

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء دراسة حالة " وكالة الجزائر "

The effect of using information technology in improving the services of the National Social Security Fund for wage workers - a case study of the Algiers agency

حاجي جمال الدين^{1*}، بغفار عبد القادر²

¹طالب دكتوراه ، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي، جامعة أحمد درايعية، أدرار (الجزائر)،

hadji_djamel_eddine@univ-adrar.edu.dz

²طالب دكتوراه ، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي، جامعة أحمد درايعية، (الجزائر)

a.kaderbagheffar@univ-adrar.edu.dz

تاريخ النشر: 2023/06/17

تاريخ القبول: 2023/06/16

تاريخ الاستلام: 2023/04/21

Abstract :

This study aims to investigate the impact of using information technology on improving the services provided by the National Social Insurance Fund for Wage Earners in Algeria. The study employed a questionnaire divided into two parts, each containing items related to the dimensions of each variable. The SPSS V26 software was used to analyze the questionnaire, and the study found a statistically significant effect of using information technology on improving the services provided by the National Social Insurance Fund for Wage Earners, with a value of (0.42) at a significance level of (0.05). The study also found no statistically significant effect of individual and material components. However, there was a statistically significant effect of both software and network dimensions, as well as the database dimension, on improving the services provided by the National Social Insurance Fund for Wage Earners.

Keywords: information technology, service improvement, national social security fund for wage workers.

JEL Classification Codes :L63 ;M15.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالات الجزائر. حيث اعتمدت دراسة على إسبانه مقسمة على جزئين، تضمن كل جزء فقرات متعلقة بأبعاد كل متغير. وتم الاستعانة ببرنامج SPSS V26 بغرض تحليل الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر دال إحصائيا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بقيمة (0.42) عند مستوى معنوية (0.05). كما توصلت الدراسة لعدم وجود أثر دال إحصائيا لبعدي الأفراد و المكونات المادية. ووجود أثر دال إحصائيا لكل من بعد البرمجيات و بعد الشبكات و بعد قاعدة البيانات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية. الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، تحسين الخدمات، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة الجزائر.

تصنيفات JEL: L63 ;M15

* المؤلف المرسل.

مقدمة

إن التغيرات الكبيرة والسريعة الحاصلة على مستوى مختلف نواحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية التي تعيشها البشرية حاليا، ما هي إلا تحصيل حاصل للثورة التكنولوجية والمعلوماتية الهائلة التي حدثت في العقدين الأولين من القرن الواحد والعشرون. وهو الأمر الذي أدى إلى تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات في مختلف المؤسسات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية تماشيا مع هاته التطورات. إلكترونية متعددة ومتنوعة، تهدف في مجملها إلى تلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات. وفي هذا السياق نجد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، والذي يلعب دور هام وأساسي في الحياة الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر فالصندوق يعتبر مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للقانون التوجيهي للمؤسسات الاقتصادية العمومية، يقدم مجموعة من الخدمات الاجتماعية و الأداءات المختلفة إلى المنتسبين إليه. وتماشيا مع حتمية مواكبة هذا التطور التكنولوجي الحاصل، انتقل الصندوق إلى تقديم خدماته بطريقة إلكترونية موازاة مع تقديمها بالطريقة التقليدية، وهذا من خلال إطلاق فضاء الهناء على موقعه الإلكتروني، وتطبيق الهناء على الهاتف المحمول، وهذا من أجل تسهيل وتبسيط الإجراءات على منتسبي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.

الإشكالية:

بناء على ما سبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

- ما مدى مساهمة إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟
ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة التساؤلات فرعية التالية:
- ما مدى مساهمة بعد الأفراد في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟
- ما مدى مساهمة بعد المكونات المادية في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟
- ما مدى مساهمة بعد البرمجيات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟
- ما مدى مساهمة بعد الشبكات والاتصالات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟
- ما مدى مساهمة بعد قاعدة البيانات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر"؟

الفرضيات:

بناء على الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- ويمكن تقسيم الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:
- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم الأفراد في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم المكونات المادية في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم البرمجيات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم الشبكات والاتصالات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- ✓ الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم قاعدة البيانات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر.
- ✓ التأكيد على أهمية تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين الخدمات.
- ✓ التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

منهجية الدراسة: قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل المعالجة الجيدة لمختلف جوانب الموضوع محل الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة، حيث في المحور الأول إستعملنا المنهج الوصفي ولهذا لعرض مختلف الأدبيات النظرية للدراسة، أما في المحور الثاني والمتعلق بالدراسة التطبيقية فقد إستعملنا المنهج التحليلي، وذلك بالإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS.

تقسيم الدراسة: من أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع ارتأينا تقسيم الدراسة إلى محورين على النحو التالي:

- ✓ المحور الأول: الإطار النظري للدراسة.
- ✓ المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.

الدراسات السابقة:

1. دراسة أسباعي أمحمد (2023)، بعنوان: دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين خدمات المؤسسات الإقتصادية. هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بأدرار، حيث إستخدمت الدراسة الإستبانة بغرض جمع البيانات. كما تمثلت عينة الدراسة في 65 مفردة، وبإستخدام المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة لوجود تأثير لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين خدمات المؤسسة محل الدراسة.
2. دراسة فوزي قدوج وآخرون (2023)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية. حيث سعت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية من وجهة نظر موظفي مكاتب بريد الجزائر بـ برج بوعريـرج، حيث تمثلت عينة الدراسة في عينة عشوائية مكونة من 53 مفردة. كما إستعانت الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية بأبعادها الخمسة بـ بريد الجزائر بولاية برج بوعريـرج.
3. دراسة محمود كمال موسى (2020)، بعنوان: أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية، حيث سعت الدراسة إلى التعرف على تأثير قدرات تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الخمسة في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الجامعية بقطاع صعيد مصر. حيث تم إختيار عينة عشوائية مكونة من 121 مفردة موزعة على الأطباء والممرضين والمرضى. حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للإجابة على الإشكالية المدروسة. ومن أبر النتائج التي تم التوصل إليها وجود أثر معنوي لأبعاد قدرات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية بصعيد مصر.
4. دراسة عمار محمد تيناوي (2019)، بعنوان: دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الإتصالات. حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف شركات الإتصالات في سوريا. حيث صمم الباحث إستبانتين، الأولى موجهة لعملاء شركات الإتصالات في دمشق، وبلغ عدد مفرداتها 112 إستبانة، أما الثانية فكانت موجهة للعاملين بشركات الإتصالات في دمشق، حيث بلغت عدد مفرداتها 72 إستبانة. كما إستخدم الباحث المنهج الوصفي و أسلوب المسح الإحصائي لمعالجة إشكالية البحث. ومن أهم النتائج المتوصل إليها وجود علاقة معنوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الخمسة لجودة الخدمات في المؤسسات محل الدراسة.
5. دراسة موسى عبد النور (2018)، بعنوان: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات، حيث سعى الباحث للكشف عن مدى تأثير تكنولوجيا على جودة أداء الخدمات بإتصالات الجزائر وحدة جيجل، كما إستخدم الباحث الإستبانة لجمع بيانات الدراسة، وشملت الدراسة عينة قصدية مكونة من 51

عامل في المؤسسة، وإستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصل إلى وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات للمؤسسة محل الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

- من خلال الدراسات السابقة نلاحظ أنها متفوقة في دراسة تأثير المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة، لكنها اختلفت في المتغير التابع، فبعضها تناولت تأثير تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الاقتصادية، والبعض الآخر تناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات العمومية سواء في القطاع الصحي أو في قطاع البريد.

- إتفقت كل الدراسات السابقة على استخدام الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وإستخدام المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة إشكالية البحث.

- إتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، لكن اختلفت معها في المتغير التابع والذي يتمحور حول الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة الجزائر. كما إتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهج والأدوات.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة.

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من أكثر المفاهيم المستعملة في الدراسات الحديثة، فهو مفهوم متعدد الجوانب والأبعاد بتعدد المصادر واتجاهات الباحثين، حيث تم تعريف تكنولوجيا المعلومات وفق الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات على أنها: "التكنولوجيا اللازمة لتجميع وتخزين وتجهيز وتوصيل المعلومات". ويمكن تصنيف تكنولوجيا المعلومات إلى فئتين، تتمثل الفئة الأولى في الجهة المتصلة بتجهيز المعلومات مثل النظم المحوسبة، أما الفئة الثانية فتتمثل في الجهة المتصلة ببث المعلومات مثل نظم الاتصال عن بعد. (عبوي، 2021، صفحة 15).

كما تم تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "هي استخدام أجهزة الحواسيب والبرمجيات والاتصالات في إدخال وتشغيل وتخزين ونقل المعلومات، وهي تعتبر حصيصة تزاوج وتفاعل ثلاث تكنولوجيايات من أجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت والسهولة في التنفيذ". (أحمد، 2013، صفحة 59).

كما عرفت منظمة الأمم المتحدة تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الوسائل الإلكترونية التي تقوم بمعالجة وتوصيل المعلومات التي توفر أو تدعم الأنشطة الاقتصادية والصناعات القائمة إلكترونياً، لذلك كثيراً ما يرتبط لفظ الاتصالات بالمعلومات وتعرف بأنها تكنولوجيا المعلومات". (عشري، 2022، صفحة 10)

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات بأنها استخدام الأجهزة والوسائل التكنولوجية والبرمجيات وشبكات الاتصال، في تشغيل ونقل وتخزين وإدارة المعلومات، وهذا من أجل دعم الأنشطة الاقتصادية.

ثانياً: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

1. الأفراد: ويتمثلون في الأشخاص الذين يقومون بإدارة وتشغيل واستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويعتبر المورد البشري المكون المحوري لتكنولوجيا المعلومات، باعتبار أن كل المكونات الأخرى تدور في فلكه، ويمكن تصنيف الأفراد إلى قسمين رئيسيين هما: (عبداوي، 2016، صفحة 82)

- المتخصصون: مثل المبرمجين ومصممي النظم والمحللين والمهندسين، حيث يعتبر هذا الصنف رأس المال الفكري في النظام.

- الإداريون: وهم الأشخاص المشاركون في إدارة واستخدام النظام والاستفادة من خدماته، مثل المدراء والمحاسبين والمهندسين..

2. المكونات المادية: وتتمثل في المعدات والأجهزة المادية المستخدمة في الإدخال والإخراج والتخزين في نظام الكمبيوتر، وهي تضم العناصر الأساسية التالية: (بن عبد الله، 2019، صفحة 10)

- تكنولوجيا الإدخال: وتتمثل في أجهزة متنوعة ومتعددة الاستعمال، مثل لوحة المفاتيح وجهاز التأشير وجهاز التعرف على الأصوات وغيرها.

- تكنولوجيا الإخراج: وتتمثل في أجهزة تزود المستخدم بالمعلومات بطرق متنوعة، مثل أجهزة الطباعة وأجهزة عرض الفيديو والسماعات وغيرها.

- تكنولوجيا التخزين: وهي الأجهزة التي يتم تخزين فيها البيانات والمعلومات، وتنقسم إلى صنفين هما الذاكرة الرئيسية والذاكرة الثانوية.

3. البرمجيات: وتتمثل في البرامج الحاسوبية والتي من دونها لا يمكن إدارة وتشغيل المكونات المادية، وتتولى البرمجيات مهمة معالجة وتسجيلها وتحويلها إلى مخرجات في شكل معلومات صالحة للاستخدام، وتتضمن البرمجيات نظم التشغيل النهائية كمعالج الكلمات برمجيات التطبيقات المتعلقة بتنفيذ المهام المتخصصة، مثل برامج تطبيقات المحاسبة والأجور، برامج تطبيقات تحليل المعطيات، برامج تطبيقات التصميم، وغيرها. (عمامرة، 2017، صفحة 350)

4. الشبكات: هي مجموعة من الشبكات التي يتم من خلالها توصيل الأجهزة ببعضها البعض، وهذا من أجل نقل وتبادل البيانات والمعلومات، بهدف تحسين الإنتاجية والسرعة في الإنجاز والاتصال المباشر الإلكتروني، وتنقسم إلى الأنواع التالية: (هداجي و المومون، 2021، صفحة 170)

- الأنترنت: تعتبر الأنترنت من أهم وسائل الاتصال في وقتنا الحالي، وهذا باعتبارها شبكة لا تتطلب دفع أي مبالغ أو تكاليف من أجل الولوج فيها، وأيضاً لتمييزها بالمعالجة الموضوعية لموضوعات عامة، حيث هي عبارة عن مجموعة أجهزة حواسيب متصلة ببعضها البعض عن طريق بروتوكولات خاصة، ويتم عبرها نقل مختلف ملفات الأجهزة المتصلة بالشبكة الأم في أي وقت ومن أي مكان.

- الأنترانت: وتتمثل في شبكة إلكترونية داخلية تخص مؤسسة بعينها، ويتم استخدامها من أجل التواصل بين الأفراد داخل المؤسسة، والوصول إلى البيانات والمعلومات بطريقة آنية وسريعة، مما يساهم في اقتصاد التكاليف والجهد.

- الإكسترانت: وهي عبارة عن شبكة خاصة من شبكات الأجهزة والحواسيب تستعمل بروتوكولات الإنترنت وأنظمة الاتصال العامة، وهذا من أجل نقل جزء من بيانات المؤسسة الخاصة إلى محيطها الخارجي، مثل مورديها وزبائنها.

5. قاعدة البيانات: تحظى قواعد البيانات أهمية كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وبالخصوص في مجال الإدارة، ويمكن تعريف قواعد البيانات من منظورين هما: (حجاج و زرقون، 2017، صفحة 965)
- من منظور المستخدم: تعتبر قاعدة البيانات مكان خاص لتخزين كمية كبيرة من البيانات، وإمكانية استرجاعها من الذاكرة من أجل التعديل أو التحديث أو الطباعة أو البحث عن بيانات محددة في وقت وجيز.
- من منظور المبرمج: هي عبارة عن جدول أو مجموعة جداول مرتبطة ببعضها عن طريق علاقة معينة بغرض منع التكرار ودقة التخزين و تأمين وحماية البيانات من الاختراق، وسرعة استرجاعها عند الحاجة.
ثالثا: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يحقق العديد من المزايا والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية: (لحسيني، 2018، صفحة 70)

- ✓ المساهمة في زيادة المبيعات وتعظيم الأرباح، من خلال مساعدة المؤسسة على تلبية رغبات المستهلكين.
- ✓ مساعدة المنظمة على تحسين مركزها التنافسي وإكسابها مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات.
- ✓ تخفيض التكاليف، من خلال القيام بالوظائف المكتبية والرقابة على الإنتاج والمخزونات بطريقة آلية، مما يسهم في اقتصاد الجهد والوقت والتكلفة.
- ✓ الإسهام في تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية، وتحسين جودة المخرجات.
- ✓ المساعدة على التخطيط الاستراتيجي من خلال توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لدعم عملية اتخاذ القرارات، وبناء قاعدة معطيات استراتيجية.

الفرع الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمات الإلكترونية.

أولا: مفهوم الخدمات الإلكترونية:

توجد العديد من التعاريف للخدمات الإلكترونية، فهناك من عرفها بأنها الخدمات التي يتلقاها المستفيد منها من خلال الاتصال الإلكتروني بينه وبين مقدم هذه الخدمة. كما تم تعريف الخدمات الإلكترونية بأنها استخدام الوسائط المتعددة في تقديم الخدمات التفاعلية. حيث تعتبر الخدمات الإلكترونية من الخدمات الذاتية التي يتم تقديمها من خلال التفاعل الآني بين مقدم الخدمة و المستفيد منها. (نافع و شعباني، 2020، صفحة 125)

ثانيا: أسباب الانتقال للخدمات الإلكترونية:

هناك العديد من الأسباب التي فرضت الانتقال للخدمات الإلكترونية يمكن تلخيصها في النقاط التالية: (زان، 2018، صفحة 54)

- انخفاض جودة الخدمات التقليدية وتعقد إجراءاتها.
- حتمية مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية.

- مساهمة الخدمات الإلكترونية في إرساء الشفافية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.
- تأثيرات العولمة على الوعي الجماعي للأفراد.
- مساهمة الخدمات الإلكترونية في تخفيض التكاليف.
- السرعة والدقة والفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

الفرع الأول: لمحة عن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

أولاً: التعريف والمهام.

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 01-88 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية. يتولى مجلس الإدارة، إدارة الصندوق وهو خاضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. فهو يتكون من مديرية عامة و49 وكالة ولائية و839 هيكل الدفع منها 368 مركز دفع، و405 ملحقة دفع، و66 ملحقة محلية. و4 عيادات متخصصة في الجراحة، و4 مراكز للتصوير الطبي بالأشعة، و35 مركزاً للتشخيص والعلاج، و55 صيدلية تابعة للصندوق. و30 حديقة وروضة أطفال. ومركز عائلي ذو طابع اجتماعي، ومطبعة. (CNAS, 2023)

ثانياً: الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لمتسبين له.

يتم تقديم هذه الخدمات من خلال فضاء الهناء على الموقع الإلكتروني elhanaa.cnas.dz وتطبيق الهناء على الهاتف النقال وهي كالتالي: (elhanaa.cnas.dz, 2023)

- ✓ الاطلاع على تواريخ التعويضات السابقة والمبالغ التي تم تعويضها للوصفات الطبية والتحليل؛
- ✓ استخراج شهادة الانتساب للصندوق؛
- ✓ استخراج شهادة الأحقية في الأداءات لذوي الحقوق؛
- ✓ الاطلاع على المعلومات الخاصة بالمؤمن له اجتماعياً وذو حقوقه، مثل نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ انتهائها، ومركز الدفع التابع له؛
- ✓ استعمال بطاقة الشفاء الافتراضية E-CHIFA لاقتناء الأدوية على مستوى الصيداللة المتعاقدين.
- ✓ تلقي إشعارات نصية عبر الرسائل القصيرة SMS وتلقي رسائل عبر تطبيق الهناء من أجل الرقابة الطبية؛
- ✓ طلب الحصول على بطاقة الشفاء؛
- ✓ معرفة الأطباء والعيادات الطبية المتعاقدة مع الصندوق؛
- ✓ معرفة الصيدليات المتعاقدة مع الصندوق؛
- ✓ تقديم طلب التوقف عن العمل؛
- ✓ تقديم العطل المرضية؛
- ✓ الاطلاع على كشف المسار المهني.

الفرع الثاني: المنهجية والأدوات:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

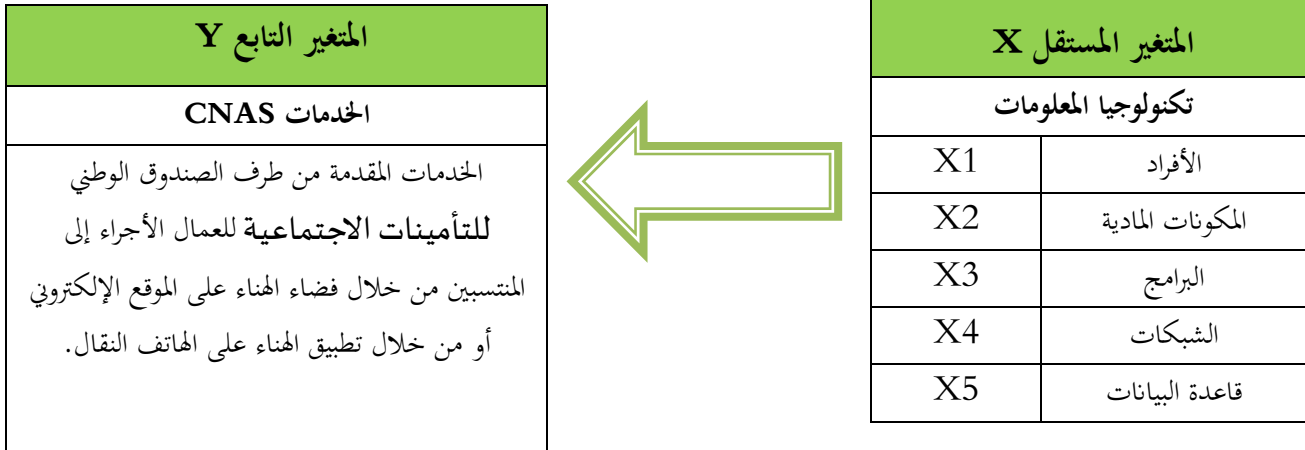
مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، تمثل مجتمع هاته الدراسة في كافة العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في وكالة الجزائر ومراكز الدفع التابعة لها، بالإضافة إلى مجتمع المنتسبين لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية الجزائر،

وللقيام بهذه الدراسة تم تصميم استبانة بقسمين، حيث القسم الأول تم توزيعه على العاملين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة الجزائر ومراكز الدفع التابعة لها خلال الفترة الممتدة من 08 جانفي 2023 إلى غاية 13 مارس 2023، حيث تم توزيع 150 استبانة عشوائية وتم استرجاع 131 استبانة، وبعد الفحص والتدقيق تم الإبقاء على 120 استبانة صالحة للدراسة، وهذا بنسبة استرجاع تقدر بـ 80% وهي نسبة جيدة ومقبولة للدراسة. أما القسم الثاني تم توزيعه على المنتسبين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الجزائر، خلال الفترة الممتدة من 08 جانفي 2023 إلى غاية 30 جانفي 2023، وتم جمع 150 صالحة للدراسة من العينة المستهدفة فيما تم الإبقاء على 120 استبانة لتتوافق مع القسم الأول.

ثانياً: نموذج الدراسة.

نموذج الدراسة موضح في الشكل التالي:

الشكل 2: نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين

ثالثاً: أداة الدراسة:

- تستخدم هذه الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من خلال مسح عينة البحث لاختبار مدى صحة النموذج المقترح في الدراسة والتحقق من فعاليته، حيث تم تحكيمها من طرف أستاذين، وهي كالتالي:

- القسم الأول: والمتعلق بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وهو موجه إلى العاملين في الصندوق بوكالة الجزائر، ويتضمن خمسة أبعاد (الأفراد، الأجهزة المادية، البرامج، الشبكات والاتصالات، قاعدة البيانات).
 - القسم الثاني: والمتعلق بتقييم خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ويتضمن أربعة أبعاد (مدى تفضيل المنتسبين استخدام الخدمات الالكترونية، التصميم وسهولة الاستعمال، الثقة والأمان، تحسين الخدمات).
- كما تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS V26، وهذا من أجل إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة.
- و تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي" في عملية تحليل الاستبانة والإجابة على مختلف فقراتها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي.

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين.

كما تم تصنيف متوسطات الإجابات إلى ثلاثة مستويات: قوية، متوسطة، وضعيفة، وبناءً على ذلك اعتمد الباحثين التصنيف التالي:

الجدول 2: مستويات الموافقة لمقياس ليكرت.

المتوسط	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
أقل من 2.34	أقل من 46.8 %	ضعيفة
[2.34 , 3.67]	[46.8 % , 73.4 %]	متوسطة
[3.67 , 5]	[73.4 % , 100 %]	قوية

المصدر: من إعداد الباحثين

الفرع الثاني: النتائج والمناقشة:

أولاً: ثبات أداة الدراسة:

ونعني بثبات أداة الدراسة أن يعطي الاستبيان نفس النتائج لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ومن أجل احتساب معدل ثبات تم استخدام طريقة التجانس والاتساق الداخلي معتمد في ذلك على معامل الثبات (Cronbach Alpha) والذي يفترض أن يأخذ القيمة ما بين (0-1) لتكون هذه القيمة مقبولة عندما تتعدى 60% وما فوق، وكانت نتائج معامل ألف لكل محور كما في الجدول التالي:

الجدول 3: معامل ثبات الاستبيان.

معامل "ألفا.كرونباخ" للثبات	عدد الفقرات	البيان	
0.822	04	الأفراد	تكنولوجيا المعلومات
0.923	04	المكونات المادية	
0.875	04	البرامج	
0.843	04	الشبكات	
0.856	04	قاعدة البيانات	
0.955	20	الثبات الكلي للمتغير المستقل	
0.926	12	مدى تفضيل المنتسبين استخدام الخدمات الالكترونية	المتغير التابع خدمات CNAS
0.654	02	التصميم وسهولة الاستعمال	
0.929	02	الثقة والأمان	
0.934	04	تحسين خدمات CNAS	
0.919	19	الثبات الكلي للمتغير التابع	
0.932	40	الثبات الكلي للإستبانة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26 .

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" مرتفعة بالنسبة للمتغير المستقل حيث بلغت 0.955، وهو الأمر نفسه بالنسبة للمتغير التابع فقدت بلغت 0.919 . أما درجة ثبات الاستبيان ككل فقد بلغت 0.932، وهذه القيم كلها أكبر من 0.7 وهي القيمة المقبولة إحصائيا في البحوث والدارسات العلمية، مما يوحي بثبات الاستبانة.

ثانيا: اختبار صدق أداة الدراسة

يوجد طريقتين لاختبار صدق أداة الدراسة أولها الصدق الظاهري والثاني هو الصدق التطبيقي:

1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة: وهي التحقق من أن أداة الدراسة صالحة لقياس ما نريد قياسه ولهذا السبب تم تسليم الاستبيان إلى مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة في مجال البحث للتحكيم و مراعاة سلامة بنائها وتعديلها حسب اقتراحاتهم.(كما يظهر في ملاحق)
2. الصدق التطبيقي لأداة الدراسة: تتم معرفة الصدق التطبيقي لأداة الدراسة بحساب معامل الارتباط لمعرفة مدى ارتباط كل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الاستبيان: كما هو مبين في الجداول الموالية:

الجدول 4: معاملات الارتباط سيبرمان للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد الأفراد
**0.846	**0.648	**0.860	**0.724	درجة ارتباط سيبرمان	
04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد المكونات المادية
**0.857	**0.923	**0.909	**0.800	درجة ارتباط سيبرمان	
04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد البرامج
**0.832	**0.791	**0.882	**0.831	درجة ارتباط سيبرمان	
04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد الشبكات
**0.758	**0.803	**0.794	**0.786	درجة ارتباط سيبرمان	
04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد قاعدة البيانات
**0.714	**0.887	**0.865	**0.768	درجة ارتباط سيبرمان	

**دال عند مستوى معنوية 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

الجدول 5: معاملات الارتباط سيبرمان للمتغير خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

06	05	04	03	02	01	رقم الفقرة	بعد مدى تفضيل المنتسبين استخدام الخدمات الالكترونية
**0.789	**0.797	**0.843	**0.791	**0.775	**0.768	درجة ارتباط سيبرمان	
12	11	10	09	08	07	رقم الفقرة	بعد التصميم وسهولة الاستعمال
**0.776	**0.697	**0.762	**0.763	**0.686	**0.790	درجة ارتباط سيبرمان	
				02	01	رقم الفقرة	بعد الثقة والأمان
				**0.890	**0.801	درجة ارتباط سيبرمان	
				02	01	رقم الفقرة	تحسين خدمات CNAS
				**0.961	**0.949	درجة ارتباط سيبرمان	
		04	03	02	01	رقم الفقرة	
		**0.912	**0.938	**0.867	**0.919	درجة ارتباط سيبرمان	

**دال عند مستوى معنوية 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

نلاحظ من الجدولين أعلاه أنه يوجد ترابط موجب بين كل فقرة و البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى معنوية 0.01، وهذا ما يدل على صدق اتساقها مع محاور الدراسة.

ثالثاً: التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة:

سيتم في هذا الجزء عرض وتحليل أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، وكذا مناقشة فرضيات الدراسة. ولاختبار صحة الفرضيات أو نفيها قمنا بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي والاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS V26 لمعالجتها، من خلال استخدام الإحصاءات الوصفية ومعامل الارتباط الخطي ومعامل الانحدار.

1. التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة:

الجدول 6: التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة.

رقم الفقرات	البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	درجة الموافقة
04-01	الأفراد	3.808	0.959	01	قوية
08-04	المكونات المادية	3.516	1.120	05	متوسطة
12-08	البرمجيات	3.754	0.983	03	قوية
16-12	الشبكات و الاتصالات	3.754	0.920	02	قوية
20-16	قاعدة البيانات	3.739	0.894	04	قوية
20-01	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات	3.714	0.849	/	قوية
11-01	مدى تفضيل المنتسبين استخدام الخدمات الالكترونية	3.741	0.937	03	قوية
13-11	التصميم وسهولة الاستعمال	3.683	1.018	04	قوية
15-13	الثقة والأمان	3.829	1.099	02	قوية
19-15	تحسين خدمات CNAS	3.841	1.091	01	قوية
20-01	خدمات CNAS	3.773	0.778	/	قوية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26 .

- تصورات عينة الدراسة حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يوضح الجدول أعلاه نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، أين كان المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات" يقع في درجة موافقة قوية بين أفراد عينة الدراسة حيث بلغ 3.714 و بانحراف معياري 0.849، مما يعني وجود اتفاق كبير لأفراد عينة الدراسة حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأفراد، المكونات المادية، البرامج، الشبكات والاتصال، قاعدة البيانات). وبتحليل الأبعاد الجزئية للمتغير المستقل "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات" نجد أن بعد الأفراد احتل المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره 3.808 و بانحراف معياري بلغ 0.959 وبدرجة موافقة قوية، وهذا يعني وجود اتفاق شبه تام بين أفراد عينة الدراسة حول مضمون فقرات بعد "الأفراد"، في حين

احتل بعد "المكونات المادية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.516 وبانحراف معياري بلغ 1.120 وبدرجة موافقة متوسطة، أي وجود درجة اتفاق أدنى لأفراد عينة الدراسة حول هذا البعد.

- تصورات عينة الدراسة حول خدمات CNAS:

من خلال نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع خدمات CNAS و الموضحة في الجدول رقم 04، أين أظهرت النتائج درجة موافقة قوية على هذا المتغير بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.773 وبانحراف معياري بلغ 0.788، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة متفقين بشكل عام حول استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. وتحليل الأبعاد الجزئية لمتغير خدمات CNAS، نجد أن بعد "تحسين خدمات CNAS"، كان في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط حسابي قدره 3.841 وبانحراف معياري بلغ 1.091، أي هناك إتفاق كبير وشبه تام بين أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد، بينما كان بعد "التصميم وسهولة الإستعمال" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.683 وبانحراف معياري بلغ 1.018، وهذا يعني أن العينة المبحوث تجد صعوبة في إستخدام و التعامل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية الإجتماعي للعمال الأجراء.

رابعاً: اختبار الفروض.

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر عند مستوى معنوية 0.05، تم إستخدام نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر، كما يظهر في الجدول الآتي:

الجدول 7: نتائج تقدير الإنحدار الخطي البسيط لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين

الخدمات CNAS.

المتغير التابع: الخدمات CNAS									
VIF	مستوى الدلالة	قيمة F	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	مستوى الدلالة	قيمة t	المعامل المعياري Beta	المعامل B	
/					0.000	9.997	/	3.153	الثابت
1	0.046	4.061	0.649	0.422	0.046	2.015	0.183	0.167	معامل المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، يمكن الحكم على صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية، حيث كانت قيمة معامل المتغير المستقل (0.167) وهي دلالة على وجود علاقة طردية موجبة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء. حيث كلما تغير استخدام تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة يؤدي ذلك إلى تغير إيجابي في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء. كما يظهر في الجدول أيضا أن قيمة معامل التحديد (R2) بلغت (0.42) والتي تشير إلى أن 42% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء) تم تفسيرها من خلال التغيرات في المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)، وهي قوة تفسير منخفضة، أما النسبة المتبقية 58% تفسرها عوامل أخرى خارج النموذج، كما أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (4.061) وبقيمة احتمالية (0.046) وهي أقل مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). وبناء على هذه النتائج المتوصل إليها يتم إثبات صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر.

إختبار الفرضيات الفرعية:

وهي على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الأفراد في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده البرمجيات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الشبكات والإتصالات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده قاعدة البيانات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء "وكالة الجزائر" عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
- سنقوم باستخدام الإنحدار الخطي المتعدد لإختبار الفرضيات الفرعية، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول 8: نتائج تقدير الإنحدار الخطي المتعدد لإختبار أثر أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات. CNAS.

المتغير المستقل	المعامل B	المعامل المعياري Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
الأفراد	0.018	0.022	0.173	0.863
المكونات المادية	0.059	0.085	0.526	0.006
البرامج	0.259	0.327	1.9021	0.000
الشبكات	0.017	0.020	0.121	0.904
قاعدة البيانات	0.159	0.182	1.295	0.019

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

بناء على النتائج الواردة في جدول أعلاه، فإن كل من بعد المكونات المادية وبعد البرامج وبعد قاعدة البيانات، كان لها أثر دال إحصائيا على تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، حيث مستوى الدلالة الخاص بهم أقل من مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بينما لم يكن لبعد الأفراد وبعد الشبكات أثر دال إحصائيا حيث بلغ مستوى دلالة لهما على التوالي 0.863 و 0.904 وهو أكبر مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، ومنه فإن تم إثبات صحة كل من الفرضية الفرعية الثانية والفرضية الفرعية الثالثة والفرضية الفرعية الخامسة، وعدم صحة كل من الفرضية الفرعية الأولى و الفرضية الفرعية الرابعة.

خاتمة

من خلال النتائج المتحصل عليه من اختبار الفروض، توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ويكمن تلخيص أهم النتائج في النقاط التالية:

- وجود علاقة طردية موجبة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.
 - يوجد أثر دال إحصائيا لبعد المكونات المادية و بعد البرامج وبعده قاعدة البيانات، في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر.
 - لا يوجد أثر دال إحصائيا لبعد الأفراد والشبكات الاتصال، في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بالجزائر.
 - وجدت الدراسة أن 42% من التغيرات في المتغير التابع (خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء) تم تفسيرها من خلال التغيرات في المتغير المستقل (إستخدام تكنولوجيا المعلومات) وهي نسبة ضعيفة، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى خارج النموذج.
 - من خلال التحليل الإحصائي الوصفي نجد أن بعد المكونات المادية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.516 وبتباين معياري بلغ 1.120 وبتدرجة موافقة متوسطة، مما يعني الأجهزة والمعدات ليست في المستوى المأمول من طرف العاملين.
 - من خلال التحليل الإحصائي الوصفي نجد أن بعد التصميم وسهولة الإستخدام في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.683 وبتباين معياري بلغ 1.018، مما يعني أن المنتسبين لدى الصندوق يجدون صعوبة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية المقدمة من الصندوق.
- يمكن تفسير إنخفاض نسبة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، إلى عدم إستخدام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء معدات وأجهزة تكنولوجيا حديثة ومناسبة، إضافة إلى إفتقار الأفراد للمهارات والقدرات اللازمة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات.

التوصيات:

بعد التوصل للنتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- القيام بدورات تكوينية حول إستعمال تكنولوجيا المعلومات للموظفين الجدد، والقيام بدورات التدريبية بشكل دوري للموظفين القدامى من أجل تحديث قدراتهم تماشياً مع تحديث البرمجيات والأجهزة المستعملة.
- تكثيف الحملات الترويجية حول مختلف الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، وذلك بإستعمال مختلف قنوات الإتصال المتاحة وبالخصوص عبر وسائل التواصل الإجتماعي.
- الانفتاح على المحيط الخارجي والاستعانة بمكاتب دراسات ذات خبرة واسعة من أجل تصميم وتحديث البرمجيات المستعملة بشكل دوري.
- القيام بصيانة الأجهزة والمعدات المستعملة بشكل دوري والعمل على تجديدها.

قائمة المراجع:

المؤلفات:

- 1 - زيد منير عبوي. (2021). أساليب الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة، دار المعترز، عمان، الأردن..
- 2 - أشرف السعيد أحمد. (2013). تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر.
- 3 - منال عشري. (2022). تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري رأياً للتنمية المستدامة الإسكندرية، دار التعليم الجامعي، مصر.

لأطروحات:

- 4- هناء عبداوي. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس - (أطروحة دكتوراه). قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 4 - أسماء بن عبد الله. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا - (أطروحة دكتوراه). قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- 5 - فاطمة الزهراء لحسيني. (2018). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية: شركتي جازي وموبيليس (أطروحة دكتوراه). قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة باتنة 1، الجزائر

المقالات:

- 7 - كريم عمامرة. (ديسمبر، 2017). تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية. *مجلة العلوم الإنسانية (جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر)*، (العدد 04).
- 8 - عبد الجليل هداجي، و عبد الكريم المومون. (ديسمبر، 2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية. *مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال (جامعة أدرار- الجزائر)*، المجلد 05 (العدد 02).
- 9 - نفيسة حجاج، و عمر الفاروق زرقون. (2017). أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي - دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014). *مجلة الواحات للبحوث والدراسات (جامعة غرداية، الجزائر)*، المجلد 10 (العدد 03).
- 10- زينب نافع، و مجيد شعباني. (ديسمبر، 2020). الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو إرساء الحكومة الإلكترونية. *مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية (جامعة بسكرة، الجزائر)* المجلد 14، (العدد 04).
- 11- مريم زان. (أكتوبر، 2018). دور الحكومة الإلكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها (نماذج قطاعية من مشروع الجزائر الإلكترونية: الإنجازات والتحديات). *مجلة البحوث السياسية والإدارية (جامعة البليدة، الجزائر)*، المجلد 07، (العدد 01).
- مواقع الأنترنت:

12 - CNAS. (2023). Consulté le 03 27, 2023, sur <https://cnas.dz/fr/assurance-maladie/>

13 - elhanaa.cnas.dz. (2023). Consulté le 03 28, 2023, sur <https://elhanaa.cnas.dz/index.jsp>

الملاحق:

الملحق 01:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد درايعية - أدرار
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
شعبة علوم التسيير

إستبيان موجه إلى موظفي وإطارات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال بالأجراء
بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الإلكترونية للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال
الأجراء "
السلام عليكم ورحمة الله، تحية طيبة.....
من أجل إعداد ورقة بحثية قمنا بتصميم هذا الإستبيان الذي يهدف إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في
تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال بالأجراء.....
لذا نرجوا من العاملين الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال بالأجراء بالجزائر التعاون معنا والتفضل بالمساعدة
والإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بعناية وبدقة كبيرة....
حيث ستحظى إجاباتكم بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.
ضع علامة X أمام الخيار المناسب.
يهدف هذا الجزء من الإستبيان إلى التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في CNAS.

البعد	الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأفراد	1	تولي الإدارة العليا لـ CNAS أهمية قصوى لموضوع تكنولوجيا المعلومات.					
	2	يملك CNAS موارد بشرية مؤهلة وتتميز بالكفاءة والمهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.					
	3	يقوم CNAS بإجراء دورات تدريبية لأفراده حول إستعمال تكنولوجيا المعلومات.					
	4	المهندسين و التقنيين بـ CNAS يتميزون بالكفاءة والمهارة اللازمة التي تمكنهم من إصلاح الأعطال المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في وقت وجيز دون اللجوء لمهندسين من خارج المؤسسة.					
الأجهزة المادي	5	تتميز الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية التي يملكها CNAS بالحدثة والتطور والقدرة الكبيرة على معالجة البيانات..					
	6	يملك CNAS الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية بالعدد الكافي.					
	7	الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية التي يملكها CNAS يتم صيانتها بشكل دوري ولا تتعطل بكثرة.					

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

					يتوفر CNAS على بنية تحتية مهيئة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات.	8	البرامج
					يتوفر CNAS على برمجيات حديثة تساعد موظفيه على أداء مهامهم بشكل جيد.	9	
					تتميز البرمجيات التي يحوزها CNAS بسهولة التصميم والإستخدام.	10	
					تساهم برمجيات CNAS في إقتصاد الجهد والوقت للموظفين.	11	
					يقوم CNAS بتحديث برمجياته بشكل دوري ومستمر من طرف خبراءه.	12	
					يتوفر CNAS على شبكة إلكترونية داخلية تربط بين جميع مراكزه ووحداته مع الإدارة العليا.	13	الشبكات
					الشبكة الإلكترونية الداخلية لـ CNAS تمكن من تبادل ونقل المعلومات بشكل سريع ومرن بين الإدارة العليا ومختلف المراكز والمكاتب.	14	
					يعتمد عمال CNAS على شبكة الأنترنت بشكل كبير في أداء مهامهم.	15	
					يسعى CNAS إلى تطوير وتحديث شبكته الإلكترونية الداخلية بشكل دوري.	16	
					يملك CNAS قاعدة بيانات حديثة ومتكاملة قادرة على حفظ كمية كبيرة من المعطيات.	17	قاعدة البيانات
					تتميز قاعدة بيانات CNAS بالتنظيم الجيد مما يسهل عملية إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها في الوقت المناسب.	18	
					تتمتع قاعدة بيانات CNAS بالحماية اللازمة والتحصين ضد أي محاولة إختراق.	19	
					يتوفر CNAS على قاعدة بيانات إحتياطية يتم إستغلالها عند حدوث أي عطل في قاعدة البيانات الأساسية.	20	

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد درايعية - أدرار
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
شعبة علوم التسيير

إستبيان موجه إلى المنتسبين في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالجزائر
بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الإلكترونية للصندوق الوطني للضمان
الإجتماعي للعمال الأجراء."

السلام عليكم ورحمة الله، تحية طيبة.....

من أجل إعداد ورقة بحثية قمنا بتصميم هذا الإستبيان الذي يهدف إلى التعرف أثر استخدام تكنولوجيا
المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء.....
لذا نرجوا من منتسبي الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء بالجزائر التعاون معنا والتفضل
بالمساعدة والإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بعناية وبدقة كبيرة...
حيث ستحظى إجاباتكم بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.
ضع علامة X أمام الخيار المناسب.
يهدف هذا الجزء من الإستبيان إلى تقييم الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان
الإجتماعي للعمال الأجراء بالجزائر.

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	البعد الأول: تفضيل المنتسبين لإستعمال الخدمات الإلكترونية					
1	أملك حساب في فضاء الهناء للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء.					
2	أفضل إستخراج شهادة الإنتساب أو عدم الإنتساب من فضاء الهناء على إستخراجها بالطريقة التقليدية .					
3	يمكنني فضاء الهناء من معرفة وضعيتي إتجاه الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء. (البطاقة مفعلة أو لا) ونسبة تغطيتي الإجتماعية.					
4	يمكنني فضاء الهناء من الحصول على شهادة الأحقية في الأداءات لذوي الحقوق (الزوجة والأبناء) .					
5	يمكنني فضاء الهناء من الإطلاع على مساري المهني ومعرفة مدة إنتسابي إلى مختلف المؤسسات التي عملت فيها.					
6	يمكنني فضاء الهناء من طلب الحصول على بطاقة الشفاء .					
7	من خلال فضاء الهناء أستطيع تقديم طلب التوقف عن العمل.					
8	من خلال فضاء الهناء أستطيع الإطلاع ومعرفة بيان التعويضات على العطل المرضية والوصفات الطبية و					

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

					التحليل الطبية التي قمت بها.
9					أفضل أن أقوم بإيداع العطل المرضية من خلال فضاء الهناء على الطريقة التقليدية.
10					من خلال فضاء الهناء أستطيع معرفة الصيدليات والعيادات الطبية والأطباء المتعاقدين مع الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء.
11					يتم إستدعائي للرقابة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الأجراء من خلال إشعارات نصية عبر فضاء الهناء و عن طريق رسائل قصيرة SMS.
12					أنا أستعمل خدمة بطاقة الشفاء الافتراضية من خلال تطبيق الهناء.
البعد الثاني: التصميم وسهولة الإستعمال					
13					فضاء الهناء يتميز بتصميم جيد بسيط وجذاب الإستخدام ويتيح إستعماله بعدة لغات.
14					فضاء الهناء يتميز بسهولة الإستخدام ويمكن إستعماله بعدة لغات.
البعد الثالث: الثقة والأمان					
15					أشعر بالثقة والأمان عند إستعمالي فضاء الهناء من خلال الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول.
16					أعتقد أن حسابي و خصوصيتي و بياناتي مؤمنة و محفوظة بشكل كبير من CNAS .
البعد الرابع: تحسين الخدمات الإلكترونية					
16					يستعمل CNAS مختلف قنوات الإتصال الرقمية للترويج لخدماته الإلكترونية.
17					أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في توفير الجهد و تقليل الوقت لمنتسبي CNAS.
18					أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تطوير وتحسين خدمات CNAS.
19					أعتقد أن CNAS يستغل تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل و بالقدر الكافي لتطوير خدماته الإلكترونية.