



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و مالي

بعنوان:



## دور بطاقة الشفاء في رقمنة مؤسسات الضمان الاجتماعي بالجزائر

دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ولاية -المنية-

تحت إشراف:

د. طويطي مصطفى

من إعداد الطالبة:

- خديجة بوخشبة

نوقشت بتاريخ: 11 جوان 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

| الاسم و اللقب    | الرتبة       | الجامعة | الصفة         |
|------------------|--------------|---------|---------------|
| د. عمي سعيد حمزة | أستاذ محاضر  | غرداية  | رئيسا         |
| د. طويطي مصطفى   | أستاذ محاضر  | غرداية  | مشرفا و مقورا |
| د. موسى مروة     | أستاذة محاضر | غرداية  | مناقشا        |

الموسم الجامعي : 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

2025



# إهداء



# 2025

﴿وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين﴾

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في كل ما بلغته وحققته،

إلى من علموني أن الطريق إلى النجاح لا ينال إلا بالعزم والإصرار...

إلى والدتي الحنون، منبع الحب والدعاء وسر قوتي في كل لحظة ضعف.

إلى والدي العزيز، الذي لم يدخر جهدا في دعمي وتشجيعي، وكان القدوة في الإلتزام والمسؤولية.

إليكما أهدي هذا العمل، تقديرا وامتنانا لا يففيه الكلام.

إلى إخوتي وأخواتي صغار الذين كانوا سندا روحيا في لحظات التعب والتردد، وسببا يدفعني للمضي

قدما.

لقد منحني وجودكم من حولي دافعا خفيا لأن أكون قدوة تحتذى بها وأختا تليق بثقتكم.

وإلى ابنة خالتي الحبيبة التي كانت ولا تزال بمثابة أختي الكبرى سندي ورفيقتي، من احتوتني بنصحها

وكانت لي عوناً في كل لحظة شك أو تعب، أدامك الله نعمة في حياتي كما كنت دائما.

إلى صديقتي العزيزة أحلام، رفيقة دربي و نصف روحي و سندي في كل المواقف من كانت لي الأخت قبل

أن تكون صديقة، شكرا لي وجودك النقي و رفقتك التي لا تقدر بثمن.

إلى زملائي وأصدقائي في الجامعة خاصة زميلي حليم الذي كان سنداً و عوناً في مسيرتي هذه له كل

التقدير والاحترام،

إلى من تقاسمت معهم أيام الجد والاجتهاد وكانوا عوناً في مسيرتي الجامعية.

إلى أستاذتي الكرام، وفي مقدمتهم استاذي المشرف طويطي مصطفى.

إلى كل من وضع في طريقي كلمة طيبة، أو فتح لي باباً للمعرفة...

# الشكر و التقدير 2025

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه  
وقوله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله. " أتقدم بخالص الشكر والتقدير  
للأستاذ المشرف طويطي مصطفى على إرشاداته وتوجيهاته التي لم يخل علينا بها يوما، فكان نعم  
الموجه والمساند فلولا دعمه وتفانيه، ماكانت لهذه الدراسة أن ترى اكتمال  
كما لا يفوتني أن أعبر عن خالص امتناني لكل الأساتذة الذين درسوني طوال مشواري الجامعي،  
ولكل من ساهم من قريب أو بعيد في تكويني العلمي والمنهجي  
وأخص بالشكر كذلك كل من تعاون معي في الجانب الميداني و على رأسهم سيادة المدير المحترم  
بوخاري عبد الحليم و من موظفين ( هدى، سعاد، عبد القادر) لهم جزيل الشكر وصيادلة ومؤمنين  
اجتماعيين، لما أبدوه من تجاوب وصبر  
وأخيرا أرفع أسمى عبارات الإمتنان إلى عائلتي الكريمة، التي كانت لي سنداً وداعماً في كل المراحل  
ولكل أصدقائي وزملائي الذين تقاسمت معهم لحظات التعب والأمل  
فلكم مني جميعاً كل الشكر والعرفان، ووفقكم الله وسدد خطاكم.



### الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة بطاقة شفاء في عملية رقمنة مؤسسات الضمان الاجتماعي، وذلك من خلال إبراز دورها على مستوى وكالات الضمان الاجتماعي، الصيدليات، زبائن الشفاء. وقد سلطنا الضوء على مدى مساهمتها في تبسيط الإجراءات الإدارية المعقدة وتحسين فعالية أداء الوكالات والصيدليات، وللوصول إلى ذلك قمنا بإجراء مقابلات ميدانية مع ثلاث فئات: موظفي وكالات ضمان الاجتماعي، الصيادلة، زبائن الشفاء.

وتوصلنا إلى بعض النتائج أهمها: إن البطاقة الشفاء خاصة في نسختها الجديدة، ساهمت بشكل كبير في تبسيط الإجراءات الإدارية سواء في الوكالات أو الصيدليات، ورفعت من سرعة ودقة معالجة الملفات والتعويضات مقارنة بالنظام الأول كما ساهمت في تحسين العمل داخل الصيدليات.

**الكلمات المفتاحية:** خدمة عمومية، رقمنة، ضمان اجتماعي، بطاقة شفاء.

### Abstract

This study aims to investigate the impact of the HealthCard on the digitization process of social security institutions by highlighting its role at the level of social security agencies, pharmacies, and healthcard clients.

We focused on its contribution to simplifying complex administrative procedures and improving the effectiveness of performance in both agencies and pharmacies. To achieve this, we conducted field interviews with three groups: employees of social security agencies, pharmacists, and healthcard clients.

Our findings revealed several key results, the most significant being that the healthcard, particularly in its new version, has greatly contributed to simplifying administrative procedures in both agencies and pharmacies. It has increased the speed and accuracy of processing files and reimbursements compared to the previous system and has also improved operations within pharmacies.

**Keywords:** public service, digitization, social security, healthcard.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

### قائمة المحتويات:

| الصفحة                                                        | العنوان                                             |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| I                                                             | إهداء                                               |
| II                                                            | شكر                                                 |
| III                                                           | الملخص                                              |
| VI                                                            | قائمة المحتويات                                     |
| X                                                             | قائمة الجداول                                       |
| XII                                                           | قائمة الأشكال البيانية                              |
| XIV                                                           | قائمة الملاحق                                       |
| أ-هـ                                                          | المقدمة                                             |
| الفصل الأول الاطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة |                                                     |
| 7                                                             | تمهيد                                               |
| 8                                                             | المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية       |
| 8                                                             | المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة العمومية          |
| 11                                                            | المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمة العمومية         |
| 14                                                            | المطلب الثالث : المعايير التي تميز الخدمات العمومية |
| 15                                                            | المبحث الثاني : مفهوم الرقمنة                       |
| 15                                                            | المطلب الأول: تعريف الرقمنة و أهميتها               |
| 17                                                            | المطلب الثاني : أهداف وخصائص الرقمنة                |

## قائمة المحتويات

|                                                                                |                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 20                                                                             | المطلب الثالث: عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الرقمنة                       |
| 23                                                                             | المبحث الثالث: مفهوم الضمان الاجتماعي                                          |
| 23                                                                             | المطلب الأول: تعريف وأهمية الضمان الاجتماعي                                    |
| 26                                                                             | المطلب الثاني: أهداف وخصائص الضمان الاجتماعي                                   |
| 28                                                                             | المطلب الثالث: الضمان الاجتماعي في الجزائر                                     |
| 32                                                                             | المبحث الرابع: الدراسات السابقة لدور بطاقة الشفاء في رقمنة الضمان الاجتماعي    |
| 32                                                                             | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية                                  |
| 36                                                                             | المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية                                          |
| 40                                                                             | المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف                                         |
| 47                                                                             | خلاصة                                                                          |
| الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية |                                                                                |
| 49                                                                             | تمهيد                                                                          |
| 50                                                                             | المبحث الأول: لمحة عامة عن وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بولاية المنية |
| 50                                                                             | المطلب الأول: نشأة و تعريف الوكالة                                             |
| 52                                                                             | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة المنية                                   |
| 56                                                                             | المطلب الثالث : المنتجات الرقمية للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء               |
| 72                                                                             | المبحث الثاني:المنهجية المعتمدة وتحليل المقابلات                               |
| 72                                                                             | المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية                            |
| 74                                                                             | المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المقابلة                                      |

## قائمة المحتويات

---

|    |                    |
|----|--------------------|
| 86 | خلاصة الفصل الثاني |
| 87 | الخاتمة            |
| 90 | قائمة المراجع      |
| –  | الملاحق            |

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول:

| الصفحة | عنوان الجدول                                                                       | رقم الجدول |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 36     | الجدول رقم 01: يوضح أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة | 01         |
| 73     | الجدول رقم 02: يمثل استجواب زبائن لصعوبات بطاقة الشفاء                             | 02         |
| 75     | الجدول رقم 03: يمثل عدد المستفيدين من بطاقة الشفاء                                 | 03         |

# قائمة الأشكال البيانية

## قائمة الأشكال البيانية

### قائمة الأشكال البيانية:

| الصفحة | عنوان الشكل                                                                                              | رقم الشكل |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 45     | الشكل رقم 01: يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة المنفعة                           | 01        |
| 68     | شكل رقم 02: يوضح سنوات العمل الصيدليات                                                                   | 02        |
| 69     | شكل رقم 03: يوضح الخبرة مكتسبة في مجال الصيدلة                                                           | 03        |
| 71     | شكل رقم 04: يوضح مجال استخدام بطاقة الشفاء                                                               | 04        |
| 72     | شكل رقم 05: يوضح استعمال النظام الرقمي و الورقي                                                          | 05        |
| 73     | شكل رقم 06: يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها زبائن بطاقة الشفاء                                            | 06        |
| 74     | شكل رقم 07: يوضح كيفية التعامل مع صعوبات بطاقة الشفاء                                                    | 07        |
| 75     | شكل رقم 08: رسم بياني للأعمدة البيانية تمثل عدد المستفيدين من بطاقة خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى 2024 | 08        |
| 76     | شكل رقم 09: يوضح نسب الصيدليات المتعاقدة مع cnas في ولاية المنفعة                                        | 09        |

# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق

### قائمة الملاحق:

| رقم الملحق         | عنوان الملحق                            |
|--------------------|-----------------------------------------|
| الملحق رقم<br>(01) | واجهة نظام بطاقة الشفاء للصيديات الجديد |
| الملحق رقم<br>(02) | واجهة نظام بطاقة الشفاء للصيديات القديم |
| الملحق رقم<br>(03) | بطاقة الشفاء النسخة القديمة             |
| الملحق رقم<br>(04) | بطاقة الشفاء النسخة الجديدة             |
| الملحق رقم<br>(05) | واجهة فضاء الهناء                       |

# مقدمة

## توطئة:

تعاني المؤسسات العمومية في الوقت المعاصر من عدة تحديات وصعوبات بسبب التغيرات التكنولوجية المتزايدة، مما أدّى إلى ضرورة إعادة النظر في طرق تسييرها وتقديم خدماتها للمواطنين، لذلك بات من اللازم على الدول مواكبة هذا التحول الرقمي من خلال إدخال وسائل وأدوات تقنية تعتمد على التكنولوجيا لتحسين أداء وفعالية الخدمة العمومية، بما يلبي رغبات المواطن ويرفع كفاءة المؤسسة.

وفي هذا السياق أولت الحكومة الجزائرية وعلى غرار دول العالم اهتماما كبيرا بالمؤسسات العمومية، نظر باعتبارها عنصرا مهما في تقديم خدمات حيوية وفعالة، وقد شهدت مجموعة من الإصلاحات من أجل عصرنتها بما يتماشى مع الوقت الحالي، لذلك كان لا بد من اعتماد الرقمنة كخيار أساسي لا غنى عنها لتطوير الأجهزة الإدارية في الدولة، ومن بين القطاعات العمومية قطاع الضمان الاجتماعي الذي يعتبر من أهم القطاعات ذات الطابع الاجتماعي والاقتصادي نظرا لطبيعة الخدمات التي يقدمها للمؤمنين من حماية والتغطية الاجتماعية وتقليل الفوارق الطبقيّة، وقد شهد هذا القطاع تحولا رقميا عميقا خلال السنوات الأخيرة من خلال إدخال آليات وأنظمة رقمية حديثة بما يتوافق مع متطلبات العصر الحديث، وكذا رغبات المؤسسة واحتياجات المواطن.

وضمن هذا التحول ظهرت بطاقة الشفاء كأحد أبرز المنتجات الرقمية التي تمثل محورا جوهريا في قطاع الضمان الاجتماعي بحيث ساهمت في تسهيل إجراءات الإدارية وتسيير الملفات الصحية وتحسين جودة الخدمات للمؤمن لهم.

## الإشكالية:

و من هنا نطرح الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل خدمة بطاقة الشفاء للزبائن في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعمال الإجراء بولاية المنية؟

## التساؤلات

1. هل ساهمت بطاقة الشفاء في تخفيف الأعباء الإدارية و معالجة المشاكل السابقة في تسيير الملفات ؟
2. هل اثر اعتماد بطاقة الشفاء على سير العمل اليومي داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي ؟
3. من هي الفئة المستفيدة أكثر من غيرها من خدمات بطاقة الشفاء؟
4. هل ساهم نظام بطاقة الشفاء في تحسين العمل داخل الصيدليات؟

## الفرضيات:

1. ساهمت بطاقة الشفاء في تخفيف الأعباء الإدارية و معالجة المشاكل السابقة في تسيير الملفات.
2. اثر اعتماد بطاقة الشفاء على سير العمل اليومي داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي، من خلال تخفيف الضغط على مستوى الوكالة و تحسين العلاقة بين الموظف و المؤمن.
3. الفئة المستفيدة أكثر من غيرها من خدمات بطاقة الشفاء كبار السن و المتقاعدين و أصحاب الأمراض المزمنة.

4. نظام بطاقة الشفاء يساهم بشكل كبير في تحسين العمل داخل صيدليات ولاية المنية.

### أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع دور بطاقة الشفاء في رقمته مؤسسات الضمان الاجتماعي من المواضيع المهمة وتتبع أهمية هذه الدراسة في إبراز واقع التحول الرقمي الذي ساهم في تطور مؤسسات الضمان الاجتماعي والصيادلة والتخفيف من الإجراءات الورقية على المؤمن ووفر عليهم الجهد والوقت.

### أهداف الدراسة:

- عرض مفاهيم المتعلقة بالرقمنة؛
- إبراز الدور الذي تلعبه بطاقة الشفاء في رقمته الضمان الاجتماعي؛
- التعرف على المنتجات الرقمية للمؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء؛
- معرفه مدى أهمية بطاقة الشفاء بالنسبة للزبائن بطاقة الشفاء والصيادلة.

### أسباب اختيار الموضوع:

#### الأسباب الذاتية:

- الرغبة في التعمق في موضوع الرقمنة وتطبيقاتها في المؤسسات العمومية ؛
- الفضول الأكاديمي لفهم آليات عمل بطاقة الشفاء ومشكلاتها الميدانية؛

#### الأسباب الموضوعية:

- أهمية بطاقة الشفاء كأداة رقمية فعالة في الضمان الاجتماعي
- ارتباط الموضوع بحياة المواطن اليومية وخدماته الصحية

## حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء CNAS

بولاية المنبوعة.

**الحدود الزمنية:** تمت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر مارس إلى نهاية شهر

ماي 2025.

## المنهج المتبع:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة لجانب النظري بتعريف بمختلف المفاهيم ( الخدمة العمومية - الرقمنة - الضمان الاجتماعي ) والجانب التطبيقي تم جمع البيانات من خلال مقابلة مع الموظفين والزبائن بطاقة الشفاء والصيادلة.

## صعوبات الدراسة:

صعوبة في جمع البيانات بسبب ضيق الوقت لدى موظفي الوكالة

## هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه إلى مقدمة وفصلين أحدهما نظري والآخر

تطبيقي على النحو التالي:

الفصل الأول تناولنا فيه الإطار النظري للخدمة العمومية والرقمنة ، الضمان الاجتماعي وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى أربع مباحث حيث المبحث الأول تطرقنا إلى مفاهيم الخدمة العمومية ،المبحث الثاني خصصناه للمفاهيم الرقمنة، وفي المبحث الثالث تطرقنا إلى مفاهيم عامة للضمان الاجتماعي وتطرقنا في المبحث الرابع إلى دراسات سابقة باللغة العربية والأجنبية.

أما الفصل الثاني يخص الدراسة الميدانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال

الأجراء لولاية المنية

حيث تناولنا في البحث الأول لمحة عامة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال

الأجراء،البحث الثاني تطرقنا إلى المنهجية المعتمدة وتحليل المقابلات.

# الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

### تمهيد:

شهدت السنوات الأخيرة تطورات تكنولوجية متسارعة، الأمر الذي أدّى إلى ضرورة التحولات كبيرة في طرق سير عمل المؤسسات العمومية، وكانت الرقمنة الخيار الأنسب لتحسين جودة الخدمات العامة لذلك أعطت الحكومة الجزائرية اهتمامها الكبير للرقمنة، وإدخالها في مؤسسات العمومية خاصة مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، لأنها تعد من المؤسسات التي تقدم خدمات حيوية بشكل فعال للمواطنين.

وتعتبر بطاقة الشفاء الأداة الرقمية الأساسية في ظل هذا التحول الرقمي التي ساهمت في تطوير وتسهيل الخدمات المقدمة للمؤمنين وتخفيف الضغط داخل الوكالة. وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل حيث قسمناه إلى أربعة مباحث:

-المبحث الأول: مفاهيم عامه حول الخدمة العمومية

-المبحث الثاني: مفهوم الرقمنة

-المبحث الثالث: مفهوم الضمان الاجتماعي

-المبحث الرابع : الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

### المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة العمومية

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفاهيم نظرية حول الخدمة العمومية.

#### المطلب الأول: تعريف وأنواع الخدمة العمومية

##### أولاً: تعريف الخدمة العمومية

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها النشاطات أو المنظمات التي تعرض للبيع وتقوم الخدمة العمومية بتحصيل مجمل الأنشطة المحددة تتعهد بها الدولة كالدفاع والعدالة وهي مضبوطة بشكل واسع، ولها أنشطة اجتماعية وثقافية تتعهد بها منظمات أخرى.<sup>1</sup> ويعرفها كوتلر آرمسترونغ بأنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون".<sup>2</sup>

ويرى شوستاك أن: "التمييز بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بهذا الجوهر أساس يمكن لتعريف الخدمة فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير ملموسة يتطلع إليها المستفيدين"<sup>3</sup> وهي أيضاً الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي محرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> رغيس ايناس و الطيب بالوصيف، واقع تطبيق الخدمة العمومية في الإدارة العمومية بلدية سطيف نموذج، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلد 11، العدد 1 ، جامعة سطيف، 2020، ص166.

<sup>2</sup> صالح صابرين، عايب لبنى، الإصلاح الإداري و دوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، المؤسسة الاستشفائية العمومية خنشلة نمونجا مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة، 2016، ص27

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص27

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

مما تقدم يقصد بالخدمة العمومية هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين، سواء بشكل مباشر من خلال قطاع عام أو من خلال تنظيم تقديم الخدمات بواسطة القطاع الخاص بهدف تلبية الاحتياجات العامة.

### ثانيا: أنواع الخدمات العمومية

هناك تقسيمات مختلفة للخدمات العمومية إلا أن جميعها يشترك في كثير من المحاور، و من بين هذه التقسيمات نجد التقسيم التالي:<sup>1</sup>

1. خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته وتقدمه مثل الخدمات التعليمية والصحية وهي خدمات يفترض أن تقدمها وتوفرها الدولة مهما ارتفعت تكلفتها.

2. الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع باختلاف قطاعاته ومستوياته (خدمات لا يمكن الاستغناء عنها ) مثل التموين بالماء،الكهرباء،الغاز، النقل ....إلخ، وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة أو المشروعات العامة وإنما أصبحت قابلة للتقديم من طرف المشروعات الخاصة وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربحية التجارية .

3. خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع إلا أن هذه الخدمات قد لا تكون ذات أهمية بالنسبة لبعض الأفراد أو المجتمعات ومن بين هذه الخدمات نذكر مثلا: المكتبات العامة، المتاحف و المنتزهات العامة.

<sup>4</sup>عبد الحق رايس و كريمة بن الشريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد6، العدد2،جامعة بسكرة،2022،ص153  
<sup>1</sup>حصاد أيمن نور الإسلام و قوايدة بلال، تقييم الخدمات العمومية دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل، قالمة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر علوم التسيير إدارة اعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة،2019/2018،ص3-4.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

4. خدمات ذات طبيعة اجتماعية ، يمكن للأفراد أن يؤدوها بأنفسهم عن طريق إمكانياتهم الخاصة، إلا أن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على أكمل وجه قد يؤثر على المجتمع و هو يستدعي تدخل السلطات العمومية في أداء وتوفير هذه الخدمات ومن بين هذه الخدمات نذكر بصورة أساسية الإسكان مثلا.

5. خدمات رأسمالية مكلفة لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي و إنما تمتد إلى الأجيال المقبلة ،مثل: بناء المدارس ،المستشفيات ،الجامعات وغيرها ،وقياسا على تقسيم الفرنسي للخدمة العمومية نستطيع تمييز ثلاثة أنواع لهذه الأخيرة لا تختلف عن تقسيم السابق و إنما هو تقسيم أكثر اختصارا، حيث نجد:

خدمات اجتماعية وثقافية : والتي تطورت بصورة ملحوظة منذ منتصف القرن التاسع عشر،و التي تشمل عموما التعليم، الصحة ،المساعدات الاجتماعية... الخ .

خدمات ذات طابع اقتصادي : والتي يطلق عليها عموما خدمات عامة صناعية أو تجارية ، ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية في مجال النقل ، الاتصالات الطاقة... الخ .

إن النشاط الحكومي الذي ينسب إليه تقديم الخدمات العمومية بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للمواطنين لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع ، حيث لا تخصص الموارد عادة في مشروعات الخدمات العامة من أجل تقديم سلع وخدمات ضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم على الدفع، إلا أن غياب هدف الربح في هذه المشروعات التي تؤديها الوحدات الحكومية لا يعني أنها تعمل بخسارة وإنما يغيب هنا مقياس الربح الناشئ عن المقارنة بين النفقات والإيرادات.

### المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمة العمومية

#### أولاً: خصائص الخدمة العمومية :

كأي خدمة تتصف الخدمة العمومية بالخصائص التالية:<sup>1</sup>

#### 1- اللاملموسية (Intangibility)

وتعني من غير الممكن اختبارها، مشاهدتها، لمسها، قبل أن تتم عملية شرائها، خصوصاً لذلك الشخص الذي لا يمتلك تجربة سابقة في طلب الخدمة، وهذه الخاصية تميز الخدمات عن السلع بأن الخدمة غير ملموسة وليس لها وجود مادي وصعوبة معاينتها غير أن هناك مسوقو الخدمة لجئوا إلى إضفاء رموز ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة كالاهتمام بالبيئة التي تقدم فيها، وتحسين الخدمات في كل فترة حسب تطلعات الفرد.

#### 2- التلازم (Inseparability)

ترتبط الخدمة عموماً بعملية الاستهلاك المباشر لها، إذ أن المنتج يمكن أن يمر بمراحل التصنيع والتخزين والبيع ثم يتم استهلاكه في المرحلة الأخيرة، بينما الخدمة تمثل حالة استهلاك مرتبطة مع وقت إنتاجها، أي أنها تنتج وتباع للاستهلاك أو الانتفاع منها في الوقت ذاته، وتتمثل هذه الخاصية في الترابط بين الخدمة ذاتها والشخص أو الفرد الذي يتولى تقديمها، أي ضرورة حضور طالب الخدمة.

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي البصري، جامعة قسنطينة، 2020-2021، ص 65-66.

### 3-التباين (Hétérogénéité)

يكون من الصعب في بعض الأحيان المحافظة على مستوى واحد من المعيارية في المخرجات بذات الخدمة المقدمة للمستهلك ولعل ذلك يعود إلى المحددات المؤثرة في مدخلات إنتاج الخدمة ممثلة بالتوقيت الأدوات والطرق المستخدم.

سرعة الاستهلاك وعدم قابلية الخدمات بكونها غير قابلة للتخزين وهي مربوطة بدرجة اللاملموسية، كلما توفرت هذه الأخيرة.<sup>1</sup>

### 4-الهلاك (Périssabilité)

وهي أن الخدمة لا يمكن تخزينها والاحتفاظ بها لمدة من الزمن، وأنها لا تتجاوز زمنيا الطاب المحقق عليها وخصوصا إذا كان الطلب على الخدمة متقلبا.

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجات لفائدة المصلحة العامة.

-لخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

-الخدمة العمومية قابلة للتطوير والتجديد.

### ثانيا: أهمية الخدمة العمومية :

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال، كما أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع والعمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 65-66.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعاة مدى حاجة المواطن لها من ثم كان التخطيط الواقعي والاستراتيجي لها أمر أساسي للدولة الوظيفية والاقتصادي فعندما يصبح ذلك التقديم مكلف وغير ناجح فان ذلك يؤثر على جودة حياة الناس وعلى تنمية الوطن، حيث أن التكلفة الاقتصادية في كثير من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات مواتية بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص اكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة وتتلخص أهميتها في <sup>1</sup>:

- الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومركزات تقدم المجتمع ، فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء و السكن محيط نظيف ... لكي يكون الإنسان ذو تأثير ايجابي في المجتمع حيث كلما توفرت هذه الخدمات بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.

-الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تعيينها لكن بطريقة ترضي المواطن حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الانجازات والمشروعات التي تمثل طلبات المواطنين ،كلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور .

تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويساهم في تسريع الانجاز التنموي في

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سبق ذكره، ص67.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

كافة أبعاده والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية في :<sup>1</sup>

\*العمل، السكن، الرخاء الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية والاستمرارية في تقديمها للمجتمع .

\*مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع حيث كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا تركز على مستوى الدخل والناتج القومي ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من الصحة، تعليم السكن... الخ .

\*من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها الدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى إلى البحث عن ترتيبات جديدة للشراكة مع هيئات المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

### المطلب الثالث : المعايير التي تميز الخدمات العمومية

تخضع الخدمة العمومية لمجموعة من المعايير والقواعد الموضوعية من اجل تحقيق المصلحة العامة وتلبية رغبات واحتياجات الأفراد،ومن اجل تحقيق هذه الأهداف لا بد على الخدمة العمومية أن تخضع إلى عدة معايير ومن أهمها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سبق ذكره، ص68.

<sup>2</sup> الشكر أيوب وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمة المصلحة البيومترية بلدية أحمر العين، مجله النمو الاقتصادي والمقاولاتي، jege، المجلد 5، العدد 2، جامعة البليدة، 2022، ص98.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

**1-معيار المساواة :** يعبر هذا المعيار عن إلغاء الفروق و الامتيازات للأشخاص أمام المصلحة العامة الموضوعة للجميع ، وفرض المساواة بين الجميع .

**2-معيار الاستمرارية :** وفحوى هذا المبدأ أن يتطلب الأداء الدائم لتقديم الخدمات العمومية بطريقة مستمرة غير متقطعة، فلا يعقل أن تتوقف هذه الخدمات أو تنقطع لأي سبب من الأسباب لأن تعطيل أي مرفق عن تقديم الخدمات باستمرار سيؤدي حتما إلى تعطيل مصالح المواطنين .

**3-معيار التطور:** يسمح هذا المعيار بتكييف الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى ،أي تتناسب الخدمات العمومية مع رغبات ومصالح الجمهور، مثلا البطاقات البيومترية للحالة المدنية .

**4-معيار الشمولية :** يعبر هذا المعيار على أن الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم .

### المبحث الثاني: مفهوم الرقمنة

سننتظر في هذا المبحث إلى التعرف على مفاهيم عامة حول الرقمنة.

### المطلب الأول: تعريف الرقمنة و أهميتها

#### أولاً: تعريف الرقمنة :

الرقمنة في الواقع هي تحويل البيانات التناظرية إلى رقمية والمعالجة الرقمية لهذه البيانات تعني الاستفادة من المعلومة لزيادة الكفاءة والفعالية من خلال استخدام بيانات مبوبة ومصنفة ما يوفر الكثير من الوقت والجهد، وتهدف الرقمنة إلى متابعة مختلف العمليات للمؤسسات

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

كوحدة واحدة ما يسهل عليها عملية اتخاذ الإجراءات والقرارات مع تسهيل مراقبتها مع سهولة تجميع البيانات اللحظية ، إضافة إلى دعم وبناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدى كافة المتعاملين.<sup>1</sup>

عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول الثرات ،الرقمنة على أنها : " العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية انطلاقا من وثيقة ورقية أو كيان ثلاثي الأبعاد ".<sup>2</sup>

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استتساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية numérique chaine، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من اجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى نص المرقمن.<sup>3</sup>

وهي أيضا استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة.<sup>4</sup>

مما تقدم يقصد بالرقمنة تحويل البيانات و المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي مما يسهل عملية الوصول إليها و يحميها من الضياع أو التلف.

### ثانيا: أهمية الرقمنة:

- لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي :<sup>5</sup>
- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.

<sup>1</sup>عجيمي النعاس، واقع الرقمنة والنكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي، تجربة الجزائر نموذجا، مجلة البحوث في الحماية الاجتماعية، المجلد 3، العدد 2، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، 2023، ص5.

<sup>2</sup>قدوج فوزي، دور الرقمنة في تحسين زيادة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية، برج بوعريج، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 8، العدد 2، جامعة المسيلة، الجزائر، 2024، ص59.

<sup>3</sup>سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة استراتيجية و التنمية، المجلد 10 ، العدد06، جامعة تيبازة، 2020، ص183.

<sup>4</sup>سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ،مرجع سبق ذكره، ص183.

<sup>5</sup>إيمان بغدادي و سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية مجلد2، العدد1، جامعة جلفة، 2022، ص78

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.

-الحصول على المعلومات بالصوت والصورة بالألوان أيضا.

-نقص التكاليف للحصول على المعلومات.

-إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى :الصوت ،الصورة ، الفيديو.

كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى ب: تقليص الوقت والمكان ، اقتسام

المهام الفكرية مع الآلة، تكوين شبكات الاتصال، التفاعلية، اللاتزامنية، اللامركزية، قابلية

التوصيل، قابلية التحرك والحركية، اللاجماهيرية، الشيوع والانتشار، العالمية،

فالتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء

والمؤسسات العامة والخاصة، وحتى الشركات لتكون فوائد اقتصادية وأخرى إدارية واجتماعية.

### المطلب الثاني : أهداف وخصائص الرقمنة

**أولا: أهداف الرقمنة :** تتمثل أهداف الرقمنة فيما يلي :<sup>1</sup>

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، زيادة كفاءة عمل الإدارة من

حلال تعاملها مع المواطنين والمنظمات.

-استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى

تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في

صفوف طويلة.

<sup>1</sup>لريحي فاطمة و زيني فريدة، دور التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة، دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة تيسميسيلت، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد6، العدد1، جامعة الجزائر ،2022،ص163

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء، والقضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

-إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

### ثانيا: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:<sup>1</sup>

-تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن . الكترونيا . متجاورة.

-تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحواريين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

-تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا مايزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

<sup>1</sup>بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز

الفكري في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2021، ص71

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-**التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو مايسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

-**اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

-**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.

-**قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.

-**قابلية التحرك والحركة:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقله أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.

-**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة الممسوحة إلى رسالة مطبوعة.

-**الاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

-**الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

-**العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا.

### المطلب الثالث: عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الرقمنة

#### أولاً: عوامل نجاح الرقمنة:

أنه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية ، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها:<sup>1</sup>

-تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.

-تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية، التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين منها الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء، التحديث المستمر لتقنية المستفيدين.

#### ثانياً: التحديات التي تواجه عملية الرقمنة:

هناك العديد من التحديات التي تصعب تطبيق الرقمنة منها:

##### 1-تحديات تقنية وتكنولوجية: والمتمثلة في :

-ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير .

<sup>1</sup>رميصاء لكحل، قريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر علوم التسيير إدارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح، 2022/2023، ص12-13.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها.

-عدم كفاية خطوط الاتصال وبطى شبكة الانترنت.

### 2-التحديات التنظيمية والإدارية: والمتمثلة في :

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية.

-ضعف القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية.

-التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.

-التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير.

-الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها.

### 3-التحديات البشرية: والمتمثلة في :

-التناقض بين حاجات الفرد ورغباته.

-عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.

- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي

-ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين أداء الموارد البشرية.

-قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات.

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة .

### 4-التحديات التشريعية: والمتمثلة في :

-صعوبة الملاحظة القوية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تطوّرهم.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق اطر تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

-غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

### 5-التحديات المالية: والمتمثلة في :

-قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان التكنولوجيا. المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية.

-ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق.

-ارتفاع تكاليف توفير البيئة التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء الموقع وربط الشبكات.

### 6- التحديات الأمنية والاجتماعية: تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات

والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم

على المواقع واختراقها على الشبكة الأنترنت والتجسس الالكتروني من اخطر التحديات في

عملية الرقمنة والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية ولا

يمكن أن تواجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية التقليدية، بالتالي التخوف من التقنية وعدم

الإقناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن

والخصوصية في الخدمات الحكومية، حيث من مظاهر امن المعلومات بقائها وعدم تدميرها

والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث نقاط أساسية:

-العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-العنصر التقني: باستخدام تقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات؛

-العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في هذا المجال.

### المبحث الثالث: مفهوم الضمان الاجتماعي

سنتطرق في هذا المبحث إلى مفاهيم عامة حول الضمان الاجتماعي

#### المطلب الأول: تعريف وأهمية الضمان الاجتماعي

##### أولاً: تعريف الضمان الاجتماعي:

عرفه صادق المهدي سعيد أنه: (أن الضمان الاجتماعي هو نظام اجتماعي اقتصادي سياسي يهدف بصورة رسمية مباشرة إلى حماية الأفراد وقائياً وعلاجياً من مخاطر الجهل والمرض والفقر ويؤمن لهم سبل العيش والراحة في الحياة بمستوى لائق كريم).<sup>1</sup>

كما عرفه خالد علي سليمان أيضاً، على أنه " التزام الدولة بتوفير حد الكفاية، لكل فرد من رعاياها متى عجز لسبب شرعي مقبول عن توفير احتياجاته واحتياجات من يعول".

وهناك من عرفه أيضاً على أنه: " نظام قانوني يرمي إلى ضمان عيش المواطنين في حد أدنى تليق بالكرامة الإنسانية عن طريق حماية قدرتهم على العمل وتأمين دخل بديل يعوضهم عن الدخل المنقطع بسبب البطالة أو المرض أو الإصابات أو العجز أو الشيخوخة ،ومساعدتهم على تغطية الأعباء العائلية الناشئة عن الزواج والولادة والنفقات الاستثنائية الناشئة عن العجز والمرض والوفاة، وكل ذلك ضمن الحدود التي يقررها القانون".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>سماتي طيب ، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع 2014 ص48

<sup>2</sup>تقنية جمال ،مضمونا لأداءات الضمان الاجتماعي ومستواها وفقا للقانون التأمينات الاجتماعية الجزائري دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي

،اطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص قانون جامعة البويرة سنة 2023 ص 31

### ثانيا: أهمية الضمان الاجتماعي

يعتبر الضمان الاجتماعي تأمين فهو بذلك يهدف إلى معالجة ومواجهة ما قد يحل بالفرد من مصائب تعيق حياته وذلك بالإنقاص من موارده، وانطلاقا من ذلك فإن أهمية التأمينات الاجتماعية هي نفسها أهمية التأمين وتظهر من ثلاث زوايا وذلك من خلال الوظائف التي يؤديها التأمين.

#### 1-الوظيفة الاجتماعية:

إذ يهدف التأمين إلى التعاون بين مجموعة من الأشخاص لضمان خطر معين، فيقوم كل منهم بدفع قسط أو اشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم، وتتحقق هذه الصورة بالخصوص في التأمين التبادلي، وتتجلى الوظيفة الاجتماعية للتأمين بصفة خاصة في تشريعات العمل والتأمينات الاجتماعية وما يترتب عن ذلك من إنشاء مؤسسات للتعويض عن الأمراض والحوادث المهنية والشيخوخة والبطالة، وغيرها من الصناديق التي تنشأ لهذا الغرض فالصندوق هنا يحل محل الأشخاص الآخرين (المؤمنين لهم) في مساعدة الفرد الذي قد يصيبه أي خطر، وذلك عن طريق دفع التعويضات اللازمة له والكفيلة بجبر الضرر الذي أصابه.<sup>1</sup>

فدور التأمين هنا يكتسي الصيغة التضامنية الاجتماعية، وهذا ما هو مؤكد من نص المادة 01 من القانون رقم 11\83 والتي جاء فيها على أنه(يهدف هذا القانون إلى إنشاء نظام وحيد للتأمينات الاجتماعية)، كما نصت المادة 02 من نفس القانون على أنه (تغطي التأمينات الاجتماعية المخاطر التالية: المرض، الولادة، العجز، الوفاة).

<sup>1</sup>عبيد حليلة،بوحدادة سمية الملتقى الوطني الخامس حماية المستهلك "مشكلات المسؤولية المدنية" مخبر القانون والمجتمع جامعة أدرار يومي

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

### 2-الوظيفة النفسية:

وتتمثل في توفير الأمان وإزالة الخوف من بال المؤمن لهم من أخطار الصدفة، ويصبح بهذه العملية يشعر بنوع من الأمان والارتياح على مستقبله ومستقبل نشاطاته، الأمر الذي يجعله يتحلى بروح من المبادرة الخلاقة ويحدوه في ذلك الأمان والاطمئنان بفضل عملية التأمين لكل الصدف والمفاجآت اليومية، كعدم قدرته على كسب الرزق لأسباب مختلفة كالبطالة وإصابات العمل والحوادث بمختلف أشكالها والشيخوخة والكوارث الطبيعية والمخاطر الناجمة عن النشاطات الصناعية والتجارية.

فالشخص يحس بالأمان عند تأديته عمله وذلك بعلمه بأنه قد يحصل على تعويض أي حادث يحل به فيرتاح نفسيا لوضعه وهي الفائدة والوظيفة النفسية التي يلعبها التأمين بصفة عامة والضمان الاجتماعي بصفة خاصة.<sup>1</sup>

### 3- الوظيفة الاقتصادية:

يعد التأمين إحدى الوسائل الهامة للادخار وذلك بواسطة تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المستأمنين التي تضل في الواقع رصيذا لتغطية المخاطر، إلا أن هذا الرصيد غالبا ما يوظف في عمليات استثمارية وتجارية لأن التجربة أثبتت بأن المخاطر لا تتحقق في كل الحالات حتى وإن تم ذلك وهذا لا يكون في وقت واحد، وتزداد الأهمية الاقتصادية في مجال المعاملات الدولية حيث يشكل التأمين عاملا مشجعا لتكثيف المبادلات بين الشعوب إذ يسمح للمستثمرين الأجانب والموردين، بعمليات عابرة للحدود، بالعمل دون خوف من الآثار السيئة التي تسببها المخاطر التجارية والسياسية وكذا الطبيعية.

<sup>1</sup> عبيد حليلة، بوحادة سمية الملتقى الوطني الخامس حماية المستهلك "مشكلات المسؤولية المدنية"، مرجع سبق ذكر، ص05

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

فالعامل حتى وإن كان في هذه الحالة يشتغل لدى شخص آخر ( تاجر) فإن إجبارية التصريح به والتأمين عليه تجعله مضمون ومطمئن تجاه وضعيته وخاصة مصدر رزقه ورزق عائلته. كما هو الحال كذلك بالنسبة لرب العمل الذي لا يتحمل تعويض الخسائر والأضرار التي قد تصيب العمال من حسابه الخاص إذ هو صرح بهم بصفة قانونية و دفع اشتراكاتهم، وبالإضافة إلى هذه الوظائف فإن فائدة التأمين قد تتعدى المؤمن له فينتفع بها الغير وبصفة خاصة خلفه وذلك في حالة الوفاة أثناء تأدية العمل أو حتى بمناسبةه في بعض الحالات وبذلك يتحقق الضمان المرجو من نظام التأمين الاجتماعي.

### المطلب الثاني: أهداف وخصائص الضمان الاجتماعي

#### أولاً: أهداف الضمان الاجتماعي

للضمان الاجتماعي جملة من الأهداف نذكر أهمها فيما يلي:<sup>1</sup>

-تقديم المساعدة المالية للأفراد والأسر المعوزين مادياً؛

-توفير حماية اجتماعية للفئات الهشة اجتماعياً؛

-تحقيق تكامل في تغطية شبكة الأمان الاجتماعي بالمشاركة مع بقية مكوناتها.

#### ثانياً: خصائص الضمان الاجتماعي

يتميز الضمان الاجتماعي عن غيره من الأنظمة المشابهة بعدة خصائص أهمها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>الزهره عباوي، نوردينزرارقة الضمان الاجتماعي ومتطلبات تعزيز الشراكة المجتمعية في ظل التحولات الاقتصادية \_مجلة وطنية للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 06 العدد 01 سنة 2023 ص1267.

<sup>2</sup>سماتي طيب مرجع سبق ذكره ص 24، 25، 26.

### 1- الضمان الاجتماعي قائم على التكافل الاجتماعي:

ضمان الاجتماعي على أساس التكافل الاجتماعي، وذلك ضد المخاطر الاجتماعية التي قد تلحق بالأفراد، بحيث أن المتحملين لعبء الضمان لا يكونون بالضرورة من المستفيدين منه بل القادرين على المساهمة فيه، لاسيما وأن الفئات المحتاجة إلى الضمان هي أقل الفئات قدرة على دفع نفقاته.

كذلك أن اشتراكات الضمان لا تتحدد على الخطر المضمون منه من حيث درجة احتماله، وإنما على أساس الضرر الناشئ عن تحقق الخطر.

وبالتالي ما يمكن قوله أن الضمان الاجتماعي جاء أساسا لتحقيق العدالة الاجتماعية بين جميع أفراد المجتمع، وهذا ما يؤكد بأن الضمان الاجتماعي يعتبر مظهر من مظاهر التكافل الاجتماعي.

### 2-الضمان الاجتماعي نظام إلزامي:

إن نظام الضمان الاجتماعي هو نظام إلزامي، وهذا بالنظر إلى طبيعة الدور الذي يؤديه من خلال إضفاء الحماية على أشخاص وفئات تقتضي مصلحة المجتمع حمايتهم، وهذا القصد لن يتحقق إلا بفرض إلزامية هذا النظام، وذلك بإجبار هذه الفئات على دفع اشتراكات إجبارية.

وعلى هذا الأساس تولى الضمان الاجتماعي تحديد المخاطر والأعباء التي يجب تغطيتها وتعيين الأشخاص المعنيين بهذه التغطية سواء كمستفيدين أو كممولين، كما حدد لهؤلاء الحقوق التي يتمتعون بها والالتزامات الملقة على عاتقهم.

### 3- الضمان الاجتماعي هو نظام قانوني :

الضمان الاجتماعي نظام قانوني، بمعنى أنه يتقرر بموجب قانون يصدر عن السلطة التشريعية في الدولة، وباعتباره كذلك فإنه يقوم أساسا على تحديد أهداف هذا النظام ونطاق تطبيقه سواء من حيث الأشخاص المستفيدين منه أو من حيث الأخطار المضمونة بموجبه. كما يعمل على تحديد تقديمات الضمان وشروط الاستفادة منها، وبهذا يمكن القول أن الضمان الاجتماعي هو نظام تنظيمي.

### 4- الضمان الاجتماعي من النظام العام:

إن الدور الذي يقوم به الضمان الاجتماعي في تحقيق أهداف المجتمع، وذلك من خلال تحقيق العدالة وتوفير الأمن الاجتماعيين هذا ما جعل قواعده آمرة وملزمة، وبالتالي جعل منه ركيزة من ركائز النظام العام الذي يقوم عليه المجتمع.

### المطلب الثالث: الضمان الاجتماعي في الجزائر

#### أولا: تاريخ الضمان الاجتماعي قبل الاستقلال:

يتميز تاريخ الضمان الاجتماعي خلال الاحتلال الفرنسي بغياب المساواة والعدل الواضح اتجاه الشعب الجزائري، إن العلاقة العدائية بين العامل الجزائري وصاحب العمل المستعمر كانت معقدة، وقد ترتبت عن الحركات الجديدة للعمال وعلى وجه الخصوص خلال الفترة ما بين 1947م و1949م والذي مكن الجزائر من الاستفادة من نظام للضمان الاجتماعي ولم يسر مفعوله حتى سنة 1950م، ولم يستفد عمال القطاع الفلاحي من المنح العائلية إلا في سنة 1956م.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>سيد علي موسى، فاطمة ملياني ، دور الضمان الاجتماعي في التماسك الاجتماعي، البلدة سنة 2021 ص 157، 158.

### ثانيا: تاريخ الضمان الاجتماعي بعد الاستقلال:

لقد تعرض الضمان الاجتماعي لخسائر كبيرة غداة الاستقلال، على غرار كل قطاعات النشاط التي تعرضت جميع هيئات الضمان الاجتماعي لهجمات إجرامية ارتكبتها المستعمر قبل رحيله، حيث تم تدمير 80% منها مما أدى إلى حرق الأرشيف وملفات المؤمن لهم اجتماعيا.

و ابتداءً من سنة 1962م تم تنصيب على رأس كل هيئة للضمان الاجتماعي مجالس إدارية ولجان مؤقتة من أجل ضمان تسيير أفضل لتأطير لهذه الهيئات.

### ثالثا: تطور منظومة الضمان الاجتماعي من 1962 إلى 1983

ظهرت إرادة إعادة هيكلة المنظومة ابتداء من سنة 1963م، مما قاد إلى تبني سلسلة من الإجراءات التي كانت موجودة قبل إصلاحات منظومة الضمان الاجتماعي لسنة 1983م، وفي سنة 1964م تم إنشاء الصندوق الوطني الذي خلف الصندوق التنسيقي القديم، وتم في سنة 1970م تحويل نظام قطاع المناجم في سياق حركة التوحيد وقد تم إصدار نص هام ويتعلق الأمر بالمرسوم المؤرخ في 1970.08.01م الذي نص ولأول مرة على منع المطلق المساس بموارد الضمان الاجتماعي وعدم إمكانية جزؤها، وفي 1972م تم تنصيب مجالس لتسيير الصناديق الثلاثة، وفي 1974م أمر نص على إنشاء لجنة وطنية لإعادة إصلاح الضمان الاجتماعي، و1977م تم إنشاء هيئة للضمان الاجتماعي على مستوى كل ولاية.

### رابعاً: هيئات الضمان الاجتماعي فيالجزائر:

يتكون نظام الاجتماعي في الجزائر من هيئات وطنية، متمثلة في مجموعة من

الصناديق، نذكر منها :<sup>1</sup>

#### 1- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء

تم إنشائه بموجب المرسوم رقم 07.92 المؤرخ في 04\01\1992 المتعلق بتنظيم الإطار القانوني والإداري والمالي وذلك من خلال التغطية الاجتماعية لغير الأجراء تغطيه الأداءات، وذلك بعد القيام بعملية التحصيل من هذه الفئة حصل هذا الصندوق على الاستقلالية المالية سنة 1995، ويتولى القيام بالمهام التالية:

-تنظيم ومراقبة ومتابعة نشاط الوكالات الولائية؛

-التأمينات الاجتماعية لفئة الغير الإجراء؛

-تحصيل اشتراكات من غير الإجراء لإعادة توزيعها على أداءات؛

#### 2- الصندوق الوطني للتقاعد

بموجب القانون 12.83 المؤرخ في 02جويلية 1983، والمتعلق بالتقاعد، تم تأسيس نظام وحيد للتقاعد، وشهد قانونه عند التعديلات، وذلك حسب الأمرين رقم 18.96 المؤرخ في 06جويلية 1966، والرقم 13.97 المؤرخ في 31ماي 1997، كذا القانون رقم 03.99 المؤرخ في 22مارس 1999 يمنح للأجير معاش للتقاعد، يقوم هذا الصندوق بمنهج تقاعد للأجير عندما يصل سن معينة وبشروط معينة.

<sup>1</sup>فني ياسين، بكدي فاطمة \_ عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01 جامعة مليانة الجزائر سنة 2023 ص113، 112،

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

### 3-الصندوق الوطني للتأمين على البطالة

قد تم إنشاؤه طبقا للمرسوم التشريعي رقم 11.94 المؤرخ في 26 ماي 1994 المنشئ لنظام التأمين على البطالة، فحسب المادة 30 من هذا المرسوم "تعهد إدارة نظام التأمين عن البطالة إلى الصندوق مستقل، ويحدد القانون الأساسي للصندوق، ومهامه بمرسوم تنفيذي"، وحسب المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 188.94 المؤرخ في 06 يوليو 1994 المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، يتمتع الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وتتمثل مهمة الصندوق في إطار القوانين وتنظيمات المعمول بها في ما يلي "المادة 04" يضبط باستمرار بطاقة المنخرطين، ويضمن تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل أداءات التأمين على البطالة، ورقابة ذلك ومنازعاته، ويساعد ويدعم بالاتصال مع المصالح العمومية للتشغيل، وإدارتي البلدية والولاية إعادة انخراط البطالين المستفيدين قانونيا من أداءات التأمين على البطالة، يؤسس ويحفظ صندوق الاحتياطات حتى يتمكن من مواجهة التزاماته إزاء المستفيدين في جميع الظروف.

### الصندوق الوطني للعطل مدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال

#### الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري:

بموجب الأمر 01.97 المؤرخ في جانفي 1997، تم تأسيس منحة تعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري، وتكفل هذا الصندوق بتسييرها، ويتولى الصندوق المهام التالية:

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-أمين تسيير العطل مدفوعة الأجر، والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية للقطاعات التي تدخل في دائرة اختصاصهم من خلال المدفوعات التي تكفل لهم المحافظة على مداخلهم؛

- ضمان تحصيل الاشتراكات، والعمل على التكوين احتياطي موجه لتأمين تحويل التعويضات؛

### 1-الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء :

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، مؤسسة عمومية اقتصادية ذات تسيير مستقل طبقا للقانون رقم 83\11 المؤرخ في 02\07\1983، المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلالية والمالية، والمرسوم التنفيذي رقم 92.07 المؤرخ في 04\جانفي 1992 والذي يتضمن الصفة القانونية لصناديق الضمان الاجتماعي، وكذا التنظيم الإداري والمالي، ويقوم بتغطية الأخطار الاجتماعية لفئة العمال الذين يتقاضون أجور بصفة عامة، بالإضافة إلى بعض الفئات الخاصة مثل (المعوقين، المجاهدين، الطلبة...الخ)، ويغطي هذا الصندوق مختلف أداءات التأمينات الاجتماعية لفئة الأجراء.

**المبحث الرابع: الدراسات السابقة لدور بطاقة الشفاء في رقمنة الضمان الاجتماعي**

سنتعرف في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

**المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية**

**أولا: دراسة فدوى سعودي 2014**

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

ويتم تلخيص الدراسة كالتالي:

**عنوان الدراسة:** واقع البطاقة الإلكترونية لضمان الاجتماعي "الشفاء" في الجزائر.

**نوع الدراسة:** مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر.

**إشكالية الدراسة:** ماهو واقع البطاقة الالكترونية في التأمينات الاجتماعية والإجراءات

المتخذة للعمل بها في الجزائر؟

**أهداف الدراسة:** الوقوف على مكانة وأهمية التأمينات الاجتماعية في حياة الفرد ومعرفة

مدى أهمية بطاقة الشفاء والدور الذي تلعبه في التأمينات الاجتماعية.

. التعرف على كيفية اقتناء المواد الصيدلانية عن طريق بطاقة الشفاء.

**منهج الدراسة:** اتبعت المنهج الوصفي والمنهج التحليلي

**نتائج الدراسة:** توسعت الاتجاهات الحديثة لضمان الاجتماعي لكي تشمل أكبر عدد من

الأفراد بغض النظر عن الاعتبارات الطبقيّة والمهنيّة، ومنه أصبحت تشريعات الضمان

الاجتماعي متميزة بذاتها عن تشريعات العمل، نظرا لشمول تطبيقها على سائر المواطنين.

-المنظومة الوطنية لضمان الاجتماعي هي منظومة قائمة على أساس التضامن بين أفراد

الجيل الواحد ومابين الأجيال، وتعمل وفق آلية لتوزيع وتقاسم الأعباء، وهي تغطي كافة

الفروع المنصوص عليها في الاتفاقيات الدولية ذات الصلة، الأمر الذي لا نجده في العديد

من دول العالم.

- يحق لكل فرد في العائلة الحصول على تعويض وصفتين في كل ثلاثة أشهر باستعمال

بطاقة الشفاء، ولكن الإجراء لا يطبق على المتقاعدين ودوي الأمراض المزمنة.

**ثانيا: دراسة أوبراهم حنان \_ قيدوم زينب 2022**

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

ويتم تلخيص دراسة كالتالي:

**عنوان دراسة :** إدارة صناديق الضمان الاجتماعي في ظل الرقمنة،دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة بومرداس.

**نوع الدراسة :** مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

**إشكالية الدراسة:** ماهي خصوصيات قطاع التأمينات؟ وما مدى مساهمة الرقمنة في إدارة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

**هدف الدراسة:** معرفة التطور الذي وصل إليه صندوق الضمان الاجتماعي في مجال تقديم الخدمات من خلال مواكبة الرقمنة التي من شأنها قد تعمل على تحسين الأداءات المقدمة للمؤمنين.

**منهج الدراسة:** اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي

**نتائج الدراسة :**

الخدمات المقدمة عن بعد ساهمت بدور كبير في تبسيط إجراءات التكفل بالمؤمنين اجتماعيا وتحسين تسيير هيئات الضمان الاجتماعي، ورغم ذلك فهو لم ينتشر بكثرة في المجتمع

**ثالثا:دراسة خليل مولاي\_ ظهرت عمار 2023**

ويتم تلخيص الدراسة كالتالي:

**عنوان الدراسة:** قراءة وصفية تحليلية لتجربة بطاقة شفاء كنموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

**نوع الدارسة:** مقالة بمجلة الإستراتيجية والتنمية.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

**إشكالية الدراسة:** كيف يمكن تقييم تجربة بطاقة الشفاء بصفتها أحد منتجات الصندوق

الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من وجهة نظر مستخدميها في إطار التوجه

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمات العمومية في الجزائر؟

**هدف الدراسة:** تقييم تجربة بطاقة الشفاء من وجهة نظر عينة من مستخدميها المؤمن لهم

اجتماعيا في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛

-محاولة معرفة مساهمة استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة؛

-إبراز المعوقات التي تواجه مستخدمي هذه البطاقة ؛

**منهج الدراسة:**اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي.

**نتائج الدراسة :**

هناك تقييم إيجابي لمساهمة الإدارة الإلكترونية من خلال بطاقة الشفاء في تحسين

الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي على رغم من وجود العديد من المعوقات

التي تحول دون تحقيق هذا الهدف.

**رابعا: دراسة كنزة بلغياط \_ منذر طباخ 2024**

وتم تلخيص دراسة كالتالي:

**عنوان الدراسة:** دور الرقمنة في تعزيز التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي

**نوع الدراسة:** مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

**إشكالية الدراسة:** إلى أي مدى تساهم الرقمنة في ضمان التوازن المالي في مؤسسات

الضمان الاجتماعي؟

**أهداف الدراسة:** تسليط الضوء على موضوع التأمينات الاجتماعية

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

-إبراز أهمية الرقمنة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

-إبراز مزايا استخدام الرقمنة في صندوق الوطني للضمان الاجتماعي

**منهج الدراسة:**اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي

**نتائج الدراسة :**

الخدمة المقدمة عن بعد ساهمت بدور كبير في تبسيط إجراءات التكفل بالمؤمنين

اجتماعيا، كل هذا من أجل تحقيق التوازن المالي.

**المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية**

**1-دراسة 2022 Ben dahousoumia و قمنا بتلخيص الدراسة كتالي:**

**عنوان الدراسة:** دراسات حالة حول التحول الرقمي في ادارة وخدمات الضمان الاجتماعي-

**دراسة حالة فرنسا2022**

**نوع الدراسة:** دراسة حالة تقرير بحثي

**اشكالية الدراسة:** كيف يؤثر التحول الرقمي على جوده وفعالية الخدمات الاجتماعية؟ وما

مدى قدرة النظام الفرنسي على تنسيق وتوحيد جهود الرقمية ضمن نظام لا مركزي؟

**المنهج المتبع:** دراسة حالة نوعية اتبعت منهج الوصفي التحليلي

**أهداف الدراسة:** تحليل تجربة فرنسا في رقمنة إدارة وخدمات الضمان الاجتماعي.

استكشاف البنية الحاكمة والتشريعات والإطار القانوني والتنظيمي المرافق لهذا التحول.

فهم التحديات والفرص المتعلقة بتوسيع الشمول الرقمي والتغطية الاجتماعية.

تقديم دروس مستفادة يمكن استلهاها من التجربة الفرنسية لتطبيقها في سياقات دورية أخرى

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

نتائج الدراسة: تقدم الكبير في الرقمنة الأمامية ( الخدمات الالكترونية) تأخر وتحديات في البنية تأخر وتحديات في البنية الخلفية بسبب الاعتماد على الأنظمة القديمة مثل لغة بوطه في تحديث البنية التحتية .

الحكومة المجزئة تشكل عائقا أمام التنسيق الكلي تؤدي إلى تكرار الحلول وغياب الرؤية الموحدة.

قوة الإطار القانوني الفرنسي المدعوم بتشريعات الاتحاد الأوروبي ما يوفر أرضية صلبة للتحويل الرقمي.

نقص المهارات الرقمية لدى الموظفين يعد عائقا رئيسيا أمام التنفيذ مع تحديات في استقطاب الكفاءات التقنية.

خطر الاستبعاد الرقمي ما زال قائما خصوصا بين الفئات الهشة اجتماعيا بسبب ضعف المهارات أو نقص الوصول إلى الانترنت.

2-دراسة :سوكي حكيمة 2023 بعنوان : نشر التكنولوجيا الرقمية لصالح الخدمة العامة:

حالة الضمان الاجتماعي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو(الجزائر)

,Le déploiement du numérique au profit du 2023SOUKI Hakima

service public: cas de la sécurité socialeThe deployment of digital

technology for public service: the case of social security

.(Université Mouloud MAMMERI, Tizi-ouzou (Algérie

نوع الدراسة: مقالة

إشكالية الدراسة: ماهي الخدمات الرقمية التي يقدمها جهاز الضمان الاجتماعي في

الجزائر؟ و هل يتم استخدامها بالكامل من طرف المؤمن لهم ؟

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

**أهداف الدراسة:** تحليل الابتكارات التي تقدمها التكنولوجيات الرقمية في تسيير الخدمات العمومية و كذلك الطريقة التي تتعامل بها الإدارات مع التحديات الناتجة عن الاقتصاد

الرقمي الناشئ

**المنهج المتبع :** اتبعت المنهج الوصفي التحليلي و المنهج الكمي.

**نتائج الدراسة:**

رغم جهود cnas في رقمنة الخدمة إلا أن هناك ضعف كبير ضعف كبير في الاستخدام الفعلي من قبل المؤمن لهم بسبب غياب التوعية و ضعف التكوين و انعدام الثقة في الخدمات الالكترونية.

**3- دراسة :DjoherAbderrahmane \*, Francesco Scalera**

وتم تلخيص الدراسة كالتالي :

**عنوان الدراسة :**

**The Algerian Social Security System in the face of digitization**

**نوع الدراسة:** مقال

**اشكالية الدراسة:** إلى أي مدى يمكن للرقمنة من مواجهة التحديات البنيوية لنظام الضمان الاجتماعي الجزائري وتحسين أدائه وما حدود وفعالية تدخلات الدولة في هذا الإطار؟

**أهداف الدراسة:**

تحديد أبرز تحديات التي تواجه نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر مع التركيز على مشكلات الاجتماعية والاقتصادية والمالية وكذلك تدخل الدولة لرقمنه وتنظيم هذا القطاع.

**نتائج دراسة:**

-تعاني الجزائر من نقص في مصادر التمويل مع ارتفاع معدلات الفقر والبطالة.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

---

-يواجه نظام الضمان الاجتماعي الجزائري تحديات.إجتماعيةو اقتصادية ومالية كبيرة.

-يتطلب الاقتصاد والعولمة تحولا موازيا لنظام الضمان الاجتماعي.

الدراسة الثانية: دراسة كنزة الحجوجي 2024

### CHALLENGES AND KEY SUCCESS FACTORS IN THE DIGITALISATION OF PUBLIC SERVICES: CASE STUDY OF THE CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE IN MOROCCO

نوع الدراسة: مقال

اشكالية الدراسة: ما هي التحديات والعوامل الأساسية لنجاح الخدمات العمومية في

المغرب؟

أهدافها: تحليل التحديات والعوامل الأساسية التي تساهم في نجاح عملية الرقمنة والخدمات

العمومية في المغرب.

المنهج المتابعة: الوصفي التحليلي

نتائج الدراسة:

تكشف الدراسة عن تحديين رئيسيين أولهما تحسين استخدام الموارد العمومية وإدماج

الإدارات المهمة نجد مشاركة المواطن في إستراتيجية التحول الرقمي وسهولة الوصول إلى

الخدمات الإلكترونية.

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

### المطلب الثالث: أوجه التشابه و الاختلاف

الجدول رقم 01: يوضح أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

#### العربية

| الدراسات السابقة                                                                                                                                                                                                                                      | الدراسات الحالية                                                            |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال<br>الإجراء ومن البواقي 2014<br>الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعي<br>للعمال الإجراء بومرداس 2022<br>الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي<br>بالجزائر 2023<br>الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وكالة<br>ميلة 2024 | الصندوق الوطني للتأمينات<br>الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة<br>لمنيعة 2025 | من<br>حيث<br>المكان<br>والزمان |
| وظفي الوكالة المؤمنين الاجتماعيين<br>موظفي الوكالة<br>مستخدمي بطاقة الشفاء<br>موظفي الوكالة                                                                                                                                                           | 10 مستخدمي بطاقة الشفاء<br>06 صيدليات<br>2 موظفي الصندوق                    | من<br>حيث العينة               |
| قطاع اجتماعي اقتصادي                                                                                                                                                                                                                                  | القطاع اجتماعي اقتصادي                                                      | من<br>حيث نوع<br>القطاع        |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

|                        |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| من<br>حيث<br>المتغيرات | الرقمنة و خدمة بطاقة الشفاء                           | بطاقة الشفاء - خدمه الضمان الاجتماعي -<br>الرقمنة - صناديق الضمان اجتماعي - بطاقة<br>الشفاء - التوازن المالي - الرقمنة - تحسين جوده<br>الخدمة - زيادة رضا المؤمنين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| من<br>حيث<br>الهدف     | دور بطاقة الشفاء في تسهيل<br>الخدمات المقدمة للمؤمنين | الوقوف على مكانة وأهمية التأمينات<br>الاجتماعية في حياة الفرد ومعرفة مدى أهمية<br>بطاقة الشفاء والدور الذي تلعبه في التأمينات<br>الاجتماعية.<br>معرفة التطور الذي وصل إليه صندوق<br>الضمان الاجتماعي في مجال تقديم الخدمات من<br>خلال مواكبة الرقمنة التي من شأنها قد تعمل على<br>تحسين الأداءات المقدمة للمؤمنين.<br>تقييم تجربة بطاقة الشفاء من وجهة نظر عينة<br>من مستخدميها المؤمن لهم اجتماعيا في الصندوق<br>الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛<br>تسليط الضوء على موضوع التأمينات<br>الاجتماعية إبراز أهمية الرقمنة في الصندوق<br>الوطني للضمان الاجتماعي |
| من                     | المنهج الوصفي التحليلي                                | وصفي تحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

| وصفي تحليلي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | حيث منهج الدراسة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المنهج الاستنباطي + دراسة حاله<br>المنهج الوصفي التحليلي.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>الاستغناء عن النظام القديم في تعويض الأدوية ويعترض بطاقة الشفاء مجموعه من العوائق أبرزها المشكل التكنولوجي.</p> <p>معرفة بعض التطبيقات حديثة النشأة التي عملت بها صناديق الضمان الاجتماعي بوكالة بومرداس كفضاء الهناء الذي سهل طلب بطاقة الشفاء.</p> <p>هناك تقييم ايجابي للمساهمة الإدارة الالكترونية من خلال بطاقة الشفاء في تحسين الخدمة العمومية في مؤسسة الضمان الاجتماعي.</p> <p>أن الخدمة المقدمة عن بعد ساهمت بدور كبير في تبسيط الإجراءات والتكفل بالمؤمنين الاجتماعيين كما ساهمت في ترشيد النفقات وزيادة التحصيل الاشتراكات</p> | <p>من حيث النتائج</p> <p>ساهمت بطاقة شفاء خاصة بعد إطلاق النسخة الثانية منها في تبسيط العديد من الإجراءات الإدارية المعقدة بني سواء بالنسبة للوكالة أو المؤمن لهم وحتى الصيادلة مما أدى إلى توفير في الوقت والجهد.</p> <p>أدى نظام شفاء الثاني بعد التحديثات الجديدة إلى تحسين سير العمل داخل الصيدليات مقارنة بالنظام الأول من حيث السرعة والدقة في معالجة الملفات والتعويضات.</p> <p>نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.</p> |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

الجدول رقم 02: يوضح أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

### باللغة الأجنبية

| الدراسات السابقة                                                                                                                                                         | الدراسات الحالية                                                            |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| الضمان الاجتماعي بفرنسا 2022<br>الضمان الاجتماعي وكالة تيزي وزو 2023<br>الضمان الاجتماعي وكالة وهران 2023<br>الضمان الاجتماعي بالمغرب 2024.                              | الصندوق الوطني للتأمينات<br>الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة<br>لمنيعة 2025 | من<br>حيث<br>المكان<br>والزمان |
| الصندوق الوطني للتقاعد - الصندوق الوطني<br>للتأمين الصحي - صندوق المخصصات<br>الصحية - صندوق تحصيل الاشتراكات<br>الاجتماعية - الموظفين - المستخدمين لبطاقة<br>الشفاء -    | 10 مستخدمين بطاقة الشفاء<br>06 صيدليات<br>2 موظفي الصندوق                   | من<br>حيث العينة               |
| القطاع اجتماعي اقتصادي                                                                                                                                                   | القطاع اجتماعي اقتصادي                                                      | من<br>حيث نوع<br>القطاع        |
| اثر التحول الرقمي - كفاءة وجودة خدمات<br>الضمان الاجتماعي - التكنولوجيا الرقمية -<br>الخدمات العمومية - الرقمنة - نظام الضمان<br>الاجتماعي - التحديات - عوامل نجاح صندوق | الرقمنة و خدمة بطاقة الشفاء                                                 | من<br>حيث<br>المتغيرات         |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| الوطني للضمان الاجتماعي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |                                          |
| <p>استكشاف البنية الحاكمة والتشريعات والإطار القانوني والتنظيمي المرافق لهذا التحول</p> <p>تحليل الابتكارات التي تقدمها التكنولوجيات الرقمية في تسيير الخدمات العمومية و كذلك الطريقة التي تتعامل بها الإدارات مع التحديات الناتجة عن الاقتصاد الرقمي الناشئ</p> <p>تحديد أبرز تحديات التي تواجه نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر مع التركيز على مشكلات الاجتماعية و الاقتصادية والمالية وكذلك تدخل الدولة لرقمنه وتنظيم هذا القطاع</p> <p>تحليل التحديات والعوامل الأساسية التي تساهم في نجاح عملية الرقمنة والخدمات العمومية في المغرب.</p> | <p>دور بطاقة الشفاء في تسهيل الخدمات المقدمة للمؤمنين</p> | <p>من</p> <p>حيث</p> <p>الهدف</p>        |
| <p>دراسة حالة المنهج الوصفي التحليلي</p> <p>منهج وصفي تحليلي + المنهج الكمي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | المنهج الوصفي التحليلي                                    | <p>من</p> <p>حيث منهج</p> <p>الدراسة</p> |
| التقدم الكبير في الرقمنة الأمامية والخدمات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ساهمت بطاقة شفاء خاصة بعد                                 | من                                       |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

|             |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| حيث النتائج | إطلاق النسخة الثانية منها في تبسيط العديد من الإجراءات الإدارية المعقدة بني سواء بالنسبة للوكالة أو المؤمن لهم وحتى الصيادلة مما أدى إلى توفير في الوقت والجهد. | الإلكترونية قوة الإطار القانوني الفرنسي المدعوم بتشريعات الاتحاد الأوروبي ما يقر أرضية صلبة في التحول الرقمي.                                                  |
|             | أدى نظام شفاء الثاني بعد التحديثات الجديدة إلى تحسين سير العمل داخل الصيدليات مقارنة بالنظام الأول من حيث السرعة والدقة في معالجة الملفات والتعويضات.           | نقص المهارات الرقمية لدى الموظفين يعد عائقا رئيسيا.                                                                                                            |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | التنفيذ مع التحديات في استقدام الكفاءات التقنية.                                                                                                               |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | عدم التكافؤ بين الفروع الصحة والأسرة والتقاعد حسب اختلاف مستويات التقدم الرقمي والجاهزية بشكل كبير.                                                            |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | رغم جهود كناس في رقمنة الخدمات إلا أن هناك ضعف كبير في الاستخدام الفعلي من قبل المؤمن لهم بسبب غياب التوعية وضعف التكوين وانعدام الثقة في الخدمات الإلكترونية. |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | تعاني الجزائر من نقص في مصادر التمويل مع ارتفاع معدلات البطالة والفقر.                                                                                         |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | يواجه نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر تحديات اجتماعية و اقتصادية ومالية كبيرة.                                                                                |
|             | نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة.                                      | تكشف الدراسات عن تحديين رئيسيين في                                                                                                                             |

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

|                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>مشروع رقمنة الخدمات العامة في المغرب:</p> <p>تحسين الموارد العامة ودمج جميع الإدارات بشكل كامل تشمل محددات المهمة مشاركة المواطنين في إستراتيجية التحول الرقمي و إمكانية الوصول السريع إلى خدمات إلكترونية.</p> |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على دراسة المقارنة

## الفصل الأول: الإطار النظري والتطبيقي للخدمة العمومية و الرقمنة

---

### خلاصة:

في هذا الفصل تطرقنا إلى الخدمة العمومية بحيث تعتبر الخدمة العمومية من المهام الأساسية التي تقدمها الدولة لتلبية حاجيات المواطنين، من خلال التطرق إلى أهميتها وخصائصها ومعاييرها وتطرقنا أيضاً إلى مفاهيم حول الرقمنة باعتبارها الوسيلة الحديثة التي تم إدخالها في المؤسسات العمومية لتسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحسين جودة الخدمات من خلال إبراز أهميتها وخصائصها وعوامل نجاحها وتحدياتها، وقد لاحظنا أن الرقمنة أصبحت من الحاجات الضرورية اللازمة في المؤسسات العمومية لمواكبة التطور التكنولوجي الحديث والمتسارع.

ولقد تناولنا الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراسته من خلال عرض الدراسات باللغة العربية والأجنبية ومقارنتها مع الدراسة الحالية ودراسة الجوانب المختلفة للعلاقة بينهما وجوانب المتشابهة.

## الفصل الثاني

دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجاء  
ولاية المنبعة

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

---

### تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض الجانب النظري للدراسة في الأول سنتطرق في هذا الفصل إلى لمحة عامة حول وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ولاية المنفعة، ولقد قسمنا الفصل إلى مبحثين تناولنا في المبحث الأول لمحة عن وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية المنفعة، المبحث الثاني منهجية الدراسة الميدانية وتحليل الإحصاء للعينة وتحليل نتائج المقابلة .

## المبحث الأول: لمحة عامة عن وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء بولاية المنية

سننطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء من خلال تعريفه و هيكله التنظيمي إضافة إلى استخدام أداة المقابلة للزبائن المنتسبين و كذا المتعاملين من صيادلة.

### المطلب الأول: نشأة و تعريف الوكالة

#### أولا: نشأة الوكالة

تعود نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء CNAS إلى سنة 1985 ، بموجب الأمر رقم 83/15 المؤرخ في 2 يوليو 1983، والذي جاء في إطار الإصلاح الشامل لنظام الحماية الاجتماعية في الجزائر، وقد هدف هذا الإصلاح إلى توحيد وتنظيم مختلف أنظمة التأمين الاجتماعي التي كانت قائمة سابقا ، ووضع إطار قانوني ومؤسسي موحد يغطي فئة العمال الإجراء .

باشر الصندوق نشاطه الرسمي سنة 1984، بهيئة عمومية ذات طابع إداري والاستقلال المالي ، وفي إطار تعميم خدماته على المستوى الوطني تم إنشاء هياكل جهوية ومحلية تابعة للصندوق في مختلف ولايات الوطن.

نشأت وكالة المنية بناء على المرسوم الرئاسي رقم 21-117 المؤرخ في 22 مارس 2021، وتعتبر هيئة محلية تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، تم تعيين المسؤول بخاري عبد الحليم على رأس هذه

الوكالة بموجب القرار الوزاري رقم 044 المؤرخ في 3 فيفري 2022.

يقع مقر الوكالة ومركز الدفع المنية إلى جانب فرع الدفع حاسي القارة و فرع الدفع حاسي الفحل، في شارع المجاهدين وسط المدينة في مركز الدفع.

بدأت الوكالة في تقديم خدماتها في أبريل 2022، وهي مجهزة وتضم طاقم مكون من أربعة أعوان مكلفين الوقاية والأمن.

### ثانيا: تعريف الوكالة:

وكالة المنفعة تمثل وحدة محلية تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء، وهي مؤسسة عمومية الطابع الإداري تهدف إلى تغطية جميع خدمات الضمان الاجتماعي لمواطني بلدية المنفعة والمناطق المجاورة لها.

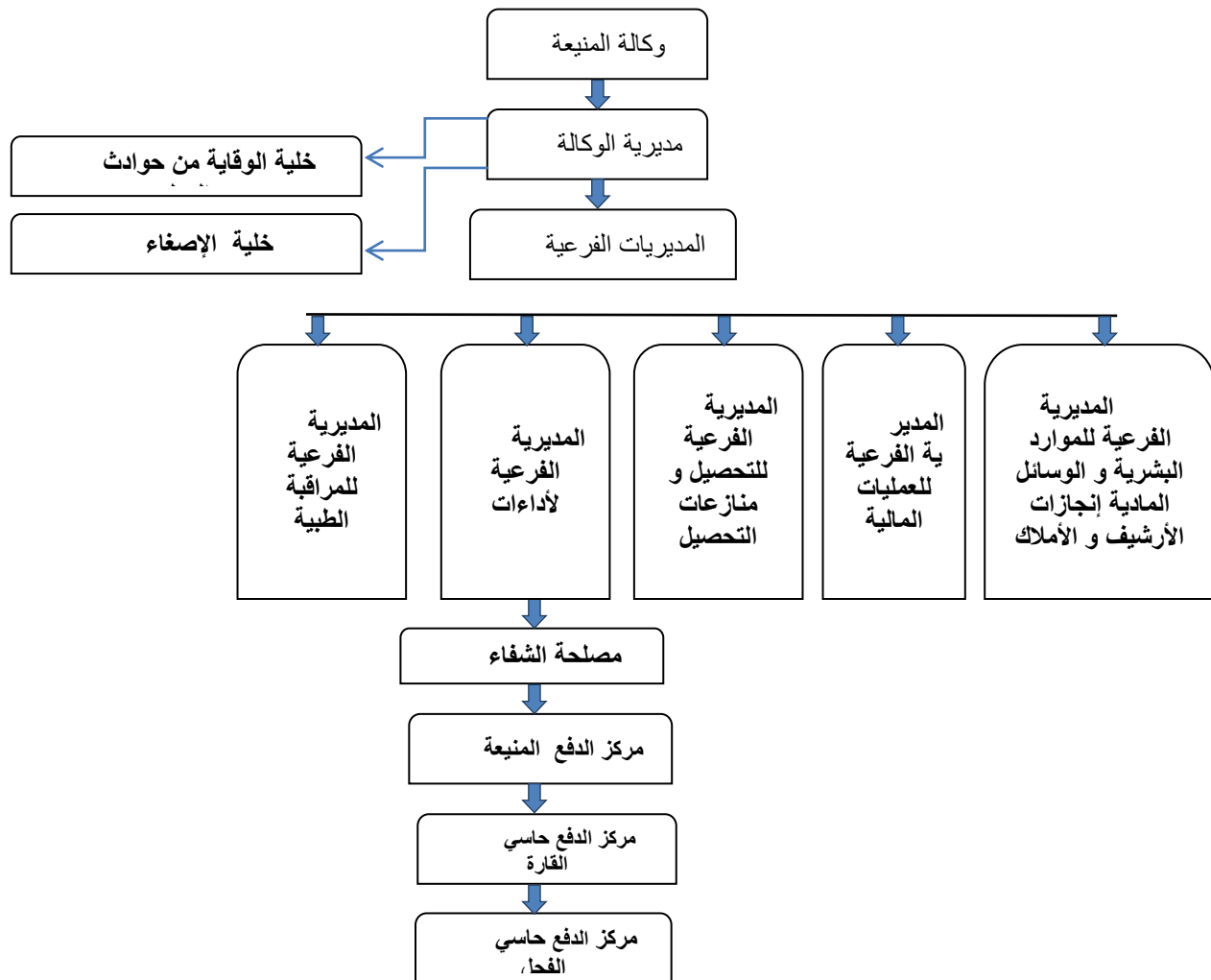
### ثالثا: مهام الوكالة

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير المنح العائلية؛
- تحصيل الاشتراكات؛
- المراقبة والمنازعات المتعلقة بالتحصيل الاشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات؛
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل؛
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لوكالة المنفعة

الشكل رقم 01: يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للعمال الإجراء

#### وكالة المنفعة



المصدر: وثائق مقدمة من الوكالة

**المديرية العامة:** تتولى المديرية العامة للصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء على

الخصوص ما يأتي<sup>1</sup>:

**تنظم وتنسق وتراقب**

- أعمال الوكالات الولائية وملحقات الإدارة والمؤسسة والمؤسسات.

- تسيير وسائل الصندوق البشرية والمادية.

- تسيير ميزانية الصندوق، وتنسق العمليات المالية وتمركز المحاسبة العامة.

- تنظم المراقبة الطبية.

- تمنح المؤمنين الاجتماعيين والمستخدمين رقم تسجيل وطني.

تبرم الاتفاقيات المنصوص عليها في المادة 60 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983

والمعلق بالتأمينات الاجتماعية

تنسق وتتابع إنجاز الاستثمارات كما هو منصوص عليه في المادة 92 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2

يوليو سنة 1983 والمعلق بالتأمينات الاجتماعية ونصوصه التطبيقية.

**وفي مجال الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية:**

تشارك في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية وفقا للمادة 73 من القانون رقم 83-11

كما تعمل المديرية العامة تحت سلطة المدير العام الذي يساعده مدير عام مساعد ومديرون مركزيون و أربعة

(04) مستشارين من بينهم مستشار مكلف بالشؤون القانونية، وتضم الهياكل الآتية:

- مديرية الأداءات.

<sup>1</sup>مباركي نور دين بلكل عبد الوكيل مهارة السكرتير في تنظيم العمل المكتبي في ظل استخدامات التكنولوجيا الحديثة دراسة حالة بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراءcnas ولاية المنفعة ص 44 45 46

- مديرية التحصيل والمنازعات.
- مديرية المفتشية العامة.
- مديرية المراقبة الطبية.
- مديرية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- مديرية الدراسات والتنظيم والإحصائيات.
- مديرية الإعلام الآلي.
- مديرية العمليات المالية.
- مديرية الانجازات والتجهيزات والوسائل العامة.
- مديرية الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- مديرية الدراسات والتنظيم والإحصائيات.
- مديرية الإعلام الآلي.
- مديرية العمليات المالية.
- مديرية الانجازات والتجهيزات والوسائل العامة.
- مديرية المستخدمين والتكوين.
- مديرية النشاط الاجتماعي والصحي

مديرية الأداءات: تتولى مديرية الأداءات ما يأتي:

تنظم وتتابع تسيير الأداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية وبصفة انتقالية بالمنح العائلية.

تدفع الحساب الهيئات الأخرى التابعة للضمان الاجتماعي الأداءات في إطار الاتفاقيات.

تضمن سير لجنة المساعدة والإسعاف وتسيير صندوق المساعدة والإسعاف المنصوص عليهما في المادة 90 من القانون رقم 83-11.

صيانة أملاك الصندوق العقارية والمنقولة.

الوكالات الولائية:

تكلف الوكالات الولائية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية زيادة على دورها في تنظيم أعمال مراكز البلدية وملحقات المؤسسة والإدارة، عند الاقتضاء، وتنسيقها ومراقبتها، والقيام بما يأتي:

مصلحة أداء الخدمات المستحقة بعنوان التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وانتقاليا، بعنوان الخدمات العائلية.

مصلحة أداء الخدمات المستحقة بعنوان العطل المدفوعة الأجر تطبيقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها. الأعمال الموضوعة على عاتقها في مجال الرقابة.

تتولى تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات الخاضعين، وتقوم فيما يخضعها بعمليات المنازعة في تحصيل الاشتراكات.

تمارس المراقبة الطبية.

تمسك المحاسبة وتتولى تنفيذ العمليات المالية وتنسيقها.

**تصنيف الوكالات الولائية في ثلاثة أصناف:**

**الصنف الأول:** وكالات تسيير 200.000 مؤمن اجتماعي على الأقل

**الصنف الثاني:** وكالات تسيير أقل من 200.000 مؤمن اجتماعي أو على الأقل 100.000

مؤمن اجتماعي.

**الصنف الثالث:** وكالات تسيير أقل من 100.000 مؤمن اجتماعي

تشتمل الوكالة من الصنف الأول على الهياكل الفرعية التي تكلف تباعا مما يلي:

- أداء الخدمات وتوزيع مهامها بين مسؤولين إلى أربعة عن التسيير.
- التحصيل والمنازعات التي توزع مهامها بين ثلاثة مسؤولين عن التسيير العمليات المالية، التي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين عن التسيير.
- إدارة الوسائل والانجازات ذات الطابع الصحي والاجتماعي، والتي توزع مهامها بين مسؤولين اثنين أو ثلاثة مسؤولين عن التسيير.
- المراقبة الطبية ويشرف عليها الطبيب.

**المطلب الثالث : المنتجات الرقمية للضمان الاجتماعي للعمال الإجراء**

**أولاً: بطاقة الشفاء**

**1- تعريفها:** هي بطاقة الكترونية ذات شريحة رقمية تسمح بالتعرف على المؤمن له اجتماعيا وكذا ذوي

حقوقه حتى تتسنى لهم الاستفادة من أداءات الضمان الاجتماعي.

تتضمن البطاقة معلومات خاصة حول المؤمن له اجتماعيا ( الحالة الصحية، المتابعة الطبية، تعويض الأدوية

ومجمل الفحوصات الطبية).

ما على المؤمن له اجتماعيا أو ذوي حقوقه إلا إظهار بطاقة الشفاء على مستوى : الصيدليات المتعاقدة، الأطباء المعالجين، صانعي زجاج، النظارات الطبية وأيضا خلال كل إجراء بمركز الدفع.<sup>1</sup>

### 2- كيفية الحصول على بطاقة الشفاء :

للحصول على بطاقة الشفاء يجب تكوين الملف التالي:

- صورتين شمسيتين على خلفية فاتحة
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية
- رقم الضمان الاجتماعي

### 3- المستفيدون من بطاقة الشفاء :

- المؤمن لهم اجتماعيا أو ذوي حقوقهم المصابين بأمراض مزمنة المتكفل بهم بنسبة 100%، وكذا هؤلاء المصابين بمرض الربو أو ارتفاع الضغط الدموي أو مرض الكرون المتكفل بهم بنسبة 80%.
- المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على منح العجز المباشرة أو بالأيلولة، معاشات التقاعد المباشر أو بالأيلولة، ريع حوادث العمل والأمراض المهنية بنسبة تفوق أو تساوي 50%، وذوي حقوقهم.
- المؤمن لهم اجتماعيا الأجراء أو المنتمين لأحد الفئات الخاصة ( المنحة الجزافية للتضامن، المنح ذات النفع العام، المعوقين، الطلبة...) وذوي حقوقهم.

### 4- الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء :

- بقدرة استيعاب : " 32 كيلوبايت"

<sup>1</sup>موقع الالكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء / <https://cnas.dz> اطلع عليه بتاريخ 15/05/2025 على الساعة

- هي بطاقة مطابقة لمقاييس إيزو 7810، 7816
- تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات
- تسمح باستعمال الرمز السري
- بطاقة من البلاستيك المقوى
- قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات
- بطاقات pet (الحياة 5 سنوات على الأقل)
- **5- الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء 2:**
- طاقة استيعاب المعلومات أوسع تتضمن:
- آخر 40 وصفة طبية الكترونية موصوفة؛
- آخر 400 دواء مسلم؛
- نظام تشفير معلومات عالي؛
- إمكانية الاطلاع على كل الأدوية الموصوفة والمستلمة؛
- تقدر مدة صلاحية البطاقة ب 10 سنوات؛
- جودة المواد التي صنعت منها البطاقة بحيث تحميها من التلف؛
- إمكانية إدراج معلومات إدارية وطبية إضافية هامة تخص المستفيد على غرار : الجنس، الفئة، الأمراض ، تحديد الأحقية في التكفل بالأمراض طويلة المدى؛
- إمكانية إدراج الرمز الخاص code pin لتأمين ناجع عند استعمال البطاقة.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

وقصد ضمان تأمين أقوى للبطاقة وإضافة إلى الصورة الموضحة على البطاقة، تم إدراج صورة المستفيد بالشريحة الالكترونية للبطاقة "داخل البطاقة".

### 6-مختلف استعمالات البطاقة الالكترونية الشفاء : تسمح بـ:

- مراقبة مدة صلاحية البطاقة؛
- مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي؛
- مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية؛
- الإعداد الأوتوماتيكي للفاتورة الالكترونية (ورقة العلاجات)؛
- التأكد من هوية حامل البطاقة؛
- التوقيع الالكتروني للفاتورة؛
- إنتاج و إرسال الفواتير الالكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

### 7-المعلومات المقررة ببطاقة الشفاء :

#### المعلومات الإدارية:

- الحق في أداءات الضمان الاجتماعي
- معلومات حول التعاقدات

**المعلومات الطبية:**

- الحالات الاستعجالية والأمراض طويلة الأمد.
- معلومات حول الأعمال الطبية المعروضة من قبل الضمان الاجتماعي ومعلومات تقنية وتأمينية.

**مفاتيح مهني الصحة:**

تصدر في شكل مفتاح ناقل البيانات لفائدة مختلف المؤهلين لاستعمال نظام الشفاء.

تسمح هذه المفاتيح ب:

- إعداد الفواتير الإلكترونية وتوقيعها
- تشغيل البرمجيات المهنية
- الدخول إلى المعلومات الموجودة ببطاقة المؤمن له اجتماعيا
- تشفير الرسائل واستخراج وإرسال الحصص الخاصة بالفواتير.

**8-المستعملين الأساسيين للبطاقة:**

- الأطباء؛
- الصيادلة؛
- مخابر التحليل الطبية؛
- مكاتب الدخول بالمستشفيات؛
- صانعي زجاج النظارات الطبية؛
- الأطباء المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء؛

- مختلف أعوان الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء (التشيط والتحيين..).

قارئات بطاقة الشفاء :

يسمح جهاز قارئة البطاقة الالكترونية الشفاء موجه إلى المستعملين، بقراءة البطاقة.

9-أهداف نظام بطاقة الشفاء :

تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق:

- تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الاداءات؛

- التعويضات المنتظمة والسريعة؛

تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية:

- الصيادلة؛

- الأطباء؛

- الهياكل الصحية؛

التحكم في التسيير:

- عن طريق القوة الإنتاجية ؛

- الدقة في المراقبة؛

- مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.

10- معلومات بطاقة الشفاء :

المعلومات الظاهرة:

إسم ولقب المؤمن

صورة شخصية للمؤمن

تاريخ ومكان الازدياد

رقم انتساب المؤمن

معالج دقيق يخزن معلومات المرسخة في البطاقة Une puce

المعلومات الخفية:

المستفيدين بنسبة 80% أو 100%.

الحالة العائلية.

الانتساب.

الحقوق: تاريخ بدايتها وتاريخ نهايتها.

نوع الحساب: حساب بريدي أو بنكي.

ثانيا: نظام الدفع من قبل الغير

يعتبر نضام الدفع من قبل الغير أحد منتجات رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي ، فهو يعتمد بشكل

كبير على بطاقة الشفاء التي تساهم في معالجة العمليات بشكل رقمي بين هيئة الضمان الاجتماعي ومقدمي

الخدمات الصحية.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية

**تعريفه:** هو عبارة عن نظام مالي يهدف إلى تسهيل عملية الدفع للمستفيدين من الخدمات، من خلال قيام طرف ثالث بدفع المبلغ نيابة عنهم.

**المستفيدون من نظام الدفع من قبل الغير:**

كل مؤمن له اجتماعيا حائز على بطاقة الشفاء، وذلك بتوجه إلى أي صيدلية متعاقد معها عبر كل ولايات الوطن ومهما كانت وكالة الانتساب، ويبقى المؤمن له اجتماعيا تابعا إلى مركز انتسابه.

**الوصفات الطبية المتكفل بها:**

**1. بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا أو ذوي حقوقهم المصابين بأمراض مزمنة:**

في إطار الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني، يتم التكفل بالوصفات الطبية التالية:

– كل وصفة متضمنة علاجا خاصا موصوفا لمدة أقصاها 03 أشهر.

– كل وصفة لا تتضمن علاجا خاصا مهما كان مبلغها وعددها.

أو شروط تطبيق التسعيرة المرجعية، أو إذا كان هذا الدواء من فئة العلاج الخاص المدون ببطاقة الشفاء، والذي سبق وأن تمت الموافقة عليه من قبل طبيب المستشار، في حال عدم ورود الدواء ضمن بطاقة الشفاء يقوم صيدلي بتوجيه المؤمن له اجتماعيا إلى مصالح المراقبة الطبية التي يمكن أن تكون غير تلك التابعة لمركز الدفع الأقرب أو لمركز انتسابه، وذلك في حال الرقابة القبلية.

**بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا البالغين 75 سنة فما فوق:**

يتم التكفل بكل الوصفات الطبية في إطار الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني وذلك مهما كانت: طبيعة العلاج الموصوف والمبلغ والعدد .

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

في حال تضمنت الوصفة دواء خاضعا للشروط الخاصة للتعويض أو معني بشروط تطبيق التسعيرة المرجعية، يقدم الصيدلي الدواء للمريض دون طلب موافقة الصندوق ( عدم إجراء الرقابة الطبية القبلية). في حين تخضع الوصفة إلى الرقابة الطبية البعدية بعد تسديد مبلغ الفاتورة إلى الصيدلي.

بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا المستفيدين من امتيازات الضمان الاجتماعي ( المتقاعدين، المستفيدين من منح العجز، المستفيدين من الريوع عندما تكون نسبة العجز الجزئي الدائم تفوق أو تساوي نسبة 50%): يتم التكفل بكل الوصفات الطبية في إطار الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني وذلك مهما كان مبلغها وعددها.

في حال خضوع الدواء لشروط خاصة للتعويض أو كان معني بشروط تطبيق التسعيرة المرجعية، يقوم الصيدلي بتوجيه المؤمن له اجتماعيا إلى مصالح الرقابة الطبية التي يمكن أن تكون غير تلك التابعة لمركز الدفع الأقرب أو لمركز انتسابه، وذلك في حال الرقابة القبلية.

بالنسبة للمؤمن لهم اجتماعيا الناشطين أو التابعين لإحدى الفئات الخاصة:

في إطار الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني، يتم تكفل بالوصفات الطبية التالية:

- كل وصفة طبية يساوي مبلغها أو يقل عن 3000 دج في نظام شفاء 1، وقد تم رفع سقف التكفل بالوصفة الطبية إلى 5000 دج في نظام الشفاء 2، وذلك لتوسيع نطاق التغطية الصحية للمؤمن لهم.
- أولى الوصفتين الطبيتين لنفس المستفيد وخلال فترة ثلاثة أشهر.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية

عندما يفوق مبلغ الوصفة الـ 3000 دج في نظام الشفاء 1 و 5000 دج في نظام شفاء 2 ، أو عندما يتعلق الأمر بالوصفة الثالثة لنفس المستفيد خلال فترة ثلاثة أشهر، يجب على المؤمن له اجتماعيا أن يدفع إلى صيدلي مبلغ الوصفة، التي يقوم فيما بعد بتعويضها لدى مركز انتسابه وفق الإجراءات المعمول بها.

### تقديم الأدوية من قبل الصيدلي:

يتعرف النظام على المريض مقدم الوصفة، عندما يقوم الصيدلي بإدخال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا بقراءة البطاقة، كما يبين فيما اذا كانت هذه الوصفة قابلة

للتسوية في مجال نظام الدفع من قبل الغير .

حيث يقوم الصيدلي بحجز قائمة الأدوية الموصوفة لمعرفة مبلغ الوصفة، وتحرير الفاتورة، ثم بعد ذلك تقديم الأدوية بعد نزع القسيمات وإصاقها على الوصفة الطبية ، يقدم الصيدلي المواد الصيدلانية إلى المؤمن له اجتماعيا.

يعيد الصيدلي بطاقة الشفاء إلى المؤمن له اجتماعيا، ويطلبه بتسديد نسبة الـ 20% التي تبقى على عاتقه، وذلك في حال كان متكفلا به بنسبة 80%.

إذا كان المؤمن له اجتماعيا منتسبا لدى إحدى التعااضيات المتعاقد معها، فيتم إعفاؤه من نسبة 20%، يجب على المؤمن له اجتماعيا أن يسدد مبلغ الأدوية غير قابلة للتعويض، وعند اقتضاء الفرق بين سعر البيع والتسعيرة المرجعية، إذا تضمنت الوصفة الطبية دواء يمكن تعويضه إلا وفق بعض التوجيهات العلاجية، أو كان الدواء معني بشروط تطبيق التسعيرة المرجعية، يقوم الصيدلي بدعوة المؤمن له اجتماعيا للتقرب من مصالح الرقابة الطبية، التي يمكن أن تكون غير تلك التابعة لمركز الدفع الأقرب أو لمركز انتسابه.

### ثالثا: فضاء الهناء:

تعريفه: هو منصة إلكترونية أطلقها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بهدف تسهيل الوصول إلى الخدمات الإدارية للمؤمن لهم اجتماعيا، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات المحلية.

#### خدمات فضاء الهناء كناس Elhanaa .cnas.dz

فضاء الهناء يقدم العديد من الخدمات الرقمية للمؤمن لهم اجتماعيا وهي<sup>1</sup>:

1. استخراج شهادة الانتساب: يمكنك من استخراج شهادة الانتساب الخاصة بك للضمان الاجتماعي بكل سهولة.

2. متابعة تعويض المنتجات الصيدلانية: متابعة تعويضات الأدوية والمنتجات الصيدلانية المقدمة لك.

3. الحصول على بيان التعويضات للمرض والأمومة: الاطلاع على بيان التعويضات الخاصة بك عند المرض أو الأمومة.

4. طلب بطاقة الشفاء: يمكنك طلب بطاقة الشفاء بسهولة عبر الانترنت.

5. الحصول على شهادة الأحقية في الاداءات: استخراج شهادة الأحقية للاستفادة من خدمات الضمان الاجتماعي.

6. معرفة نسبة التعويضات: الاطلاع على النسبة المقررة لتعويضاتك في مختلف الحالات.

7. التحقق من حالة تفعيل البطاقة: التحقق من حالة تفعيل بطاقة الشفاء الخاصة بك للتأكد من أنها تعمل بشكل سليم.

<sup>1</sup> على الموقع الإلكتروني <https://ar.awrasaljazair.com> اطلع عليه بتاريخ 06/05/2025 على الساعة 20:25

8. معلومات عامة على المؤمن لهم اجتماعيا: الاطلاع على كافة التفاصيل والمعلومات المتعلقة بك كمؤمن له اجتماعيا.

9. معلومات مكان العمل والعنوان: عرض معلومات مكان العمل والعنوان المسجل في سجلك.

10. قائمة الدعوات للرقابة: الاطلاع على قائمة الدعوات الخاصة بك للرقابة أو التدقيق.

11. قائمة الأدوية المرفوضة: الاطلاع على قائمة الأدوية التي تم رفض تعويضها أو تغطيتها.

12. تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الشفاء: معرفة تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الشفاء الخاصة بك.

13. إيداع الشكاوى: تقديم شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة أو أي استفسار يتعلق بحسابك أو الحقوق الخاصة بك.

#### كيفية فتح حساب في موقع الهناء cnas:

لنفتح حسابا في موقع الضمان الاجتماعي [hanaa.cnas.dz](http://hanaa.cnas.dz)، يجب أولا التسجيل في فضاء الهناء الالكتروني الذي يمكنك الاستفادة من الخدمات الرقمية المقدمة من الصندوق الوطني الاجتماعية للعمال الأجاء. ولكن قبل التسجيل في الموقع، يجب أن تتوفر على رقم الضمان الاجتماعي.

#### كيف تجد رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك في الجزائر؟

يمكنك معرفة رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك بسهولة بإتباع إحدى الطرق التالية:

1. من بطاقة الشفاء: إذا كنت تمتلك بطاقة الشفاء، فإن رقم الضمان الاجتماعي يكون مطبوعا على البطاقة.

الرقم يتكون من أرقام ويوجد في الجزء العلوي أو السفلي من البطاقة.

2. مراجعة وكالة الضمان الاجتماعي: إذا لم تتمكن من تحديد الرقم، يمكنك مراجعة أقرب وكالة للضمان

الاجتماعي أو الاتصال بخدمة العملاء للحصول على المساعدة.

3. استخدام الرقم: يعتبر رقم 34 7891 561234 ضروريا لبدء التسجيل في فضاء الهناء ،حيث يتيح لك الوصول إلى خدمات الضمان الاجتماعي المتنوعة.

إذا لم تكن لديك بطاقة شفاء ، يمكنك متابعة الشرح التالي الذي يوضح: خطوات الحصول على بطاقة الشفاء .  
بعد حصولك على رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك ، يمكنك متابعة التسجيل في فضاء الهناء وفتح حساب في (موقع الضمان الاجتماعي الجزائري).

### الموقع الالكتروني للهناء :

قم بالولوج إلى رابط التسجيل في فضاء الهناء للضمان الاجتماعي عبر الرابط التالي:

واجهة الموقع: بعد الدخول elhanaa Cnas.dz inscripton ، ستظهر لك واجهة الموقع الرئيسية.

اختيار اللغة: يمكنك تغيير لغة الموقع بين العربية والفرنسية عبر الخيار الموجود أعلى الصفحة.

اختيار خيار التسجيل: انقر على خيار "التسجيل" أو "فتح حساب جديد" في الموقع، والذي سيكون واضحا الصفحة.

بمجرد النقر على خيار التسجيل، ستنتقل إلى الخطوات التالية لاستكمال عملية فتح حسابك في موقع الهناء .  
إليك شرح الخطوة الثانية للتسجيل في فضاء الهناء مع تفاصيل إضافية:

### خطوات التسجيل في فضاء الهناء :

للتسجيل في موقع الهناء للضمان الاجتماعي وفتح حساب جديد، يرجى إتباع الخطوات التالية.

– الولوج إلى صفحة التسجيل في فضاء الهناء عبر الرابط التالي:

[http // elhanaa. Cnas.dz/inscripton](http://elhanaa.Cnas.dz/inscripton)

– رقم الضمان الاجتماعي: في الخانة الأولى، قم بكتابة رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

- الاسم الأول باللغة اللاتينية: أكتب اسمك الأول كما هو مكتوب في بطاقتك الشخصية أو بطاقة الشفاء، باللغة اللاتينية.
- اللقب باللغة اللاتينية: اكتب اللقب الخاص بك باللغة اللاتينية.
- الاسم باللغة العربية: اكتب اسمك باللغة العربية كما هو موجود في الوثائق الرسمية.
- اللقب باللغة العربية: اكتب اللقب الخاص بك باللغة العربية.
- تاريخ الميلاد: أدخل تاريخ ميلادك بشكل دقيق (اليوم، الشهر، السنة).
- البريد الإلكتروني: قم بكتابة بريدك الإلكتروني GMAIL (يفضل استخدام حساب لتسهيل التسجيل والتواصل).
- نص اختبار: في هذه الخانة، سيطلب منك إدخال النص الظاهر في الصورة للتحقق أنك لست روبوت.
- كلمة المرور: اختر كلمة مرور قوية تتضمن:
- أرقام
- حروف كبيرة وصغيرة
- رموز خاصة مثل (!، #، \$، %)
- إعادة كتابة كلمة المرور: قم بإعادة كتابة نفس كلمة المرور التي اخترتها في الخانة السابقة.
- رقم الهاتف النقال: أدخل رقم الهاتف المحمول الخاص بك حتى يتم إرسال رسالة تأكيد.
- الموافقة على شروط الاستخدام: قم بتحديد مربع الاختيار (أوافق على شروط الاستخدام).

– **التحقق من الصحة:** بعد التأكد من صحة البيانات، انقر على زر " التحقق من الصحة" لإتمام عملية التسجيل.

بعد النقر على " متابعة" في خطوة التسجيل في فضاء الهناء  
وفي حالة كانت المعلومات صحيحة، ستصلك رسالة نصية قصيرة تحتوي على كود التفعيل إلى هاتفك المحمول.

– **إدخال كود التفعيل:** قم بإدخال الكود المرسل إليك عبر الرسالة النصية في الخانة المخصصة لذلك.

– **النقر على متابعة:** بعد إدخال الكود بشكل صحيح، اضغط على "متابعة" لاستكمال عملية التفعيل.  
بعد إتمام عملية التسجيل في فضاء الهناء وتفعيل حسابك، يمكنك تسجيل الدخول إلى حسابك.

### تسجيل الدخول إلى فضاء الهناء

لتسجيل الدخول إلى فضاء الهناء تابع الخطوات التالية:

- **الدخول إلى الموقع الإلكتروني:** توجه إلى الموقع الرسمي لفضاء الهناء عبر الرابط التالي :
- **إدخال اسم المستخدم:** في الخانة المخصصة لذلك، أدخل رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك؛
- **إدخال كلمة المرور:** قم بإدخال كلمة المرور التي أنشأتها أثناء عملية التسجيل؛
- **إدخال رمز الصورة:** سيتم عرض رمز صورة (CAPTCHA)

لتأكيد أنك لست روبوت، قم بإدخاله بشكل صحيح.

– **النقر على "تسجيل الدخول":** بعد إدخال البيانات، اضغط على زر "تسجيل الدخول" للدخول إلى حسابك.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

بعد تسجيل الدخول بنجاح، يمكنك استكشاف الخدمات المتاحة على موقع فضاء الهناء.

### - مزايا استخدام الموقع الالكتروني مقارنة بالتطبيق:

- رغم توفر تطبيق الهناء للهواتف الذكية ، فإن الموقع الالكتروني يقدم مرونة أكبر للمستخدمين:
- إمكانية الاستخدام من أي جهاز متصل بالانترنت: يمكنكم التسجيل في فضاء الهناء سواء كان حاسوب أو جهاز هاتف يتوفر على مصفح انترنت.
- عرض شاشة أكبر وتجربة استخدام مريحة مقارنة بالشاشات الصغيرة للهواتف.
- عدم الحاجة إلى تحميل أي تطبيقات، مما يوفر مساحة على جهازك.
- إذا كنت تفضل استخدام هاتفك الذكي، يمكنك تحميل تطبيق الهناء للاستفادة من نفس الخدمات.

### مراحل إعداد بطاقة الشفاء الالكترونية

أولاً: يقوم المؤمن له بإحضار الوثائق اللازمة المتمثلة في صورتين شمسييتين

نسخة من بطاقة التعريف الوطنية

رقم الضمان الاجتماعي.

ثانياً: يقوم موظفو مصلحة الشفاء باستقبال ملفات المؤمن لهم وتصنيفها حسب التقسيم التسلسلي للولاية، أي

عندما يكون رقم الملف المؤمن له يبدأ ب 0 فهو تابع لبلدية المنفعة وعندما يبلغ رقم ملفه 1 فهو تابع لبلدية

حاسي القارة 2 تابع لبلدية حاسي الفحل.

بعدها يقوم الموظفون بعملية 1 saisir الحجز الأولى، تليها عملية 2 saisir الحاج الثانوي وهذه لتقادي أي

خطأ أو تكرار البيانات مؤمنين وهذا عبر تطبيق خاص لموظفي cnas تحمل واجهة موحدة تكون مربوطة

بوحدة التحكم chasalg تخص الملفات في lot مرحبا (دفعات) الذي يحتوي على 80 بطاقة.

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية

وترسل إلى مركز الإنتاج بالجزائر العاصمة أو ولاية الأغواط لإصدارها، وبعد عملية الإصدار وطباعة البطاقات في المركز يتم إرسالها إلى وكالات الضمان الاجتماعي.

حيث يقوم الموظفون بتفعيل البطاقة قبل تسليمها للمؤمن له لتصبح صالحة للاستعمال وبعدها يرسلون إشعار لإعلامهم بجاهزية بطاقته ليأتي من أجل استلامها.

### المبحث الثاني: المنهجية المعتمدة وتحليل المقابلات

#### المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة الميدانية على أداة المقابلة لجمع المعطيات، فالمقابلة أداة تساعد الباحث في جمع معلومات نوعية وواقعية خاصة موضوع دور بطاقة الشفاء في رقمنة الضمان الاجتماعي، الذي يستدعي فهم آراء وتجارب الفاعلين مع بطاقة الشفاء حيث تم إجراء المقابلات مع ثلاث فئات مختلفة موظفي الضمان الاجتماعي - زبائن بطاقة الشفاء - صيادلة، ومن حيث أسلوب التحليل اعتمدت الدراسة على تحليل نوعي لبعض الأسئلة والبعض الآخر اعتمدت على التحليل الإحصائي البسيط .

وقد تم الاستعانة بمجموعة من الأسئلة نلخصها في النقاط التالية:

#### فئة الموظفين:

أسئلة موظفين الضمان الاجتماعي:

- كيف اثر اعتماد بطاقة شفاء على السير العمل اليومي داخل مؤسستكم؟
- في رأيكم هل ساهمت بطاقة شفاء فعليا في التخفيف من الأعباء الإدارية ومعالجه المشاكل السابقة في تسيير الملفات؟
- حسب ملاحظتكم أي فئة من المؤمنين يستفيدون بشكل اكبر من خدمات البطاقة ولماذا؟

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية

- كيف يتم التعامل مع الأشخاص الذين يملكون رقم الضمان الاجتماعي لكن لم يحصلوا بعد على بطاقة شفاء؟

- ما هي ابرز التحديات أو الصعوبات التي تواجهونها في تسيير ملفات المؤمن لهم في ظل تحول الرقمي؟

### فئة الزبائن:

- هل يمكنك أن تحدثنا عن تجربتك الأولى مع بطاقة الشفاء؟ وكيف كان انطباعك الأول؟
- ما هي أنواع الخدمات الصحية والصيدلانية التي استغدت من خلال استخدامك لبطاقة الشفاء؟
- من وجهة نظرك ما الفرق الذي لاحظته بين النظام الرقمي المعتمد على البطاقة الشفاء والنظام التقليدي الورقي من أي جوانب؟

- هل واجهت أي صعوبات أثناء استخدامك للبطاقة؟ ما طبيعتها وكيف تعاملت معها؟

### فئة الصيدلة:

- منذ متى وأنتم تمارسون مهنتكم داخل هذه الصيدلية؟
- هل صيدليتكم معتمدة رسميا من طرف مصالح الضمان الاجتماعي للعمل بنظام البطاقة؟
- كيف تقيمون تعاملكم اليوم مع نظام البطاقة الشفاء من حيث السلاسة والفعالية؟
- هل تواجهون مشكله عند استخدام جهاز قراءه بطاقة الشفاء أو البرامج المخصصة لذلك؟
- هل لاحظتم وجود تأخر في صرف مستحضراتكم من طرف cnas وهل يؤثر على سير العمل؟
- ما هي الإجراءات التي تعتمدونها عندما يتعلق الأمر بأدوية غير مغطاة أو الحالات الاستثنائية لا يشملها النظام؟

- في رأيكم هل ساهم نظام بطاقة الشفاء في تحسين العمل داخل الصيدلية؟

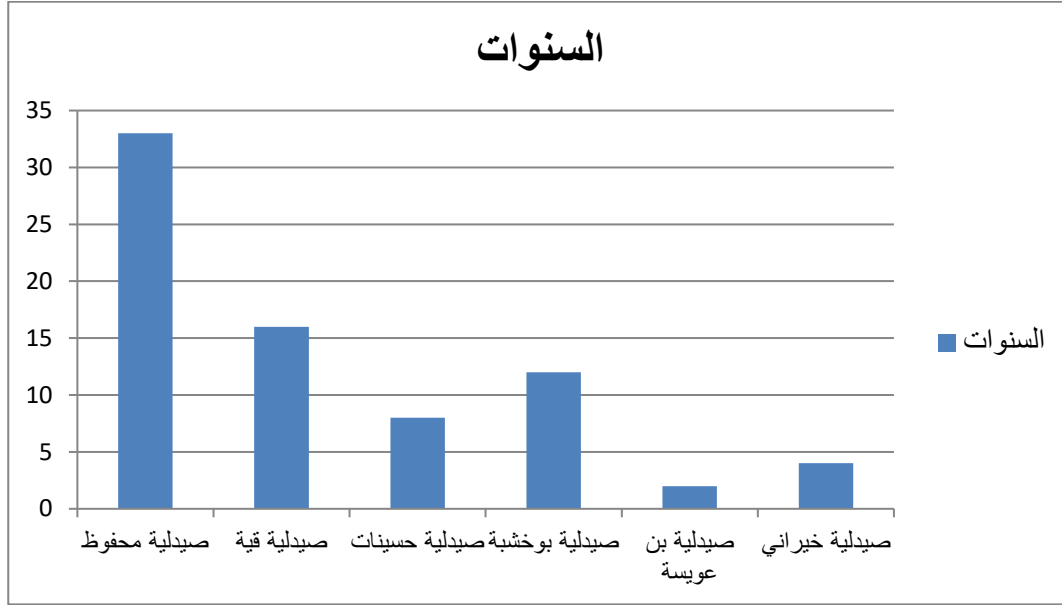
وقد استندنا من هذه المقابلات في عدة أمور أهمها الحصول على معلومات واقعية عن تجارب الزبائن والصيادلة والموظفين.

### المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلة.

#### تحليل فئة الموظفين:

أظهر اعتماد بطاقة الشفاء اثر ايجابيا ملحوظا داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي، لأنه ساهم في تسهيل عملية معالجة ملفات المؤمنين، وتخفيف الضغط على شبابيك والمطالبة بالتعويضات الوصفات الطبية، كما ساهم في تنظيم سيرورة استهلاك الأدوية ورغم ذلك في ظل هذا التحول الرقمي برزت عدة تحديات وصعوبات من بينها مشاكل تقنية مثل ضعف شبكة الانترنت الأمر الذي يؤثر على النظام المعلوماتي الرقمي، وضغط على مصلحة الدفع من قبل الغير بسبب ارتفاع عدد العمليات التي تجرى بالبساطة وأيضا ضياع البطاقة من طرف المؤمنين يؤدي إلى عدة إجراءات لإعادة استخراجها هذه كلها تعتبر تحديات في ظل هذا التحول الرقمي، واتضح أيضا أن أكثر الفئات المستفيدة من خدمات البطاقة هم العمال الأجراء والمتقاعدين والمستفيدين من منحة الأمراض المزمنة نظرا لحاجتهم المتكررة بصفة دائمة إلى الرعاية الصحية ما يدل على أهمية خدمة البطاقة لهذه الفئات، كما ذكروا أيضا أن المؤمنين الذين لا يملكون بطاقة يتم تعويضهم بالطرق التقليدية القديمة وتوجيههم ومطالبتهم بتقديم ملفات الشفاء للحصول على البطاقة في أسرع وقت ما يعكس أن هذا التحول الرقمي لم يشمل الجميع بعد .

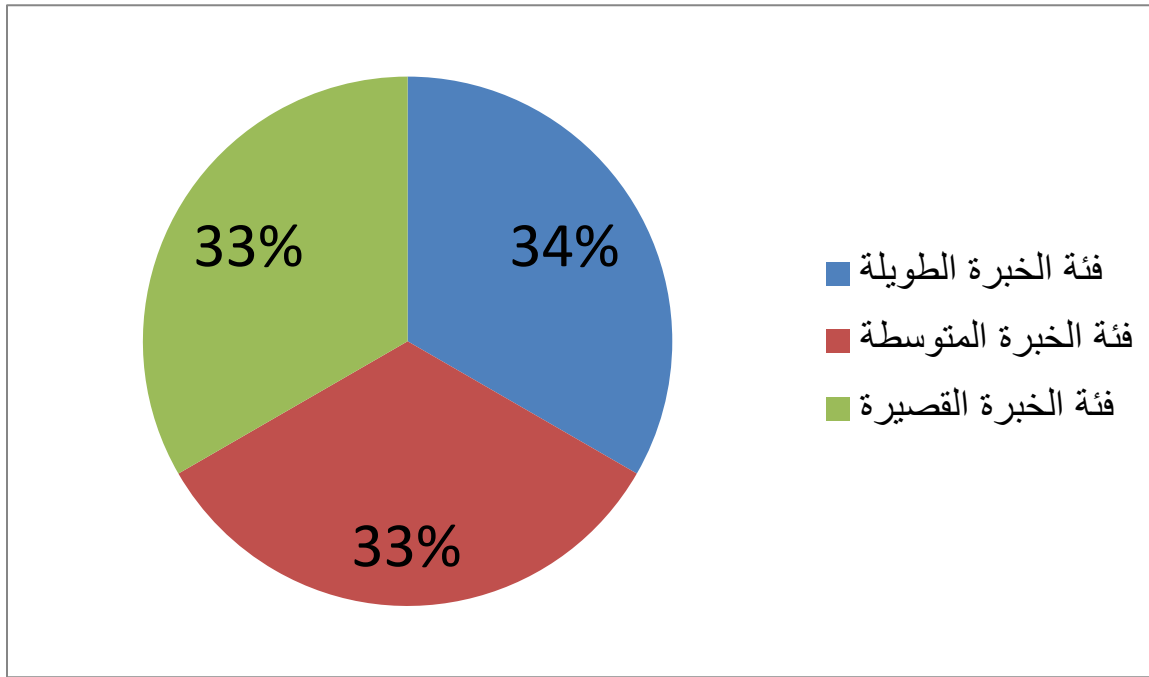
شكل رقم 02: يوضح سنوات العمل



### المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

من خلال إجابة المبحوثين نلاحظ أن هناك تفاوت ملحوظ في مدة العمل داخل الصيدلية، فقد تراوحت بين سنتين إلى 33 سنة وهذا التفاوت يعكس مستوى خبراتهم المهنية، فالصيادلة ذوو الخبرة الطويلة أكثر من 15 سنة عاشوا كل مراحل التطور في القطاع الصيدلاني وتكون لهم نظرة شاملة وعميقة حول مراحل النظام التقليدي القديم والنظام الرقمي المعتمد، والصيادلة ذوو الخبرة المتوسطة بين 8 سنوات إلى 12 سنة هؤلاء شهدوا فترة التحول الرقمي في بداياته حيث تكون لديهم نظرة حول الصعوبات التحول الرقمي الجديد مما يحد من إعطاء رأيهم في المقارنة بين النظام القديم والنظام الجديد والصيادلة ذوو الخبرة القصيرة هؤلاء شهدوا فترة اعتماد نظام الرقمي لذلك تجد نظرهم إلى النظام المعتمد نظرة طبيعية ويكونون أكثر مرونة في التعامل معه ولا نجد لديهم خلفه على النظام القديم.

شكل رقم 03: يوضح الخبرة مكتسبة في مجال الصيدلة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

رسم بياني لدائرة نسبية يوضح توزيع فئات خبرة الصيادلة الذين يمارسون مهنتهم في الصيدليات معتمدة رسميا من طرف CNAS ونرى أن هناك توازن بين مختلف الفئات حيث يظهر هذا التوزيع أن اعتماد من طرف مصالح CNAS لا يقتصر على فئة ذات خبره طويلة بل يشمل جميع الفئات

تحليل فئة الصيدلة:

أشارت اغلب إجابات صيادلة في المقابلة على أن تطبيق نظام الشفاء خاصة نظام شفاء رقم 2 قد أدبلى تطور ملحوظ في الأداء المهني داخل الصيدليات، فبعد إجراء تحديثات الأخيرة للنظام أنتج سرعه في تمرير الفواتير وقلة الأخطاء و سرعة معالجة البيانات وحمايتها من القرصنة، وهذا ما انعكس ايجابيا على فعالية الأداء.

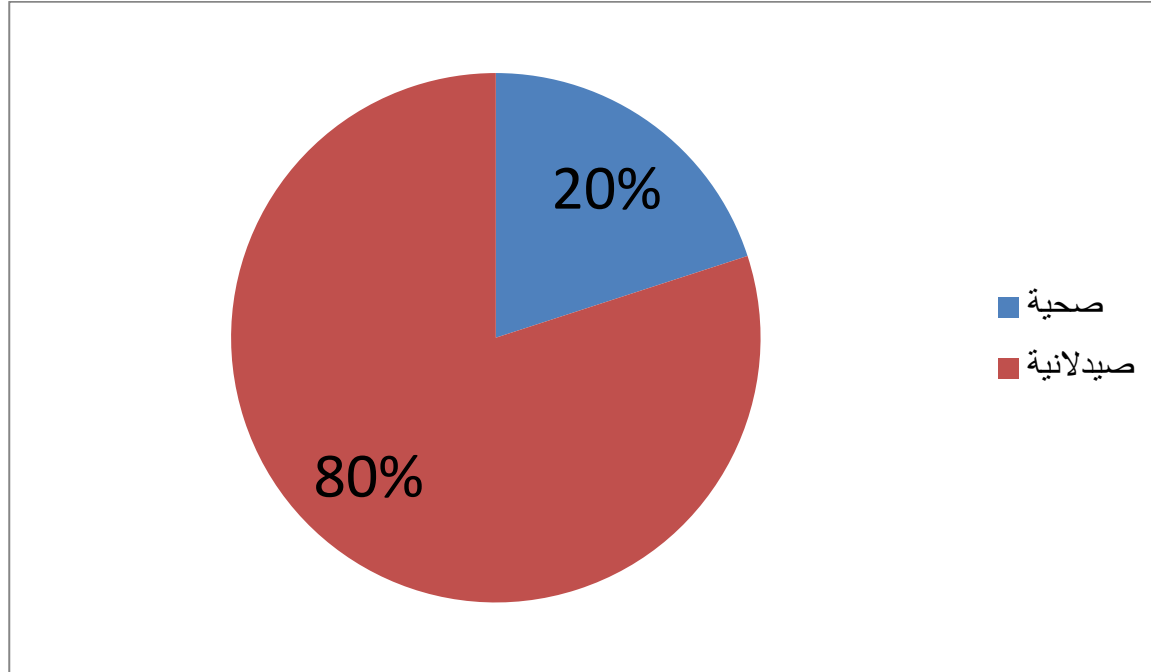
## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

ورغم رضا الصيدلة العام على نظام إلا أنهم أشاروا إلى وجود بعض النقائص والمشاكل في تحديث الأدوية الجديدة وانتظار الرأي الطبي الأمر الذي يؤثر سلبا على المريض وتأخره في اخذ دوائه في وقته، كما كان هناك رأي مختلف في أن المشكل يكون بسبب تراكم الأوساخ في البطاقة واستعمال الشريط اللاصق مما يمنع جهاز قراءة البطاقة من قراءة البطاقة ومبرره في ذلك هو أن هذه المشاكل تكون نادرة ولا تظهر إلا عندما تكون البطاقة المتضررة وليست مشاكل النظام وفيما يخص صرف المستحقات من طرف كناس فلا يوجد تأخير وكل شيء في وقته، إلا في بعض الحالات النادرة تأخر يكون ناتج عن مشاكل تقنية مثل وجود مشكل في شبكة الانترنت، بخصوص الأدوية الغير المغطاة من طرف كناس ذكروا أن المريض هو من يدفع ثمنها أو يتم توجيهه إلى الوكالة للاستفسار لضمان حقه أو إرسال الوصفة الطبية للطبيب المستشار لمعالجة صرف الدواء بشكل كلي أو جزئي أو رفض صرفه حسب حالة المريض .

### فئة الزبائن:

من خلال إجراء المقابلة مع فئة الزبائن الشفاء أشارت اغلب إجاباتهم أن تجربتهم الأولى كانت ايجابية نوعا ما، حيث صرحوا بأنها جيدة وممتازة وسهلت عليهم الإجراءات الإدارية والورقية ووفرت عليهم عناء التنقل والانتظار الطويل، الأمر الذي يعكس جودة الخدمات الرقمية التي توفرها بطاقة الشفاء، كما كان هناك رأي مختلف لبعضهم في أن تجربة البطاقة الشفاء تجربة فاشلة فكيف للموظف الحق في وصفتين خلال ثلاثة أشهر ومبرره في ذلك أنه قد يتعرض للمرض خلال تلك المدة أكثر من مرتين الأمر الذي يقيد من أخذ العلاج المناسب في ذلك الوقت.

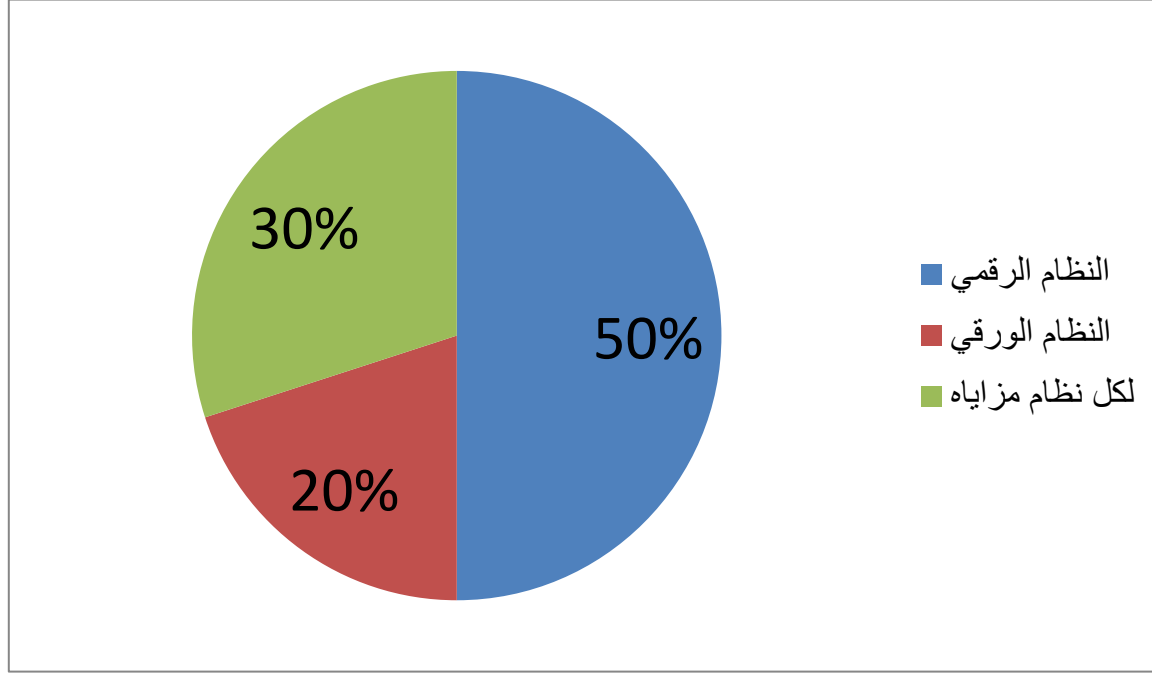
شكل رقم 04: يوضح مجال استخدام بطاقة الشفاء



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

يتبين من خلال المعطيات المقابلة إن استخدامات البطاقة في جانب الصيدلاني اكبر بكثير من الجانب الصحي نظرا لسهولة استخدام البطاقة داخل الصيدليات واحتياجات المرضى للدواء بصفه ضرورية خاصة كبار السن وأصحاب الأمراض المزمنة مقارنة بالجانب الصحي الذي قد يكون ضعيفا نسبيا في استخدام البطاقة بسبب محدودية الرابط الرقمي بين المراكز الصحية ومصالح الضمان الاجتماعي.

شكل رقم 05: يوضح استعمال النظام الرقمي و الورقي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

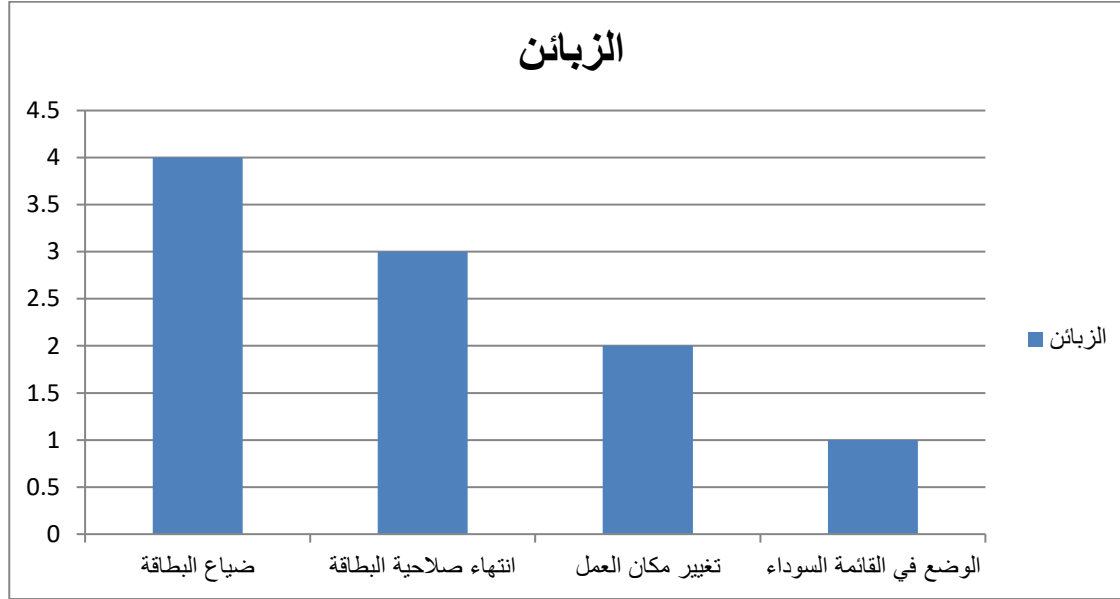
نلاحظ من خلال الدائرة النسبية إن 50% من أفراد العينة فضلوا النظام الرقمي نظرا لسرعته سهولة التعامل به، بينما رأي 30% من أفراد العينة المستجوبة صرحوا أن لكل نظام مزاياه وخصائصه حيث أن النظام الرقمي يمتاز بالسرعة لكن فيه بعض المشاكل التقنية و النظام الورقي أفضل لأنه يخلو من المشاكل التقنية لكنه بطيء، في حين رأى ما نسبته 20% أن النظام الورقي أحسنو مبررهم في ذلك المصادقية و الثقة في التعامل الورقي في نظرهم أكثر من النظام الرقمي .

جدول رقم 02: يمثل استجاب زبائن لصعوبات بطاقة الشفاء

| عدد الزبائن | نوع الصعوبة               | كيفية التعامل معها                      |
|-------------|---------------------------|-----------------------------------------|
| 4           | ضياع البطاقة.             | إتباع إجراءات الضياع وانتظار استرجاعها. |
| 3           | انتهاء صلاحية البطاقة.    | تجديد البطاقة.                          |
| 2           | تغيير مكان العمل.         | انتظار الاستقرار المهني لإعادة تفعيلها. |
| 1           | الوضع في القائمة السوداء. | تسديد الدين لإعادة تفعيل البطاقة.       |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تصنيف عدد الزبائن، وكذا نوع الصعوبة، وكيف تعاملوا معها .

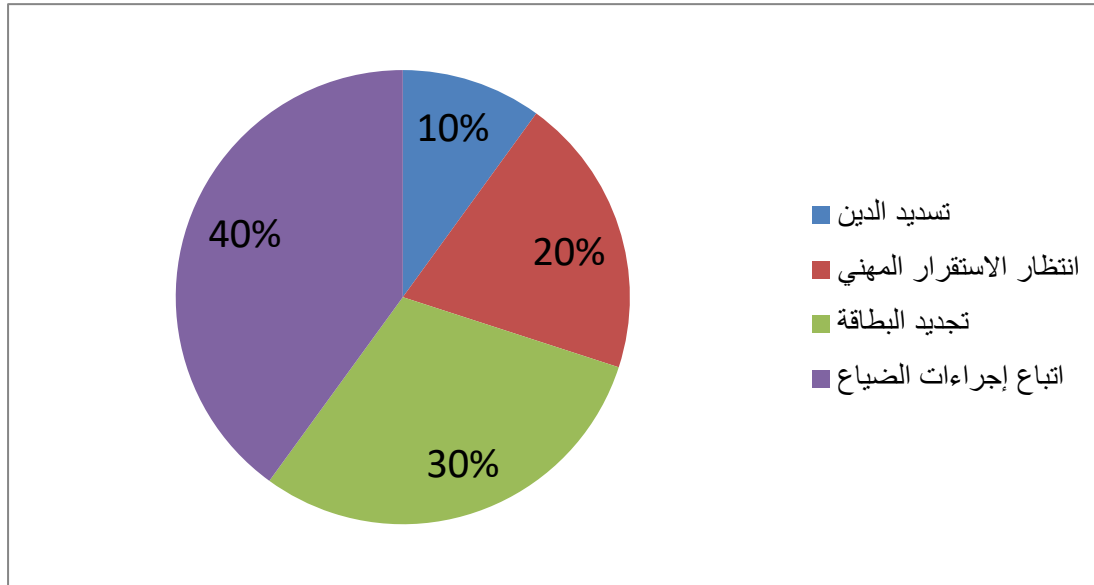
شكل رقم 06: يوضح نوع الصعوبات التي يواجهها زبائن بطاقة الشفاء



نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية أن مشكل ضياع البطاقة هو الحالة الأكثر انتشاراً، مما ينبغي ضرورة نشر حملات توعية لأهمية الحفاظ على البطاقة، وأيضاً تبسيط إجراءات التعويض ووضع وسائل رقمية أخرى للاحتياط، وكذلك انتهاء صلاحيتها يعتبر مشكل لدى الزبائن ما يستلزم ضرورة تحسين آليات الإشعار وتسهيل عملية التجديد فيها صعوبة تغيير المكان ما يعكس المشكل عدم التنسيق بين المؤسسات العمومية والوكالات ما يستدعي ضرورة الرقمي بينهم لا جل تحديث بيانات المؤمن دون الحاجة إلى عناء التنقل والإجراءات الإدارية المعقدة.

والوضع في القائمة السوداء هي حالة خاصة تستوجب دراسة معمقة من أجل تقادي تجاوزات من طرف المؤمنين.

الشكل رقم 07: يوضح كيفية التعامل مع صعوبات بطاقة الشفاء



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

نلاحظ من خلال هذه دائرة النسبية أن زبائن بطاقة شفاء يتفاعلون بشكل مباشر مع الوكالة عند مواجهة أي صعوبة مع البطاقة.

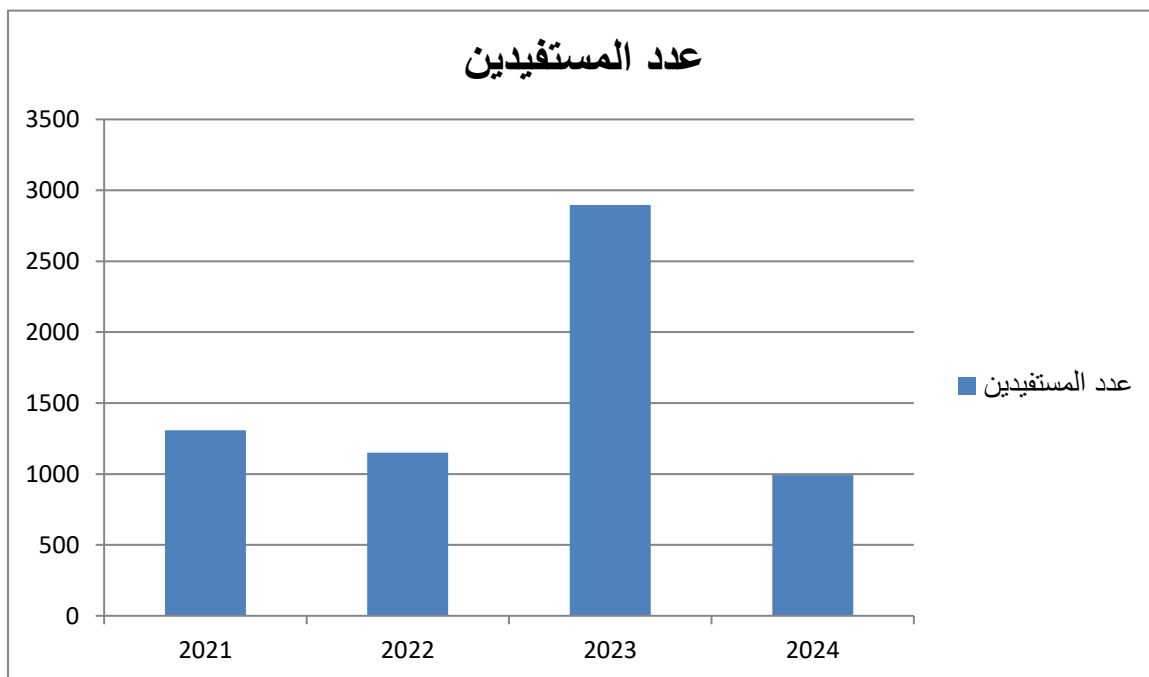
الجدول رقم 03: يمثل عدد المستفيدين من بطاقة الشفاء

| السنوات        | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------|------|------|------|------|
| عدد المستفيدين | 1307 | 1149 | 2896 | 992  |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات سابقة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه تصنيف عدد المستفيدين من بطاقة الشفاء خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى غاية 2024.

الشكل رقم 08: رسم بياني للأعمدة البيانية تمثل عدد المستفيدين من بطاقة خلال الفترة الممتدة من 2021 إلى 2024



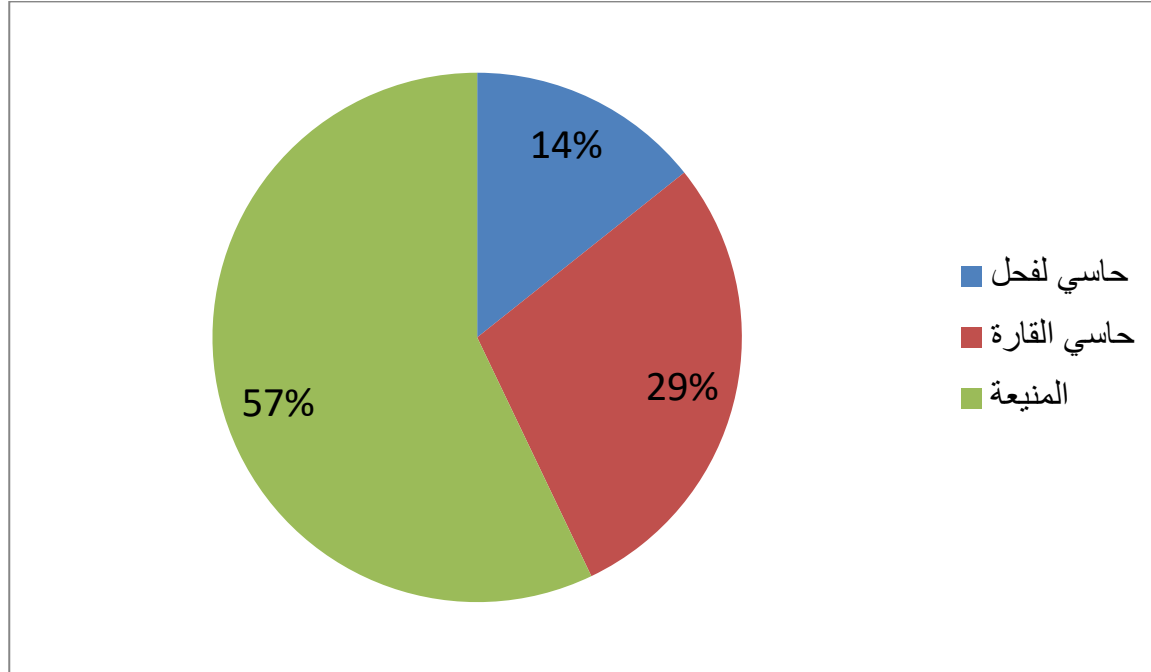
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

من خلال المعطيات الإحصائية نلاحظ إن هناك انخفاض طفيف سنة 2022 نوعا ما مقارنة بسنة 2021 وهذا راجع إلى التغير الذي طرأ على المؤسسة في هذه السنة حيث أصبحت وكالة مستقلة وهذا راجع إلى انشغال الوكالة بالتنظيم الإداري، أما في سنة 2023 نلاحظ إن هناك ارتفاع كبير مقارنة بالسنتين الماضيتين

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنفعة

ما يدل على استقرار الوكالة وتحسين الأداء الإداري، كما يلاحظ أيضا في سنة التي بعدها انخفاض في عدد المستفيدين.

### الشكل رقم 09: يوضح نسب الصيدليات المتعاقدة مع CNAS في ولاية المنفعة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات المقابلة

### استنتاج كلي لجميع الفئات :

من خلال إجراء المقابلات مع فئات الدراسة المتمثلة في موظفين الصيدلة والزبائن بطاقة الشفاء، نلاحظ أن اغلب إجاباتهم كانت عموما ايجابية تجاه نظام الشفاء داخل الوكالة، حيث أشار الموظفون إلى أن النظام ساهم في تخفيف الضغط على شبابيك الاستقبال، مما سهل من تدفق العمل، أما بالنسبة للصيدلة والمؤمنين فقد لوحظ إن البطاقة قللت من الإجراءات المعقدة والانتظار الطويل، الأمر الذي أدى الى استفادة الجميع من

## الفصل الثاني: دراسة ميدانية وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء ولاية المنية

خدمة أكثر مرونة وسرعه وشفافية خاصة بعد التحديثات نظام الشفاء 2 ، الذي حسن من أداء وسرعة المعالجة.

رغم هذا لكن لا تزال هناك بعض التحديات أو الصعوبات تواجه النظام مثل مشاكل تقنية متمثلة في ضعف شبكة الإنترنت أو أعطال قراءة البطاقة وكذا نقص الوعي لدى بعض المؤمنين لهم حيث لا يتم الحفاظ على البطاقة بشكل المطلوب ما يؤدي إلى ضياعها أو تلفها.

الأمر الذي يستلزم تعزيز ثقافة التوعية لدى المؤمنين اجتماعيا ودعم الجوانب بالتقنية.

### هل حققت أداة المقابلة الغرض من استخدامها:

نعم لقد حققت أداء المقابلة الغرض من استخدامها لعدة أسباب منها:

كانت ملائمة نوعا ما لطبيعة دراسة موضوع دور بطاقة الشفاء في رقمه مؤسسة الضمان الاجتماعي، حيث ثم فهم آراء وتجارب واقعيه لمختلف المتعاملين بالبطاقة وشملت ثلاث فئات من موظفين وصياد إلى وزبائن الشفاء .

تم رصد معطيات من خلال المقابلة نوعية ودقيقة، انطباعات المبحوثين حول بطاقة الشفاء ودورها، مختلف تجاربهم وصعوباتهم التي واجهها.

مصادقية الدراسة لأن تفاعل المباشر مع المبحوثين يساعد الباحث على الوصول الى معطيات واقعية ملموسة.

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل حاولنا التعرف على وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الإجراء من خلال التطرق إلى نشأتها وهيكلها التنظيمي بالإضافة إلى المهام المكلفة بها في إطار تقديم خدمات التأمين الاجتماعي للمؤمنين والمنتسبين.

كما قمنا بإبراز أهم المنتجات الرقمية التي تعتمد عليها الوكالة في تسيير خدماتها وعلى رأسها بطاقة الشفاء التي تعتبر احد ابرز مظاهر الرقمنة إلى جانب تطبيقات أخرى ,نظام الدفع من قبل الغير وفضاء الهناء . وفي الجانب العملي تم الاعتماد على أداة المقابلة الميدانية مع مجموعة من الفاعلين موظفي الوكالة,الصيادلة والمؤمنين الاجتماعيين, قصد الوقوف على واقع تطبيق بطاقة الشفاء , قد أتاح هذا التحليل استخلاص معطيات هامة أوضحت إلى أي مدى ساهمت البطاقة في التخفيف من العبء الإداري وتحسين التكفل بالمواطن.

الخاتمة

### خاتمة:

تناولنا في هذا البحث تحليل واقع بطاقة شفاء ودورها الأساسي في عملية رقمنة مؤسسات الضمان الاجتماعي، وهذا من خلال جمع بيانات نوعية لثلاث فئات لها صلة مباشرة باستعمال بطاقة شفاء، بهدف فهم مختلف آرائهم وتجاربهم اليومية مع خدمة البطاقة.

وقد وضح هذا التحليل أن قطاع ضمان الاجتماعي شهد خلال السنوات الأخيرة مجموعة من تغيرات الحديثة لمواكبة التطور التكنولوجي ومن أبرزها اعتماد بطاقة شفاء التي تعد إحدى الركائز المحورية لهذا القطاع لما تقدمه من خدمات تساهم في تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمؤمنين، وتقليل حجم ضغط على موظفي الوكالة وصيديات.

### نتائج الدراسة:

- ساهمت بطاقة الشفاء خاصة بعد إطلاق النسخة الثانية منها في تبسيط العديد من الإجراءات الإدارية المعقدة سواء بالنسبة للوكالة أو المؤمن لهم أو حتى صيادلة مما أدى إلى توفير في الوقت والجهد؛
- أثبتت الدراسة أن الفئة المستفيدة أكثر من غيرها من خدمات بطاقة الشفاء كبار السن و المتقاعدين و أصحاب الأمراض المزمنة؛
- أدى نظام الشفاء 2 بعد تحديثات الجديدة إلى تحسين سير العمل داخل الصيدليات مقارنة بالنظام الأول من حيث السرعة والدقة في معالجة الملفات والتعويضات؛
- أثبتت الدراسة ضعف البنية التحتية الرقمية بالأخص عند قطع الإنترنت من أبرز العراقيل التي تعيق سير العمل داخل الوكالة أو في صيديات حيث يؤدي انقطاع الإنترنت إلى توقف أو تأخر معالجة الملفات؛
- أثبتت الدراسة نقص الوعي لدى بعض المؤمنين بالبطاقة يؤدي إلى تلفها أو ضياعها الأمر الذي يستلزم إعادة إصدارها من خلال إجراءات طويلة ومعقدة؛

### اقتراحات:

- العمل على تطوير استخدامات بطاقة الشفاء بشكل أوسع لاسيما شروط صرف الأدوية بأخذ وصفتين فقط خلال ثلاث أشهر في حالات مبررة، وكذا تطوير آلية تحديث البطاقة لجعلها تتم بطريقة أوتوماتيكية عبر تطبيق رسمي للهاتف المؤمن له لتجنب عناء التنقل إلى الوكالات؛
- ضرورة تحديث وتوسيع في البنية التحتية الرقمية داخل الوكالات وصيديات لحل مشاكل انقطاع الأنترنت والأعطال التقنية؛
- نشر حملات توعوية للمؤمن لهم بأهمية الحفاظ على البطاقة وكذا اقتراح طرق ووسائل أكثر أمانا لحمايتها من ضياع وتلف؛
- الإسراع في توسيع مقر الوكالة وزيادة عدد العمال لتقليل الضغط الإداري.

# قائمة المراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### أ- الكتب :

- (1) سماتي طيب ، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع 2014 .

#### ب- المقالات:

- (2) ايمان بغدادي و سمية رماش، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية مجلد2، العدد1، جامعة جلفة، 2022.
- (3) بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات و التحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2021.
- (4) ربحي فاطمة و زيني فريدة، دور التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة، دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة تيسميسيلت، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد6، العدد1، جامعة الجزائر، 2022.
- (5) رغبس ايناس و الطيب بالوصيف، واقع تطبيق الخدمة العمومية في الإدارة العمومية بلدية سطيف نموذج، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، المجلد 11، العدد 1 ، جامعة سطيف، 2020.
- (6) زهرة عباوي، نورالدين زرارقة الضمان الاجتماعي ومتطلبات تعزيز الشراكة المجتمعية في ظل التحولات الاقتصادية \_مجلة طنبة للدراسات العلمية الأكاديمية ،المجلد06 العدد 01 سنة 2023.
- (7) سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة استراتيجية و التنمية، المجلد 10 ، العدد06، جامعة تيبازة، 2020.

- (8) شكر أيوب وآخرون، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمة المصلحة البيومترية بلدية أحمر العين، مجله النمو الاقتصادي والمقاولاتي، jege، المجلد 5، العدد 2، جامعة البليدة، 2022.
- (9) عبد الحق رايس و كريمة بن الشريف، اثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد 6، العدد 2، جامعة بسكرة، 2022.
- (10) عجمي النعاس، واقع الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي، تجربة الجزائر نموذجاً، مجلة البحوث في الحماية الاجتماعية، المجلد 3، العدد 2، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، 2023.
- (11) قدوج فوزي، دور الرقمنة في تحسين زيادة الخدمات الصحية من وجهة نظر موظفي المؤسسة العمومية، برج بوعريج، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 8، العدد 2، جامعة المسيلة، الجزائر، 2024.

### ت - الاطروحات و المذكرات:

- (12) حصاد ايمن نور الإسلام و قوايدة بلال، تقييم الخدمات العمومية دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل، قالمة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر علوم التسيير إدارة اعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018/2019.
- (13) رميصاء لكحل، قريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر بورقلة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر علوم التسيير إدارة اعمال، جامعة قاصدي مرباح، 2022/2023.

- (14) صالحي صابرينة، عايب لبنى، الإصلاح الإداري و دوره في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، المؤسسة الاستشفائية العمومية خنشلة نمودجا مذكره مكمله لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة،2016.
- (15) فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، كلية علوم الاعلام و الاتصال و السمعي البصري، جامعة قسنطينة3،2020/2021.
- (16) قفيفة جمال ،مضمونا لأداءات الضمان الاجتماعي ومستواها وفقا للقانون التأمينات الاجتماعية الجزائري دراسة مقارنة مع القانون الفرنسي ،أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص قانون جامعة البويرة سنة 2023
- (17) مباركي نور دين بلكل عبد الوكيل مهارة السكرتير في تنظيم العمل المكتبي في ضل استخدامات التكنولوجيا الحديثة دراسة حالة بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجاءcnasولاية المنيةة .

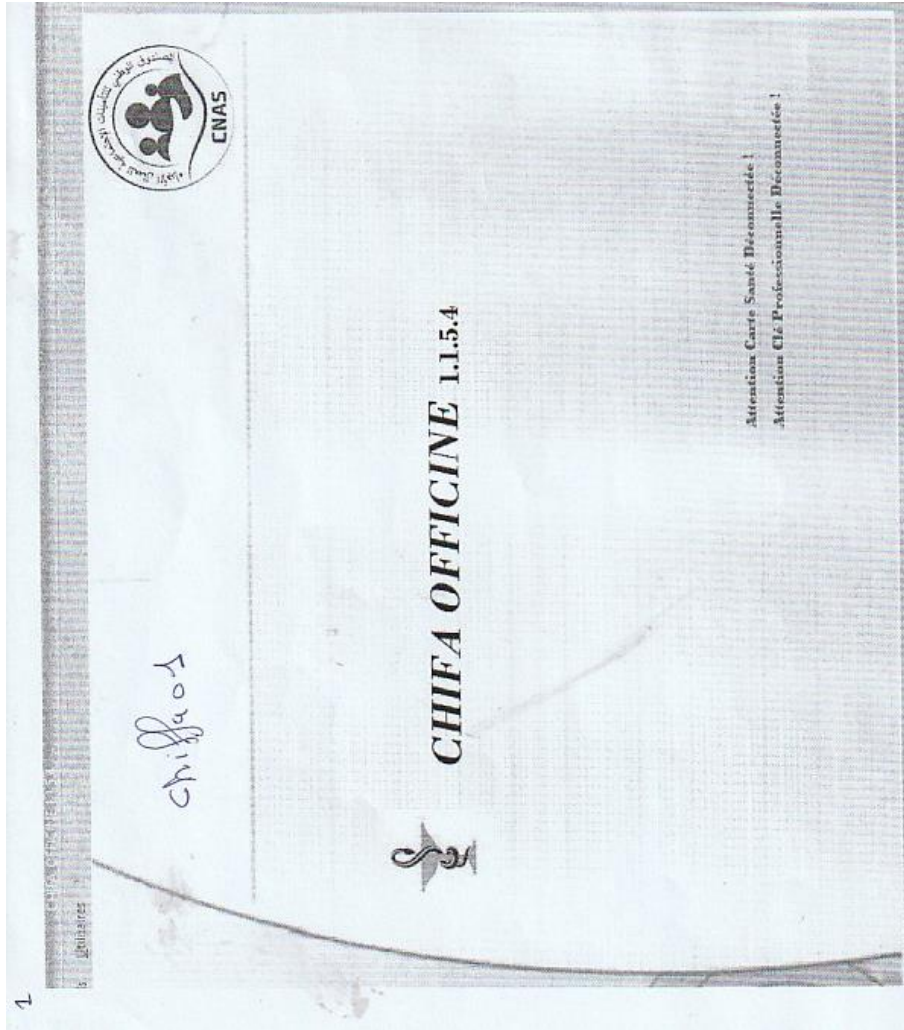
### ث - المواقع الالكترونية:

- موقع الالكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء  
/ <https://cnas.dz> اطلع عليه بتاريخ 15/05/2025 على الساعة 13:20
- على الموقع الالكتروني : <https://ar.awrasaljazair.com> اطلع عليه بتاريخ  
06/05/2025 على الساعة 20:25

الملاحق

الملحق رقم 01: واجهة برنامج نظام الشفاء داخل الصيدليات النسخة الجديدة





الملحق رقم 03: بطاقة الشفاء النسخة القديمة



الملحق رقم 04: بطاقة الشفاء النسخة الجديدة



الملحق رقم 05: واجهة موقع فضاء الهناء

