درجة الموافقة:
يظهر أن أعلى فقرة في درجة الموافقة هي الفقرة رقم 10 "شركة التأمين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل" في المرتبة الأولى.
أدنى فقرة في درجة الموافقة هي الفقرة رقم 11 "أنجز العمل في الغالب متأخراً" في المرتبة التاسعة عشر، هذه النتائج والنقاط حسب اراء عينة الدراسة تدعمها دراسة اخرى بعنوان ***"العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي للموظفين في المؤسسات الصناعية" بواسطة الباحثة سارة محمود، نُشرت في المجلة العلمية لكلية التجارة، 2019".***
هذه الدراسة ركزت على العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي للموظفين، وكان من بين هذه العوامل الظروف المادية والمعنوية للعمل. التي توصلت اليها الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية:
تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وذلك لمعرفة أثر الرضي الوظيفي على تحسين الاداء حيث كانت فرضية البحث تنص على الاتي:

- **الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر دال احصائيا لدور التامين الصحي على الرضى الوظيفي**
- **الفرضية البديلة: يوجد أثر دال احصائيا لدور التامين الصحي على الرضي الوظيفي**

متغيرات الدراسة:
المتغير المستقل: التامين الصحي
المتغير التابع: الرضى الوظيفي

جدول (9) يوضح نتائج اختبار الانحدار الخطي لدور التامين الصحي على رضى العاملين

النموذج	معامل الانحدار	القيمة الاحتمالية sig	معامل الارتباط	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية
ثابت الانحدار	0.52	0.02	0.76	0.57	0.000
معامل الانحدار	0.72	0.001			

من نتائج الجدول السابق يتضح معنوية معامل الانحدار حيث كانت القيمة الاحتمالية 0.001 وهي أقل من 0.05، وبالنظر الي قيمة معامل الارتباط بين دور التامين الصحي ورضي العاملين تبين ان قيمة معامل الارتباط بلغت 0.76 وهي قيمة دالة احصائيا اي توجد علاقة بين دور التامين على الرضي الوظيفي
اما بالنسبة لمعامل التحديد والذي يبين نسبة مساهمة المتغير المستقل (التامين الصحي) في التغير الحاصل على المتغير التابع (الرضى الوظيفي) فكانت قيمة معامل التحديد تساوي 57 % أي ان التامين الصحي يساهم بنسبة 57% في رضى العاملين من وجهة نظر عينة الدراسة.
من ناحية مناقشة هذه نتائج الاختبار بشكل أكثر تفصيلا يمكن الاشارة الي الاتي:

معامل الانحدار:
معامل الانحدار هو 0.72، وهذا يعني أن زيادة دور التامين بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة تحسين الرضى والأداء بمقدار 0.72 وحدة.
القيمة الاحتمالية (Sig.) للمعامل هي 0.001، وهي أقل من 0.05، مما يدل على أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية معنوية.

معامل الارتباط:
معامل الارتباط بين دور التامين الصحي والرضا الوظيفي وتحسين الأداء هو 0.76.
هذه القيمة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية وإيجابية بين دور التامين الصحي والرضا الوظيفي.

معامل التحديد:
معامل التحديد (R-Square) هو 0.57 أو 57%.
هذا يعني أن 57% من التباين في دور التامين الصحي يمكن تفسيره من خلال التباين في الرضا الوظيفي.
"Riketta (2008) هذه الدراسة أكدت على أن التأمين له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي للموظفين. وأوضحت أن هذه العلاقة تكون أقوى في الوظائف التي تتطلب تفاعلاً مباشرًا مع العملاء."
بشكل عام، النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين دور التامين والرضا الوظيفي، حيث أن التامين الصحي له تأثير معنوي على رضي العاملين بنسبة 57%. وهذا يؤكد أهمية تعزيز الرضا الوظيفي بالتالي يمكن القول بأن هناك أثر للتامين الصحي على رضي العاملين بالمؤسسة.

الفرضيات الفرعية الاولى:
لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث فيما يتعلق بدور التأمين الصحي.

جدول (10) نتائج اختبار T للعينات المستقلة لمعرفة فروق مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمُتغير الجنس.

المتغير	متوسط الفقرات المتعلقة بدور التامين الصحي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
ذكور	2.36	0.71	2.53	0.068
اناث	2.75	0.43		

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث فيما يتعلق بدور التأمين الصحي.
الفرضية البديلة (H1): يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث فيما يتعلق بدور التأمين الصحي.

التعليق:
متوسط الفقرات المتعلقة بدور التأمين الصحي لدى الإناث (2.75) أعلى من متوسط الذكور (2.36).
قيمة T المحسوبة تساوي 2.53 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.068 وهو أكبر من 0.05.
وبالتالي، لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث فيما يتعلق بدور التأمين الصحي. أي أننا نقبل الفرضية الصفرية (H0) ونرفض الفرضية البديلة (H1).

الفرضية الفرعية الثانية:
لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى للمؤهل العلمي.

مجلة صرمان للعلوم والتقنية
Surman Journal for Science and Technology
Vol 8, No.2, Jun - Dec. 2026
ISSN: Online (2790-5721) - Print (2790-5713)
Pages: 538 ~ 543
sjst.scst.edu.ly

جدول (11) نتائج تحليل الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمُتغير المؤهل العلمي

المتغير	متوسط الفقرات المتعلقة بدور التامين الصحي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
ثانوي	2.27	0.85	2.69	0.037
جامعي	2.49	0.63		
فوق الجامعي	2.81	0.32		

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى للمؤهل العلمي.
الفرضية البديلة (H1): يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى للمؤهل العلمي.

التعليق:
متوسط الفقرات المتعلقة بدور التأمين الصحي لدى الموظفين ذوي المؤهل العلمي "فوق الجامعي" (2.81) أعلى من الموظفين ذوي المؤهل "الجامعي" (2.49) والموظفين ذوي المؤهل "الثانوي" (2.27).
قيمة T المحسوبة تساوي 2.69 وهي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.037 وهو أقل من 0.05.
وبالتالي، يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى للمؤهل العلمي. أي أننا نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1).

الفرضيات الفرعية الثالثة:
لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى لسنوات الخبرة.

جدول (12) نتائج تحليل الفروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمُتغير سنوات الخبرة

المتغير	متوسط الفقرات المتعلقة بدور التامين الصحي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية
اقل من 5 سنوات	2.30	0.61	2.07	0.042
من 5 الى 10 سنوات	2.39	0.54		
من 10 فأكثر	2.58	0.32		

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى لسنوات الخبرة.
الفرضية البديلة (H1): يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى لسنوات الخبرة.

التعليق:
متوسط الفقرات المتعلقة بدور التأمين الصحي لدى الموظفين ذوي الخبرة "من 10 سنوات فأكثر" (2.58) أعلى من الموظفين ذوي الخبرة "من 5 إلى 10 سنوات" (2.39) والموظفين ذوي الخبرة "أقل من 5 سنوات" (2.30).
قيمة T المحسوبة تساوي 2.07 وهي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.042 وهو أقل من 0.05.
وبالتالي، يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى لسنوات الخبرة. أي أننا نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1).

النتائج والتوصيات:

النتائج:
من تحليل فقرات الاستبيان توصل الباحث الي النتائج التالية:
1- وجود علاقة إيجابية وقوية بين دور التامين والرضا الوظيفي
2- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى للمؤهل العلمي

3- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث فيما يتعلق بدور التأمين الصحي
4- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي فيما يتعلق بدور التأمين الصحي يعزى لسنوات الخبرة
5- أكثر الفقرات من حيث درجة الموافقة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت " **شركة التامين غير ملتزمة بتنفيذ بنود العقد بالكامل**
6- ان التامين الصحي يساهم بنسبة 57% في رضى العاملين من وجهة نظر عينة الدراسة

التوصيات والمقترحات:

فيما يلي توصيات ومقترحات لموضوع دور التأمين الصحي في رضاء العاملين لدى شركة الزاوية لتكرير النفط:

1. توسيع نطاق التأمين الصحي:
   - شمول جميع العاملين في الشركة بالتأمين الصحي، بما في ذلك الموظفين المؤقتين.
   - توسيع نطاق التغطية الصحية لتشمل الأسرة (الزوج/الزوجة والأطفال).
   - زيادة مستوى التغطية للخدمات الصحية المختلفة مثل الفحوصات الدورية والعلاجات المتقدمة.
2. تحسين جودة الخدمات الصحية:
   - التعاقد مع مزودي خدمات صحية ذوي سمعة طيبة وخبرة عالية.
   - ضمان سرعة الحصول على المواعيد والخدمات الطبية عند الحاجة.
   - توفير آليات فعالة للتظلم والشكاوى من جودة الخدمات الصحية.
3. تبسيط إجراءات التأمين الصحي:
   - تبسيط وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات الصحية المغطاة.
   - توفير دليل شامل للعاملين عن آليات التأمين الصحي والخدمات المتاحة.
   - تفعيل التواصل المستمر مع العاملين لتوعيتهم بحقوقهم وخدمات التأمين.
4. تطوير البرامج الصحية الوقائية:
   - تنظيم برامج للكشف المبكر عن الأمراض والفحوصات الدورية.
   - إقامة حملات توعوية حول الصحة والسلامة المهنية للعاملين.
   - توفير خدمات استشارية صحية وارشادية للعاملين وأسرهم.
5. تعزيز الحوافز والمزايا المرتبطة بالتأمين الصحي:
   - منح حوافز مالية إضافية للعاملين المنتظمين في الفحوصات الدورية.
   - تقديم مزايا إضافية كالتأمين على الحياة أو التأمين ضد الحوادث.
   - الاستماع إلى مقترحات العاملين وتطلعاتهم حول التأمين الصحي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً- الكتب:

1. إبراهيم أبو النجا، الأحكام طبقا التامين الجديد، دار النشر دوج، 1989، الجزء الأول، ص: 45.
2. إبراهيم عبد ربه التأمين ورياضياته الدار الجامعية، الإسكندرية 2003، ص: 74.
3. أسامة عزمي، سلام شقيري نوري موسى إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص: 200.
4. جاي كاند مبولي، كوني موك وبيفرلي، إدارة جودة الخدمة في الضيافة ووقت الفراغ، دار المريخ للنشر، الرياض، 2008، ص: 238.
5. جديري معراج، مدخل لدراسة قانون التامين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2002، ص: 12.
6. جمال الدين محمد مرسي ومصطفى محمد أبو بكر، خدمة العاملين ومهارات البيع، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص: 101.
7. رمضان أبو السعود أصول التامين دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص: 36.
8. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية الدار الجامعية، الإسكندرية 2001، ص: 165.
9. شفيق حداد، نظام السويداني، أساسيات التسويق، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان، 1998، ص: 255 - 256.

10. عائشة مصطفى المناوي، سلوك المستهلك المفاهيم والإستراتيجيات مكتبة عين الشمس، الطبعة الثانية، القاهرة 1998، ص: 121.
11. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، إدارة المنشآت المتخصصة: البنوك – منشآت التأمين – البورصات المكتبة العصرية، الإسكندرية، 2009، ص255-254
12. عمر وصفي عقيلي وآخرون مبادئ التسويق مدخل متكامل دار زهران للنشر والتوزيع عمان، 1994، ص: 119.
13. عمرو خير الدين، التسويق: المفاهيم والاستراتيجيات، الناشر مكتبة عين شمس، القاهرة 1997، ص: 268.
14. محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهدي، مبادئ إدارة الخطر والتامين، دار المريخ للنشر، الرياض، ص: 51.

ثانياً- الرسائل العلمية:

1. أقسام نوال، دور نشاط التامين في التنمية الاقتصادية، دراسة لحالة قطاع التأمين في الجزائر في ضل الإصلاحات الاقتصادية، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2001، ص: 39-38.
2. برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التامين الجزائرية، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2013، ص: 33.
3. بونشادة نوال، استراتيجيات الأعمال في شركات التأمين الجزائرية في ضل انفتاح سوق التأمين بالجزائر، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006، ص: 208.
4. مقداد نزيهة نشيدة، تقييم رضا العاملين في الأسواق الصناعية - دراسة حالة مؤسسة التركيب بوفاريك، مذكرة مقدمة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر، جامعة سعد دحلب، قسم العلوم التجارية، البليدة، 2011، ص: 50.