

مساهمة رقمنة الصندوق للضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الالكترونية
 -دراسة حالة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء CASNOS وكالة المسيلة
*Contribution of the Social Security Fund's digitization to improving electronic services
 -Case study of the M'Sila Agency of the National Social Security Fund for the Non
 Employed (CASNOS))*

نور الدين شادي¹، عثمان محادي²

Noureddine Chadi¹, Othman Mohadi²,

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، chadinouredine28@gmail.com

² جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، O.mohadi28@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024-11-22 تاريخ القبول: 2025-01-11 تاريخ النشر: 2025-03-30

ملخص:

تعتبر الخدمات الاجتماعية من الركائز الأساسية التي تساهم في تحسين جودة الحياة للأفراد والمجتمعات، ومع التقدم التكنولوجي أصبحت رقمنة هذه الخدمات ضرورة ملحة لتعزيز كفاءتها وفعاليتها. كما يمثل قطاع الضمان الاجتماعي أحد المجالات الحيوية، جاءت هذه الدراسة من أجل التعرف على مدى مساهمة رقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الالكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي، حيث اعتمد البحث على عينة من المنخرطين في وكالة المسيلة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء *casnos*. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمنخرطين بالوكالة، كما أظهرت نتائج الدراسة الى انه يوجد رضى بمستوى مقبول لمختلف الخدمات الإلكترونية من طرف المنخرطين، إضافة الى ذلك تواجه رقمنة القطاع صعوبات وتحديات تحول دون بلوغ الأهداف المرجوة بشكل كلي.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، الضمان الاجتماعي لغير الاجراء، الخدمات الالكترونية.

تصنيفات JEL : A13، G22، G23.

Abstract:

Social services are considered one of the basic pillars that contribute to improving the quality of life for individuals and societies. With technological progress, digitizing these services has become an urgent necessity to enhance their efficiency and effectiveness. The social security sector is also one of the vital areas. This research paper came to identify the extent to which digitizing the services of the Social Security Fund contributes to improving electronic services in the social security sector. The research relied on a sample of members of the M'Sila Agency of the National Social Security Fund for Non-Employees (*casnos*).

The study concluded that digitization has contributed significantly to improving the quality of services provided to members of the agency. The results of the study also showed that there is an acceptable level of satisfaction with various electronic services on the part of members. In addition, digitizing the sector faces difficulties and challenges that prevent achieving the desired goals in full.

Keywords: Digitization, Social Security for non-Employees, Electronic Services,

Jel Classification Codes: A13, G22, G23.

1. مقدمة:

يعتبر الضمان الاجتماعي شكل من اشكال التكافل الاجتماعي المنصوص عليه دوليا من خلال تمكين المستفيدين من هذا الصندوق في الحصول على حقوقهم سواء كانوا اجراء ام غير اجراء، وهذا من خلال تجمل جميع أنواع الاخطار التي يتعرضون لها والتي قد تؤدي الى تعطيل أعمالهم اليومية من خلال عدم القدرة على الكسب جزئيا او كليا

ان تشريع الضمان الاجتماعي يحرص دائما على عدم لجوء المنخرطين فيه الى العدالة مباشرة لأنه تشريع ذو مرونة واجراءات سهلة وذا طابع اجتماعي، فاستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد في تحقيق خدمات للمواطنين في جميع الحالات، وتحقيق كذلك خدمات للدولة بذاتها يعطي لنا مفهوم للرقمنة الإدارية، الامر الذي أدى بالجزائر الى اتخاذ إجراءات تحفيزية لا سيما في قطاع الخدمات الاجتماعية لمواكبة هذا التطور الخدماتي بغية تحقيق خدمات لأرباب العمل وللمؤمنين

1.1. إشكالية البحث:

على ضوء مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي: ما مدى مساهمة رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي في تحسين الخدمات الإلكترونية؟

لتحليل ودراسة الإشكالية السابقة من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول الى الخدمات الالكترونية؟
- هل تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الالكترونية؟
- هل توجد علاقة بين المشاكل التقنية في الرقمنة والفعالية الخدمات الالكترونية، وما نوعها؟

2.1. فرضيات الدراسة:

على ضوء الإشكالية والأسئلة الفرعية يتم وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الاولى: توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.
- الفرضية الثانية: تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية.
- الفرضية الثالثة: هناك علاقة سلبية بين المشاكل التقنية في الرقمنة وفعالية الخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي.

3.1 أهمية واهداف البحث:

تكمن في ابراز أهمية العصرية ورقمنة قطاع الضمان الاجتماعي ومواكبة التطورات الحادثة في جانب عصرية الخدمات، ومعرفة مدى قابلية المتعاملين المنتسبين لصندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء لتلك الخدمات الالكترونية.

4.1 الدراسات السابقة:

-دراسة (2024)، عبد القادر بوشورور وآخرون، تأثير التحول الرقمي على إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، دراسة حال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، مقال منشور في مجلة الاقتصاد والمال، المجلد 10، العدد 01)، هدفت الدراسة الى ابراز فعالية الابتكارات الرقمية في عصرية صندوق الضمان الاجتماعي الجزائري، حيث خلصت الدراسة الى أن اعتماد النظام الالكتروني لبطاقة الشفاء في الجزائر يعد تجربة رائدة عربيا، حيث حقق اعتماد استخدام بطاقة الشفاء من قبل صندوق الضمان الاجتماعي للأجراء مجموعة من المزايا والاهداف تمثل أهمها في تحسين نوعية خدمة الأداءات للمؤمن لهم اجتماعيا.

- دراسة (2023)، أحمد جيار و السلامي دلال، دور تكنولوجيا الاتصال الرقمي في عصرية المؤسسات الاقتصادية الخدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الضمان الاجتماعي وكالة عين الدفلى، مقال منشور في مجلة المعيار، المجلد 14، العدد 02)، حيث هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهم التكنولوجيا الاتصال الرقمي المستخدمة في المؤسسة ومدى فعاليتها في تحسين خدمة العملاء، حيث خلصت الى عدة نتائج أهمها أن أكثر من 50% من عينة الدراسة لا توافق على استخدام تكنولوجيا الاتصال الرقمي ويعود السبب لعدم تنمية قدراتهم ومهاراتهم التقنية.

- دراسة (2023)، فني ياسين وبكدي فاطمة، عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر دراسة حالة، المقال منشور في مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01)، هدفت الدراسة الى عرض تجربة الرقمنة الإدارية في قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، من خلال استحداث خدمة جديدة لدى صندوق الضمان الاجتماعي للأجراء وهي خدمة "لتصريح عن بعد للاشتراكات"، حيث أظهرت النتائج الى أن الرقمنة الإدارية هي من اوليات التطور لمنظومة الضمان الاجتماعي من اجل استخدام جيد لأرباب العمل والمؤمنين اجتماعيا والوصل الى صفر ورقة.

2. الخلفية النظرية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

ان تعدد المخاطر التي يتعرض لها الفرد سواء كانت مرتبطة بالطبيعة او الحروب أو التغيرات التي تحدث التي تحدث في الانظمة السياسية، ضف الى ذلك الاخطار التشريعية والأخطار النقدية والتي تتمثل في انخفاض قيمة العملة، وكذلك الاخطار الادارية المنبثقة عن سوء تسيير الاجهزة الإدارية

بفاعلية، بالإضافة الى ذلك توجد مخاطر مرتبطة بشؤون الاسرة والتي عادة ما يتعرض لها رب العائلة والتي تحرمهم من مصدر رزقهم.

1.2. الأهمية الاستراتيجية للضمان الاجتماعي وقواعد الأساسية:

انطلاقا من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 يناير 1992 ومن نص المادة رقم 01 المتضمن الحالة القانونية و الإدارية و المالية لصناديق الضمان الاجتماعي والمتمثلة في:

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS

- الصندوق الوطني للتقاعد.

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. CNAS.

1.1.2. الأهمية الاستراتيجية للضمان الاجتماعي: تظهر لنا أهمية الضمان الاجتماعي من خلال

تحليل الوظائف التي يؤديها التأمين:

أ- الأهمية الاجتماعية: وتظهر من خلال النقاط التالية (جمال الدين زاكي، 1978، صفحة 49):

- التأمين يهدف إلى التكافل والتعاون بين مجموعة من الأشخاص لضمان خطر معين.
- التأمين يأخذ صيغة تضامنية اجتماعية.
- الأهمية الاجتماعية للتأمين لها وضع خاص في تشريعات العمل والتأمينات الاجتماعية.

ب- الأهمية النفسية: وتظهر من خلال النقاط التالية (larbi, 2004, p. 23):

- الإحساس بالأمان عند تأدية عمله وهذا من خلال معرفته المسبقة بوجود تعويض في حالة حدوث أي فرع من الأخطار.
- الراحة النفسية
- إزالة الخوف من بال المؤمن لهم من الأخطار الفجائية الأمر الذي ينعكس ايجابا من خلال الارتياح على مستقبله العملي.

ت- الأهمية الاقتصادية: وتظهر من خلال النقاط التالية (chichard, 1999, p. 14):

- التأمين له دور فعال ومشجع لزيادة المبادلات ما بين المتعاملين.
- زيادة رؤوس الأموال المدخرة لدى المتعاملين الاقتصاديين سببه التأمين.
- التأمين يجعل رب العمل لا يتحمل الخسائر من أمواله الخاصة.

2.1.2 القواعد الأساسية للضمان الاجتماعي: هناك اختلاف حول القواعد الأساسية التي يقوم عليها

الضمان الاجتماعي وهذا من خلال ظهور عدة نظريات فقهية مجسدة لذلك، ويمكن حصر محتوى هذا النظريات في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): النظريات المفسرة لقواعد التأمين

النظرية الاقتصادية	النظرية التقنية
• التأمين يمكن أساسه في الجانب الاقتصادي. • بغية الحماية والضمان من خطر معين فإن التأمين يقوم على عمل فكرة الحاجة. • في ظل التطورات الاقتصادية أصبح التأمين يقوم على معيار المعلمة كبديل لمعيار الحاجة.	• التأمين يكمن أساسه من خلال عملية التعاون بين مجموعة من الأشخاص لمواجهة نفس الخطر. • دور المؤمن يعمل على تنظيم التعاون بين المستأمنين بطريقة تمكن من تحديد المبلغ الذي يدفعه كل واحد. • التأمين لا يمكن أن يتم الا ضمن مشروع منظم، ومنه فإن التأمين يستند إلى عملية فنية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على: (سليمان، 1989، صفحة 298)

2.2. مراحل تطور الضمان الاجتماعي لغير الاجراء: من بين انظمة الضمان الاجتماعي في الجزائر نجد الضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS الذي يعمل ضمن المعايير الدولية في مجال الضمان الاجتماعي، ويمكن توضيح مراحل التطورات الضمان الاجتماعي لغير الاجراء من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مراحل تطور الضمان الاجتماعي

الضمان الاجتماعي لغير الاجراء قبل سنة 1983.	الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بعد سنة 1983
• قبل 1970: تم انشاء ثلاث صادين جهوية لأصحاب المهن الصناعية والتجارية مقراتها متواجدة في الجزائر العاصمة وهران وقسنطينة على التوالي. - تسيير الضمان الاجتماعي يتم في شكل مقررات وليس بموجب نصوص قانونية. - إقتصار التأمين في هذا الفترة على التأمين على الشيخوخة وبعض التأمينات الاجتماعية الأخرى. - استثناء الفلاحين من التأمين. - دمج الصناديق الجهوية سابقة الذكر في صندوق وطني واحد يتمثل في صندوق التأمين على الشيخوخة لأصحاب المهن الصناعية والتجارية بالجزائر (CAVCIA) وهذا بموجب قرار وزير العمل والشؤون الاجتماعية سنة 1963. - بعد 1970: - صدر عن قوانين تنظيم الضمان الاجتماعي بصفة عامة والضمان الاجتماعي لغير الإجراء بصفة خاصة، سعيا لتجسيد سيادة الدولة في اصدار	من 1983 الى 1992: - دمج أنظمة النظام الاجتماعي في الجزائر الى نظام واحد يخضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي (الجريدة الرسمية، 1983). - صدور نظام التقاعد في الجزائر وفقا ما جاءت به في المادة 2 من قانون 83-12. - توسع مجال التغطية الاجتماعية. - استحداث هيئتين للضمان الاجتماعي وفق ما جاء به المرسوم 85-223 المتعلق بالتنظيم الإداري للقضايا الاجتماعية وهما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية CNASAT. - الصندوق الوطني للمعونات CNR (الجريدة الرسمية، المرسوم 85-223 المتعلق بالتنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، 1985) - إلغاء جمع صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر السابقة الذكر وبالتالي أصبح نظام الضمان

القوانين. - تخضع جمع الصناديق القائمة في تسيير الضمان الاجتماعي للرقابة الادارية من طرف وزير العمل والشؤون الاجتماعية (الجريدة الرسمية، المرسوم رقم 70-116 المؤرخ في 01 اوت 1970 المتعلق بالتنظيم الاداري لهيئات الضمان الاجتماعي، 1970). - تحدد اختصاصات صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الاجراء وتسييره الاداري وفق مرسوم صادر من طرف وزير العمل والشؤون الاجتماعية. - اعادة تنظيم نظام الخاص بتأمين على الشيخوخة لغير الاجراء التابعين للقطاع غير الفلاحي وهذا ماجاء بالامر رقم 70-89 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970 (الجريدة الرسمية، الامر 70-89 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970 المتضمن اعادة تنظيم النظام الخاص بالتأمين على الشيخوخة، 1970). - الغاء صندوق التأمين على الشيخوخة وصندوق المهن الحرة وصندوق نقابة المحامين (الجريدة الرسمية، المرسوم 70-215 المتعلق بإحداث صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الاجراء، 1970).	الاجتماعي خاضع لكل من CNASAT و CNR . من 1992 إلى يومنا هذا: حسب المادة 1 من المرسوم التنفيذي 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 ثم انشاء صندوق وطني خاص بنظام الضمان الاجتماعي لغير CASNOS الإجراء. (الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي 88-01 المتعلق القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، 1983) سنة 2015 تم إصدار المرسوم التنفيذي 15-289 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015 المتعلق بضمان الاجتماعي للأشخاص غير الإجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص. (الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي 15-289 المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الإجراء، 2015)
--	---

المصدر: من اعداد الباحثين

من خلال ما سبق نجد أنه من حق كل مواطن جزائري في الضمان الاجتماعي سواء كانت أخير أو غير أخير، وهذا انطلاقا من ما ينصه الدستور من خلال النص المادة 69 سنة 2016 (الجريدة الرسمية، قانون رقم 16-01 المتضمن التعديل الدستوري، 2016) وتعمل الدولة على زيادة مستوى التغطية الاجتماعية بغية مواكبة التطورات الدولية في هذا المجال.

3. الخدمات الالكترونية للضمان الاجتماعي لغير الاجراء: على غرار جميع الدول اتجهت الجزائر نحو توفير هذا الأسلوب من الخدمات الالكترونية في المجال الضمان الاجتماعي وهذا سعيا منها لمواكبة التطورات في مجال الضمان الاجتماعي لغير الاجراء وتتمثل هذه الخدمات بما يلي

(www.casnos.comn.dz, 2024):

1.3. الانتساب والاشتراكات:

• **طلب الانتساب عن بعد:** هذه الخدمة موجهة للعمال غير الاجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص غير المنتسبين، حيث يمكنكم تقديم طلب الانتساب عن بعد دون التنقل الى المصالح

الصندوق، حيث تم تقديم طلب الانتساب الى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء خلال 10 ايام الاولى التي تلي الشروع في ممارسة النشاط.

- **التصريح بالنشاط:** المنتسب للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الحق في التصريح عن بعد بأي نشاط جديد عن طريق ملئ المعلومات المطلوبة بعناية. فيلتزم المؤمن لهم اجتماعيا التابعون للصندوق الوطني الاجتماعي لغير الاجراء لتصريح بأوعية الاشتراك السنوية التي يحسب على اساسها مبالغ الاشتراكات السنوية، ويمكن هذه الخدمة بالتصريح عن بعد بوعاء الاشتراك.
- **الدفع الالكتروني للاشتراكات:** يمكن للمؤمنين لهم اجتماعيا دفع اشتراكا تهم السنوية المستحقة عن بعد عن طريق الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة الذهبية والبطاقة البنكية.
- **الاطلاع على كشف حسابات الاشتراكات:** هذه الخدمة تمكن المنتسب من معرفة وضعيته تجاه الصندوق عن طريق الاطلاع على كشف حسابه عن بعد فيما يخص الاشتراكات الرئيسية، عقوبة وزيادات التأخير.

2.3 خدمات الكترونية للمؤمن لهم اجتماعيا:

- **الاطلاع على استحقاقات المؤمن:** هذه الخدمة تمكن المنتسب للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء من الاطلاع على تواريخ بداية ونهاية الاستحقاق للمؤمن وذوي حقوقه.
- **معاينة استهلاك الادوية:** هذه الخدمة تمكن المنتسب الى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء من الاطلاع على التعويضات التي حصل عليها مقابل استهلاكه للأدوية او استهلاك ذوي حقوقه.

3.3 خدمات الكترونية للصيادلة:

- **الاطلاع على التعويضات السابقة لاستهلاك الادوية:** خدمة تنتج للصيديات المتعاقدة مع الصندوق الوطني للخدمات الاجتماعية لغير الاجراء الاطلاع على التعويضات التي حصل عليها المؤمن التابع للصندوق مقابل استهلاكه للأدوية او استهلاك ذوي حقوقه.
- **طلب الموافقة الطبية القبلية عن بعد:** خدمة تنتج للصيديات المتعاقدة مع الصندوق طلب الموافقة الطبية القبلية المتعلقة بالأدوية الخاضعة للشروط عن بعد دون الحاجة الى تنقل المؤمن الى هياكل الصندوق للحصول على الموافقة الطبية القبلية.
- **معاينة قائمة الادوية القابلة للتعويض:** خدمات تنتج للصيديات المتعاقدة مع الصندوق الاطلاع على قائمة الادوية القابلة للتعويض وشروط تعويضها.
- **ايداع ايصالات الدفع الصيدلانية:** خدمة تنتج للصيديات المتعاقدة مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء ايداع ايصالات الدفع الصيدلاني عن بعد.

-متابعة تقدم معالجة جداول تعويض الصيادلة: خدمة تتيح للصيادلة المتعاقدة مع الضمان الاجتماعي لغير الاجراء معاينة ومتابعة تقدم معالجة جداول التعويض.

4.3 خدمات إلكترونية خاصة بالتقاعد والعجز:

-طلب القاعد عن بعد: خدمة الكترونية تسمح للمنتسبين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الذين بلغوا سن التقاعد بتقديم طلب التقاعد عن بعد ومتابعة تطورات ملفاتهم.

-الاطلاع على جدول دفع معاش التقاعد: خدمة إلكترونية تسمح لمتقاعدي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء متابعة جدول دفع المعاشات التقاعد عن بعد.

-طلب واستخراج شهادة الاستفادة من منحة أو معاش التقاعد عن بعد: خدمة إلكترونية تسمح للمؤمن له اجتماعيا طلب شهادة الاستفادة من المنحة أو معاش التقاعد حيث يتم معالجة هذه الطلبات على المستوى الوكالة الولائية مع اشعار المؤمن له اجتماعيا حتى يتسنى له استخراج النسخة الالكترونية للوثيقة المطلوبة.

-طلب واستخراج شهادة الاستفادة من منحة أو معاش العجز عن بعد: خدمة إلكترونية تسمح للمؤمن له اجتماعيا طلب شهادة الاستفادة من منحة أو معاش العجز، حيث يتم معالجة هذه الطلبات على مستوى الوكالة الولائية مع إشعار المؤمن له اجتماعيا حتى يتسنى له استخراج النسخة الالكترونية للوثيقة المطلوبة.

5.3 خدمات الالكترونية متعلقة بالشكاوي عن بعد: وهذه الخدمة تتم على مراحل اذ يقوم المشتكي بإدخال المعلومات الشخصية الخاصة به المطلوبة في الخانات المخصصة لذلك بعناية، ثم بعد ذلك يقوم بتحديد نص الشكوى في الخانة المخصصة لذلك على ان يتم صياغتها بأسلوب واضح ومختصر حتى يسهل فهم محتواها، واخيرا يقوم المشتكي بإرفاق المستندات التي تدعم شكواه.

4. الجانب التطبيقي للبحث:

1.4 منهجية وأدوات الدراسة الميدانية:

1.1.4 المجتمع والعينة: يضم المجتمع المدروس من كل من المسجلين في صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بمركز ولاية المسيلة والموظفين الاداريين بالصندوق، حيث تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع حسب ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (03): الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

الاستبيانات	العدد	النسبة من الاجمالي
استثمارات موزعة	47	100%
استثمارات صالحة للتحليل	45	95.7%

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح من خلال الجدول أنه تم توزيع (47) استمارة أُسترجع منها (45) استمارة بنسبة استرجاع قدرت بـ: (95.7%) من اجمالي الاستثمارات الموزعة وهو هي نفس نسبة عدد الاستثمارات المستخدمة فعلياً للتحليل.

2.1.4 أداة الدراسة: أداة الدراسة تمثلت في الاستبيان، لتحديد درجات الإجابة لكل فقرة من فقرات تم الاعتماد على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة على هذه الفقرات المندرجة تحت ثلاثة محاورين أساسيين، حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): درجات مقياس الدراسة

الاختبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	[1.79-1.00]	[2.59-1.80]	[3.39-2.60]	[4.19-3.40]	[5.00-4.20]
الدراسة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الباحثين

كما تم تجزئة عبارات الاستبيان الى محاور حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (05): محاور الاستبيان

المحور	البعد	الفقرات
رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	استخدام الخدمات الرقمية	04
	تأثير الرقمنة على الخدمات	04
	المشاكل والمعوقات	04
الخدمة الالكترونية	استخدام الخدمات الالكترونية	03
	رضا المستخدم	05

المصدر: إعداد الباحثين

3.1.4 الاختبارات المستخدمة في التحليل: بهدف اختبار صدق وثبات أداة الدراسة ومعالجة مختلف محاورها واختبار فرضياتها يتم استخدام مجموعة من الأدوات والاختبارات الإحصائية بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) النسخة (28) كالتالي:

- اختبارات الصدق والثبات؛
- معامل الارتباط؛
- الاختبارات الوصفية؛
- معامل الانحدار.

- اختبار الثبات: يقصد بثبات الأداة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي مدى الاستقرار في النتائج استمارة عند إعادة التوزيع، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات:

الجدول رقم (06): اختبار الثبات لمحاور الاستبيان

المحور	البعد	الفقرات	ألفا كرومباخ
رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	استخدام الخدمات الرقمية	04	0.767
	تأثير الرقمنة على الخدمات	04	0.792
	المشاكل والمعوقات	04	0.779
الخدمة الالكترونية	استخدام الخدمات الالكترونية	04	0.822
	رضا المستخدم	05	0.729

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) للمحاور والأبعاد المكونة لها قد بلغ قيمة تفوق القيمة المعيارية (0.65) وعليه فإن الأداة تتسم بخاصية الثبات.

- عرض وتحليل أعاد محور رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي: من أجل دراسة وتحليل أبعاد المتغير المستقل للدراسة (رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (07): تحليل معطيات أبعاد محور رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي

البعد	الفقرة	M	S	اتجاه المتوسط
استخدام الخدمات الرقمية	01	3.4421	0.89135	موافق
	02	3.7490	0.79048	موافق
	03	3.8810	0.85135	موافق
	04	3.8571	0.85280	موافق
	الاتجاه العام	3.6659	0.68349	موافق
تأثير الرقمنة على الخدمات	05	3.8713	0.8151	موافق
	06	4.2214	0.7418	موافق
	07	4.0012	0.7628	موافق
	08	3.9871	0.7847	موافق
	الاتجاه العام	3.7843	0.70051	موافق
المشاكل والمعوقات	09	3.7489	0.7478	موافق
	10	3.4711	0.8637	موافق
	11	3.7481	1.00124	موافق
	12	4.1020	1.07230	موافق
	الاتجاه العام	3.8341	0.70251	موافق
رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي		3.7168	0.6415	موافق

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط العام لبعد استخدام الخدمات الرقمية لرقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي بلغ (3.66) عند درجة الموافق وهو نفس سلوك فقرات هذا البعد، حيث كانت يتراوح متوسطها بين (443.0) و(3.88) مع تسجيل انحرافات معيارية متفاوتة والتي لم تتجاوز (0.89) في أقصى حالاتها وهذا يدل على أن البيانات متشتتة نسبياً عن متوسطها الحسابي.

في حين المتوسط العام لبعد تأثير الرقمنة على الخدمات خدمات صندوق الضمان الاجتماعي فقد بلغ (3.78) عند درجة موافق، وهو نفس السلوك الذي سلكته عبارات هذا البعد، مع تسجيل انحرافات معيارية متفاوتة تجاوزت (0.74)، في أقصى حالاتها وهذا يدل على أن البيانات متشتتة نسبياً عن متوسطها الحسابي.

كما نلاحظ أن المتوسط العام لبعد المشاكل والمعوقات التي تواجه رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي فقد بلغ (3.83) عند درجة موافق، حيث جميع عبارات هذا البعد ركان متوسطها الحسابي في هذا الاتجاه، مع تسجيل انحرافات معيارية متفاوتة تجاوزت (1)، في أقصى حالاتها وهذا يدل على أن البيانات متشتتة نسبياً عن متوسطها الحسابي

وبصفة عامة تدل قيم الانحرافات المعيارية على وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات رقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي.

- عرض وتحليل فقرات محور الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي: من أجل دراسة وتحليل أبعاد المتغير التابع للدراسة (الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي) نستعرض الجدول الموالي:

الجدول رقم (08): تحليل معطيات أبعاد محور الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي

البعد	الفقرة	M	S	اتجاه المتوسط
استخدام الخدمة الالكترونية	01	3,8733	0.6971	موافق
	02	3,8649	0.7388	موافق
	03	3,6952	0.7481	موافق
	04	3.1981	0.8120	محايد
	الاتجاه العام	3.5714	0.7461	موافق
رضا المستخدم	06	3,6905	0,7855	موافق
	07	3,5000	0,7067	موافق
	08	3,8095	0,8710	موافق
	09	3.2471	0.8610	محايد
	10	3.3207	0.7418	محايد
	الاتجاه العام	3.597	0.9127	موافق
الاتجاه العام		3.5748	0.8970	موافق

المصدر: إعداد الباحثين ينبالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28)

بلغ المتوسط العام لبعد استخدام الخدمات الالكترونية (3.57) عند درجة موافق، وهو نفس السلوك الذي تبعته فقرات هذا البعد، حيث تراوحت بين (3.69) و (3.87) الا في العبارة رقم (04) فقد تم تسجيل متوسط حسابي (3.19) وكان اتجاه المتوسط لهذه العبارة عند درجة محايد، إضافة الى تسجيل انحرافات متفاوتة والتي لم تتجاوز (0.81) في اقصى حالاته، وهذا يدل على ان البيانات منتشرة نسبيا عن متوسطها الحسابي.

كما بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد رضا المستخدم (3.59) بإنحراف معياري قدر بـ(0.91) وهذا يدل على انه يوجد تشتت نسبي في جواب افراد العينة فيما يخص هذا البعد.

وبصفة اجمالية كان متوسط الحسابي للمحور الخدمات الالكترونية لصندوق الضمان الاجتماعي (3.57) وبإنحراف معياري قارب (0.9)، يتضح انه اتجاه استجابات الافراد لأسئلة هذا المحور كانت متجه نحو متفق وبثشت كبير نسبيا.

4.1.4 اختبار فرضيات البحث وتحليل النتائج:

- اختبار الفرضية الاولى: تنص الفرضية على أن: "توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية"

H_0 : لا توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.

H_1 : توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.

نتائج اختبار الفرضية الأولى يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرين

المتغير	رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	سهولة الوصول الى خدمات الالكترونية
رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي	1	0.529**
سهولة الوصول الى خدمات الالكترونية	0.529**	1
** عند مستوى معنوية 1%.		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.V28)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $R = 0.529$ أي أن العلاقة بين المتغيرين كانت بنسبة 52.9% وهي علاقة طردية متوسطة بين المتغير المستقل (رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي) والمتغير التابع (سهولة الوصول الى خدمات الالكترونية)، ومنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، أي انه توجد علاقة

إيجابية بين "توجد علاقة إيجابية بين رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي وسهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية".

أي كلما زادت جهود الرقمنة، زادت سهولة الوصول إلى الخدمات، مما يحسن تجربة المستخدمين.

- اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية على أن: "تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية".

H_0 : لا تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية.

H_1 : تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية.

نتائج اختبار الفرضية الثانية يوضحها الجدول الموالي:

الجدول رقم(10): نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرين

دلالة F	R ²	R	الفرضية الثانية
0.001	%51.7	%73.4	
دلالة T	المعامل		
0.000	0.778		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28)

بلغت قيمة معامل الارتباط ما نسبته %73.4 بين رقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي بأبعاده الثلاثة (استخدام الخدمات الرقمية صندوق الضمان الاجتماعي تأثير الرقمنة على الخدمات المشاكل والمعوقات التي تعيق رقمنة صندوق الضمان الاجتماعي) رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية، أي أن هنالك علاقة طردية قوية بين المتغيرين بمقدرة تفسيرية تقدر بـ: %51.7 أي أن المتغير المستقل يفسر %51.7 من التغيرات التي تحدث للمتغير التابع، وتشير قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار "فيشر" واختبار "ستودنت" على أنها أقل من القيمة المعيارية 0.05 أي أن النموذج ومعامل الانحدار دالين احصائياً، أي أن رقمنة خدمات صندوق الضمان الاجتماعي تؤثر بما نسبته %77.8 على المتغير التابع، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية و التي تنص على: "تؤثر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بشكل إيجابي على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية".

ويفسر هذا على أنه من المتوقع أن يؤدي تحسين البنية التحتية الرقمية إلى زيادة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة.

- اختبار الفرضية الثالثة: تنص الفرضية على أن: هناك علاقة سلبية بين المشاكل التقنية في الرقمنة وفعالية الخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي

H_0 : لا توجد علاقة سلبية بين المشاكل التقنية في الرقمنة وفعالية الخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي.

H_1 : توجد علاقة سلبية بين المشاكل التقنية في الرقمنة وفعالية الخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول رقم(11): نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرين

المتغير	المشاكل التقنية في الرقمنة	فعالية الخدمات الإلكترونية
المشاكل التقنية في الرقمنة	1	-0.421**
فعالية الخدمات الإلكترونية	-0.421**	1
** عند مستوى معنوية 1%.		

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V28)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة $R = -0.421$ أي أن العلاقة بين المتغيرين كانت بنسبة 42.1% وهي علاقة عكسية متوسطة بين المتغير المستقل (المشاكل التقنية في الرقمنة) والمتغير التابع (فعالية الخدمات الإلكترونية)، ومنه يتم قبول الفرضية البديلة H_1 ، أي أنه توجد علاقة إيجابية بين "توجد علاقة سلبية بين المشاكل التقنية في الرقمنة وفعالية الخدمات الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي"

ويفسر هذا على أن المشكلات التقنية قد تعيق فعالية الخدمات الإلكترونية وتؤثر سلباً على تجربة المستخدم.

5. الخاتمة:

تعتبر رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي خطوة حيوية نحو تحسين الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات، من خلال التحول إلى الخدمات الإلكترونية، يمكن للقطاع تحقيق فوائد متعددة مثل تسريع الإجراءات، تقليل الاعتماد على الورق، وتوفير وقت وجهد المستفيدين. ورغم التحديات التي قد تواجه هذا التحول، مثل المشاكل التقنية ونقص الوعي العام، فإن الفرص المتاحة تتيح إمكانية تحسين تجربة المستخدمين وتعزيز التواصل بين القطاع والمستفيدين.

1.5. النتائج:

من بين النتائج نجد ما يلي:

✓ تحسين الوصول إلى الخدمات: أظهرت الدراسة أن الرقمنة أدت إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات، حيث أكدت نسبة كبيرة من المشاركين أنهم وجدوا الخدمات الإلكترونية أكثر سهولة من الطرق التقليدية.

✓ زيادة رضا المستخدمين: أظهرت النتائج أن هناك تحسناً ملحوظاً في رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة بعد الرقمنة، مما يعكس تأثيراً إيجابياً على تجربة المستخدمين.

✓ تقليل الوقت المستغرق في المعاملات: أظهرت البيانات أن الرقمنة ساهمت في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، مما وفر للمستفيدين الوقت والجهد.

✓ تحديات تقنية: رغم الفوائد، أكدت الدراسة أن هناك تحديات تقنية مثل الأعطال والخدمات غير المستقرة، مما يعيق تجربة المستخدم.

✓ أهمية الأمان والخصوصية: أعرب عدد كبير من المشاركين عن مخاوفهم بشأن أمان البيانات الشخصية، مما يبرز أهمية تعزيز أنظمة الأمان في الخدمات الإلكترونية.

2.5 الاقتراحات:

- **زيادة الوعي والتثقيف:** يجب تنفيذ حملات توعوية لتثقيف المستفيدين حول الخدمات الرقمية المتاحة وكيفية استخدامها بفعالية؛
- **تحسين البنية التحتية التقنية:** يتطلب تقديم خدمات رقمية فعالة استثماراً في تحسين الأنظمة التقنية وتحديثها بشكل دوري لضمان استمرارية وكفاءة الأداء؛
- **توفير الدعم الفني:** ينبغي توفير دعم فني متاح على مدار الساعة للمستفيدين لمساعدتهم في حل أي مشكلات تواجههم أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية؛
- **جمع الملاحظات:** من الضروري إنشاء آلية لجمع ملاحظات المستخدمين حول الخدمات الرقمية، مما يساعد في التعرف على نقاط القوة والضعف وتحسين الخدمات المقدمة؛
- **تعزيز الأمان والخصوصية:** من الضروري ضمان أنظمة أمان قوية لحماية بيانات المستفيدين وزيادة الثقة في الخدمات الإلكترونية؛
- **توسيع نطاق الخدمات الرقمية:** يجب التفكير في إضافة مزيد من الخدمات الرقمية التي تلبي احتياجات المستفيدين، مما يسهل الوصول إليهم إلى الدعم والمعلومات

6. الإحالات والمراجع:

- الجريدة الرسمية (1970). الامر 70-89 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970 المتضمن اعادة تنظيم النظام الخاص بالتأمين على الشيخوخة. 106. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (1970). المرسوم 70-215 المتعلق بإحداث صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الاجراء. 107. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (1970). المرسوم رقم 70-116 المؤرخ في 01 اوت 1970 المتعلق بالتنظيم الإداري لهيئات الضمان الاجتماعي. 68. الجزائر.

- الجريدة الرسمية (1983). المرسوم التنفيذي 88-01 المتعلق القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية. 02. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (1983). قوانين الضمان الاجتماعي لسنة 1983. 28. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (1985). المرسوم 85-223 المتعلق بالتنظيم الإداري للضمان الاجتماعي. 35. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (2015). المرسوم التنفيذي 15-289 المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء. 61. الجزائر.
- الجريدة الرسمية (2016). قانون رقم 16-01 المتضمن التعديل الدستوري. 14. الجزائر.
- جمال الدين زكي. (1978). مشكلات المسؤولية المدنية (المجلد 01). القاهرة: مطبعة الجامعة.
- سليمان، ع. (1989). الضمان الاجتماعي في المعايير الدولية والتطبيقات العملية. (Vol. 02) لبنان: الحلبي الحقوقية.
- chichard, j. a. (1999). droit de de securite sociale librairie general de droit et de juris prudence . paris.
- larbi, l. (2004). le système dre sec urite sociale en algerie. ALGER: O.P.U.
- www.casnos.comn.dz. (2024, 08 15). Récupéré sur www.casnos.comn.dz

7. الملاحق:

مخرجات برنامج Spss

Correlations			
		فعالية_الخدمات	المشاكل_التقنية
فعالية_الخدمات	Pearson Correlation	1	-.421
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	45	45
المشاكل_التقنية	Pearson Correlation	-.421	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.523	.517	.49878

a. Predictors: (Constant), 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.686	.449	
	X	.778	.117	.723

a. Dependent Variable: Y

Correlations			
		سهولة_لوصول	رقمنة_الضمان
سهولة_لوصول	Pearson Correlation	1	.529*
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	45	45
رقمنة_الضمان	Pearson Correlation	.529**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).