



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة علي لويسي - البليدة 2

كلية الحقوق والعلوم السياسية

بمعية مخبر الرقمنة والقانون في الجزائر

ووحدة البحث الرقمنة والملكية الفكرية ووحدة البحث prfu النظام القانوني للتأمين ودوره في التنمية

ينظم الملتقى الوطني الافتراضي بتقنية التحاضر المرئي عن بعد حول:

عصرية قطاع الضمان الاجتماعي تحديات وآفاق

يوم 19 جاتفي 2022

جامعة قسنطينة 3	تحديث قطاع الضمان الاجتماعي: بين حتمية التوجه لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحديات التطبيق.	د/ نوال مغزلي	13:10 إلى 13:05
المركز الجامعي ببيكار	دور الإصلاحات التي تبنتها الجزائر في ترقية وتطوير منظومة الضمان الاجتماعي.	ط.د/ شهربوب أمينة	13:15 إلى 13:10
جامعة البليدة 2	عصرنة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجواء	دايفن خضرة زهيرية	13:20 إلى 13:15
جامعة المسيلة	عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر وآليات اصلاحه في ظل وباء فيروس كورونا	ضيف فارس	13:25 إلى 13:20
جامعة البليدة 2	السجل التجاري الإلكتروني كآلية لتعزيز الرقابة في مجال الضمان الاجتماعي	د/ بن بعيش وداود	13:30 إلى 13:25
جامعة تيارت	مواكبة البطاقة الالكترونية "الشفاء" للمستجدات الاجتماعية	د/ بن علي صليحة	13:35 إلى 13:30
جامعة المسيلة	أتمتة نظم معلومات التأمينات الاجتماعية للعمال الأجواء وتجديد الخدمة التأمينية بالجزائر - دراسة عينة من الوكالات الولائية للصندوق (CNAS)	د/ رايح مرواتي	13:40 إلى 13:35
جامعة مستغانم	الضمان الاجتماعي في الجزائر وعصرنته / بطاقة الشفاء لنموذج	ط.د/ بومعززة صدام حسين	13:45 إلى 13:40
جامعة البليدة 2	الحماية الجزائرية لاستعمال بطاقة الشفاء في الجزائر	ط/ فروج سكية د/ زلاسي بشرى	13:50 إلى 13:45
جامعة الجزائر 3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضمان الاجتماعي	ط.د/ سيدطي حسين	13:55 إلى 13:50
جامعة البليدة 2	تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لعصرنة قطاع الضمان الاجتماعي مع رصد اهم التجارب لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع الضمان الاجتماعي	ط.د/ ليروي سهام د/ بشاري كريم	14:00 إلى 13:55
جامعة قسنطينة 2 جامعة أم البواقي	دراسة استشرائية لمستقبل منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر	د/ لوصيف عمار د. غصناية ليليه	14:05 إلى 14:00
مناقشة			

أتمتة نظم معلومات التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وتجديد الخدمة التأمينية بالجزائر

- دراسة عينة من الوكالات الولائية للصندوق (CNAS)

Automation of social insurance information systems for wage workers and the renewal of the insurance service in Algeria - A sample study of the fund's state agencies (CNAS)

د. رايح مرواني. جامعة "محمد بوضياف". المسيلة: rabeh.merouani@univ-msila.dz

ملخص: جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة مدى تجسد الأتمتة في واقع نظم معلومات صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) بالجزائر، على اعتبار أن الأتمتة تعد كأحد صور عصنة أدوات إدارة الضمان الاجتماعي، واختبار فيما إذا كان هناك علاقة بين هذا الواقع المجسد وتحقق نوع من التجديد في الخدمات التأمينية، إن كان على مستوى شكل الخدمات المقدمة أو في تكييف نظام الخدمة مع التغيرات الطارئة في ظروف ونشاطات التأمين. ولقد توصلت الدراسة، إلى كون صندوق (CNAS) يعتمد فعلا على نظم معلومات مؤتمتة بشكل جيد، سواءً تعلق الأمر بالممكنات أو باستغلال المعلومات أو بدعم القرارات. وتبين أن تجدد الخدمة التأمينية كان ملموسا كذلك. كما أثبتت هذه الدراسة، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جهود أتمتة النظم المعلوماتية لصندوق (CNAS) ونشوء صور مقبولة من التجديد في الخدمة التأمينية.

كلمات مفتاحية: أتمتة، نظم معلومات، تجديد، خدمة تأمينية، صندوق وطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS)، الجزائر.

Abstract: This study came with the aim of knowing the extent to which automation is embodied in the reality of the information systems of the National Fund for Social Security for Employers (CNAS), as one of the forms of modernization of social security management tools, and to test whether there is a relationship between this embodied reality and the achievement of a kind of renewal in insurance services, if at the level of the way services are provided, or in adapting the service system to the urgent changes in the conditions and activities of the insurance. The study concluded that the (CNAS) Fund actually relies on automated information systems in a significant manner, whether it is related to the capabilities of information systems, information exploitation activities, or even decision support; It was found that the renewal of the insurance service was tangible in this institution, and this study also demonstrated the existence of a statistically significant correlation between the efforts to automate the information systems approved in (CNAS) and the emergence of acceptable forms of the aforementioned service renewal.

Keywords: Automation, information systems, renewal, insurance service, national fund for social security for employees, CNAS, Algeria.

1. مقدمة

1.1. تمهيد

منذ سنوات ماضية، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS)، باعتباره مؤسسة عمومية منتمية لقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، باشر نحو استقدام عدة تطبيقات مهمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا لأجل عصنة وسائل ونظم إدارة الخدمة التأمينية من جهة، وفي محاولة جادة منه لتحسين طرق تقديم الخدمة التأمينية لصالح العمال المؤمنين من جهة أخرى. ولقد تجلت الاستقطادات التكنولوجية لصندوق (CNAS) أثناء تطبيقه لمبادرة بطاقة "شفاء" "CHIFA" الإلكترونية، وفي وضعه تطبيقات عديدة للخدمة التأمينية عبر الخط (Online)، وفي تأسيسه شبكة معلومات محلية تربط بين وكالاته المنتشرة في

كافة ولايات الوطن. ومن هذه النقطة بالذات، قام الباحث بمحاولة استقصاء حقيقة الواقع الفعلي لأتمتة نظم معلومات صندوق (CNAS) كأحد أهم أدوات إدارة التأمين الاجتماعي، بالإضافة إلى دراسة الطرح المتمثل في: أثر هذه النظم المؤتمتة نحو تحقق التجديد على مستوى خدمات التأمين الاجتماعي للعمال بالجزائر.

2.1. إشكاليات البحث

تظهر إشكاليات هذا البحث، كما يلي:

- هل هناك أتمتة معتبرة لواقع نظم معلومات (CNAS) في الوكالات الولائية المدروسة؟ [أي، هل هناك تطبيق فعلي واستغلال واضح ودعم وجيه من قبل التكنولوجيا الرقمية المعتمدة في نظم معلومات (CNAS)؟]
- هل هناك تجديد ملموس في خدمات التأمين الاجتماعي لدى وكالات (CNAS) المدروسة؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع أتمتة نظم معلومات (CNAS) وحصول جوانب من التجديد في خدمة التأمين الاجتماعي لصالح الأجراء في وكالات (CNAS) المدروسة؟

3.1. فرضيات البحثية

على ضوء الإشكاليات المطروحة، آنفاً، تتجسد فرضيات البحث كالاتي:

- **فرضية ف(1):** نظم معلومات (CNAS) تظهر مستوى أتمتة معتبر (من حيث: الحضور الإجرائي، الجاهزية التقنية، فعاليات استغلال المعلومات، دعم القرارات) في الوكالات الولائية المدروسة.
- **فرضية ف(2):** تعرف وكالات (CNAS) المدروسة تجديدا ملموسا في خدمات التأمين الاجتماعي.
- **فرضية ف(3):** هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع أتمتة نظم معلومات (CNAS) وحصول التجديد في الخدمة التأمينية الموجهة للعمال لأجراء في الوكالات الولائية المدروسة.

4.1. أهمية البحث

- لقد حظي موضوع نظم المعلومات بأهمية بالغة في الفكر والواقع الإداريين، لأن نقص فعالية وكفاءة هذه النظم سُمِّتْ عقبة أمام تطور أداء المؤسسات على اختلافها. وعليه تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط الآتية:
- أتمتة نظم معلومات صناديق الضمان الاجتماعي، بتكنولوجيا المعلومات والشبكات الإلكترونية، يعد من أهم روافد عصرنه قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، وهذا على غرار باقي دول العالم، حيث لا يمكن الاستغناء عن مثل هذا الإجراء في زيادة كفاءة وفعالية إدارة خدمات التأمينات الاجتماعية؛
 - تجديد طرق تقديم خدمة التأمين الاجتماعي أصبح ضرورة ملحة لانتشال الوضعية الصعبة والمتأخرة التي يعرفها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، لاسيما بعدما زاد عدد العمال المشتركين فيه؛
 - ظهور قيم جديدة تولدها مبادرات تواصل صناديق الضمان الاجتماعي مع مشتركها، وهذا عبر مسار العمل بالإدارة الإلكترونية، وباعتماد نظم معلومات إدارية ذات تكنولوجيات حديثة ومعاصرة.

5.1. أهداف البحث

سعى هذا البحث الميداني، الذي أجري على مستوى عدة وكالات ولوائية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) الجزائري، إلى تحقيق جملة أهداف رئيسية، تمثلت فيما يلي:

- إبراز واقع التأهيل الميداني للممكنات التقنية والمعلوماتية والشبكية والبشرية والإجرائية والأمنية في تطبيق أسلوب المعالجة المؤتمتة ضمن نظم المعلومات الشغيلة في الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة؛
- مناقشة استغلال المعلومات المنتجة بأسلوب المعالجة الآلية للبيانات، وكذا استقصاء حجم الدعم الذي تقدمه نظم المعلومات المؤتمتة لأجل اتخاذ قرارات الخدمة التأمينية في الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة؛
- تشخيص التجديد في الخدمة التأمينية المرصود في الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة؛
- اختبار معامل الارتباط الإحصائي القائم بين أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية في ميدان الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة، وكذا اختبار الأثر المتولد عن هذا الارتباط، وصياغة دالة انحداره.

6.1. منهج البحث

فيما يخص منهج البحث، وقع الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وهذا للوقوف على بعض المفاهيم والمقاربات الأساسية التي لها صلة بموضوع أتمتة نظم المعلومات، والتي تعد كخطوة نحو عصنة إحدى الأدوات التقنية لإدارة الضمان الاجتماعي، وكذلك الأمر بالنسبة لتوضيح صورة التجديد الخدمي. في إطار التشخيص الميداني لمتغيرات الدراسة (نظم المعلومات المؤتمتة والتجديد في الخدمة التأمينية) واختبار العلاقة بينهما، اعتمد الباحث على الإحصاء الوصفي والاستدلالي، وذلك بتوظيف أهم الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات الميدانية واختبار نموذج ارتباطها، وهذا بعد إجراء سبر بيانات، حصل بواسطة استبيان (محكم) وُزِعَ على إطارات التسيير لعدد من الوكالات الولائية التابعة لصندوق (CNAS) بالجزائر.

2. نظم المعلومات والأتمتة

1.2. نظم المعلومات

1.1.2. التوصيف الإجرائي

المفهوم الإجرائي لنظم المعلومات، يبين أنها مجموع منسق ومتكامل من الأنشطة والمهام والإجراءات المتسلسلة والعمليات الفنية والإدارية المتلاحقة في تنظيم ما، تعمل على جمع وتحويل البيانات المستقاة من الميدان المعني إلى معلومات جديدة ذات قيمة استخدامية للمستفيدين الإداريين والفنيين، ضمن إطار معنوي يضم مجموعة من المواصفات المتعلقة بجودة المعلومات المنتجة، ليتم فيما بعد نشر هذه المعلومات وتوزيعها اتجاه منافذ عديد في المؤسسة¹.

2.1.2. التوصيف البنوي

في مجال التوليف التقني والتخطيط الإداري، تشكّل نظم المعلومات بنية معلوماتية من ممكنات متعددة (أي عناصر أساسية، في صورة: معدات؛ أجهزة، برمجيات؛ شبكات حاسوبية؛ أفراد؛ قوانين؛ قواعد؛ إجراءات... الخ) تتفاعل فيما بينها، لتسمح بالحصول على بيانات العمل، حيث يتم معالجة هذه البيانات وإدماجها مع بيانات أخرى موجودة في قاعدة تخزينية للمعلومات، لتستخدم فيما بعد نحو تقديم العون للمديرين المعنيين باتخاذ قرارات تخطيط الموارد وتحديد الحلول إزاء مواقف ومسائل إدارة المؤسسة².

¹ Rivard & Talbot, S. LE DEVELOPEMENT DE SYSTEMES D'INFORMATION: Une méthode intégrée à la transformation des processus (éd. 3 édition). Québec: Les presses de l'université Québec. (2001). p. 20.

² Reix, R. SYSTEMES D'INFORMATIONS et MANAGEMENT des ORGANISATIONS. Paris, France: édition Vuibert. (1998). p. 75-76.

3.1.2. المقومات الرئيسية

مثلاً هو الحال المنطبق على النظم المادية والصناعية، يتألف نظام المعلومات من عدة عناصر ومقومات رئيسية يقوم عليها، تتمثل في ما يلي:¹

- **المدخلات**، هي مختلف الإمكانيات التي تضم البيانات الخام (المعطيات قبل معالجتها) عن البيئة الداخلية للتنظيم، وعن عناصر بيئته الخارجية، والإجراءات التي تهتم بإدخال هذه البيانات إلى النظام الحالي؛
- **صندوق العمليات والمعالجة**، هي المقوم الذي يشمل سيرورة المهمات، كالحسابات الرياضية والإحصائية والعمليات التصنيعية المادية الأخرى، التي يتم بفعلها تحويل ومعالجة المدخلات من البيانات الخام إلى نتائج منتظرة، تتمثل في المعلومات المتحصل عليها بعد هذه المعالجة للبيانات الخام التي تم إدخالها؛
- **المخرجات**، هي العنصر الذي يتضمن مختلف الإمكانيات والإجراءات التي تستقبل نتيجة معالجة البيانات الخام أو المعلومات الجديدة المحصلة، والتي يتم بثها للمستفيد الذي هو في حاجة إليها؛
- **التغذية الراجعة (العكسية) والمراقبة والتحكم**، تتمثل التغذية الراجعة في الإطار الذي يشتمل على البيانات والمعلومات المتعلقة بمخرجات أو نتائج النظام وأدائه، أما المراقبة فتتمثل في قيام المستفيد بمراجعة وتقييم هذه التغذية الراجعة، لتحديد فيما إذا كان النظام يتحرك باتجاه تحقيق الغايات، وتستخدم بيانات ومعلومات التغذية الراجعة، في عملية التحكم والتعديل والضبط، فترجع هذه المعلومات المرتدة لتدخل إلى النظام مرة أخرى؛
- **المحيط**، هي جميع النظم الأخرى التي تتفاعل مع نظام المعلومات المعني، بتبادل البيانات والمعلومات معه.

2.2. الأتمتة

1.2.2. مصطلح الأتمتة في نظم المعلومات

لقد ظهر مصطلح الأتمتة في نظم المعلومات المعاصرة بمفهوم النظم، وبفكرة النمذجة، وتحليل مسائل واقع الأعمال والتخصصات العلمية والعملية باستخدام تكنولوجيا المعلوماتية وتطبيقات الحاسوب، حيث تعتبر الحواسيب، وأجهزة المعالجة الإلكترونية، والبرمجيات الأساس التقني والأدوات الحديثة لنظم المعلومات ذات الاستخدامات الإدارية والفنية في المؤسسة، فالأجهزة المدمجة في الحاسوب، وبرامج تشغيله، وخوارزميات البرمجيات (جانب ذهني من تعليمات ضرورية للتشغيل المباشر والتحكم في معالجة البيانات) ستوفر كل الإمكانيات اللازمة لتخزين ومعالجة المعلومات، واسترجاعها، وبثها للمستفيد بصفة إلكترونية.²

2.2.2. ارتكاز الأتمتة على المعالجة الإلكترونية للبيانات (EDP)³

لقد أحدثت سنوات الستينيات والسبعينيات، كفترات لمنبع الاكتشافات التكنولوجية الإلكترونية في مجال أجهزة الحواسيب، نقلة نوعية منشودة في نظم المعلومات التقليدية، من خلال إدخال صفة جديدة على الدور الأساسي لهذه النظم، وذلك في معالجة البيانات بشكل آلي إلكتروني، فظهر أول دور بسيط في معالجة المعلومات إلكترونيا يركز على معالجة المعاملات، كحفظ السجلات وإجراء عمليات المحاسبة ومعالجة البيانات

¹ Kenneth Laudon & Jane Laudon, Traduction: Eric. Fimbel & Serge. Costa. MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION. Paris .Pearson éducation France. (2010). p. 19.

² Idem. p. 16.

³ هي عبارة اختصار باللغة الانجليزية وتفصيلها: EDP: Electronic Data Processing .

الإلكترونية، ثم جاء الدور الداعم للقرار بشكل الكتروني فاعل وسريع لعملية صنع القرار، وتطور الدور الإلكتروني إلى التركيز على الوسائل التقنية للذكاء الاصطناعي¹. فمن خلال هذا الأسلوب، تعتمد نظم المعلومات في مهمات معالجتها للبيانات وتخريج المعلومات على أفضلية العمل الآلي للمعالج الإلكتروني²، الموجود في الأجهزة الحاسوبية والوسائل الإلكترونية الأخرى المتقدمة³ التي تزيد في سرعة ودقة وفعالية إنجاز هذه المهمات بالمقارنة مع المعالجة اليدوية في إدارات المؤسسة⁴. وهكذا لا تكاد تخلو النظم الإدارية والنظم الصناعية الفنية في المؤسسة من نظم معلومات تكون مرتكزة على الأقل على إحدى عمليات ونتائج المعالجة الإلكترونية للبيانات، والتي يقوم بها جهاز المعالج الإلكتروني، الموجود في مختلف الأجهزة الإلكترونية المشغلة والموزعة في أقسام الإدارات والورشات الصناعية والفنية.

3.2.2. اعتماد الأتمتة على التنظيم الشبكي والتراسل الإلكتروني

تظهر نظم المعلومات المؤتمتة ببنية شبكية (مركزية/ موزعة)، حيث تتطلب وجود قاعدة قوية من تكنولوجيا الاتصالات، لتبني مدخلا مهما لتشبيك قواعد بيانات وحدات المؤسسة المترامية، في إطار تكوين شبكة واحدة ومتكاملة، وفق مفهوم تقنيات الشبكات المحلية (Intranet & Extranet)، والتي ستشكل في النهاية مع شبكة (Internet) قاعدة انطلاق تطبيقات التجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية⁵. ولأن وجود الحواسيب المستقلة وحدها لا قيمة له، بل تظهر قيمة كل حاسوب فيما يضيفه من نتيجة عملية ضمن ذلك الإطار الشبكي القائم على التواصل والتراسل الإلكترونيين⁶ مع مواقع جغرافية أخرى مختلفة يتواجد فيها مركز عمل حاسوبي، وعليه يظهر أن المعالجة الإلكترونية للبيانات في نظم المعلومات النظم الإدارية والنظم الصناعية (الفنية) في محلها وحدها لا يكفي، بل تحتاج إلى المشاركة بنقل وتبادل وتوزيع نتائجها ضمن التنظيمات الشبكية للمؤسسة، حيث يقع تدعيم هذه التنظيمات بنظم للاتصال والتراسل الذكي والمتكامل⁷.

3. الخدمة المتجددة والضمان الاجتماعي

1.3. الإطار المفاهيمي للخدمة وتجديدها

1.1.3. تعريف الخدمة وأبعادها الأساسية

إذا كانت السلعة تعبر عن شيء موجه لإشباع حاجة معينة، يتسم بكيون مادية، ملموسة، قابلة للتخزين والنقل والملكية، فإن الخدمة تعني جهود ونشاطات غير ملموسة تحقق منفعة للعميل، لا تشترط كيان مادي قابل للتخزين والنقل، ولا يترتب عنها أية ملكية⁸ [يعني الاستمتاع بالنشاط فقط]. والخدمة كموجود، تعد منتجا، يترتب عنه منفعة استخدامية. وبطبيعة الحال، تفعيل نشاط تقديم الخدمة يكشف عن عدة أبعاد أساسية، هي:⁹

¹ رياض سلطان علي، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية. الأردن. عمان. دار زهران. (2011). ص. 47 - 50.

² المعالج الإلكتروني: Le Processeur.

³ مثل: الحواسيب المكتبية والمحمولة والكبيرة، الهواتف الرقمية، الألواح الذكية، مراكز البيانات والأقمار الصناعية... الخ.

⁴ R. Mcleod & Jr. George & P. Schell. Management Information Systems. Tenth Edition. India. New Delhi Published by Dorling Kindersley. Licensees of Pearson Education in South Asia. (2008). p. 39.

⁵ سعد غالب ياسين. أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. الأردن. عمان. دار المناهج. (2008). ص. 160-161.

⁶ ما يطلق عليه: Net. O. W: Networking organization of work and ETC: Electronic Telecommunication.

⁷ فايز جمعة النجار. نظم المعلومات الإدارية - منظور إداري. ط3. الأردن. عمان. دار حامد. (2010). ص. 54.

⁸ حميد الطائي وبشير العلق. إدارة عمليات الخدمة. الأردن. عمان. دار اليازوري للنشر والتوزيع. (2009). ص. 16.

⁹ فريد كورتل، تسويق الخدمات. ط1. الأردن. عمان. دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع. (2009). ص. 89، ص. 96.

➤ **اللاملموسية (منفعة جوهرية)**، أي منفعة مدركة بشكل غير ملموس، في مجال واسع [ما يحتاجه العميل]؛
➤ **التنوع (متغايرة الخواص)**، يعني خصائصها المنفعية غير معيارية أو غير قابلة للمعايرة ومتغيرة بشكل عال [تقديم الخدمة غير قابل للنمطية أو التماثل أو التجانس مثل المنتج السلعي]؛
➤ **التلازمية (تزامن التفاعل)**، يقصد بها أن النشاط ينتج ويستهلك في آن واحد، بحضور المستهلك (العميل) الذي يتفاعل بمشاركته لمقدم الخدمة في العملية؛

➤ **الزوال (الهلاكية والفناء)**، يستحيل تخزين منفعة الخدمة، بما أنها تنتج وتستهلك في نفس الحين؛
➤ **عدم التملك (لا ملكية)**، الحصول على وسائل الخدمة واستخدامها لوقت محدد [دون التصرف بنقل ملكية هذه الوسائل إلى شخص آخر]، مثل تأجير شقة أو سيارة.

2.1.3. التجديد الخدمي

يعد تجديد الخدمة تحديا بارزا لأي خطة تطويرية بالنسبة للمؤسسة التي تنشط في مجال تقديم الخدمات بشكل أساسي أو تكميلي. وعليه يمكن تلخيص المقصود من التجديد الخدمي وأهميته وإجراءاته كما يلي:¹
➤ يقصد بالتجديد الخدمي، إضافة مزايا وخصائص جديدة لخدمة حالية، في شكل تحسين، أو اختراع خصائص خدمية جديدة تماما بشكل غير معروف سابقا لإشباع حاجة جديدة، بحيث يؤدي هذا الأمر إلى زيادة الطلب على هذه الخدمة، وبسبب خصائص الخدمة يستند تطوير الخدمة الجديدة على الموضوعية الهادفة وليس الشخصية، الوضع بالتحديد وليس الغموض، وأن يكون التطوير اتجاها إلزاميا ممنهجا.

➤ تتجلى أهمية تطوير الخدمات الجديدة من خلال سعي المؤسسة الخدمية لتحقيق العديد من النقاط الآتية:

- الحفاظ على العملاء الحاليين، ومحاولة جذب واستمالة عملاء آخرين جدد لفائدة المؤسسة؛
- زيادة حجم التعاملات في إطار الخدمات التي تقدمها المؤسسة؛
- تخفيض المؤسسة لتكلفة تقديم خدماتها؛
- التنوع في تقديم حزمة من الخدمات المتجددة والإبداعية.

➤ تسمح إجراءات تجديد الخدمة في المؤسسة بظهور عدة مضامين واتجاهات وإمكانيات لتقديم خدمة غير مسبوقة على اختلاف درجة الجديد فيها. وعليه يمكن أن تكون هذه الإمكانيات كما يلي:

- **إدخال خدمات جديدة كلياً**، بإنتاج خدمة لأول مرة بشكل لم يسبق له مثيل في المؤسسة؛
- **إضافة خطوط خدمية مقلدة**، بخدمات جديدة على المؤسسة لم يسبق لها التعامل بها؛
- **توسيع خطوط الخدمات القائمة**، بتعديل خطوط إنتاج الخدمات الحالية بتوسيعها وإضافة خصائص ومزايا ونوافذ للخدمة القائمة، أو إجراء تعديلات على مختلف طرق تقديمها لخدماتها للعملاء؛
- **إجراء تعديلات بالخصائص الضمنية للخدمات القائمة**، بإعادة التصميم، من حيث عناصرها والمنافع التي سوف يحصل عليها المستفيد من خلال تحسين أسلوب تقديمها والمستلزمات المادية الداعمة؛
- **إعادة مكانة الخدمة**، بإجراء عملية إعادة تحديد مكانة المنتجات الخدمية للمؤسسة في قطاعات سوقية معينة، خاصة بعد اكتشاف استخدامات جديدة لمنتجاتها الخدمية، أو تطور تكنولوجياتها.

¹ محمود جاسم الصميدعي ورودينة عثمان يوسف. تسويق الخدمات. ط 1. الأردن. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع. (2010). ص. 177-181.

2.3. الضمان الاجتماعي (التأمينات الاجتماعية)

1.2.3. خدمات الضمان الاجتماعي: المفهوم والأهداف

ترتكز نشاطات الضمان الاجتماعي في الجزائر على عدة نظم تأمينية جاءت لأغراض عديدة وظروف تاريخية ومادية مختلفة. وعليه سيتم التعريف بقطاع الضمان الاجتماعي ثم إبراز أهداف خدماته:¹

➤ يشمل قطاع الضمان والحماية الاجتماعيين مجموع النظم والآليات والمؤسسات والهيئات والأجهزة والأنشطة التي تقدم خدمات ضمان وتأمين وحماية تركز على مبدأ التضامن والتكافل بين الأفراد المنخرطين، بحيث تضمن للأفراد الحماية من الأخطار الاجتماعية، المتمثلة أساسا في: الأمراض المهنية، والبطالة، والمخاطر التي قد تنجم أثناء العمل، والفقر، والتكفل بالمقاعدين وذوي الاحتياجات الخاصة، والضمان والحماية الاجتماعيين من الممكن تلخيصهما في الدور الذي تقوم به صناديق الضمان الاجتماعي عبر الدولة.

➤ يمكن تلخيص أهداف خدمات قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر فيما يلي:

- **حماية الأفراد من المخاطر الاجتماعية،** وتهدف إلى حماية كل أفراد المجتمع وتأمينهم ضد بعض الأخطار، مثل: المرض، الموت، البطالة، حوادث العمل؛
- **المساهمة في إعادة توزيع الدخل الوطني،** من خلال إعادة توزيع المداخيل، أي الاقتطاع من دخل الفئة العاملة وتوزيعها على الفئة غير القادرة على العمل، مثل: فئة المقاعدين... الخ؛
- **مساعدة وتحفيز التنمية الاقتصادية،** وذلك من خلال المحافظة على القدرة الشرائية للأفراد؛
- **تضمن تمتع الناس بالأمن الاجتماعي والاقتصادي،** اللازم الذي يمكنهم من تنمية إمكاناتهم البشرية، في العمل، وضمن أسرهم، وفي المجتمع عموما؛
- **تخفيف المخاطر الاجتماعية،** وذلك بتوسيع الفرص أمام الأفراد الفقراء والمعرضين للخطر؛
- **تكريس مبدأ التلازم بين الأبعاد الاقتصادية والأبعاد الاجتماعية،** حيث تعتبر الحماية الاجتماعية أحد الركائز الأساسية لهذا التلازم إضافة إلى إشراك الأبعاد الإنسانية في التنمية.

2.2.3. الصناديق المكونة لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر

تجسد نظام الضمان الاجتماعي للجزائر في عدة فروع تأمينية، جاءت بفعل تنظيمات وقرارات وإجراءات تم اتخاذها لتحقيق شمولية التغطية الاجتماعية لكافة الفئات الناشطة والشرائح الاجتماعية للجزائريين، وهي:²

➤ **الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS): "La caisse nationale des assurances sociales des travailleurs salariés"**، يشمل العمال الذين يتقاضون الأجور بصفة عامة، وكذلك بعض الفئات الاجتماعية الأخرى، مثل: فئة المعوقين، المجاهدين... الخ، حيث تقتطع نسبة معينة من أجور هؤلاء العمال الأجراء شهريا لتغطية النفقات الناجمة عن المرض أو حوادث العمل... الخ؛

➤ **الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS): "La caisse nationale d'assurance sécurité sociale des non salariés"**، هذا الصندوق خاص بأصحاب الحرف وأرباب العمل وبصفة عامة

¹ <https://www.etudiantdz.net>. (Consulté le: 12/03/2012).

² عبد الوهاب خولان. منظومة الحماية الاجتماعية بالجزائر. المؤتمر الإقليمي حول: الحوار الاجتماعي. الرباط - المملكة المغربية. 14-16 سبتمبر 2010. ص. 2.

كل من يمتلك محل تجاري فهو ملزم بتسديد اشتراكاته لضمان الاستفادة من التعويضات عند المرض أو التعرض لحادث عمل، وكذا للحصول على التقاعد؛

➤ **الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC):** "La caisse nationale de chômage"، تضمن هذه الهيئة للعمال الذين تم تسريحهم بموجب قانون وزاري وكذلك في حالة إغلاق المؤسسات العمومية دفع أجرة شهرية لفترة زمنية معينة؛

➤ **الصندوق الوطني للمعاشات (CNR):** "La caisse nationale des retraités"، تهتم هذه الهيئة بتسديد مستحقات فئة المؤمننين الذين أحيلوا إلى التقاعد؛

➤ **صندوق التأمينات للعطل مدفوعة الأجر (CACOBATH):** "La caisse nationale des congés payés et du chômage intempéries des secteurs du bâtiment, des travaux publics et de l'hydraulique" يعمل هذا الصندوق كوسيط بين العامل وصاحب العمل في قطاع البناء والأشغال العمومية وذلك من خلال الاشتراكات التي تدفع سنويا لهذا الصندوق لتغطية أجور العمال الخاصة بالعطل؛

➤ **الديوان الوطني للأعضاء الاصطناعية للمعوقين (ONAAPH):** أنشئ هذا الديوان خصيصا للفئة المعوقة حركيا، حيث يقوم بتقديم المساعدات المتمثلة في الأعضاء الاصطناعية، والكراسي المتحركة، وغيرها من الأجهزة دون مقابل، وهذه المصاريف تغطي من قبل صندوق الضمان الاجتماعي بالجزائر؛

➤ **الصندوق الوطني لمعادلة الخدمات الاجتماعية (FNPOS):** خصص هذا الصندوق لتدعيم بناء السكنات الاجتماعية الخاصة بالأجراء (الفئة العاملة)، حيث يمول من قبل الدولة وكذا الصناديق الاجتماعية الأخرى.

4. الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) ونظم معلوماته

1.4. نبذة عن الصندوق (CNAS): النشأة والمهام

1.1.4. نشأة صندوق (CNAS)

لقد تم إنشاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) بموجب قرار وزاري مشترك، مؤرخ في 24 جانفي 1987، فلقد قرر كل من وزير الدولة ووزير الحماية الاجتماعية ووزير المالية في تلك الفترة [بمقتضى: المرسوم رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 والمتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، لاسيما مادته 7؛ وبمقتضى المرسوم رقم 84-404 المؤرخ في 24 ديسمبر 1984 والمتضمن حل صناديق العطل المدفوعة الأجر وتحويل نشاطها إلى هيئات الضمان الاجتماعي؛ وبمقتضى المرسوم رقم 85-224 المؤرخ في 20 أوت 1985 الذي يحدد شروط التكفل بخدمات الضمان الاجتماعي المستحقة للمؤمننين الاجتماعيين الذين يعملون أو يتكونون في الخارج؛ وبمقتضى المرسوم رقم 86-179 المؤرخ في 5 أوت 1986 والمتعلق بالتصنيف الفرعي للمناصب العليا في بعض الهيئات المستخدمة] القيام بتجسيد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية. بناء على المادة الأولى، ووفقا للمادة 7 من المرسوم رقم 85-223، وفيما جاء في المادة 2 التي تنص على أن صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، في إطار المهمة التي تخولها له أحكام المرسوم رقم 85-223، زيادة على المقر المركزي، يضم الوكالات الولائية، وإن اقتضى الأمر، مراكز بلدية وفروع مؤسسة أو فروع إدارة¹.

¹ <https://www.mtess.gov.dz>. (Consulté le: 12/03/2012).

2.1.4. مهام صندوق (CNAS)

يمكن تلخيص مهام ونشاطات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) في نقاط أساسية، تتمثل فيما يلي:¹

- تسير التعويضات المادية، مثل مصاريف: العلاج، والعطل المرضية، وحوادث العمل، والأمراض المهنية...الخ؛
- تسير تعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية؛
- تأمين التحصيل والمراقبة ومنازعات التحصيل؛
- المساهمة في تنمية السياسة والوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسير تعويضات الأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الدولية.

2.4. نظم معلومات صندوق (CNAS): التدفقات والمعالجات

1.2.4. تدفقات بيانات التسجيل والترقيم للمؤمن الجديد

يُعد التسجيل والترقيم للمؤمن له الجديد بداية تدفق المعلومات في نظم معلومات صندوق (CNAS) في الوكالة، فبعد استيفاء المسجل الجديد لكل شروط التسجيل وقيامه بإيداع ملف التسجيل كاملاً على مستوى مصلحة التسجيل والترقيم يتم إرسال الملف الإلكتروني عبر البرمجية المتوفرة في حواسيب المصلحة المتصلة مباشرة بمركز الحسابات والمعلوماتية على مستوى الوكالة، بحيث يتم حفظ الملف في السجل الإلكتروني في قاعدة البيانات الخاصة بالوكالة باستخدام برمجية خاصة تسمى ببرمجية "SIGAS"، ثم يتم تعبئة إرسالية تتمثل في محضر التأمين باستخدام الشبكة المحلية الداخلية (Intranet) المتصلة بالخادم الرئيسي المناسب الموجود في مركز الحسابات الوطني بـ: "بن عكنون" في الجزائر، أين يعمل فيما بعد على ترتيب هذا الملف في قاعدة البيانات المركزية هناك. ويأتي دور توجيه الرد أو التأكيد نحو مركز الحسابات في الوكالة على تثبيت ملف المؤمن له الجديد بنجاح، وبعدها تسليمه بطاقة "شفاء" "CHIFA" الإلكترونية بعد توفر كل شروط التعاقد مع الوكالة والأطراف الأخرى المعنية كالمؤسسات الاستشفائية والصيديات...الخ.

2.2.4. تدفق المعلومات حول معاملات وخدمات التأمين الاجتماعي للمؤمن

انطلاقاً من استخدام بطاقة "شفاء" "CHIFA" عبر الشبكة الداخلية (Intranet)، يتم تبادل العديد من بيانات المؤمنین بين مختلف مصالح ومديريات وكالة صندوق (CNAS). ويجري التبادل خارجياً عبر الشبكة الخارجية (Extranet) بين مراكز الدفع والمتعاملين الخارجيين المتعاقدين (مثل: المصحات، الأطباء، الصيدليات...الخ):²

➤ تدفق المعلومات بين المصالح الداخلية لوكالة صندوق (CNAS) الواحدة، تتم مقتضيات وآليات تدفق المعلومات حول شؤون التعويضات والأداءات للمؤمن له وفق النقاط الآتية:

- عند تلقي ملف طلب التعويض الذي أودعه المؤمن له، يعمل مركز الدفع على الاتصال إلكترونياً بمركز الرقابة الطبية بإرسال تقرير الملف للتأكد والتدقيق الطبي له والحصول على الإجابة حول هذا التقرير. ويتم بواسطة برمجية "CM" تسجيل نتائج التدقيق الطبي الخاص بهذا المؤمن له، وإرسالها إلكترونياً عبر شبكة (Intranet) لتحفظ في قاعدة البيانات في الجزء المخصص لنتائج التدقيق الطبي في مركز حسابات الوكالة.

¹ <https://www.mtess.gov.dz>. (Consulté le: 12/03/2012).

² وثائق تقنية. المديرية العامة للإعلام الآلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS). الجزائر. بن عكنون. 2012.

- بعد حصول مركز الدفع على إجابة التدقيق الطبي، يتم تسجيلها والمصادقة عليها من أجل تحضير دفع التعويضات النقدية، ثم يتم تسجيل حدث الموافقة على الدفع وإرساله إلكترونياً عبر الشبكة المحلية ليحفظ في قاعدة البيانات في مركز الحسابات. وبعدها إرسال وثيقة التسديد إلى المؤمن له المعني بالتعويض.
- بالنسبة لخلية تقنية بطاقة "شفاء" "CHIFA"، فإنها تقوم بإجراء التحديثات الملائمة على البيانات في البطاقة خارج الخط (Offline). وكذلك تقوم بتشغيل البطاقة على الخط (Online)، واستيعاب ملف التعويضات باستخدام البطاقة. ويتم إرسال تقرير التحديثات والتعديلات على البيانات إلى مركز الحسابات والمعلوماتية للحفظ، وإرسال نسخ التحديث إلى الخادم الرئيسي في مركز الحسابات الوطني هنالك في "بن عكنون".
- في علاقة خلية تقنية بطاقة "الشفاء" الإلكترونية "CHIFA" مع نيابة مديرية الأداءات والمحاسبة، ترسل خلية تقنية بطاقة "شفاء" الإلكترونية "CHIFA" إرساليات الدفع والإحصائيات وتقييم الحصص المدفوعة... الخ. وتتلقى الخلية التعليمات والتوصيات من نيابة مديرية الأداءات والمحاسبة.

➤ **تدفق المعلومات بين مصالح وكالة صندوق (CNAS) الواحدة والمتعاملين الخارجيين**، أولاً، لابد من التنبيه أن المتعاملين الخارجيين المتعاقدين (مصحات استشفائية، أطباء، صيدليات، دور رعاية... الخ) يمتلكون كل البرمجيات الملائمة وإصدارتها التي تمكنهم من التواصل باستخدام الشبكة الخارجية (Extranet) لوكالة صندوق (CNAS)، إضافة إلى الملفات اللازمة، مثل: الأدوية الخاضعة للتعويضات، والقوائم السوداء... الخ. ويحصل مركز الدفع على البيانات والمعلومات من المتعاملين الخارجيين، تكون في صورة الوثائق المصاحبة للوصفات الطبية وكذلك الإرساليات، وبعدها يتم مراقبة هذه البيانات والمعلومات وإجراء التسوية المناسبة عليها. ثم يتم إرسال يومية الدفع مع وسائل الدفع الملائمة أو بواسطة شيكات... الخ.

3.2.4. معالجة بيانات معاملات خدمات التأمين الاجتماعي المقدمة للمؤمن

تتم معالجة معاملات التأمين الاجتماعي لصالح المؤمنين المشتركين، والقيام بتأدية خدمات التعويض لهم (الدفع) من قبل وكالات صندوق (CNAS) في حالتين إجرائيتين، هما:¹

➤ **المعالجة الآلية لمعاملات التأمين في حالة استخدام بطاقة "شفاء" "CHIFA"**، حيث يتلقى مركز الدفع إرسالية الوصفات الطبية من المتعاملين الخارجيين المتعاقدين (مصحات، أطباء، صيدليات... الخ)، فيتم إرسال ملفات الفواتير للتأكد منها بواسطة الحاسوب الزبون المخصص لمراقبة تدفقات المعاملات في الشبكة المحلية (Intranet) نحو الحاسوب الخادم المتواجد على مستوى مركز الحسابات والمعلوماتية في الوكالة، ثم يتم تحويل طلب التأكد من الملفات عبر هذا الخادم نحو الخادم الرئيسي الموجود في مركز الحسابات الوطني "بن عكنون"، من خلال بوابة الفواتير المتوفرة هنالك، وبعد الانتهاء من عملية التأكد من هذه الملفات، يتم إرسال النتيجة إلى الخادم على مستوى الوكالة، وبعدها يتم إرسال عرض النتائج إلى الحاسوب الزبون الذي طلب هذه الخدمة. وإلى جانب ما ذكر، في مركز الدفع يتم كذلك إرسال ملفات التدقيق بنفس الطريقة من خلال مركز العمل المكلف بتعديل البيانات على بطاقة المؤمن له، وكذلك بالنسبة لمحضر التأمين. وبالنسبة لمركز الحسابات في الوكالة، يتم تعبئة ملفات الفواتير التي سيتم حفظها في قاعدة البيانات باستخدام برمجية "SIGAS".

¹ وثائق تقنية. المديرية العامة للإعلام الآلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS). الجزائر. بن عكنون. 2012.

➤ **المعالجة الآلية لمعاملات التأمين في حالة عدم استخدام بطاقة "شفاء" CHIFA**، في البداية يتلقى مركز الدفع إرسالية مع الوصفات الطبية من المتعاملين الخارجيين المتعاقدين (مصحات، أطباء، صيدليات...الخ). فيتم إرسال ملفات الفواتير بواسطة الحاسوب الزبون المخصص لمراقبة تدفقات المعاملات في الشبكة المحلية الداخلية (Intranet) نحو الحاسوب الخادم المتواجد على مستوى مركز الحسابات والمعلوماتية في الوكالة. وإلى جانب هذا يتم إرسال ملفات التدقيق عبر الحاسوب الزبون من خلال مركز العمل المكلف بتعديل البيانات على بطاقات المؤمن لهم مع رقم مفتاح معاملة التأمين. ويتم تعبئة ملفات الفواتير التي سيتم حفظها في قاعدة البيانات باستخدام برمجية "SIGAS"، والقيام بالرد والموافقة على تمام المراسلة، ثم يتم تسوية المعاملات بالدفع بعد هذه السيرورة في مركز الدفع والتأكد من التعديلات في الملفات الإلكترونية.

5. أتمتة نظم معلومات صندوق (CNAS)

1.5. الأتمتة باعتماد برمجيات خاصة وعامة في الوكالات الولائية لصندوق (CNAS)

1.1.5. برمجيات النظام المدمج لتسيير التأمينات الاجتماعية: "SIGAS"

SYSTEME INTEGRE DE GESTION DES ASSURANCES SOCIALES، باستخدام هذه البرمجية الحاسوبية المتخصصة، يتم القيام آليا بما يلي من خيارات:

➤ **تسجيل المؤمن الجديد في قاعدة البيانات**، مع متابعة المعاملات التي يقوم بها في مشواره التأميني، مثل: إجراء المراقبة الطبية للوثائق الطبية، الحصول على أداءات عينية، الحصول على تعويضات نقدية في حالة المرض أو عطل الأمومة، الحصول على أداءات المواليد الجدد أو الانتقال إلى فئة المتقاعدين...الخ؛

➤ **الحصول على قوائم الإحصائيات لمعاملات المؤمن لهم؛**

➤ **طباعة تقارير البيانات والمعلومات المستقصة من قاعدة البيانات حول المؤمن لهم في شكل جداول.**

2.1.5. برمجيات النظام المدمج للتدقيق الطبي: "SIGCM" CONTROLE MEDICALE

هو برنامج خاص بأطباء الضمان الاجتماعي، يسري فيه تسجيل العديد من الأحداث الطبية المتعلقة بالمؤمن لهم وتسجيل تقارير التدقيق وتسجيل تقارير حالات العجز عن العمل، وإجراء الاستقصاءات حول البيانات والمعلومات الطبية المسجلة عن المؤمن لهم...الخ، والبحث عن المعلومات المتعلقة بقائمة الأدوية اللازمة، والأجهزة الاصطناعية والنظارات الطبية، وتطبيق جداول الأمراض المهنية...الخ.

3.1.5. برمجيات النظام المدمج لتسيير الانتساب لصندوق التأمينات الاجتماعية: "SIGMA"

يجري بواسطة برمجيات هذا النظام المعلوماتي متابعة حركة تسجيلات الانتساب أو عدم الانتساب وتسيير الاشتراكات المتعلقة بالمؤمن لهم، وكذا تسجيل تقارير المواظبة على دفع الاشتراكات المدفوعة من قبل أرباب العمل المستخدمين للعمال المشتركين في الصندوق.

4.1.5. برمجيات النظام المدمج لتسيير بطاقة الشفاء: "ENROLEMENT"

تم تخصيص هذا النظام لإدارة ومتابعة ومراقبة كل العمليات والمعاملات التي تخص استخدام بطاقة الشفاء، بعد تشغيلها واستخدامها لصالح المؤمن له، على مستوى الشركاء المندمجين مع نظام بطاقة الشفاء (مراكز دفع، صيدليات، مصحات، عيادات، أطباء، صناع النظارات...الخ).

5.1.5. برمجيات النظام المدمج لتسيير عمليات محاسبة الصندوق: "PC COMPTA"

هو نظام معلومات للمحاسبة مؤتمت إلكترونيا، مسؤول عن تسجيل قيود العمليات المحاسبية وإعداد التقارير المحاسبية من دفتر اليومية، والدفاتر المحاسبية الأخرى، وحتى إعداد القوائم المالية... الخ الخاصة بالوكالة الواحدة التابعة لصندوق (CNAS)، يعالج البيانات الخاصة بالمعاملات المالية الداخلة والخارجة؛ ويهدف إلى توفير المعلومات إلى الأقسام المعنية بها.

6.1.5. برمجيات ذات الاستخدام العام وتسيير قواعد البيانات

تستخدم مختلف المديریات والمصالح والأقسام الوظيفية والإدارية في الوكالة الولائية الواحدة لصندوق (CNAS) عدة برامج مكتبية وشبكية وتشغيلية عامة شهيرة، على شاكلة:

- Windows XP, 7, 8, 10;
- Windows Server 2003;
- Office 2007, 2013, 2016,
- SGBD ORACLE.

2.5. الأتمتة عبر تفعيل خدمات الشبكة المحلية (Intranet) الخاصة بصندوق (CNAS)

الشبكة المحلية الداخلية (Intranet) الخاصة بصندوق (CNAS)، والتي تربط الوكالات الولائية مع المديرية العامة ومع بعضها البعض، تتكون تقريبا من جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المؤتمتة لنظم المعلومات، مع ارتباط هذه الشبكة بخادم رئيسي وقاعدة بيانات كبرى، يتواجدان في مركز الحسابات الوطني بـ: "بن عكنون" في العاصمة الجزائر. ومن هنا فشبكة المعلومات مؤتمتة عبر العناصر الآتية:¹

1.2.5. الخادم الرئيسي على مستوى مركز الحسابات والمعلوماتية

الذي يستند على واحد من تطبيقات بروتوكول نموذج (TCP/IP)، هذا البروتوكول (FTP)²، وتعتبر الطبقة الأولى التي يلج إليها المستفيد، وهي تتحكم في مواصفات الواجهة الأمامية. تتمثل مهمتها الأساسية في ضمان نقل الملفات وضمان الاتصال الفعال من جهاز حاسوب إلى آخر، وكذلك نقل صفحة "الواب: (Web)" ما بين الحاسوب الكبير الخادم والحواسيب الزبونة في باقي المصالح والأقسام والمراكز التابعة للوكالات.

2.2.5. نظام للتبادل الفرعي الخاص: Cisco 3845 VSEC-SRST

هو نظام تحويل البيانات والمعلومات الرقمية سواء على شكل مكالمات هاتفية واردة وصادرة، أو بصرية في الحواسيب، وحتى في الفاكس Fax، يجمع هذا الجهاز الحواسيب الزبونة لمراكز الدفع العديدة. كما يرتبط هذا الجهاز مع الجسور التي توصله إلى الخادم الرئيسي الموجود في مركز الحسابات والمعلوماتية على مستوى الوكالة، وكذلك الارتباط مع شبكة مركز الحسابات الوطني بـ: "بن عكنون".

3.2.5. نظام للتبادل الفرعي مع الخارج: Cisco 1841/2811 DSL

هو نظام تحويل البيانات والمعلومات الرقمية إلى شبكة الانترنت. يرتبط معها بواسطة النفق الالكتروني SSL، وكذلك النفق IPSec VPN.

¹ وثائق تقنية. المديرية العامة للإعلام الآلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS). الجزائر. بن عكنون. 2012.

² FTP: File Transfer Protocol.

4.2.5. نظم وأجهزة لـ: النقل، التخزين، المعالجة والحماية

➤ **محولات (Switchers)**، التي تساعد في تحويل البيانات والمعلومات الرقمية إلى الحاسوب المستهدف ضمن بنية الشبكة المحلية الداخلية في الوكالة وكذلك نحو الخادم الموجود في مركز الحسابات والمعلوماتية؛

➤ **موجهات (Routers)**، التي توجه البيانات والمعلومات الرقمية التي تأتي من الشبكة الخارجية، وذلك عبر المسار المناسب لضمان وصولها إلى الحاسوب المستهدف؛

➤ **قاعدة بيانات مركزية**، مدمجة مباشرة مع قاعدة البيانات المركزية في "بن عكنون" بالعاصمة الجزائرية.

➤ **هواتف تعتمد على بروتوكول (IP)**، تستخدم للاتصال الداخلي السريع بين الأقسام والمصالح وبين مركز الحسابات والمعلوماتية وكذلك للاتصال بمركز الحسابات الوطني بـ: "بن عكنون" بالعاصمة الجزائرية.

➤ **نظام لحماية معلومات الشبكة المحلية (Intranet & Extranet)**، خاصة من الاختراقات الخارجية، والنظام يتمثل في: الجدار العازل للنار: ASA 5520 AIP 10.

➤ **نظام للدخول الآمن**، هذا في بوابة VPN، التي ستتاح للمتعاملين المتعاقدين، مثل: المصحات، الصيدالة.

➤ **حواسيب**، مجهزة بمعالجات إلكترونية فائقة مع لوحاتها وطابعات وشاشات عملاقة متصلة بالشبكة المحلية (Intranet)، وحتى الخارجية (Extranet).

6. الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية في وكالات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للأجراء (CNAS)

1.6. منهجية الدراسة الميدانية: عينة، أداة ومقاييس

1.1.6. عينة المستجوبين في الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة

بهدف إجراء الدراسة الميدانية، دأب الباحث على اختيار عينة بسيطة استهدافية للإطارات المسؤولين في الوكالات الولائية (CNAS) المتواجدة جغرافيا في منطقة الشرق الجزائري، بـ: 12 وكالة ولائية، بحيث وزعت 241 نسخة من الاستبيان على الاطارات المستخدمين لنظم المعلومات المؤتمتة والشبكة المحلية. حيث تم استرجاع 226 نسخة استبيان من بين 241 نسخة استبيان مُوزعة، وتم استبعاد عدد من النسخ لعدم احترام قواعد الإجابة عليها أو عدم اكتمال الإجابات فيها، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة 220 استبيان، بنسبة: 91,29% من عينة النسخ الموزعة في ميدان الدراسة. والجدول الموالي يعطي تفاصيل أكثر حول فرز نسخ الاستبيان الموزعة عند كل وكالة ولائية (CNAS) معنية بالدراسة.

الجدول رقم (1): أرقام ونسب حول توزيع واسترجاع الاستبيان في عينة الوكالات الولائية (CNAS)

(* ملحوظة: النسبة المئوية محسوبة على أساس عدد النسخ الموزعة)

النسخ غير المسترجعة + الملغاة	النسخ القابلة للتحليل		النسخ المسترجعة		النسخ الموزعة		الوكالة الولائية (CNAS)
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
	05 %	01	95 %	19	100 %	20	أم البواقي
	15 %	03	85 %	17	95 %	19	باتنة
	25 %	05	75 %	15	75 %	15	جيجل
	10 %	02	90 %	18	90 %	18	سطيف
	15 %	03	85 %	17	85 %	17	سكيكدة
	00 %	00	100 %	20	100 %	20	عنابة
	15 %	03	85 %	17	09 %	18	قالمة
	00 %	00	100 %	21	100 %	21	قسنطينة
	00 %	00	100 %	20	100 %	20	المسيلة

برج بوعريش	20	% 100	19	% 95	19	% 95	01	% 05
خنشلة	20	% 100	20	% 100	18	% 90	02	% 10
ميلة	20	% 100	19	% 95	19	% 95	01	% 05
المجموع	241	% 100	226	% 93,77	220	% 91,29	21	% 08,71

المصدر: من إعداد الباحث.

2.1.6. أداة جمع البيانات من المستجوبين: الاستبيان

تمثلت أداة الدراسة في استبيان تم بناؤه وتوجيهه للإداريين والتقنيين ورؤساء المصالح التنفيذيين للأقسام الوظيفية، بعد الاستفادة من التأصيل النظري والدراسات السابقة في هذا المجال، وتم تحكيمه عبر استشارة بعض الأساتذة الباحثين ذوي الخبرة والاختصاص. وبهذا تكون هذا الاستبيان من 3 أجزاء هي:

➤ بيانات شخصية عن المستجوبين، ب: 4 أسئلة.

➤ بيانات حول نظم معلومات (CNAS) المؤتمتة، فيها: 3 محاور فرعية ب: 13 بعد.

➤ بيانات حول تجديد خدمات التأمين الاجتماعي لصندوق (CNAS)، فيها: محورين فرعيين ب: 13 بعد.

3.1.6. تصنيف المتوسطات الحسابية لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي

لقد صيغت أسئلة الاستبيان في المحورين الرئيسيين: الأول والثاني، على شكل أسئلة مغلقة، بالاعتماد على مقياس (Likert) خماسي الأبعاد، كمقياس للإجابة على عبارات الاستبيان في هذين القسمين، والجدول الموالي يوضح القيم الممنوحة لدرجات المقياس:

الجدول رقم (2): مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

المقياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
العلامة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد خير سليم أبو زيد. التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS 15-16 Version. الأردن. عمان. دار صفاء. 2005. ص. 27.

كما تم عرض وتحليل البيانات المجمعة من إجابات المستجوبين عن العبارات المتعلقة بمحوري الاستبيان (المتمثلين في: أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية) باستخدام مقياس الإحصاء الوصفي المتمثلة في: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، المنسجمة مع مقياس (Likert) الخماسي. ولقد تم ضبط الحدود الدنيا والقصوى للمقياس، وهذا لغرض الحصول على المتوسط المرجح، بحساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر وأصغر وزن: (4=1-5)، حيث يتم قسمة الناتج الحاصل على عدد الدرجات الموجودة في المقياس، والبالغ عددها: (5)، وبالتالي يتم الحصول على طول الدرجة الواحدة لهذا المقياس، والمقدرة ب: (0.8)، بحيث تضاف هذه القيمة لكل درجة في المقياس، للحصول على الحدود الدنيا والقصوى لكل درجة. والجدول الموالي يوضح هذه الحدود:

الجدول رقم (3): الحدود الدنيا والقصوى لمقياس (Likert) الخماسي

الدرجة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المتوسط المرجح	[1,1.79]	[1.80,2.59]	[3.39,2.60]	[4.19,3.40]	[5,4.20]
الوزن (C)	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحث.

2.6. نتائج اختبارات التحليل الإحصائي للدراسة: الثبات والمستوى

1.2.6. نتائج معامل Alpha Cronbach

لقد جرى حساب معامل Alpha Cronbach للمحورين الرئيسيين: أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية، لمعرفة مدى تحرر أبعادهما من خطأ القياس العشوائي. ونتائج القياس سيعرضها الجدول الآتي:

الجدول رقم (4): نتائج معامل الثبات Alpha Cronbach للمحورين: أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية

معامل Alpha Cronbach	المحاور الفرعية		العنوان	محور الاستبيان
	عنوان المحور الفرعي	رقم المحور الفرعي		
0,924	ممكّنات نظم المعلومات	1-1	نظم المعلومات المؤتمتة	المحور الأول
0,900	فعاليات استغلال المعلومات	2-1		
0,886	دعم القرارات الإدارية	3-1		
0,855	تحسين القديم وتطوير الجديد في الخدمة	1-2	تجديد الخدمة التأمينية	المحور الثاني
0,880	تكييف (تعديل) نظام الخدمة	2-2		

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

كل قيم معامل الثبات Alpha Cronbach عند المحورين، تعد مقبولة جداً، باعتبارها أكبر من القيمة:

0,65، ما يدل على ثبات هذين المحورين في أداة الاستجواب وصلاحيهما لأغراض البحث.

2.2.6. النتائج الإحصائية للمحور الرئيسي الأول: أتمتة نظم معلومات صندوق (CNAS)

اعتماداً على نتائج مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، المحسوبة بواسطة مقاييس المتوسطات والانحرافات، سيتم عرض مجموعة من الجداول (5، 6 و 7)، تلخص النتائج الإحصائية المذكورة، وهذا بغرض معرفة وتحليل مدى استجابة المستجوبين نحو درجة موافقتهم على أهلية الأبعاد المتعلقة بمحور أتمتة نظم معلومات صندوق CNAS، والذي يتألف بدوره من 3 محاور فرعية، هي: ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات، وأخيراً دعم النظم المعلوماتية للقرارات الإدارية.

الجدول (5): نتائج أبعاد المحور الفرعي: ممكّنات نظم المعلومات في صندوق (CNAS)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيان العبارات
1	أوافق تماماً	0,615	4,31	التشغيل الكامل لبنية البرمجيات المعلوماتية في تسيير شؤون التأمين
3	أوافق تماماً	0,687	4,15	قواعد بيانات تسيير شؤون التأمين
5	أوافق	0,781	4,01	خدمات الربط والتواصل في شبكات تسيير شؤون التأمين
4	أوافق	0,613	4,09	الوظائف والنشاطات الإجرائية لتشغيل المعلومات في تسيير شؤون التأمين
7	أوافق	1,120	3,66	عوامل الطاقم البشري المتعامل مع معلومات تسيير شؤون التأمين
6	أوافق	0,763	3,81	جودة المعلومات اللازمة لتسيير شؤون التأمين
2	أوافق تماماً	0,697	4,24	أمن المعلومات شؤون التأمين

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين أن المتوسطات الحسابية لأبعاد ممكّنات نظم المعلومات تجاوزت المتوسط الفرضي 3 (تراوحت ما بين: 3,66 و 4,31) بانحراف معياري أقل من 1 (وجود تجانس في الإجابات)، ما يعني وجود تأهيل جيد لممكّنات نظم معلومات صندوق (CNAS) نحو أتمتة عمليات معالجة ومتابعة تعاملات التأمين المتعاقد عليها.

الجدول (6): نتائج أبعاد المحور الفرعي: فعاليات استغلال المعلومات في صندوق (CNAS)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيان العبارات
1	أوافق	0,706	4,04	تحسس شؤون التأمين لفائدة المؤمنين لهم
4	أوافق	0,731	3,90	اكتشاف أسباب التغيير في شؤون التأمين
2	أوافق	0,764	4,04	تحديد توجهات البرامج المستقبلية لشؤون التأمين
3	أوافق	0,864	3,91	تقديم خيارات جديدة لحل مشاكل شؤون التأمين

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المتوسطات الحسابية لأبعاد الاستغلال المعلوماتي فاقت المتوسط الفرضي 3 (تراوحت ما بين: 3,90 و 4,04) بانحراف معياري أقل من 1 (تجانس في الإجابات)، ما يعني وجود استغلال جيد للمعلومات المستخرجة من النظم المعلوماتية المؤتمتة في إدارة تعاملات التأمين الاجتماعي في صندوق (CNAS).

الجدول (7): نتائج أبعاد المحور الفرعي: دعم القرارات في صندوق (CNAS)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيان العبارات
2	أوافق	0,797	3,94	دعم المديرية العامة في اتخاذ قرارات غير روتينية حول برامج خدمات التأمين
1	أوافق	0,800	3,98	دعم الوكالة في اتخاذ قرارات روتينية متعلقة بخدمات التأمين

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

تظهر المتوسطات الحسابية لدعم القرارات أنها تعدت المتوسط الفرضي 3 (تراوحت بين: 3,94 و 3,98) بانحراف معياري أقل من 1 (تجانس الإجابات)، ما يعني أن نظم المعلومات المؤتمتة تقدم دعم فعلي معتبر ومستمر اتجاه القرارات الإستراتيجية والروتينية حول كل ترتيبات تسوية تعاملات التأمين في صندوق (CNAS).

3.2.6. النتائج الإحصائية للمحور الرئيسي الثاني: تجديد الخدمة التأمينية في صندوق (CNAS)

في هذا الجزء الآتي، سيجري سرد نتائج عمليات الإحصاء الوصفي لبيانات محور تجديد الخدمة التأمينية في صندوق (CNAS)، عبر إتباع نفس الطريقة السابقة، ضمن الجدولين (8 و 9). علماً، أن هذا المحور الرئيسي تم تقسيمه إلى محورين فرعيين، تجسداً في: تحسين القديم وتطوير الجديد في الخدمة التأمينية، وتكثيف العمليات الإجرائية والهياكل/ الأجهزة المرتبطة بخدمات التأمين الاجتماعي. وعليه سيتم تحديد درجات موافقة عينة المستجوبين حول مدى تحقق أبعاد هذين المحورين الفرعيين، وترتيبها، وتقديم تحليلات مناسبة لها.

الجدول (8): نتائج أبعاد المحور الفرعي: تحسين القديم وتطوير الجديد في الخدمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيان العبارات
5	أوافق	0,760	4,14	إجراء تحسين في شروط خدمات التأمين القديمة (سواء في: التحصيل أو الأداءات...الخ).
2	أوافق	0,700	4,19	إحداث تطوير في طريقة تقديم بعض خدمات التأمين القديمة، مثل: طريقة أداء التعويضات.
7	أوافق	0,753	4,11	إعادة تصميم بعض خدمات التأمين القديمة بالتركيز على ما يطلبه المؤمن لهم.
1	أوافق تماماً	0,766	4,21	توسيع خدمات التأمين القديمة في مناطق إقليمية جديدة.
6	أوافق	0,791	4,12	تطوير خدمات تأمين عبر شروط جديدة تماماً، مثل: تعاقدات جديدة مع الأطباء...الخ.
4	أوافق	0,815	4,17	تطبيق طرق جديدة كلياً للتأمين، مثل: إعادة تفعيل بطاقة الشفاء في ولايات أخرى...الخ.
3	أوافق	0,774	4,19	توفير خدمات تأمين جديدة يجري تقديمها على الانترنت، مثل: التصريح عن بعد...الخ.

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح أن المتوسطات الحسابية لأبعاد تحسين القديم وتطوير الجديد في الخدمة التأمينية أعلى من المتوسط الفرضي 3 (بين: 4,11 و 4,21)، مع انحراف معياري أقل من 1 (تجانس واضح)، ما يعني وجود تحسن ملموس

في شروط وطرق خدمات التأمين القديمة وتوسعها، وكذا تحقق تعاملات جديدة متطورة تقدم عبر الخط.

الجدول (9): نتائج أبعاد المحور الفرعي: تكثيف العمليات الإجرائية والهياكل/ الأجهزة المرتبطة بخدمات التأمين

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيان العبارات
1	أوافق	0,723	4,10	تصحيح بعض العمليات المتعلقة بتقديم خدمات التأمين للمؤمن لهم.
2	أوافق	0,849	4,00	تعديل (تحديث) بعض الأجزاء في البرامج المتعلقة بتقديم خدمات التأمين.
4	أوافق	0,994	3,91	زيادة تعديل السلوك المهني للموظفين، مثل: التفاهم، التعاون، المبادرة...الخ.
3	أوافق	0,957	3,92	إعادة تخصيص (تقسيم) مهام تقديم خدمة التأمين بين مصالح الوكالة.
6	أوافق	0,938	3,77	تعديل تقسيمات موارد الخدمة (الوسائل، الأفراد، التقنيات...) بين مصالح الوكالة.
5	أوافق	0,896	3,80	إعادة توجيه الوسائل العامة حسب حجم الضغط على مراكز تقديم خدمة التأمين.

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أبرزت المتوسطات الحسابية، حول أبعاد تكثيف إجراءات وهياكل وأجهزة تقديم خدمات التأمين الاجتماعي، قيم أكبر من المتوسط الفرضي 3 (بين: 3,77 و 4,10)، بانحراف معياري أقل من 1 (تجانس في الإجابة)، ما يعني أن نظام الخدمة التأمينية في صندوق (CNAS) اكتسب مرونة معتبرة بعد أتمتة نظم المعلومات.

3.6. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1.3.6. اختبار الفرضية ف(1) عبر ستيودنت (Test T)

بعد التأكد من أن بيانات محور أتمتة نظم المعلومات تتبع التوزيع الطبيعي إجمالاً، جرى اختبار الفرضية الرئيسية ف(1)، باستخدام اختبار ستيودنت (Test T). وظهرت النتائج مجسدة في مجمّع الجداول الآتي:

مجمّع الجداول رقم (10): اختبار ستيودنت (Test T) للفرضية ف(1)

Statistiques sur échantillon uniques

البيان	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
أتمتة نظم المعلومات	220	4,0202	0,49355	0,3328

Test sur échantillon unique

البيان	Valeur de test = 3					
	T	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
أتمتة نظم المعلومات	30,659	219	0,000	1,02019	0,9546	1,0858

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من مجمّع الجداول أن المتوسط العام لمحور نظم المعلومات المعالجة آلياً يساوي: 4,0202 درجة، وبانحراف معياري قدره: 0,49355 درجة، بمعنى أن متوسط القيم التي اختارتها مفردات العينة هي أكبر من قيمة المتوسط المعياري الذي يساوي 3، وهذا بمجال ثقة في بيان النتيجة يبلغ 95 %، مع مستوى دلالة (معنوية الاختبار Sig، ل: Test T) يساوي: 0,000، الذي هو أقل من 5%، وهذا ما يعني قبول الفرضية ف(1)، التي تنص على أن: "أتمتة نظم معلومات في الوكالات الولائية (CNAS) المدروسة تظهر مستوى تأهيل معتبر".

2.3.6. اختبار الفرضية ف(2) عبر (Wilcoxon)

بعد التأكد من أن بيانات المحور الرئيسي الثاني (التمثل في: تجديد الخدمة التأمينية) لا تتبع التوزيع الطبيعي منفردة، وقع اختبار الفرضية ف(2)، باستخدام اختبار (Wilcoxon). وعليه ظهرت نتائج هذا الاختبار مبينة في مجمّع الجداول الآتي:

مجمّع الجداول رقم (11): اختبار (Wilcoxon) للفرضية: ف(2)

Statistiques descriptives

البيان	N	Moyenne	Ecart type	درجة مقياس (Likert)
تجديد الخدمة التأمينية	220	4,1610	0,56060	جيدة (موافق)
N valide (liste)	220			

Récapitulatif du test d'hypothèse

البيان	المتوسط المعياري	اختبار Wilcoxon	Sig	القرار
تجديد الخدمة التأمينية	3,00	Test de rang signé wilcoxon d'un seul échantillon	0,000	رفض فرضية العدم

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من مجمّع الجداول، أن المتوسط العام لأبعاد: تجديد الخدمة التأمينية، يساوي على: (4,1610) درجة، مع انحراف معياري له قدر ب: (0,56060) درجة، وبالتالي فإن درجة تقييم هذه الأبعاد وفق إجابات مفردات العينة هي أكبر من قيمة المتوسط المعياري الذي يساوي: 3 درجة. كما ويتضح أن مستوى الدلالة

(معنوية الاختبار: Sig، ل: Wilcoxon)، قيمته تساوي: 0,000، عند أبعاد [تجديد الخدمة التأمينية]، وهي أقل من: 0,05 (من 5%). وعليه القرار واضح برفض فرضية العدم المنافية للفرضية ف(2)، وهذا ما يعني قبول أن: "لدى صندوق (CNAS) مستوى معتبر من تجديد الخدمة التأمينية"، بناء على الوكالات الولائية المدروسة.

3.3.6. اختبار الفرضية ف(3)

يكشف الجدول الموالي قيم معامل الارتباط الثنائي ل: Spearman، والدلالة الإحصائية Sig للعلاقات الثنائية الممكنة بين المتغير المستقل (المحاور الفرعية لنظم المعلومات المؤتمتة بصفاتها أبعاد) والمتغير التابع (تجديد الخدمة التأمينية) في هذه الدراسة:

الجدول رقم (12): مصفوفة الارتباط الثنائي بين المتغيرات الفرعية (المستقلة والتابعة) وفق معامل: (Spearman)

Rho de Spearman		تجديد الخدمة التأمينية
ممكّنات نظم المعلومات	معامل الارتباط	0,493**
	Sig. (bilatéral)	0,000
فعاليات استغلال المعلومات	معامل الارتباط	0,639**
	Sig. (bilatéral)	0,000
دعم القرارات الإدارية	معامل الارتباط	0,644**
	Sig. (bilatéral)	0,000
N valide (liste)		

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. ** القيم معنوية عند مستوى Sig: 0,01 (ثنائي)

يتضح أعلاه أن جميع معاملات الارتباط الثنائي ل: (Spearman) بين المتغيرات الفرعية المستقلة لأتمتة نظم المعلومات (ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات، دعم القرارات) وتجديد الخدمة التأمينية كانت دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية: 0,01، وتراوحت قيم هذه المعاملات ما بين: 0,493 و 0,644 بإشارة موجبة، ما يُبين وجود علاقات ارتباط طردية متفاوتة القوة بين المتغير المستقل الواحد لأتمتة نظم المعلومات والمتغير التابع (تجديد الخدمة التأمينية) ثنائياً، فيلاحظ أن:

- ارتباط ممكّنات نظم المعلومات مع تجديد الخدمة التأمينية كانت متوسطة (0,493)؛
- ارتباط فعاليات استغلال المعلومات مع تجديد الخدمة التأمينية كانت عالية (0,639)؛
- ارتباط دعم القرارات الإدارية مع تجديد الخدمة التأمينية كانت عالية (0,644)؛

انطلاقاً من ثبوت الدلالة الإحصائية والتحليلات السابقة لدرجة الارتباط، تم قبول صحة الفرضية ف(3)، التي تنصص على: "وجود علاقة ارتباط ثنائي ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المؤتمتة وتحقق التجديد في الخدمة التأمينية، في الوكالات الولائية لصندوق (CNAS) المدروسة".

بغرض اختبار فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد أتمتة نظم المعلومات والتجديد الخدمي، في صندوق (CNAS) محل الدراسة"، تم استخدام الانحدار المتعدد مع اختبار (Durban Watson)، حيث تمثلت المتغيرات الفرعية المستقلة لنموذج هذه الفرضية الفرعية في: ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات ودعم القرارات الإدارية، أمّا المتغير التابع فهو: التجديد الخدمي. ولقد كانت النتائج موضحة في مجمّع الجداول في الصفحة الموالية:

مجمّع الجداول رقم (13): نتائج الانحدار المتعدد بين: أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	0,636 ^a	0,405	0,397	0,43547	1,915

a. Prédicteurs: (Constante)، القرارات الإدارية، دعم القرارات الإدارية، فعاليات استغلال المعلومات، إمكانات نظم المعلومات،

b. Variable dépendante: تجديد الخدمة التأمينية

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	27,864	3	9,288	48,978	0,000 ^b
	Résidus	40,961	216	0,190		
	Total	68,825	219			

a. Variable dépendante: تجديد الخدمة التأمينية

b. Prédicteurs: (Constante)، القرارات الإدارية، دعم القرارات الإدارية، فعاليات استغلال المعلومات، إمكانات نظم المعلومات،

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,711	0,244		7,002	0,000
	ممكّنات نظم المعلومات	0,108	0,080	0,096	1,344	0,180
	فعاليات استغلال المعلومات	0,287	0,105	0,307	2,740	0,007
	دعم القرارات الإداري	0,221	0,078	0,284	2,821	0,005

a. Variable dépendante: تجديد الخدمة التأمينية

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

وفق مجمّع الجداول رقم (13)، تشير نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد أن المتغيرات المستقلة (ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات، دعم القرارات) تفسر ما نسبته: 0,405، من التباين الحاصل في تجديد الخدمة التأمينية لدى صندوق (CNAS). ولقد تم اختبار الأثر في حالة الانحدار الخطي المتعدد بالاعتماد على قيمة المعدّل (F)، والتي بلغت: 48,978، وفق درجة حرية (3، 220)، وهي دالة إحصائية، لأن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) أخذ قيمة تساوي: 0,000، وهذه القيمة أقل من الحد المعنوي: 0,05، وبذلك يتم القبول بوجود: "أثر ذو دلالة إحصائية بين أتمتة نظم المعلومات (ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات، دعم القرارات) وتجديد الخدمة التأمينية، في وكالات (CNAS) المدروسة".

سيتم التعبير عن علاقة الأثر المثبتة بين أتمتة نظم المعلومات وتجديد الخدمة التأمينية بمعادلة نموذج الانحدار الخطي المتعدد، لأجل التنبؤ، وذلك بالصيغة الرياضية الآتية:

$$Y = 1,711 + 0,108 X_1 + 0,287 X_2 + 0,221 X_3$$

Y: التجديد الخدمي؛ X₁: ممكّنات نظم المعلومات؛ X₂: فعاليات استغلال المعلومات؛ X₃: دعم القرارات.

بالإضافة إلى ما سبق، تم اختبار جودة هذا النموذج (الخطي المتعدد) المقدر، بمقارنة قيمة D المحسوبة مع قيم dl (الحد الأدنى=1,44) وقيم du (الحد الأدنى=1,64). فمن الجدول الأول التابع لمجمّع الجداول رقم (13)، يلاحظ أن قيمة اختبار الارتباط الذاتي (Durban Watson) هي: D= 1,915، ما يُبيّن وجود نموذج معنوي يؤسس لعلاقة الأثر بين المتغيرات المستقلة (ممكّنات نظم المعلومات، فعاليات استغلال المعلومات، دعم القرارات) والمتغير التابع (تجديد الخدمة التأمينية)، مع صحة الاعتماد على نتائج هذا النموذج بدون أخطاء، والدليل في ذلك هو أن قيمة D المحسوبة (D= 1,915) استجابت للشرط: du < D < 2، الذي يفسر عدم وجود الارتباط الذاتي، وبالتالي يمكن القول أن النموذج المقدر خال من تأثيرات مشكلة الارتباط الذاتي.

7. خاتمة

استنادا إلى النتائج التي تم التوصل لها في هذه الدراسة، يعتقد الباحث أنه من الممكن تطوير نظم معلومات صندوق (CNAS) بإمكانيات أكثر حداثة، ببذل المزيد من الجهود نحو تنفيذ تدابير معاصرة للاستفادة أكثر فأكثر ذكاء الأعمال في قطاع التأمينات الاجتماعية. وهذه بعض مقترحاته التي قد تفيد في هذا الشأن:

- الرفع من حجم المعالجات الرقمية عند تسوية التعاملات الإدارية للمراكز المنتشرة في الأقاليم المحلية المعزولة، وذلك بتوسيع حجم البرمجيات والتطبيقات الرقمية وزيادة تكاملها عن بعد؛
- تدعيم خدمات رقمنة الوثائق الإدارية والقانونية والفنية المطلوبة على الخط (Online)؛
- تمكين المبادرات الجديدة لمستخدمي نظم المعلومات والشبكة المحلية (Intranet) حول قيم الاتصال الإلكتروني ومهارات التفاعل الاجتماعي مع مختلف المتفاعلين، خاصة باستخدام تقنية التحاضر عن بعد؛
- زيادة مستوى تطبيقات الرقمنة على الخط (Online) في النظم التي تتعامل مباشرة مع المؤمنين؛
- استخدام لوحات قيادة إلكترونية متصلة مباشرة بالمراكز الأمامية، ما سيزيد في حسن تلبية طلبات المؤمنين.

8. المراجع

أولا: مراجع عربية

1. حميد الطائي وبشير العلق. إدارة عمليات الخدمة. الأردن. عمان. دار اليازوري للنشر والتوزيع. (2009).
2. رياض سلطان علي، نظم المعلومات الحاسوبية: نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية. الأردن. دار زهران. (2011).
3. سعد غالب ياسين. أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. الأردن. عمان. دار المناهج. (2008).
4. عبد الوهاب خولان. منظومة الحماية الاجتماعية بالجزائر. المؤتمر الإقليمي حول: الحوار الاجتماعي. الرباط. المملكة المغربية. 16.14 سبتمبر. (2010).
5. فايز جمعة النجار. نظم المعلومات الإدارية. منظور إداري. ط3. الأردن. عمان. دار حامد. (2010).
6. فريد كورتل، تسويق الخدمات. ط1. الأردن. عمان. دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع. (2009).
7. محمد خير سليم أبو زيد. التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS Version 15-16. الأردن. دار صفاء. (2005).
8. محمود جاسم الصميدعي ووردينة عثمان يوسف. تسويق الخدمات. ط1. الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع. (2010).
9. مديرية عامة لمصلحة الإعلام الآلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء. بن عكنون. الجزائر. (2012).

ثانيا: مراجع أجنبية

10. Kenneth Laudon & Jane Laudon, Traduction: Eric. Fimbel & Serge. Costa. MANAGEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION. Paris. Pearson éducation France. (2010).
11. R. Mcleod & Jr. George & P. Schell. Management Information Systems. Tenth Edition. India. New Delhi Published by Dorling Kindersley. Licensees of Pearson Education. (2008).
12. Reix, R. SYSTEMES D'INFORMATIONS et MANAGEMENT des ORGANISATIONS. Paris, France: édition Vuibert. (1998).
13. Rivard & Talbot, S. LE DEVELOPEMENT DE SYSTEMES D'INFORMATION: Une méthode intégrée à la transformation des processus (3 édition). Québec: Les presses de l'université Québec. (2001).

ثالثا: مواقع إلكترونية

14. www.etudianttdz.net.
15. www.mtess.gov.dz.