



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

المدرسة العليا لإدارة الأعمال – تلمسان

إدارة الخدمات الصحية

الموضوع

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في

الجزائر

- حالة بطاقة شفاء في التأمينات الاجتماعية (وكالة جيجل) CNASS -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

تخصص: إدارة الخدمات الصحية

تحت إشراف الدكتور :

صحراوي سعيد

من اعداد الطالبة:

شرايطية صونيا

المناقشة بتاريخ:

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	رتبة	الصفة
بن عيسى كمال الدين	دكتور	رئيس
صحراوي سعيد	دكتور	مشرف
خالدي مصطفى	دكتور	ممتحن

السنة الجامعية 2021\2022

قال الله تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم

{يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اتوا العلم درجات}

سورة المجادلة: 11

صدق الله العظيم

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

"من اصطنع اليكم معروفًا فجازوه، فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى تعلموا انكم قد شكرتهم، فان الله يحب الشاكرين"

يعجز اللسان عن انتقاء اوفى الكلمات تعبيراً لأوجهه ببرقية الشكر الجزيل والعرفان الكبير للأستاذ الفاضل "صحراوي سعيد" الى من أمدني بعونه ومساعدتي بتأمينه للوقت من اجل توجيهي، تحية احترام وجزيل الشكر والامتنان على الجهد الذي بذلته معي في انجاز هذه المذكرة التي نأمل ان تنال النجاح ان شاء الله وتحذو حذو المستوى التعليمي المطلوب كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدني من قريب او بعيد على انجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة والى كافة عمال صندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء -وكالة جيجل-

كما أتقدم بالشكر والتقدير الى الأساتذة الافاضل أعضاء لجنة المناقشة والى كل أساتذة المدرسة العليا لإدارة الاعمال بتلمسان

الاهداء :

قال تعالى (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك..

ولا تطيب اللحظات الا بذكرك.. ولا تطيب الاخرة الا بعفوك..

ولا تطيب الجنة الا برؤيتك

الله جل جلاله

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونورالعالمين

"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

انتهت الرحلة.. لم تكن سهلة وليس من المفترض ن تكون كذلك.. ومهما طالت فستمضي

بحلوها ومرها وها انا الان وبعون الله تعالى اتمم هذا العمل

اهدي تخرجي هذا الى من رباني وكافح من أجلى.. لمن احمل اسمه بكل افتخار. ارجوا

من الله ان يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك

نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الابد.. والدي العزيز والى بسمة الحياة وسر الوجود

الى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي.. اللهم احفظها وارزقها العفو

والعافية امي الحبيبة، والى سندي في الحياة اخي محمد امين واختي شيماء والى من كان

موجهي في بداية الرحلة زوج عمتي نور الدين.. والى كل من عمتي سهيلة وحورية..

وعمي رياض، باديس توفيق وبنات عماتي حبيباتي سارة، ايناس، منار.. والى من وقفوا

معي في هذه الرحلة صديقاتي قمر، شمس، ريان، اماني، نسرين، سماح والى كل من

ذكره قلبي ولم يذكره لساني

ملخص:

تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحديث نظام خدمات التعويض في الجزائر من خلال توفير إمكانيات إلكترونية متقدمة. تهدف هذه الدراسة الى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم الدفع المالية الإلكتروني، وكانت بطاقة الشفاء احد الوسائل التي اعتمد عليها نظام التأمين الاجتماعي، فبناء على معلومات تم الحصول عليها من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعي تم تطرق الى معرفة مدى مساهمة وتأثير تكنولوجيا المعلومات على وسائل الدفع للتأمينات الاجتماعية المجسدة في بطاقة الشفاء و خلصت هذه الدراسة الى تناول حالة لعينة لمستخدمي بطاقة الشفاء لإظهار الإيجابية والسلبية لهذه البطاقة .

كلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، التأمين الصحي، بطاقة الشفاء

information technology contributes to updating the compensation services system in Algeria by providing advanced electronic capabilities. This study aims to identify the role of information technology in developing electronic financial payment systems. The "Healing Card" was one of the means adopted by the social insurance system. Based on information obtained from the National Social Insurance Fund, the study explored the extent of the contribution and impact of information technology on payment methods in social insurance, embodied in the Healing Card. The study also examined a case of a sample of Healing Card users to highlight the positive and negative aspects of this card.

فهرس المحتويات :

شكر وتقدير.....	Erreur ! Signet non défini.....
اهداء	Erreur ! Signet non défini.....
ملخص	III
فهرس المحتويات:	IV
قائمة الجداول:	VII
قائمة الاشكال:	VIII
قائمة الملاحق:	IX
قائمة الاختصارات والرموز:	X
مقدمة عامة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	1
المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا	3
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا	3
المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا	5
المطلب الثالث: خصائص وعناصر التكنولوجيا	7
المبحث الثاني: ماهية المعلومات	9
المطلب الأول: مفهوم المعلومات	9
المطلب الثاني: أهمية المعلومات ومصادرها	13
المطلب الثالث: أنواع المعلومات وخصائصها	16
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات ماهيتها ومكوناتها وخصائصها	19
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات	19
المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات	23
المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات	30

33	الفصل الثاني: وسائل الدفع لتأمينات الضمان الاجتماعي الصحي.....
35	المبحث الأول: مدخل للتأمينات الاجتماعية.....
35	المطلب الأول: نظام الضمان الاجتماعي.....
38	المطلب الثاني: عموميات حول تأمينات الضمان الاجتماعي.....
43	المطلب الثالث: مفهوم التأمين الصحي والمبادئ التي يقوم عليها.....
47	المبحث الثاني: انظمة الدفع في التأمين الصحي.....
47	المطلب الأول: نظام الدفع.....
48	المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع.....
51	المطلب الثالث: نظام الدفع من قبل الغير.....
55	المبحث الثالث: بطاقة الشفاء الذكية la carte CHIFA.....
55	المطلب الاول: نظام بطاقة الشفاء.....
56	المطلب الثاني: هيكله وعمل بطاقة الشفاء.....
59	المطلب الثالث: مزايا استعمال بطاقة الشفاء.....
63	الفصل الثالث: - حالة بطاقة شفاء في التأمينات الاجتماعية (وكالة جيجل) CNASS CNASS
65	المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة جيجل،.....
65	المطلب الأول: التعريف بالوكالة الصندوق الوطني للعمال الأجاء.....
66	المطلب الثاني: الإطار القانوني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:.....
68	المطلب الثالث: صندوق الضمان الاجتماعي لولاية جيجل.....
74	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث.....
74	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.....
77	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة.....
77	المطلب الثالث: أساليب جمع البيانات.....
83	المبحث الثالث: عرض وتحليل مخرجات الاستبيان، اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج.....

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية.....	84
المطلب الثاني: تحليل محور الاستبيان.....	91
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و مناقشة نتائج البحث.....	95
الخاتمة.....	99
المراجع.....	102
الملاحق.....	

فهرس الجداول:

الجدول رقم 1 : أنواع الحواسيب	24
الجدول رقم 2:مقياس ليكرت الخماسي	78
الجدول رقم 3:درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي	79
الجدول رقم 4:مصادقية الإحصائية معامل " ألفا كرونباخ	81
الجدول رقم 5:اختبار الاتساق الداخلي	83
الجدول رقم 6 :توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	84
الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب السن.....	85
الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	86
الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	87
الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجهة المنتسب اليها.	89
الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب امتلاك بطاقة الشفاء.	90
الجدول رقم 12 : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور الدراسة	91

فهرس الاشكال:

- الشكل رقم 1 : ا لعلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة 12
- الشكل رقم 2 :المخطط الهرمي لإنتاج المعرفة 12
- شكل رقم 3: مثال لبطاقة الشفاء 59
- الشكل رقم 4 :الهيكل التنظيمي..... 70
- الشكل رقم 5 :متغيرات الدراسة 77
- الشكل رقم 6 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس 85
- الشكل رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب السن..... 86
- الشكل رقم 8 :توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية 87
- الشكل رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 88
- الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجهة المنتسب اليها 89
- الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب امتلاك بطاقة الشفاء 90

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
الملحق رقم (01)	الاستبيان	
الملحق رقم (02)	جداول ال spss	

فهرس الاختصارات والرموز:

الرمز	المعنى
CNAS	Caisse Nationale des Assurances Sociales de travailleurs salariés
CASNOS	la caisse nationale de sécurité sociale des non- salariés
CNAC	la caisse nationale d'assurance chômage
CNR	La caisse nationale des retraites

مقدمة عامة

في السنوات الأخيرة شهدت صناعة التأمين تحولات كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، حيث تم تطوير وسائل الدفع الإلكترونية والتطبيقات الذكية التي ساهمت في تسهيل عمليات الدفع وإدارة التأمين بشكل أفضل. وقد تحدثت العديد من الدراسات عن أهمية استخدام التكنولوجيا في مجال التأمين، خاصة فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي.

في الجزائر توجد عدة جهات تعمل في مجال التأمين، بما في ذلك التأمين الصحي الذي يتم تقديمه من قبل الضمان الاجتماعي وشركات التأمين الخاصة. ومن بين الخدمات التي يقدمها التأمين الصحي هي بطاقة الشفاء، والتي تعد واحدة من الوسائل الأساسية للمؤمن عليه للحصول على الخدمات الطبية في المستشفيات والعيادات المختلفة.

ومع ذلك كانت وسائل الدفع التقليدية المستخدمة في بطاقة الشفاء تحتاج إلى تحديث وتطوير لتلبية احتياجات المستخدمين، وتحسين سرعة وكفاءة العملية بشكل عام. وهنا يأتي دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي، وتسهيل وتحسين عملية الدفع، وبالتالي تحسين تجربة المؤمن عليه في استخدام الخدمات الصحية.

ويهدف هذا المبحث إلى تحسين وتطوير وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي في الجزائر، وتحسين تجربة المؤمن عليه في استخدام هذه الخدمات. ومن المتوقع أن تكون هذه الدراسة مفيدة للمهتمين بمجال التأمين وتكنولوجيا المعلومات، وللجهات الحكومية والخاصة المعنية بتقديم خدمات التأمين الصحي في الجزائر.

ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات، من خلال اعتماد بطاقة الشفاء، في تحديث وسائل الدفع

لخدمات التأمين في الجزائر؟

وحتى يتسنى لنا معالجة هذه الإشكالية والعمل على الإحاطة بجميع الجوانب المتعلقة بمحاور الموضوع قمنا بتحليل هذه الأخيرة إلى الإشكاليات الفرعية التالية:

✓ ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟

✓ ما هي وسائل الدفع للتأمينات الضمان الاجتماعي الصحي وما علاقة تحديثها وتطويرها

بتكنولوجيا المعلومات؟

✓ ما هي الإضافة التي تقدمها بطاقة الشفاء في مجال تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في

الجزائر؟

وللإجابة على هذه الأسئلة الفرعية نتبع الفرضيات التالية:

✓ فعلا تساهم تكنولوجيا المعلومات، مجسدة في بطاقة الشفاء في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات

التأمين في الجزائر .

✓ لا تزال توجد عراقيل ومعوقات تحول دون الوصول بأداء وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر

للمستوى المأمول من قبل المؤمنين.

مبررات اختيار الموضوع

✓ رغبتنا في الاطلاع اكثر على هذا الموضوع والتعرف على مفاهيم المرتبطة به.

أسباب اجتماعية :

- الأهمية الاجتماعية لصناعة التأمين ودورها في توفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات.
- تأثير التكنولوجيا على صناعة التأمين والحاجة إلى تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي في الجزائر .

- الحاجة إلى تحسين تجربة المؤمن عليه في استخدام الخدمات الصحية وتسهيل العملية الدفع.

أسباب ذاتية:

- الرغبة في فهم كيف يؤثر التطور التكنولوجي على الصناعة وكيف يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات.
- الاهتمام بموضوع التأمين ودوره في حماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر المالية.
- الرغبة في دراسة تجربة الجزائر في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي وتطوير بطاقة الشفاء.

اهداف الدراسة:

- ✓ تحليل أهمية استخدام التكنولوجيا في مجال التأمين وتحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي في الجزائر.
- ✓ دراسة وتحليل وسائل الدفع المختلفة المستخدمة في بطاقة الشفاء في الجزائر وتحديد مدى كفاءتها وفعاليتها.
- ✓ تحديد الخطوات العملية والتدابير اللازمة لتطبيق تقنيات الدفع الإلكتروني والتطبيقات الذكية في بطاقة الشفاء وتحسين تجربة المؤمن.

أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الصحي في الجزائر بطاقة الشفاء، أمراً ذو أهمية كبيرة، فمن خلال تحديث تلك الوسائل يمكن تحسين تجربة المؤمن عليه في استخدام الخدمات الصحية، وتسهيل وتحسين عملية الدفع، كما أنه يساهم في تطوير صناعة التأمين في الجزائر وتعزيز دورها في الاقتصاد الوطني. وعلاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي تحديث وسائل الدفع لتلك الخدمات إلى زيادة عدد المستفيدين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وذلك يتماشى مع الأهداف الرئيسية للحكومة الجزائرية في تحسين الخدمات الصحية والتي تعد من أولوياتها. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد تحديث وسائل

الدفع للخدمات الصحية في الجزائر على تعزيز ثقة المؤمن عليه في النظام التأميني، وذلك من خلال توفير وسائل دفع آمنة وفعالة ومناسبة لاحتياجاتهم، مما يسهم في تحقيق التكافل الاجتماعي والعدالة الاجتماعية.

حدود الدراسة

- ✓ الحدود المكانية والتي تمثل المؤسسة محل الدراسة حيث تمت في مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة جيجل -
- ✓ الحدود الزمانية حيث تمثل المدة الزمنية التي تغطيها الدراسة من خلال الدراسة الميدانية التي جرت في مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة جيجل - خلال فترة الممتدة 10 ايام .

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي والاحصائي في هذه الدراسة، وذلك من خلال الاستعانة بأدوات إحصائية لتحليل البيانات المجمعة. وقد تم تصميم استمارة وجهت إلى مختلف الأطراف ذات العلاقة بموضوع البحث لجمع البيانات اللازمة (الصندوق الوطني لتأمينات و العملاء). وتم تحليل هذه البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليل الإحصائي للحصول على نتائج دقيقة وموثوقة. ويساعد هذا المنهج على فهم العلاقة بين المتغيرات وتحليل النتائج بطريقة علمية دقيقة.

صعوبات البحث:

- ✓ صعوبة كبيرة في الحصول على مراجع متعلقة بالموضوع
- ✓ نقص الدراسات السابقة التي مست موضوع البحث

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة تحت عنوان: " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشر GRTG ، دراسة لنيل شهادة الماجيستر، حورية بولعوي، تخصص الاتصال والعلاقات العامة جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008. اعتمدت الباحثة على منهج المسح وضمنه استخدمت المسح التحليلي الذي يفيد تحليل النتائج الكمية كما استعانت الباحثة بأداتين ثانويتين هما: الملاحظة في المكان وكذلك المقابلة واستعانة بأداة رئيسية وهي استمارة الاستبيان ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

هناك استخدام متباين لتكنولوجيا الاتصال الأربعة بحيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى ثم الإنترنت والإكسترنترنت.

- العوامل الذاتية للمبحوثين تؤثر في نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

الدراسة الثانية:

دراسة تحت عنوان: "تقييم متطلبات تكنولوجيا المعلومات في النظام الصحي الجزائري: دراسة تحليلية لمشروع بطاقة الشفاء من وجهة نظر الصيادلة والبائعين في الصيدليات" مقال نشر في مجلة البشائر الاقتصادية، سنة 2018، للباحث عسلي نور الدين، جامعة مسيلة، الجزائر، المجلد الرابع ، العدد 2 ، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في النظام الصحي الجزائري من خلال تقييم وتحليل المشروع بطاقة الشفاء وذلك من وجهة نظر الصيادلة والبائعين في الصيدليات، ومحاولة

التعرف على مدى توافر متطلبات هذا المشروع واستعداد الأطراف الفاعلة لإنجاحه، ومن اهم النتائج التي توصل اليها الباحث:

- ✓ تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النظام الصحي يعتبر آلية هامة في بناء وترقية وتحسين جودة الخدمات الصحية بما يحقق النزاهة الرقابة سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات.
- ✓ توافر متطلبات تطبيق مشروع بطاقة الشفاء بمستوى مقبول نوعا ما عدى الموارد المادية التي تبقى غير كافية رغم ضخامتها وهذا راجع إلى كبر عدد المستفيدين وتوسعهم الجغرافي.
- ✓ زيادة ضغط العمل على الصيادلة من خلال تكفله بإعداد فاتورة الوصفة وإبلاغ المريض بالأدوية القابلة للتعويض أو إبلاغه أن بطاقته غير مفعلة مما ينشأ عنه التعسف أو الاستغلال غير الاخلاقي، كما أن عملية نقل تلخيص الفواتير من الصيدلية إلى هيئة الضمان الاجتماعي تتم بنقل اليدوي المباشر دون استعمال الشبكة الالكترونية الانترنت أو الانترنت نتائج.

الدراسة الثالثة:

عنوان بدراسة "أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر- حالة بطاقة الشفاء في التأمينات الاجتماعية- مقال للباحث والاستاد محمد بن جاب الله ، سنة 2011، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم الدفع المالية الكترونيا، والجزائر كبلد أجرى تحديثا على نظام خدمات التعويض بإدخال بطاقة الكترونية هي بطاقة الشفاء التي تعد وسيلة جد مهمة في تسهيل وتطوير عمليات التعويض للمؤمنين ،وكانت من نتائج هذه الدراسة هي تحسين العلاقة بين الضمان الاجتماعي والمتعاملين معه وتخفيض إجراءات التعويض والتخلص من عدد الأوراق، وللوصول الى هذه الخلاصة قد طبق هذا الباحث أداة الاستبيان.

الدراسة الرابعة:

دراسة تحت عنوان: "قراءة وصفية تحليلية لتجربة بطاقة الشفاء كنموذج لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر" نشر في مجلة الاستراتيجية والتنمية العدد 01 للباحثين "خليل مولاي وطهرات عمار، جامعة غليزان ، سنة 2023، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تجربة بطاقة الشفاء من وجهة نظر عينة من مستخدميها المؤمن لهم اجتماعيا في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، لمحاولة معرفة مساهمة استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة، و إبراز المعوقات التي تواجه مستخدمي هذه البطاقة وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة كأداة للبحث بالتركيز على مجموعة من الأساليب الإحصائية، واهم النتائج تحصل عليها الباحثين:

- ✓ يعترض بطاقة الشفاء العديد من المعوقات أبرزها تمثلت في المبلغ الأقصى للتعويض وقائمة الأدوية القابلة للتعويض غير الكافية والتي لا ترضي احتياجات المؤمن لهم.
- ✓ تجربة بطاقة الشفاء يمكن اعتبارها تجربة نموذجية يتحدى بها لرقمنه خدمات المؤسسات العموم.

الدراسة الخامسة:

عنوان بدراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

بالجزائر، مقال نشر في مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة سنة 2020 ، للباحثين لواج منيرو بالريحان فاروق ، العدد 02 ، تهدف هذه الدراسة لإبراز واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في الجزائر بالاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري والمنهج الوصفي التحليلي في الجانب التطبيقي، حيث شملت عينة الدراسة 40 مستجيباً من رؤساء المصالح العاملين على مستوى فروع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعية بولاية ميلة والذين لهم علاقة مباشرة بتطبيق بطاقة الشفاء. وكانت النتائج المحصل عليها من هذه الدراسة كالتالي:

- ✓ يعترض بطاقة الشفاء العديد من المعوقات أبرزها تمثلت في المبلغ الأقصى للتعويض و قائمة الأدوية القابلة للتعويض غير الكافية و التي لا ترضي احتياجات المؤمن لهم.

✓ تجربة بطاقة الشفاء يمكن اعتبارها تجربة نموذجية يتحدى بها رقمنة خدمات المؤسسات العمومية.

خطة الدراسة:

لتقديم هذه الدراسة ارتأينا تقسيم هذا البحث الى ثلاث فصول:

فصل الأول تحت عنوان "الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات" ينقسم الى ثلاث مباحث، حيث تطرقنا في المبحث الأول الى عموميات تكنولوجيا، حيث قمنا فيه بتعريفها وذكر مختلف أنواعها وكذلك خصائص التكنولوجيا وعناصرها، بعدها تطرقنا في المبحث الثاني الى ماهية المعلومات ونظامها مما جعلنا لابد من إعطاء مفهوم للمعلومات وأهميتها ومصادرها وكذلك وأنواع المعلومات وخصائصها، اما في المبحث الثالث و الأخير تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات حيث قمنا في هذا المبحث بتعريف تكنولوجيا المعلومات وذكر مكوناتها وكذلك خصائصها.

تناولنا الفصل الثاني كل ما يخص "وسائل الدفع لتأمينات لضمان الاجتماعي الصحي" من جانب النظري حيث تحدثنا في المبحث الأول كل ما يتعلق بالتأمينات الضمان الاجتماعي، اما في المبحث الثاني تطرقنا الى أنظمة الدفع في التأمين الصحيين حيث قمنا بتعريفه وتطوره وتطرقنا أيضا الى نظام الدفع من قبل الغير والمبحث الثالث والأخير في هذا الفصل كان يتعلق ببطاقة الشفاء.

فصل الثالث يمثل الفصل التطبيقي لدراسة موضوعنا وتناول هذا الأخير ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الاول الى تقديم المؤسسة التي تمت فيها الدراسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة جيجل ثم في المبحث الثاني تناول وصفا مفصلا للإجراءات المنهجية المتبعة في تنفيذ هذه الدراسة وفي المبحث الثالث و الأخير قمنا بتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين و تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين (بطاقة الشفاء) بولاية جيجل.

الفصل الأول: الإطار النظري

لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

تكنولوجيا المعلومات هي العلم الذي يهتم بتصميم وتطوير وتطبيق الحلول التكنولوجية التي تساعد في جمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات والبيانات بطريقة سريعة وفعالة. تعتبر تكنولوجيا المعلومات اليوم من العناصر الأساسية في الحياة العملية، فهي تستخدم في مختلف المجالات مثل الصناعة والتجارة والتعليم والصحة وغيرها.

ويمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة من العوامل الرئيسية التي تدفع عجلة التقدم والتطور في مختلف المجالات، فهي تساهم في تحسين جودة الحياة وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وتوفير الوقت، ومع تزايد استخدام التكنولوجيا في حياتنا اليومية، فإنه من المتوقع أن تستمر تأثيراتها الإيجابية على حياتنا في المستقبل.

ومن خلال من سبق قسمنا هذا الفصل الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

المبحث الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا

التكنولوجيا هي مجموعة من المعرفة والأدوات والعمليات التي تساعد على تصميم وتطوير واستخدام الأنظمة والمنتجات التقنية، وتوفر حلولاً فعالة للكثير من المشاكل في حياتنا اليومية. ويجب أن نفهم تأثيرها الشامل على حياتنا وعلى المجتمع بأسره وفي هذا المبحث سوف نتطرق الى المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا ومختلف التعاريف ثم ننتج الى أهميتها وخصائصها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا

تعد التكنولوجيا من أكثر الألفاظ شيوعاً واستخداماً في عصرنا هذا حتى من قبل المواطن العادي، مما زاد اللبس والغموض للذين يكتنفانه، حتى أصبح له معاني كثيرة ومفاهيم مختلفة ومتناقضة حسب مستخدم اللفظ.¹

ومن ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) وتعني التشغيل الصناعي ، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي². كما يلاحظ أنه هناك اختلاط، خاصة في اللغة الفرنسية بين لفظ تقني (technologie) ولفظ تكنولوجيا (technologie)، فالأول لفظ قديم والثاني حديث نسبياً، والتقنية هو الأسلوب أو (الطريقة) الذي يستخدمه الفرد في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي علم الفنون والمهن ودراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، فقد ظهر

¹محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 15

²محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص13

استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة وبالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي.³

ويعرف أيضا المعجم (webset) التكنولوجيا بأنها " اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الفرد ورفاهيتهم أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية "، أو " طريقة لإنجاز غرض منشود".⁴

هناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع".⁵

أو هي " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة تتضمن كل ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية".⁶

إذا رجعنا إلى القواميس نجد من يعرف التكنولوجيا بأنها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي فهي تطبيق للعلم.⁷

أو هي " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتج أو منتجات معينة".⁸

من خلال ما جاء في هذه المفاهيم نلاحظ أن بعض التعاريف تركز على الجانب المادي للتكنولوجيا، الذي يتضمن الأجهزة والمعدات والإنشاءات الهندسية والفنية، بينما أهملت الجانب الثاني الذي ركزت عليه

³ محمود علم الدين، المرجع السابق، ص16/17

⁴ غسان قاسم الداود اللامي، إدارة تكنولوجيا والمفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية، الطبعة الأولى، دار المناهج والتوزيع، عمان؛ 2007 ص22

⁵ جمال أبو شنب، العلوم التكنولوجيا المجتمع منذ البداية حتى الان، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص22

⁶ علي غربي ونعيمة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع والصبر، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص17

⁷ عامر إبراهيم قندجلي، ايمان فاضل السامري، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق، الطبعة الأولى، دار الصفا، 2009، ص 35

⁸ محسن السن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص83

تعريف أخرى، وهو الجانب الفكري والذي يضم مجموعة الأسس المعرفية والتقنية والمنهجية التي هي وراء إنتاج الجانب المادي وهناك من عرف التكنولوجيا بأنها (قواعد نمو المستقبل).⁹

المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا

تصنف تكنولوجيا على عدة أساس عدة معايير نوجزها في ما يلي:¹⁰

1. على أساس درجة التحكم: تنقسم التكنولوجيا حسب هذا المعيار إلى:

أ- **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا شائعة، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

ب- **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

2. **على أساس أطوار حياتها:** حيث تمر التكنولوجيا بعدة مراحل (الانطلاق النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

أ- تكنولوجيا وليدة.

ب- تكنولوجيا في مرحلة النمو.

ت- تكنولوجيا في مرحلة النضج.

3. **على أساس محل استخدامها:** وتنقسم إلى

- **تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة:** وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

- **تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة:** عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو

أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

⁹ عزت محمد جرادات وصادق إبراهيم عودة، العلم و التكنولوجيا العلمية، الطبعة الاولى، دار الصفا، 2007، ص137

¹⁰ سيده حسن، تطور تكنولوجيا، [https://www.sayedahassan5.com/2021/02/blog-post_9.htm] تمت المشاهدة 2023/02/11

4. على أساس كثافة رأس المال: وفقا لهذا المعيار تصنف التكنولوجيا إلى:

أ- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

ب- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

ت- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

5. على أساس درجة التعقيد: نذكر في هذا الشأن الأنواع التالية:

أ- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

ب- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في استعمالها

6. على أساس موضوعها: وتتمثل في:

أ- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتويات في المنتج النهائي والمكونة له وتهتم بنقل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف، وطرق جديدة لأداء العمال والإنتاج والتي تتطلب التنسيق بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن، وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتج إلى التعاون بين الأقسام والعمليات لتحديد كيفية إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.

ب- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة

ت- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظام دعم القرارات، نظام دعم المديرين...الخ).

ث-تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسات كالتصاميم بمساعدة الحاسوب

ويمكن تصنيف أنواع التكنولوجيا إلى عدة أنواع وفقاً لمجالات التطبيق، ومنها:

- التكنولوجيا الحيوية: وتعني استخدام التكنولوجيا في مجال العلوم الحيوية، ومنها الجينومات والبروتيومات وتقنيات الإنتاج الحيوي والأدوية الحيوية.
- التكنولوجيا الصناعية: وتشمل تطبيقات التكنولوجيا في الصناعات المختلفة مثل الطيران والسيارات والالكترونيات والأتمتة الصناعية وغيرها.
- التكنولوجيا الزراعية: وتعني استخدام التكنولوجيا في مجال الزراعة وتطوير تقنيات الزراعة الحديثة وزيادة كفاءة استخدام الموارد الزراعية.
- التكنولوجيا البيئية: وتعني استخدام التكنولوجيا للحفاظ على البيئة وتحسين جودة الهواء والمياه والتخلص من النفايات بطرق صديقة للبيئة.
- التكنولوجيا الطبية: وتتضمن استخدام التكنولوجيا في مجال الرعاية الصحية وتطوير أجهزة طبية حديثة وتقنيات الإنتاج الحيوي والأدوية الحديثة.
- التكنولوجيا الإعلامية: وتعني استخدام التكنولوجيا في مجال الإعلام والاتصالات وتطوير تقنيات الاتصال والتراسل الحديث.
- التكنولوجيا الفضائية: وتشمل تطبيقات التكنولوجيا في مجال الفضاء واستكشاف الكواكب والأقمار وتطوير.

المطلب الثالث: خصائص وعناصر التكنولوجيا

الفرع الأول: الخصائص

- **سرعة والكفاءة:** تعتبر السرعة والكفاءة من الصفات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد.
- **تكلفة:** تعتبر التكلفة أحد العوامل المهمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث يجب توفير الميزانية اللازمة لتحديث الأنظمة والبرامج والأجهزة اللازمة.
- **الدقة والتحكم:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن توفر دقة عالية في جمع البيانات والتحكم في العمليات المختلفة، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة والجودة.

فتكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حيوياً في حياتنا اليومية وفي مختلف المجالات. فهي تساعد في تبسيط العمليات الحيوية والإدارية وتقليل الجهد والوقت المبذول فيها. كما تساعد على تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بسرعة وكفاءة وبشكل آمن

الفرع الثاني: عناصر تكنولوجيا

كون التكنولوجيا من عدة عناصر أساسية تشكل مجموعة متكاملة تعمل بشكل متناسق لتحقيق الأهداف المحددة، ومن أهم هذه العناصر:¹²

¹¹ سناء الدويكات، (2016/06/21)، مفهوم التكنولوجيا وخصائصها، موضوع، من: https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7_%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D9%87 تمت المشاهدة، (2016/06/21)، على الساعة 12:00

- الأجهزة الإلكترونية: وهي العنصر الأساسي في تكنولوجيا المعلومات، حيث تشمل هذه الأجهزة الحواسيب واللابتوب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والسيرفرات وغيرها.
- البرمجيات: وهي المجموعة البرمجية التي تسمح بتشغيل الأجهزة الإلكترونية وتحقيق الأهداف المحددة، ومن أمثلة هذه البرمجيات نظام التشغيل وبرامج التطبيقات.
- البنية التحتية للشبكات: وهي المجموعة البنية الأساسية التي تتيح التواصل بين الأجهزة الإلكترونية ونقل البيانات، وتشمل الكوابل والووترات والمفاتيح والشبكات اللاسلكية.
- قواعد البيانات: وهي المكان الذي يتم فيه تخزين البيانات وإدارتها والتعامل معها، وتشمل قواعد البيانات المركزية والموزعة.
- تقنيات الاتصالات: وهي تتيح للأجهزة الإلكترونية التواصل والاتصال ببعضها البعض ونقل البيانات والمعلومات بينها، وتشمل تقنيات الاتصالات اللاسلكية والسلكية.

المبحث الثاني: ماهية المعلومات

تعتبر المعلومات جزءًا أساسيًا من حياتنا اليومية. فهي تسهم في توجيهنا وتوفير القرارات الحكيمة والتواصل الفعّال. ويُعرف المعلومات عمومًا بأنها المعرفة المنظمة والمنسقة التي تنتج عن معالجة البيانات وتحويلها إلى معنى.

المطلب الأول: مفهوم المعلومات

تعتبر المعلومات من الجوانب الأساسية في حياتنا اليومية، حيث تشير إلى البيانات والمعرفة التي يتم جمعها وتحليلها وتفسيرها وتنظيمها بطريقة معينة، وتُستخدم في العديد من المجالات، مثل الأعمال والتعليم والصناعة والطب والعلوم الاجتماعية الأخرى.

البيانات لغة من الفعل بين " وهي البيان أي ما يتبين به الشيء في الدلالة " أما اصطلاحاً فمفهومها لا يخرج على نطاق كونه مواد خام وحقائق ليست ذات قيمة ومعنى بشكلها الأولي¹³

و عرفت أيضاً بأنها "أرقام وأعداد غير مفسرة، وغير محللة، وليست ذات قيمة لقارئها لم تجر عليها عمليات المعالجة وتتوافر فيها خصائص وصفات تجعلها مقبولة ومنطقية"¹⁴

"والبيانات هي رموز أو علامات نتجت بصورة مباشرة من ملاحظة أحداث " ¹⁵

خلال التعريف السابق لاحظنا أن البيانات لها العديد من الأشكال والتي قد تكون أرقاماً ورسومات وصوراً وحروفاً وأرقاماً ورموزاً ... إلخ. لا تكتسب البيانات في شكلها الأولي قيمة إلا بعد معالجتها ومعالجتها إلى معلومات قيمة ومفيدة.

أما المعلومات لها عدة تعريف نذكر منها:

المعلومات هي "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً (للفرد مستقبلاً) وتقدم المعلومات في شكل جداول أو رسوم بيانية ومنحنيات أو مؤشرات تجمع أكثر من بيان وتكون غالباً ناتجة من عمليات حسابية على البيان الخام"¹⁶

والمعلومات هي "البيانات التي تمت معالجتها بطريقة معينة فأصبحت معلومات مفيدة لقارئها وصالحة للاستخدام في مجال اتخاذ القرارات"¹⁷

والمعلومات "هي مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرار"¹⁸

¹³سناء جبيرات، **تقييم أثر نظم معلومات المارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من المستعملين**، دكتوراة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015، ص23

¹⁴فياض حمزة رملي، **نظام معلومات المحاسبة المحسوبة؛ الطبعة الأولى، الإياي لنشر والتوزيع، السودان، 2011، ص12**
¹⁵لامية دالي علي، **مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة**، دكتوراة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015، ص23

¹⁶محمد صلاح سالم، **العصر الرقمي وثورة المعلومات**، الطبعة الأولى، عين للبحوث والدراسات الانسانية والاجتماعية للنشر، القاهرة، مصر، 2002، ص ص (51،50)

¹⁷فياض حمزة رميلي، المرجع السابق، ص12

و المعلومات هي مجموعة البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفيه مناسبة، بحيث تعطلي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الافكار و المفاهيم تمكن الافراد من الاستفادة منها في السوق إلى المعرفة و اكتشافاتها.¹⁹

من خلال التعاريف السابقة يبدو جليا أن المعلومة هي:

-حصول معالجة البيانات.

-شيء مفيد وله معنى وعادة ما يتم تحديدها في إطار وسياق معين.

-تستخدم في اتخاذ القرار.

-تأخذ قيمتها عند الاستخدام تؤدي إلى زيادة المعرفة مستقبلا.

من المعلومات ايضا يمكن الوصول إلى معرفة جديدة لم تكن معروفة من قبل و نعني بالمعرفة "الإضافة العلمية والثقافية من مصدر او اكثر حتى تؤدي هذه المعرفة إلى اتساع إدراك الفرد لتجعله قادرا على معالجة أي مشكلة تواجهه في مجالات المعرفة التي تعلمها، كما يمكن إن نحدد المعرفة على أنها عمليات استخلاص واستنساخ يمكن الحصول عليها من عدة مصادر.²⁰

*ومما سبق يظهر جليا ان هناك علاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة والتي نلخصها في

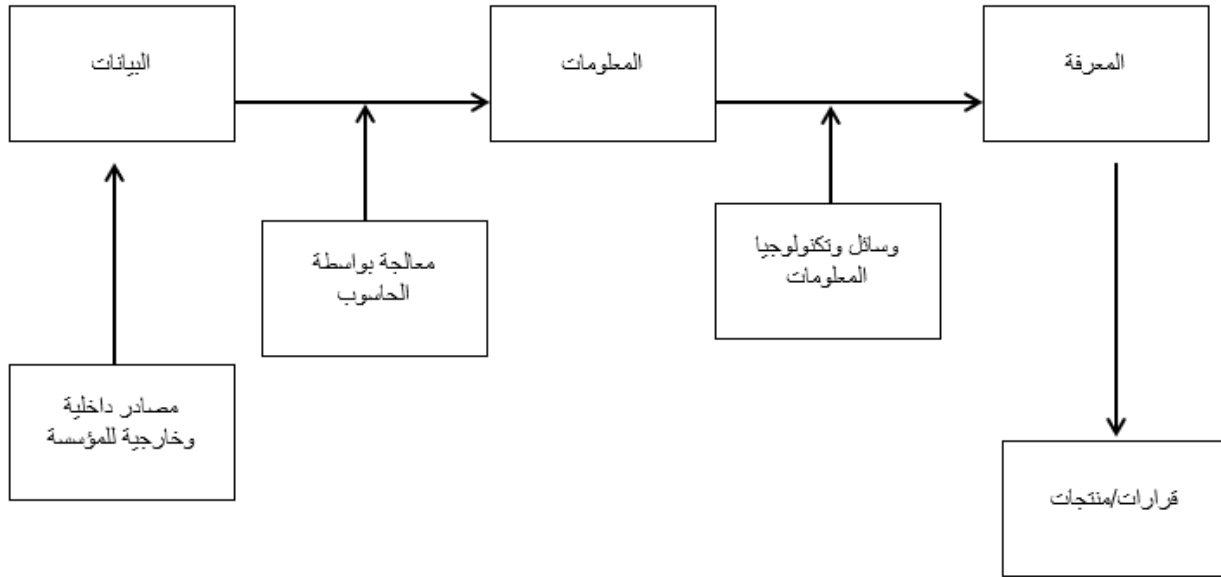
الشكل الموالي:

¹⁸بالفيديو صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، دكتورة، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013-2015، ص117

¹⁹عامر إبراهيم قديحلي و ايمان فاضل السمراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص29

²⁰علاء عبد الرازق السالمي، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص209

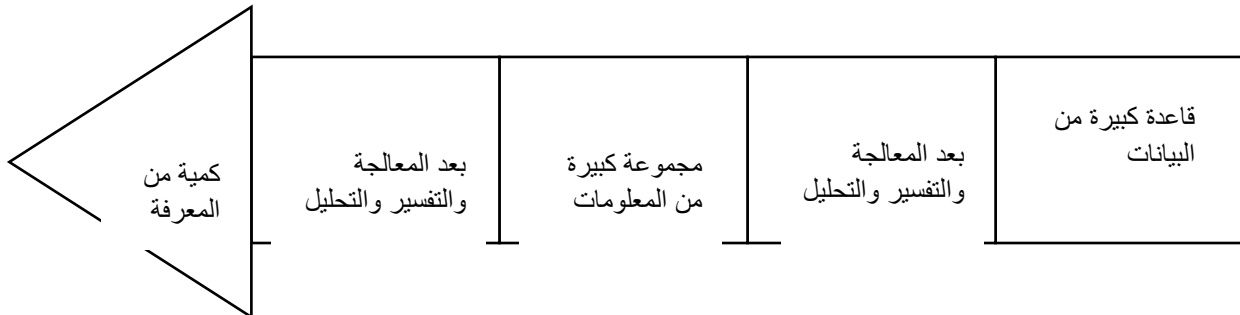
الشكل رقم 1 : العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: زرزي العياش وإياد كريمة. استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية

الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع. عمان. الاردن 2016.ص21

الشكل رقم 2 :المخطط الهرمي لإنتاج المعرفة



المصدر: رقام ليندة. محاضرات في أسس إدارة الموارد البشرية. قسم علوم التسيير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات

عباس. سطيف 1. 2015. 2014. ص4

من الشكلين (1) و (2) نستنتج أن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتفسيرها لجعلها ذات

مغزى بينما المعرفة هي المعلومات التي يتم إدخالها من خلال عمليات معينة باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات

في الخلاصة، من الواضح أن البيانات والمعلومات هي مفاهيم نسبية، وما يعتبر معلومات

لشخص معين يمكن اعتباره بيانات لا يمكن أن يستفيد منها لشخص آخر، ويستخدم معيار للتمييز بين

البيانات والمعلومات. تحقيق الغرض من الاستخدام، ولتحقيق هذا الغرض تكون المعلومات، وإذا لم تتحقق فهي بيانات

المطلب الثاني: أهمية المعلومات ومصادرها

نتطرق في مطلبنا هذا الى معرفة أهمية المعلومة ومصدرها

الفرع الأول: أهمية المعلومات

تكمّن أهمية المعلومات المناسبة في توفرها في الوقت والمكان المناسبين مما يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المكاسب للمؤسسة والأفراد والتي تساعد على مواجهة التهديدات وزيادة الفرص²¹

-تساعد المعلومات في حل المشكلات: فعندما تتوفر على المعلومات الصحيحة والمفيدة، يمكننا الوصول إلى حلول للمشكلات المختلفة التي نواجهها

-عمل المعلومات على تحسين الأداء والإنتاجية: فعندما يتم توفير المعلومات الصحيحة والدقيقة للعاملين في مؤسسة أو منظمة، يمكنهم تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية.

-المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل المستويات.

وفقاً لبعض الآراء، فإن المعلومات تمثل المادة الخام الأساسية للبحوث العلمية، كما أن من يمتلك المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب يتمتع بالقوة والتميز في عالم يعتمد على العلم والمعرفة في جميع المجالات. وبالإضافة إلى ذلك، تساعد المعلومات في اتخاذ القرارات الأفضل والأكثر دقة في كل المستويات

فيمثل أهمية المعلومات في العديد من الجوانب، ويضيف آخر بعض النواحي الأخر:²²

²¹بالقيديوم صباح، المرجع السابق ، ص 125

²²حسين عماد المكاوي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عصر المعلومات ، الطبعة الثانية ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، مصر ، 1997 ، ص ص (27-28)

فعلى سبيل المثال، يعتبر الاقتصاد العالمي المتعدد الأطراف مهماً بدون المعلومات، وتزداد أهمية المعلومات في هذا العالم بمرور الوقت. كما يؤدي استخدام المعلومات بشكل فعال إلى فرص وتنوع أكبر، وعدم الانحصار في التخصصات. وبالإضافة إلى ذلك، تعد المعلومات أحد مخرجات المؤسسة الجديدة وليست مجرد مدخلات تستخدم في الإنتاجية، وذلك بسبب النتائج المسجلة من جراء استخدامها في اتخاذ القرارات. وعلاوة على ذلك، يمكن النظر إلى أهمية المعلومات من حيث زيادة حصة المؤسسة السوقية، وضمان جودة المنتجات وسلامتها، ونشر المنتجات الموجودة. وأخيراً، تتيح المعلومات للإدارة اتخاذ القرارات السليمة وتحقيق الأهداف، ولكن يجب أن تكون المعلومات مفهومة وصحيحة ودقيقة لاستخدامها بإيجابية في اتخاذ قرار وتحقيق الصفة التنافسية للمؤسسة

الفرع الثاني: مصادر المعلومات

للحصول على معلومات جيدة ومفيدة يتطلب الحصول على مصادر موثوقة ومتنوعة، وتنقسم هذه المصادر إلى مصادر أولية وثانوية.

تُعرف المصادر الأولية عادةً على أنها الوثائق التي تصف طريقة جديدة لتطبيق فكرة أو توضيح تفسيراً جديداً لمفهوم أو موضوع قديم، وتعتمد على البيانات التي تم جمعها بناءً على الملاحظة أو التجربة أو الإحصاء أو جمع البيانات الميدانية. ومن أمثلة هذه المصادر وقائع المؤتمرات والمطبوعات الحكومية وبراءات الاختراع²³.

أما المصادر الثانوية، فهي المعلومات التي تنشرها جهة أخرى غير الجهة المنشأة، ويتم تعديلها أحياناً من خلال التلخيص أو الترجمة أو التصنيف. وتشمل هذه المصادر الكتب والمجلات والصحف والموسوعات والمواقع الإلكترونية والمدونات.

²³ لامية حلبي، دور اليقظة الاستراتيجية والنكاه الاصطناعي في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية، ماجستير، جامعة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية، قسم التسيير، 2008-2009 ص ص (5، 6)

وهناك من يحدد مصادر المعلومات كما يلي:²⁴

- الملاحظة: يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الاحداث المرتبطة به.
- التجربة: وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات الأنشطة....الخ) لتجارب تخضع للحكم و كلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها اكثر.
- المسح: هو مصادر المعلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد وخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة يكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية.
- المؤسسة: من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزاؤها وهو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تتعرض لها المؤسسة.
- البيئة الخارجية: تتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث الإحصاء، الاستشارات و النشرات المختلفة لهيأت حكومية، لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات ولا يجب اعتبارها في جميع الاحوال صحيحة بصفة مطلقة، كما إن تعدد مصادر المعلومات الواحدة مفيدا جدا في تقييم مدى دقتها و تمثيلها للواقع.

²⁴إبراهيم بختي؛ محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة ورقلة ؛ كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، 2004-2005 ص15

المطلب الثالث: أنواع المعلومات وخصائصها

الفرع الأول: أنواع المعلومات

يوجد العديد من أنواع المعلومات فمنهم من قسمها إلى:²⁵

1. معلومات الاستراتيجية: وهي المعلومات ذات الصلة بالتخطيط الاستراتيجي وصياغة السياسات الطويلة الأمد التي تتولى مسؤوليتها الإدارة العليا، وتتضمن معلومات غير مؤكدة بشكل كبير.
2. المعلومات الإدارية: وهي المعلومات المستخدمة في صنع القرارات المتعلقة بالإدارة الوسطى، وتتضمن تحليلات ومتابعة السياسات، مثل المعلومات المتعلقة بجداول الإنتاج وميزانيات الإنفاق.
3. المعلومات التشغيلية: وهي المعلومات اليومية القصيرة الأجل التي تستخدم في الأعمال التنفيذية، وتتعلق بالعمليات اليومية في الشركة، مثل المعلومات المتعلقة بالموظفين وساعات العمل والأعطال وهذه المعلومات تستخدم بشكل رئيسي من قبل الإدارة الدنيا (الإشرافية).

■ ومنهم من قسمه إلى:²⁶

- 1-معلومات تخطيطية: وهي التي يعتمد عليها الفرد من أجل وضع مخطط أو تصور عام للعمل الذي ينوي القيام به.
- 2-معلومات إنجازية: وبهذه الطريقة يحصل الفرد على مفاهيم وحقائق تساعد في انجاز العمل أو المشروع، أو اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات و المراجع من اجل انجاز العمل المطلوب.
- 3-معلومات بحثية: وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم الموضوعية كما تشمل أيضا نتائج التجارب المختلفة.

²⁵مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل المشكلات الإدارية العامة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة اعمال ، جامعة ، 2008 ، ص49

²⁶حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق التنمية المستدامة، ماجستير، الاقتصاد الدولي و التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة سطيف1 ، 2012-2013 ، ص21

5-معلومات إنمائية: وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد في تنمية قدراته التخصصية وتطويرها بشكل ينعكس ايجابيا على عمله وادائه مثل قراءة كتاب أو حضور دورة تدريبية.

6-معلومات ترفيهية: حيث يحتاج الفرد إلى معلومات مقروءة أو مسموعة أو مرئية للترويح عن النفس والتسلية وتجديد طاقاته في أوقات فراغه.

تقسيم المعلومات يمكن أن يتم باستخدام العديد من الأساليب المختلفة، وذلك حسب الأهداف المراد تحقيقها. ويمكن تقسيم المعلومات بناءً على الطبيعة الداخلية أو الخارجية، أو بناءً على الاستخدامات المختلفة كالخطيط الإستراتيجي والإداري والتشغيلي، أو بناءً على الخصائص المختلفة كالرسمية وغير الرسمية والمنطقية والعاطفية والسلوكية والتفاعلية.

تشمل المعلومات الداخلية المعلومات التي تتعلق بنشاط المؤسسة والعمليات التي تقوم بها، مثل رقم الأعمال وكمية الإنتاج والتكاليف وعدد الأفراد وعدد الأعمال، وهذه المعلومات تستخدم لتحديد الأداء وتقييم العمليات وتحسين الكفاءة.

أما المعلومات الخارجية فتشمل المعلومات التي تأتي من الخارج وتتعلق بالمحيط، مثل المعلومات حول الزبائن والمنافسين والموردين، وتستخدم هذه المعلومات لفهم التغيرات في السوق وتحليل المنافسة وتحديد المخاطر والفرص.

وتشمل المعلومات الرسمية المعلومات التي تشكل الجزء الأكبر من المعلومات المتداولة في المؤسسة، وهي محددة من قبل الإدارة وتتمتع بميزات مثل تتبع قنوات وطرق محددة مسبقاً وتاريخية.

أما المعلومات غير الرسمية فتشمل المعلومات غير المحدودة والتي تتبع طرق غير معروفة وتنقل من عامل لآخر مباشرة، وتعتبر الإشاعات من بين هذه المعلومات

الفرع الثاني: خصائص المعلومات

يمكن قياس جودة المعلومات على أساس ثلاثة أبعاد رئيسية: الوقت، الهيكل، والمحتوى. فيما يلي

توضيح لخصائص كل من هذه الأبعاد:²⁷

أولاً: خصائص التوقيت: وتتمثل في:

1. ملائمة التوقيت: يتعلق بتوفير المعلومات عند الحاجة إليها.
2. الحداثة: يتعلق بتوفير المعلومات الحديثة والمحدثة.
3. معدل توفير المعلومات: يتعلق بتوفير المعلومات بالمعدلات المطلوبة.
4. الفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات: يتعلق بتقديم معلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل.

ثانياً: خصائص الهيكل والشكل: وتتمثل في

1. الوضوح: يتعلق بالتأكد من عدم وجود الغموض في المعلومات.
2. الترتيب: يتعلق بعرض المعلومات بترتيب منطقي.
3. درجة التفصيل: يتعلق بتقديم المعلومات بصورة ملخصة ومفصلة.
4. أسلوب العرض: يتعلق بعرض المعلومات باستخدام النصوص والأرقام والأشكال البيانية.

ثالثاً: خصائص المحتوى وتتمثل في:²⁸

1. الدقة: يتعلق بتقديم المعلومات بشكل صحيح ودقيق.
2. الملائمة: يتعلق بتوفير المعلومات وفقاً لاحتياجات الأفراد الذين يستخدمونها.

²⁷لامية دالي، المرجع السابق، ص (37 38)

²⁸بختي إبراهيم، المرجع السابق، ص (15 14)

3. الاكتمال: يتعلق بقدرة المعلومات على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع.

4. الارتباط: يتعلق بصلة المعلومات بالموضوع الرئيسي.

5. النطاق: يتعلق بتمثيل المعلومات لنطاق الأحداث والأماكن والأفراد التي تمثلها، وقد تكون عامة

أو محددة بشكل أكبر

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات ماهيتها ومكوناتها وخصائصها

شهدت الفترة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبقة في جميع جوانب الحياة. ومن بين هذه التطورات، تبرز بشكل خاص التطورات التكنولوجية التي شهدتها حياتنا في الوقت الحالي، وخاصة في مجال معالجة ونقل المعلومات، ما يُعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مصطلحين: تكنولوجيا ومعلومات والتي تم طرحها في المبحثين السابقين اما فيما يخص تكنولوجيا المعلومات فلم يكن لها تعريف موحد بل اختلفت التعاريف لاختلاف توجهات الباحثين نذكر منها:

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيق وتشمل كل من عتاد الحاسوب المكونات المادية للحاسوب وبرامج الحاسوب.²⁹

وهي مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية للأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات الى مخرجات حيث تتمثل هذه المخرجات في البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبرة والدكاء

²⁹سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى الأردن، دار المناهج، 2010ص44

الاصطناعي وقواعد البيانات والمكاتب والإنترنت والإكسترنت والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.³⁰

هي تقنية متطورة تقوم بتحويل مختلف أشكال البيانات إلى معلومات، وتحويل مختلف أشكال البيانات إلى معلومات مختلفة، ويستخدمها المستفيدون في مختلف مجالات الحي.³¹

يعتقد بعض الناس أنه من الأهمية بمكان استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات والإنترنت والفضاء البصري والأجهزة الخلوية في عملية جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها وتوزيعها ونقلها. السرعة والدقة للمساعدة في دعم اتخاذ القرار وحل المشكلات وتحليل البيانات.³²

كما عرفت وزارة التجارة البريطانية تعريف شاملاً "هي الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أوفي صورة الرقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية"³³

تتضح لنا من خلال هذه التعاريف أن تكنولوجيا المعلومات تضم مختلف الوظائف، بدءاً من جمع وتحليل وتخزين البيانات وصولاً إلى استرجاع المعلومات، وذلك عبر التكامل بين الأجهزة الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة. وتتألف هذه التكنولوجيا من مجموعة أدوات ووسائل مثل أجهزة الحاسوب والشبكات وغيرها، التي تتعامل مع المعلومات في مختلف أشكالها، سواء عن طريق جمعها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ومشاركتها بكل سهولة. وبزيادة عدد المستخدمين لهذه التكنولوجيا في جميع الميادين، يتزايد أيضاً أهميتها بشكل كبير.

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا

³⁰العربي عطية، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، عدد10، جامعة ورقلة، 2012، ص ص (321،332)

³¹عطاء الله احمد الحسان، الرقابة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الراية للنشر و التوزيع، 2009، ص88

³²خضر مصباحا سماعيل طيبي، اساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الاولى،الأردن ،دار حامد، 2010 ،ص(22،23)

³³بوخشبة قوي،الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، الجزائر ،دوان المطبوعات الجامعية ، 2010 ،ص20

بما انها تدخل في جميع أنشطة المؤسسة وعلى كل مستوياتها فهي تكتسي أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة نلخصها في النقاط التالية³⁴:

1. سهيل الوصول إلى المعلومات: تساعد التكنولوجيا في توفير الوصول إلى المعلومات بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان، وهذا يساعد على توفير الوقت والجهد وتحسين كفاءة العمل.

2. تنظيم المعلومات: تتيح التكنولوجيا إمكانية تنظيم المعلومات بشكل أفضل، وإدارتها وتخزينها بطريقة منظمة وفعالة، مما يجعل من السهل استرجاع المعلومات المخزنة في أي وقت.

3. توفير الاتصال والتواصل: تساعد التكنولوجيا في توفير الاتصال والتواصل بين الأفراد والمؤسسات، وهذا يعزز التعاون والتنسيق بين الأطراف المختلفة، ويساعد على تحسين جودة العمل.

4. تحسين كفاءة العمل: تعزز التكنولوجيا كفاءة العمل وتجعلها أكثر دقة وسرعة، وتساعد في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما يجعلها أكثر تنافسية في السوق.

5. تسهيل عملية التعليم والتدريب: تساعد التكنولوجيا في تحسين عملية التعليم والتدريب، حيث يمكن استخدام البرامج التعليمية والمنصات

▪ يمكن الإشارة إلى بعض الأهمية الإضافية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

• تحسين التنبؤ واتخاذ القرارات: تساعد التكنولوجيا في جمع البيانات وتحليلها بطريقة فعالة وسريعة، مما يساعد في تحسين قدرة المؤسسات والحكومات على التنبؤ بالمستقبل واتخاذ القرارات الصحيحة.

³⁴NESCO. (2017). **Using Technology to Support Education in Developing Countries** : A Review of Evidence from Randomized Controlled Trials. Paris : UNESCO.

- تسهيل الحياة اليومية: توفر التكنولوجيا وسائل تسهيل الحياة اليومية للأفراد، مثل الهواتف الذكية وتطبيقات الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وهذا يساعد في توفير الوقت والجهد وتحسين جودة الحياة.
- دعم الابتكار والإبداع: تساعد التكنولوجيا في توفير بيئة داعمة للابتكار والإبداع، حيث يمكن استخدامها في تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات الحالية.
- تعزيز العولمة والتكامل: تساعد التكنولوجيا في تعزيز العولمة والتكامل بين الدول والشعوب، حيث تتيح وسائل الاتصال والتواصل الحديثة التفاعل بين الأفراد والمؤسسات في جميع أنحاء العالم.
- الحفاظ على البيئة: تساعد التكنولوجيا في تحقيق الاستدامة البيئية، حيث يمكن استخدامها في تحسين إدارة الموارد الطبيعية وتوفير الطاقة والحد من التلوث والتقليل من النفايات.

الفرع الثالث: أهداف تكنولوجيا المعلومات:

يكن تلخيص أهداف تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية:³⁵

- تحسين تنافسية المؤسسة باعتبار التكنولوجيا عموماً من أهم مصادر الميزة التنافسية.
- استغلال الوقت بطريقة أفضل، وحسن استغلال الموارد والمخزون.
- خفض تكاليف الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- زيادة سرعة وكفاءة الاتصال وخفض تكاليف.
- توفير المعلومات الدقيقة والمتجددة من أجل اتخاذ القرارات الصائبة.
- تبسيط إجراءات وعمليات المؤسسة وجعلها أكثر وضوحاً وفعالية.
- الشفافية وتقليل التزوير والوقوع في الخطأ.
- توفير خدمات أكثر وأفضل للعاملين وبالتالي أحسن تنظيم.

³⁵ محمد زرقون وزينب شطبية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية ،مجلة ،أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة ورقلة ، الجزائر ، 2013 ، صص (73،86)

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تنقسم مكونات تكنولوجيا المعلومات الى مكونات مادية وبشرية ،ومجموعة من الشبكات والبرمجيات التي سوف نتطرق اليها في هذا المطلب

الفرع الأول: المكونات المادية

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ، ونقلها ، وتداولها ، واسترجاعه ، واستقبالها وبثها للمستخدمين و لعل أهمها الحواسيب وما يرتبط بها من أجهزة.³⁶

أولاً: تعريف الحاسوب:

أصبح استخدام الحاسوب ضرورياً في حياة المؤسسات نظراً للتطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات. يُعتبر هذا التطور دليلاً على أهمية استخدام الحاسوب في جميع المجالات المعرفية. يمكن تعريف الحاسوب على أن:

الحاسوب هو وسيلة إلكترونية تم تصميمها لاستقبال مجاميع كبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها، معالجتها، وتحويلها إلى نتائج ومعلومات قابلة للاستخدام. يتم تحقيق ذلك من خلال مجموعة من التعليمات التي تُعرف بالبرمجيات.³⁷

جهاز الي قادر على معالجة وحفظ وترميز المعلومة رقمياً، وتوجد عدة أنواع تختلف حسب الحجم والقوة والتعقيد إلا أنها تتميز بنفس المكونات الأساسية التي تساعد في تشغيله.³⁸

ومن زاوية نظم المعلومات يمكن تعريف الحاسوب على انه نظام أي مجموعة مكونات تؤدي مهام المعالجة ، الإخراج ، التخزين، والمراقبة فهو إذا أداة معالجة المعلومات.³⁹

³⁶ غسان قاسم داود اللامي وأميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، 2010 ، ص 19

³⁷ عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمراني، المرجع السابق، ص 120

³⁸ مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية ، دار وائل ، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن، 2005، ص 88

على ضوء ما تم ذكره سابقاً، يمكن تعريف الحاسوب على أنه جهاز إلكتروني مصنوع من مكونات منفصلة، يتم ربطها وتوجيهها باستخدام أوامر خاصة، بهدف معالجة وإدارة البيانات بطريقة محددة.

ثانياً: أنواع الحواسيب :

إن للحواسيب أشكال مختلفة وتصنف حسب إمكاناتها وقدراتها حيث نلخصها في الجدول التالي

الجدول رقم 1 : أنواع الحواسيب

النوع	المزايا
1. الحواسيب الضخمة	ذات قوة معالجة جدا وسرعة عالية تقدر بأربعة أضعاف الأجهزة التي تليها، وكلفتها ، وتستخدم لأجراء كبيرة جدا.
2. الحواسيب الكبيرة	مرتفعة كبيرة الحجم وأقل كلفة وتتيح عملية المشاركة في المعلومات وتربط أجهزة عديدة وسعتها التخزينية من 8 إلى 200 ميجابايت وتستخدمها المؤسسات الكبيرة
3. الحواسيب المتوسطة	اصغر حجما من الحواسيب الكبيرة واقل كلفة منها، وتصنع لأداء مهام محددة ، وتمكن من توزيع عملية معالجة البيانات من خلال ربط المواقع ببعضها البعض ، وتستخدمها المؤسسات الصغيرة.
4. حواسيب	حجمها بين الحواسيب الصغيرة والمتوسطة، وأسرع من الحواسيب الصغيرة ،

³⁹ James,A, O'Brien, et autres, **Les systems d'information de gestion- La perspectives du gestionnaire utilisateur**, ERPI, Canada, 1995, p8

محطات العمل	وأكثر تطور منها ، وتزود بمستوى عالي من الأداء ، ويمكن استخدامها من قبل عدة أشخاص في آن واحد ، وتستخدم من قبل المهندسين والمصممين المعماريين ومن قبل شركات الاستثمار.
5. الحواسيب الصغيرة او الشخصية	أصغر الحواسيب ذات الأغراض العامة حجما وأقلها تكلفة ، وتستخدم في الغالب للربط مع الشبكات ، شائعة الاستخدام من قبل الأشخاص وبأعداد كبيرة جدا ، ومع التطورات الجارية أو عليها شاع استخدامها لأغراض التجارية.
6. حواسيب الشبكات	حلت محل الطرفيات المرتبطة بالحواسيب الكبيرة أو المتوسطة ، وتتيح عملية إدخال البيانات من مواقع مختلفة إلى الحاسوب المركزي، وقابليتها لمعالجة البيانات اقل من الحواسيب الصغيرة (الشخصية) ترتبط مع حاسوب خادم والذي يقوم بحفظ البيانات وبرمجيات حواسيب متعددة

المصدر: وصيفي الكساسة، تحسين فعاليات الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية للنشر ،

عمان ، الأردن 2011، ص 61.

ثالثاً: مكونات الحاسوب:

يتكون من عدة أجهزة رئيسية نذكرها في ما يلي:⁴⁰

- وحدة المعالجة المركزية: وتمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلية لتولي المخرجات المطلوبة والتي تتكون من الحساب والمنطق وحدة التحكم ووحدة الذاكرة.
- وحدة الإدخال : تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب وبين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتشمل لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي الفأرة ، قارئ حروف ضوئي عصي التحكم اليدوي وغيرها.
- وحدة الإخراج : تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولدة على عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية ، الوسائل الممغنطة، المصغرات الفيلمية والمخرجات الضوئية.
- وحدة الذاكرة الثانوية والمساعدة: وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترة طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية مما يحتم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة الأشرطة المغناطيسية والاعراض المغناطيسية.
- وحدة الخزن الرئيسية : وتقوم بالخرن المؤقت للبيانات والبرامج أثناء المعالجة
- أجهزة الاتصال : وتقوم بالسيطرة على سير المعلومات من وإلى شبكات الاتصال.

⁴⁰ هناء عبداوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة 2015 - 2016، ص ص (85.86)

الفرع الثاني : الموارد البشرية (الأفراد) :

يعتبر الأفراد المسؤولون عن إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات متنوعين ويشملون الإداريين، والمتخصصين، والمستخدمين النهائيين للنظام. يتفق معظم خبراء نظم المعلومات على أن العنصر البشري هو الأكثر أهمية في إدارة وتشغيل نظام المعلومات، وأن أهميته يفوق بشكل كبير أهمية المستلزمات المادية. يُرجع ذلك إلى أن العنصر البشري يلعب دوراً حاسماً في نجاح نظام المعلومات. ويعزى إليه أيضاً العديد من حالات الفشل التي قد تحدث في النظام.

وتعتبر المهارات البشرية أو مهارات الأفراد أهم مورد للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارتها بما يحقق مزاياها، حيث تتمثل هذه المهارات في الثورة المعرفية ، الفكرية، الإدارية والتنظيمية والتي تمثل التميز والتفوق بالنسبة للمؤسسة ويتفق المختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل المعلومات في المؤسسة تفوق أهمية المستلزمات المادية وتصنف الموارد البشرية إلى صنفين ⁴¹:

- الصنف الأول: ويشكل الغالبية الذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين (End User)

والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين منها ومن تطبيقاتها من دون الخوض في التفاصيل لعمليات برمجتها

- الصنف الثاني: وهم المتخصصون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة سواء التطبيقية منه أو برامج النظام.

⁴¹ علي جاسم العبيدي و اردان حاتم خاضير العبيدي ، ثقافة المعلومات والتفكير الاستراتيجي وتأثيرها في استراتيجية الابداع التنظيمي ، مجلة الإدارة الاقتصادية ، السنة السادسة والثلاثون، العدد94، بغداد ، العراق ،2013،صص(276 ، 289)

الفرع الثالث: الشبكات

الشبكات هي مجموعة من الأجهزة المتصلة ببعضها البعض لتمكين تبادل المعلومات والموارد. تساعد الشبكات في تمكين التواصل والتشارك بين المستخدمين والأجهزة المختلفة، بغض النظر عن مواقعهم الجغرافي.

ويمكن تعريف الشبكات بأنها مجموعة من الحواسيب المرتبطة مع بعضها البعض بطريقة معينة تساعد على تبادل البيانات فيما بينها، ويمكن تقسيم الشبكات حسب المساحة التي تغطيها ونوع الخدمات التي تقدمها وعدد المستخدمين لهذه الشبكات وسنحاول تسليط الضوء على أهم الأنواع من الشبكات والتي تتمثل في: شبكة الأنترنت

يمكن تعريف شبكة الأنترنت على النحو التالي "هي شبكة دولية واسعة النطاق غير خاضعة لأي تحكم مركزي، تضم بداخلها مجموعة شبكات حاسوبية آلية خاصة وعامة منتشرة في جميع أنحاء العالم فالإنترنت شبكة عملاقة تضم عشرات الألوف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في جميع الدول وهي تستخدم بروتوكول النقل ؛ والسيطرة وبروتوكول انترنت Internet Protocol الذي يرمز لها ب TCP/IP لتأمين الاتصالات الشبكية.

و تعد بحق شبكة الشبكات، فهي تضم آلاف الشبكات ، وتتصل بملايين الحواسيب الكبيرة والصغيرة . وهي أداة للربط بين الجامعات ومراكز البحث، والمؤسسات في مختلف أنحاء العالم ويزداد استخدام الأنترنت سنوياً على مستوى الأفراد والمؤسسات حيث أصبحت أحد أهم وسائل الاتصال لإنشاء وتدفق ونشر المعلومات.

الفرع الرابع: البرمجيات

أولاً: تعريف:

هي مجموعة التعليمات التي تسيطر العمليات في نظام الحاسوب، أي أنها مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الأفراد (المبرمج) ، والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بالطريقة معينة بغرض الحصول على نتائج محددة.⁴²

يظهر من التعريف أن المكونات المادية للحاسوب لا يمكنها العمل بدون وجود برمجيات تتسق بينها.

ثانياً: مراحل تطور البرمجيات

مراحل يمكن إيضاح أهم مراحل التطور في كما يلي: ⁴³

المرحلة الأولى: من 1950 إلى 1960

بداية ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات

المرحلة الثانية: من 1960 إلى 1975

ظهور نظم تعدد المستخدمين، ونظم الاسترجاع الفوري المباشر وبناء قواعد البيانات.

المرحلة الثالثة: من 1975 إلى نهاية الثمانيات

ظهور نظم التراسل وتوزيع البيانات على مستوى الشبكات

المرحلة الرابعة: من 1990 إلى 2000

بروز وانتشار الحواسيب المكتبية ذات القدرات العالية والمتنوعة.

⁴² وصفي الكبايسة ، المرجع السابق، ص 154

⁴³ زراري العياشي وايد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن ، 2016، ص 32

المرحلة الخامسة: من 2000 إلى يومنا الحالي

تطور مستمر في برمجيات الحواسيب النقالة وبرمجيات الحواسيب المكتبية من خلال هذه المراحل نلاحظ أن صناعة البرمجيات ومنذ ظهورها سنة 1950 كان اعتمادها كلياً .

على نظام المعالجة بالدفعات إلى غاية وقتنا الحالي والذي يتميز بالتطور المستمر والتجديد المتسارع في البرامج على اختلافها ، مما يصعب حصر فترات ومراحل تطور البرامج الحاسوبية بصورة دقيقة.

ثالثاً: أنواع البرمجيات

يوجد نوعين من البرمجيات نذكرها فيما يلي:

برمجيات النظام: هي مجموعة البرامج العامة التي تدير مصادر الحاسوب كالمعالج المركزي ووصلات الاتصال والمعدات الملحقة بها، وتعمل كوسائط للربط بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسوب ويعتبر النظام والذي يدير ويسيطر على كافة أعمال الحاسوب، مثل Dos وWindows.

البرمجيات التطبيقية: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة سلسلة عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تميزت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيات، ومن أبرزها⁴⁴ :

⁴⁴ خصائص تكنولوجيا المعلومات ، [ستار شام]، <https://www.starshams.com/2022/12/Information-technology.html>، تمت المشاهدة 2023/02/12 (15:00)

- **الفاعلية:** وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل (Interactive Communication)
- **تحديد المستفيد:** تعني أنه ستنتم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعي المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات وتجهيزهم بها لقاء مقابل لخدماته
- **التزامنية:** تعني إمكانية ترسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها ، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة .
- **قابلية التحرك والحركة:** بمعنى إمكانية بث المعلومات واستقبالها في أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل .
- **قابلية التحويل:** إمكانية نقل المعلومات من وعاء (وسيط) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية ، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
- **قابلية التوصيل :** إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه التصنيع .
- **الشيوع والانتشار:** قابلية التوسع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع .
- **العالمية والكونية:** إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .
- **تقليص الوقت:** السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والمعطيات ، كما تتيح قواعد البيانات الضخمة الوصول إلى المعلومات المخزنة ببسر وسهولة وفي أقل وقت .

خلاصة الفصل الأول :

بناءً على ما تم مناقشته في هذا الفصل، يمكن استنتاج أن تكنولوجيا المعلومات تشمل الأجهزة والمعدات الرقمية التي تقوم بعملية معالجة وتخزين واسترجاع المعلومات، بالإضافة إلى الأساليب والتقنيات الحديثة والكفاءات البشرية. أصبحت المعلومة قوة مؤثرة في جميع المؤسسات بغض النظر عن نشاطها، حيث يعتمد أداء وأنشطة المؤسسات بشكل كبير على حجم ونوعية المعلومة المتوفرة. ولذلك، أدركت المؤسسات أهمية تكنولوجيا المعلومات والحاجة الملحة للاعتماد عليها في عملياتها، نظرًا للتقليل من التكاليف وتوفير الوقت والجهد والاستفادة الأمثل من الموارد المتاحة.

الفصل الثاني: وسائل الدفع لتأمينات
الضمان الاجتماعي الصحي

تمهيد :

تعد التأمينات الاجتماعية الصحية أحد الجوانب الرئيسية في النظم الصحية الحديثة التي تهدف إلى توفير الرعاية الصحية الشاملة والمستدامة للمواطنين. تعتبر هذه التأمينات نظامًا يهدف إلى تغطية تكاليف الرعاية الصحية للفرد وعائلته، سواء كانت متعلقة بالوقاية والعلاج أو التأهيل الصحي. وتوفر هذه الأنظمة حماية مالية للمرضى وتضمن لهم الحصول على الخدمات الطبية الضرورية دون تحمل أعباء مالية كبيرة.

إحدى العناصر الهامة في نظام التأمين الاجتماعي الصحي هي وسائل الدفع المتاحة. تعد وسائل الدفع الفعالة والمناسبة جزءًا حيويًا في تحقيق التمويل الصحي المستدام، حيث تساهم في تمويل النظام وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية ومن الوسائل الهامة التي يتم استخدامها في نظام التأمين الاجتماعي الصحي هي "بطاقة الشفاء" أو بطاقة الرعاية الصحية.

عن هذا الأساس وبغية الالمام بالجانب النظري لموضوع التأمين قمنا بتقسيم هذا الفصل الى ثلاث

مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: مدخل للتأمينات الاجتماعية

المبحث الثاني: أنظمة الدفع في التأمين

المبحث الثالث: بطاقة الشفاء الذكية la carte CHIFFA

المبحث الأول: مدخل للتأمينات الاجتماعية

تعددت وجهات النظر حول وضع صيغة عامة لمفهوم الضمان الاجتماعي، حيث اقترح البعض فكرة المبدأ المزدوج للضمان الاجتماعي الذي يستند إلى توزيع الخسائر التي يتعرض لها الأفراد، وإلى دفع الاشتراكات المحددة والتعويضات المستحقة والفوائد.

المطلب الأول: نظام الضمان الاجتماعي

تعتبر التأمينات الاجتماعية نظام حديث النشأة ولقد تعددت الآراء في وضع صيغة عامة لمفهوم وفكرة الضمان الاجتماعي نندرج في هذا المطلب الى مفهوم الضمان ونشأته.

الفرع الأول: تعريف الضمان الاجتماعي

الضمان في اللغة يعني الكفالة، يقال ضمن الشيء يعني كفله والكافل هو الضامن والمنفق و العربي و العائل. فالضمان الاجتماعي بالمعنى اللغوي يعني الكفالة الاجتماعية، أي الضمان والإنفاق والإعالة و التربية الاجتماعية"، أو هي على العموم قيام القادرين بسد حاجات المحتاجين و قضاء حوائجهم⁴⁵.

أما في الاصطلاح، فالضمان الاجتماعي يقوم على أساس فكرتين فكرة الهدف و فكرة النظام⁴⁶، تجاوز فكرة "الضمان" في الضمان الاجتماعي مجرد مفهوم قانوني وتتعدى إلى فكرة أوسع تعبّر عن التضامن بين أفراد المجتمع الواحد، حيث يسعون جميعاً لتحرير الفرد من حالات الفقر والعوز.

وبما أن الضمان الاجتماعي ليس هدفاً منفصلاً عن النظام أو هو نظام منعزل عن هدفه بل هو الاثنان معاً، لذلك فخير تعريف له ذلك الذي يشمل الضمان الاجتماعي كهدف ونظام كما يلي:

ضمان الاجتماعي يُعتبر نظاماً يتم تحديده وتنظيمه من قبل الدولة، ويهدف إلى حماية الفئات الضعيفة المحددة بموجب القانون وضمان سلامتها المعيشية في حالات معينة مثل المرض والأمومة وإصابات

⁴⁵ حسين عبد اللطيف حمدان. أحكام الضمان الاجتماعي، الدار الجامعية، بيروت، 1998، ص 2

⁴⁶ المرجع السابق ص 29

العمل والبطالة والعجز والشيخوخة والوفاة. يتم توفير دخل يعوض الدخل الذي يتوقف بسبب هذه الحالات ويغطي الاحتياجات الأساسية للأسرة في حالات الأزمات المرتبطة بالمرض والإصابة والوفاة، يعمل النظام على إنهاء حالة انقطاع الدخل بأسرع وقت ممكن كما يتم تمويل النظام عن طريق الاشتراكات أو الضرائب، ويتم تحديد نسب التمويل وفقاً للقوانين المعمول بها ، تعتبر هذه الاشتراكات أو الضرائب مصدر تمويل للنظام الذي يتيح توفير الحماية الاجتماعية للأفراد المستحقين وضمان استقرارهم المالي في الظروف المذكورة⁴⁷.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الضمان الاجتماعي هو مفهوم يشير إلى نظام يهدف إلى توفير الحماية والرعاية الاجتماعية للأفراد والمجتمعات. يعتبر الضمان الاجتماعي أساسياً في الدول الديمقراطية الحديثة، ويهدف إلى تحقيق العدالة الاجتماعية والتقليل من التفاوتات الاقتصادية.

الفرع الثاني: نشأة وتطور الضمان الاجتماعي

يتعرض الإنسان في حياته رب أسرة أو أحد أفرادها لمخاطر عدة انخفاض الدخل والبطالة، والوفاة المبكر وغيرها، وقد أدرك الإنسان منذ القدم هذه المخاطر ومن ثم عمل على مواجهتها، وتوخي آثارها المادية سواء أكانت اقتصادية أو اجتماعية أو حتى سياسية حيث ابتدأ بالتضامن الاجتماعي وتركين الثورة⁴⁸.

ومن أهم التشريعات التي صدرت في هذا المجال:⁴⁹

- قانون التأمين الاجتماعي الإلزامي من المرض بتاريخ 10-06-1883.
- قانون التأمين الاجتماعي الإلزامي من حوادث العمل بتاريخ 06-07-1884.
- قانون التأمين من العجز و الشيخوخة بتاريخ : 26-02-1889.

⁴⁷ المرجع السابق ص 32

⁴⁸ مصطفى جمال، الوسيط في التأمينات الاجتماعية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1984 ص 8.

⁴⁹ قانون الضمان الاجتماعي، نصوص تنظيمية وتشريعية، المعهد الوطني للعمل، الطبعة الأولى، 2003 ص 15

وقد تم تجميع هذه القوانين في مجموعة واحدة باسم "مجموعة التأمينات الاجتماعية عام 1911م".

- قانون التأمين من الوفاة عام 1911.

- قانون التأمين من البطالة عام 1929.

وكانت هذه القوانين تعرف بنظام مؤسسات الاحتياط الاجتماعي الذي سرعان ما انتقل إلى بريطانيا سنة 1911 وكذلك تبنته فرنسا برغم من تأخر ظهوره حتى عام 1928م و بقيت مؤسسات الاحتياط الاجتماعي تلعب دورا مهما لكن ما تغير أمام التطورات التي عرفت الحياة الاقتصادية وخاصة بعد أزمة 1929م، الأمر الذي دفع ساست المجتمع الدولي إلى صقلها النظام و تطويره ليساير الأوضاع الاجتماعية و الاقتصادية الجديدة، وهذا ما حدث في أمريكا سنة 1935م، فلم ينتشر النظام القانوني للضمان الاجتماعي إلا في أعقاب الحرب العالمية الثانية، وبفضل اللورد بيكريدج Beveridge الذي كان أول من أعطى الضمان الاجتماعي مفهومه الحديث⁵⁰ وعلى غرار جميع الدول التي تبنت نظام الضمان الاجتماعي كنظام إجباري فإن الجزائر هي الأخرى تبنت هذا النظام وأنشأته بموجب قرار رقم 49-045 حزيان، 10/1949 دخل حيز التنفيذ سنة 1950⁵¹.

واستنادا إلى القول بأن الضمان الاجتماعي تديره الدولة أو وكيل عنها نجد القوانين في موادها - 83 11، 83-12، 83-13 المشار إليها أعلاه تنص على التوالي في موادها 81، 49، 78 أنها تسيير المخاطر

التي تحكمها من طرف هيئات الضمان الاجتماعي، وهو الأمر الذي أشارت إليه كذلك المادة الأولى من المرسوم رقم 84/30 المؤرخ في 11/02/1984م الذي يتضمن تحدد الأحكام الانتقالية المطبقة في مجال تسيير الضمان الاجتماعي⁵².

⁵⁰ Larbi lamri : le système de sécurité sociale en Algérie. O.P.U Alger. Ed. 03 – 2004. PP19-33

⁵¹ قميري زينة؛ بالشعور شريفة، مرجع سابق ذكره، ص111

⁵² المرسوم رقم 84/30 المؤرخ في 11/02/1984 الجريدة الرسمية رقم 07 الصادرة بتاريخ فبراير 1984

وتطبيقا للنصوص السالفة الذكر صدر المرسوم التنفيذي في 1985-08-20 تحت 85/223 أشار في مادته الثانية على وجود هيئتين اثنتين تتولى تسيير تبرعات الضمان الاجتماعي وهما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية، والصندوق الوطني للمعاشات⁵³.

المطلب الثاني: عموميات حول تأمينات الضمان الاجتماعي

الفرع الأول: أنواع التأمين الاجتماعي

ان فروع وأنواع التأمين الاجتماعي تختلف من دولة لأخرى، وذلك لاختلاف المستوى الاقتصادي والاجتماعي، انها تتغير كذلك من وقت لآخر تبعا لعامل الزمن، من اهم أنواع التأمينات الاجتماعية:

✓ التأمين ضد إصابة العمل.

✓ التأمين ضد البطالة.

✓ التأمين الصحي.

✓ التأمين ضد العجز والوفاة والشيخوخة.

✓ التأمين على الامومة.

• التأمين ضد إصابة العمل:

يعني الإصابة بإحدى الامراض المهنية او الإصابة نتيجة حادث سبب العمل او اثناء تأديته يكون بحكم ذلك حادث وقع للمؤمن عليه خلال فترة ذهابه مباشرة او الى أي مكان حدده له صاحب العمل او عودته منه مهما وسيلة المواصلات غير الممنوعة بشرط ان يسلك الطريق الطبيعي دون توقف او تخلف او انحراف ما لم يكن بغير ارادته⁵⁴

• التأمين ضد البطالة:

⁵³ المرسوم رقم 233 / 85 المؤرخ في 20-08-1985 ، الجريدة الرسمية رقم 35 ن الصادرة في 21 اوت 1985
⁵⁴ قريني زهية، جيجي امينة، عاودة الزهرة، تحديث وسائل الدفع كعصرنة التأمين الصحي الاجتماعي ، مذكرة الماستر، 2011، جامعة 8 ماي، قالمة، 2011، ص20

وهي حالة يخرج فيها المؤمن عليه من سوق العمل، ويكون قادرًا وراغبًا في العمل، ويتم تعويضه عن الأجر الذي يفتقده حتى يحصل على وظيفة جديدة أو يتلقى تدريبًا على مهارات عمل جديدة يتناسب معها. تختلف مدة التعويض حسب فترة العمل السابقة للفرد والمؤهلات والمهارات التي يتمتع بها.⁵⁵

• التأمين الصحي:

ويهدف هذا التأمين الى حماية افراد المجتمع من اخطار الامراض المختلفة من خلال توفير رعاية عالية المستوى كما يهدف الى تعويض الافراد المرضى عن اجورهم خلال فترة انقطاعهم عن العمل بسبب المرض ومن نظم الرعاية الطبية في التأمين الصحي بالدول المختلفة:

-الوحدات الصحية التقليدية،

-المستشفيات الحكومية،

-نظم الصحة العامة.⁵⁶

• التأمين ضد العجز والوفاة والشيخوخة:

تهدف وظائف تأمين العجز والوفاة والشيخوخة إلى توفير حماية مالية للفرد وأسرته، وتخفيف الأعباء المالية عنهم في حالات الأخطار المغطاة. وتساعد هذه الأنظمة في تحسين مستوى المعيشة والرفاهية للأفراد والمجتمعات بشكل عام، حيث يتلقى المؤمن عليه دعمًا ماديًا يعزز قدرته على تحمل نفقات الحياة والرعاية الصحية والأخطار المحتملة في المستقبل.

▪ تعويض الخطر: في حالة العجز والوفاة.

▪ إعادة توزيع الدخل: يتبلور ذلك في عدم وجود تناسب بين مستوى الاشتراك والتعويض⁵⁷

وفيما يلي نتناول باختصار تعريف هذه الاخطار:⁵⁸

 **العجز:** يتحدث عن مفهوم "عجز كلي" أو "إعاقة كلية" في القانون، وهو المصطلح الذي يستخدم لوصف الحالات التي يصاب فيها الشخص بإعاقة دائمة تحول دون قدرته على العمل بشكل كامل أو جزئي. يمكن القول بأن الشخص الذي يعاني من عجز كلي يحق له الحصول على تعويض

⁵⁶ محمد توفيق البلقلي، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ الإدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار الكتاب الأكاديمية، الإسكندرية 2004

ص133

⁵⁷ مختار محمود الهانسي، أسامة عبد العزيز، مقدمة في الخطر والتأمين، مكتبة الإشعاع الإسكندرية، 1997، ص163

⁵⁸ مختار محمد الهندوسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ التأمين بين الجوانب الرياضية والاسس الرياضية، مكتبة الإشعاع الإسكندرية، 1992، ص163.

مالي من الجهة المسؤولة عن الضمان الاجتماعي، وذلك بسبب فقدانه القدرة على العمل بشكل كامل أو جزئي. ويتطلب الحصول على هذا التعويض أن يكون العجز ناشئاً منذ الولادة أو ناتجاً عن حادث أو مرض تعرض له المؤمن عليه قبل بلوغه سن الإحالة أو المعاش.

ويشترط أيضاً أن يكون هذا العجز دائماً ولا يمكن تحسن حالته بصورة كبيرة. وفي حالة ارتفاع نسبة الإعاقة إلى 50% أو أكثر، يحق للمؤمن عليه الحصول على تعويض مالي بنسبة تعادل جزءاً من راتبه الذي كان يحصل عليه إذا كان يعمل بشكل كامل.

الوفاة

الشيخوخة:  وتعني بلوغ المؤمن عليه سن معينة وتحدد هذه السن من قانون الجهة التي يعمل بها وعادة ما تتراوح 60 أو 65 وقد تختلف عن ذلك بالزيادة أو النقص باختلاف نظم الدول وأيضاً بالنسبة للنوع (ذكر أو انثى) وكذلك باختلاف المهنة فتقل المهن ذات الخطورة العالية كالطيارين والعاملين بالسكك الحديدية وعمال المناجم.

- **التأمين على الامومة:** يتم من خلالها التكفل بمصاريف العلاج الصحي وتعويض أيام العطل المرضية وعطلة الامومة حيث لا تمنح الاداءات العينية الا إذا كان الدواء موصوفاً من قبل الطبيب.
- فللمرأة العاملة الحق في الاستفادة من الاداءات النقدية، طالما أنها لم تتوقف عن العمل بسبب أسباب أخرى غير الحمل والتي تستدعي تعويضاً من خلال الضمان الاجتماعي. يتم تحديد فترة التعويض في الفترة بين تاريخ المعاينة الطبية الأولى للحمل وتاريخ الولادة المتوقع. يتم استثناء الأسباب الأخرى التي لا يستحق منها التعويض من قبل الضمان الاجتماعي، مثل حالة الاستقالة من العمل، حيث تنهي الاستقالة العلاقة العملية التي تُعد أحد الشروط الأساسية لتطبيق قوانين التأمين الاجتماعي واستحقاقاتها، وذلك لضمان الحصول على المزايا المتعلقة بالتأمين الاجتماعي.⁵⁹

⁵⁹ وزارة صالحي، المخاطر المضمونة في القانون التأمينات الاجتماعية، اطروحة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة منتوري، 2007، ص26، 25.

الفرع الثاني: أهمية تأمينات الضمان الاجتماعي

يهدف الضمان الاجتماعي إلى التصدي للمصاعب والتحديات التي قد يواجهها الأفراد، وذلك عن طريق تقديم الدعم اللازم لإعادة بناء حياتهم والتخفيف من آثار تلك المصاعب على مواردهم. ومن هذا المنطلق، فإن أهمية الضمان الاجتماعي تتجسد في أهمية التأمين نفسه، ويمكن رؤية ذلك من ثلاثة جوانب تتمثل في الوظائف التي يقوم بها التأمين التي تتمثل في الوظيفة الاجتماعية والاقتصادية و النفسية.

الفرع الثالث: التأمينات الاجتماعية في الجزائر:

عرفت التأمينات الاجتماعية في الجزائر منذ الاستقلال تطورا كبيرا تجسد من خلال العديد من التنظيم القرارات والإجراءات والتي تهدف إلى تحقيق شمولية التغطية الاجتماعية لكافة الفئات الناشطة والشرائح الاجتماعية حسين مستويات المعيشة.

نظام التأمينات الاجتماعية في الجزائر ويمكن تلخيص نظام التأمينات الاجتماعية في الفروع

التالية:⁶⁰

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS : ويشمل العمال الذين يتقاضون الأجر بصفة عامة النفقات الناجمة عن المرض أو حوادث العمل.

لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء CASNOS : هذا الصندوق خاص بأصحاب الحرف وأرباب العمل وبصفة عامة كل من يمتلك سجل تجاري فهو ملزم بتسديد اشتراكاته لضمان الاستفادة من التعويضات عند المرض أو التعرض لحادث عمل وكذا للحصول على التقاعد.

⁶⁰ محمد زيدان ومحمد يعقوب، فعالة الموارد التمويل المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الصناعة التأمينية الواقع العملي آفاق تطوّر تجارب الدول المنظم من قبل فرع العلوم الاقتصادية، جامعة حسنية بن بوعلي الشلف، 3-4 ديسمبر 2012، ص 15

الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC : تضمن هذه الهيئة للعمال الذين تم تسريحهم بموجب قانون وزاري وكذلك في حال إغلاق المؤسسات العمومية دفع أجره شهرية لفترة زمنية معينة

الصندوق الوطني للمعاشات CNR : تهتم هذه الهيئة بتسديد مستحقات فئة المؤمنين الذين أحيلوا التقاعد

المطلب الثالث: مفهوم التأمين الصحي والمبادئ التي يقوم عليها

يعتبر التأمين الصحي احد اهم أنواع التأمين الاجتماعي واكثره ارتباطا بحساسية افراد المجتمع و منظماته وذلك لما له من اثر إيجابي في توفير الأمان ، الادخار ، حماية الاسرة ، الوقاية من الامراض ومساهمته في التنمية الاقتصادية

الفرع الأول: تعريف تأمين صحي

هو عقد ينص على دفع قسط التأمين للمؤمن عليه، ويتعهد المؤمن له بدفع مبلغ معين إما كدفعة واحدة أو على أقساط. كما يتعهد بتحمل جميع نفقات العلاج والأدوية، سواء كانت كاملة أو جزئية، في حالة إصابة المؤمن على مدار فترة التأمين بأي مرض. يشمل التغطية الطبية جميع الأمراض، بما في ذلك العمليات الجراحية، وقد تقتصر على الأمراض الجسدية فقط.

يجري الاتفاق على الطبيب المعالج إما أن يختاره المؤمن أو المؤمن له، والتأمين الصحي قد يكون فردياً وقد يكون عائلياً، وقد يكون جماعياً⁶¹.

كما يرى البعض ان ن التأمين الصحي ليس اسماً جديداً ولكن أهميته الحالية تشهد تطوراً في الأسواق، وأن أسواق التأمين تشهد إقبالاً متزايداً على هذا النمط من التأمين وسوف يؤدي ذلك إلى ظهور جملة من المشاكل التي ينبغي دراستها مسبقاً سيما ان التأمين الصحي يرتبط بشكل كبير ومباشر بصحة افراد المجتمع و حياتهم وكل ذلك يستدعي مجموعة من الإجراءات أهمها:

⁶¹ عبد الهادي السيد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلْب الحقوق، بيروت، 2003 ص 160

- الالتزام بنشر الوعي الصحي والتأمين بين حملة وثائق التأمين في الوطن العربي وتوضيح أهمية هذا التأمين للفرد وتوعيته بشروطه، حيث أن التأمين الصحي من الضروريات اليومية للمواطن العربي ومطلوب عند الحاجة. الحد من استخدامه لمصلحة الجميع ولمنع إساءة استخدام التأمين الصحي بطرق لا تتفق مع الاستخدام السليم؛
- العمل على تحسين واقع الخدمات الصحية حيث إن القدرة على التشخيص المبكر من قبل مقدم الخدمة يقلل من الأعباء المالية التي تتحملها شركة التأمين؛
- وضع قيود على أسعار الخدمات الصحية ينعكس بشكل طردي على أسعار التأمين الصحي ويؤدي إلى:

- ارتفاع نسب الخسارة في مثل هذا النمط من التأمين،
- قلة الكوادر المتخصصة في هذا النمط من التأمين بالمقارنة مع نمو السوق في الوطن العربي؛
- ومن المتوقع أن يؤثر تزايد الطلب على التأمين الصحي على جهود شركات التأمين في تسويق منتجاتها التأمينية وفي تقديم خدماتها لعملائه.⁶²

التأمين الصحي عامل من عوامل التطور الاقتصادي والاجتماعي فهو يساعد في تكاليف الرعاية الصحية التي تشجع رأس المال البشري من رجال ونساء كون الصحة الجيدة لهم فهي تدعم إنتاجية العمل وتقلل من الفقر من خلال توفير الحماية عن طريق الإنفاق على الرعاية الصحية ويتطلب تنفيذه توفير العمال ذوي المهارات العالية من مدراء، اقتصاديين والخبراء الاكتواريين.⁶³

الفرع الثاني: أنواع التأمين الصحي

يشمل التأمين الصحي بشكل عام على عدة أنواع من العقود التأمينية التي رغم ارتباطها ببعضها البعض، إلا أن كلا منها يهدف إلى الحماية ضد مخاطر مختلفة و أهمها:

⁶² ليث عبد الأمير صباغ، صناعة التأمين في الأسواق العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2009، ص 59 و 60

⁶³ gilles dussault، pierre fournier، alain letourmy، L'Assurance Maladie En Afrique Francophone ، banque mondiale، France ، 2006، p13

أولاً - تأمين دخل العجز: ن الدخل في حالة العجز يوفر دفعات منتظمة عندما يتعذر على الفرد العمل بسبب المرض أو الإصابة. يتم تحديد استحقاق الدفعات بناءً على فقدان الدخل المفترض ولكن يتم التحقق من العجز الفعلي للقدرة على العمل

ثانياً - تأمين التكلفة الطبية: غطي تكاليف الرعاية الطبية الناجمة عن الإصابة أو المرض، بما في ذلك تكاليف الأطباء والمستشفيات وخدمات التمريض والرعاية الصحية الأخرى. قد تتضمن المزايا التأمينية تعويضاً مباشراً للتكاليف إما لمقدم الخدمة أو للمؤمن عليه، أو قد يتم دفع مبالغ محددة أو توفير الخدمات المباشرة. يمكن تقسيم هذا النوع من التأمين إلى أربعة أنواع هي:

- تغطية تكاليف المشفى؛
- تغطية تكاليف الجراحة؛
- تغطية تكاليف الخدمات الطبية العادية؛
- تغطية تكاليف أخرى.⁶⁴

ويقسم التأمين الصحي حسب العقد المبرم الى :

أولاً - التأمين الصحي الفردي: يمنع للأفراد وعائلاتهم وبعقود منفصلة.

ثانياً - التأمين الصحي الجماعي: يمنح لموظفي المؤسسات والهيئات و الشركات والنقابات وبصفة عقد جماعي واحد.⁶⁵

وقسم التأمين الصحي حسب الهيئة أو شركة الضمان الاجتماعي المتعاقد معها إلى:

أولاً - التأمين الصحي الاجتماعي: وهو تأمين إجباري بحكم القانون ينفذ عن طريق هيئة مركزية أو هيئات فرعية، ويغطي فئة متجانسة من الأفراد. يمكن أن تقدم الخدمات التأمينية عن طريق مستشفيات الدولة أو عن طريق القطاع الخاص بالتعاقد مع الدولة

⁶⁴ عريقات، حربي محمد موسى، تأمين وإدارة الخطر، دائر الوائل، الأردن، 2008، ص370

⁶⁵ عز الدين فلاح، ملرجع سابق، ص92

ثانيا - التأمين الصحي الخاص: يتعاقد أرباب العمل أو الأفراد أو كليهما مع شركات التأمين الخاصة والتي تقوم بدورها بالتعاقد مع مجموعة من المنشآت الصحية والأطباء لتقديم الخدمات الصحية للمستفيدين الذين تم تحصيل اشتراكات سنوية أو شهرية منهم نظير ذلك، كما ان شركات التأمين تقوم بسداد المطالبات لمالية للمنشآت الصحية والأطباء طبق لنص العقود بينهما أو من خلال تكوين منظمات محلية للحفاظ على الصحة تملك كل منها أو تتعاقد مع مجموعة المنشآت الصحية والأطباء لتقديم خدمة شاملة من خدمات التأمين الصحي للمستفيدين مقابل اشتراك سنوي أو شهري⁶⁶

الفرع الثالث: الأداءات العينية والنقدية

يتحدث هذا الفرع على الاداءات لتأمين الصحي والمستفيدين منه

أولاً - الأداءات العينية: تعرف الأداءات العينية بأنها تغطية تكاليف العلاج الصحي بموجب وصفة طبية أو توصية من طبيب أو شخص مؤهل آخر، يتم توفير الأداءات العينية للمؤمن له اجتماعياً ولأولياء الأمور المؤهلين، ولا يمكن أن تُمنح إلا إذا كانت الحاجة موجودة وقد تم تأكيدها من قبل الطبيب أو الشخص المؤهل، وتتوقف صلاحية الأداءات العينية على استمرار المؤمن له في الاستحقاقات التي تجيز له الاستفادة منها، وذلك حتى تاريخ إصدار الوصفة الطبية

ويجب إيداع الملف الطبي لدى هيئة الضمان الاجتماعي خلال ثلاثة أشهر، ابتداء من أول عمل طبي باستثناء إن كان هناك علاج طبي مستمر ، وفي هذه الحالة يجب أن يودع الملف خلال ثلاثة أشهر التي تلي إنهاء العلاج⁶⁷.

ثانيا - الأداءات النقدية: تعرف الأداءات النقدية بأنها تعويض مالي يمنح للفرد الذي يتوقف عن العمل بسبب عجز مؤقت ناتج عن صحة جسدية أو عقلية، مثبتة طبياً، ويؤدي إلى فقدان الدخل. يتم تحديد فترة التوقف عن العمل التي يحق فيها الحصول على التعويض، ولا يشمل اليوم الذي يتم فيه التوقف عن

⁶⁶ سلامة سلمان، التأمين الصحي ودوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مذكرة لنيل الماجستير في الاقتصاد، قسم إدارة الاعمال ، جامعة دمشق ،سوريا ، ص16

⁶⁷ المادة 07 من القانون 83 / 11 المؤرخ في 02 جويلية المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، (الجريدة الرسمية رقم 07 بتاريخ 14 فيفري 1984)

العمل، ويتم تقديم طلب التوقف عن العمل عن طريق إيداعه لدى هيئة الضمان الاجتماعي أو إرسالها إليها. يجب أن تكون هناك نسختان من طلب التوقف عن العمل، إحداها تقدم لصاحب العمل والأخرى تقدم لهيئة الضمان الاجتماعي

يؤدي عدم التبليغ بالمرض الذي تسبب بالتوقف عن العمل حسب الإجراءات التنظيمية المذكورة سابقا إلى عقوبة تتمثل في سقوط الحق في التعويضات باليومية بالنسبة للمدة التي أعيقت فيها هيئة الضمان الاجتماعي من إجراء المراقبة بسبب عدم التصريح⁶⁸.

المبحث الثاني: أنظمة الدفع في التأمين الصحي

نظام الدفع هو الأساس الذي يسهم في تبادل الخدمات بين الوحدات الاقتصادية، ويشمل العمليات التشغيلية وشبكة الاتصالات. قد شهدت نظم الدفع تطوراً كبيراً بعد الإصلاحات التي طرأت على القطاع المالي. تهدف هذه الإصلاحات إلى تقليص المخاطر وزيادة المصداقية والسرعة في عمليات الدفع. في هذا المبحث، سنستكشف تلك التطورات وأهمية النظم الحديثة للدفع.

المطلب الأول: نظام الدفع

تطورت في هذا المطلب على تعريف نظام الدفع بصفة عامة لنظام الدفع الخاص و أهم خصائصه

الفرع الأول: مفهوم نظام الدفع وخصائصه:

على مر العصور والتطورات التي طرأت على الالتزامات والمعاملات المالية، فإن النقود تستحوذ على الحصة الأكبر في المعاملات، إلا أن التطور الحاصل في القطاع المصرفي ساهم في تراجع استعمال النقود في شكلها السائل وظهور وسائل الدفع الأخرى.

▪ **تعريف نظام الدفع:** قبل أن نعرف نظام الدفع، يجب أن نعرف النظام والدفع في الأبحاث

الاقتصادية؛

⁶⁸ قرار مؤرخ في 13 فيفري 1984 المتعلق بتحديد مدة الاجل للتصريح بالعطل المرضية لدى هيئة الضمان الاجتماعي (الجريدة الرسمية رقم 07 بتاريخ 14 فيفري 1984).

فالنظام": عبارة عن مجموعة من الإجراءات مرتبطة ببعضها ومع البيئة المحيطة، وهذه الأجزاء تعمل

مع بعضها من أجل تحقيق الأهداف التي تسعى الوحدة لتحقيقها⁶⁹

أما الدفع" (فهو يدل في عن انطفاء الدين بين الأطراف أو تسوية الالتزام⁷⁰)

فنظام الدفع هو": مجموع التسويات والعمليات لمجموع المتعاملين، وذلك من تحويل قيم مختلفة

بين طرفين أو أكثر بأقل تكلفة وبأقل المخاطر، وفي وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا

المتوفرة في وقت معين⁷¹

وسيلة الدفع هي "تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع

والخدمات كذلك تسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات

التجارية التي يدخلها ناملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم".⁷²

الفرع الثاني: خصائص أنظمة الدفع:

يتميز نظام الدفع ب:⁷³

- البساطة والوضوح: أي أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة وغير معقدة وسهلة الفهم والممارسة من جميع المتعاملين .
- السرعة: وهي إجراء الدفع في أقل زمن حقيقي ممكن.
- الأمان: يتعلق الأمر هنا أساسا بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكلما ساد الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع، كلما سادت الثقة بين المتعامل

المطلب الثاني: تطور وسائل الدفع

⁶⁹ رزيق مريم، أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات التجارية -دراسة حالة مؤسسة الكهرباء والغاز، أم البواقي، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2008

⁷⁰ محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2008

⁷¹ نور الدين محرز، تاهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالمعاملات النقدية الإلكترونية- حالة الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2006

⁷² طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 2001، ص 31 32

⁷³ زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة الماجستير العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2011، ص 6

طورت وسائل الدفع بشكل كبير على مر العصور، حيث بدأت من التبادل البسيط للسلع بواسطة العملة المعدنية والنقود الورقية، ومع تقدم التكنولوجيا، ظهرت طرق جديدة مثل الدفع الإلكتروني كالبطاقات الائتمانية وبطاقات الخصم لتسهيل عمليات الشراء والدفع.

الفرع الاول: تطور وسائل الدفع التقليدية

ان من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الالكترونية محلها من أهمها:

- تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت

مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثيرة منها :⁷⁴

- انعدام الملائمة: فالحاجة إلى الوجود الشخصي سواء شخصا أو عبر التلفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملات وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير اقتناء المنتج أو الخدمة وينتج عنه تكلفة أعلى وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة انخفاض المبيعات أو فقدانها
- إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ما ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق يصل إلى أسبوع

- انعدام الأمان: فالتوقعات يمكن أن تزور ويمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال تكلفة المدفوعات أعلى: إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الأصغر تغطي هذه التكاليف المصروفات ومن الجرائم التي يواجهها المجتمع في وسائل الدفع التقليدية هي إعطاء الشيك ثم إصدار أمر بعدم صرفه وتقع الجريمة إذا سحب أو أعطى الشيك الرصيد كله أو بعضه قبل تقديم الشيك إلى البنك بحيث لا يترك مقابلا للوفاء أو أن يصدر الشيك

⁷⁴ بوعكة كمال ، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية ، 2021
<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/24533> تمت المشاهدة 2023/02/11 على الساعة 22:00

ويكون الرصيد وقت الإصدار كافيا وقابلا للسحب ولكن يصدر الساحب أمرا إلى المسحوب عليه بعدم الدفع وذلك بصرف النظر عن الأسباب التي دفعت الساحب إلى ذلك.

- استخدام شبكة الانترنت

• الفرع الثالث: وسائل الدفع الالكترونية

في العصر الحديث، تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية أحدث صيحة في عالم التداول المالي، وتمثل الطريق إلى عالم خالٍ من النقود الورقية. فبفضل التطور التكنولوجي وتوسع العولمة التي تجاوزت الحدود والقيود، أصبحت عمليات التداول النقدي تختفي ببطء وتحل محلها وسائل الدفع الإلكترونية المتطورة. يشار أيضًا إلى هذا النوع من الوسائل ببطاقات الدفع الإلكترونية أو الوسائل الحديثة، وذلك نظرًا للتأثير الكبير الذي ترتبط به التكنولوجيا في القرن العشرين ومع بداية الألفية الثالثة.

تعريف وسائل لدفع الالكترونية: أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية وتحويل الأموال عن طريقها وسيلة مقبولة ومشروعة لإجراء عمليات الدفع. ويجب التأكيد على أن هذه العمليات لا تؤثر بأي شكل من الأشكال على حقوق الأفراد التي تنص عليها التشريعات ذات الصلة، والتي تعتبر سارية المفعول. بالتالي، يعتبر تحويل الأموال عبر الوسائل الإلكترونية عملية قانونية ومسموح به "الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات لدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"⁷⁵

⁷⁵ عبد الفتاح بيومي حجازي، نظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية الكتاب الأول، نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2002، ص 25

خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تتميز ب: 76

- الطبيعة الدولية؛ أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم
- استخدامه للنقود الالكترونية: وهي عبارة عن وحدات نقدية عادية محفوظة بشكل الكتروني، ويتم الوفاء بها الكترونياً؛
- استخدام الدفع الإلكتروني كأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بُعد يتضمن إبرام العقود بين أطراف متباعدة في مواقع مختلفة، ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت باستخدام بيانات إلكترونية تمكّن التواصل المباشر بين الأطراف.

المطلب الثالث: نظام الدفع من قبل الغير

نظام الدفع في التأمين الاجتماعي يشير إلى الآليات والإجراءات التي تُستخدم لتحويل المدفوعات وتسوية المعاملات المالية بين المؤمن عليهم والجهات المعنية بتقديم الخدمات الاجتماعية والضمان الاجتماعي

فنظام الدفع من قبل الغير هو آلية مالية تستخدم لتسوية المدفوعات بين أشخاص مختلفين أو جهات مختلفة. في هذا النظام، يتم أن يقوم شخص (أو جهة) غير المدين الأصلي بأداء الدين أو المدفوع المستحق بدلاً من المدين الأصلي.

76 السعيد بركة، واقع عمليات المصرفية الالكترونية و افاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2011، ص ص 153 154

الفرع الأول: تعريف نظام الدفع من قبل الغير:

هو نظام يسمح للمؤمن من الاستفادة من الأدوية الصيدلانية من إحدى الصيدليات المتعاقدة (الأدوية الصيدلانية تواجهه في قائمة الأدوية القابلة للتعويض من طرف الضمان الاجتماعي مجانا وذلك عندما تكون نسبة التعويض تكفل بها 100% وبدفع نسبة 20% عندما تكون نسبة التكفل 80%.

يتم تنفيذ هذا النظام بإبرام اتفاقيات بين هيئات الضمان الاجتماعي والصيدليات وتأتي هذه الاتفاقيات تطبيقاً أحكام المرسوم لمرسوم التنفيذي رقم 09-396 المؤرخ في 24 نوفمبر 2009 لذي يؤكد على شروط توزيع الأدوية من طرف الصيدليات ودفع مبالغتها من طرف صندوق الضمان الاجتماعي بالإضافة إلى فئات المؤمنين لهم اجتماعياً: ذوي حقوق المستفيدين من هذا النظام حتى يجنب المؤمن له اجتماعياً من دفع المصاريف المسبق إلى الصيدلي عند شراء المنتجات الصحية.⁷⁷

الفرع الثاني: تطوير وتعميم نظام الدفع من قبل الغير:

يعني نظام الدفع من قبل الغير الذي أنشئ من طرف تشريع الضمان الاجتماعي المؤمن له اجتماعياً الدفع المباشر لمصاريف العلاج الصحي حين يقصد هيكّل للعلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج ومهني الصحة أو صيدلية متعاقدين مع هيئات الضمان الاجتماعي.

تدفع هيئة الضمان الاجتماعي مبالغ الاداءات المستحقة مباشرة للمؤسسة أو لمهني الصحة المتعاقد معها، ولا يدفع المؤمن له اجتماعياً إلا المصاريف الباقية على عاتقه أي 20%. ويعفى من الدفع عندما يتكفل به بنسبة 100 % طبقاً للقانون الساري المفعول وهذا حال المرضى المصابين بأمراض مزمنة

ويخص تطوير وتعميم نظام الدفع من قبل الغير ما يلي:⁷⁸

⁷⁷ المرسوم التنفيذي رقم 09-396 المؤرخ في 24 نوفمبر 2009 ن الجريدة الرسمية رقم 70 الصادرة في 29 نوفمبر 2009

⁷⁸ السياسة الوطنية للضمان الاجتماعي، وزارة العمل والتشغيل للضمان الاجتماعي،
<https://www.mtess.gov.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D9%84%D8%B6%D9%85%D8%A7%D9%86->

• المنتجات الصيدلانية:

بعد تطبيق نظام الدفع من قبل الغير للدواء لفائدة المرضى المصابين بالأمراض المزمنة والمتقاعدين والعجزة والمؤمن لهم اجتماعيا أصحاب الدخل الضعيف وكذا ذوي حقوقهم، تم تطبيق إجراء جديد ابتداء من أول أوت 2011، ويتعلق الأمر بتوسيع نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية إلى كافة الحائزين على بطاقة "الشفاء" وذوي حقوقهم .

• الفحوصات و الأعمال الطبية

تم تكريس تعميم نظام الدفع من قبل الغير إلى الفحوصات والأعمال الطبية الأساسية من خلال جهاز التعاقد مع الطبيب المعالج لأول مرة في بلادنا في سنة 2009 طبقا لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 09-111 المؤرخ في 7 ابريل 2009 الذي يحدد الاتفاقيات النموذجية المبرمة بين هيئات الضمان الاجتماعي و الأطباء الممارسين الخواص.

هذا الجهاز يسمح بضمان:

- أحسن تنظيم لنظام تقديم العلاج،
- تحسين المتابعة الطبية للمؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم،
- تطوير شراكة بين الأطباء والضمان الاجتماعي من أجل ترقية نوعية العلاجات والوقاية وترشيد النفقات الصحية

الفرع الثالث : اهداف نظام الدفع من قبل الغير

جاء نظام الدفع من قبل الغير في اطار الإصلاحات التي شملت الضمان الاجتماعي و الهدف من هذا النظام:

1. تسهيل عملية تسوية المدفوعات: يهدف النظام إلى تيسير عملية سداد المستحقات المالية للمؤمن عليهم أو المستفيدين من التأمين الاجتماعي. من خلال استخدام نظام الدفع من قبل الغير، يتم تسوية المدفوعات بشكل أسرع وأكثر فعالية.
2. حماية حقوق المؤمن عليهم: يعزز نظام الدفع من قبل الغير حماية حقوق المؤمن عليهم، حيث يتم ضمان أن يتم سداد المستحقات المالية لهم من قبل الجهات المعنية المدينة البديلة.
3. تحقيق العدالة والمساواة: يساهم النظام في تحقيق المساواة بين المؤمن عليهم، حيث يضمن لهم حصولهم على حقوقهم المالية دون تأخير أو تعقيدات.
4. تخفيض التكاليف والمصاريف: يعمل نظام الدفع من قبل الغير على تقليل التكاليف والمصاريف المرتبطة بعمليات الدفع، مثل تكاليف النقل والتحويلات البنكية التقليدية.
5. تعزيز الأمان المالي: يقدم نظام الدفع من قبل الغير آلية آمنة لنقل الأموال وتسوية المدفوعات، مما يقلل من مخاطر السرقة أو فقدان المرتبطة بالتعاملات المالية.
6. تعزيز الكفاءة والتطور التقني: يساهم نظام الدفع من قبل الغير في تعزيز الكفاءة والتطور التقني في مجال التأمين الاجتماعي، حيث يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل الإلكترونية لتسهيل عمليات الدفع وتحسين

هذا النظام يتيح للمؤمن عليه الاستفادة من الخدمات الصحية بتكاليف أقل مقارنة بالدفع النقدي المباشر عند الحصول على العلاج الطبي. كما يساهم في تقديم حماية مالية للفرد أو العائلة في حالة وجود تكاليف طبية غير متوقعة أو مرتفعة. ويعتمد نجاح نظام الدفع من قبل الغير في تأمين الصحة على وجود تعاقد مسبق بين المؤمن عليه وشركة التأمين الصحي، وتنفيذ الشروط والضوابط المحددة للتغطية الصحية والمصروف.

المبحث الثالث: بطاقة الشفاء الذكية la carte CHIFA

تطرقنا في مبحثنا هذا التعرف على بطاقة الشفاء التي تمثل دور مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الدفع من حيث خصائص ومميزات نظامها، فهاته الأخيرة هي مثال تطبيقي لتكنولوجيا المعلومات على مستوى الدفع لوسائل التأمين

المطلب الاول: نظام بطاقة الشفاء

نظام الشفاء هو مشروع وهو جزء من تحديث إجراءات إدارة التأمين الاجتماعي على أساس استخدام أحدث التقنيات وهي بطاقة الشفاء الذكية. وهو نظام يعفي المؤمن عليه من دفع تكاليف الأدوية ويسمح على وجه الخصوص للمرضى المزمنين بالحصول على أدويتهم مجانا.

تتعلق بطاقة الشفاء بجميع الموظفين المنتسبين إلى المركز الوطني للمحاسبات وغير الموظفين (المتقاعدين والطلاب والمتدربين) وكذلك الفئات الخاصة ، وهي المحتاجين والمعوقين

أهداف نظام الشفاء

الأهداف الرئيسية المخصصة لنظام الشفاء هي التالية:

- تحسين جودة الخدمات من خلال تبسيط إجراءات التعويض المالي، وتحويل المستندات إلى صيغ إلكترونية (إجازة المرضية، والوصفات الطبية، والتقارير) والتعويض بشكل منتظم وسري.
- حديث الإدارة مما يسمح بتحكم أكبر في النفقات الصحية التي يسدها الضمان الاجتماعي بفضل تكوين قاعدة بيانات موثوقة، يتم تغذيتها بانتظام وبسرعة.
- ترشيد النفقات للمساهمة في الحفاظ على التوازن المالي من خلال تحقيق وفورات في الإدارة وتحسين الإنتاجية وتتبع العمليات والرقابة، ومكافحة التجاوزات والاحتيايل

المطلب الثاني: هيكلية وعمل بطاقة الشفاء

يتكون نظام CHIFA من بطاقة للمستفيد الاجتماعي، ووحدات أمان ومصادقة قوية، وبرامج تمكن استخدامها.

الفرع الاول: أنواع بطاقة الشفاء :

البطاقة العائلية: تشمل المؤمن عليه الاجتماعي وأفراد عائلته المستفيدين، هذه البطاقة يجب ان لا يتجاوز عدد ذوي الحقوق 6 افراد وفي حالة ما اذا فاق عدد الحقوق 6 اشخاص فيمكن للمؤمن استخراج بطاقة الشفاء ثانية مكملة لبطاقته الأولى كما يمكن استخراج بطاقة شفاء خاصة بذوي الحقوق، وفي حالة كان المؤمن له بذوي الحقوق فله الحق باستخدام بطاقة الشفاء خاصة به

- البطاقة الشخصية: تصدر للمؤمن عليه الاجتماعي بشكل فردي دون تضمين أفراد عائلته
- البطاقة للمستفيد: تصدر لأفراد عائلة المؤمن عليه الاجتماعي الذين يستفيدون من التغطية التأمينية.

يتم تحديد نوع بطاقة CHIFA (عائلية، فردية، أو للمستفيد) بناءً على الوضع المهني والأسري للمؤمن عليه الاجتماعي.

الفرع الثاني : محتوى بطاقة الشفاء

هذه البطاقة هي بطاقة إلكترونية تحل محل البطاقة الورقية، وقد تم تصميم الكمبيوتر لهذه البطاقة من قبل مهندسي الضمان الاجتماعي. لديه الطموح ليكون ملف محمول حقيقي للمؤمن عليه الاجتماعي. يحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالموضوع، ومرضه، والفحوصات التي يتم إجراؤها، والأدوية الموصوفة، وما إلى ذلك. وهي ملك للشخص المؤمن عليه وتتاح له دون تعويض مالي. يتم استخدامه من قبل وكالات الضمان الاجتماعي وهيكل الرعاية الصحية العامة أو الخاصة وجميع مقدمي الرعاية الصحية الأطباء والصيادلة. تعتبر بطاقة "شفاء" بطاقة ذات معالج صغير تتكون جسمها من مادة البولي إيثيلين التيريفثالات (PET) ، وتتمتع بفترة صلاحية تمتد لمدة خمس سنوات. تحتوي البطاقة على ذاكرة

بسعة اثنتين وثلاثين (32) كيلوبايت، مما يتيح تسجيل وتخزين البيانات، وفي الوقت نفسه يسمح بتأمين الوصول إلى الشبكة من خلال توفير المعلومات التي تحتويها⁷⁹.

تحتوي بطاقة الشفاء على معلومات شخصية حول المؤمن عليه وتتضمن⁸⁰:

• الاسم

• اللقب

• رقم تسجيل المؤمن عليه.

• صورة المؤمن عليه والبيانات المرئية المدونة على العنصر الإلكتروني.

هناك خمس فئات من البيانات المتاحة على بطاقة الشفاء: (CHIFA)

• البيانات الإدارية .

البيانات الطبية (فصيلة الدم، رمز التعيين لفترة طويلة، الأدوية الممنوعة، رمز الطبيب المعالج.

البيانات المتعلقة بتاريخ الإجراءات الطبية الموصوفة

• البيانات التقنية المتعلقة بأمان واستخدام بطاقة CHIFA

• البيانات المتعلقة بحقوق التعويض عن الخدمات.

تحتوي بطاقة CHIFA أيضًا على معلومات حول مهني الرعاية الصحية (PS) مثل:

• هويتهم، تخصصهم، رمز CP لمكان إقامتهم، مكان عمله، مفاتيح التوقيع والمصادقة

الخاصة بهم وما إذا كانوا متعاقدين.

يشمل مهنيو الرعاية الصحية هؤلاء الأطباء (عامّة أو متخصصون) وصيادلة الصيدليات أو

غيرهم، وأطباء الأسنان، ومؤسسات الرعاية (مستشفيات وعيادات) العامة أو الخاصة.

المواصفات التقنية لبطاقة: CHIFA

⁷⁹BENNACEF Imane Hanane , **Analyse critique du système d'information CHIFA Critical analysis of the CHIFA information system** , Bulletins des Recherches Scientifiques, Vol. 9, N 2, Année 2021, P433.

⁸⁰ <https://cnas.dz/fr/chifa> (consulté le 03/78/2023 à 22 :00)

• إنها بطاقة ICITIZEN 32K

• تتوافق مع المعايير الدولية ISO 7810 و 1-7816 إلى 4 و 8-7810 و 9.

• قابلة للتشغيل المتبادل SGF .

• مرنة وأمنة

• استخدام رمز الدخول الشخصي (PIN)

• سعة 32 كيلوبايت.

• بطاقة مصنوعة من PET عمر افتراضي لا يقل عن 5 سنوات.

للحصول على بطاقة CHIFA، يجب على المستفيد تقديم الوثائق التالية إلى مركز الدفع الخاص

به:

• صورة من بطاقة الهوية أو شهادة الميلاد.

• صورة شمسية على خلفية بيضاء.

• نسخة من بطاقة فصيلة الدم (اختياري).

تمكن بطاقة CHIFA من تحديد هوية المستفيد والمستفيدين المرتبطين به، وتوثيق المستفيد وتسهيل

الوصول إلى الخدمات الصحية. تتمتع بطاقة CHIFA بمستوى عالٍ من الأمان وتُسلم بشكل سري إلى

المستفيد من مركز الدفع التابع للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

تتطور بطاقة CHIFA مع المستفيد، ويجب تحديثها بعد كل تغيير يطرأ على حياته، مثل الولادة، أو

التنقل، أو الزواج، أو التشخيص بمرض مزمن، إلخ. لذا، يجب على المستفيد زيارة مركز الدفع التابع له،

مصحوبًا بالوثائق اللازمة، لتحديث حقوقه وحقوق مستفيدين.

شكل رقم 3: مثال لبطاقة الشفاء



المطلب الثالث: مزايا استعمال بطاقة الشفاء

تتمتع بطاقة الشفاء بمزايا للمؤمن عليه الاجتماعي وللمهنيين الصحيين على وجه الخصوص:⁸¹

1. للمؤمن الاجتماعي:

تسمح بطاقة الشفاء لحاملها بجعل جودة المؤمن الاجتماعي معروفة لأي مقدم رعاية صحية (طبيب ، صيدلي ، مستشفى ، مركز صحي ، إلخ...)، وتأكيد حقوقه في سداد تكاليف الرعاية الصحية التي تكبدها لنفسه أو للمستفيدين منه. إنه يبسط قدر الإمكان الإجراءات الرسمية للحصول على المزايا التي يتم سدادها مباشرة إلى حساب المؤمن عليه دون الحاجة إلى تقديم طلب.

2. بالنسبة للمتخصصين في مجال الرعاية الصحية:

يسمح نظام CHIFA بتسوية الفواتير بأسرع وقت ممكن مع إجراءات مبسطة للمتخصصين في مجال الرعاية الصحية، كما يتيح للمتخصصين في مجال الرعاية الصحية الاستفادة من عدد من الخدمات، بما في ذلك التسمية العلمية وقوائم الخدمات التي يمكن تقديمها، والمعلومات الإحصائية وغيرها من المعلومات التي تدخل في اختصاص الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. إضافة إلى هذه المزايا ، فإن نظام الشفاء يظهر قواعد البيانات من أجل الحصول على معلومات موثوقة وذات صلة بصحة المواطنين والتي ستسمح لجميع صانعي القرار التقنيين والسياسيين بتحديد السياسات التي سيتم تنفيذها بشكل أفضل. فقبل هذا النظام، لم تكن البيانات الإلكترونية متزامنة، وكانت العناصر الموجودة في القواعد

⁸¹ BENNACEF Imane Hanane , Analyse critique du système d'information CHIFA ,bulletin des Recherches Scientifiques, Vol. 9, N 2, Année 2021, Page431

تختلف من منطقة إلى أخرى. لذا، قام النظام الجديد بتوحيد الرموز للتحدث بلغة مشتركة على كامل التراب الوطن.

3. الوصفات الطبية المدعومة: يتم دعم الوصفات الطبية كجزء من تمديد نظام الدفع من طرف ثالث "المنتجات الصيدلانية" على الصعيد الوطني:

❖ حالة الأشخاص المؤمن عليهم اجتماعيا ، أو المستفيدين من الأشخاص المؤمن عليهم ، المصابين بأمراض مزمنة:

- أي وصفة طبية تحتوي على العلاج المحدد الموصوف لمدة أقصاها 3 أشهر.
- يتم استلام أي وصفة طبية، باستثناء العلاج النوعي، بغض النظر عن المبلغ وعدد الأدوية فيها.
- يتم استلام أي دواء يخضع لشروط خاصة للتعويض أو يتأثر بشروط تطبيق السعر المرجعي، عندما يكون جزءا من علاج محدد يتم إجراؤه على بطاقة الشفاء ويتم الحصول بالفعل على موافقة من الطبيب المستشار في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS .
- في حالة عدم وجود هذا الدواء في بطاقة CHIFA ، يطلب الصيدلي من المؤمن الاجتماعي التواصل مع الرقابة الطبية التي يمكن أن تكون بمثابة مركز الدفع الأقرب أو مركز الانتماء الخاص به، لإجراء الفحص المسبق.

❖ في حالة المؤمنين الاجتماعيين الذين تتجاوز أعمارهم 75 عاما:

- تم قبول جميع الوصفات الطبية بغض النظر عن نوع الدواء الموصوف أو المبلغ أو العدد.
- في حالة وجود دواء في الوصفة يخضع لشروط خاصة للتعويض أو يتأثر بشروط تطبيق السعر المرجعي، يقوم الصيدلي بتقديم الدواء دون الحاجة إلى الموافقة المسبقة من الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي (CNAS) (لا يوجد فحص مسبق). ومع ذلك، سيتم تقديم هذه الوصفة للفحص الطبي لاحقاً، بعد سداد الفاتورة للصيدلي.

❖ حالة المؤمنین الاجتماعیین الذین یحملون استحقاقات الضمان الاجتماعی (المتقاعیین، المعاقیین، المستفیذیین، المستقلین عندما یكون معدل العجز المهني أعلى من أو یساوي 50%:

- جميع الوصفات الطبية المقدمة مقبولة بغض النظر عن المبلغ والعدد.
- في حالة أن الدواء یخضع لشروط خاصة للتعويض أو يتأثر بشروط تطبیق سعر المرجعية، يدعو الصيدلي المؤمن الاجتماعی للاتصال بالرقابة الطبية التي یمكن أن تكون إما في أقرب مركز للدفع أو في مركز الانتماء الخاص به، لإجراء فحص مسبق

خاتمة الفصل:

من خلال دراستنا هذه اتضح لنا ان تامين الصحي لم يكتفي بنظام الدفع من قبل الغير كوسيلة لإصلاح هذا المجال ودعامة لتحسين خدمات الضمان الصحية، بل تعدتها لاستحداث نظام يكون بديل ومكمل له يستجيب مع متطلبات العصر، فقد ما ساهمت تكنولوجيا المعلومات على عصرنة هذا النظام والذي يتمثل في بطاقة الشفاء التي ساهمت في تحسين خدمات التامين الصحي بإلغاء المستندات الورقية واستخدام الاعلام الالي لمواكبة التطور التكنولوجي.

**الفصل الثالث: - حالة بطاقة شفاء في
التأمينات الاجتماعية (وكالة جيجل)**

CNASS

تمهيد :

بعد ما تم التعرف في الفصول السابقة على أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات وموضوع البحث: تكنولوجيا المعلومات ووسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي جرت بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة جيجل، حالة بطاقة الشفاء، وهذا لدراسة وبحث كيف ساهمت على أرض الواقع تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر. سيتم ذلك بانتهاج أسلوب الاستبيان في جمع البيانات، ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS من أجل تقادي الأخطاء الحسابية والذي يساهم بشكل كبير في استخدام وتحليل المعلومات بدقة، ولهذا سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة جيجل،

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث،

المبحث الثالث: عرض وتحليل مخرجات الاستبيان، اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج البحث.

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS - وكالة جيجل،

شهد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر تحولات كبرى في سياق عصرة هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر وجهة لعدد المواطنين واعتبارا للخصوصية المهام المسندة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بيعة النشاطات التي يضطلع بها، يحتل هذا الأخير مكانة استراتيجية ودور فعال على الصعيدين الاقتصادي اجتماعي.

من هذا المنطلق وسعيا من الصندوق لضمان التحسن المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات التي يقدمها في مجال التأمينات الاجتماعية سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى عصرة قطاعها، وذلك من خلال احداث أنظمة عمل حديثة تتمثل في البطاقة الالكترونية "الشفاء".

ولمعرفة جديد هذه البطاقة تقربنا من الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية جيجل الذي قدم لنا شروحات راقية حول الموضوع.

المطلب الأول: التعريف بالوكالة الصندوق الوطني للعمال الأجراء

نصت المادة الخامسة من المرسوم رقم 92/07 على توفر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على وكالات محلية أو جوهريية يحدد عددها أو اختصاصها الإقليمي بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي.

هذه الوكالات سميت بالوكالات الولائية بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 11/03/1998 المتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) في فصله الثالث .

تسير الوكالة حاليا من طرف 340 عون وهي تعمل تحت وصاية المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الكائن مقرها بالجزائر العاصمة. إضافة إلى هذا أصبحت هيئة الضمان الاجتماعي مدعمة بكل التجهيزات والآلات الالكترونية في جميع المصالح.

المطلب الثاني: الإطار القانوني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

ينص الأمر رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 في المادة رقم 05 على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يمثل هيئة على مستوى الولاية تسمى * الوكالة الولائية * هذه الوكالة لا تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي باعتبارها فرعاً يمثل القطاع على المستوى المحلي.

طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 07/92 الصادر بتاريخ 1992/01/04، المنظم للإطار القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم المالي للضمان الاجتماعي خاصة المادة الثانية منه التي تنص على أن الصناديق المكلفة بتسيير الأخطار المنصوص عليها في الضمان الاجتماعي تتمتع بالشخصية الاعتبارية، و بالاستقلالية المالية وتحكمها القوانين و الأنظمة السارية المفعول، وكذا ترتيبات هذا المرسوم، حيث تعرف الصناديق على أنها تجارية في علاقتها مع زبائنهم، إذ أنه يدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية مجلس إدارة (المادة 12 من المرسوم التنفيذي 07/92).

حيث أن هذه الاتفاقية الجماعية تحدد شروط العمل ونظام أجور المستخدمين، منشآتهم وكذا الخدمات الاجتماعية المتعلقة بهم. وبما أننا قمنا بتربص نهاية الدراسة بوكالة ولائية، تجدر بنا الإشارة إلى أن الوكالات الولائية لا تتمتع بالشخصية القانونية والاستقلالية المالية، إذ أنها تخضع للسلطة المباشرة للمدير العام للصندوق، و العون المكلف بالعمليات المالية، هذان الأخيران اللذان بإمكانهما تفويض - دون مسؤولية - جزاءات من سلطتهم، المادة 06 من المرسوم التنفيذي 07/92. وبناء على ذلك، فإن سلطة الأمر و التصفية و ترتيبات أجور المستخدمين التابعين للصندوق، مفوضة لمدير الوكالة الولائية ونائب مدير المالية، علماً أن الاتفاقية الجماعية الخاصة بعلاقات العمل الموقعة بين الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية و الصندوق الوطني للتقاعد و النقابة الوطنية (UGTA) المطبقة طبقاً للقانون 11/90 الصادر بتاريخ 1990/04/21 هي الوثيقة الأساسية لتسيير نظام الأجور.

المطلب الثالث: صندوق الضمان الاجتماعي لولاية جيجل

1. تعريف بالمؤسسة:

تم إنشاء فرع لصندوق الضمان الاجتماعي لولاية جيجل سنة 1978م، و كان هذا الفرع تابع لصندوق الضمان الاجتماعي الجهوي في منطقة الشرق و الذي كان مركزه في ولاية قسنطينة تحت اسم (CASOREC). وبتاريخ 03 سبتمبر 1984 تم فتح وكالة تمثل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء على مستوى ولاية جيجل. تقع الوكالة بشارع رشيد بوعجيمي وسط المدينة تتربع على مساحة قدرها 3500 مترا مربعا، تضم المقر الرئيسي واثنى عشرة (12) مركزا وفرعا موزعة على (11) إحدى عشرة دائرة.

إضافة إلى مجموعة من الهياكل الصحية والاجتماعية الموزعة بوسط المدينة منها مركز جهوي للتصوير الإشعاعي الطبي والتحاليل البيولوجية، روضة وحضانة للأطفال وصيدلية. تسيير الوكالة حاليا من طرف 390 عون وهي تعمل تحت وصاية المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء الكائن مقرها بالجزائر العاصمة.

إذ نجد لها عدة مراكز وفروع على مستوى الولاية مثل:

- مركز الدفع جيجل
- مركز الدفع الطاهير
- مركز الدفع الميلية
- مركز العنصر
- مركز الشقفة
- مركز الدفع جيجل 2

- الفروع: الفرع تاكسانة - فرع العوانة - فرع الزيامة - فرع جيملة - فرع سيدي معروف - فرع

السطارة

- روضة الأطفال

- مركز الفحص الطبي بالأشعة

- الصيدلية

2. هيكل المؤسسة:

الشكل رقم 4 : الهيكل التنظيمي



شرح الهيكل التنظيمي العام للهيئة:

❖ **المدير :** تعتبر أعلى هيئة إدارية في الضمان الإجتماعي يرجع إليه إتخاذ جميع القرارات التي تهم الهيئة من جميع النواحي و المدير بالدرجة الأولى يمثل السلطة على جميع المستخدمين كما يسهر على:

- حسن تسيير المصالح المختلفة و ذلك بالرقابة المستمرة
- توفير الضروريات اللازمة حتى تكون الأعمال كاملة و منظمة و تضم المديرية خمسة نيابات هي:

- نيابة مديرية الإدارة العامة

- نيابة مديرية الأداءات

- نيابة مديرية المالية و المحاسبة والتحصيل والمنازعات

- نيابة مديرية الإعلام الآلي

- نيابة مديرية المراقبة الطبية

❖ **نيابة المديرية للإدارة العامة:** يرأسها نائب مدير الإدارة العامة إذ يعتبر المسؤول الأول عن النيابة و المسؤول الثاني للصندوق بعد المدير والذي يسهر على تسيير مصالح الإدارة والمستخدمين على حد سواء وتعتبر الوسيط بينها معتمدة في ذلك على مصالح تابعة لها وهي:

- مصلحة الوسائل العامة : تسهر على الإمداد والتمويل بالوسائل والمقتنيات بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

- مصلحة المستخدمين تسهر على المتابعة اليومية لملفات العمال ومتابعة حركتهم وإعداد الوثائق والمقررات المتعلقة بتسوية الوضعيات وغيرها من الأمور المتعلقة بالمسار المهني.
- مصلحة الأجور : تضمن تسير أجور العمال والتصريحات الخاصة بالأجور والضريبة في وقتها.
- مصلحة متابعة الاستثمارات: تقوم بمتابعة مختلف الاستثمارات ومشاريع الصندوق وإعداد الملفات الخاصة بالإنجازات.

❖ **السكرتاريا :** هو مكتب تابع مباشرة لمدير الهيئة إذ يلعب دورا كبيرا في التنسيق بين مختلف الجهات و مكتب البريد إذ يتلقى البريد الوارد و يقوم بفرزه و ترتيبه و بعدها يوزع على مختلف المصالح كما يكلف هذا الأخير بإرسال البريد الصادر حيث يسحب كل من البريد الصادر و الوارد من سجلين خاصين إذ يحتوي كل منهما على الرقم التسلسلي و تاريخ و موضوع الرسالة و صاحبها

* مكتب الإستعلامات : هو عبارة عن مرشد و دليل لكل مؤمن و هو مقصود عن جميع الناس الذين يترددون عليه و ذلك لتزويدهم بمعلومات و إرشادهم عند دخولهم و توجيههم للمصالح المختلفة

❖ **نيابة المديرية للاداءات:** نيابة مديرية الاداءات تكمن المهمة الأساسية لهذه المديرية في تقديم مختلف الاداءات إلى المؤمنين اجتماعيا من تأمينات اجتماعية وتأمينات على حوادث العمل والأمراض المهنية وتعد أكبر مديرية بالصندوق باعتبارها تقوم بتسيير مراكز وفروع الدفع المنتشرة عبر تراب الولاية وكذلك معتمدة على عدة مصالح نقوم باختصارها :

▪ مراكز الدفع

▪ مصلحة الشفاء

▪ مصلحة مراقبة الاداءات

▪ مصلحة التعاقد

▪ مصلحة الريوع والعجز

▪ مصلحة الانتساب

▪ مصلحة الدفع من قبل الغير

▪ مصلحة المنح العائلية

الفروع: وهي تقوم بنفس المهام ولكن بقسط صغير من المراكز حيث تقوم بدفع التعويضات المرضية و الاداءات النقدية وبعض المصاريف وهي خاضعة إقليميا إلى الوكالة والمراكز القريبة منها.

❖ **نيابة مديرية الإعلام الآلي:** تضمن وتسهر على حماية نظام المعلومات وكذا التحكم في المراجع الأساسية في برمجيات الإعلام الآلي مع ضمان الدعم التقني لجميع هياكل المؤسسة وبها قسمان:

- قسم الصيانة : يقوم بصيانة أجهزة الإعلام الآلي بالمركز وأجهزة مختلف المصالح التابعة للوكالة.

- قسم الاستغلال : يقوم بمعالجة واستغلال المعلومات المخزنة في قاعدة المعطيات.

❖ **نيابة مديرية الرقابة الطبية:** تشرف على تسيير مجموعة من مراكز المراقبة الطبية الموجودة بكل من جيجل، الطاهير والميلية كما تشرف على مركز التصوير الإشعاعي الطبي والتحليل البيولوجية هذه الأخيرة التي يشرف عليها طبيب عام بمساعدة مجموعة من الأطباء العاميين والمختصين وكذا أعوان للمراقبة الطبية تتكفل هذه المراكز بـ:

- إجراء تحاليل طبية وبيولوجية للمؤمنين اجتماعيا للكشف عن الأمراض

- تنظيم وتنسيق عمليات المراقبة الطبية

- ضمان دور المجلس الطبي على جميع المراكز

❖ **نيابة المديرية المالية والتحصيل :** يرأسها نائب المالية والمحاسبة والتحصيل إذ يعتبر المسؤول الأول عن تسيير أموال الصندوق بفعالية وأمانة، ويلعب دورا أساسيا في دراسة ومراقبة جميع العمليات المالية واتخاذ القرارات ويسهر على إعداد الميزانية والبيان الختامي والتقارير المالية بالإعانة من رئيس قسم المالية والمحاسبة في آخر السنة ثم يقوم بتقديمها إلى المدير للتأشير عليها وإرسالها إلى المديرية العامة وهذه النيابة تتكون من ثلاثة أقسام وبدورها هذه الأقسام تتفرع إلى مصالح على الشكل التالي:

- **قسم المنازعات :** يهتم بحل قضايا المنازعات لدى المحاكم المتعلقة بالصندوق سواء كانت من جانب المؤمنين اجتماعيا وأرباب العمل.

- **قسم تحصيل الاشتراكات** يقوم بتحصيل اشتراكات أرباب العمل وفق نسب معينة ومحددة مسبقا كما يقوم بمراقبة أرباب العمل المخالفين والمتأخرين عن دفع مستحقاتهم أو التصريح بعمالهم.

- **قسم المالية والمحاسبة :** يعتبر واحدا من الركائز الأساسية في تسيير هيئة شؤون الضمان الاجتماعي حيث يقوم بجمع البيانات والوثائق المحاسبية الخاصة بالعمليات المالية من مختلف المصالح للتأكد من دقتها وصحتها واكتمالها بغرض التسجيل المحاسبي لمختلف العمليات المالية وذلك من أجل إعداد الحسابات الخاتمية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للبحث

سيتناول هذا المبحث وصفا مفصلا للإجراءات المنهجية المتبعة في تنفيذ هذه الدراسة، فبعد التعرف على المؤسسة محل الدراسة و جمع المعلومات النظرية عنها كان لازما إتباع منهج معين و الاعتماد على الطرق محددة لجمع المعطيات اللازمة ومباشرة تنظيمها و تحليلها و من تم تفسيرها للخروج بنتائج وهذا ما يتضمنه هذا المبحث.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يتوقف تقديم أي علم من العلوم على وجود منهج محدود وواضح المعالم للبحث، يساعد في التوصل إلى معرفة منظمة بجوانب الواقع .

1. منهجية الدراسة :

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد لنا المنهج الذي يجب على الباحث تطبيقه و إتباعه، ومن خلال هذا المنطلق نرى بأن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم اختياره دون غيره لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة وكذلك من أجل وصف وتحليل تكنولوجيا المعلومات وكذا وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر للوصول إلى استنتاجات تساهم في تطوير الواقع وتحسينه وعليه تم الاعتماد على نوعين من أنواع البحث الوصفي و هما :

- أسلوب البحث الوصفي المسحي: هدفه هو تحديد تكنولوجيا المعلومات السائدة من جهة و وسائل الدفع لخدمات التأمين المتوفرة بالجزائر من جهة أخرى.
- أسلوب البحث الوصفي الارتباطي: هدفه هو تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر.

2. مجتمع وعينة الدراسة :

لإجراء أي دراسة ميدانية إحصائية لا بد من تحديد مجتمع و عينة الدراسة كأول خطوة لتحديد اتجاه هذه الأخيرة، و هو ما سنتطرق له في هذا الفرع كما يلي:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث وتشارك في صفة معينة أو أكثر المطلوب جمع البيانات حولها"⁸²

في الحين العينة هي: " هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع أن على تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة"⁸³.

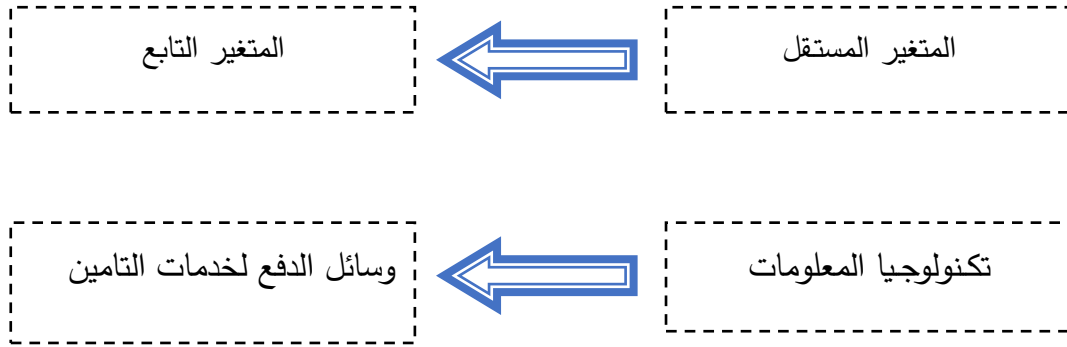
⁸² خليف رزقي ، شيقارة هجيرة، "منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية"، مجلة معارف، العدد23، الجزائر، 2017، ص 282.

وبالتالي، فإن مجتمع الدراسة في بحثنا هذا هو زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء Cnas فرع ولاية جيجل الذين يشتركون فيها والذي يمثل أربعة الاف مؤمن ، حيث اعتمدنا على توزيع الاستبيان الالكتروني وقمنا بجمع 123 استبيان .

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة

تشمل متغيرات البحث متغيرين اثنين: متغير مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات ومتغير تابع يتمثل في وسائل الدفع لخدمات التأمين.

الشكل رقم 5: متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

المطلب الثالث: أساليب جمع البيانات

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لدراسة ظاهرة معينة، و تعد من المراحل الأولى من مراحل إعداد البحوث، حيث يقوم الباحث فيها بجمع البيانات المتعلقة ببحثه. اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب والأدوات لجمع البيانات مجتمعة في:

أولاً: أدوات الدراسة المستخدمة لجمع المعلومات

1. الاستبيان :

الاستبيان هو "أداة لفظية بسيطة الهدف منها معرفة اتجاه المستجوبين نحو موضوع معين"⁸⁴ . و هو الأداة الأكثر استخداما في البحوث العلمية ويعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على

⁸⁴ القاضي أمين ، «الاتصال الداخلي في المؤسسة»، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 1، العدد 2، ام البواقي، الجزائر، 2014، ص61.

مجموعة من الأسئلة والعبارات، و يعتبر انسب الأدوات استعمالا في دراسة العينات الكبيرة و المتوسطة.

وتعرف استمارة الاستبيان على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه للأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة البحث، ويتم توزيع الاستبيان إما عن طريق البريد أو المقابلة الشخصية⁸⁵.

وقد تم إعداد الأسئلة انطلاقا من مشكلة البحث و الفرضيات المتعلقة بها بالإضافة إلى الجانب النظري، أيضا من خلال الاطلاع على مجموعة من الأبحاث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع أو مواضيع قريبة منه.

وقد قسم الاستبيان إلى جزئين كالآتي:

الجزء الأول: ويضم هذا القسم ستة أسئلة حول بيانات الشخصية وهي الجنس، السن، الحالة الاجتماعية المستوى التعليمي، الجهة المنتسب إليها ، امتلاك بطاقة شفاء.

الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات و تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين (بطاقة الشفاء).

لقد اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول حيث تعطي الدرجة (5) لموافق بشدة و الدرجة (1) لغير موافق بشدة في ما يلي :

الجدول رقم 2:مقياس ليكرت الخماسي

التقييم	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق يشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

⁸⁵ أحمد دروم، بلقاسم العالي ، «أثر الاتصال الداخلي على بناء القيم الثقافية في المؤسسة»، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد، 1 العدد، 1، الجلفة، الجزائر، 2012، ص190-191.

المصدر: من اعداد الطالبة

وقد تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الحماسي (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس الحصول على طول الخلية أي (5/4=0.80) وبعد ذلك تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس، (بداية المقياس) هي واحد صحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 3: درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم الوسط الحسابي	مقياس ليكرت الخماسي	درجة الموافقة
[1.80-1.00]	غير موافق بشدة	منخفضة جدا
[2.60-1.81]	غير موافق	منخفضة
[3.40-2.61]	محايد	متوسطة
[4.20-3.41]	موافق	مرتفعة
[5.00-4.21]	موافق بشدة	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبة.

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الطالبتين ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المحالات للأداة ككل، ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الطالبتين درجة التوافر حسب المحك المعتمد في الدراسة.

2. الملاحظة:

من خلال التبرص الذي تم اجراؤه على مستوى مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء CNAS

بولاية جيجل تم الاعتماد على الملاحظة الشخصية للإلمام بكافة المعلومات المهمة لبحثنا هذا.

ثانيا: أساليب الدراسة المستخدمة

لاختبار صحة الفرضيات والإجابة على إشكالية البحث تم استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي و الإحصاء الاستدلالي (التحليل)، حيث تم إدخال البيانات في الحاسوب باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS نسخة 26) و من ثم تحليلها عن طريق الأساليب الإحصائية التالية:

النسب المئوية، التكرارات: من أجل معرفة تكرار فئات متغير معين، و إفادة الباحث في وصف عينة الدراسة.

اختبار " معامل ألفا كرونباخ ": لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، يتم حساب ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه يكون ضعيفا أو سالبا.

الجدول رقم 4: مصداقية الإحصائية معامل " ألفا كرونباخ

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين (بطاقة الشفاء)	15	0.874

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة ألفا كرونباخ جيدة لكل فقرات الاستبيان، حيث قدرت قيمتها ب 0.874، و كون هذه القيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية، فان قيمة معامل الثبات جيدة ومقبولة وبذلك يكون قد تم التأكد من صلاحية استخدام هذا الاستبيان في هذه الدراسة.

(a) معامل الارتباط "بيرسون": لقياس درجة الارتباط لاختبار صدق الاستبيان، كما يستخدم هذا

الاختبار لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

الجدول رقم 5: اختبار الاتساق الداخلي

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين			
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
X1	0.712	X9	0.753
X2	0.790	X10	0.724
X3	0.680	X11	0.635
X4	0.735	X12	0.339
X5	0.759	X13	0.492
X6	0.746	X14	0.418
X7	0.757	X15	0.079
X8	0.619		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

(b) المتوسط الحسابي: لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات.

(c) الانحراف المعياري: لمعرفة مدى انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارات.

المبحث الثالث: عرض وتحليل مخرجات الاستبيان، اختبار الفرضيات ومناقشة نتائج

سنقوم في هذا المبحث بتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان حول دور تكنولوجيا المعلومات

في تحسين و تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين (بطاقة الشفاء) بولاية جيجل.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

في هذا المطلب سنقوم بالتحليل الوصفي الإحصائي لعينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الجهة المنتسب إليها و امتلاك بطاقة شفاء)، سيتم تحديد نسبة و تكرار كل عامل من هذه العوامل في ما يلي:

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

لقد تضمنت الدراسة كلا من الجنسين وذلك لتمثيل المجتمع بطريقة سليمة، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

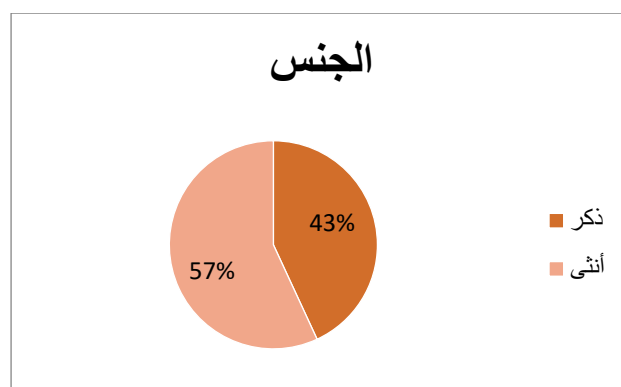
الجدول رقم 6 :توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	53	43.1
أنثى	70	56.9
المجموع	123	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

من خلال الجدول أعلاه أن عدد الاناث يبلغ 70 بنسبة 56.9% من حجم عينة الدراسة في حين بلغ عدد الذكور 53 بنسبة 43.1% من اجماعي العينة ويشير هذا الى أغلب رواد مؤسسة الضمان الاجتماعي Cnas بجيجل اناث.

الشكل رقم 6 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

2. توزيع أفراد العينة حسب السن:

يتراوح سن أفراد العينة من أقل من 30 سنة الى أكبر من 51 سنة والنتائج المتحصل عليها موضحة في

الجدول التالي:

الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	23	18.7
من 31 الى 40 سنة	30	24.4
من 41 الى 50 سنة	41	33.3
51 سنة فما فوق	29	23.6
المجموع	123	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

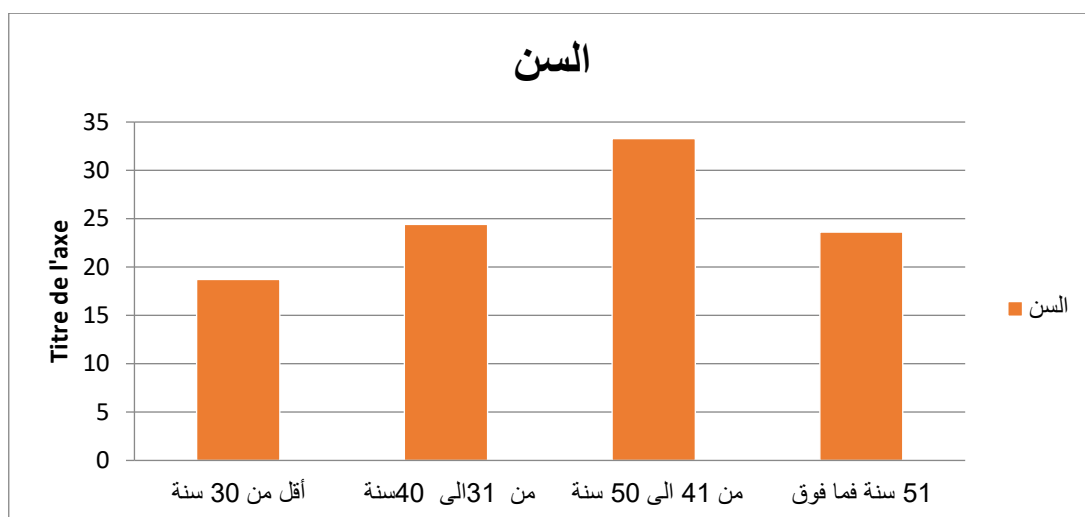
يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن حيث نلاحظ الفئة العمرية (

من 41 الى 50 سنة) تمثلت في نسبة 33.3% ، وهي أعلى نسبة بينما سجلنا 30 فردا من الفئة

العمرية (من 31 الى 40 سنة) بنسبة 24.4% ، لتليها نسبة 23.6% من الأفراد ذو الفئة العمرية (51

سنة فما فوق) ، بعدد 29 فردا ، وأخيرا نسبة 18.7% من أفراد العينة تحت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بعدد 23 فردا.

الشكل رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

1. توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

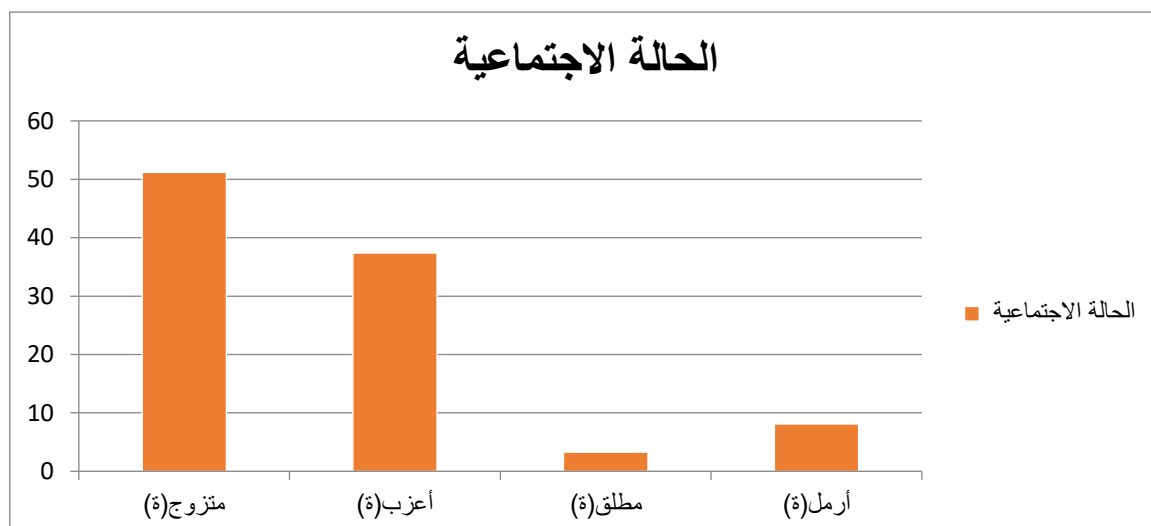
الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية %
متزوج(ة)	63	51.2
أعزب(ة)	46	37.4
مطلق(ة)	4	3.3
أرمل(ة)	10	8.1
المجموع	123	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

يوضح لنا الجدول أن نسبة 51.2% من أفراد عينة الدراسة متزوجين بعدد 63 فرداً، أما ما نسبته 37.4% من أفراد العينة فعزاب بعدد 46 فرداً ، لتليها 8.1% من أفراد العينة أرامل بعدد 10 أفراد ، و أخيراً نسبة 3.3% من أفراد العينة مطلّقين بعدد 4 أفراد.

الشكل رقم 8 :توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

2. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

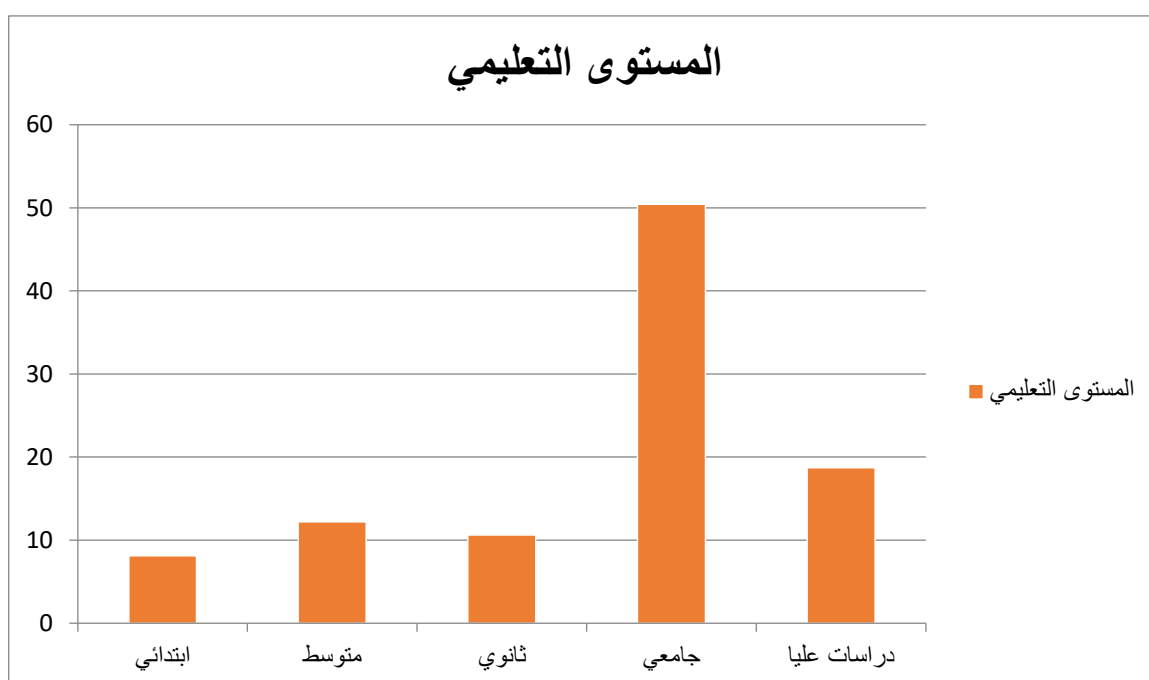
الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
8.1	10	ابتدائي
12.2	15	متوسط
10.6	13	ثانوي
50.4	62	جامعي
18.7	23	دراسات عليا
100	123	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة ذو مستوى جامعي بنسبة 50.4% ، لتليها نسبة 18.7% من أفراد العينة ذو مستوى دراسات عليا ، أما ما نسبته 12.2% من الأفراد فليدهم مستوى تعليمي متوسط، ثم يليها المستوى التعليمي ثانوي بنسبة 10.6% و أخيرا نسبة 8.1% من أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي ابتدائي.

الشكل رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

3. توزيع أفراد العينة حسب الجهة المنتسب إليها:

النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

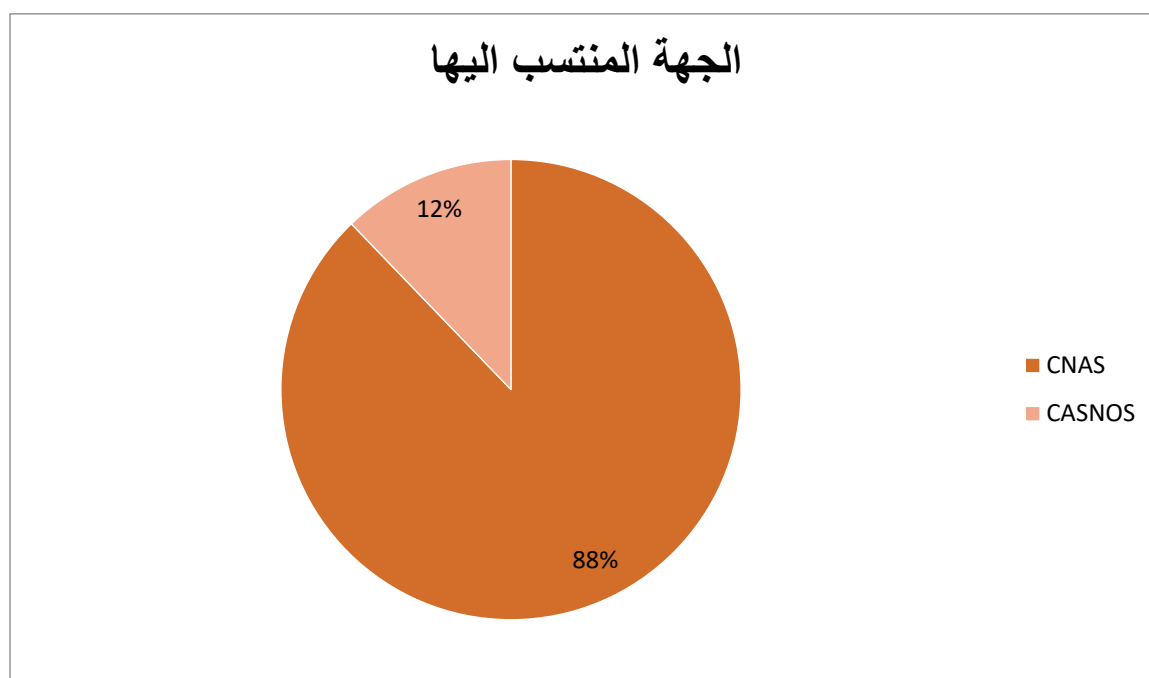
الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجهة المنتسب إليها.

الجهة المنتسب إليها	التكرار	النسبة المئوية%
CNAS	108	87.8
CASNOS	15	12.2
المجموع	123	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

يبين لنا الجدول السابق أن أغلبية أفراد العينة ينتسبون الى مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بنسبة 87.8% في حين أن نسبة 12.2% فقط من أفراد العينة فينتسبون الى مؤسسة الضمان الاجتماعي CASNOS .

الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجهة المنتسب إليها



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

4. توزيع أفراد العينة حسب امتلاك بطاقة الشفاء :

النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

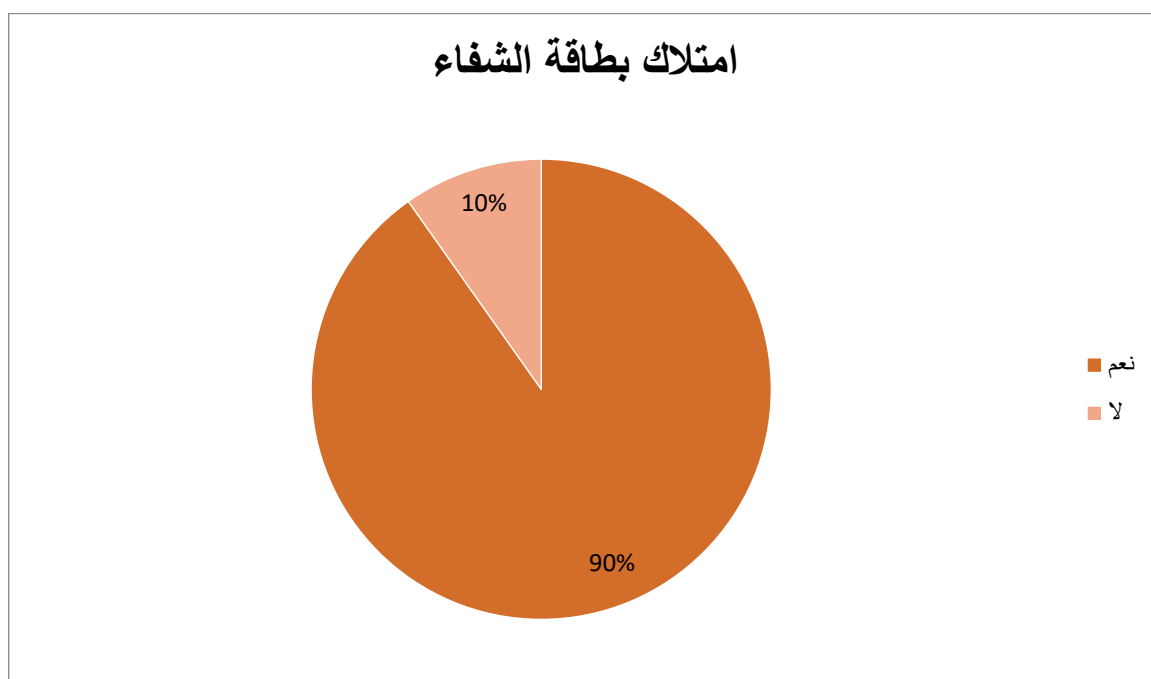
الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب امتلاك بطاقة الشفاء .

امتلاك بطاقة الشفاء	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	111	90.2
لا	12	9.8
المجموع	123	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون بطاقة الشفاء بنسبة 90.2% ، في حين أن نسبة 9.8% من أفراد العينة لا يمتلكون بطاقة الشفاء .

الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب امتلاك بطاقة الشفاء



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

المطلب الثاني: تحليل محور الاستبيان

لتحقيق أهداف الدراسة في التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين والمتمثلة في بطاقة الشفاء بولاية جيجل ، تم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة المتمثلة في زبائن مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بولاية جيجل وهذا المطلب يتناول عرض البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها وذلك بحساب النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ودرجة الموافق لإجابات أفراد العينة.

الجدول رقم 12 : المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور الدراسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تُمثل بطاقة الشفاء تقنية تكنولوجية مُفضلة وبديلة للنظام السابق لِدفع التعويضات.	3.78	1.01	مرتفعة	3
02	تعتبر بطاقة الشفاء سهلة الاستخدام.	3.94	0.93	مرتفعة	1
03	لا أجد أي صعوبة في الحصول على الأدوية من الصيدالة عبر استخدام بطاقة الشفاء.	3.68	1.01	مرتفعة	6
04	توفر بطاقة الشفاء، كوسيلة دفع إلكترونية، السرعة في تعويض المؤمنين عن الأدوية. فهي بذلك تقلل الوقت والجهد.	3.78	1.05	مرتفعة	4
05	تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص تدريجيا من الأوراق اللازمة للحصول على التعويضات.	3.82	0.89	مرتفعة	2
06	تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص من طول انتظار الحصول على التعويض	3.65	0.98	مرتفعة	7

07	تساعد بطاقة الشفاء على تقليص إجراءات التعويض عن الأدوية.	3.69	0.86	مرتفعة	5
08	ساهمت بطاقة الشفاء في زيادة عدد الأماكن التي يتم فيها دفع التعويضات عن الأدوية والعلاج.	3.41	0.96	مرتفعة	11
09	تمثل بطاقة الشفاء وسيلة أكثر أمنا لتعويض تكاليف الأدوية والعلاج.	3.57	0.95	مرتفعة	8
10	إن استخدام بطاقة الشفاء يعطي قيمة مضافة للتأمين.	3.55	0.95	مرتفعة	9
11	تتوافق جودة استخدام بطاقة الشفاء مع معايير الجودة العالمية لوسائل الدفع	3.13	1.19	متوسطة	15
12	بطاقة الشفاء تحرم الزبون من معرفة تفاصيل تعويض الأسعار	3.24	1.01	متوسطة	14
13	عملية تحديث بطاقة الشفاء la mise à jourتؤخر عملية الدفع (عدم وجود البديل)	3.47	1.06	مرتفعة	10
14	محدودية استخدام بطاقة شفاء (مرتين في 3 اشهر)	3.38	1.29	متوسطة	12
15	لبطاقة الشفاء سلبيات في عملية الدفع	3.34	1.08	متوسطة	13
	المجموع	3.56	0.11	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي (V.26).

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العينة على فقرات الاستبيان قدر 3.56 وهو ضمن الفئة المرتفعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي وهي الفئة التي تشير الى الخبر موافق بانحراف معياري بلغ 0.11.

من خلال نتائج الجدول يمكن أيضا تحديد وترتيب العبارات التي تحصلت على أكبر درجات الموافقة تنازليا حسب المتوسط الحسابي:

1- جاءت العبارة رقم 02 " تعتبر بطاقة الشفاء سهلة الاستخدام " في المرتبة الاولى من حيث الموافقة بمتوسط حسابي 3.94 و انحراف معياري بلغ 0.93 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على سهولة استخدام بطاقة الشفاء.

2- في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 05 " تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص تدريجيا من الأوراق اللازمة للحصول على التعويضات" من حيث الموافقة بمتوسط حسابي 3.82 و انحراف معياري بلغ 0.89 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على أن بطاقة الشفاء تساهم في التخلص من الأوراق اللازمة لأخذ تعويضات.

3- جاءت العبارة رقم 01 " تمثل بطاقة الشفاء تقنية تكنولوجية مفضلة وبديلة للنظام السابق لدفع التعويضات" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.78 و انحراف معياري بلغ 1.01 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على بطاقة الشفاء هي التقنية المفضلة للدفع والبديلة للنظام الدفع السابق.

4- في المرتبة الرابعة جاءت العبارة رقم 04 " توفر بطاقة الشفاء، كوسيلة دفع إلكترونية، السرعة في تعويض المؤمنين عن الأدوية، فهي بذلك تقلل الوقت والجهد" بمتوسط حسابي 3.78 و انحراف معياري بلغ 1.05 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على أهمية بطاقة الشفاء في توفير الوقت والجهد على المؤمنين عن الأدوية.

5- جاءت العبارة رقم 07 " تساعد بطاقة الشفاء على تقليص إجراءات التعويض عن الأدوية" بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري بلغ 0.86 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على تخفيض الاجراءات المتبعة للتعويض.

6- أما في المرتبة السادسة فقد جاءت العبارة رقم 03 " لا أجد أي صعوبة في الحصول على الأدوية من الصيدالة عبر استخدام بطاقة الشفاء" بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري بلغ 1.01 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على أن بطاقة الشفاء تسهل الحصول على الأدوية من الصيدلية.

7- جاءت العبارة رقم 06 " تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص من طول انتظار الحصول على التعويض" بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري بلغ 0.98 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على تقليص الانتظار للحصول على التعويض باستخدام بطاقة الشفاء.

8- أما في المرتبة الثامنة فقد جاءت العبارة رقم 09 " تمثل بطاقة الشفاء وسيلة أكثر أمنا لتعويض تكاليف الأدوية والعلاج" بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري بلغ 0.95 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على امان بطاقة الشفاء.

9- جاء العبارة رقم 10 " إن استخدام بطاقة الشفاء يعطي قيمة مضافة للتأمين" بمتوسط حسابي 3.55 و انحراف معياري بلغ 0.95 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على القيمة المضافة من قبل بطاقة الشفاء.

10- أما في المرتبة العاشرة فقد جاءت العبارة رقم 13 " عملية تحديث بطاقة الشفاء la mise à jourتؤخر عملية الدفع (عدم وجود البديل)" بمتوسط حسابي 3.47 وانحراف معياري بلغ 1.06 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على التحديث المستمر لبطاقة الشفاء.

11- جاءت العبارة رقم 08 " ساهمت بطاقة الشفاء في زيادة عدد الأماكن التي يتم فيها دفع التعويضات عن الأدوية والعلاج" بمتوسط حسابي 3.41 و انحراف معياري بلغ 0.96 بدرجة موافقة مرتفعة أي أن أغلب أفراد العينة موافقة على مساهمة بطاقة الشفاء في زيادة عدد الأماكن يتم دفع التعويضات بها .

12- جاءت العبارة رقم 14 " محدودية استخدام بطاقة شفاء (مرتين في 3 اشهر)" بمتوسط حسابي 3.38 وانحراف معياري بلغ 1.29 بدرجة موافقة متوسطة أي أن أغلب أفراد العينة أجابت بمحايد حول محدودية استخدام البطاقة.

13- أما في المرتبة الثالثة عشر فقد جاءت العبارة رقم 15 " لبطاقة الشفاء سلبيات في عملية الدفع" بمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري بلغ 1.08 بدرجة موافقة متوسطة أي أن أغلب أفراد العينة أجابت بمحايد حول سلبيات بطاقة الشفاء.

14- في المرتبة الرابعة عشر جاءت العبارة رقم 12 " بطاقة الشفاء تحرم الزبون من معرفة تفاصيل تعويض الأسعار" بمتوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري بلغ 1.01 بدرجة موافقة متوسطة أي أن أغلب أفراد العينة أجابت بمحايد حول أن بطاقة الشفاء تحرم الزبون من معرفة تفاصيل التعويض.

15- وأخيرا العبارة رقم 11 " تتوافق جودة استخدام بطاقة الشفاء مع معايير الجودة العالمية لوسائل الدفع" بمتوسط حسابي 3.13 وانحراف معياري بلغ 1.19 بدرجة موافقة متوسطة أي أن أغلب أفراد العينة أجابت بمحايد حول موافقة بطاقة الشفاء لمعايير الجودة العالمية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات و مناقشة نتائج البحث

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية الى العديد من النتائج التي اتضحت من خلال تحليل وتفسير البيانات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة ، وسيتم في هذا المطلب عرض ملخص لمحتوى

الدراسة و أهم النتائج المتوصل اليها والمتعلقة بموضوع دراستنا حيث سنقوم بعرض أهم النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية، وكذلك النتائج المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين عن طريق بطاقة الشفاء بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بولاية جيجل .

أولا: النتائج المرتبطة بالبيانات الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة

1. أغلبية عينة الدراسة هي فئة الاناث بنسبة 56.9% من اجمالي أفراد العينة.
2. الفئة العمرية الغالبة بين أفراد العينة " من 41 الى 50 سنة" حيث بنسبة 33.3% من اجمالي أفراد العينة.
3. أغلبية أفراد العينة متزوجين بنسبة 51.2% من اجمالي أفراد العينة .
4. المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة هو المستوى الجامعي بنسبة 50.4% من اجمالي أفراد العينة.
5. أكثرية أفراد العينة منتسبين الى مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بنسبة 87.8% من اجمالي افراد العينة.
6. أكثرية أفراد العينة يمتلكون بطاقة الشفاء بنسبة 90.2% من اجمالي أفراد العينة.

ثانيا: النتائج المرتبطة باستجابات عينة الدراسة نحو تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين عن طريق بطاقة الشفاء و تأكد من صحة الفرضيات .

✓ من خلال ترتيب عبارات الاستبيان حسب المتوسط الحسابي تحصلت العبارات رقم (02، 05،

01) على المراتب الأولى من خلال درجة الموافقة والتي جاءت مرتفعة بحيث أثبتت عينة

الدراسة من خلالها مدى سهولة استخدام بطاقة الشفاء وكذا الجهد والوقت الذي يوفره استخدامها

في الحصول على التعويضات بحيث أصبحت بديلا فعالا لنظام الدفع التقليدي السابق، وهذا ما

يثبت فعالية تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الدفع للمؤمن.

✓ حصلت كل من العبارة رقم (04، 07، 06، 03) على كل من المرتبة الرابعة ، الخامسة ، السادسة ، والسابعة من حيث درجة الموافقة وذلك حسب ترتيب المتوسط الحسابي أكدت عينة الدراسة لنا من خلالها على توفير بطاقة الشفاء ، كوسيلة دفع إلكترونية للسرعة في تعويض المؤمنین عن الأدوية، إضافة الى مساهمتها الكبيرة في تقليص إجراءات التعويض عن الأدوية التي لطالما أرهقت المؤمن في الحصول عليها حيث اختصرت عليه الوقوف في طوابير طويلة وإضاعة الوقت والجهد للقيام بهذه الاجراءات ، كما أشار أفراد العينة الى سهولة ويسر الحصول على أية دواء من الصيدلية باستخدام بطاقة الشفاء ، وبهذا يتجلى لنا دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف الميادين الاجتماعية خاصة لمدى مساهمتها في تقليص الجهد المبذول.

✓ تحصل كل من العبارات (09، 10، 13) على المرتبة الثامنة ، التاسعة والعاشره بحيث جاءت درجة موافقة أفراد العينة عليها مرتفعة ، كما أشارت من خلالها على القيمة المضافة من قبل بطاقة الشفاء ، بحيث تقوم بتحديثات دورية كما اعتبرت الوسيلة أكثر أمنا لتعويض تكاليف الأدوية والعلاج وهذا ينوه على أن إدراج تكنولوجيا المعلومات في وسائل الدفع يزيد من نسبة الحماية للمؤمن

✓ تحصل كل من العبارات (09، 10، 13) على المرتبة الثامنة ، التاسعة والعاشره بحيث جاءت درجة موافقة أفراد العينة عليها مرتفعة ، كما أشارت من خلالها على القيمة المضافة من قبل بطاقة الشفاء ، بحيث تقوم بتحديثات دورية كما اعتبرت الوسيلة أكثر أمنا لتعويض تكاليف الأدوية والعلاج وهذا ينوه على أن إدراج تكنولوجيا المعلومات في وسائل الدفع يزيد من نسبة الحماية للمؤمن ان هذه

إن هذه النتائج السابقة الذكر تؤكد صحة الفرضية الأولى التي مفادها أن تكنولوجيا المعلومات تساهم فعلا في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، ويتجسد ذلك من خلال تفعيل بطاقة الشفاء.

✓ تحصلت كل من العبارة رقم (08, 14, 15, 12, 11) على درجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة وهذا يشير الى انقسم الأفراد الى فئتين فئة وافقة على مساهمة بطاقة الشفاء في زيادة عدد الأماكن التي يتم فيها دفع التعويضات عن الأدوية والعلاج وفئة لم توافق على ذلك ، ونفس الأمر بالنسبة محدودية استخدام بطاقة شفاء (مرتين في 3 اشهر) حيث اعتبرت من أحد سلبيات استخدام بطاقة الشفاء ، كما أشار أفراد العينة أيضا الى أن بطاقة الشفاء تحرم الزبون من معرفة تفاصيل تعويض الأسعار وهذا باعتبار أن لتفاصيل تعويض الأسعار أهمية كبيرة عند المؤمن الشفاء ، كما راح فئة من أفراد العينة الى أن جودة استخدام بطاقة الشفاء تتوافق مع معايير الجودة العالمية لوسائل الدفع أما الفئة الأخرى فلم توافق على ذلك ، وهذا ما يوضح لنا أنه بالرغم من التسهيلات والفوائد التي يقدمها ادراج تكنولوجيا المعلومات.

كما أن هذه النتيجة السابقة الذكر تؤكد صحة الفرضية الثانية التي مفادها أنه لا تزال توجد عراقيل ومعوقات تحول دون الوصول بأداء وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر للمستوى المأمول من قبل المؤمنين.

الخاتمة

لقد تم توجيه اهتمام كبير إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطوير وتحسين خدمات التأمين في الجزائر، ولا سيما في مجال التأمينات الاجتماعية. فقد شهدت المؤسسات المالية وغير المصرفية عالمياً تقدماً ملحوظاً في تحديث وتطوير وسائل الدفع ونظم الدفع الإلكترونية. وعلى الرغم من التأخر في استخدام تكنولوجيا المعلومات واستغلالها في العديد من المجالات بالمقارنة مع الدول المتقدمة، إلا أن الجزائر قامت بتجربة فريدة في إفريقيا من خلال تحديث الخدمات المالية في مجال التأمينات الاجتماعية، وذلك من خلال إدخال بطاقة إلكترونية جديدة تسمى "بطاقة الشفاء".

وقد حاولنا في هذا البحث الإجابة على الإشكالية التالية: هل تساهم تكنولوجيا المعلومات، من خلال اعتماد بطاقة الشفاء، في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر؟ ومن خلال الدراسة الميدانية المنجزة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNASS وكذا أخذنا بطاقة الشفاء كحالة تُجسد وتعبّر عن استعمالات تكنولوجيا المعلومات في مجال التأمينات الاجتماعية، نستطيع القول بأن تكنولوجيا المعلومات لعبت دور هام جداً في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر. وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات تم اقتراحها لمساعدة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNASS لتخطي بعض المعوقات التي تقف أمام الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في مجال تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين وعلى رأسها بطاقة الشفاء.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن عرضها كما يلي:

- تم قبول الفرضية الأولى التي مفادها أن تكنولوجيا المعلومات تساهم فعلاً في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، ويتجسد ذلك من خلال تفعيل بطاقة الشفاء.
- تم أيضاً قبول الفرضية الثانية القائمة على أنه لا تزال توجد عراقيل ومعوقات تحول دون الوصول بأداء وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر للمستوى المأمول من قبل المؤمنين.

التوصيات: من خلال البحث يمكن تقديم التوصيات والمقترحات التالية:

✓ عصرنة نظام الاعلام الالي الخاص بنظام التحصيل باعتماد معايير عالمية حديثة من خلال

التفتح على اخر ما توصلت اليه التقنية الحديثة في هذا المجال.

✓ توسيع قاعدة القبول: ينبغي توسيع شبكة القبول للبطاقة الإلكترونية لتشمل جميع مقدمي الخدمات

الصحية والصيدليات ومراكز العلاج المعتمدة. هذا يساهم في زيادة راحة وسهولة استخدام البطاقة

وتوفير خيارات أوسع للمؤمنين.

✓ توعية المستفيدين: يجب توفير برامج توعية للمستفيدين حول فوائد وطرق استخدام الدفع

الإلكتروني، بما في ذلك التوضيح الكامل للإجراءات والخطوات اللازمة للاستفادة من بطاقة

الشفاء الإلكترونية.

افاق البحث:

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الكفاءة والدقة في إدارة وتنظيم معلومات التأمين

الاجتماعي.

✓ دور التحليل الضخم وتعلم الآلة في تحليل البيانات الضخمة المتعلقة بالمؤمنين والمدفوعات

وتحديد الاتجاهات والنماذج لتحسين وسائل الدفع.

✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين التواصل وتبادل المعلومات بين المؤمنين ومقدمي

الخدمات الصحية وشركات التأمين

المراجع

قائمة المراجع :

الكتب:

- جمال أبو شنب، العلوم التكنولوجية المجتمع منذ البداية حتى الان، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص22
- حسين عبد اللطيف حمدان. أحكام الضمان الاجتماعي ، الدار الجامعية، بيروت، 1998، ص 2
- حسين عماد المكاوي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997، ص ص (27-28)
- خضر مصباحا سماعيل طيطي، اساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى،الأردن ،دار حامد،2010، ص(22،23)
- خضر مصباحا سماعيل طيطي، اساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الاولى، الأردن، دار حامد،2010، ص (22،23)
- زراري العياشي وايد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان، الأردن ،2016، ص 32
- سعد غالب ياسين، اساسيات نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى الأردن، دار المناهج،2010، ص44
- عامر إبراهيم قديحلي و ايمان فاضل السمرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى ، الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002 ، ص29
- عامر إبراهيم قندجلي، ايمان فاضل السامرني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق، الطبعة الاولى، دار الصفاء، 2009، ص 35

- عبد الفتاح بيومي حجازي، نظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية ن الكتاب الأول، نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2002، ص 25
- عزت محمد جرادات وصادق إبراهيم عودة، العلم والتكنولوجيا العلمية، الطبعة الاولى، دار الصفا، 2007، ص137
- عطاء الله احمد الحسبان، الرقابة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار الراية للنشر و التوزيع، 2009، ص88
- علاء عبد الرازق السالمي، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص209
- علي غربي ونعيمة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع والصبر، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002، ص17
- غسان قاسم الداود اللامي، إدارة تكنولوجيا والمفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات علمية، الطبعة الأولى، دار المناهج والتوزيع، عمان؛ 2007 ص22
- فياض حمزة رملي، نظام معلومات المحاسبة المحسوبة؛ الطبعة الأولى، الاباي لنشر والتوزيع، السودان، 2011، ص12
- قانون الضمان الاجتماعي، نصوص تنظيمية وتشريعية، المعهد الوطني للعمل، الطبعة الأولى، 2003، ص15
- محسن السن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص83
- محمد الصرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص13

- محمد توفيق البقيلي، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ الإدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار الكتاب الأكاديمية، الإسكندرية، 2004، ص 133
- محمد صلاح سالم، العصر الرقمي وثورة المعلومات، الطبعة الأولى، عين للبحوث والدراسات الانسانية والاجتماعية للنشر، القاهرة، مصر، 2002، ص ص 51، 50
- محمد عبد الحسين الطائي، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2008، عمان
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي لنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص 15
- مختار محمد الهندوسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ التأمين بين الجوانب الرياضية والاسس الرياضية، مكتبة الاشعاع الإسكندرية، 1992، ص 163
- مصطفى جمال، الوسيط في التأمينات الاجتماعية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1984، ص 8.
- مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل ، الطبعة الأولى ، عمان، الأردن، 2005، ص 88

الرسائل والاطروحات:

- إبراهيم بختي؛ محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة؛ كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، 2004-2005 ص 15
- بالقيوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، دكتوراة، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013-2015، ص 117

- رزيق مريم، اهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات التجارية -دراسة حالة مؤسسة الكهرباء والغاز، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2008
- زرارة صالح، المخاطر المضمونة في القانون التأمينات الاجتماعية، اطروحة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة منتوري، 2007 نص 25، 26.
- زهير زواش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة الماجستير العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، 2011، ص 6
- السعيد بريكة، واقع عمليات الصرفية الالكترونية و افاق تطورها في الجزائر ،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،جامعة العربي بن مهيدي ،ام بواقي، 2011 ،ص ص 153 154
- سلامة سلمان، التأمين الصحي ودوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مذكرة لنيل الماجستير في الاقتصاد، قسم إدارة الاعمال، جامعة دمشق، سوريا، ص 16
- سناء جبيرات، تقييم أثر نظم معلومات المارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من المستعملين، دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015، ص 23
- قريني زهية، جبجي امينة، عواودة الزهرة، تحديث وسائل الدفع كعصرنة التأمين الصحي الاجتماعي، مذكرة الماستر، 2011، جامعة 8 ماي، قالمة، 2011، ص 20
- لامية حليمي، دور اليقظة الاستراتيجية والذكاء الاصطناعي في تعزيز تنافسية المؤسسات الاقتصادية، ماجستير ، جامعة بومرداس ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم التجارية ، قسم التسيير ، 2008-2009، ص، ص، (5،6)

- لامية دالي علي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الإنتاج في ظل اقتصاد المعرفة، دكتوراة، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015، ص 23

- نور الدين محرز، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الالكترونية- حالة الجهاز المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2006

المقالات في المجالات:

- عبد الهادي السيد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوق، بيروت، 2003، ص 160
- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، عدد 10، جامعة ورقلة، 2012، ص ص (321،332)
- ليث عبد الأمير صباغ، صناعة التأمين في الأسواق العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2009، ص ص 59،60
- محمد زيدان ومحمد يعقوب، فعالة الموارد التمويل المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائري في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الصناعة التأمينية الواقع العملي آفاق تطوّر تجارب الدول المنظم من قبل فرع العلوم الاقتصادي، جامعة حسّبية بن بوعلي الشلف , 4-3 ديسمبر 2012، ص 15

المقالات الالكترونية:

- بوعكة كمال، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاستاذ الباحث

للدراستات القانونية والسياسية، 2021، <http://dspace.univ->

msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/24533 تمت المشاهدة 2023/02/11 على الساعة 22:00

- سناء الدويكات، مفهوم التكنولوجيا وخصائصها، الموقع من:

https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9

https://mawdoo3.com/%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7_%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D

[8%B5%D9%87](https://mawdoo3.com/%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7_%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D) تمت المشاهدة، (2016 /06/21)، على الساعة 12.00

- سيده حسن، تطور تكنولوجيا، الموقع https://www.sayedahassan5.com/2021/02/blog-post_9.htm تمت

المشاهدة 2023/02/11 على الساعة 18:00

المراسيم القانونية :

- قرار مؤرخ في 13 فيفري 1984 المتعلق بتحديد مدة الاجل للتصريح بالعتل المرضية لدى هيئة

الضمان الاجتماعي (الجريدة الرسمية رقم 07 بتاريخ 14 فيفري 1984).

- المادة 07 من القانون 83 / 11 المؤرخ في 02 جويلية المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، (الجريدة

الرسمية رقم 07 بتاريخ 14 فيفري 1984)

- المرسوم رقم 84/30 المؤرخ في 11/02/1984 الجريدة الرسمية رقم 07 الصادرة بتاريخ فبراير

1984

- المرسوم رقم 233 / 85 المؤرخ في 20-08-1985 ، الجريدة الرسمية رقم 35 ن الصادرة في

21 اوت 1985

المراجع باللغة الأجنبية:

- James,A, O'Brien, et autres, Les systems d'information de gestion- La perspectives du gestionnaire utilisateur, ERPI, Canada, 1995, p8
- Larbi lamr,le système de sécurité sociale en Algérie, O.P.U Alger, Ed. 03 , 19-332004,PP
- A :Countries NESCO. (2017). UsingTechnology to Support Education in Developing Controlled Trials. Paris : UNESCO Review of Evidence from Randomized

المواقع الالكترونية:

- <https://cnas.dz/fr/chifa> (consulté le 03/78/2023 à 22 :00)

الملاحق

الملحق رقم 01 : الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان

ماستر تخصص إدارة الخدمات الصحية

الموضوع : استبيان حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات

التأمين في الجزائر

دراسة حالة: بطاقة الشفاء في الضمان الاجتماعي - جيجل

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بغية التعرف على ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، نرجو منكم تعبئة هذا الاستبيان الذي هو من متطلبات الحصول على شهادة الماستر في إدارة الخدمات الصحية بالمدرسة العليا لإدارة الأعمال - تلمسان ، ونحيطكم علما أن كل المعلومات الواردة في هذا الاستبيان هي لأغراض علمية، بحثية و تتمتع بالسرية التامة و الخصوصية اللازمة.

شكرا على تعاونكم معنا.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

الرجاء وضع إشارة (x) في المربع الذي يلاءم إجاباتكم

☐
☐

(1) الجنس: ذكر

☐

51

☐

50 - 41

☐

40 -

(2) السن: أقل من 30 سنة

فما فوق

☐

مطلق (ة)

☐

أعزب (ة)

☐
☐

(3) الحالة الاجتماعية: متزوج (ة)

أرمل (ة)

☐

جامعي

☐

ثانوي

☐
☐

سط

☐

(4) المستوى التعليمي: ابتدائي

دراسات عليا

☐
☐

ASNOS

(5) الجهة المنتسب إليها: CNAS

☐

لا

☐

نعم

(6) هل تمتلك بطاقة الشفاء:

الجزء الثاني : تكنولوجيا المعلومات - تحديث وتحسين وسائل الدفع لخدمات التأمين

الرقم	الرجاء تحديد موقفك نحو العبارات التالية وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تُمثل بطاقة الشفاء تقنية تكنولوجية مُفضلة وبديلة للنظام السابق لإدفع التعويضات.					

					تعتبر بطاقة الشفاء سهلة الاستخدام.	2
					لا أجد أي صعوبة في الحصول على الأدوية من الصيدلة عبر استخدام بطاقة الشفاء.	3
					توفر بطاقة الشفاء، كوسيلة دفع إلكترونية، السرعة في تعويض المؤمنين عن الأدوية. فهي بذلك تقلل الوقت والجهد.	4
					تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص تدريجيا من الأوراق اللازمة للحصول على التعويضات.	5
					تسمح بطاقة الشفاء بالتخلص من طول انتظار الحصول على التعويض	6
					تساعد بطاقة الشفاء على تقليص إجراءات التعويض عن الأدوية.	7
					ساهمت بطاقة الشفاء في زيادة عدد الأماكن التي يتم فيها دفع التعويضات عن الأدوية والعلاج.	8
					تمثل بطاقة الشفاء وسيلة أكثر أمنا لتعويض تكاليف الأدوية والعلاج.	9
					إن استخدام بطاقة الشفاء يعطي قيمة مضافة للتأمين.	10
					تتوافق جودة استخدام بطاقة الشفاء مع معايير الجودة العالمية لوسائل الدفع	11
					بطاقة الشفاء تحرم الزبون من معرفة تفاصيل تعويض	12

					الأسعار	
					عملية تحديث بطاقة الشفاء la mise à jour تؤخر عملية الدفع (عدم وجود البديل)	13
					محدودية استخدام بطاقة شفاء (مرتين في 3 اشهر)	14
					لبطاقة الشفاء سلبيات في عملية الدفع	15

شكرا لتعاونكم

الملحق رقم 02: جداول ال spss

معامل الثبات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,874	15

Corrélations

[illegible]

[illegible]

السؤال	Corrélat	.75	.55	.60	.63	.53	.60	.64	1	.52	.64	.561	.435	.103	.163	.133	-
7 ion de	Pearson	7**	3**	5**	8**	2**	5**	8**		2**	4**	**	**				.001
																	-
	Sig.	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.00	.000	.000	.257	.071	.143	.995
	(bilatérale)	0	0	0	0	0	0	0		0	0						
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال	Corrélat	.61	.38	.44	.37	.33	.43	.46	.52	1	.59	.524	.432	.047	.127	.102	.017
8 ion de	Pearson	9**	5**	4**	9**	8**	6**	2**	2**		8**	**	**				
	Sig.	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.00	.000	.000	.608	.162	.261	.852
	(bilatérale)	0	0	0	0	0	0	0	0		0						
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال	Corrélat	.75	.47	.51	.41	.45	.50	.62	.64	.59	1	.654	.523	.175	.237	.218	.001
9 ion de	Pearson	3**	4**	3**	1**	6**	3**	1**	4**	8**		**	**		**	*	
	Sig.	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.000	.000	.053	.008	.015	.988
	(bilatérale)	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال	Corrélat	.72	.57	.50	.37	.45	.52	.53	.56	.52	.65	1	.544	.165	.210	.214	-
10 ion de	Pearson	4**	5**	6**	1**	4**	1**	7**	1**	4**	4**		**		*	*	.085
																	-
	Sig.	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		.000	.067	.020	.018	.347
	(bilatérale)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						

	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال 11	Corrélat ion de Pearson	.63 5**	.41 8**	.43 2**	.42 3**	.38 9**	.39 8**	.40 3**	.43 5**	.43 2**	.52 3**	.544 **	1	.074	.283 **	.167	- .132 -
	Sig. (bilatérale)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.000		.419	.002	.064	.145
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال 12	Corrélat ion de Pearson	.33 9**	.05 9	.13 6	- .02 8-	.14 9	.19 3*	.10 9	.10 3	.04 7	.17 5	.165	.074	1	.440 **	.286 **	.131
	Sig. (bilatérale)	.00 0	.51 7	.13 3	.75 9	.09 9	.03 2	.22 9	.25 7	.60 8	.05 3	.067	.419		.000	.001	.150
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال 13	Corrélat ion de Pearson	.49 2**	.15 4	.29 9**	.14 0	.28 7**	.26 9**	.17 1	.16 3	.12 7	.23 7**	.210 *	.283 **	.440 **	1	.333 **	.267 **
	Sig. (bilatérale)	.00 0	.08 9	.00 1	.12 3	.00 1	.00 3	.05 9	.07 1	.16 2	.00 8	.020	.002	.000		.000	.003
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
السؤال 14	Corrélat ion de Pearson	.41 8**	.09 4	.12 0	.13 8	.04 2	.20 8*	.13 0	.13 3	.10 2	.21 8*	.214 *	.167	.286 **	.333 **	1	.366 **

Sig. (bilatéral)	.00	.30	.18	.12	.64	.02	.15	.14	.26	.01	.018	.064	.001	.000		.000
	0	1	6	9	5	1	3	3	1	5						
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
المسؤال	Corrélat	.07	-	-	-	-	-	-	.01	.00	-	-	.131	.267	.366	1
15 ion de		9	.29	.15	.08	.20	.07	.21	.00	7	1	.085	.132		**	**
Pearson			1-**	8-	5-	8-*	0-	8-*	1-			-	-			
n																
Sig. (bilatéral)	.38	.00	.08	.35	.02	.44	.01	.99	.85	.98	.347	.145	.150	.003	.000	
	4	1	1	1	1	2	6	5	2	8						
	N	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

البيانات الشخصية

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	53	43,1	43,1	43,1
	أنثى	70	56,9	56,9	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	23	18.7	18.7	18.7
	31-40	30	24.4	24.4	43.1
	41-50	41	33.3	33.3	76.4
	51 فما فوق	29	23.6	23.6	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

الحالة

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج(ة)	63	51,2	51,2	51,2
	أعزب(ة)	46	37,4	37,4	88,6
	مطلق(ة)	4	3,3	3,3	91,9
	أرمل(ة)	10	8,1	8,1	100,0

Total	123	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

لمستوى التعليمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	10	8,1	8,2	8,2
	متوسط	15	12,2	12,3	20,5
	ثانوي	13	10,6	10,6	30,9
	جامعي	62	50,4	50,4	381,7
	دراسات عليا	23	18,7	18,7	100,0
	Total	123	100	100,0	

الجهة المنتسب إليها

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	cnas	108	87,8	87,8	87,8
	casnos	15	12,2	12,2	100,0
	Total	123	100	100,0	

امتلاك بطاقة الشفاء

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	111	90,2	90,2	290,7
	لا	12	9,8	9,9	100,0

Total	121	98,4	100,0
-------	-----	------	-------

استجابة أفراد العينة حول الأسئلة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
السؤال 1	123	1,00	5,00	3,7886	1,01021
السؤال 2	123	1,00	5,00	3,9431	,93476
السؤال 3	123	1,00	5,00	3,6829	1,01074
السؤال 4	123	1,00	5,00	3,7886	1,05000
السؤال 5	123	1,00	5,00	3,8211	,89656
السؤال 6	123	1,00	5,00	3,6585	,98205
السؤال 7	123	1,00	5,00	3,6992	,86777
السؤال 8	123	1,00	5,00	3,4146	,96604
السؤال 9	123	1,00	5,00	3,5772	,95821
السؤال 10	123	1,00	5,00	3,5528	,95130
السؤال 11	123	1,00	5,00	3,1382	1,19648
السؤال 12	123	1,00	5,00	3,2439	1,01094
السؤال 13	123	1,00	5,00	3,4715	1,06606
السؤال 14	123	1,00	5,00	3,3821	1,29006
السؤال 15	123	1,00	5,00	3,3496	1,08631
N valide (listwise)	123				