

مؤشرات تخطيطية لتحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين بالمملكة العربية
السعودية
دراسة ميدانية مطبقة على المستفيدين من خدمات المؤسسة العامة للتأمينات
الاجتماعية

د. ندى عبدالله الرشيد
أستاذ مساعد بقسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة
الامام محمد بن سعود الإسلامية المملكة العربية السعودية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى الوصول لمؤشرات تخطيطية لتحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين بالمملكة العربية السعودية، وقد أستخدم منهج المسح الاجتماعي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة بحثية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن جودة الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية تعتبر بدرجة متوسطة، كما جاء جانب الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية بالمرتبة الأولى، وحصل بعد سهولة وبساطة الحصول على الخدمات على الرتبة الثانية، وجاء جانب تحقيق الأهداف من خدمات المتقاعدين بالمرتبة الثالثة، وحصل بعد توافق الخدمات مع توقعات المتقاعدين على الرتبة الرابعة والأخيرة، وتوصلت الدراسة لمجموعة من الآليات التخطيطية التي في ضوءها يمكن تحسين الخدمات المقدمة للمتقاعدين منها: يجب إجراء دراسات دورية لفهم توقعات المتقاعدين واحتياجاتهم بشكل أفضل، ويمكن تنظيم جلسات استماع مع المتقاعدين لجمع ملاحظاتهم واقتراحاتهم بشأن تحسين الخدمات، كما يجب تقديم خدمات تسهم في تحسين جودة حياة المتقاعدين، ويمكن توسيع نطاق الخدمات المقدمة لتشمل توجيه مالي وتدريب وتعليم مستمر.

كلمات مفتاحية: المؤشرات التخطيطية، فعالية الخدمات، المتقاعدين

Abstract:

The study aimed to identify planning indicators to improve the effectiveness of services provided to retirees in the Kingdom of Saudi Arabia. The social survey method was used, and the study employed a questionnaire as a research tool. The study reached several findings, including that the quality of services provided to retirees in the Kingdom of Saudi Arabia is considered to be of a moderate level. Humanitarian considerations and professional and community principles ranked first, ease and simplicity of obtaining services ranked second, achieving the goals of retirees' services ranked third, and the compatibility of services with retirees' expectations ranked fourth and last. The study concluded with a set of planning mechanisms to improve the services provided to retirees, including the need to conduct periodic studies to better understand the expectations and needs of retirees, organizing listening sessions with retirees to gather their

feedback and suggestions for service improvement, providing services that contribute to enhancing the quality of life for retirees, and expanding the scope of services to include financial guidance, training, and continuous education.

Key Words: Planning Indicators -Service Effectiveness- Retirees - pensioner

مقدمة:

إن رعاية المتقاعدين تعتبر تحدياً مستمراً للدول نظراً لتقدم التكنولوجيا الطبية مما يضع ضغطاً متزايداً على أنظمة الرعاية الاجتماعية للمتقاعد، وتعتبر دراسة فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين جزءاً مهماً من العمليات التقييمية في مجال رعاية المتقاعدين بهدف تقييم إلى أي مدى تحقق هذه الخدمات أهدافها المعلنة وتلبية احتياجات المستفيدين كما تهدف إلى توفير بيانات موثوقة وموضوعية تساعد على اتخاذ قرارات صحيحة بشأن استمرارية وتحسين تلك الخدمات، وتقديم حلول لتطوير سياسات التأمينات الاجتماعية وجعلها أكثر استدامة وفعالية وعدالة مما يساهم في تحسين جودة الحياة للمتقاعدين في ظل ما تشهده المملكة العربية السعودية من تطورات في كافة المجالات وانطلاقاً من رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى لحفظ حقوق المتقاعد وتقديم الخدمات بما يضمن جودة حياة للمتقاعد مع المحافظة على التحديات الاقتصادية الناتجة عن الزيادة في عدد المتقاعدين.

مشكلة الدراسة:

يعتبر التقاعد إحدى المراحل الأساسية والحتمية التي يمر بها الإنسان إذا أمد الله بعمره، ويعتبر ثاني أزمة طبيعية يمر بها الإنسان بعد المراهقة؛ لما له من تأثير على حياة الفرد ولما يمثله العمل من أهمية كبرى في حياته تتعدى الأهمية المادية باعتبار أن العمل هو المكانة والمركز الاجتماعي (الغريب، ١٤١٦، ص ٢٩). ويقوم مفهوم التقاعد في المجتمع السعودي على فلسفة ضمان دخل معين يساعد الفرد الذي فقد وظيفته بسبب العجز أو الكبر على العيش في مستوى لائق في حياته ولأسرته بعد وفاته تقديراً لخدماته التي قدمها لمجتمعه، كما أن التقاعد يساهم في استمرارية حركة المجتمع ومراعاة تزايد أعداد القوى العاملة فيه (الغريب، ١٤١٩، ص ٢٢). ولذلك أصدرت المملكة العربية السعودية أنظمة خاصة بالتقاعد بحيث تهدف إلى حماية حقوق المتقاعدين والمستفيدين من أسرهم؛ وذلك حرصاً من الدولة على توفير مستوى معيشي يليق بالتقاعد وتوفير عناصر الأمن الاجتماعي والاقتصادي لهم من خلال منحهم مظلة تأمينية تحقق ما يصبون إليه من مستوى معيشي كريم ومستقر بعد أن قاموا بتأدية دورهم في خدمة الوطن لسنوات عديدة (العبد، ٢٠١٧، ص ٦٣).

وتعد أنظمة التقاعد والتأمينات الاجتماعية أنظمة اجتماعية تكافلية تتجسد فيها رعاية المملكة العربية السعودية لمواطنيها الذين سبق لهم العمل في قطاعاتها المختلفة بهدف توفير حياة كريمة ومستقرة لهم ولأسرهم، وتتولى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية مسؤولية توفير الحماية الاجتماعية والمظلة التأمينية في المملكة العربية السعودية، وتخدم المؤسسة عملاءها الذين تجاوز عددهم (١٢) مليون عميل ومستفيد، وتوفر لهم خدمات (متنوعة) إلكترونية ورقمية متقدمة مرتبطة بتطبيق الأنظمة التأمينية والتحقق من حصول المنافع والتي بلغ عددها حتى نهاية العام ٢٠٢١م نحو (١٣١) خدمة إلكترونية تغطي فئات عملاء المؤسسة كافة (المؤسسة العامة للتقاعد، ٢٠٢١، ص ٥٠).

إن الاهتمام بدراسة فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين ضرورة اجتماعية تفرضاها المسؤولية الاجتماعية حتى تصل لتقديم خدمات شمولية لاحتياجاتهم وتحقيق رفاهية لهم في ضوء المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية للمملكة العربية السعودية هذا بالإضافة إلى قلبه الدراسات العلمية المتعلقة بتقويم الخدمات المقدمة للمتقاعدين والتي تحتاج إلى التغيير المستمر نظراً للتحويلات السريعة في المجتمع السعودي الناتجة عن التغيرات السريعة في المجتمع كماً وكيفاً.

ويعد مجال المتقاعدين أحد المجالات بالخدمة الاجتماعية والتي تهدف في عملها مع المتقاعد إلى مساعدته على تحقيق التكيف الاجتماعي مع طبيعة المرحلة التي يمر بها، وإكسابهم مقدرة متزايدة على مواجهة المشكلات التي قد تنشأ في هذه المرحلة، وربطهم بالأنظمة الاجتماعية التي تمدهم بالموارد والخدمات مع محاولة تدعيم وتقوية تلك الأنظمة؛ حتى تتمكن من تأدية وظائفها بفاعلية متزايدة (فهمي، ١٩٨٤، ص ٣٢٧).

وبناءً على ما سبق تتضح مشكلة الدراسة في التوصل إلى مؤشرات تخطيطية لتحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة:

تجيب الدراسة على تساؤلان رئيسيين هما:

التساؤل الرئيس الأول: ما مستوى فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية؟

من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما مستوى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين؟
٢. ما مستوى سهولة وبساطة الحصول على الخدمات المقدمة للمتقاعدين؟
٣. ما مستوى توفر الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات؟

٤. ما مستوى تحقق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين؟
التساؤل الرئيس الثاني: ما الآليات التخطيطية لتحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية؟
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى: تحقيق هدفين رئيسيين هما:

- ١- تحديد فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية.
 - ٢- التوصل إلى مؤشرات تخطيطية لتحسين الخدمة المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية.
- أهمية الدراسة:

١. ترجع أهمية الدراسة إلى الأهمية الديمغرافية؛ حيث تشير الإحصاءات إلى تزايد أعداد المتقاعدين في المجتمع مما قد يؤثر على معدل الإعالة بالمجتمع، ويتطلب خدمات نوعية تسهم بمشاركة المتقاعدين كقوى بشرية.
٢. الاهتمام بالجانب التقويمي للخدمات المقدمة للمتقاعدين بما يسهم في التدعيم الإيجابي منها وتعديل الخلل إن وجد فيها.
٣. قد تفيد الدراسة في تقديم مقترحات لصانعي سياسات الرعاية الاجتماعية للتقاعد؛ لحل كافة التحديات التي قد تعيق المتقاعدين عن الاستفادة من الخدمات.

الموجهات النظرية للدراسة:

- تتعدد وجهات النظر في تحديد مؤشرات لقياس فعالية الخدمات، وقد استعانت الدراسة الحالية بنموذج (رينوباتي) لتوافقه مع طبيعة البحث وهدفه، وتتمثل أبعاده في:
١. مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في أنماط سلوك المستفيدين.
 ٢. مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير اتجاهات المستفيدين.
 ٣. مدى قدرة الخدمة على تنمية وإثراء معارف المستفيدين.
 ٤. مدى قدرة الخدمة على إكساب المستفيدين خبرات وإتقان المهارات جديدة.
 ٥. مدى قدرة الخدمة على إحداث تغيير في المكانة الاجتماعية للمستفيدين.
 ٦. مدى قدرة الخدمة على تعديل أو تغيير الظروف البيئية التي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها.
 ٧. مدى قدرة الخدمة على إشباع حاجة من الحاجات الأساسية للمستفيدين.
 ٨. مدى قدرة الخدمة على مواجهة وحل مشكلة محددة يواجهها أفراد المجتمع.
 ٩. مدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين.
 ١٠. مدى إتاحة الخدمة للمستفيدين الحقيقية ووضع ضوابط ومحددات تكفل تحقيق ذلك.

- ١١ . مدى مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند تقديم الخدمة لمستحقيها.
١٢ . مدى مراعاة الأخلاقيات والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمة لمستحقيها (Patti,2000,142).

مفاهيم الدراسة:

١. الفعالية (Effectiveness):

الفعالية بالخدمة الاجتماعية تعني القدرة على مساعدة العميل في إنجاز أهداف عملية التدخل في فترة زمنية معقولة (نيازي، ٢٠٠٠، ١٠٨). ويفيد قياس الفعالية في إحداث تعديل أو تغيير في الظروف البيئية غير المرغوبة والمعوقة والتي تحول دون تحقيق الخدمة لأهدافها المرجوة، ومن الناحية الفنية إشباع حاجة من الحاجات الأساسية ومواجهة مشكلة معينة يواجهها أفراد المجتمع، ومدى توافق الخدمة مع توقعات المستفيدين (مختار، ١٩٩٥، ٣٤١-٣٤٤).

وتعرف الفعالية إجرائياً: بأنها مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم للمتقاعدين المستفيدين من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بحيث تحقق الهدف وتتوافق مع توقعاتهم، وتراعي الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية، وتقدم بسهولة وبساطة لهم.

٢. التقاعد (retirement):

يعرف معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية التقاعد بأنه: بلوغ العامل سنًا معينًا يفترض فيه عدم قدرته على العمل، ويتحدد السن الأدنى للتقاعد وفق القوانين الجارية وهو غالباً ٦٠-٦٥ سنة (جامعة الدول العربية، ١٩٨٣، ١٢٥).

ويعرف بأنه تلك المرحلة التي تبدأ بانقطاع الفرد عن عمله؛ نتيجة وصوله للسن القانوني للإحالة للتقاعد، ويصاحب تلك المرحلة تغير أساسي في أدواره الاجتماعية (عبد اللطيف، ٢٠٠٣، ١٤٥).

ويعد نظام التقاعد من الضمانات التي تقدمها الدولة للموظفين كالتزام طويل المدى يستفيد منه الموظف وعائلته من بعده، ويعد التقاعد جزءاً مهماً من شروط الخدمة، وعلى قدر فوائده يكون جذب الكفاءات للسلك الوظيفي مما يشجع الموظف على تأدية عمله وإعطائه كل اهتمامه وتفكيره حتى لا ينشغل في أمور مستقبله ومستقبل أسرته (الحربي وأبو حميد، ٥١٤٤٠، ٧٣).

٣. المتقاعد (pensioner):

هو الموظف المدني / العسكري الذي انتهت خدمته بموجب أحد نظامي التقاعد واستحق بسبب ذلك معاشاً تقاعدياً أو مكافأة (المؤسسة العامة للتقاعد، ٢٠٢٣، ٣٩).

٤. الخدمات (services):

تعرف الخدمات المقدمة للمتقاعدين إجرائياً بأنها: مجموعة البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية للمتقاعدين أو المستحقين عنهم من

مساعداً مادية أو معنوية وفق قواعد وشروط معينة.

٥- مفهوم المؤشرات التخطيطية (planning Indicators):

تعرف المؤشرات بأنها مقاييس كمية تستخدم في تحديد الأوضاع الاجتماعية الهامة في المجتمع والمؤشرات ملامح أساسية فإما أنها تقديرات كمية أو أنها تتم بشكل تصنيفي أو أنها تمثل مقياساً لاهتمامات اجتماعية (السكري، ٢٠٠٠م، ١٥٥) ظاهرة يمكن ملاحظتها وقياسها وتستخدم للتدليل على وجود ظاهرة أخرى لا يمكن قياسها مباشرة (الخليف، ١٤٣٣هـ، ٢٥)

وتستخدم بمعنى الشيء الذي يوضح أو يشير أو يدل على البيانات الإحصائية التي تعبر عن الحقائق المتعلقة بالمتغيرات المجتمعية وما إلى ذلك (سالم، ١٩٩٦م، ٢٥٦) المفهوم الإجرائي للمؤشرات التخطيطية: معلومات كمية وكيفية تساعد على تحديد فعالية خدمات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية المقدمة للمتقاعدين يمكن من خلالها وصف وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية المؤثرة فعالية الخدمات والاستفادة منها للوصول إلى آليات يتم في ضوءها تحسين فعالية هذه الخدمات.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع المتقاعدين من زوايا مختلفة والتي تسهم بفهم احتياجات المتقاعد ومدى معرفتهم بالخدمات وتقييم البرامج والخدمات للمتقاعدين، وقد تنوعت الدراسات بين دراسات عربية وأجنبية، وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها وتقديم تعقيب عليها:

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (السلطان؛ ابن طالب، ١٤٢٤) عن المتقاعدين بالمملكة العربية السعودية ودراسة أوضاعهم والاستفادة من خبراتهم، وكان مجتمع الدراسة يتمثل في جميع المتقاعدين في المملكة خلال الفترة الزمنية (١٤١٠-١٤٢٠)، وقد طرح الباحثان عدداً من الأسئلة والتي كان منها عن نظام التقاعد الإجباري والمبكر الذي يقتصر سنوات تحصيل الاشتراكات ويمدد سنوات الصرف للمتقاعدين ويمكن أن يسبب أعباء مالية لصندوق التقاعد في الحاضر والمستقبل، وقد توصل الباحثان إلى أن ما نسبته من (٤٠-٥٧%) من المبحوثين حسب مؤهلهم التعليمي يرون أن المتقاعد النظامي وأن (٤٢-٥٢%) منهم يرون ربط التقاعد المبكر بسنوات الخدمة.

دراسة (آل عقران، ٢٠١٧) بعنوان مدى معرفة المتقاعدين بالخدمات المتاحة لهم في ظل رؤية ٢٠٣٠ الواقع والمتوقع، وقد عنيت الدراسة إلى استكشاف مدى معرفة المتقاعدين بالخدمات الفعلية المتاحة لهم، وتحديد الفروق في مستوى المعرفة حسب المتغيرات الديموغرافية المختلفة، مثل: الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى المهني قبل التقاعد، المستوى الاقتصادي، مكان الإقامة، والوظيفة

قبل التقاعد. كما هدفت الدراسة إلى تحديد توقعات المتقاعدين من الخدمات في ضوء رؤية ٢٠٣٠، وتحديد أبرز المشكلات التي يواجهونها وتقديم الحلول المقترحة لمواجهتها في ضوء هذه الرؤية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت مجموعة الدراسة ٣٩٠ متقاعدًا من مختلف المناطق الإدارية في المملكة العربية السعودية. وقد استخدمت أدوات البحث استمارة البيانات العامة للمتقاعدين واستبيان، وأظهرت نتائج الدراسة التالي: وجود علاقات ارتباطية بين المعوقات التي يواجهها المتقاعدون وبعض المتغيرات الديموغرافية للدراسة، فكلما ارتفع المستوى التعليمي والدخل الشهري والمستوى المهني، زادت معرفة المتقاعدين بالخدمات المقدمة لهم في ضوء رؤية ٢٠٣٠، وتميزت المعوقات البيئية، وانخفاض مستوى التعليم كأبرز المعوقات التي يواجهونها في استفادتهم من الخدمات المتاحة لهم، بينما توصي الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في التعليم والتدريب، وتوفير فرص استفادة من خبرات المتقاعدين، وتوصي بدعم برامج الأسر المنتجة من خلال الصناديق الحكومية المتنوعة، وتفعيل دور الصناديق الحكومية في إنشاء وتطوير المراكز الترفيهية، وأيضًا توفير المرافق الرياضية بالتعاون مع القطاع الخاص، وتهيئة بيئة متكاملة تشمل خدمات أساسية عالية الجودة، بالإضافة إلى إنشاء أندية هواة وأندية اجتماعية وثقافية، وتوفير الدعم المالي اللازم لها.

دراسة (حواشين؛ الحجازي ٢٠١٨) بعنوان العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للمسنين والرضا عن الحياة في المجتمع السعودي هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين مشاركة المسنين في الحياة الاجتماعية ومستوى رضاهم عن الحياة في المجتمع السعودي، وتضمنت أهداف الدراسة التعرف على أنماط المشاركة الاجتماعية للمسنين في المجتمع السعودي، وتقييم مستوى رضاهم عن الحياة، وفهم العلاقة بين مستوى مشاركتهم الاجتماعية ومستوى رضاهم عن الحياة، فيما تم استعراض الدراسات السابقة ونتائجها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، وتوضيح مفاهيم رئيسية، مثل مفهوم المشاركة الاجتماعية، المسن، والرضا عن الحياة، تم تحديد مجتمع الدراسة، الذي يتألف من ١٥٧ مسنًا ومسنة، وتم اختيارهم من مركز الملك سلمان الاجتماعي والجمعية الوطنية للمتقاعدين، واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بالحصص الشامل، واعتمدت الاستبانة كأداة للدراسة، تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسية للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: تباين في أنماط مشاركة المسنين في المجتمع، وبلغ المتوسط العام ٢.٨٦ من ٤.٠، مما يشير إلى رغبتهم الإيجابية في المساهمة الاجتماعية في مجالات متنوعة عندما تتاح لهم الفرص، تباين في المجالات التي يشاركون فيها؛ حيث جاء المجال الاجتماعي في المرتبة الأولى، تلاه المجال الديني في المرتبة الثانية، ثم المجال الثقافي في المرتبة الثالثة، المجال الاقتصادي في المرتبة السادسة، ارتفاع نسبة مشاركة المسنين في

المجال الاجتماعي؛ نظراً لكونه المجال الأكثر توافراً داخل الأسرة، علاوة على ضعف مشاركة المسنين في مجال تنمية المجتمع، ويرجع ذلك إلى ضعف الدعم ونقص الفرص لجذبهم للمشاركة فيه، وجود مستوى من الرضا لدى المسنين عن حياتهم، بمتوسط حسابي يبلغ ٤.١٣ من ٥.٠، ويرجع ذلك إلى الاهتمام بالخدمات المقدمة لهم والتقدير الذي يشعرون به والمكانة الاجتماعية لديهم في المجتمع، فيما أظهرت النتائج وجود علاقة بين مشاركة المسنين في المجال الاجتماعي ومستوى رضاهم عن الحياة؛ حيث زاد رضاهم عن الحياة عندما زادت مشاركتهم في المجتمع. دراسة (العتيبي، ٢٠٢١) بعنوان الأوضاع الاجتماعية والنفسية للمتقاعدين كشفت الدراسة المطبقة على عينة من المتقاعدين في مدينة الرياض عن الأوضاع الاجتماعية والنفسية لهم. وتعد مرحلة التقاعد ظاهرة شائعة في جميع أنحاء العالم، وتعتبر فترة حيوية وتأثيرية في حياة الأفراد. ولذا، زاد الاهتمام بهذه المرحلة على المستوى العالمي، وخاصة في عصر التقدم الصحي والطبي والاقتصادي. تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة بناءً على المسح الاجتماعي، واستخدمت استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات. تم تطبيق الاستبيان على عينة مؤلفة من ١١٠ متقاعدًا سعوديًّا في مدينة الرياض، تم تقسيمهم إلى ٥٧ ذكرًا و ٥٣ أنثى. أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة محدودة من المشاركين حول حقيقة أن "الفرد بعد التقاعد يعيش حياة زوجية أكثر انسجامًا" بنسبة ٤٨٪. يمكن تفسير ذلك بأن بعض المتقاعدين قد يواجهون صعوبة في التكيف مع نمط الحياة الجديد وقد يشعرون بالملل والضيق بسبب عدم وجود عمل لهم. وأوصت الدراسة بضرورة توعية الجمهور حول أهمية مرحلة التقاعد عن طريق وسائل الإعلام المرئية والمقروءة والمسموعة. كما كشفت الدراسة عن ضعف الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في هذا الصدد.

دراسة (سليم، ٢٠٢٢) بعنوان تقدير حاجات العاملين المقبلين على التقاعد هدفت الدراسة إلى تحديد احتياجات العاملين المقبلين على التقاعد في الجوانب الصحية، الاجتماعية، الاقتصادية، النفسية، والترويحية، وترتيب أولويات هذه الاحتياجات. كما هدفت الدراسة أيضًا إلى تحديد الصعوبات التي تواجه إشباع احتياجات العاملين المقبلين على التقاعد، وتقديم مقترحات لتلبية تلك الاحتياجات، وتطوير آليات تخطيطية لتلبية تلك الاحتياجات، وتعتبر هذه الدراسة من نوع الدراسات الوصفية، وقد استخدمت المنهج الاجتماعي الشامل لجمع البيانات من العاملين المقبلين على التقاعد في فئة العمر من ٥٠ إلى ٦٠ سنة في جامعة طوان. بلغ عددهم ٢٠٥ شخصًا، واستخدم استبيان لجمع بيانات العاملين المقبلين على التقاعد بشأن تقدير احتياجاتهم، فيما أظهرت نتائج الدراسة أنه من المتوقع أن تكون احتياجات العاملين المقبلين على التقاعد مرتفعة، وتوجد اختلافات جوهرية دالة إحصائيًا بين الجنسين في تحديد مستوى احتياجاتهم. كما توجد اختلافات جوهرية دالة إحصائيًا في مستوى احتياجاتهم

بين العاملين المقبلين على التقاعد وفقاً لمؤشرات تخطيط الخدمات التي تلبى تلك الاحتياجات، بناءً على النتائج، يوصى بتطوير آليات تخطيطية لتلبية احتياجات العاملين المقبلين على التقاعد، وتشمل تقدير احتياجاتهم والنظرة المستقبلية لمؤشرات تخطيط الخدمات التي تلبى تلك الاحتياجات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Jiménez; Topa, 2017) بعنوان فقدان واكتساب الموارد، والرضا عن الحياة والصحة بين المتقاعدين في إسبانيا هدفت هذه الدراسة إلى فهم مدى رضا المتقاعدين عن الخدمات المقدمة لهم أثناء فترة التقاعد وتحديد العوامل التي تؤثر على رضاهم بهذه الخدمات، وقد تم جمع البيانات من مجموعة من المتقاعدين الذين تتراوح أعمارهم بين (< 60 عاماً) والذين يتلقون خدمات مختلفة خلال فترة التقاعد. تم استخدام استبيان هيكلي لجمع البيانات حول مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة والجوانب المختلفة للخدمات التي تم تقديمها، فيما قد أظهرت النتائج أن غالبية المتقاعدين يشعرون بارتياح تجاه الخدمات المقدمة لهم أثناء التقاعد. وكانت أهم العوامل التي أثرت على رضا المتقاعدين هي جودة الخدمات والاستجابة السريعة لاحتياجاتهم. كما لوحظ أن العوامل الاجتماعية والمؤسسية تلعب دوراً مهماً في تحسين تجربة المتقاعدين وزيادة رضاهم عن الخدمات، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية توفير خدمات عالية الجودة وتلبية احتياجات المتقاعدين بشكل فعال لزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات أثناء فترة التقاعد، وتشير الدراسة أيضاً إلى أن تحسين الجوانب الاجتماعية والمؤسسية يمكن أن يساهم في تحسين تجربة المتقاعدين ودعمهم النفسي خلال فترة التقاعد.

دراسة (Marin; Pazzim, 2018) هدفت تلك الدراسة إلى تقييم نتائج برنامج الإعداد للتقاعد (RPP) وتأثيره على سلوكيات التخطيط للتقاعد، ومعنى العمل في هذه المرحلة، وتحسين نوعية الحياة للمتقاعدين والخدمات المقدمة لهم، وتعتبر الدراسة شبه تجريبية تستخدم طريقة التقييم قبل وبعد مع مجموعة مقارنة غير متساوية؛ حيث يشمل المشاركون 82 فرداً كانوا موظفين حكوميين على وشك التقاعد. من بين هؤلاء، شارك 50 فرداً في برنامج الإعداد للتقاعد (المجموعة التجريبية)، بينما شكل 32 فرداً المجموعة المقارنة. أجرى جميع المشاركين تقييمًا قبل البرنامج وبعده باستخدام مقياس التغيير في سلوكيات التخطيط للتقاعد ومقياس معنى العمل وأداة تقييم نوعية الحياة منظمة الصحة العالمية (WHOQOL-Brief)، بالإضافة إلى استبيان يتعلق بالبيانات الاجتماعية والديموغرافية والمهنية للمشاركين. وأظهرت النتائج أنه في المجموعة التجريبية، حدثت زيادة في التخطيط للتقاعد والاستثمار الاجتماعي والمهني والتماسك والتعبير في العمل في جميع الفترات التي تم التقييم فيها، بالإضافة إلى تحسين نوعية الحياة المتعلقة بالبيئة بعد البرنامج. وبالمقارنة بين المجموعة

التجريبية والمجموعة المقارنة، تم تحديد اختلافات في التخطيط للتقاعد والاستثمار الاجتماعي والمهني، وكذلك في المنفعة الاجتماعية للعمل، وتبين أن هذه النتائج كانت أعلى في المجموعة التجريبية خلال فترة المتابعة. وتكمن أهمية هذه الدراسة في تحسين بدائل التدخل لدعم السياسات الصحية وتلبية احتياجات كبار السن من السكان. دراسة (Al-Mutairi; Al-Khraif, 2019) هدفت هذه الدراسة إلى فهم مستوى رضا المتقاعدين السعوديين وتأثير الوظائف السابقة على حياتهم بعد التقاعد. تم جمع البيانات من خمس مناطق إدارية تمثل مناطق التخطيط في المملكة العربية السعودية. تم تحليل العينة المأخوذة عشوائيًا والتي تكونت من ٢٣٤١ متقاعدًا باستخدام نموذج الانحدار الخطي لتحديد العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا وتغييره، فيما أظهرت النتائج أن العوامل الاقتصادية لها تأثير قوي على مستوى رضا المتقاعدين بعد التقاعد أكثر من غيرها من العوامل. وبالإضافة إلى ذلك، أظهرت المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والجغرافية والصحية قيمة تفسيرية كبيرة أيضًا، وتحديداً، أظهرت منطقة الإقامة تأثيرًا قويًا على مستوى رضا المتقاعدين، بالإضافة إلى مشاكل الأسرة ووقت الفراغ ومشاركة المتقاعدين في الأنشطة الخيرية والتطوعية. كما بينت النتائج أن هناك اختلافات بين الذكور والإناث في تأثير هذه العوامل. وتشير هذه النتائج إلى أهمية التخطيط الحكيم والانتقال السلس إلى حياة التقاعد. وينصح المتقاعدون بالمشاركة في مختلف الألعاب الرياضية والأنشطة التطوعية كوسيلة لزيادة رضاهم بعد التقاعد. ويتوجب أن تراعى العوامل الاقتصادية والاجتماعية والصحية في تطوير السياسات والبرامج الخاصة بالمتقاعدين لتحسين جودة حياتهم وضمان راحتهم وسعادتهم في فترة ما بعد التقاعد.

دراسة (Ding; Abruquah, 2019) بعنوان دعم الشيخوخة في المناطق الحضرية في الصين: دور خطط المعاشات التقاعدية، والقدرة على الدعم الذاتي والمساعدة بين الأجيال هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف رضا كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية في الصين بخصوص أنظمة الدعم في سن الشيخوخة، كما هدفت الدراسة أيضًا إلى فحص تأثير إصلاح نظام التقاعد والاختلافات القائمة بين الفئات الديموغرافية والاجتماعية على رضا كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية. تم تحليل الدور المكمل للمساعدة بين الأجيال والدعم الذاتي على رضا كبار السن المستفيدين وغير المستفيدين من نظام التقاعد باستخدام نموذج الانحدار اللوجستي المرتب للبيانات الوطنية لعام ٢٠١٥ من مسح الصحة والشيخوخة طويل المدى في الصين، باستخدام منهج المسح الاجتماعي. وتكونت العينة من مجموعة بيانات عرضية تضم ٣٨١٥ من كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية البالغين من العمر ٦٠ عامًا فما فوق. وأوضحت النتائج التجريبية أنه على الرغم من أن الاستفادة من نظام التقاعد العام يعمم زيادة رضا الحياة، إلا أن المستفيدين من نظام

التقاعد الحكومي والمؤسسات ونظام التقاعد الأساسي لموظفي الشركات يحظون بمزيد من التفضيلات مقارنة بالمستفيدين من نظام التقاعد الاجتماعي الحضري الريف. كما أثرت الاختلافات في التقاعد الموجودة على مستوى المقاطعة وبين الفئات الاجتماعية مثل الجنس وحالة التسجيل السكاني بشكل سلبي على رضا الحياة. النساء وكبار السن المسجلين بالحضر هم في تحسن ظاهر. وساهم الحصول على الدعم المالي والعاطفي من الأبناء بشكل عام في زيادة رضا الحياة. يستفيد غير المستفيدين من نظام التقاعد العام بشكل أكبر من الدعم المالي المقدم من الأبناء مقارنة بالمستفيدين من نظام التقاعد العام. كما يوجد تأثير إيجابي للعيش مع الأبناء على رضا الحياة عندما يكون كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية عزباء مقارنة مع كونهم متزوجين. وتعزز القدرة على الدعم الذاتي المالي والبدني من خلال الصحة الجيدة وامتلاك المنزل وإدارة الثروة رضا الحياة بشكل كبير. ومع ذلك، عمومًا، يعيش كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية حياة أكثر رضا عندما يكونون مستقلين ماليًا عن الأبناء ويتلقون الدعم من نظام التقاعد الحكومي. وقد أشارت النتائج إلى أن القدرة على الدعم الذاتي لكبار السن جنبًا إلى جنب مع فوائد التقاعد هي أكثر فعالية في تعزيز رضا كبار السن المتقاعدين في المناطق الحضرية في الصين. ويوصى بأن تضع الحكومة سياسات لتعزيز مبادرات التمويل الشخصي من قبل كبار السن مع تحسين نظام التقاعد وتقليل عدم المساواة في التقاعد.

دراسة (Pak, 2020) بعنوان الحماية الاجتماعية من أجل السعادة، تأثير إصلاح المعاشات التقاعدية الاجتماعية على الرفاه الشخصي للمسنين الكوريين والتي هدفت إلى توسيع المؤشرات التقليدية لتقييم الرضا عن الحالة الاقتصادية للمتقاعدين في سن المعاش من خلال استخدام مقاييس الرفاهية الذاتية. وقد سعت الدراسة إلى تقييم فعالية إصلاح المعاشات الاجتماعية لعام ٢٠١٤ في كوريا الجنوبية وتأثيره على رضا كبار السن في المجتمع الحضري وذلك باستخدام منهج المسح الاجتماعي، فيما تستند الدراسة إلى مقاييس الرفاهية الذاتية المشتقة من التقارير الذاتية للأفراد بشأن ظروفهم المعيشية، كما هدفت الدراسة إلى تقدير الفروق المتطابقة لعزل الآثار السببية للإصلاح وتحديد تأثيره على رضا كبار السن. وأظهرت النتائج زيادة في الرضا المالي بنسبة ٤.٨-٥.٧٪ بين المستفيدين من إصلاح المعاشات الاجتماعية. ومع ذلك، لم تظهر أدلة كافية على تحسن الرضا بشأن الصحة والعلاقات الأسرية ونوعية الحياة العامة. وأشارت النتائج إلى أهمية استخدام مقاييس الرفاهية الذاتية في تقييم السياسات الاجتماعية والاقتصادية.

دراسة (Ryu; Lim, 2021) توصلت الدراسة إلى أن تقييم الخدمات المساعدة للمتقاعدين لبدء أعمال جديدة وتجارية بعد بلوغ المعاش، والذي يؤثر بشكل كبير على فعالية أعمالهم التجارية الجديدة ونوعية حياتهم. وقد أظهرت النتائج أن العوامل

الشخصية مثل ريادة الأعمال والقدرة على بدء الأعمال التجارية، إضافةً إلى العوامل البيئية، تلعب دورًا حاسمًا في تأثير هذا التقييم، تم استخدام أداة الاستبيانات وتحليل Bootstrapping لتحديد العوامل التي تؤثر على فعالية الأعمال الجديدة ونوعية الحياة للمتقاعدين الذين يفكرون في بدء عمل تجاري. وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الاجتماعية والاقتصادية ترتبط بشكل إيجابي وكبير بفعالية الأعمال الجديدة، بينما تؤثر العوامل الاجتماعية والنفسية بشكل كبير على نوعية الحياة للمتقاعدين، بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام PLS-MGA للتحقق من تنوع الارتباطات بين عوامل الاختبار وفقًا لنوع الوظيفة التي شغلها المتقاعدون المستهدفون. وبينما أظهرت النتائج أهمية العوامل الاقتصادية بالنسبة للمتقاعدين من الوظائف المكتبية، فقد أشارت العوامل الاجتماعية في مجموعة العمل البدني إلى زيادة فعالية الأعمال الجديدة ونوعية الحياة، وخلصت الدراسة أن الجانب الأكثر أهمية في بدء أعمال خدمات الطعام هو تصميم الطبق/قائمة الطعام، يليه إدارة الموظفين والمحاسبة وإدارة الأعمال والتعليم الخدمي. كما أشارت الدراسة إلى أن النجاح في بدء الأعمال التجارية يتطلب تركيزًا أكبر على العوامل المحورية مثل "المديرون مع ريادة الأعمال" و "توزيع الوقت للتأهيل لبدء الأعمال التجارية" و "تشغيل برامج التعليم الميداني العملي" بدلاً من مجرد مراعاة مستوى الرضا.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتجمع الدراسات المذكورة حول مجموعة من الأهداف المشتركة والمتمثلة في فهم وتحليل وضع المتقاعدين في المملكة العربية السعودية، وتحديد احتياجاتهم والتحديات التي يواجهونها في مرحلة التقاعد، ومن خلال استعراض الدراسات المقترحة كدراسات سابقة للدراسة، فإنه يمكن استخلاص تعقيب على النحو الآتي:

أ. من حيث الأهداف:

فهم وضع المتقاعدين؛ حيث تهدف الدراسات إلى فهم الوضع الاجتماعي والنفسي والاقتصادي للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية وبلدان أخرى كإسبانيا، والصين، بما في ذلك مستوى الرضا عن الحياة ومشاركتهم الاجتماعية.

تحليل احتياجات المتقاعدين؛ حيث تسعى الدراسات إلى تحديد احتياجات المتقاعدين في مجالات مختلفة مثل: الصحة، والاقتصاد، والاجتماع، والنفسية، وتحديد الخدمات التي يحتاجونها في مرحلة التقاعد.

تحديد التحديات والمشكلات؛ حيث تهدف الدراسات إلى تحديد التحديات والمشكلات التي يواجهها المتقاعدون في مرحلة التقاعد، مثل نقص الدعم الاجتماعي، وصعوبة التكيف مع التغييرات الاقتصادية والاجتماعية.

تقديم التوصيات بناءً على النتائج والتحليلات؛ حيث هدفت الدراسات إلى تقديم التوصيات والحلول المقترحة لتحسين أوضاع المتقاعدين وتلبية احتياجاتهم وتخفيف التحديات التي يواجهونها في مرحلة التقاعد.

ب. من حيث العينة:

عينة الأهداف في الدراسات المذكورة متنوعة وتمثل مجموعة واسعة من المتقاعدين في عدة بلدان وثقافات مختلفة. تشمل هذه العينات كل من المتقاعدين في المملكة العربية السعودية، والصين، وكوريا وإسبانيا، مما يسلط الضوء على تنوع السياقات الاجتماعية والثقافية التي يمكن أن يواجهها المتقاعدون في مختلف أنحاء العالم. تركز هذه الدراسات على عدة جوانب مهمة لحياة المتقاعدين، بما في ذلك رضاهم عن الخدمات المتاحة لهم، وتأثير برامج الإعداد للتقاعد على سلوكياتهم ونوعية حياتهم، واستفادتهم من الدعم المتاح لهم في فترة ما بعد التقاعد. وهذا يسلط الضوء على أهمية فهم احتياجات وتطلعات المتقاعدين وضمان توفير الدعم والخدمات المناسبة لهم لضمان رفاهيتهم ورضاهم عن حياتهم في هذه المرحلة الحيوية. وبالنظر إلى هذا التنوع في عينات الأهداف، يمكن للدراسات أن تقدم رؤى قيمة حول كيفية تحسين جودة حياة المتقاعدين وتوفير بيئة داعمة لهم في مجتمعاتهم، مما يعكس التفاعل الهام بين السياسات الاجتماعية والثقافية وتجارب الأفراد في فترة ما بعد التقاعد.

ت. من حيث الأداة:

تعميقاً على الدراسات المذكورة، يتضح أنها تستخدم أدوات البحث المختلفة لفهم وتقييم مستوى رضا المتقاعدين وتأثير العوامل المختلفة عليهم؛ فاستخدام أساليب متنوعة مثل الاستبيانات، واستمارات البيانات العامة، والمسح الاجتماعي الشامل يساعد في الحصول على رؤى شاملة حول تجارب المتقاعدين واحتياجاتهم. من خلال تحليل النتائج، يظهر أن هناك تبايناً في رضا المتقاعدين بناءً على عدة عوامل مثل: التعليم، والخبرة العملية، والدعم المالي، وجودة الخدمات المتاحة لهم. وبناءً على هذه الاستنتاجات، يمكن وضع سياسات وبرامج تستهدف تلبية احتياجات المتقاعدين بشكل أفضل، سواء من خلال تحسين نظام التقاعد، أو توفير خدمات اجتماعية وصحية متنوعة، أو تعزيز الوعي بالحقوق والخدمات المتاحة. وبشكل عام، تسلط هذه الدراسات الضوء على أهمية فهم ودعم المتقاعدين في مجتمعاتنا، وتقديم الدعم اللازم لهم لضمان حياة مريحة ورضا عن مستقبلهم بعد التقاعد.

الاستفادة البحثية:

بالاستناد الى ما سبق، يمكننا استخلاص العديد من الفوائد التي يمكن أن تسهم في دراستنا، حيث تمكنا من حصر ما هو مستفاد فيما يلي:

- فهم الوضع الاجتماعي والنفسي للمتقاعدين؛ حيث يتيح تحليل الدراسات السابقة فهماً عميقاً للعوامل التي تؤثر على رضا المتقاعدين بما في ذلك الجوانب الاجتماعية والنفسية. ويمكن استخدام هذه المعرفة لتصميم هذه الدراسة بطريقة تركز على الجوانب الأكثر أهمية بالنسبة للمتقاعدين في سياق هذه الدراسة.
 - تحديد الاحتياجات والتحديات من خلال استعراض الدراسات السابقة؛ حيث يمكن تحديد الاحتياجات والتحديات الرئيسية التي يواجهها المتقاعدون في مجتمعنا، وهذا يمكن أن يوجه البحث وتصميمه بشكل أفضل لتحقيق الأهداف المحددة.
 - تقديم التوصيات بناءً على الدراسات السابقة؛ حيث يمكن تقديم توصيات مدروسة لتحسين جودة حياة المتقاعدين وتلبية احتياجاتهم، ويمكن أن تشمل هذه التوصيات تحسينات في نظام التقاعد، وتوفير خدمات اجتماعية وصحية محسنة، وتعزيز الوعي بالحقوق والخدمات المتاحة.
 - التعلم من السياقات الثقافية المختلفة؛ حيث إن النظر إلى التنوع في البلدان والثقافات التي استكشفتها في الدراسات السابقة، يساعد على الاستفادة من الدروس المستفادة من هذه السياقات المتنوعة وتطبيقها في السياق الخاص بالدراسة.
 - استخدام الأدوات البحثية المتنوعة؛ حيث يمكن الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات البحثية التي استخدمتها الدراسات السابقة، مثل الاستبيانات والمسوح الاجتماعية الشاملة؛ لتصميم هذه الدراسة بطريقة تضمن جمع بيانات شاملة ومفصلة.
- الإجراءات المنهجية للدراسة:**
- نوع الدراسة ومنهجها:**
- تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف لوصف الخدمات المقدمة للمتقاعدين؛ لتحديد مدى فعاليتها وذلك باستخدام نموذج (رينوباتي) واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة.
- مجالات الدراسة:**
- المجال المكاني: المملكة العربية السعودية.
- المجال البشري: المتقاعدين السعوديين المستفيدين من خدمات المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
- المجال الزمني: وهي فترة إعداد الدراسة من شهر رجب إلى شهر ذي القعدة لعام ١٤٤٥هـ.
- أداة الدراسة:**
- استبانة: تم بناء استبانة موجهة للمتقاعدين، وقد استندت الباحثة في بنائها على ما يلي:
- مراجعة الأدبيات السابقة ومراجعة عدد من الأدوات المستخدمة في جمع البيانات لتحديد أبعاد الاستبانة وعباراتها.

- بناء الاستبانة بصورتها الأولية وعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية وعددهم (٣).
 - تعديل الاستبانة بما يتفق مع آراء المحكمين، وإخراجها بصورتها النهائية، وقد تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من جزئين على النحو التالي:
الجزء الأول: تكون من البيانات والمعلومات الأولية التي تتعلق بالنوع، العمر، والحالة الاجتماعية، الحالة التعليمية، العمل السابق، نوع التقاعد، طبيعة السكن، الدخل الشهري، عدد أفراد الأسرة.
 - الجزء الثاني: وتكون من محاور الاستبانة الذي تكون من أربعة محاور وتكون كل محور من (٨) عبارة.
المحور الأول توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين.
المحور الثاني: مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات.
المحور الثالث: تحقيق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين.
المحور الرابع: سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة:**
- تم تحليل البيانات طبقاً للطرق الإحصائية الملائمة لطبيعة البحث باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة، وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي؛ حيث قام الباحث باستخدام الطرق الإحصائية التالية:
١. معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه؛ لتحديد مدى الصدق البنائي والاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
 ٢. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لقياس معامل ثبات أداة الدراسة.
 ٣. التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري؛ لتحديد استجابات فقرات الدراسة نحو محاور الدراسة المختلفة.
- ١. صدق المقياس (الاتساق الداخلي):**
- يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة؛ حيث تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (١) التالي:
- جدول (١) معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لجميع العبارات التي يتضمنها المحور**

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة	
٠.٠٠٠	٠.٨٠٩	١. الخدمات المقدمة تشبع احتياجاتي.	البعد الأول: توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتفاعلين
٠.٠٠٠	٠.٨٩	٢. توفر الخدمات الحلول المناسبة لمشكلاتي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٤١	٣. الخدمات تدخل السرور علي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٢٣	٤. تقدم الخدمات لي بالشكل المتفق عليه.	
٠.٠٠٠	٠.٨٤٦	٥. الخدمات المقدمة تساعد على اندماجي بالمجتمع.	
٠.٠٠٠	٠.٩٠٥	٦. ساعدت الخدمات المقدمة من تحسين نوعية حياتي.	
٠.٠٠٠	٠.٧٨٦	٧. تتجدد وتتطور الخدمات المقدمة لي بما يتناسب مع التغيرات المجتمعية.	
٠.٠٠٠	٠.٩٢٩	٨. تراعي الخدمات المقدمة لي معايير الجودة.	
٠.٠٠٠	٠.٨٢٦	١. أعامل باحترام عند الحصول على الخدمة المستحقة.	مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات
٠.٠٠٠	٠.٨٢٥	٢. تقدم الخدمات لي دون تمييز للنوع.	
٠.٠٠٠	٠.٨٦٢	٣. أجد التعاون من العاملين عند طلب المساعدة للحصول على الخدمة.	
٠.٠٠٠	٠.٨٦٥	٤. الخدمات تراعي ثقافة المجتمع السعودي.	
٠.٠٠٠	٠.٦٥٢	٥. يستفاد من آرائي بالخدمات المقدمة.	
٠.٠٠٠	٠.٨١٤	٦. يتم النظر في الشكاوى المقدمة مني عن الخدمات.	
٠.٠٠٠	٠.٨٨٤	٧. احصل على الخدمة مع مراعاة خصوصيتي وسرية بياناتي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٨٩	٨. المصادقية عند تقديم الخدمات لي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٠٣	١. ساهمت الخدمات المقدمة لي على مواجهة الاحتياجات الفعلية.	تحقيق الأهداف من خدمات المتفاعلين
٠.٠٠٠	٠.٨٩٣	٢. حققت الخدمات المقدمة الأمان الاجتماعي لي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٦٩	٣. ساعدت الخدمات المقدمة على تحقيق أهدافهم التي تم إعلانها.	
٠.٠٠٠	٠.٨٤٥	٤. مكنتني الخدمات من الاعتماد على نفسي.	
٠.٠٠٠	٠.٩٠٤	٥. أسهمت الخدمات المقدمة في تنمية مهاراتي المختلفة.	
٠.٠٠٠	٠.٩٠٩	٦. ساهمت الخدمات بالاستفادة من خبراتي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٨٣	٧. عززت الخدمات المقدمة مكانتي بالمجتمع.	
٠.٠٠٠	٠.٨٦٩	٨. ربطتني الخدمات بالجهات التي توفر عمل لي.	
٠.٠٠٠	٠.٧٥٢	١. إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة لي سهلة.	سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتفاعلين
٠.٠٠٠	٠.٧١٧	٢. لا أحتاج للتردد على المؤسسة.	
٠.٠٠٠	٠.٨٨	٣. هناك مرونة في تقديم الخدمات لي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٣٧	٤. لا أحتاج وقت طويل للحصول على الخدمة المستحقة.	
٠.٠٠٠	٠.٨٥٥	٥. إجراءات التقديم على الخدمة واضحة ومشروحة بشكل وافي لي.	
٠.٠٠٠	٠.٨٣٣	٦. تتوفر حلول سريعة للمشكلات التي تعيق وصولي للخدمة المستحقة.	
٠.٠٠٠	٠.٧٧٨	٧. تقدم الخدمة لي كمستحق وفق الضوابط المعلن	

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
		عنها.
٠.٠٠٠	٠.٨٣٦	٨. لا أواجه صعوبات عند التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات.

ومن الجدول (١) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة جاءت موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) ويمكن تفصيل ذلك كما يلي:

١. أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الأول المتمثل في: توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين والدرجة الكلية للبعد ما بين (٠.٩٠٥-٠.٧٨٦)، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١).

٢. تبين من النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الثاني المتمثل في: مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات ما بين (٠.٨٨٩-٠.٦٥٢)، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١).

٣. اتضح من النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الثالث المتمثل في: تحقيق الأهداف من خدمات المقدمة للمتقاعدين والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة ما بين (٠.٩٠٩-٠.٨٠٣)، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١).

٤. أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات البعد الرابع المتمثل في: سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة ما بين (٠.٨٨٠-٠.٧١٧)، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠.٠١).

وقد جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، وبذلك يتحقق الصدق البنائي لجميع المحاور وتعد الاستبانة صالحة للقياس.

٢. اختبار ثبات أداة الدراسة:

إن الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس المجتمع، ولغرض التأكد من ثبات المقياس المستخدم تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ)؛ للوقوف على دقة إجابات أفراد مجتمع الدراسة. ويوضح ذلك جدول (٢) التالي:

جدول (٢) نتائج ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	البعد
٠.٩٤٦	٨	توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين.
٠.٩٣٤	٨	مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات.
٠.٩٥٤	٨	تحقيق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين.
٠.٩٢٧	٨	سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين.

مجلة الخدمة الاجتماعية

٠.٩٧٢	٣٢	ثبات الاستبيان ككل
-------	----	--------------------

وقد أظهرت النتائج في جدول (٢) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمجموع فقرات الاستبيان ككل هي (٠.٩٧٢). كما أظهرت النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد الأول (توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين) هي (٠.٩٤٦)، وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد الثاني (مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات) هي (٠.٩٣٤)، وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد الثالث (تحقيق الأهداف من خدمات المتقاعدين) هي (٠.٩٥٤)، وأن قيمة معامل ألفا كرونباخ للبعد الرابع (سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين) هي (٠.٩٢٧)؛ حيث أشار (Hair, 2010) أن القيمة المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكبر من ٠.٧٠، وقد أظهرت النتائج في جدول (٢) أن جميع قيم معاملات ألفا كرونباخ أكبر من ٠.٧٠ مما يعني أن جميع هذه المعاملات ذات قيمة مقبولة، وهذه القيمة مؤشراً لصلاحية أداة الدراسة (الاستبانة)؛ بغرض تحقيق أهدافها، مما يدل على صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق فيها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المتقاعدين السعوديين الملحقين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية والمستفيدين من خدماتها والبالغ عددهم (مليون) متقاعد، ونظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع والبعده الجغرافي للمجتمع البحثي فقد تم أخذ عينة من المجتمع البحثي. وتحددت العينة بالعينة المتاحة من المتقاعدين عن طريق إعداد استبيان إلكتروني وباستخدام أسلوب كرة الثلج حيث تم التوصل إلى مجموعة من المتقاعدين ومن خلالهم تم التوصل إلى باقي أفراد العينة وجمعت البيانات لمدة أسبوعين توصلت فيها الباحثة إلى (٤٦٢) مفردة.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

تناولت الدراسة عدد من المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة، ويمكن توضيحها فيما يلي:

١. النوع:

جدول (٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

النسبة %	التكرار	النوع
66.2%	306	ذكر
33.8%	156	أنثى
100%	462	المجموع

مجلة الخدمة الاجتماعية

يظهر الجدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع؛ حيث يتبين أن غالبية أفراد العينة بنسبة (٦٦.٢٪) هم ذكور، وما نسبته (٣٣.٨٪) هن إناث.

٢. العمر:

الجدول (٤) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

النسبة %	التكرار	العمر
6.5%	30	أقل من ٥٠ سنة
9.1%	42	من (٥٠) سنة إلى (٥٩) سنة
42.9%	198	من (٦٠) سنة إلى (٦٩) سنة
41.6%	192	٧٠ سنة وأكثر
100%	٤٦٢	المجموع

يوضح الجدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر؛ حيث إن الفئة العمرية التي تشمل الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم بين ٦٠ و ٦٩ عاماً تمثل نسبة كبيرة من العينة؛ حيث تبلغ ٤٢.٩٪. الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم ٧٠ عاماً وأكثر يمثلون أيضاً نسبة مهمة من العينة بنسبة ٤١.٦٪. الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٥٠ و ٥٩ عاماً يشكلون نسبة ٩.١٪ من العينة. وأخيراً الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم أقل من ٥٠ سنة يمثلون نسبة صغيرة جداً من العينة بنسبة ٦.٥٪.

٣. الحالة الاجتماعية:

الجدول (٥) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
1.3%	6	أعزباًة
87.0%	402	متزوجاًة
5.2%	24	أرملأة
6.5%	30	مطلقأة
100%	٤٦٢	المجموع

يبين الجدول (٥) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية؛ حيث يتضح أن الغالبية العظمى من العينة هم أشخاص متزوجون بنسبة (٨٧٪)، وكانت نسبة الأفراد الأرمال (٥.٢٪) والمطلقين (٦.٥٪). بينما نسبة أفراد العينة الذين حالتهم الاجتماعية أعزباًة كانت (١٣٪).

٤. الحالة التعليمية:

مجلة الخدمة الاجتماعية

الجدول (٦) توزيع أفراد العينة حسب الحالة التعليمية

النسبة %	التكرار	الحالة التعليمية
3.9%	18	يقرأ و يكتب
6.5%	30	ابتدائي
2.6%	12	متوسط
23.4%	108	ثانوي
51.9%	240	جامعي
11.7%	54	فوق الجامعي
100%	٤٦٢	المجموع

يبين الجدول (٦) توزيع أفراد العينة حسب الحالة التعليمية؛ حيث يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة حصلوا على تعليم جامعي بنسبة (٥١.٩%)، يليهم الذين حصلوا على تعليم ثانوي بنسبة (٢٣.٤%)، ثم الأشخاص الذين حصلوا على تعليم فوق الجامعي يمثلون نسبة (١١.٧%). أما الأشخاص الذين حصلوا على تعليم ابتدائي يمثلون نسبة (٦.٥%)، وأخيرا الأشخاص الذين يقرؤون ويكتبون فقط يشكلون نسبة صغيرة جداً من العينة بنسبة (٣.٩%).

٥. العمل السابق:

الجدول (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمل السابق:

النسبة %	التكرار	العمل السابق
83.1%	384	قطاع حكومي
16.9%	78	قطاع خاص
100%	٤٦٢	المجموع

يظهر الجدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمل السابق؛ حيث يتبين أن غالبية أفراد العينة بنسبة (٨٣.١%) كانوا يعملون في القطاع الحكومي، وما نسبته (١٦.٩%) من أفراد العينة كانوا يعملون في القطاع الخاص.

٦. نوع التقاعد:

الجدول (٨) توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع التقاعد

النسبة %	التكرار	نوع التقاعد
63.6%	294	اختياري

مجلة الخدمة الاجتماعية

36.4	168	اجباري
١٠٠	٤٦٢	المجموع

يبين الجدول رقم (٨) توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع التقاعد؛ حيث يتضح أن أكثر من نصف أفراد العينة اختاروا التقاعد بشكل اختياري بنسبة (٦٣.٦٪)، بينما ما نسبته (٣٦.٤٪) من أفراد العينة تم إجبارهم على التقاعد.

٧. طبيعة السكن:

الجدول (٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة السكن

النسبة %	التكرار	طبيعة السكن
67.5	312	ملك
22.1	102	مستأجر
10.4	48	أسكن مع أحد أفراد عائلتي
١٠٠	٤٦٢	المجموع

يبين الجدول رقم (٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة السكن؛ حيث يتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة (٦٧.٥٪) يمتلكون منازلهم الخاصة، وما نسبته (٢٢.١٪) من أفراد العينة يقيمون في منازل تم استئجارها، وأخيراً ما نسبته (١٠.٤٪): من أفراد العينة يعيشون مع أفراد أسرهم.

٨. الدخل الشهري:

الجدول (١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري

النسبة %	التكرار	الدخل الشهري
13.0	60	أقل من ٣٠٠٠
22.1	102	3000-5000
6.5	30	5001-7000
18.2	84	7001-10000
40.3	186	أكثر من ١٠٠٠٠
١٠٠	٤٦٢	المجموع

يوضح الجدول رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري؛ حيث يبين أن ١٣٪ من أفراد العينة لديهم دخل شهري أقل من ٣٠٠٠ ريال سعودي، وما نسبته ٢٢.١٪ من أفراد العينة لديهم دخل شهري يتراوح بين ٣٠٠٠ و ٥٠٠٠ ريال

مجلة الخدمة الاجتماعية

سعودي، وما نسبته ٦.٥ ٪ من أفراد العينة لديهم دخل شهري يتراوح بين ٥٠٠١ و٧٠٠٠ ريال سعودي، وما نسبته ١٨.٢ ٪ من أفراد العينة لديهم دخل شهري يتراوح بين ٧٠٠١ و١٠٠٠٠ ريال سعودي، وما نسبته ٤٠.٣ ٪ من أفراد العينة لديهم دخل شهري يزيد عن ١٠٠٠٠ ريال سعودي.

٩. عدد أفراد الأسرة:

الجدول رقم (١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد أفراد الأسرة

النسبة ٪	التكرار	عدد أفراد الأسرة
1.3	6	1-2 فرد
15.6	72	3-4 افراد
33.8	156	5-6 افراد
49.4	228	أكثر من ٦ افراد
١٠٠	٤٦٢	المجموع

يوضح الجدول رقم (١١) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد أفراد الأسرة؛ حيث يتبين أن ٤٩.٤ ٪ من أفراد العينة تتكون أسرهم أكثر من ٦ أفراد، في حين أن ٣٣.٨ ٪ تتكون من ٥-٦ أفراد، و١٥.٦ ٪ تتكون من ٣-٤ أفراد، و١.٣ ٪ تتكون من ١-٢ فرد.

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

لتحليل البيانات وعرض وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وسوف يتم الاعتماد على التوزيعات التكرارية لإجابات عينة الدراسة والنسب المئوية لها وصولاً إلى الوسط الحسابي لتلك الإجابات والانحراف المعياري، ولأن هذه الدراسة قد اعتمدت على مقياس ثلاثي (نعم) (بدرجة كبيرة)، أحياناً (بدرجة متوسطة)، لا (بدرجة قليلة) في إجابات عينة الدراسة للاستبانة، فسيكون مستوى كل متغير محصوراً بين (١:٣) بثلاثة مستويات والجدول (١٢) يوضح ذلك.

وقد صنفت الباحثة تلك الإجابات إلى ثلاث مستويات متساوية المدى عن طريق المعادلة الآتية:

طول الفئة = (أكبر قيمة-أقل قيمة) ÷ عدد بدائل المقياس = (٣-١) ÷ (٠.٦٠) = ٣
 فيكون بدرجة كبيرة إذا ما تراوح الوسط الحسابي بين (٢.٣٣:٣) ويكون بدرجة متوسطة إذا تراوح بين (١.٦١:٢.٢١)، ويكون بدرجة قليلة إذا تراوح بين (١:١.٦٠).

جدول (١٢) قوة المتوسطات الحسابية

مجلة الخدمة الاجتماعية

الدرجة	مؤشر الإجابة	فئة المتوسط	
		من	إلى
١	قليلة	١	١.٦٠
٢	متوسطة	١.٦١	٢.٢١
٣	كبيرة	٢.٢٢	٣

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي: ما مستوى فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية؟

لتحديد مستوى فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وذلك كما هو موضح بجدول (١٣) التالي.

جدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتحديد مستوى فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
١	توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين.	1.584	0.591	٤	قليلة
٢	مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات.	2.060	0.635	١	متوسطة
٣	تحقق الهدف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين.	1.625	0.640	٣	متوسطة
٤	سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين.	1.954	0.613	٢	متوسطة
	الدرجة الكلية	1.806	0.620		متوسطة

يُلاحظ من الجدول (١٣) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء في المستوى المتوسط؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (١.٨٠٦) وانحراف معياري (٠.٦٢٠)؛ حيث جاء في الرتبة الأولى المحور الثاني (مراعاة الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات) بمتوسط حسابي قدره (٢.٠٦٠) وانحراف معياري (٠.٦٣٥) ويرجع ذلك إلى أن الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية تعتبر جوهرية لأي خدمة فعالة، فإذا كانت الخدمات المقدمة تراعي هذه الجوانب، فمن المرجح أن يكون المتقاعدون راضين إلى حد كبير، مما يفسر تقييمهم المتوسط لهذا المحور، وجاء في الرتبة الثانية المحور الرابع (سهولة وبساطة الحصول على خدمات المتقاعدين) بمتوسط حسابي قدره (١.٩٥٤) وانحراف معياري (٠.٦١٣) ويعكس ذلك تقدير المتقاعدين للجهود المبذولة في تبسيط وتسريع الوصول إلى الخدمات، مع وجود مجال للتحسين المستمر، وجاء في الرتبة الثالثة المحور الثالث (مستوى تحقيق الأهداف من خدمات المتقاعدين) بمتوسط حسابي قدره (١.٦٢٥)

مجلة الخدمة الاجتماعية

وبانحراف معياري (٠.٦٤٠) ويرجع ذلك إلى أن مستوى تحقيق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين قد يكون ملحوظاً ولكن ليس بارزاً بشكل كافٍ ليضع هذا المحور في المراتب الأولى، كما أن العوائد قد تكون إيجابية ولكنها ليست ملموسة بشكل كبير لتحقيق تقييماً أعلى، وجاء في الرتبة الرابعة والأخيرة المحور الأول (توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين) بمتوسط حسابي قدره (١.٥٨٤) وبانحراف معياري (٠.٥٦١) وقد يرجع ذلك إلى أن هناك فجوة كبيرة بين توقعات المتقاعدين وما يتم تقديمه فعلياً من خدمات، فإذا كانت توقعات المتقاعدين عالية ولم تُلب هذه التوقعات بشكل كافٍ، فإن ذلك سيؤدي إلى تقييم منخفض لهذا المحور.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: ما مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين؟

لتحديد مستوى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وذلك كما يوضحه جدول (١٤) التالي:

جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتحديد مستوى توافق الخدمات المقدمة مع توقعات المتقاعدين

الرقم	العبارات	مؤشر الإجابة			الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
		كبيرة	متوسطة	قليلة			
١	الخدمات المقدمة تشبع احتياجاتي.	٣٠	١٦٢	٢٧٠	٠.٦١٧	٧	قليلة
		% ٦,٣٥	٣٥.١	٥٨.٤			
٢	توفر الخدمات الحلول المناسبة لمشكلاتي.	٣٦	١٦٨	٢٥٨	٠.٦٣٧	٦	قليلة
		% ٧.٨	٣٦.٤	٥٥.٨			
٣	الخدمات تدخل السرور علي.	٦٠	١٥٦	٢١٦	٠.٧١٣	٥	قليلة
		% ١٩.٥	٣٣.٨	٤٦.٨			
٤	تقدم الخدمات لي بالشكل المتفق عليه.	٩٠	١٥٦	٢١٦	٠.٧٦٨	١	متوسطة
		% ١٩.٥	٣٣.٨	٤٦.٨			
٥	الخدمات المقدمة تساعد على اندماجي بالمجتمع.	٧٢	١٨٦	٢٠٤	٠.٧١٩	٢	متوسطة
		% ١٥.٦	٤٠.٣	٤٤.٢			
٦	ساعدت الخدمات المقدمة من تحسين نوعية حياتي.	٩٦	١٣٨	٢٢٨	٠.٧٨٨	٣	متوسطة
		% ٢٠.٨	٢٩.٩	٤٩.٤			
٧	تتجدد وتتطور الخدمات المقدمة لي بما يتناسب مع التغيرات المجتمعية.	٣٦	١٢٠	٣٠٦	٠.٦٣٢	٨	قليلة
		% ٧.٨	٢٦	٦٦.٢			
٨	تراعى الخدمات	٤٢	١٧٤	٢٤٦	٠.٦٥٥	٤	قليلة

مجلة الخدمة الاجتماعية

				٥٣.٢	٥٣.٢	٩.١	%	المقدمة لي معايير الجودة.
قليلة		0.591	1.584	الدرجة الكلية				

يُلاحظ من الجدول (١٤) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء في المستوى القليل؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (١.٥٨٤) وبانحراف معياري (٠.٥٩١). كما يتضح من الجدول (١٤) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تراوحت ما بين (١.٧٣) - (١.٤٢)؛ حيث جاءت في الرتبة الأولى الفقرة الرابعة، والتي تنص على (تقدم الخدمات لي بالشكل المتفق عليه) بمتوسط حسابي (١.٧٣) وبانحراف معياري (٠.٧٨٦) وربما يعود ذلك إلى أن الجهة التي تقدم الخدمات تلتزم بتقديمها كما تم الاتفاق عليه بالفعل، مما يعزز من تقييم المتقاعدين لهذه الفقرة بشكل إيجابي، ثم تليها الفقرة الخامسة والتي تنص على (الخدمات المقدمة تساعد على اندماجي بالمجتمع) بمتوسط حسابي (١.٧٢) وبانحراف معياري (٠.٧١٩) ويشير ذلك إلى أهمية الدور الذي تلعبه الخدمات في تعزيز الاندماج المجتمعي للمتقاعدين ورضاهم عن هذا الجانب، بينما جاءت بالرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة الأولى والتي تنص على (الخدمات المقدمة تشبع احتياجاتي) بمتوسط حسابي (١.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٦١٧) ويمكن تفسير ذلك بأن احتياجات المتقاعدين قد تتغير مع مرور الوقت، وإذا لم تتطور الخدمات المقدمة لمواكبة هذه التغيرات، فإن ذلك سيؤدي إلى عدم توافق الخدمات مع الاحتياجات المتغيرة، وبالتالي تقييم منخفض، كذلك قد تفنقر الخدمات المقدمة إلى التخصيص والشخصنة بما يتناسب مع احتياجات كل فرد. بينما جاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة السابعة والتي تنص على (تتجدد وتتطور الخدمات المقدمة لي بما يتناسب مع التغيرات المجتمعية) بمتوسط حسابي (١.٤٢) وبانحراف معياري (٠.٦٣٢)، وقد يرجع ذلك إلى أن الخدمات المقدمة لا تتماشى مع التغيرات المجتمعية السريعة هذا قد يشعر المتقاعدين بأن الخدمات المقدمة لا تواكب احتياجاتهم المتغيرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: ما مدى سهولة وبساطة الحصول على الخدمات المقدمة للمتقاعدين؟

لتحديد مستوى سهولة وبساطة الحصول على الخدمات المقدمة للمتقاعدين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وذلك كما هو موضح بجدول (١٥).

جدول (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتحديد مستوى سهولة وبساطة الحصول على الخدمات المقدمة للمتقاعدين

الرقم	العبارات	مؤشر الإجابة	المتوسط	الانحراف	الرتبة	الدرجة
-------	----------	--------------	---------	----------	--------	--------

مجلة الخدمة الاجتماعية

		المعياري	الحسابي	الدرجة الكلية				
				كبيرة	متوسطة	قليلة		
متوسطة	7	0.758	1.84	174	186	102	ت	إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة لي سهلة.
				37.7	40.3	22.1	%	
متوسطة	1	0.796	2.13	120	162	180	ت	لا احتاج للتردد على المؤسسة.
				26	35.1	39	%	
متوسطة	6	0.728	1.94	138	216	108	ت	هناك مرونة في تقديم الخدمات لي.
				29.9	46.8	23.4	%	
متوسطة	5	0.694	1.99	114	240	108	ت	لا احتاج وقت طويل للحصول على الخدمة المستحقة.
				24.7	51.9	23.4	%	
متوسطة	2	0.823	2.03	156	150	156	ت	إجراءات التقديم على الخدمة واضحة ومشروحة بشكل وافي لي.
				33.8	32.5	33.8	%	
متوسطة	8	0.7330	1.78	186	192	84	ت	تتوفر حلول سريعة للمشكلات التي تعيق وصولي للخدمة المستحقة.
				40.3	41.6	18.2	%	
متوسطة	3	0.807	2.02	150	162	150	ت	تقدم الخدمة لي كمستحق وفق الضوابط المعلن عنها.
				32.5	35.1	32.5	%	
متوسطة	4	0.739	2.01	126	210	126	ت	لا أواجه صعوبات عند التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات.
				27.3	45.5	27.3	%	
متوسطة		0.613	1.954	الدرجة الكلية				

يُلاحظ من الجدول (١٥) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء في المستوى المتوسط؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.954) وبانحراف معياري (0.613). كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تراوحت ما بين (٢.١٣-١.٧٨)؛ حيث جاءت في الرتبة الأولى الفقرة الثانية والتي تنص على (لا احتاج للتردد على المؤسسة) بمتوسط حسابي (٢.١٣) وبانحراف معياري (0.796) ويرجع ذلك إلى أن المتقاعدون قد يجدون أنه من الملائم أكثر أن يتمكنوا من الحصول على الخدمات بدون الحاجة إلى زيارة المؤسسة بشكل شخصي، مما يوفر لهم الوقت والجهد، ثم تليها الفقرة الخامسة التي جاءت بالرتبة الثانية والتي تنص على (إجراءات التقديم على الخدمة واضحة ومشروحة بشكل وافي لي) بمتوسط حسابي (٢.03) وبانحراف معياري (0.823) وتفسير ذلك أن الشرح الوافي يجعل من السهل على المتقاعدين

مجلة الخدمة الاجتماعية

العثور على المعلومات التي يحتاجونها بسرعة وفعالية، دون الحاجة إلى البحث المكثف أو طلب المساعدة، بينما جاءت بالرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة الأولى والتي تنص على (إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة لي سهلة) بمتوسط حسابي (١.٨٤) وبانحراف معياري (٠.٧٥٨) وقد يعني ذلك أن المتقاعدون ربما يقيمون السهولة بناءً على مجموعة متنوعة من المعايير مثل سرعة الخدمة، ووضوح الشرح، والقدرة على التقديم عبر الإنترنت، فإذا كانت بعض هذه المعايير لا تُلبى بشكل كافٍ، فقد يؤثر ذلك على تقييمهم العام. بينما جاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة السادسة والتي تنص على (تتوفر حلول سريعة للمشكلات التي تعيق وصولي للخدمة المستحقة) بمتوسط حسابي (١.٧٨) وبانحراف معياري (٠.٧٣٠) وهذا يعني وجود تعقيدات بيروقراطية قد تؤدي إلى بطء في حل المشكلات، مما يؤثر سلبًا على تقييم المتقاعدين لهذا الجانب.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: ما مدى توفر الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات؟

لتحديد مستوى توفر الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، وذلك من خلال جدول (١٦).

جدول (١٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتحديد مستوى توفر الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية عند تقديم الخدمات

الرقم	العبارات	مؤشر الإجابة			الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
		كبيرة	متوسطة	قليلة			
١	أعامل باحترام عند الحصول على الخدمة المستحقة.	٢١٦	١٦٨	٧٨	٠.740	١	كبيرة
		% ٤٦.٨	٣٦.٤	١٦.٩			
٢	تقدم الخدمات لي دون تمييز للنوع.	١٧٤	١٧٤	١١٤	٠.780	٥	متوسطة
		% ٣٧.٧	٣٧.٧	٢٤.٧			
٣	أجد التعاون من العاملين عند طلب المساعدة للحصول على الخدمة.	١٤٤	١٩٨	١٢٠	٠.755	٦	متوسطة
		% ٣١.٢	٤٢.٩	٢٦			
٤	الخدمات تراعي ثقافة المجتمع السعودي.	١٧٤	١٨٠	١٠٨	٠.769	٤	متوسطة
		% ٣٧.٧	٣٩	٢٣.٤			
٥	يستفاد من أرائني بالخدمات المقدمة.	٩٠	١٢٦	٢٤٦	٠.784	٨	متوسطة
		% ١٩.٥	٢٧.٣	٥٣.٢			
٦	يتم النظر في الشكاوى المقدمة مني عن الخدمات.	٩٠	١٩٢	١٨٠	٠.740	٧	متوسطة
		% ١٩.٥	٤١.٦	٣٩			
٧	احصل على الخدمة مع مراعاة	٢١٦	١٤٤	١٠٢	٠.793	٢	كبيرة

مجلة الخدمة الاجتماعية

الرقم	العبارات	مؤشر الإيجابية			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
		%	%	%				
٨	خصوصيتي وسرية بياناتي. المصادقية عند تقديم الخدمات لي.	٤٦.٨	٣١.٢	٢٢.١	2.15	٠.786	٣	
		١٨٠	١٦٨	١١٤	متوسطة			
	الدرجة الكلية	٣٩	٣٦.٤	٢٤.٧	2.060	0.635	متوسطة	

يُلاحظ من الجدول (١٦) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء في المستوى المتوسط؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.060) وانحراف معياري (٠.٦٣٥). كما يتضح أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تراوحت ما بين (٢.٣٠-١.٦٦)؛ حيث جاءت في الرتبة الأولى الفقرة الأولى والتي تنص على (أعامل باحترام عند الحصول على الخدمة المستحقة) بمتوسط حسابي (٢.٣٠) وانحراف معياري (٠.٧٤٠) وتفسير ذلك أن المعاملة باحترام تؤثر بشكل إيجابي على الحالة النفسية للمتفاعدين، فعندما يشعرون بالاحترام والتقدير، يكون لديهم تجربة إيجابية تعزز من رضاهم عن الخدمات المقدمة، ثم تليها الفقرة السابعة التي جاءت بالرتبة الثانية والتي تنص على (احصل على الخدمة مع مراعاة خصوصيتي وسرية بياناتي) بمتوسط حسابي (٢.٢٥) وانحراف معياري (٠.٧٩٣) وتفسير ذلك أن احترام الخصوصية وسرية البيانات هو جزء من المعايير المهنية الأساسية في تقديم الخدمات، ويعكس الالتزام بهذه المعايير التزام المؤسسة بالمبادئ المهنية، بينما جاءت بالرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة السادسة والتي تنص على (يتم النظر في الشكاوى المقدمة مني عن الخدمات) بمتوسط حسابي (١.٨١) وانحراف معياري (٠.٧٤٠) قد يعود ذلك إلى أن لدى المتفاعدين تجارب سلبية سابقة تتعلق بمعالجة شكاويهم؛ حيث قد يشعرون أن الشكاوى لم تُحل بسرعة أو بشكل مرض، مما يؤدي إلى تقييم منخفض لهذا الجانب. بينما جاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة الخامسة والتي تنص على (يستفاد من آرائهم بالخدمات المقدمة) بمتوسط حسابي (١.٦٦) وانحراف معياري (٠.٧٨٤) فقد يشعر العملاء بأن آرائهم وملاحظاتهم لا تؤخذ على محمل الجد أو لا تُنفذ، ويمكن أن يكون هناك نقص في القنوات الفعالة لاستقبال الملاحظات أو عدم وضوح الإجراءات المتبعة للاستجابة لها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابعة: ما مستوى تحقق الهدف من الخدمات المقدمة للمتفاعدين؟

مجلة الخدمة الاجتماعية

لتحديد مستوى تحقيق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجات الموافقة لاستجابات عينة الدراسة لكل فقرة من الفقرات وللمحور بشكل كلي، كما في جدول (١٧) التالي:

جدول (١٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتحديد مستوى تحقق الأهداف من الخدمات المقدمة للمتقاعدين

الرقم	العبارات	مؤشر الإيجابية			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
		كبيرة	متوسطة	قليلة				
١	ساهمت الخدمات المقدمة لي على مواجهة الاحتياجات الفعلية.	٦٦	١٥٦	٢٤٠	1.63	٠.722	4	متوسطة
		١٤.٣	٣٣.٨	٥١.٩				
٢	حققت الخدمات المقدمة الأمان الاجتماعي لي.	٩٠	١٦٢	٢١٠	1.74	٠.764	2	متوسطة
		١٩.٥	٣٥.١	٤٥.٥				
٣	ساعدت الخدمات المقدمة على تحقيق أهدافهم التي تم إعلانها.	٩٤	١٣٢	٢٤٦	1.65	٠.770	3	متوسطة
		١٨.٢	٢٨.٦	٥٣.٢				
٤	مكنتني الخدمات من الاعتماد على نفسي.	١٠٢	١٦٢	١٩٨	1.79	٠.779	1	متوسطة
		٢٢.١	٣٥.١	٤٢.٩				
٥	أسهمت الخدمات المقدمة في تنمي مهاراتي المختلفة.	٦٠	١٦٢	٢٤٠	1.61	٠.706	6	متوسطة
		١٣	٣٥.١	٥١.٩				
٦	ساهمت الخدمات بالاستفادة من خبراتي.	٤٨	١٢٦	٢٨٨	1.48	٠.677	8	قليلة
		١٠.٤	٢٧.٣	٦٢.٣				
٧	عززت الخدمات المقدمة مكائني بالمجتمع.	٧٢	١٤٤	٢٤٦	1.62	٠.740	5	متوسطة
		١٥.٦	٣١.٢	٥٣.٢				
٨	ربطتني الخدمات بالجهات التي توفر عمل لي.	٦٠	١٠٢	٣٠٠	1.49	٠.714	7	قليلة
		١٣	٢٢.١	٦٤.٩				
الدرجة الكلية					1.625	0.640	متوسطة	

من خلال تحليل النتائج في الجدول (١٧)، يُلاحظ أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية جاء في المستوى المتوسط؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.625) وبانحراف معياري (0.640). كما يتضح من الجدول (١٧) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تراوحت ما بين (١.١٨-١.٧٩)؛ حيث جاءت في الرتبة الأولى الفقرة الرابعة والتي تنص على مكنتني الخدمات من الاعتماد على نفسي بمتوسط حسابي (١.٧٩) وبانحراف معياري (٠.٧٧٩) مما يدل على أن هذه الخدمات تتيح فرص أكثر

للمتقاعدين من حيث تمكينهم من الاعتماد على أنفسهم، ثم تليها الفقرة الثانية التي جاءت بالرتبة الثانية والتي تنص على حققت الخدمات المقدمة الأمان الاجتماعي لي بمتوسط حسابي (١.٧٤) وبانحراف معياري (٠.٧٦٤) مما يشير إلى أن الخدمات المقدمة للمتقاعدين ساهمت بشكل جيد في توفير الأمان الاجتماعي للمتقاعدين، بينما جاءت بالرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة الثامنة والتي تنص على ربطتني الخدمات بالجهات التي توفر عمل لي بمتوسط حسابي (١.٤٩) وبانحراف معياري (٠.٧١٤) مما يعني أن هذه الخدمة لم تتيح فرص كافية أمام المتقاعدين للحصول على فرص عمل بما يتناسب مع قدراتهم. بينما جاءت بالرتبة الأخيرة الفقرة السادسة والتي تنص على ساهمت الخدمات بالاستفادة من خبراتي بمتوسط حسابي (١.٤٨) وبانحراف معياري (٠.٦٧٧) مما يشير إلى أن هذه الخدمات تتجاهل الخبرة الشخصية للمتقاعدين وبالتالي كانت الأقل تأثيراً في مساعدة المتقاعدين على الاستفادة مما لديهم من خبرات.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيسي الثاني: ما الآليات التخطيطية المقترحة لتحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين بالمملكة العربية السعودية؟
من خلال ما توصلت له هذه الدراسة من نتائج يمكن عرض أبرز المؤشرات التخطيطية وآليات التخطيطية التي في ضوئها يمكن تحسين الخدمات المقدمة للمتقاعدين بالمملكة العربية السعودية:

١. أن جودة الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية تعتبر بدرجة متوسطة؛ مما يشير إلى أن الخدمات تحتاج إلى تحسين بهدف الارتقاء بها لتواكب التغييرات السريعة التي تشهدها المملكة العربية السعودية.
٢. جاء جانب الاعتبارات الإنسانية والمبادئ المهنية والمجتمعية بالمرتبة الأولى، مما يشير إلى وجود اهتمام كبير بالقيم الإنسانية والمهنية في تقديم الخدمات للمتقاعدين.
٣. حصل بعد سهولة وبساطة الحصول على الخدمات على الرتبة الثانية، مما يعني أن الخدمات سهلة ومبسطة للوصول إليها وهذا يواكب التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية.
٤. جاء جانب مستوى تحقق الهدف من خدمات المتقاعدين بالمرتبة الثالثة مما يشير إلى أن الخدمات المقدمة يجب أن تستثمر خبراتهم وتساهم في وضع سياسات وبرامج تعمل على تعزيز الشيخوخة النشطة لدى المتقاعدين
٥. حصل بعد توافق الخدمات مع توقعات المتقاعدين على الرتبة الرابعة والأخيرة، مما يشير إلى أن هناك حاجة لزيادة توافق الخدمات مع توقعات المتقاعدين.

الآليات التخطيطية التي يمكن في ضوءها تحسين فعالية الخدمات المقدمة للمتقاعدين في المملكة العربية السعودية

١. تقديم خدمات عالية الجودة ومتاحة بشكل سهل وميسر للمتقاعدين وتتوافق مع معايير الجودة في تقديم الخدمات الاجتماعية.
٢. تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمتقاعدين لمساعدتهم على التعامل مع التحديات النفسية والاجتماعية المحتملة.
٣. تقديم فرص التعليم المستمر والتدريب للمتقاعدين لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم والاستفادة من خبراتهم.
٤. تقديم إعانات مالية مناسبة لضمان رفاة المتقاعدين وتلبية احتياجاتهم المالية مع مراعاة تغيير الظروف المعيشية بالمملكة العربية السعودية.
٥. توفير تسهيلات تقنية ووسائل اتصال حديثة تساهم في تقديم الخدمات بفعالية وربط المتقاعدين بالمؤسسات والمجتمع.
٦. تشجيع المتقاعدين على المشاركة في الأنشطة المجتمعية والتطوع لتعزيز اندماجهم في المجتمع تحت مظلة المؤسسة.
٧. إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات المقدمة والاستماع إلى ملاحظات المتقاعدين واقتراحاتهم لتحسين الخدمات لقياس التقدم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
٨. توفير معلومات وتنقيف للمتقاعدين حول حقوقهم وواجباتهم والخدمات المتاحة لهم.
٩. تعزيز التعاون بين كافة القطاعات الحكومية والأهلية الخيرية لتحسين خدمات المتقاعدين.
١٠. إجراء دراسات دورية لفهم توقعات المتقاعدين واحتياجاتهم بشكل أفضل.
١١. تنظيم جلسات استماع مع المتقاعدين لجمع ملاحظاتهم واقتراحاتهم بشأن تحسين الخدمات.
١٢. تقديم خدمات تساهم في تحسين جودة حياة المتقاعدين وتلبية احتياجاتهم الصحية والاجتماعية.
١٣. توسيع نطاق الخدمات المقدمة لتشمل توجيه مالي وتدريب وتعليم مستمر تبدأ من مرحلة ما قبل التقاعد.
١٤. تشجيع الموظفين العاملين مع المتقاعدين على الاستمرار بالامتثال للمبادئ الأخلاقيات المهنية والاعتبارات الإنسانية في تقديم الخدمات.
١٥. تقديم خدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الجوال لتيسير الوصول وتوفير معلومات مهمة للمتقاعدين.

١٦. يجب إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات بمشاركة المتقاعدين لقياس التقدم وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
١٧. توجيه حملات توعية للمتقاعدين حول حقوقهم ومزاياهم وكيفية الاستفادة القصوى من الخدمات المتاحة.

المراجع

- آل عقران، أريج أحمد سعيد. (٢٠١٧): مدى معرفة المتقاعدين بالخدمات المتاحة لهم في ظل رؤية ٢٠٣٠ الواقع والمتوقع، عالم التربية، س١٨، ع. ١٥٨
- جامعة الدول العربية: معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة بها، ١٩٨٣م.
- الحربي، بدر جزاء؛ أبو حميد، هدى صالح (١٤٤٠): التقاعد المبكر في الأجهزة الحكومية وأثره على المنظمة الحكومية والموظف المتقاعد، مركز البحوث والدراسات، معهد الإدارة.
- حواشين، أصايل داود محمود؛ حجازي، هدى محمود حسن. (٢٠١٨): العلاقة بين المشاركة الاجتماعية للمسنين والرضا عن الحياة في المجتمع السعودي، دراسة ميدانية في مركز الملك سلمان الاجتماعي والجمعية الوطنية للمتقاعدين بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض
- الخليف، عبير علي (١٤٣٣هـ): نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية لذوي الظروف الخاصة من فئة الشباب وزارة الشؤون الاجتماعية.
- سالم محمد نبيل (١٩٩٦م): مؤشرات تخطيطية لحماية البيئة الريفية من التلوث المؤتمر التاسع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٧-٢٩ مارس
- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠م): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- السلطان، علي أحمد؛ ابن طالب، إبراهيم عمر (١٤٢٤): المتقاعدين في المملكة العربية السعودية دراسة أوضاعهم، وإدارة خدماتهم، والاستفادة من خبراتهم، الرياض، معهد الإدارة العامة
- سليم، أسماء عادل محمد. (٢٠٢٢). تقدير حاجات العاملين المقبلين على التقاعد، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج ١٠، ع ٣.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٣): في بيتنا مسن مدخل اجتماعي متكامل، حلوان، الإسراء للطباعة.
- العبد، رضا محمود (٢٠١٧): النظام القانوني للتأمينات والضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، دار الاجادة للطباعة والنشر والتوزيع

مجلة الخدمة الاجتماعية

العنبي، نورة بنت شارع. (٢٠٢١): الأوضاع الاجتماعية والنفسية للمتقاعدين: دراسة مطبقة على عينة من المتقاعدين في مدينة الرياض. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٦٧.

الغريب، عبد العزيز على (١٤١٦): المتقاعدين: بعض مشكلاتهم الاجتماعية ودور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها، رسالة ماجستير، الرياض.

الغريب، عبد العزيز على (١٤١٩): المتقاعدون ووقت الفراغ: المجلة العربية، الرياض.

فهيم، محمد (١٩٨٤): رعاية المسنين اجتماعياً، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

مختار، عبد العزيز عبد الله (١٩٩٥): التخطيط لتنمية المجتمع، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

المؤسسة العامة للتقاعد (٢٠٢٣): التقرير الإحصائي ٢٠٢٠.

نيزاري، عبد المجيد مصطفى (٢٠٠٠): مصطلحات ومفاهيم انجليزية في الخدمة الاجتماعية، مكتبة العبيكان، الرياض.

Abruquah, L. A., Yin, X., & Ding, Y. (2019). **Old age support in urban China: the role of pension schemes, self-support ability and intergenerational assistance.** International journal of environmental research and public health, 16(11), 1918, Available at <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/11/1918>.

Al-Khraif, R. M., Al-Mutairi, A. N., Alradihan, K. O., & Salam, A. A. (2019). **Levels and determinants of retiree life satisfaction in Saudi Arabia.** Journal of Population Ageing, 12, 109-126

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010): **Multivariate data analysis.** 7th Edition, Pearson, New York.

Lim, J. S., & Ryu, K. H. (2021). **How Retirees' Evaluation of Starting Food Service Business Affects Effectiveness of Their New Business and Quality of Life.** International Journal of Advanced Culture Technology (IJACT), 9(4), 18-28

Pak, T. Y. (2020). **Social protection for happiness? The impact of social pension reform on subjective well-being of the Korean elderly.** Journal of Policy Modeling, 42(2), 349-366.

Patti, Rini, J(2000): **The hand book of social welfare management,** New Delhi :saga publications.

Pazzim, T. A., & Marin, A. H. (2018). **"Retirement preparation program: Evaluation of results":** Correction Psychology: Reflection and Criticism, 31, Article 10.

Topa, G., Jiménez, I., Valero, E., & Ovejero, A. (2017). **Resource loss and gain, life satisfaction, and health among retirees in Spain: Mediation of social support.** Journal of aging and health, 29(3), 415-436

