

العوامل المؤثرة على رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية بدولة قطر

Factors affecting retirees' satisfaction with the services of the General Retirement and Social Insurance Authority in the State of Qatar

إعداد: الباحثة/ بينة حمد البريدي المري

ماجستير إدارة عامة، إدارة المشتركين، الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، دولة قطر

ملخص البحث

الهدف الرئيسي للبحث هو التعرف على مستوى رضا المتقاعدين المدنيين عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، والكشف عن العوامل المؤثرة في رضاهم، وتحديد جوانب القوة، وجوانب القصور، في خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات بواسطة استبانة، تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من المتقاعدين. حيث بلغ عدد الاستبانات التي تم تحليلها 82 استبانة. تم تحليل الاستبانات باستخدام الرزمة الإحصائية SPSS، حيث كشفت نتائج التحليل عن وجود مستوى رضا مناسب عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. في نفس الوقت، وجود درجة من الرضا إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، كما أن هناك رضا عن مستوى كفاءة موظفي الهيئة، وسرعة استجابة الهيئة لمطالب وملاحظات المتقاعدين. ورغم أن هناك مستوى رضا مناسب عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر، فإن هناك حالة من عدم الرضا إلى حد ما عن مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها، حيث يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية تتآكل لأنها لا تتسجم مع ارتفاع نسب التضخم ومستويات الأسعار. رغم ذلك، يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية أفضل حالا من المتقاعدين في الدول الأخرى. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية وطردية ودالة إحصائيا بين: مراجعة وتحديث الرواتب التقاعدية، تقديم الخدمات إلكترونيا، سرعة الاستجابة من جهة، والرضا عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: رضا المتقاعدين، خدمات التقاعد، سرعة الاستجابة، الخدمات الإلكترونية، كفاءة الموظفين.

Factors affecting retirees' satisfaction with the services of the General Retirement and Social Insurance Authority in the State of Qatar

By: **Baina Hamad Al Marri**

General Retirement and Social Insurance Authority - State of Qatar

Abstract

The main objective of the research is to identify the factors affecting the level of satisfaction of civilian retirees with the services provided to them by the General Retirement and Social Insurance Authority. The descriptive analytical approach was used by collecting data using a questionnaire, which was distributed to a simple random sample of 96 retirees. The number of questionnaires analyzed by using SPSS was 82 questionnaires. Results of the analysis revealed an appropriate level of satisfaction with the services of the General Retirement and Social Insurance Authority. At the same time, there is a degree of satisfaction to some extent with the electronic services provided by the Pensions and Social Security Authority. There is also satisfaction with the level of efficiency of the Authority's employees, and the speed of the Authority's response to the demands and comments of retirees. Although there is an appropriate level of satisfaction with the civil retirement system in the State of Qatar, there is a state of dissatisfaction to some extent with the level of pension salaries and their review, as retirees feel that their pension salaries are being eroded because they are not consistent with the high rates of inflation and price levels. Despite this, retirees feel that their pensions are better off than retirees in other countries. The results also revealed the existence of a positive, positive and statistically significant relationship between reviewing and updating pensions, providing services electronically, speed of response on the one hand, and satisfaction with the services provided to them by the General Retirement and Social Security Authority.

Keywords: Retiree satisfaction, Retirement services, Responsiveness, Electronic services, Staff efficiency.

1. مقدمة

التقاعد مرحلة طبيعية من المراحل التي يمر بها الموظفون، فبعد سنوات طويلة من العمل، يصل الموظف لمرحلة التقاعد. وهو في تلك المرحلة بحاجة إلى مصدر دخل يوفر له العيش الكريم. ولذا عمدت الدول المختلفة إلى إطلاق أنظمة للتقاعد تركز على منح الموظفين المتقاعدين رواتب تقاعدية توفر لهم العيش الكريم، وتمكنهم من تلبية احتياجاتهم المختلفة في مرحلة بلوغها فيها مرحلة الشيب (الشثري، 2020).

في نفس الوقت عمدت الدول إلى إنشاء هيئات تعنى بالمتقاعدين. وفي دولة قطر، تعنى الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية بشؤون المتقاعدين والمستحقين عنهم. فالهيئة جهة حكومية تهدف إلى تأمين الحياة الكريمة للمتقاعدين والمستحقين عنهم. وتسعى الهيئة لتكون ملاذاً آمناً للمواطن القطري، وتأمين الحياة الكريمة للمتقاعدين والمستحقين عنهم (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2023).

تتفاوت الدول في أنظمة تقاعدها، وتوفر تلك الأنظمة الخدمات لفئات واسعة من المستفيدين في القطاعات المختلفة المدنية منها والعسكرية. وتسعى تلك النظم لتحقيق هدف محوري وهو توفير العيش الكريم للمتقاعدين من خلال توفير رواتب تقاعدية تلبي احتياجاتهم. واللافت للنظر أن بعض أنظمة التقاعد تتضمن ما يسمى بالتقاعد المبكر، حيث يحصل الشخص على راتب تقاعدي بعد مدة معينة من الخدمة وهو في عمر لا يتجاوز الأربعينيات (نصيرة، 2023). ولذا فالمتقاعدون ليس بالضرورة أن يكونوا في سن الشيخوخة، بل قد يكونوا في عمر الأربعينيات والخمسينيات. وفي جميع الأحوال لا بد من مراجعة وتطوير الخدمات المقدمة للمتقاعدين.

1.1 مشكلة البحث

منذ تأسيسها عام 2002 وحتى الآن، واصلت الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية تحقيق الرؤية التي تأسست من أجلها لتكون الملاذ الآمن للمواطنين القطريين ودعم جهود الدولة لتحقيق رؤية 2030 واستراتيجيات التنمية الوطنية. وذلك من خلال الجهود المبذولة لتعزيز مبادرات التنمية وتوسيع نطاق تغطيتها، وضمان الحماية الاجتماعية والاقتصادية بطريقة أو بأخرى للمشمولين بها. حيث تسعى الهيئة إلى تحقيق أعلى مستوى من الفعالية في عملها، وتحقيق أهدافها المعلنة وتحقيق مكانة مرموقة في المجتمع، مع مراعاة تقديم الخدمات بروح مسؤولة. كما تسعى الهيئة إلى توسيع نطاق حمايتها التأمينية لتشمل جميع المواطنين العاملين في الوزارات والهيئات والمؤسسات والشركات بمختلف أنواعها، سعياً لتشجيع القطريين على العمل في القطاع الخاص (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2023).

الأمر المهم في أي نظام تقاعدي هو المتقاعدون أنفسهم، ومدى رضاهم عن نظام التقاعد. فالمتقاعد هو المستفيد من الخدمات التقاعدية، وبالتالي فهو المعني بتقييم خدمات التقاعد المقدمة له. وفي هذا السياق، من الضروري العمل على دراسة رضا المستفيدين عن أنظمة التقاعد، لأن ذلك يوفر بيانات مهمة تساعد في مراجعة وتطوير تلك النظم. ومن هنا يأتي هذا البحث للكشف عن مدى رضا المتقاعدين عن نظام التقاعد في دولة قطر.

2.1 أسئلة البحث

يسعى البحث للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: ما هي العوامل المؤثرة في رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟ ينبثق عن هذا السؤال الأسئلة التالية:

- ما مدى رضا المتقاعدين المدنيين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟
- ما تأثير عوامل: تقديم خدمات التقاعد إلكترونياً، كفاءة موظفي التقاعد، مراجعة وتحديث رواتب التقاعد، وسرعة الاستجابة والتواصل، على رضا المتقاعدين المدنيين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟
- ما هي أهم الصعوبات التي تواجه المتقاعدين المدنيين في تعاملهم مع الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟

3.1. أهداف البحث

الهدف الرئيسي للبحث هو تحسين خدمات التقاعد في دولة قطر من خلال الكشف عن مدى رضا المتقاعدين عن الخدمات المقدمة لهم، وجوانب القوة والقصور في تلك الخدمات، وبما يساهم في قيام الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية بتطوير خدماتها للمتقاعدين. وبشكل أكثر تحديداً يهدف البحث إلى:

- التعرف على مستوى رضا المتقاعدين المدنيين عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
- الكشف عن العوامل المؤثرة في رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
- تحديد جوانب القوة، وجوانب القصور، في خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
- تقديم توصيات يمكن أن تساهم في تحسين وتطوير خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.

4.1. أهمية البحث

يمكن إبراز أهمية البحث من جانبين: علمي وعملي.

- من الناحية العلمية فإن البحث يعد إضافة للمكتبة العربية في مجال البحوث ذات العلاقة بأنظمة التقاعد، خصوصاً مع وجود قلة في الدراسات السابقة حول الموضوع. فمن خلال مسح مكتبي سريع تبين أن هناك عدد قليل من الدراسات حول الموضوع، وبالتالي هذا يزيد من أهمية البحث في موضوع نظام التقاعد ورضا المستفيدين عنها.
- ومن الناحية العملية فإن البحث يخدم بشكل رئيسي في تحسين خدمات التقاعد في دولة قطر من خلال الكشف عن مدى الرضا عن الخدمات المقدمة للمتقاعدين، وجوانب القوة والقصور في تلك الخدمات، وبما يساهم في قيام الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية بتطوير خدماتها للمتقاعدين. كما يساهم البحث في تحديد أهم الصعوبات التي تواجه المتقاعدين المدنيين في تعاملهم مع الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. وكل ذلك يعطي قيمة كبيرة للبحث، فهو ذو طابع تطبيقي.

5.1. فروض البحث

يسعى البحث للتأكد من مدى صحة الافتراضات أدناه:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم خدمات التقاعد إلكترونياً من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من جهة أخرى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من جهة أخرى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراجعة وتحديث رواتب التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من جهة أخرى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة والتواصل من جهة أخرى، ومستوى رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية من جهة أخرى.

6.1. منهج البحث

يمكن توضيح الأمور المتعلقة بمنهج البحث كما يلي:

- المنهج المستخدم: توجد عدة مناهج في البحث العلمي، ويتم تصنيف تلك المناهج بطرق مختلفة، فهناك البحث التاريخي، والبحث التجريبي، والبحث الوصفي، وغيرها. كما أن هناك البحث الكمي والبحث النوعي (عبيدات، 2016). بعد مراجعة طبيعة المناهج البحثية، وبناء على طبيعة البحث الحالي، تبين أن المنهج المناسب هو المنهج الوصفي التحليلي الكمي. وهو منهج يقوم على دراسة الظاهرة ووصفها وتحليل ما يرتبط بها من خلال جمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً للإجابة عن أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته (العكش، 2007).
- أداة الدراسة: توجد العديد من أدوات البحث العلمي، وتشمل تلك الأدوات المقابلة، والملاحظة، والاستبانة، وغيرها. بعد مراجعة أدوات البحث المختلفة، وفي ضوء أهداف البحث الحالي، تقرر استخدام الاستبانة لجمع البيانات. وهي استبانة من النوع المغلق، من خلال أسئلة تتضمن خيارات محددة (موافق بشدة، موافق، إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة). وقد تم تصميم الاستبانة في ضوء أهداف وأسئلة البحث. وروعي في تصميمه البساطة والوضوح والموضوعية.
- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة كافة المتقاعدين المدنيين القطريين المستفيدين من خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. يبلغ حجم مجتمع الدراسة كما هو في شهر ديسمبر 2023م حوالي 83 ألف متقاعد (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2023).
- عينة البحث: نظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة كان لا بد من استخدام أسلوب المعاينة. حيث تقرر استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، نظراً لانتشارها الواسع، ونظراً لبساطتها، وتمتعها بدرجة عالية من الموضوعية. ولتحديد حجم العينة المناسب تم استخدام برنامج إلكتروني، حيث بلغ حجم العينة المطلوبة 96 متقاعداً (Sample Size Calculator, 2023).
- توزيع الاستبانة: تم توزيع الاستبانة بشكل إلكتروني من خلال برنامج Ms. Forms حيث تم إرسال رابط الاستبانة للمبحوثين، وطلب منهم الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة.

7.1. حدود الدراسة

يمكن توضيح حدود الدراسة كما يلي:

- المكانية: تناولت الدراسة رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية بدولة قطر.
- الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الربع الأول من عام 2024م.

2. الإطار النظري للبحث

1.2. مفهوم التقاعد

من المناسب أن نبدأ الإطار النظري للبحث بعرض سريع لمفهوم التقاعد. عموماً، التقاعد هو عملية توقف الفرد عن العمل بشكل دائم بعد بلوغ سن معينة، أو بعد تمكنه من تحقيق شروط معينة للانسحاب من الحياة العملية. عادةً ما يكون التقاعد مصحوباً بتقاعد مالي، حيث يتلقى الشخص دخلاً ثابتاً عادةً من خلال التقاعد المبكر، أو من خلال الضمان الاجتماعي، أو نظام التقاعد في العمل الخاص به. يختلف سن التقاعد وشروطها من بلد لآخر وحتى داخل البلد نفسه. يختلف أيضاً السبب الرئيسي للتقاعد بين الأفراد، فقد يكون بسبب بلوغ سن التقاعد، أو الاستمتاع بالتقاعد المبكر، أو لأسباب صحية، أو شخصية أخرى (الغريب، 2001).

نلاحظ ما يلي:

1. التقاعد وضع طبيعي ونهاية طبيعية لأي موظف، وذلك نظرا لبلوغ سن معين. فالموظفون سينتقلون من حالتهم ووضعهم الوظيفي الحالي، إلى وضع التقاعد، عندما يبلغون السن المحددة للتقاعد. وهذا يعني أن التقاعد هو المصير الذي ينتظر الموظفين في القطاعات المختلفة. فموظفو اليوم هم متقاعدو المستقبل.
2. يختلف سن التقاعد من دولة لأخرى وفقا لاعتبارات متعددة اقتصادية، واجتماعية، ومالية، وصحية، وسكانية، وغيرها. فمثلا في بلدان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، يبلغ متوسط سن التقاعد للرجال 64.3 سنة للرجال، مقابل 63.7 سنة للنساء. في الدول الإسكندنافية، تم تحديد سن التقاعد بـ 67 عامًا لكل من الرجال والنساء، و82.8 عامًا في أيسلندا و82.1 عامًا في النرويج (الجزيرة نت، 2018).
3. التقاعد له أسباب متعددة، في مقدمتها بلوغ سن معينة. لكن بلوغ السن المحدد للتقاعد ليس هو السبب الوحيد للتقاعد. فقد يصاب الموظف بمرض ما، أو يتعرض لإصابة ما. عندها يتحول لمقاعد إذا توافرت شروط تقاعده.
4. يرتبط بالتقاعد وجود راتب/ معاش تقاعدي. هذا الراتب/ المعاش يختلف مقداره وفقا لعدة أمور بما فيها: نظام التقاعد، القطاع الذي يعمل فيه الموظف، مدة العمل، الدولة التي يعمل فيها الموظف، وغيرها.
5. هناك ما يسمى التقاعد المبكر والتقاعد الاختياري وهو التقاعد الذي يرتبط ليس بسن الموظف، وإنما بتوافر شروط التقاعد المبكر والتقاعد الاختياري، مثل مدة العمل، الحالة الصحية، وغيرها.

2.2. نظام التقاعد في دولة قطر: الجانب القانوني والتنظيمي

- تعود الجذور التاريخية لنظام التقاعد في قطر إلى سبعينيات القرن العشرين، حيث تم اتخاذ خطوات لتأسيس نظام التقاعد الوطني. تم تأسيس "صندوق التقاعد الوطني" في عام 1972، وهو الهيكل الأول لنظام التقاعد في البلاد. استمر الوضع على ما هو عليه حتى تسعينيات القرن العشرين، عندما تم تحسين وتطوير نظام التقاعد في قطر بشكل كبير، حيث تم توسيع نطاق التغطية ليشمل مختلف القطاعات الحكومية والخاصة.
- في عام 2002 تحديداً، حدث تطور لافت عندما تم إصدار قانون التأمين الاجتماعي في قطر الذي شمل إنشاء "صندوق التقاعد المعمول به" لتقديم الخدمات التأمينية للمواطنين والمقيمين. وفي عام 2022 حدث تطور آخر وهو إصدار قانون التأمينات الاجتماعية. حيث تم إلغاء القانون السابق لعام 2002 (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2024).
- وفقا لقانون التأمينات الاجتماعية فإن: (قانون رقم (1) لسنة 2022 بإصدار قانون التأمينات الاجتماعية، 2022)
- القانون يطبق على الموظفين القطريين في القطاعين العام والخاص، الخاضعين لأحكام قانون الموارد البشرية المدنية، وقانون العمل، والنظم الوظيفية للمؤسسات والهيئات المستقلة. ولا يسري القانون على العسكريين أو الخاضعين لنظم تقاعد أخرى.
 - يشترط للخضوع للقانون بلوغ الموظف السن القانوني للبدء بالعمل (18 سنة)، وأن يكون لديه عمل دائم، وليس مؤقت أو موسمي.
 - يتيح القانون الفرصة للاشتراك الاختياري للقطريين غير الخاضعين للقانون بشكل إلزامي. أي يجمع القانون بين الاشتراك الإلزامي/ الإلزامي، والاشتراك الاختياري.

- يتيح القانون الفرصة لمنح ورثة الموظف المتوفى الحصول على معاش التقاعد، حتى لو لم يبلغ سن التقاعد. ففي حالة وفاة صاحب المعاش، قبل استكمال سداد كامل أقساط الاشتراكات، تسقط الأقساط المتبقية، ويُحسب المعاش عن كامل المدة، وتحمل الخزانة العامة للدولة المبالغ المتبقية.
- يحصل الموظف أو ورثته على معاش التقاعد في الحالات التالية: (1) الوفاة. (2) العجز وفقاً لما يقرره المجلس الطبي. (3) بلوغ سن التقاعد (60 سنة فأكثر) (4) الاستقالة. (5) الفصل من الخدمة لأسباب تأديبية أو بناء على حكم نهائي ضد الموظف لارتكابه جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة. (6) يشترط لاستحقاق الموظف للمعاش التقاعدي أن يكون قد أمضى في الخدمة مدة لا تقل عن (25) خمس وعشرين سنة، منها (20) عشرين سنة على الأقل من الخدمة الفعلية، وفي حالة التقاعد، لا يقل سنه عن (50) خمسين سنة، وإذا كان سنه دون (50) خمسين سنة فلا يمنح المعاش التقاعدي لهذا إلا بعد التاريخ الذي يقدم فيه الطلب إلى السلطات بعد بلوغه هذه السن.

أما من الناحية التنظيمية، فإن بداية نشأة الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية تعود لعام 2002، ثم أُعيد تنظيمها بموجب القرار الأميري رقم 38 لسنة 2014. بشكل عام، تتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية ولها ميزانية ملحقة بميزانية الخزانة العامة وتتبع وزير المالية. تهدف الهيئة إلى ضمان العيش الكريم للمتقاعدين والمستحقين عنهم، حيث إن رؤيتها أن تدعم الجهود التي تبذلها الدولة لتحقيق رؤية قطر 2030، بهدف أن تصبح دولة قطر ملاذاً آمناً للمواطنين القطريين، وتحقيق استدامة صناديق التقاعد للأجيال القادمة وضمان رفاهية المجتمع اجتماعياً، والعمل على تعزيز مبادرات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبشرية. وفي هذا الإطار تقوم الهيئة بتطبيق قانون التأمينات الاجتماعية وإدارة صناديق التقاعد (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2024).

تعد إدارة التقاعد أحد الإدارات الأساسية في الهيئة، وهي الإدارة المعنية بشؤون المتقاعدين، حيث تقوم الإدارة بما يلي: (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2024).

1. تنفيذ التشريعات الخاصة بالتقاعد
2. حساب المعاش التقاعدي الشهري والمزايا التأمينية التي يستحقها أصحاب المعاشات التقاعدية أو المستحقين عنهم وفقاً لأحكام القوانين والأنظمة المعمول بها.
3. التنسيق مع الجهات المختصة بشأن الوفاة، وإعادة أصحاب المعاشات التقاعدية والتغيرات في الحالة الاجتماعية والعمالية للمستفيدين.
4. تسجيل وتحديث البيانات الخاصة بأصحاب المعاشات والمستحقين عنهم وتتبع حالتهم لضمان استمرار استحقاق المعاش التقاعدي وفقاً لأحكام القوانين والأنظمة النافذة.
5. حساب المبالغ المستحقة للمستفيدين من المعاشات التقاعدية أو المستحقين عنهم ومتابعة استردادها.

تتكون إدارة التقاعد من ثلاثة أقسام، يعنى القسم الأول بحساب التقاعد المدني، في حين يعنى القسم الثاني بمتابعة التقاعد المدن، ويعنى القسم الثالث بالتقاعد العسكري.

تعمل الهيئة على التحول الرقمي في خدماتها، ومن هذا المنطلق تم إطلاق بوابة الخدمات الإلكترونية المخصصة لخدمة المراجعين. حيث تلعب البوابة دوراً محورياً في إتاحة الخدمات الحكومية للجمهور، وهي منصة مركزية للوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات للأفراد.

وتتميز البوابة بسهولة الاستخدام والفعالية والتصفح باللغتين العربية والإنجليزية، مما يتيح للمواطنين المشاركين والمتقاعدين وممثليهم وعامة الجمهور الوصول إلى الخدمات والمعلومات التي يرغبون فيها بسهولة ويسر، مما يدمج الرقمية في الحياة اليومية للسكان المحليين ويثري حياتهم. بالإضافة لذلك، هناك تطبيقات التقاعد للهواتف الذكية، حيث أطلقت الهيئة تطبيق تقاعد للهواتف الذكية لتسهيل وصول الجمهور إلى خدمات ومعلومات حكومية بسيطة وأمنة وعالية الجودة ومتاحة في أي وقت ومن أي مكان وعلى منصات متنوعة. وسيتمكن مستخدمو الهواتف المحمولة، بما في ذلك المشتركين والمتقاعدين والمستفيدين وممثلوهم وعامة الجمهور، من الوصول إلى المعلومات والخدمات المتاحة على بوابة الخدمات الإلكترونية للأفراد من أجهزتهم المحمولة باللغتين العربية والإنجليزية (الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، 2024).

3.2. العوامل المؤثرة على الرضا عن خدمات التقاعد

يعد قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة، بما فيها خدمات التقاعد، من صميم نهج يركز على المواطن، ويسعى لتقديم خدمات تلبي، بل وتجاوز توقعات المستفيدين. كما أن قياس الرضا عن الخدمات هو عنصر أساسي في استراتيجية أداء المنظمة للتحسين المستمر. حيث تسعى المنظمات الحكومية عموماً، بما فيها الهيئات المعنية بشؤون التقاعد، لقياس الرضا عن خدماتها، لغايات مراجعة وتطوير الخدمات، وكسب رضا المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون رضا المواطنين نتيجة مهمة، ومؤشر أساسي للأداء الحكومي العام (محارمه، 2020).

إن العوامل المؤثرة على الرضا عن خدمات التقاعد مختلفة ومتعددة، ومن تلك العوامل ما يلي:

الخدمات الإلكترونية: يُعد كبار السن شريحة مهمة في المجتمع، ولكن قد يواجهون صعوبات في الوصول إلى الخدمات الحكومية والخاصة، خاصةً مع تقدمهم في العمر. ويمكن أن يلعب تقديم الخدمات للمتقاعدين إلكترونياً دوراً هاماً في تمكينهم، وتحسين حياتهم من خلال تسهيل حصولهم على الخدمات دون الحاجة إلى بذل جهد كبير أو مواجهة صعوبات. حيث تتيح الخدمات الإلكترونية للمتقاعدين الوصول إلى الخدمات، من أي مكان وفي أي وقت، مما يساهم في تحسين نوعية حياتهم. كما يمكن أن تُساهم الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتقاعدين، من خلال توفير خدمات أكثر كفاءة ودقة (بشرى، 2022).

كفاءة الموظفين: تُعد جودة الخدمات المقدمة للمراجعين عنصراً هاماً في تقييم أداء المنظمات، وتلعب كفاءة الموظفين دوراً رئيسياً في تحقيق هذه الجودة، وبالتالي التأثير على رضا الموظفين. تشير كفاءة الموظفين إلى قدرتهم على أداء مهامهم بفعالية، وتحقيق الأهداف المرجوة منهم بدقة وكفاءة. بشكل عام، فإن الموظفين الكفؤين قادرين على تقديم خدمات عالية الجودة، وسريعة تلبي احتياجات المراجعين. كما يتمكن الموظفون الكفؤون من التعامل مع المراجعين

بشكل إيجابي ومهني، مما يساهم في تحسين رضاهم. كما تُساهم كفاءة الموظفين في قدرتهم على حل مشاكل المراجعين بفعالية وكفاءة، مما يُقلل من شعورهم بالإحباط (محمد، 2020).

مستوى الرواتب التقاعدية: يُعد الراتب التقاعدي أحد أهم مصادر الدخل للمتقاعدين، ويلعب دوراً هاماً في تلبية احتياجاتهم وتحقيق مستوى معيشة مناسب. تُشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مستوى الراتب التقاعدي ورضا المتقاعدين. فالمتقاعدين الذين يتلقون رواتب تقاعدية عالية يكونون أكثر رضا عن حياتهم من المتقاعدين الذين يتلقون رواتب تقاعدية منخفضة (أمين، 2021).

الاستجابة والتواصل: تُعدّ استجابة الموظفين للمراجعين عنصراً هاماً في تقييم أداء المنظمات، وتلعب دوراً رئيسياً في تحقيق رضا المراجعين. تشير استجابة الموظفين إلى قدرتهم على التعامل مع المراجعين بشكل إيجابي ومهني، وتلبية احتياجاتهم بفعالية وكفاءة. وتشمل استجابة الموظفين العديد من العناصر، أهمها: سرعة استجابة الموظفين لطلبات المراجعين، وتقديم الخدمات لهم، دقة المعلومات التي يقدمها الموظفون للمراجعين، وإتمام المعاملات بشكل صحيح. وقدرة الموظفين على التعاطف مع المراجعين وفهم مشاكلهم (العمرى، 2021).

3. الدراسات السابقة

تم إجراء مسح مكتبي للدراسات السابقة، حيث تم التوصل لعدة دراسات ذات علاقة بموضوع البحث. فيما يلي عرض لأهم تلك الدراسات.

1.3. الدراسات السابقة العربية

1. دراسة بعنوان "أثر كفاءة الخدمات الإلكترونية في رضا المستفيدين منها دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال" (بشرى، 2022). هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الخدمات الإلكترونية في صندوق التأمينات الاجتماعي في الجزائر، على رضا المتقاعدين عن خدمات الصندوق. تم استخدام المنهج الوصفي من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية من المتقاعدين حجمها 40 متقاعداً. كشفت نتائج تحليل البيانات عن تدهور مستوى الرضا عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتقاعدين، وقد تم تفسير ذلك بأن صندوق التأمينات الاجتماعية تبنى حديثاً الخدمة الإلكترونية، ولم يصل إلى مستوى كافٍ من النضج الرقمي. ولذا، فإن تقديم الخدمات الإلكترونية للمتقاعدين أمر ضروري، شريطة تقديم خدمات إلكترونية متطورة وناضجة، وليس مجرد خدمات بسيطة. فهناك حاجة لتحقيق تحول رقمي كامل، يشمل كافة عمليات صندوق التأمينات الاجتماعية.

2. دراسة بعنوان "أثار نظام التقاعد الجزائري في تحسين القدرة الشرائية للموظف العمومي" (أمين، 2021). الهدف من الدراسة هو تسليط الضوء على دور الدولة تجاه المتقاعدين من خلال تحديد مدى تأثير نظام التقاعد الجزائري على القدرة الشرائية للموظفين المتقاعدين. لتحقيق هدف الدراسة، تم توزيع استبانة على المتقاعدين المدنيين في الجزائر. حيث بلغ حجم عينة الدراسة 58 متقاعداً. خلصت الدراسة إلى أن نظام التقاعد الجزائري يعتبر التزاماً فعلياً لحماية الموظفين العموميين أثناء التقاعد. كما خلصت أن نظام التقاعد الجزائري يعتبر التزاماً فعلياً لحماية الموظفين العموميين عند التقاعد وزيادة قدرتهم الشرائية بعد التقاعد. وهذا يعني وجود درجة مناسبة من الرضا عن نظام التقاعد، ودوره في تحسين القدرة الشرائية للمتقاعدين. وهذا يعود إلى المراجعة الدورية لرواتب التقاعد، ومواكبتها لمعدلات التضخم.

3. دراسة بعنوان "التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي: دراسة وصفية من وجهة نظر كبار السن بمدينة الرياض" (الشهراني، 2022). هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي يواجهها كبار السن في ظل التحول الرقمي للمجتمع السعودي، وتقديم مجموعة من التوصيات للتخفيف من هذه التحديات التي يواجهها كبار السن. وقد اتبعت الدراسة منهجية المسح الاجتماعي على عينة عشوائية مكونة من (526) من كبار السن السعوديين في مدينة الرياض. كشفت نتائج تحليل البيانات أن أهم هذه التحديات وجود تحديات إدارية واقتصادية في المرتبة الأولى، في مقدمتها تدهور مستوى الرواتب التقاعدية رغم ارتفاع تكاليف الحياة. تليها التحديات النفسية ثم التحديات الشخصية والاجتماعية، ثم التحديات الاجتماعية المتوسطة وأهمها التحديات الشخصية المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي. كما كان هناك درجة متوسطة

من التحديات الإدارية والاقتصادية، أهمها التحديات الإدارية والاقتصادية وأهمها تعقيدات محاولة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، مع اعتقاد البعض أن دخلهم المالي يؤثر على قدرتهم على شراء أحدث الأجهزة الإلكترونية. وهذا يستدعي تقديم خدمات إلكترونية بسيطة وسهلة لكبار السن، مع توفير خدمات الدعم الفني لهم.

4. دراسة بعنوان "درجة رضا كبار السن عن الخدمات المقدمة لهم في دور الرعاية الاجتماعية في جمعية الأسرة البيضاء" (العمرى، 2021) تهدف إلى تقييم مدى رضا كبار السن عن الخدمات المقدمة لهم في دور الرعاية الاجتماعية. استخدم الباحث استبانة خاصة به لإجراء المقابلات مع كبار السن المقيمين في جمعية الأسرة البيضاء لرعاية كبار السن في عمان-الأردن. تضمنت الاستبانة أسئلة تغطي مجالات الخدمات الاجتماعية، الصحية، الترفيهية، والنفسية. وقد أظهرت النتائج أن الرضا عن الخدمات الاجتماعية كان متوسطاً، بينما كان الرضا عن الخدمات الصحية والترفيهية مرتفعاً بشكل ملحوظ. كما أشارت النتائج إلى أن كبار السن يعانون من رواتب تقاعدية غير كافية لتلبية احتياجاتهم، وأن رضاهم عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي منخفض بسبب ذلك. أوصت الدراسة بتطوير وتحسين الخدمات المقدمة لكبار السن في المؤسسات الاجتماعية، وتعزيز الشبكات الاجتماعية بين العاملين والمقيمين في تلك المؤسسات.

5. دراسة بعنوان "العلاقة بين الاتجاه نحو التقاعد والرضا عن الحياة لدى كبار السن" (محمد، 2020). كان الهدف من الدراسة تحديد العلاقة بين المواقف تجاه التقاعد والرضا عن الحياة من وجهة نظر كبار السن في مدينة 6 أكتوبر المصرية. تم تطبيق الدراسة على عينة من 40 من كبار السن من الرجال والنساء المترددين على مؤسستين في مدينة 6 أكتوبر. حيث تم استخدام مقياس المواقف تجاه التقاعد ومقياس الرضا عن الحياة من منظور كبار السن. كشفت الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواقف تجاه التقاعد والرضا عن الحياة من منظور كبار السن. كما كشفت أن الرضا عن الحياة لدى المتقاعدين يتأثر بعوامل متعددة، منها الراتب التقاعدي ومدى مواكبته للتضخم. حيث إن تآكل الرواتب التقاعدية مع ارتفاع التضخم يؤثر بشكل سلبي على رضا المسنين.

6. دراسة بعنوان "فعالية نموذج منح القوة في خدمة الفرد في تحسين جودة الحياة لدى المسنين المتقاعدين" (السيد، 2021). هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور منح القوة للمتقاعدين في تحسين جودة حياتهم. تم استخدام المنهج التجريبي من خلال تجربة على المتقاعدين لمدة ثلاثة شهور. كشفت نتائج الدراسة عن أن هناك العديد من العوامل الاجتماعية، والصحية، والمالية، وغيرها تؤثر في جودة حياة المتقاعدين. وقد كان للرواتب التقاعدية دور هام في تحسين جودة حياة المتقاعدين. حيث كشفت النتائج عن تقييم المتقاعدين للرواتب التقاعدية بشكل سلبي، مما يؤثر سلباً على جودة حياتهم بعد التقاعد.

2.3. الدراسات الأجنبية

1. دراسة بعنوان "Investigation of Salary, Pension and Satisfaction of Employees: Case Study of Public Sector Organization (Somoroo, 2022)". هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الراتب والمعاشات التقاعدية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات القطاع العام. تم جمع البيانات من عينة من الموظفين يعملون في شركة مساهمة عامة. حيث تم جمع 340 استبانة صالحة للتحليل. أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المشاركين حول رضاهم عن سياسة التقاعد في الشركة باختلاف الجنس والعمر والخبرة والمؤهل والمسميات المختلفة. علاوة على ذلك، فإن مقدار الراتب التقاعدي المتوقع الحصول عليه بعد التقاعد يؤثر على الرضا الوظيفي. فكلما زادت التوقعات بالحصول على راتب تقاعدي أكبر، زاد مستوى الرضا الوظيفي.

2. دراسة بعنوان "What Matters for Retirees to Experience A Great Quality of Life?" (Husin, 2021). هدفت الدراسة إلى التعرف على نوعية حياة المتقاعدين. تم استخدام المنهج الوصفي من خلال استخدام اختيار عشوائي لـ 210 متقاعدًا. أظهرت النتائج أن المساعدات المالية هي العنصر الأكثر تأثيرًا في نوعية حياة المتقاعدين، تليها الرعاية الصحية والعواطف. كما كشفت الدراسة عن أهمية أدوار الوكالات الحكومية والخاصة مثل البنوك والتأمين والمستشفيات ومقدمي الرعاية لكبار السن على دراية باحتياجات كبار السن وتوفير المرافق لهم لضمان نوعية حياة أفضل، وخاصة الرعاية المالية والعاطفية والصحية. وأكدت الدراسة أن الراتب التقاعدي هو العامل المهم في تحديد جودة حياة المتقاعدين. لذا أوصت الدراسة بالمراجعة الدورية للرواتب التقاعدية، وربطها بمعدلات التضخم.
3. دراسة بعنوان "Customers' Expectation and Services Performance in Pension Fund Administration (PFA) in Southeast Nigeria" (Christian, 2015). تناولت الدراسة تقييم جودة الخدمات المقدمة من صندوق التقاعد النيجيري من وجهة نظر المتقاعدين. شارك في الدراسة عينة حجمها 348 متقاعدًا. أظهرت النتائج وجود فرق كبير بين تصورات العملاء وتوقعاتهم لخدمات التقاعد. فقد كانت الخدمات المقدمة لهم من صندوق التقاعد أقل مما يتوقعون. كما تبين أن لبعد الضمان من أبعاد جودة الخدمة التأثير الأكبر على الرضا، والجوانب الملموسة من أبعاد جودة الخدمة ذات التأثير الأقل. ولذلك فإن المهم بالنسبة للمتقاعدين ليس مباتي ونظم وأساليب عمل صندوق التقاعد، بل توفير مزايا تقاعدية توفر لهم الأمان في تقاعدهم.
4. دراسة بعنوان "The Cross-Cultural Examination of the Service Quality of Elder Care Centers - the Case OF Turkey and Germany" (Guner, 2020). هدفت الدراسة إلى مقارنة جودة خدمات المتقاعدين في كل من ألمانيا وتركيا. لهذا الغرض، تم تصميم وتنفيذ دراسة مسبقًا في تركيا وتم نشر نتائج هذه الدراسة من قبل. وبعد ذلك، تم إجراء نفس الدراسة في ألمانيا. تتكون مجموعة عينة الدراسة من 217 من كبار السن في تركيا و112 منهم ألمانيا. كشفت الدراسة عن دان درجات جودة الخدمة المحسوبة سلبية (حوالي -1)، مما يعني أن جودة الخدمة المقدمة في مراكز رعاية المسنين هذه (سواء في تركيا أو ألمانيا) لا تلبى توقعات السكان بشكل كامل. مما يعني تدني جودة الخدمات المقدمة للمسنين، وعدم توافرها مع توقعاتهم.
5. دراسة بعنوان "Is Malaysia's Pension Scheme Sufficient to Secure the Quality of Life for the Elderly?" (Hatta, 2021). هدفت إلى العوامل المؤثرة في جودة حياة المتقاعدين في ماليزيا. استخدمت الدراسة المنهج البحث الكمي باستخدام المسح الاجتماعي وجدول المقابلات شبه المنظمة وجهاً لوجه لجمع البيانات. تم جمع البيانات من 200 من أصحاب المعاشات في ولاية بينانج، ماليزيا. أظهرت النتائج أن متوسط درجة الرضا عن جودة الحياة كان متدني نسبيًا، وأن نظام التقاعد لم يكن كافيًا للحفاظ على مستوى معيشة أصحاب المعاشات بالمقارنة مع تكلفتهم الإجمالية. واقترحت الدراسة تعديل نظام التقاعد العام الحالي لزيادة الفوائد لتوفير الحد الأدنى من مستوى المعيشة للمسنين في ماليزيا. فقد تبين عدم الرضا عن نظام التقاعد، وعدم مواكبته للتطورات في المجتمع. مما يستدعي إعادة النظر في نظام التقاعد.
6. دراسة بعنوان "Health, financial and social resources as mediators to the relationship between planning and satisfaction in retirement" (Amorim, 2022). هدفت الدراسة إلى فهم العلاقة بين التخطيط للتقاعد والرضا عن التقاعد من خلال العوامل الصحية والاجتماعية. وشملت الدراسة 1194 متقاعدًا تتراوح أعمارهم بين

44 و88 عاماً من جميع مناطق البرازيل، وكانت أغلبية طفيفة منهم (55.4%) من النساء. أجاب المشاركون على استبيان حول الرضا عن التقاعد والموارد الفردية، والتخطيط للتقاعد، والخصائص الاجتماعية، والديموغرافية. تبين من نتائج البحث أن الموارد المادية والمالية والاجتماعية فقط هي التي تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين التخطيط للتقاعد والرضا عند التقاعد. تؤكد النتائج أنه من المهم أن يركز التخطيط للتقاعد على تطوير الموارد الفردية الضرورية للرفاهية، وخاصة تلك المتعلقة بالصحة والمالية والعلاقات. وهذا يؤكد أهمية قيمة راتب/ معاش التقاعد، ودوره الحاسم في الرضا لدى المتقاعدين. مما يستوجب التحسين الدوري لنظام التقاعد، وتحديد الرواتب التقاعدية.

7. دراسة بعنوان "Social pension reform and poverty among older people in Hong Kong: Triple difference estimations" (Zhu, 2023). هدفت الدراسة توضيح معاش التقاعد الاجتماعي على تخفيف الفقر بين كبار السن في هونغ كونغ. جاءت الدراسة بعد صدور قرار بإلغاء بدل المعيشة للمتقاعدين في هونغ كونغ. حيث تم دراسة أثر ذلك البديل على النشاط الاقتصادي، ودخل الأسرة، وإنفاق الأسرة، والفقر القائم على الدخل، والفقر القائم على الإنفاق بين كبار السن في هونغ كونغ. وبدعم من ثلاث موجات من البيانات التي تم جمعها في الأعوام 2015 و2017 و2019. أظهرت النتائج أن إلغاء بدل المعيشة للمتقاعدين أثر على مسار حياة المتقاعدين، من خلال زيادة الفقر القائم على الدخل والنفقات بشكل كبير. ولذا توصي الدراسة بمنح المتقاعدين بدلات إضافية، وليس تقليل أو إلغاء البدلات الحالية.

8. دراسة بعنوان "Satisfaction with Retirement: A Qualitative Comparative Analysis with Social Network Analysis" (Olsen, 2023). تناولت الدراسة مدى أهمية شبكات الدعم الاجتماعي لكبار السن في تحقيق رضاهم عن التقاعد، وتحديدًا في السياق التشيلي. ركز البحث على 30 قصة حياة لكبار السن في سانتياغو، تشيلي. تم سؤالهم عن تاريخهم وأرقام التأمين الاجتماعي الخاصة بهم. كشفت النتائج عن عدم رضا المتقاعدين عن رواتبهم التقاعدية، وعن الخدمات التقاعدية المقدمة لهم، نظراً لأنها خدمات تقليدية، ولا تواكب العصر، كما أنها لا تراعي أعمار المتقاعدين، وظروفهم الصحية، والنفسية، والاقتصادية.

9. دراسة بعنوان "Retirement funding adequacy: the influence of provisions, attitudes and intentions" (Kruger, 2020). هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الأحكام والمواقف والنيات على كفاية تمويل التقاعد للأفراد في جنوب إفريقيا. تم تطبيق المنهج الكمي، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة مكونة من 441 فرداً في مقاطعة كيب الشرقية بجنوب إفريقيا من خلال أخذ العينات الطبقية. كشفت نتائج البحث أن أحكام التقاعد ومواقف التقاعد لها التأثير الأكبر على كفاية تمويل التقاعد في جنوب أفريقيا. يشير هذا إلى أن الموظفين في جنوب إفريقيا يجب أن يركزوا على جمع مدخرات التقاعد وتعزيز الموقف الإيجابي تجاه التقاعد لضمان وصولهم إلى سن التقاعد بموارد مالية كافية للتقاعد. وهذا يعني ضعف نظام التقاعد، وضعف الرواتب التقاعدية، وضعف الخدمات المقدمة للمتقاعدين في جنوب أفريقيا.

3.3. ما الذي يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؟

تمتاز الدراسة الحالية بأنها تتناول نظام التقاعد في دولة قطر، كما أنها تتناول الرضا عن خدمات التقاعد، والعوامل المؤثرة في ذلك. وتشمل أيضاً الرضا عن الرواتب التقاعدية، والمشاكل التي تواجه المتقاعدين. وهي من الدراسات القليلة التي تتناول هذا الموضوع، حيث تبين لنا قلة الدراسات السابقة حوله.

4. تحليل ومعالجة البيانات

1.4. توزيع وجمع الاستبانات

تم تصميم استبانة بصورتها الأولية وذلك في ضوء أهداف وأسئلة البحث، ثم تم الحصول على الموافقة الرسمية من هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية لتوزيع الاستبانة على المتقاعدين. ومن ثم، تصميم الاستبانة بشكلها النهائي وإنشاء ملف للاستبانة على برنامج مايكروسوفت فورمز Microsoft Forms. الحصول على قائمة بأرقام عينة عشوائية بسيطة من المتقاعدين حجمها 96 متقاعد. حيث إرسال رابط الاستبانة على الهاتف الجوال للمتقاعدين. والانتظار لمدة أسبوعين لاستلام الردود، حيث بلغ عدد الاستبانات المستردة 82 استبانة من أصل 96 استبانة، أي ما نسبته 85% من الاستبانات الموزعة. تم بعد ذلك، تفرغ بيانات الاستبانات المسترجعة وإدخالها على برنامج متخصص للتحليل الإحصائي وهو برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتحليل الاستبانات من خلال النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2.4. وصف خصائص المتقاعدين المشاركين في الدراسة

تضمنت الاستبانة ثلاثة أسئلة تتعلق بالبيانات العامة للمبحوثين، وكانت نتائج تحليلها كما يلي:

1.2.4. المؤهل العلمي للمتقاعد

يبين الجدول أدناه نتائج التحليل المتعلقة بالمؤهل العلمي للمتقاعد.

جدول 1: المؤهل العلمي للمتقاعدين المشاركين في الدراسة

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
16%	13	دون الثانوية العامة
18%	15	الثانوية العامة
2%	2	دبلوم متوسط
58%	48	جامعي
5%	4	ماجستير/ دكتوراه
0%	0	أخرى
100%	82	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أكثر من نصف المبحوثين من حملة الشهادة الجامعية، في حين 16% مؤهلهم العلمي أقل من الثانوية العامة، و18% مؤهلهم الثانوية العامة، و5% لديهم مؤهلات عليا: ماجستير/ دكتوراه. هذا يشير إلى وجود ارتفاع نسبي في المؤهل العلمي للمتقاعدين ضمن عينة البحث.

2.2.4. جنس المتقاعد

تم توجيه سؤال حول جنس المتقاعد، فكانت الإجابات كما هي في الجدول التالي:

جدول 2: جنس المتقاعدين المشاركين في الدراسة

النسبة المئوية	العدد	الجنس
38%	31	رجل
62%	51	امراة
100%	82	المجموع

نلاحظ من الجدول أن نسبة النساء المشمولات بالبحث أكبر من نسبة الرجال، حيث تصل نسبة النساء إلى 62% مقابل 38% رجال.

3.2.4. مدة تقاعد

تم سؤال الباحثين عن مدة تقاعدهم، فكانت الإجابات كما في الجدول التالي.

جدول 3: مدة التقاعد للمتقاعدين المشاركين في الدراسة

النسبة المئوية	العدد	مدة التقاعد
70%	57	منذ أقل من 5 سنوات
13%	11	5-10 سنوات
17%	14	أكثر من 10 سنوات
100%	82	المجموع

نلاحظ من الجدول أن 70% من أفراد العينة متقاعدون منذ أقل من 5 سنوات، أي أنهم حديثا تقاعدوا. في حين 17% تقاعدوا منذ أكثر من 10 سنوات، و13% منذ حوالي 5-10 سنوات.

3.4. الرضا عن نظام التقاعد

تم سؤال المتقاعدين عن مستوى رضاهم عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر، فجاءت الإجابات كما في الجدول (4). نلاحظ من الجدول أن 55% من أفراد العينة راضون جدا وراضون عن نظام التقاعد في حين الربع منهم (26%) إلى حد ما راضون، و19% غير راضين أو غير راضين أبدا. حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.45 وهو أقرب للرضا، مما يعني وجود مستوى رضا مناسب عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر.

جدول 4: مدى الرضا عن نظام التقاعد

النسبة المئوية	العدد	الإجابة
17%	14	راضي جدا
38%	31	راضي
26%	21	إلى حد ما

غير راضي	10	12%
غير راضي أبدا	6	7%
المجموع	82	100%
المتوسط الحسابي من 5.00	3.45	
الانحراف المعياري	0.98	

4.4. الرضا عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية

تم سؤال المتقاعدين عن مستوى رضاهم عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية، فجاءت الإجابات كما في الجدول (5).

جدول 5: مدى الرضا عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
راضي جدا	15	18%
راضي	30	36%
إلى حد ما	20	24%
غير راضي	13	16%
غير راضي أبدا	4	5%
المجموع	82	100%
المتوسط الحسابي من 5.00	3.47	
الانحراف المعياري	0.97	

نلاحظ من الجدول أن 54% من أفراد العينة راضون جدا وراضون عن نظام التقاعد في حين الربع منهم (24%) إلى حد ما راضون، و21% غير راضين أو غير راضين أبدا. حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.47 وهو أقرب للرضا، مما يعني وجود مستوى رضا مناسب عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.

5.4. العوامل المؤثرة في الرضا عن نظام التقاعد

تضمنت الاستبانة أسئلة عن عدة عوامل يمكن أن تؤثر في الرضا عن نظام التقاعد، وعلى النحو التالي:

1.5.4. مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها

تضمن هذا العامل خمسة أسئلة، وقد جاءت إجاباتها على الشكل الوارد في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول وجود درجة من عدم الرضا إلى حد ما عن مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها، حيث كان أقل متوسط حسابي عند سؤال ينسجم الراتب التقاعدي مع معدلات ارتفاع الأسعار بالدولة"، وقد بلغ 5.00/2.39 وهذا يعني أن المتقاعدين يشعرون أن رواتبهم التقاعدية تتآكل لأنها لا تنسجم مع ارتفاع نسب التضخم ومستويات الأسعار.

في نفس الوقت بلغ المتوسط الحسابي لسؤالين 2.97 وهما: أحصل على راتب تقاعدي يكفي احتياجاتي ويلبي متطلباتي، أنا راضي عن الراتب التقاعدي الذي أحصل عليه. وهذا المتوسط يدل على الحياد تقريبا، فالمتقاعدون يعتقدون أن رواتبهم التقاعدية بالكاد تكفي متطلباتهم، ولذا فهم غير راضين عنها بدرجة كافية.

جدول 6: مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها

العبارة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي
بشكل عام، أحصل على راتب تقاعدي يكفي احتياجاتي.	6%	31%	27%	24%	11%	2.97
أنا راضي عن الراتب التقاعدي الذي أحصل عليه.	6%	31%	28%	22%	12%	2.97
ينسجم الراتب التقاعدي مع معدلات ارتفاع الأسعار.	6%	17%	13%	36%	27%	2.39
يتم مراجعة وتحديث الرواتب التقاعدية بشكل دوري.	9%	23%	23%	31%	125	2.86
بشكل عام مستوى راتب المتقاعد في قطر أفضل من الدول الأخرى.	22%	28%	30%	13%	6%	3.46

رغم ذلك، فقد بلغ المتوسط الحسابي لسؤال " مستوى راتب المتقاعد في قطر أفضل من الدول الأخرى " 3.46 وهو يعني وجود درجة من الرضا عن مستوى الرواتب التقاعدية في قطر مقارنة بالدول الأخرى. بمعنى آخر، يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية بالكاد تكفي احتياجاتهم، وهي لا تواكب التضخم وارتفاع مستويات الأسعار، لكنهم يعتقدون أنهم أفضل حالا من المتقاعدين في الدول الأخرى.

2.5.4. خدمات التقاعد الإلكترونية

تضمن هذا العامل خمسة أسئلة، وقد جاءت إجاباتها على الشكل الوارد في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول وجود درجة من الرضا إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية. فالمتقاعدون يعتقدون أن معظم خدمات التقاعد تقدم بشكل إلكتروني، وهذا يوفر وقتهم وجهدهم. وفي نفس الوقت، فإنهم يشعرون أن الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتقاعد سهلة وبسيطة، فهي ليست معقدة، بل مفهومة بالنسبة لهم. ولذا، فهم يشعرون بالأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية للمتقاعد. خصوصا، وأنه يتم تحديث وتطوير الخدمات الإلكترونية للمتقاعد بشكل دوري. من الواضح هنا أن المتقاعدين في قطر يواكبون التقدم التكنولوجي، ويستخدمون التكنولوجيا في حياتهم اليومية. ولذا، كانت الفرصة سانحة للهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية أن تطور خدماتها وتحول بها إلى خدمات إلكترونية. واللافت للنظر أنه تم مراعاة أن تكون الخدمات الإلكترونية بسيطة وسهلة وتناسب المتقاعدين. وهذه الخدمات يتم تحديثها باستمرار. وبالتالي فهي توفر وقت وجهد المتقاعدين.

جدول 7: خدمات التقاعد الإلكترونية

العبارة	موافق بشدة %	موافق %	إلى حد ما %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي
معظم خدمات التقاعد تقدم بشكل إلكتروني.	12%	35%	32%	12%	7%	3.32
الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتقاعد سهلة وبسيطة.	13%	35%	35%	11%	5%	3.41
توفر الخدمات الإلكترونية الوقت والجهد.	23%	31%	34%	9%	2%	3.64
أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الإلكترونية للمتقاعد.	14%	45%	23%	13%	4%	3.53
يتم تحديث الخدمات الإلكترونية بشكل دوري.	14%	36%	29%	16%	4%	3.42

3.5.4. كفاءة موظفي التقاعد

تضمن هذا العامل خمسة أسئلة، وقد جاءت إجاباتها على الشكل الوارد في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول وجود درجة عالية من الرضا عن كفاءة موظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية. فالمتقاعدون يعتقدون أن موظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية يمتازون بسرعة الاستجابة والتعاون مع المتقاعدين. كما يعتقد المتقاعدون أن الموظفين يمتازون بالكفاءة، وخدمة المتقاعدين أولوية بالنسبة لموظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية. وفي نفس الوقت، يوجد إلى حد ما عدد كاف من الموظفين لخدمة المراجعين.

من الواضح هنا أن المتقاعدين في قطر لديهم رضا عن موظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، وهذا يؤكد أن موظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية حريصون على خدمة المتقاعدين، ويعتبرون خدمة المتقاعدين أولوية لهم. في نفس الوقت، فإن هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية تحرص على توفير عدد كاف من الموظفين المؤهلين والمدربين والقادرين على خدمة المتقاعدين. ومن الملاحظ أن المتوسطات الحسابية لهذا المجال كانت مرتفعة نسبياً وتشير إلى مستوى رضا عن موظفي هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية من حيث العدد والكفاءة.

جدول 8: كفاءة موظفي التقاعد

العبارة	موافق بشدة %	موافق %	إلى حد ما %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي
يمتاز موظفو التقاعد بالكفاءة.	38%	26%	25%	7%	3%	3.80
ييدي موظفو التقاعد الاستعداد لخدمة المتقاعد.	29%	34%	32%	2%	2%	3.87

3.73	%2	%6	%30	%37	%23	خدمة المتقاعد أولوية لدى موظفي التقاعد.
3.87	%2	%4	%22	%42	%26	يستجيب موظفو التقاعد بسرعة لطلبات المتقاعد.
3.53	%1	%12	%30	%46	%10	يوجد عدد كاف من موظفي التقاعد لخدمة المتقاعدين.

4.5.4. التواصل والاستجابة

تضمن هذا العامل خمسة أسئلة، وقد جاءت إجاباتها على الشكل الوارد في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول وجود درجة عالية من الرضا النسبي عن تواصل واستجابة هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية. فالمتقاعدون يعتقدون أن هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية تهتم بدراسة الملاحظات والشكاوى، وتقوم بالرد على تلك الملاحظات والشكاوى بسرعة. كما يعتقد المتقاعدون أنه من السهل التواصل مع هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، وأن قنوات التواصل مع الهيئة متنوعة ومتعددة. وفي نفس الوقت يتم تقدير ظروف المتقاعدين والتعاطف معهم. من الواضح هنا أن المتقاعدين في قطر لديهم رضا عن تواصل هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية معهم، واستجابتها لملاحظاتهم وشكاويهم. وفي نفس الوقت تتواصل معهم عبر قنوات مختلفة، ولذا يتم التواصل معهم بكل سهولة.

جدول 9: التواصل والاستجابة

العبارة	موافق بشدة %	موافق %	إلى حد ما %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي
من السهل التواصل مع هيئة التقاعد.	%15	%40	%32	%8	%4	3.56
قنوات التواصل مع هيئة التقاعد متعددة.	%12	%35	%35	%12	%5	3.37
يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة ودقة.	%11	%34	%37	%15	%1	3.37
يتم أخذ ملاحظات وشكاوى المتقاعدين بعين الاعتبار.	%11	%36	%31	%13	%7	3.30
يتم مراعاة وتقدير ظروف المتقاعد والتعاطف معه.	%10	%46	%30	%12	%1	3.53

6.4. المعوقات التي تواجه المتقاعدين

تضمنت الاستبانة سؤال مفتوح حول المعوقات التي تواجههم عند الحصول على خدمات التقاعد، حيث ذكر المتقاعدون العديد من المعوقات، منها ما يلي:

- موقع الهيئة على الإنترنت: الموقع غير مفهوم وصعب.

- الرواتب التقاعدية: تعديل وضع رواتب المتقاعدين بما يناسب ارتفاع الأسعار في الوقت الحاضر.
- بطاقات الخصم والسلف: مثل الخصومات المقدمة من الشركات والمحلات. وصرف سلف للمتقاعدين.
- خدمات إضافية: خدمة الاستشارات الهاتفية، وخط ساخن من قبل خبراء للرد على الاستفسارات.
- الملاحظات والشكاوى: الكثير من التفاصيل لا تكون صحيحة من الموظف نفسه وغير مؤكدة.
- عمر المتقاعدين: عدم مراعاة أنهم كبار سن ولا يتعاملون بالإلكترونيات.
- مشاكل أخرى: لا يوجد هناك إرشادات وتوعية كافية للمتقاعدين.

7.4. اختبار صحة فروض البحث

سعى البحث لاختبار صحة الفروض التالية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم خدمات التقاعد إلكترونياً من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson بين المتغيرين: تقديم خدمات التقاعد إلكترونياً من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. جاءت نتائج التحليل كما في الجدول أدناه.

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000 مما يؤكد وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين تقديم خدمات التقاعد إلكترونياً من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. هذا يعني أنه كلما تم تقديم الخدمات إلكترونياً للمتقاعدين، كلما تحسن مستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات، والعكس صحيح. وهذا بالتالي يستوجب تحقيق التحول الرقمي الكامل بالخدمات المقدمة للمتقاعدين، شريطة مراعاة البساطة، والوضوح، وأن تكون مناسبة لعمر المتقاعدين.

جدول 10: اختبار صحة الفرضية الأولى

نتائج معامل الارتباط	القيم
القيمة	0.654
مستوى الدلالة	**0.000
حجم العينة	82

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson بين المتغيرين: كفاءة موظفي التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. جاءت نتائج التحليل كما في الجدول أدناه.

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000 مما يؤكد وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. هذا يعني أنه كلما تمتع موظفو هيئة التقاعد بالكفاءة، كلما تحسن مستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات، والعكس صحيح. وهذا بالتالي يستوجب التركيز على تحسين وتطوير مهارات موظفي خدمة المتقاعدين.

جدول 11: اختبار صحة الفرضية الثانية

نتائج معامل الارتباط	القيم
القيمة	0.681
مستوى الدلالة	**0.000
حجم العينة	82

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مراجعة وتحديث رواتب التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن الخدمات التقاعدية من جهة أخرى.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson بين المتغيرين: مراجعة وتحديث رواتب التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. جاءت نتائج التحليل كما في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000 مما يؤكد وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين مراجعة وتحديث رواتب التقاعد من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. هذا يعني أنه كلما تم مراجعة وتحديث رواتب التقاعد للمتقاعدين، كلما تحسن مستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات، والعكس صحيح. وهذا بالتالي يستوجب المراجعة الدورية للرواتب التقاعدية لضمان مواكبتها للتضخم وارتفاع الأسعار.

جدول 12: اختبار صحة الفرضية الثالثة

نتائج معامل الارتباط	القيم
القيمة	0.863
مستوى الدلالة	**0.000
حجم العينة	82

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة والتواصل من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن الخدمات التقاعدية من جهة أخرى.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson بين المتغيرين: سرعة الاستجابة والتواصل من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. جاءت نتائج التحليل كما في الجدول أدناه. نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.000 مما يؤكد وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة والتواصل من جهة، ومستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات من جهة أخرى. هذا يعني أنه كلما زادت سرعة الاستجابة والتواصل، كلما تحسن مستوى رضا المتقاعدين عن تلك الخدمات، والعكس صحيح. وهذا بالتالي يستوجب التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمتقاعدين، مع زيادة السرعة في تقديم الخدمات، والاستجابة السريعة لطلبات وشكاوى المتقاعدين.

جدول 13: اختبار صحة الفرضية الرابعة

نتائج معامل الارتباط	القيم
القيمة	0.743

مستوى الدلالة	0.000**
حجم العينة	82

8.4. الإجابة عن أسئلة البحث

بناء على نتائج تحليل البيانات، جاءت الإجابات عن أسئلة البحث كما يلي:

جدول 14: الإجابة عن أسئلة البحث

السؤال	الإجابة
ما مدى رضا المتقاعدين المدنيين عن مستوى الرواتب التقاعدية المقدمة لهم؟	رغم أن هناك مستوى رضا مناسب عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر، فإن هناك حالة من عدم الرضا إلى حد ما عن مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها، حيث يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية تتآكل لأنها لا تتسجم مع ارتفاع نسب التضخم ومستويات الأسعار.
ما مدى رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟	يوجد مستوى رضا مناسب عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. في نفس الوقت، وجود درجة من الرضا إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، كما أن هناك رضا عن مستوى كفاءة موظفي الهيئة، وسرعة استجابة الهيئة.
ما هي العوامل المؤثرة في رضا المتقاعدين عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟	توجد علاقة إيجابية وطردية ودالة إحصائياً بين: مراجعة وتحديث الرواتب التقاعدية، تقديم الخدمات إلكترونياً، سرعة الاستجابة من جهة، والرضا عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
ما هي أهم الصعوبات التي تواجه المتقاعدين المدنيين في تعاملهم مع الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية؟	ذكر المتقاعدون عدة معوقات منها: عدم ربط الراتب التقاعدي بتكاليف المعيشة، عدم مراعاة أنهم كبار سن ولا يتعاملون بالإلكترونيات، لا يوجد هناك إرشادات وتوعية كافية للمتقاعدين، لا يوجد سلف للمتقاعدين، الحاجة لمراجعة بطاقات الخصم، عدم الرد من قبل الأشخاص المختصين على تساؤلات المتقاعدين.

5. مناقشة النتائج

تبين لنا من خلال تحليل البيانات وجود مستوى رضا مناسب عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر، ولعل هذا يعود إلى التحديث المستمر لخدمات هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية. كما يعود للتحول الرقمي في الهيئة. ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بشرى (2022)، حيث كانت هناك مستويات دنيا من الرضا عن نظام التقاعد، وعن الخدمات الإلكترونية للتقاعد. كما كشفت النتائج أن هناك حالة من عدم الرضا إلى حد ما عن مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها، حيث يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية تتآكل لأنها لا تتسجم مع ارتفاع نسب التضخم ومستويات الأسعار. رغم ذلك، يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية أفضل حالاً من المتقاعدين في الدول الأخرى. هذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسات: أمين (2021)، الشهراني (2022)، العمري (2021)، وغيرهم. وتؤكد النتيجة على أهمية رواتب التقاعد وتأثيرها على الرضا عن نظام التقاعد.

وكشفت نتائج البحث عن وجود مستوى رضا مناسب عن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. في نفس الوقت، وجود درجة من الرضا إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، كما أن هناك رضا عن مستوى كفاءة موظفي الهيئة، وسرعة استجابة الهيئة لمطالب وملاحظات المتقاعدين. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة أمين (2021)، و(Somoroo (2022) وتؤكد أهمية التحول الرقمي في هيئات التقاعد، وضرورة تدريب موظفي تلك الهيئات على خدمة المتقاعدين.

كما كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية وطردية ودالة إحصائياً بين: مراجعة وتحديث الرواتب التقاعدية، تقديم الخدمات إلكترونياً، سرعة الاستجابة من جهة، والرضا عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية. وهذه النتيجة تتوافق مع نتائج دراسات محمد (2020)، والعمري (2021)، وأمين (2021)، وتؤكد مرة ثالثة على أهمية تحديث ومراجعة الرواتب التقاعدية، وتحقيق التحول الرقمي في خدمات المتقاعدين.

6. النتائج

كشف البحث عن النتائج التالية:

- هناك مستوى رضا مناسب عن نظام التقاعد المدني في دولة قطر، وعن خدمات الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
- هناك حالة من عدم الرضا إلى حد ما عن مستوى الرواتب التقاعدية ومراجعتها، حيث يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية تتآكل لأنها لا تتسجم مع ارتفاع نسب التضخم ومستويات الأسعار.
- يشعر المتقاعدون أن رواتبهم التقاعدية أفضل حالاً من المتقاعدين في الدول الأخرى.
- هناك درجة من الرضا إلى حد ما عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هيئة المعاشات والتأمينات الاجتماعية، كما أن هناك رضا عن مستوى كفاءة موظفي الهيئة، وسرعة استجابة الهيئة لمطالب وملاحظات المتقاعدين.
- توجد علاقة إيجابية وطردية ودالة إحصائياً بين: مراجعة وتحديث الرواتب التقاعدية، تقديم الخدمات إلكترونياً، سرعة الاستجابة من جهة، والرضا عن الخدمات المقدمة لهم من الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية.
- هناك عدة معوقات تواجه المتقاعدين منها: عدم ربط الراتب التقاعدي بتكاليف المعيشة، عدم مراعاة أنهم كبار سن ولا يتعاملون بالإلكترونيات، لا يوجد هناك إرشادات وتوعية كافية للمتقاعدين، لا يوجد سلف للمتقاعدين، الحاجة لمراجعة بطاقات الخصم، عدم الرد من قبل الأشخاص المختصين على تساؤلات المتقاعدين.

7. التوصيات

بناء عليه توصي الدراسة بما يلي:

- ضرورة تعديل السياسات التقاعدية في اتجاهين: ربط بدلات التقاعد بمؤشرات التضخم، وربط بدلات التقاعد بأي زيادات أجور في الموظفين النشيطين على رأس عملهم وتطوير منهجية العمل لمنظومة التقاعد عن الخدمات الرقمية.
- المراجعة الدورية لرواتب التقاعد في قطر، وربطها بمستويات التضخم، والتأكد من مواكبتها لارتفاع الأسعار، وزيادة تكاليف الحياة.
- التطوير والتحسين المستمر لخدمات التقاعد في قطر، من خلال التحول الرقمي، وتدريب الموظفين، وتوفير خدمات سريعة ومتطورة.

- توفير برامج تدريبية تخصصية لموظفي التقاعد في التعامل مع المتقاعدين، وتفهم حاجاتهم، وتلبية توقعاتهم، والتعامل معهم بشكل فعال.
- دعم التحول الرقمي في هيئة التقاعد، مع مراعاة توفير خدمات إلكترونية سهلة وبسيطة وشاملة، وتوفير الدعم الفني اللازم للمتقاعدين.
- توفير قنوات تواصل متعددة مع المتقاعدين، بما في ذلك الخط الساخن، مع توفير خدمات الإرشاد بشكل مستمر للمتقاعدين.
- إجراء المزيد من الدراسات عن التقاعد والمتقاعدين في دولة قطر، والبحث بعمق في المشاكل التي تواجه المتقاعدين.

8. المراجع

1.8. المراجع العربية

- إكرامي، عبد الله (2023). 20.8 تريليون دولار أصول أكبر 100 صندوق تقاعد في العالم.. 49.1 % لـ 10 صناديق. جريدة الاقتصادية. ص 13
- أمين، رابع (2021). آثار نظام التقاعد الجزائري في تحسين القدرة الشرائية للموظف العمومي. رسالة ماجستير. الجزائر. بشرى، بسدات (2022). أثر كفاءة الخدمات الإلكترونية في رضا المستفيدين منها دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال. رسالة ماجستير. الجزائر .
- الجزيرة نت (2018). تعرف على سن التقاعد في مختلف بلدان العالم. موقع الجزيرة نت. <https://www.aljazeera.net>
- حجي، محمد (2023). صناديق التقاعد الاستثمارية خزان أمان للحاضر والمستقبل. جريدة لوسيل. ص 15
- حمدان، محمود (2019). هذه أفضل وأسوأ أنظمة التقاعد بين دول العالم! جريدة القبس. ص 21
- الخاطر، عبدالله (2023). صناديق التقاعد حول العالم.. النرويج الأفضل واليابان الأكبر. جريدة الشرق القطرية. ص 16
- السيد، بسام (2021). فعالية نموذج منح القوة في خدمة الفرد في تحسين جودة الحياة لدى المسنين المتقاعدين. مجلة الخدمة الاجتماعية. المجلد 37، العدد 3. ص. ص 120-155.
- الشتري، عبد العزيز (2020). بعض المشكلات الاجتماعية للمتقاعدين عن العمل. الرياض.
- الشهراني، هند (2022). التحديات التي تواجه كبار السن في ضوء التحول الرقمي في المجتمع السعودي: دراسة وصفية من وجهة نظر كبار السن بمدينة الرياض. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد 28، العدد 2. ص. ص 534-547.
- عبيدات، ذوقان (2016). مناهج البحث العلمي. عمان: دار المسيرة .
- العكش، فوزي (2007). البحث العلمي: المناهج والإجراءات. أبو ظبي: جامعة العين.
- العمرى، فردوس (2021). درجة رضا كبار السن عن الخدمات المقدمة لهم في دور الرعاية الاجتماعية في جمعية الأسرة البيضاء. مجلة البلقاء. المجلد 24. العدد 2. ص. ص 123-151.
- الغريب، محمود (2001). أفضل سنوات العمر إنتاجاً تبدأ بعد "الأربعين" و"الخمسين". مجلة التنمية الإدارية. العدد 208. ص. ص 12-14.
- قانون رقم (1) لسنة 2022 بإصدار قانون التأمينات الاجتماعية (2022).

محمد، رجب (2020). العلاقة بين الاتجاه نحو التقاعد والرضا عن الحياة لدى كبار السن. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. المجلد 52، العدد 1. ص. 155-186.

نصيرة، بكريتي (2023). معوقات نظام التقاعد في الجزائر. مجلة الإستراتيجية والتنمية. المجلد 13، العدد 1. ص. 293-312

الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية (2023). عن الهيئة. موقع الهيئة على النت.

<https://www.grsia.gov.qa/ar/Pages/home.aspx>

2.8. المراجع الأجنبية

Amorim, S. (2022). Health, financial and social resources as mediators to the relationship between planning and satisfaction in retirement. *Curr Psychol* 41, PP. 3510–3524.

Christian, O. (2015). Customers' Expectation and Services Performance in Pension Fund Administration (PFA) in Southeast Nigeria. *Business and Economic Research*. Vol. 5. No. 2. PP. 191-221.

Guner, A. (2020). The Cross-Cultural Examination of the Service Quality of Elder Care Centers - the Case of Turkey and Germany. *Electronic Turkish Studies*, 2020, Vol 15, Issue 1, PP. 457-467.

Hatta, A. (2021). Is Malaysia's Pension Scheme Sufficient to Secure the Quality of Life for the Elderly? Teaching Poverty in Social Work Classroom – Perspectives from Global South and Policy Implications. Vol. 18. No. 2. Pp. 251-269.

Husin, A. (2021). What Matters for Retirees to Experience a Great Quality of Life? The Asian Conference on Environment-Behavior Studies. Perdana Kota Bharu, Kelantan, Malaysia, 28-29 Jul 2021.

Kruger, B. 2020. Retirement funding adequacy: the influence of provisions, attitudes, and intentions. *Journal of Economic and Financial Sciences* 13(1), PP. 486-512.

Olsen, F. (2023). Satisfaction with Retirement: A Qualitative Comparative Analysis with Social Network Analysis Connections Vol. 43, No. 1 pp 345-367.

Sample Size Calculator (2023). <https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>

Somoroo, S. (2022). Investigation of Salary, Pension and Satisfaction of Employees: Case Study of Public Sector Organization. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*. Vol. 4, No. 5. PP. 6062-6085.

Zhu, A. (2023). Social pension reform and poverty among older people in Hong Kong: Triple difference estimations .Journal of Behavioral and Experimental Economics. Vol. 105. PP. 1023-1046.

جميع الحقوق محفوظة © 2024، الباحثة/بينة حمد البريدي المري، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

(CC BY NC)

Doi: doi.org/10.52132/Ajrsp/v6.62.7