

خطة الفصل الأول

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

المطلب الرابع: مبادئ أو أهداف الإدارة الإلكترونية

المطلب الخامس: عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث : مجالات الإدارة الإلكترونية

المطلب الرابع : مكونات الإدارة الإلكترونية

المطلب الخامس : فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد :

الإدارة هي عصب الحياة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية كاستفادة من الثورة التقنية لذا تقوم الدول بتطوير سياستها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد وبتطوير الإليات و الوسائل التقنية التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة. وعليه سوف نقسم هذا الفصل إلى مباحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خالل ما عرضته الأدبيات الحديثة في ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة ، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية من مدخال مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية و التسويق الإلكتروني و التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و المكاتب الإلكترونية و غيرها .

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط و منها ما هو مركب و أكثر عمقا ، و لعل من أهم هذه التعريفات مايلي :

- هناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت و الإتصالات الإلكترونية ، عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة ، لتقديم الخدمات و المعاملات الأفراد و الحصول على المعلومات في شتي المجالات بيسر و سهولة. (1)

ورغم حداثة المصطلح في الدولة العربية إلا أنه توجد له تعريفات كثيرة و متنوعة من أهمها نجد مايلي : أنها " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا". (2)

" تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها" (3)

" تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خالل شبكات المعلومات و قواعد البيانات باستخدام وسائل الإتصال الحديثة للإنترنت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الإداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها " (4)

(1) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 182.

(2) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص 95.

(3) يونس تارقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.

(4) توفيق عبد الرحمن، المرجع السابق، ص96.

التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاية في استخدام مواردها" (1)

فهو يميل إلى التجريد و العمومية ، و يبتعد عن الإجرائية و الخوض في التفاصيل أو تحديد هوية تلك الإدارة الإلكترونية أو نوعية الأعمال التي تقوم على إنجازها أو إدارتها .

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية ، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب و شبكات الإنترنت مع ضمان أمن المعلومات المتناقلة " (2)

و يبدو تركيز التعريف على الجانب المعلوماتي و إدارات المعلومات و لكن على الرغم من أهمية الجانب المعلوماتي و كونه أولى في بناء إدارات التقنية و إلا أن التعريف يبقى خاصا بالإدارات التي يدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات ، وليست الإدارات المسؤولة عن إدارة المشروعات الإنتاجية أو التنموية .

وكتعريف إجرائي " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية" .

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الإتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، و هو ما اصطالح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و انتشار شبكة الإنترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الإهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية

(1) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص103.

(2) أ. عيدوني كافية، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، 2017.

التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الإجتماعية و السياسية و بتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، و يعملون و يتبادلون العالقات الإجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم أغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الأخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات .

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، و بأساليب بسيطة ، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، و مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية و دوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها ، و تنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، و تبعا بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا ، خالل العقد الأخير من القرن الماضي. (1)

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن الإمل يحدو الكثير من المراجعين و أصحاب المعاملات و أصحاب الأعمال و المستثمرين و كثيرا من منسوبي الإدارات إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن ، مما يشعر مراجعي تلك الإدارات و منسوبيها بخضوعهم لنظام قديم قدم أوراقه و يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية : (2)

(1) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 186.

(2) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص106.

أ) السرعة و الوضوح :

إن كثيرا من المعلومات الإدارية و العقبات التي ترسخت و بقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتأشى و تصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها و ظروف أعمالها الورقية و إنجاز المعاملات ، ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي تحتاج إنجازها وقت طويل، ليس إنجازها بل -أيضا- نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر و دفعها و إرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها ، ثم انتظار عودتها و إمكان تكرار ذلك مرات مرات في حال وقوع خطأ ما .

و هذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ماهي واقع و معاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كنت تقفا دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع ، و هي مشكلات أصح في الإمكان الإحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الكترونية التامة على معلوماتها و معاملاتها ، و أيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة إرسالها و استقبالها . (1)

ب) عدم التقيد بالزمان و المكان:

من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها و انتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم ، فهي ال تتقيد في عملها بزمن معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع ، كما أن وصلت شبكاتها الداخلية أو وصلت شبكات الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة الاستيعاب موظفيها و مكاتبها و دواليبها الكثير المتخمة بالملفات و الأوراق ، و إنما مكان صغير محدود يكفي الاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب و متعلقاتها . (2)

ج) إدارة المعلومات لا الإحتفاظ بها :

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملتها ، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة ، و من ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملتها عبر شاشاتها و أزرارها و تبسيطها له

(1) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص108.

(2) عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2015.

بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات و ليس الإحتفاظ بها و تكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة ، و لا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات ، بل تضمن لها وسائل الحفظ الإمنية ، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية ، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات (الملف سابقا) بطلب معاملة ما ، و بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها ، و أيضا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص و المشروعات و كثيرا من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاءها أو بيانات عن شيء ما ، و هذه كلها ممارسات و ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية ، تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة و المهام المنوطة بها .

د) المرونة :

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل أمكانتها الإستجابة السريعة للإحداث و التجاوب معها ، متعددة بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الإتصال ، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية .

هـ) السرية و الخصوصية :

من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة بها تملكه تلك الإدارة من برامج تملكها من حجب المعلومات و البيانات المهمة ، و عدم إتاحتها إلا لذوي الصالحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات ، إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى و لديها أنظمة منع الإختراق. (1)

(1) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 195.

المطلب الرابع: مبادئ أو أهداف الإدارة الإلكترونية

(أ)- مبادئ الإدارة الإلكترونية : تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في مايلي :

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات و الكفاءات المهياة مهنيا استخدام التكنولوجيا الحديثة ، ألن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات و استخالص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة ، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية ، بشكل يسمح ب :

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها و معرفة كنها .
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر موضوع .
- القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة .
- تحديد نطاق القوة و الضعف و التعرف عليها .

التركيز على النتائج : ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة للالكترونية ينصب على تحويل الافكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع ، ألن المواطنين ال تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة أنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو اللاتيان بالبرهان و الدليل الفعلي على صحة العملية للإلكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان .

وبمعنى آخر ينبغي على الإدارة للإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت ، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة و انجاز العمل بكفاءة عالية و في وقت سريع ، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة و ميسرة ، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات اللاتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف و الغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

سهولة الإستعمال و الإتاحة : ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة للإلكترونية متاحة للجميع في المنازل و في العمل و المدارس و المكتبات و ذلك لكي يتمكن كل مواطن و كل وافد من التواصل مع الإدارة للإلكترونية ، كما إن نظام الإدارة للإلكترونية يقوم على أساس سهولة للإستعمال

بحيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور و الإدارات الحكومية بسهولة و إتمام الإجراءات بسالسة و بساطة .

التغير المستمر : وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية ألن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين واثراء ماهو موجود ورفع مستوى الإداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة ،وفي جميع الحالات فاعن الزبون هو المستفيد اللأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل .

تخفيض التكاليف : وهذا يعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الإداء و توسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم . (1)

(ب)- أهداف الإدارة الإلكترونية :

إن الأهداف الرئيسية لإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات و المواطن و الشركات كزبائن أو عمالء يرغبون في الإستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن لإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها :

1- تقديم الخدمات لدى المستخدمين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم و طيلة أيام

الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية .

2- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات .

3- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خالل تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات .

4- استيعاب عدد أكبر من العمال في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص

معاملت العمال تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى اللإنتظار في صفوف طويلة .

5- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العالقات الشخصية و النفوذ في إنشاء المعاملت المتعلقة بأحد العمال .

(1) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 209.

- 6- إلغاء نظام اللإرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و القدرة على تصحيح الإخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق أكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الإستفادة منها في أي وقت كان .
- 7- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
- 8- إلغاء عامل المكان ، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال اللإوامر و التعليمات اللإشراف على اللإدارة و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة اللإلكترونية للإدارة.
- 9- إلغاء تأثير عامل الزمان ، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو اللإجازات لإنجاز بعض المعاملات اللإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .
- 10- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث ، فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ، و من هنا تأتي اللإدارة اللإلكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن .
- 11- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين اللإداء اللإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت و تقليل التكلفة اللزمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم اللإدارة اللإلكترونية
- 12- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهارتها تكنولوجيا لربط اللإهداف المنشودة للإدارة اللإلكترونية باللإداء و التطبيق.
- 13- تقسيم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و اللإتصالات و تحريرها لكي تستجيب و متطلبات الخدمات اللالزمة بالحجم و النوعية لتحقيق الخدمات للإدارة اللإلكترونية. (1)

المطلب الخامس: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية**أ) - عناصر الإدارة الإلكترونية تتمثل في التالي :**

1- الإدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الإرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و اللإدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الألية.

2- الإدارة بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك) و المؤتمرات الإلكترونية العمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر الإنترنت.

3- إدارة بلا زمان : تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. (1)

ت) وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري ، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف مايلي:

1- التخطيط الإلكتروني (E-planing): يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

1. أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة ، والمرنة ، والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد ، والتطوير المستمر و المتواصل.

2. أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

أنه يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية بين الإدارة و أعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان و مكان.

(1) أ. عيدوني كافية، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، 2017.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني ، انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة ، عبر الشبكات المحلية و العالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار و الأسواق و المنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2- التنظيم الإلكتروني (E-Organizing) : في ظل التحول الإلكتروني يرد الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة ، و التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق ، بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات و الأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة و السلطة الاستشارية ، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز صور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

3- الرقابة الإلكترونية (E-Controlling) : إذا كانت الرقابة الذاتية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط و التنفيذ ، فاعن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمرقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ و تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول ، ومن خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، و الولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين و الإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.

4- القيادة الإلكترونية : أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية و التحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية و التي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة الآتية :

1. **القيادة التقنية العملية** : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام التكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفر المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technology Sense) و البرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات و التطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت ، بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة و الاستجابة و المبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات.
 2. **القيادة البشرية الناعمة** : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ، والوصول إلى السوق ، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.
 3. **القيادة الذاتية** : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، و التركيز على انجاز المهمات ، والرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع المستجدات لبيئة المتغيرة.
- إن التحول في وظائف الإدارة الإلكترونية على حساب وظائف التقليدية للإدارة ، يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على إبداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية ، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن الاتصال المباشر بين المترفقين وأجهزة الإدارة وضرورة أن تتم م ا رعاة هذا الجانب ، خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة ولها مايمثلها (مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم) (1)

المبحث الثاني: إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم الإستراتيجية الإدارية الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل و تام للنظام الإداري التقليدي ، إذ يمكن كما شرحنا سابقا الانتقال من نظام إداري تقليدي متعفن و فاسد إلى نظام إلكتروني هكذا دفعة واحدة و بدون مراحل تدريجية.

لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضا أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة ، مما يؤدي إلى تفاجؤ المجتمع بها ، و قد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه. و بصفة عامة فإن هذه المراحل الحالات هي:

(أ) مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

و في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا و بشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص تعاملاته و إجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات و أحدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة و تعبئتها لإنجاز أي معاملة .

(ب) مرحلة الفاكس و التليفون الفاعل:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة 1 و 2 التي ستأتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل التكنولوجيا الفاكس و التليفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل دون أي مشاكل ، بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات و غير ذلك.

ج) مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

و في هذه المرحلة يتم التخلي على الشكل التقليدي عن الإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى (حوالي 30.25 % من عدد الشعب) عالي و توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكشاك أم في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد تكلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية و نوعية (جودة) و يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية و تقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها.

د) مرحلة إصدار التشريعات و القوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية:

على جهة الإدارة أن تقوم بعملية مسح تشريعي شامل للقوانين و الأنظمة و اللوائح و التعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية و القوانين لمعرفة مدة مواكبتها لإجاءات الإدارة الإلكترونية أو اختلافها معها و أن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بحيث تكون الأهداف المرجوة مايلي:

1. إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية و تحديد ما يباح منها و ما يحرم و العقوبات المقررة على جرائمها.
2. إلزام أجهزة الحكومية بأن تصنع معلوماتها و تعليماتها و إجاءاتها على شبكة الإنترنت أولا بأول بسرعة و استمرار حق يكون الوصول إليها سهلا و متيسرا إلكترونيا
3. إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي مثلا و كذلك منح مشروعية الاعتماد التوقيع الرقمي الذي قد يكون سريرا و حمايته من التزوير و العبث.
4. وضع معايير ثابتة و شفافة للإجراءات و المتطلبات الحكومية و ذلك حتى يتم الحد من تدخل الممسؤول في تعبئة النماذج.
5. تحديد الشروط الوصول إلى سجلات المواطن و طريقة استعمال تلك السجلات مع ضمان حرية سرية المعلومات فيها.

و على ذلك فإن هذا عرض عام للبيئية التشريعية لا يحيط بكل جوانبها و إنما يعرض العام و المهام منها فقط ، و لذا فمن الضروري الاستعداد الجدي و الدقيق له و إعداد التشريعات و الأنظمة لضمان عدالتها و عموميتها و إمكانية تطبيقها و معرفة مدى تعارضها أو توافقها مع التشريعات النافذة و تدريب القضاة و أعوانهم عليها . (1)

(1) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص115.

المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:

- 1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.
- 2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
- 3- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
- 4- التركيز على دراسة حاجات العملاء واشباعها.
- 5- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- 6- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- 7- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- 8- التركيز على القدرات الفنية . (1)

المطلب الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة و أشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ، ومن تلك الأنماط مايلي:

1- الحكومة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد نماط الإدارة الإلكترونية ، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية و اقتصادية و سياسية ، والتخلص من الأعمال الروتينية المركزية بشفافية عالية.

2- التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات و الخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة.

و يمكن أن يتحقق الموقع من خلال البطاقات البنكية.

وتقصد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية .

(1) يونس تارقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.

3- الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات و الخدمات و المعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية ، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل الخيرية و المعلومات و الخدمات عبر شبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت.

4- التعليم الإلكتروني:

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر شبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الانترنت.

5- النشر الإلكتروني:

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة و النشر ارت الاقتصادية و الاجتماعية و الاطلاع على آخر المؤلفات ، و الاستفادة من محركات البحث المتنوعة و تحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية. (1)

المطلب الرابع: مكونات الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية و الإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها و أجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الخامس : فوائد و مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1. إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية.
2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
3. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
4. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
5. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم و بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
7. توفير البيانات و المعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
8. التعلم المستمر و بناء المعرفة.
9. زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا و متابعة و ادارة كافة الموارد.

(1) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص133.

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
 2. نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
 3. تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
 4. تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
 5. التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
 6. تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
 7. تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
 8. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
 9. تخفيض الإستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
 10. تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال . (1)
- ومما تقدم يمكن القول : إن كثيراً من الإدارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتعليق رجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل، وضخ معطياتها في مفاصل الجسد الإداري، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه تلك الإدارات، ولم يختلف أحد من علماء الإدارة ومفكريها حول ذلك الإجراء، واندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية نظراً إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع من جراء ممارسات تقنية معزولة منفصلة كانت بمثابة إرهاصات لتعميم التقنية على سائر الوظائف الإدارية، واعتماد التقنية رابطاً بين تلك الإدارات.

(1) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص143.

خطة الفصل التطبيقي

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية
وكالة بسكرة

تمهيد

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

المبحث الثالث : عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

خاتمة

تمهيد:

إن الضمان الاجتماعي عنصر هام في السياسة الاقتصادية حيث تترجم هذه العلاقة البحث عن استمرارية الموارد و التوزيع العادل لها ، من خلال تعويضات عينية و أخرى نقدية. ويعتبر الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء جزء من مجموع الصناديق الخاصة بالتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مهما كان عملهم ، وقد حرصت الدولة الجزائرية كل الحرص على تفعيل هذا الصندوق ومواكبته لتطورات التكنولوجيا من خلال استحداث مجموعة من الأنظمة التي تعتبر محولة لإدخال التكنولوجيا في العمل الإداري ، سوف نحاول في هذا الفصل معرفة ماهية هاته الأنظمة ، وهل ساهمت بطاقة الشفاء في تحقيق مفهوم الإدارة الالكترونية.

المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة

المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومهامه

1 - تعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء:

هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

2 - مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

- تسيير أداوات التأمينات الاجتماعية (أداوات عينية وأداوات نقدية).

- تسيير المنح العائلية.

- تحصيل الاشتراكات.

- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

- تسيير الأداوات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.

- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداوات الجماعية ، على شكل

انجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

3- الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية:

المدير

نيابة مديريةية الإدارة العامة

- مصلحة المستخدمين

- مصلحة الأجور

- مصلحة الوسائل العامة

نيابة مديريةية المالية والتحصيل

- المحاسبة العامة

- مصلحة تحصيل الاشتراكات

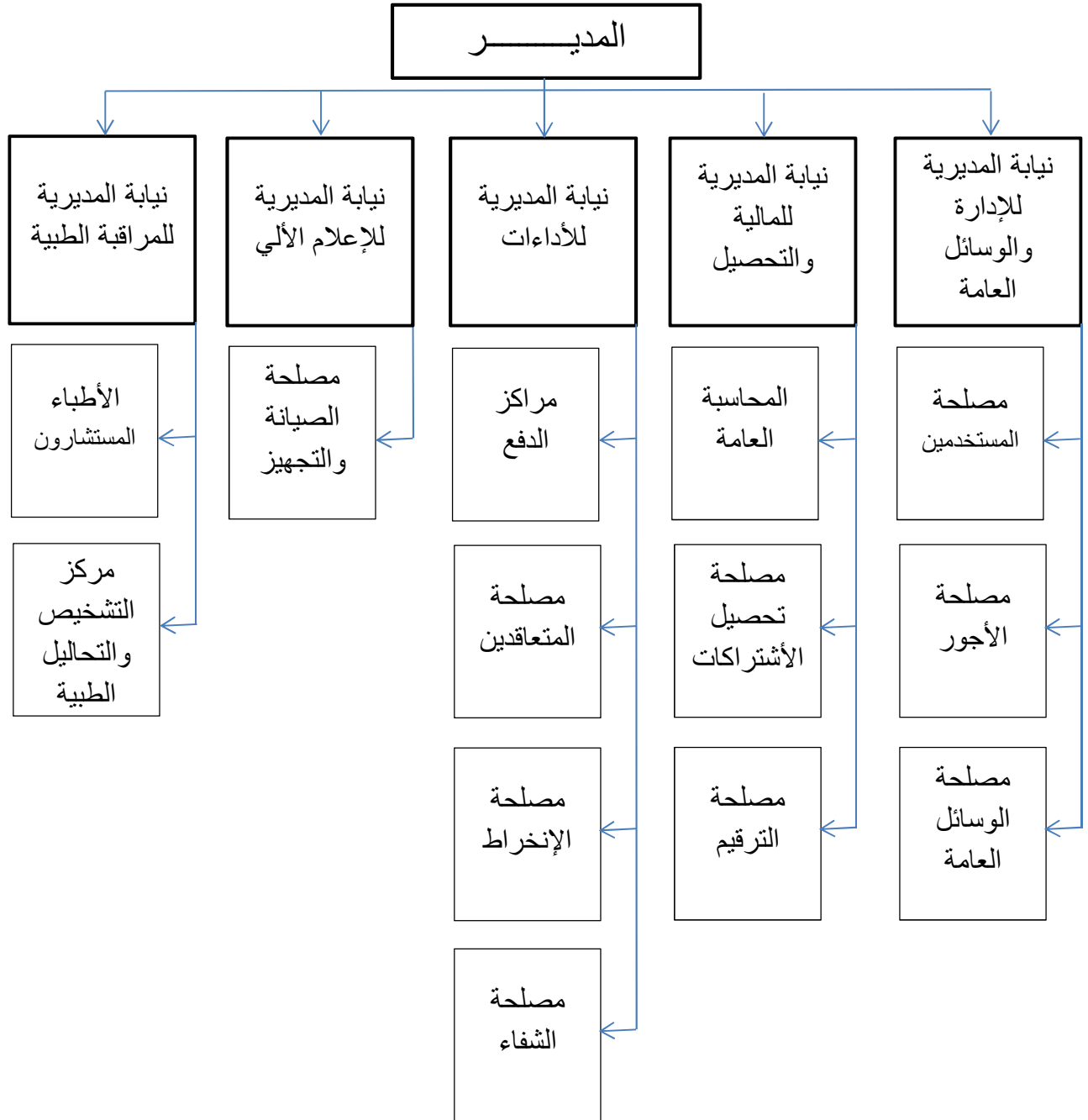
- مصلحة الترقيم
- نيابة مديرية الأداءات

- مراكز الدفع
- مصلحة المتعاقدين: أطباء، صيادلة....
- مصلحة الإنخراط
- مصلحة الشفاء
- نيابة مديرية الإعلام الألي

- مصلحة الصيانة والتجهيز
- نيابة مديرية المراقبة الطبية

- الأطباء المستشارون: طب عام ، جراحو الأسنان.
- مركز التشخيص والتحليل الطبية

الإطار التطبيقي



المطلب الثاني : مكونات الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بسكرة

أولاً: بطاقة الشفاء:

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على إستعمال التكنولوجيات " الدقيقة " والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء و يأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي.

فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته.

تعريف بطاقة الشفاء:

هي بطاقة التأمينات الاجتماعية تسمح بالتعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق ، كما تسهل الحصول على مستحقاتهم تقدم هذه البطاقة للطبيب ، الصيدلي. (1)

بطاقة الشفاء نظام عصري يرتكز على الفعالية و يُعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يرتكز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه.

هذه المعلومات مخزنة في صفيحة الكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا و كيفية استعمال البطاقة الالكترونية الشفاء من طرف ممتنهي الصحة .

1- الإطار القانوني لبطاقة الشفاء :

وجاء القانون 01-08 المؤرخ في 15 محرم 1429 هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 11-38 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق لـ 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية. ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقرّ تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يرتكز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى الضمان الاجتماعي.

3- أهداف نظام بطاقة الشفاء و المستفيدين من خدماتها :

أ - أهداف نظام بطاقة الشفاء :

- تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق تبسيط الإج اراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات و التعويضات المنتظمة و السريعة .
- تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية، بما فيهم الصيادلة والأطباء والهيكل الصحية..... الخ
- التحكم في التسيير سواء عن طريق القوة الإنتاجية والدقة في الم ارقبة، إضافة الى مكافحة كل أشكال الغش و التجاوزات

ب- المستفيدين من بطاقة الشفاء:

- المؤمن لهم اجتماعيا أو ذوي حقوقهم.
- العمال المقاعدين.
- الشبكة الإجتماعية.
- ريوخ حوادث العمل.
- الطلبة.
- المعوقين.

ثانيا : نظام الإشتراكات عن بعد:

يعتبر هذا النظام من أهم الانظمة التي استخدمها الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية حفاظا على مصالح أرباب العمل وسهولة معاملاتهم مع الصندوق فيما يخص نظام اشتراكاتهم وتصريحاتهم الشهرية والسنوية، هذا النظام الذي يعد قفزة نوعية مهمة جدا بالنسبة للصندوق ولأرباب العمل معا.

ثالثا: فضاء الهناء

يسمح هذا الفضاء للمؤمن له إجتماعيا بالحصول على حساب يحوي مختلف المعلومات المتعلقة بالأداءات التي يقدمها له صندوق الضمان الإجتماعي و متابعة ملفاته الخاصة بالأداءات. وللتسجيل في هذا الفضاء يجب التقرب من وكالة الضمان الإجتماعي مرفوق برقم الضمان الإجتماعي لطلب الرقم السري الخاص بك حتى يتسنى لك الولوج إلى هذا الفضاء و الحصول

على كافة المعلومات الخاصة بك دون التنقل إلى صندوق الضمان الإجتماعي، هذا الفضاء يسمح بكسب الوقت و معرفة كافة المعلومات الخاصة بك.

رابعاً: علب الإتصال الإلكتروني

هاته العلب متخصصة في الإتصال الداخلي بين العمال في جميع المراكز الولائية التابعة للصندوق وكذلك الإتصال الخارجي مع المديرية العامة للضمان الإجتماعي والتي تهدف إلى تسهيل وتسريع نقل المعلومات والوثائق بين العمال فيما بينهم وبين الإدارات على حد سواء. والتي أغنت عن النظام الكلاسيكي في نقل المعلومات مثل الفاكس والمراسلات الكتابية .

خامساً: شباك الإنتظار الموحد

يعتبر استحداثا هاما وناجعا في القضاء على الإزدحام والفوضى امام الشبايبك. فقد حرص الصندوق على توفير هذه الخاصية الإلكترونية كإجراء هام لتنظيم المؤمنين كل على حساب رقمه ورقم الشباك الذي يتوجه إليه. مما سهل في القضاء على الطوابير والفوضى التي تعطل عمل الموظفين من جهة وتحول دون تقديم الخدمة اللازمة لهؤلاء المؤمنين.

سادساً: التوقيع الإلكتروني للعمال

وفر الصندوق أليات جديدة لتسهيل دخول وخروج الموظفين من خلال تنصيب المستشعرات الألكترونية التي تعتمد على بصمة الوجه للموظف مما وفر الكثير من الوقت والجهد في عملية التوقيع. وساعد على الحرص على تسجيل مواعيد دخول وخروج الموظفين بدقة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع قيد الدراسة ، فقد قمنا باستخدام أدوات رئيسية لجمع البيانات و تحليلها ، وهي الملاحظة و المقابلة و الاستبيان.

الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية و الحقائق من مكان إجراء الدراسة ، و الملاحظة كوسيلة بحث تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى ، حيث تعطي للباحث " إمكانية ملاحظة سلوك و علاقات و تفاعلات المبحوثين و الاضطلاع على أنماط و أساليب معيشتهم ، و تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث ، حيث إن المبحوثين لا يعرفون إن سلوكهم و علاقاتهم و تفاعلاتهم تحت الدراسة و الفحص لذا يكون تصرفهم طبيعيا و تكون علاقاتهم و تفاعلاتهم سليمة و بعيدة عن التصنع و التكلف " (1).

ونظرا لخصوصية لموضوع هذه الدراسة ، فقد قمنا باستخدام الملاحظة العلمية بدون مشاركة ، وذلك بملاحظة الظواهر أثناء حدوثها بصفة تلقائية و دون تدخل ، من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس.

وقد استخدمت الملاحظة طيلة تردي على المؤسسة موضوع الدراسة، إذا كنت أوظف الملاحظة لاستخلاص البيانات المتعلقة بنشاط الإدارة الالكترونية، فيما بين جمهورها الخارجي و الداخلي، وكيف ساهمت الإدارة الالكترونية في محاولة تحسين أداء المؤسسة.

استمارة الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال وخاصة في علوم الإقتصاد ، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال لمبحوث ، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه " يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار و التشتت ، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء ، و يوفر كثيرا من الوقت و الجهد و يساعد على تصنيف البيانات و تبويبها ، مما يرفع من درجة الثبات و دقة النتائج " (2).

(1) حسن محمد حسن ، الأسس العلمية لمنهج البحث الاجتماعي ، دار الطليعة ، بيروت ، ط 2 ، 1996 ، ص 107.

(2) محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2999 ، ص 196 .

فباستخدام الاستمارة الاستبيان كأداة مهمة تمكن من جمع البيانات الخاصة بالدراسة ، فقد حاولت قدر الإمكان أن تكون أسئلة الاستمارة و واضحة بعيدة عن الغموض تغطي الجانب النظري و الأسئلة الفرعية للدراسة.
وقد ضمت عدة محاور نذكر منها:

-البيانات الشخصية

- المحور الأول : أهداف الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي.

- المحور الثاني : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي.

- المحور الثالث : معوقات الإدارة الالكترونية.

و من الشروط الواجب توفرها في استمارة الاستبيان أن تكون صادقة ، ويعتبر الصدق من الشروط التي ينبغي أن تتسم الاستمارة الاستبيان ، وتعد هذه الاستمارة صادقة عندما تكون قادرة على قياس ما وضعت لقياسه ، والى أي حد تنجح في قياسه.

المقابلة :

تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي يفضلها يتم جمع المعلومات و البيانات بكمية هائلة حول أراء، واتجاهات، وتصورات...المبحوثين ، هذه الجوانب النفسية العقلية التي يصعب التعرف عليها و تسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة و الاستبيان في بعض الأحيان ، وتعرف المقابلة بأنها " التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهها لوجه بين القائم بالمقابلة و بين شخص آخر أو أشخاص آخرين "

وعلى غرار الملاحظة ، اعتمدنا المقابلة بشكل أساسي لجمع المعلومات من شخصيات لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة من موظفين داخل الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي.

مجتمع البحث و عينة الدراسة :

لكي تكون الدراسة مقبولة وقابلة لانجاز ، لابد من تحديد مجتمع البحث الذي نريد فحصه ، فهو يمثل مجموعة عناصر من الموظفين العاملين بالمصالح المختلفة بالوكالة ، لهم خصائص مشتركة تميزهم عن غيرهم من العناصر الأخرى ، للحصول منهم على إجابة عن الأسئلة المطروحة للوصول إلى المعلومات و الحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة.

ونظرا لطبيعة الموضوع المختار للدراسة، استلزم ذلك أن نقوم بتحديد العينة بدقة كونها من عناصر مجتمع البحث وذلك للوصول إلى التقديرات التي تنطبق على مجتمع البحث الأصلي، فهذه العينة هي تمثيلية للمجتمع المستهدف.

لهذا الغرض قمنا باختيار العينة القصدية من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ونعني أنها تعتمد على الاختيار العمدي، أي اختيار عناصر مقصودة من طرف الباحث، بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا.

ليتم توزيع استمارة استبيان على موظفي المصالح المختلفة:

- مصلحة الدفع من قبل الغير

- مصلحة المراقبة الطبية.

- مصلحة الإعلام الآلي.

- مصلحة الشفاء.

وقد كانت النتائج حسب الجداول التالية التي تعرف عينة البحث و تمثل توزيع أفرادها حسب متغيرات الدراسة.

جدول رقم (1) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	35	58.3 %
أنثى	25	41.7 %
المجموع	60	100 %

من خلال البيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية أفراد الفئة المبحوثة ذكور حيث قدر عددهم بنسبة 58.3 % ونسبة الإناث بـ 41.7 %، وهذا يعني أن نسبة الموظفين أكثر من نسبة الموظفات داخل الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مقارنة بنسبة الإناث. و يمكن تفسير سيطرة العنصر الرجالي على مهنة اعتبارات منها نظرة المجتمع لأدوار المرأة و التي لا تزال تقليدية ، إذ يبقى النظر إلى الرجل كمسؤول في الفضاء العمومي و إلى المرأة كمسؤولة في البيت ، أو كعامل في بعض القطاعات دون غيرها. لكن من الملاحظ بدأت ان المهنة تأثنت تدريجيا

خاصة بعد الاصلاحات التشريعية لو أخذنا بمعطيات أن أغلبية طلبة الجامعات الجزائرية من الإناث ، و خاصة في قسم الإعلام و الاتصال و قسم الاقتصاد .

جدول رقم (2) السن : الفئات العمرية للفئة المبحوثة

النسبة	التكرار	الجنس
16.7 %	10	أقل من 30 سنة
63.3 %	38	من 30 إلى 40 سنة
20 %	12	أكثر من 40 سنة
100 %	60	المجموع

من خلال البيانات للجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة يتراوح سنهم بين ثلاثين إلى أربعين سنة بنسبة 63.3 % وهي الفئة الغالبة في الدراسة بينما ينقسم باقي مجتمع الدراسة بين أقل من ثلاثين بنسبة 16.7 % و أكثر من أربعين سنة بنسبة 20.0 % وهي نسب متفاوتة. وهذا ما يدل على أن المؤسسة تركز على العناصر الشابة التي لها شهادات تتمتع بالكفاءة و القدرة و الإبداع و العمل .

جدول رقم (3) المؤهل العلمي لفئة المبحوثة

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
3.3 %	2	تقني
65 %	39	تقني سامي
15 %	9	مهندس دولة
15 %	9	ليسانس
1.7 %	1	ماجستير
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول في دراسة المتغيرات أكثر من نصف أفراد مجتمع البحث لديهم مستوى تقني سامي بنسبة 65 %، بينما بلغت نسبة 15.0 % متساوية بين من لديهم مستوى ليسانس و مستوى مهندس دولة و 3.3 % لديهم مستوى تقني و بلغت نسبة 1.7 % لديهم مستوى ماجستير.

وهذا راجع إلى كون تخصص تقني سامي قد زاولوا دروسا تطبيقية و ميدانية مما يؤهلهم للعمل أحسن من باقي الشهادات الأخرى الذين زاولوا دروسا نظرية فقط .

جدول رقم (4) المنصب الإداري للمبحوثين

النسبة	التكرار	المنصب الإداري
33.3 %	20	مصلحة الدفع من قبل الغير
25 %	15	مصلحة الإعلام الآلي
25 %	15	مصلحة المراقبة الطبية
16.7 %	10	مصلحة الشفاء
100 %	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الخاص لمتغير المنصب الإداري فإن نسبة 33.3 % من عينة الدراسة تابعون إدارياً إلى مصلحة الدفع من قبل الغير ، بينما يتقاسم النسبة الباقية كل من مصلحة الإعلام الآلي و مصلحة المراقبة الطبية و هذا بنسبة 25 %، و مصلحة الشفاء بنسبة 16.7 % و منه نستنتج أن مصلحة الدفع من قبل الغير تستحوذ على أكبر عدد من الموظفين و هذا راجع إلى أن مصلحة الدفع من قبل الغير تستحوذ على أغلب المهام. أما مصلحة الإعلام الآلي و المراقبة الطبية و الشفاء فتبقى مهامها محدودة.

جدول رقم (5) عدد سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
16.7 %	10	أقل من 5 سنوات
33.3 %	20	من 5 إلى 10 سنوات
50 %	30	أكثر من 10 سنوات
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول الخاص بمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية أن أغلبية عينة الدراسة بنسبة تتراوح سنوات الخبرة لديهم في الوكالة أكثر من 10 سنوات أخذت نصف النسبة و هذا بنسبة 50.0 % ، ومن 5 إلى 10 سنوات و هذا بنسبة 33.3 % ، أما بقية أفراد العينة فقد تراوحت

الإطار التطبيقي

سنوات الخبرة لديهم أقل من خمس سنوات و هذا بنسبة 16.7 % ، ومنه نستنتج أن المؤسسة من أجل الحصول على أفضل الخدمات توظف ممن لديهم مستوى خبرة أكبر من غيرهم و هذا ما يطلبونه في مسابقات التوظيف.

المبحث الثالث : عرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة**1- أهداف الإدارة الإلكترونية داخل الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي**

جدول رقم (6): تهدف الإدارة الإلكترونية تسريع العمليات الإدارية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
100 %	60	نعم
0 %	0	لا
100 %	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات جدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت أن من بين أهداف الإدارة الإلكترونية تسريع العمليات الإدارية و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى في حين بلغت نسبة 0 % من الذين يرون عكس ذلك، ومنه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية سرعت جميع العمليات الإدارية التي كانت في السابق تستدعي محفظة من الأوراق لكي تستخرج ورقة أخرى أو وثائق أو ما يطلق عليها بالفوضى الورقية على عكس الإدارة التقليدية .

جدول رقم (7): من بين أهداف الإدارة الإلكترونية ربح الوقت و الجهد

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
100 %	60	نعم
0 %	0	لا
100 %	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت أن من بين أهداف الإدارة الإلكترونية ربح الوقت و الجهد و بلغت نسبة 100% وهي الأغلبية العظمى ،تليها نسبة 0 % ممن يرون أن الإدارة الإلكترونية تضيع الوقت و الجهد ومنه نستنتج إن الإدارة الإلكترونية لا تتوقف عن العمل ليلا ولا نهارا و يمكن لمن يريد الاستفادة من خدماته الحصول

عليها في أي وقت وبسهولة ويسر طوال الأسبوع بلا توقف وبتالي يوفر الكثير من الوقت و الجهد يخفف عبئ التنقل من إدارة إلى أخرى و الوقوف لطوابير طويلة تستغرق ساعات و ساعات .

جدول رقم (8) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
% 100	60	نعم
% 0	0	لا
% 100	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: أجمعت عينة الدراسة على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام و بلغت نسبة 100 % هي الأغلبية العظمى في حين بلغت نسبة 0 % ممن يرون عكس ذلك ومنه نستنتج إن:

الإدارة الالكترونية سهلت الكثير من المهام التي كانت قديما في الإدارة التقليدية تثقل كهل المواطنين، وسهلت المهمة على الموظفون من نسخ و تدوين و ختم .

جدول رقم (9): من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع التأمينات الأخرى

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
% 100	60	نعم
% 0	0	لا
% 100	60	المجموع

من بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا بنسبة 100% على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع الوكالات التأمينات الأخرى في مجال الزبون تليها نسبة

0 % ممن يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج إن الإدارة الالكترونية قفزت بنسبة عالية في تحقيق ذلك.

جدول رقم (10) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
100 %	60	نعم
0 %	0	لا
100 %	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى تليها نسبة 0 % ترى عكس ذلك، ومنها أن دعم الشفافية مرتبط عادة بالفساد الحكومي ويزيد من التعقيدات و الإجراءات الروتينية و يجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا و يزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشاوى و تزيد من الشفافية و تزيد من ثقة المواطنين بها وهو ما تم ملاحظته داخل المؤسسة .

جدول رقم (11) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
100 %	60	نعم
0 %	0	لا
100 %	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى،

تليها نسبة 0 % ممن يرون عكس ذلك ومنه نستنتج أن الإدارة الالكترونية استفادت من الثورة التكنولوجية المعلومات والاتصال وذلك للحفاظ على زبائنها وبتالي تطوير أنشطتها للبقاء محافظة على زبائنها مع التنافس الشديد في القطاع الخاص .

جدول رقم (12) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
100 %	60	نعم
0 %	0	لا
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات وبلغت نسبة 100% في حين بلغت نسبة ممن يرون عكس ذلك 0 % ومنه نستنتج إن الإدارة سرعة انجاز الكثير من المعاملات داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وهذا بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر نستطيع أن نقلص من جميع الأعمال الورقية و تعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية مثل تعويض الأدوية والاستفادة من كل الخدمات مثل تسير المنح العائلية و تعويض عن الأضرار الطبيعية ففي السابق كانت تستغرق أشهر أما حاليا يعني بفضل الإدارة الالكترونية أصبحت لا تتجاوز كبسة زر .

2- مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي.

الجدول رقم (13) : مساهمة الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
66.7 %	40	نعم
33.3 %	20	لا
100 %	60	المجموع

ممن خلال بيانات الجدول يرى كل 40 فرد من عينة دراسة، أن الموقع الالكتروني يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بنسبة 66.7 %، ويؤمن أفراد العينة بوزن الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي بين الموظفين، بحيث يعتبر كوسيلة لتوسيع رقعة الاتصال و التواصل بين الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية والوكالة ، وبين الوكالة و ملاحقها .

غير أن هناك 20 من أفراد العينة فقط يرون أن الموقع الالكتروني لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة و هي فئة قليلة تشكل نسبة 33.3 % من أفراد العينة .

حيث أن الذين أجابوا بنعم يثمنون دور الموقع الالكتروني للوكالة في توسيع رقعة الاتصال الإداري. على حسبهم إلى السرعة في نقل المعلومات عن طريق الموقع وكذا اختصار عامل الزمن و المسافة و الاطلاع على مختلف المستجدات من خلال شبكة اتصال بين المديرية العامة للصندوق و الوكالة و ملاحقها ، خاصة بعد عصرنة الوكالة بتكنولوجيا الاتصال و التي من بينها بطاقة الشفاء.

الجدول رقم (14): توظيف نظام بطاقة الشفاء sicas في العلاقات مع الإدارة

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
83.3 %	50	نعم
16.7 %	10	لا
100 %	60	المجموع

يتبين من خلال تحليل بيانات الجدول: أن التقدم الحادث في الربط الشبكي ، و كذا تزويد وكالة الضمان الاجتماعي بالتكنولوجيا الحديثة و بالأنظمة المعلوماتية ساهم في توطيد علاقاتهم مع الإدارة و هذا ماأجابت به الفئة المبحوثة حيث بلغت نسبة 83.3 % وهي الأغلبية الساحقة ونسبة 7.16 % ممن يرون أن أنهم لا يستخدمون نظام بطاقة الشفاء في علاقاتهم مع الإدارة بنسبة 16.7 % .

الجدول رقم (15): مجالات توظيف نظام بطاقة الشفاء

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
33.3 %	20	الإستفسار عن مشكل معين
33.3 %	20	الإتصال بالموظفين أثناء غيابهم
15 %	09	تقديم إقتراح يهم الوكالة
81.7 %	49	المجموع

يتبين من خلال قراءة الجدول :

وتؤكد الفئة المبحوثة أن توظيفهم لنظام بطاقة الشفاء sicas في علاقاتهم مع الإدارة لاستفسار عن مشكل معين بلغت نسبة 35 % في حين بلغت نسبة الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم 33.3 %، تليها نسبة 15% يوظفونها في تقديم اقتراح معين يهم الوكالة، ومنه نستنتج أن تزويد وكالة الضمان الاجتماعي بالأنظمة الحديثة ساهم في توطيد العلاقة بين الإدارة و المواطنين.

الجدول رقم (16): مدى مساهمة نظام بطاقة الشفاء

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
6.7 %	04	تسهيل الخدمات الإدارية
35 %	21	الأنية والفورية في تلبية خدمات المواطن
28.3 %	17	التفاعل المهني بين الموظفين
30 %	18	الأنية والفورية في تلبية خدمات المواطن
100 %	60	المجموع

يتبين من خلال تحليل بيانات الجدول: أن التقدم الحادث في تزويد الوكالة بالتكنولوجيا الحديثة ساهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وبلغت نسبة 35 % ، تليها نسبة 30 % ممن يرون أن نظام بطاقة الشفاء ساهم في الأنية و الفورية في تلبية خدمات المواطن وبلغت نسبة 28.3 % ممن ترى أن التكنولوجيا ساهمت في التفاعل المهني بين الموظفين ، ونسبة ضعيفة قدرت 6.7 % ممن يرون أنها سهلت الخدمات الإدارية، ومنه نستنتج إن تزويد الوكالة بالتكنولوجيا الحديثة ساهم كثير في تسهيل و تسير خدمات المواطنين وتسريع العمليات الإدارية.

الجدول رقم (17) : نقص الكفاءات البشرية كمعوق للإدارة الالكترونية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
66.7 %	40	دائما
25 %	15	أحيانا
8.3 %	05	نادرا
100 %	60	المجموع

الإطار التطبيقي

من خلال بيانات الجدول تبين أن نقص الكفاءات البشرية يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية وبلغت 66.7 %، وبلغت نسبة 25 % ممن يرون أحيانا أن نقص الكفاءات البشرية تعد عائقا أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة ضعيفة بلغت 8.3 % أن نقص الكفاءات البشرية لا يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية ومنه نستنتج أنه يجب الاستثمار في الموارد البشرية هو أهم ركيزة لتحقيق الإدارة الالكترونية كما ينبغي.

الجدول رقم (18) : صعوبات التعامل مع المؤمنين كمعوق لإدارة الالكترونية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
91.7 %	55	نعم
8.3 %	05	لا
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن مؤسستهم تجد صعوبات عند التعامل مع المؤمنين و بلغت نسبة 91.7 % وهي الأغلبية الساحقة في حين بلغت نسبة 8.3 % ممن يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج أن الصعوبات تكمن في عدم فهم خدمات الإدارة الالكترونية ، الأمية الالكترونية ، نقص دائما في الملفات خاصة في صور التي وجدت لبطاقة الشفاء ، التأخير في تصريح بضياع بطاقة الشفاء .

الجدول رقم (19) : عدم اتقان الزبائن للتكنولوجيا كمعوق للإدارة الالكترونية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
83.3 %	50	نعم
16.7 %	10	لا
100 %	60	المجموع

الإطار التطبيقي

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن عدم إتقان المؤمنین للتكنولوجيا يندرج ضمن مصاعب الإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83.3 %، تليها نسبة 16.7 % ترى عكس ذلك ومنه نستنتج أن الزبائن أحيانا هم يندرجون ضمن مصاعب تطبيق الإدارة الالكترونية ويتبين ذلك خلال أن بعض الأجهزة تم أتلفها من قبل المواطنين مثل قارئ بطاقة الشفاء آلية عمل بطاقة الشفاء أو ينزع البلاستيك المحاط بالبطاقة مما يجعلها عرضة للتلف.

الجدول رقم (20) : اقتراح لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإدارة الالكترونية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
50 %	30	العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي
25 %	15	القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها.
25 %	15	الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات .
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح أن غالبية عينة الدراسة قد أجمعت على جملة من اقتراحات لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الإدارة الالكترونية من بينها العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي حيث بلغت نسبة 50 %، في حين و بلغت نسبة 25% موزعة بالتساوي على القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها والإعتماد على التكنولوجيا في تحليل تكاليف الحفظ وتوفير الوقت والجهد. ومنه نستنتج لمواكبة التطورات التكنولوجية يجب اتخاذ هذه الاقتراحات في الحسبان و القيام بدراسات سبر الآراء لنعرف أين يكمن السبب ثم نعالجه بتضافر الجهود .

الجدول رقم (21) : الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية

العينة		الإجابة
النسبة	التكرار	
50 %	20	بطاقة الشفاء
25 %	20	التصريح عن بعد
10 %	5	فضاء الهناء
5 %	5	علب الإتصال الإلكتروني
5 %	5	شباك الإنتظار الموحد
5 %	5	التوقيع الإلكتروني للعمال
100 %	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية النسب المبحوثة أجمعوا على أن بطاقة الشفاء والتصريح عن بعد يكتسبون أهمية بالغة كعنصرين من عناصر الإدارة الإلكترونية ، تليها نسبة 10 % لفضاء الهناء وذلك راجع لعدم اتقان الاستخدام الوسائل المعلوماتية من طرف المؤمنين. في حين تقاسم كل من علب الإتصال الإلكتروني و شباك الإنتظار الموحد والتوقيع الإلكتروني للعمال نسبة 5 % باعتبارها أقل العناصر أهمية في الإدارة الإلكترونية.

خطّة الفصل الثاني

تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول التأمينات الإجتماعية

المطلب الأول: الضمان الاجتماعي وتطوره

المطلب الثاني: كيفية تطبيق الضمان الاجتماعي

المبحث الثاني: قاعد وتنظيمات الضمان الاجتماعي

المطلب الأول: القواعد النظرية للتأمينات الإجتماعية

المطلب الثاني: تسيير الحماية الاجتماعية

المبحث الثالث: أنظمة الضمان الاجتماعي والتنمية الإقتصادية

المطلب الأول: الأنظمة الرائدة في الضمان الاجتماعي

المطلب الثاني: التأمينات الاجتماعية والتنمية الإقتصادية

خلاصة الفصل .

تمهيد:

إن شعور الأفراد بالأمن والضمان الإجتماعيين متطلب من متطلبات تحقيق التنمية الإقتصادية، ولا بد لهذا الشعور أن يكون عمليا لا مجرد شعارات وذلك من خلال مساهمة كل طرف بجدية لتحقيق أهدافه الأفراد والمجتمع، فبالرغم من أن التأمين يعد مكسبا كبيرا، لكنه يعرف في الوقت الحالي صعوبات جمة، أهمها المالية كون النظام لا يستطيع فرض توازنه المالي بسبب نفقاته المتزايدة أمام الإيرادات التي تعرف بدورها تزايد مستمرا، ومن ثم اكتسب الضمان الإجتماعي الأهمية في السياسة الإقتصادية، حيث تترجم هذه العلاقة طبيعة البحث عن استمرارية الموارد وبالتوزيع العادل لها، ومن خلال تعويضات عينية وأخرى نقدية، من أجل تحقيق التكافل الإجتماعي وحماية الطبقات الفقيرة من المجتمع بتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم فيما يخص بعض الأخطار الأكيدة الوقوع والتي لا طاقة لهم بتحميلها منفردين. من أجل هذا جاء هذا الفصل ليعرض المباحث الثلاثة:

- المبحث الأول: عموميات حول التأمينات الإجتماعية
- المبحث الثاني: قواعد وتنظيمات التأمين الإجتماعي
- المبحث الثالث: أنظمة الضمان الإجتماعي والتنمية الإقتصادية

المبحث الأول: عموميات حول التأمينات الإجتماعية

المطلب الأول: الضمان الإجتماعي وتطوره

أ- تعريف الضمان الإجتماعي:

اختلفت آراء كتاب التأمين في تحديد المعنى العام للتأمين الإجتماعي، حيث يرى البعض أنه عند توفر مبدأ التضامن الإجتماعي في فرع ما يسمى هذا الأخير -مينا اجتماعيا، حيث يعني هذا المبدأ توزيع الخسائر التي تصبب البعض والذين يتحقق الخطر المؤمن منه با لنسبة لهم أو ممتلكاتهم. كما أن التأمين الإجتماعي يقوم على أساس الضمان الإجتماعي المزدوج هذه الازدواجية تتمثل في تحصيل الإشتراكات المقدمة من طرف المؤمنين والتي يعاد صرفها في مختلف أنواع الأداءات والتعويضات المباشرة والغير مباشرة.

يعرف بلانشارد (**Blanchard**) التأمين الإجتماعي على أنه: ⁽¹⁾ النظام الذي يتوفر فيه العناصر التالية:

1- عنصر الإلزام (الإجبارية في التأمين)

2- تحمل الحكومة لجزء من تكاليف التأمين

3- قيام الحكومة بدور المؤمن (هيئة التأمين)

كما يعرف هانز (**Hanz**) التأمين الإجتماعي على أنه توفره الهدف الإجتماعي للتفرقة بينه وبين التأمين الخاص (التجاري) بصرف النظر عن شخصية القائمين لتأمين.

كما يعرف عادل عز التأمين الإجتماعي على أنه: -ممين إجباري من الدولة يهدف إلى توفير الحماية المادية للطبقات الضعيفة للمجتمع في حالة تعرضهم لأخطار ليس في قدرهم تحملها كأخطار المرض أو حوادث العمل، العجز أو الوفاة المبكرة، البطالة، أو وصولهم

(1) مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء casnos ، شبكة بومرداس من إعداد الطالب درار عياش- تحت إشراف الأستاذ الدكتور بوكبوس سعدون،

سن الشيخوخة أو أنه كالتأمين إجاري يفرض على فئة معينة، ولكن لصالح فئة أخرى ضعيفة في المجتمع، قد يتعرضون للإصابة في أموالهم أو شخصهم نتيجة لخطأ من فئة أخرى، أو أنه يشمل كل تأمين لا يمكن مزاولته بواسطة الهيآت الخاصة وتضطر الحكومة لمزاولته وإعنائها لأهداف الإجتماعية كما يعرف سانت جورس يافس التأمين الإجتماعي من منطلقين، اعتبار الضمان الإجتماعي مفهوما و مؤسسة. (1)

1- باعتبار الضمان الأقتصادي مفهوم: هو مجموعة من الميكانزمات القانونية والتدخلات الإنسانية لضمان تغطية الأخطار الإجتماعية التي يتعرض لها الفرد في حياته، وذلك انطلاقا من فكرة أن الضمان الإجتماعي هو لمجموعة من الأفراد ينتمون إلى نفس مستوى الأخطار التي لدد وجودهم.

انطلاقا من التعريف لاسابق يمكن أن نركز مفهوم التأمين الإجتماعي في ثلاثة أبعاد:

1. البعد الإقتصادي: وماله من أثر، وذلك لكونه يرتكز على الإشتراكات المقطعة من أجور العمال ومداخيل التجار.

2. البعد الإجتماعي: وهو القائم على مبدأ التكافل الإجتماعي من قبل الدولة.

3. البعد القانوني: الإطار التشريعي القانوني المنظم لسير نظم وقوانين الضمان الأقتصادي.

باعتبار الضمان الإجتماعي كمؤسسة، أنه مؤسسة توضع بين أيدي جماعات منظمة قصد توزيع المنتوج الإجتماعي وهي تعمل على تحصيل وصرف المداخيل الإجتماعية من جهة، وإعادة توزيع جزء من الدخل الوطني على فئة معينة من جهة أخرى.

وكمحاولة للجمع بين التعاريف السابقة نقول أن نظام التأمين الإجتماعي يقوم على أساس التضامن الإجتماعي، حيث يغطي أنواعا من الأخطار لا طاقة للفرد أو المؤسسة على تحملها مهما كانت قواها ، ويتسم بطابع الإلزامية لمن يمتلك الصفة القانونية له ويعمل على جمع الإشتراكات المحددة حسب مداخيل الأفراد (نسبة من الدخل) وإعادة صرفها في شكل تعويضات وأداءات يتميز بها النظام عند اقتضاء الحاجة.

ب- التطور التاريخي للضمان الإجتماعي:

يتعرض الإنسان في حياته كرب أسرة أو كأحد أفرادها لمخاطر عدة كانخفاض الدخل والبطالة والوفاة المبكرة وغيرها، وقد أدرك الإنسان منذ القدم هذه المخاطر ومن تم عمل على مواجهتها، وتوخي آثارها المادية سواء أكانت اقتصادية أو اجتماعية أو حتى سياسية حيث ابتدأها لتضامن الإجتماعي وتركيم الثروة.⁽¹⁾

وتعود الجذور التاريخية لظهور الضمان الإجتماعي إلى بروز الثورة الصناعية، التي تطلبت إيجاد أساليب جديدة لتوفير الأمن الإقتصادي للفرد كأسلوب الإعتماد على الخطأ أساسا للتعويض النقدي أو العيني.

ولقد ظهرت المفاهيم الأولية لحماية الإجتماعية في القرن التاسع عشر في أوروبا الغربية ويرجع ذلك للأسباب التالية:⁽²⁾

- توسع الثورة الصناعية

- غياب نظام الحماية الإجتماعية وما كان العامل معرضا له من مخاطر

- ظهور الأحزاب و النقابات العمالية

ولقد استعملت عبارة الضمان الإجتماعي لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وكان ذلك سنة 1935 ، في إطار "قانون الضمان الإجتماعي" ، أما السبب الثاني والذي أسهم في بروز النظام فهو الأزمة الاقتصادية العالمية 1920- 1930 والحرب العالمية الثانية.⁽³⁾

وقد أنشأ بسمارك (Bismark) نظام التأمينات الإجتماعية في ألمانيا في الربع الأخير في القرن التاسع عشر وفق ثلاث قوانين أساسية هي:

- قانون التأمين ضد المرض في 1883

- قانون التأمين ضد حوادث العمل 1884

- قانون التأمين ضد العجز والشيخوخة 1889

⁽¹⁾ P. Denis, Droit e la sécurité, Bruxelles 1970, p1

⁽²⁾ خناش سامية، أزمة تمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير-فرع التسيير جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2001-ص05.

⁽³⁾ أحمد حسن البرعي- الوجيز في التأمينات الاجتماعية، دار الفكر العربي، مصر، ط1، 1982، ص13 .

وقد كان لظهور النظام الإشتراكي بقيام الثورة البلشفية في روسيا 1919 التي توضح معالم هذا النظام بصورة جلية.

والجدير بالذكر أن استقرار وتطور نظام التأمينات الإجتماعية حدثا لتوازي بين المعسكرين الشيوعي والرأس مالي، وذلك حتى ولو اختلفت الأسس والآثار الإقتصادية والإجتماعية. ومع منتصف القرن العشرين أخذت الكثير من الدول النامية ومنها الجزائر بنظام التأمينات الإجتماعية كحل لمشكلة الأمن الإقتصادي للطبقة العاملة، ويرجع ذلك للعديد من الأسباب:

- عدم إدراك مثل هذه الدول لمتطلبات هذا النظام من الناحية الإقتصادية والإجتماعية.

- عدم فهم جوهر العلاقة بين هذا النظام وأصول التنمية الإقتصادية.

ج- الفرق بين التأمين التجاري و التأمين الإجتماعي:

هناك جملة من القواعد التي نتأكد بواسطتها على وجود خلاف جوهري بين التأمين التجاري والإجتماعي، هذه القواعد هي:

- معرفة الهدف من التأمين هل هو تحقيق الربح أم الحماية الإجتماعية.
- سياسة تحديد الأسعار أو الأقساط هل تحدد مراعاة لوضعية المؤمن أم لا ؟
- مزايا التأمين والتعويضات المتحصل عليها.
- طبيعة المؤمن عليهم.
- نوعية المؤمن ونشاطه.
- موضوع التأمين.

جدول رقم: 1

مقارنة بين التأمين التجاري والتأمين الإجتماعي

عصر المقارنة	التأمين الخاص (التجاري)	التأمين الإجتماعي
الهدف من التأمين	<ul style="list-style-type: none"> - تحقيق الربح لهيئة التأمين - قيامه بالإرادة الحرة للطرفين دون إجبار - إضافة الأرباح والرسوم الإدارية - لقسط التأمين 	<ul style="list-style-type: none"> - لا يهدف إلى تحقيق الربح لهيئة التأمين، بل حماية للطبقات الضعيفة من المجتمع - إجبارية التأمين وفق شروط والتشريع المنظم - إلزامية، وتتضمن الإشتراك فقط
سياسة تحديد الأسعار (الأقساط)	<ul style="list-style-type: none"> - قيمة مبلغ التأمين + احتمال حدوث الخطر - يحتسب دون النظر للحالة المادية للمؤمن له 	<ul style="list-style-type: none"> - يتحمل في القسط جزء للمؤمن+الدولة+هيئة التأمين - يحتسب وفق الحالة الإجتماعية للمواطن ووفق مبدأ التضامن الإجتماعي المزدوج مع مراعاة الحالة المادية للمواطن
مزايا التأمين التعويضات	<ul style="list-style-type: none"> - للمؤمن له الحرية في تحديد مبلغ التأمين المتلائم مع ظروفه - قيمة التأمين على الممتلكات في حدود قيمة الخسارة الفعلية 	<ul style="list-style-type: none"> - تحديد المبلغ وفق لإشراكات المتعلقة بحالة الفرد - يقوم على مبدأ الإشتراك قصد الحصول على التعويضات والأداءات
المؤمن عليهم	<ul style="list-style-type: none"> للفرد الحرية في تحديد المؤمن عليهم والمستفيد 	<ul style="list-style-type: none"> يحدد المؤمن والمستفيد بمقتضى تشريعات التأمينات الاجتماعية
المؤمن	<ul style="list-style-type: none"> شركات مساهمة (وهو الشكل الغالب) أو هيئات اكتتاب أو جمعيات تعاونية 	<ul style="list-style-type: none"> هيئة حكومية (وهو الشكل الغالب) شركات أو هيئات تبادلية أو جمعيات وصناديق تعاونية
موضوع التأمين	<ul style="list-style-type: none"> يقوم التأمين بتغطية الأخطار (كل حسب نوعه وهدفه) 	

المطلب الثاني: كيفية تطبيق الضمان الاجتماعي:

إن أهمية كل نظام اجتماعي تقاس بعدد الأخطار التي يغطيها وبعدد الأشخاص الذين تشملهم الحماية.

ولهذا الغرض سوف نوضح النقاط التالية:

أ- الأخطار المغطاة والأشخاص المحميون.

ب- النطاق الإقليمي لتطبيق الضمان الاجتماعي.

أ- الأخطاء المغطاة والأشخاص المحميون:

يغطي الضمان الاجتماعي العديد من المخاطر والتي نجلها في مايلي:

- المرض وذلك بتقديم العناية الطبية الوقائية والعلاجية للمضمون ولأفراد عائلته.
- الأمومة، بتقديم العناية الطبية قبل وأثناء وبعد الولادة.
- الوفاة، بتقديم مساعدة مقطوعة للمضمون لقاء نفقات الدفن في حالة وفاة المؤمن وذلك لعائلته أو لأصحاب الحقباء شتراك مدة اشتراك لا تقل عن السنة.
- منحة التعاقد المنقول، بتقديم تعويضات شهرية لأفراد العائلة وذوي الحقوق للمتوفي.
- العجز بدفع مبلغ مع تعويض نهاية الخدمة، يساوي الفرق بين التعويض الفعلي المستحق للمضمون عن خدماته والتعويض الذي يستحق عن خدمة
- البطالة الإجبارية والتعاقد المسبق.
- التقاعد أو حماية الشيخوخة.

ولهذا الغرض لا بد من توفير برنامج للرعاية الاجتماعية لهذه الفئة وذلك بتوفير:

- الرعاية الصحية.

- الرعاية النفسية

- العلاج الطبي

- الرعاية الاجتماعية

- إنشاء أندية للمسنين.

- الرعاية المتكاملة (التخطيط لرعاية المسن- الرعاية الاقتصادية).

هذا ما يجعلنا نجمع أن هذه الأخطار المغطاة هي الأنواع التالية: (1)

1. تأمينات المرض والأمومة.

2. تأمينات العجز والوفاة والشيخوخة.

3. إصابات العمل والحوادث المهنية.

4. البطالة.

إذ أنه في الحقيقة تنقسم التعويضات إلى نوعين:

- مزايا عينية وهي العلاج عن الإصابة والمرض المهني وصرف الأدوية وبعض الأجهزة التعويضية.

- مزايا نقدية وهي التعويضات النقدية التي يحصل عليها حال الوفاة، العجز الكامل أو النسبي المستديم.

- مبلغ مباشرة يحدد تبعا للوكالة قد يكون شهريا كمثل التقاعد.

1- تأمينات المرض والأمومة:

تعتبر رعاية العامل من الناحية الطبية من أهم المسائل التي يعني بها الضمان الاجتماعي حيث يتولى كفالة هذا التعويض، ويستفيد المنخرط في النظام من جملة من المزايا نذكر من بينها:

- الخدمات الطبية العامة والخاصة وعلاج الأسنان.
- الرعاية الطبية في المنازل عند اقتضاء الضرورة.
- العلاج والإقامة لمستشفى أو المصحة.
- العمليات الجراحية وأنواع العلاج الأخرى.

- الأشعة.
- صرف الأدوية.
- الوسائل الطبية والأجهزة (أرجل، نظارات، سماعات، أذرع وغيرها).
- المعونات الطبية والإجازات المرضية وعطلة الأمومة.
- المعالجة بمياه المعدنية والحمامات الطبية.

2- تأمينات العجز و الوفاة والشيخوخة:

يعتبر تأمين العجز و الوفاة والشيخوخة من أهم فروع التأمين الاجتماعي حيث يهدف هذا النوع إلى حماية الفرد وأسرته في حالة تحقق الأخطار السابقة وذلك لتعويض المادي.

تتلخ ص وظائف هذا النوع على الآتي:

- تعويض الدخل: المعوض عنه على شكل معاش.

- تعويض خطر حالي العجز، الوفاة.

- إعادة توزيع الدخل.

ويتم استحقاق المعاش (التقاعد) والعجز في الحالات التالية:

- انتهاء خدمة المؤمن ببلوغه السن القانوني.

- الوفاة.

- انتهاء الخدمة وفق الوثائق الطبية.

3- إصابات العمل والحوادث والأمراض المهنية:

نعني بإصابة العمل ما يقع للعامل نتيجة حادث معين قد يقع له أثناء ديبته بمهامه أو من خلال ذهابه وإيابه من وإلى العمل كحوادث الطريق، يشترط أن لا يتخلف المصاب أو ينحرف عن المسار الطبيعي والعادي له وتغطي هذا النوع ثلاث مخاطر هي:

- أمراض المهنة.

- حادث العمل.

- إصابة الطريق.

4- التأمين على البطالة:

ينظم هذا النوع من التأمين الأحكام الخاصة بمن يتعطل عن العمل بصفة غير إرادية، ويهدف هذا النوع إلى تعويض هؤلاء العمال عن أجورهم المفقودة نتيجة البطالة الإجبارية بمنحة البطالة. وللإستفادة من هذه المنحة لا بد من توفر الشروط التالية:

- أن يبحث الشخص على العمل، وأن يثبت اسمه في سجل مكاتب العمل وأن يعبر بكل جدية عن رغبته الصادقة في العمل.
 - إن المضرب عن العمل أو المحال على المجالس التأديبية أو الفصول وفقاً لقرار إداري لا يعد خاضع لهذا القانون.
 - قدرة البطل على العمل.
- يخص هذا التأمين فئة العمال الذين يؤدون وظيفة مأجورة ولا يخص غيرهم. يهدف هذا التأمين إلى تحقيق غرضين:

- إيجاد فرص عمل للعاطلين.
- تقديم منافع عدم التشغيل للعاملين المؤهلين (منحة البطالة) كما يتوقف صندوق البطالة عن دفع المنحة في الحالات التالية:

- رفض العامل العاطل الالتحاق بعمل ما يعرض عليه من قبل مكاتب العمل.
- إذا لم يتردد البطل دورياً على مكاتب القوى العاملة في المواعيد المحددة.
- ثبوت اشتغاله لحسابه الخاص أو حصوله على وظيفة أخرى.
- استدعائه للخدمة الوطنية.
- مغادرة الوطن.
- انتهاء مدة المنحة.

النطاق الإقليمي لتطبيق الضمان الاجتماعي:

يقصد إذا النطاق مدى التغطية التأمينية، حيث يعد كل مقيم على أراضي معينة محلي أو أجنبي من جهة، أجير أو حر من جهة أخرى خاضع لنظام الضمان الاجتماعي حسب نظم وتشريع هذه الدولة. وذلك بصرف النظر عن المركز ومستوى المؤسسة التي توظفهم.

ويضمن نظام الضمان الاجتماعي الحماية للأجانب ولكن ذلك يتم وفقا لشروط محددة من أهمها:

1- أن يعمل في الحدود الجغرافية للدولة، ويتم خضوعه لنظام هذه الدولة بموجب تسجيل المؤسسة لإجرائها وصرف اشتراكها تجاه الصندوق أو بموجب تصريح العامل الحر لدى الهيئات المختصة.

2- يستفيد الأجير الأجنبي من تقديرات الضمان الاجتماعي وفقا للشروط التالية:

- أن يكون حائزا على إجازة عمل وفق القوانين و الأنظمة المعمول بها.
- أن تقر الدولة بمبدأ المساواة في المعاملة.
- استشارة وزارة الخارجية.
- الإقامة على أراضي الدولة الخاضعة لها.

3- كما يخضع إلى النظام كل من يعتبر:

- ممتلك للحصانة الدبلوماسية.
- ممتلك للحصانة القنصلية.
- موظفو المنظمات الدولية والإقليمية كموظفو منظمة الأمم المتحدة والهيئات المتفرعة عنها، موظفو الجامعة العربية والهيئات المتفرعة عنها وغيرها.

المبحث الثاني: قواعد وتنظيمات التأمين الاجتماعي

المطلب الأول: القواعد النظرية للتأمينات الاجتماعية

تتبع الحاجة إلى التأمينات الاجتماعية من حقيقتين رئيسيتين: الأول مفادها وجود مخاطر اجتماعية والثانية أنّ هناك رغبة في اتقاء هذه المخاطر، ويتوقف النجاح في توفير التأمين الاجتماعي على عوامل اقتصادية وسياسية مع التأكيد على أنّ الأمن الاجتماعي متعدد الوجوه، فله أبعاد سياسية، نفسية، اجتماعية، وقانونية، إلا أنّ البعد الاقتصادي للمشكلة هو أهمها. (1)

من أهم هذه الأبعاد ما يعانيه العامل متى فقد دخله أو أحيل على البطالة بإفلاس الشركة. من هذا المنطق يوجد منهجان لحلّ مشكلة الأمن الاجتماعي أحدهما ما يتبع الفرد الثاني ما يتبعه المجتمع. فيشكل الادخار أو أحد وجوه الاستثمار الفردي أهم اجتهاد الفرد في هذا المجال، غير أنّ هذا الادخار هو أحد وجوه الاستثمار الفردي أهم اجتهاد الفرد في هذا المجال.

غير أنّ هذا الادخار الفردي لا يشكل وسيلة فعالة لاتقاء المخاطر الاقتصادية وخصوصاً في المجتمعات المتخلفة حيث يعد الادخار غير كافياً لتحقيق الأمن الاجتماعي كونها محصورة في قطاع صغير قد يعجز أفرادها من تحمل الأخطار المحدقة بهم.

وطالما أنّ الوسائل الفردية بطبيعتها لا يمكن لها حل هذه المشاكل فإنّ المجتمعات على اختلاف نضمها السياسية والاقتصادية تسعى إلى توفير نظام التأمينات الاجتماعية بغرض تغطية هذه الأخطار.

ويقوم نظام التأمينات الاجتماعية على مجموعة من الأسس نذكرها فيما يلي:

1- تحديد المنفعين بالنظام ممن يشملهم البرنامج وتغطيتهم بمظلة التأمين الاجتماعي.

(1) مذكرة ماجستير: مرجع سابق، ص 50-51.

- 2- تحديد أنواع التأمينات التي يتضمنها النظام (الشيخوخة، الوفاة وغيرها).
- 3- تحديد الشروط الواجب توفرها لاستحقاق الميزات المختلفة في نظام التأمينات الاجتماعية.
- 4- تحديد حسابي لكل ميزة في نظام التأمينات.

5- تحديد التكلفة اللاّزمة لهذا النظام.

6- تحديد نظام التمويل وأطر دفع النفقة، وهي نسب الاشتراكات.

7- تحديد كيفية اتفاق العائد مع المصلحة.

8- وضع نظام لإدارة البرنامج وتشكيل الجهاز الإداري التنفيذي.

ولا بد في هذا السياق من الإشارة إلى بعض التنبيهات الواجب تداركها وهي:

• ألا يقضي النظام على حافز العمل كأن يكون المعاش المستحق للعامل أكبر بكثير من أجره أثناء العمل مما يشجع على البطالة المبكرة.

• وضع تشريع محكم بحيث لا يمكن استغلاله لغير الأهداف التي وضع لتحقيقها، مثل عطل المرض، وغيرها.

من هذا الاعتبار يمكن أن نطرح إشكالا آخر وهو كيف يوفر لمجتمع الأمن الاقتصادي والاجتماعي يمكن جعلها فيما يلي:

(1) التقدم الاقتصادي: ويتوقف على تحسين وتطوير عناصر الإنتاج المختلفة.

(2) الاستقرار الاقتصادي: ويرتبط بتقليل التقلبات الاقتصادية والمعالجة العلمية لآثارها.

(3) العدالة الاقتصادية: والتي تتوقف على عدالة التوزيع.

(4) الحرية الاقتصادية: وتتوقف على مدى الاختيار المتاح أمام الفرد وحرية في تحقيق اشباع حاجاته دون قيود.

من جهة أخرى هناك بعض المعايير الخاصة:

(1) كفالة الدخل للعاجز أو المتقاعد هو حق للفرد وليس مساعدة أو منحة له.

(2) أن يكون الحصول على التعويض أو المعاش منظما وواضحا.

(3) أن يسمح الدخل المحصل من التأمينات الاجتماعية للقدرة على العيش.

(4) تكيف المعاشات مع التغيرات التي قد تطرأ على الأسعار وتكاليف المعيشة.

(5) عدم تأثير نظام التأمينات -بطريقة سلبية- على حافز العمل.

(6) خضوع جميع العاملين داخل الدولة لنفس النظام والمزايا والحقوق.

(7) تحقيق أقصى انتفاع ممكن من النظم.

المطلب الثاني: تسيير الحماية الإجتماعية

تنقسم الحياة الاجتماعية إلى قسمين أساسيين هما التغطية الاجتماعية وهو ما سوف نتناوله في هذا المحور، والنشاط الاجتماعي وهو مما سنتناوله لاحقاً. فنعتبر منظومة الحياة الاجتماعية المرآة التي تعكس مستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية كما أنها نتاج مستوى علاقات القوة بين مختلف الفاعلين في القطاع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي. ولمعالجة منظومة الحماية الاجتماعية فإننا نتطرق إلى العناصر التالية:

أ) المشاكل المطروحة على تنظيم الضمان الاجتماعي.

ب) الأعباء التي تتحملها منظومة الضمان الاجتماعي.

ج) المشاكل التي يطرحها النشاط الاجتماعي للدولة.

أ) المشاكل المطروحة على تنظيم الضمان الاجتماعي:

تندرج قواعد الحماية الاجتماعية المتفق عليها ضمن منظور ترقية الشغل وبالتالي ارتفاع منتظم لإيرادات مؤسسة الضمان الاجتماعي ثم طرح مشكلة التوازن المالي للضمان الاجتماعي، وذلك في سياق الركود الذي أصبح يعاني منه في السنوات الأخيرة، ضف إلى تخلي الدولة عن التزاماتها. ويعود ذلك إلى عدّة نقاط أهمها: (1)

1. الأعباء التي تتحملها المنظومة:

لقد أدت التحولات التي حدثت على المستوى الاقتصادي والاجتماعي إلى آثار اجتماعية، تتحمل منظومة الضمان الاجتماعي أعبائها المباشرة وغير مباشرة، وهنا يكمل سبب العجز الرئيسي. حيث لم يبرز فتح الضمان الاجتماعي وتوسيعه بتوسيع موارده ومصادرها وهو ما يبرز تزايد عدد المؤمنين غير المشغلين، في الحين الذي يتراجع فيه عدد المشتركين في كافة الصناديق وكذا عدد الممتنعين عن دفع الاشتراكات.

إنّ دفع الضمان الاجتماعي لعدد من الخدمات غير التساهمية مثل الحصص التفاضلية للحد الأدنى للتقاعد، المزايا الممنوحة للمجاهدين (التقاعد النسبي بدون شرط في السن) يطرح عدّة مشاكل.

(1) لجنة علاقات العمل، المجلس الاقتصادي الاجتماعي، مشروع دراسة حول أنظمة الحماية الاجتماعية وآفاق وشروط وكيفيات ضمان توازنها المالي، الدورة 18 جويلية 2001، ص 47-49.

وكما هو الشأن با لنسبة لضرورة تحديد اختيارات وطرق ومصادر تمويل نفقات العلاج الصحي العمومي فعلا، فإنّ الغموض الذي يتميز به التمويل الراهن لمنظومة الصحة يسبب استعمال مفرط لموارد الضمان الاجتماعي في الوقت الذي يعد تقدم هذه الموارد جد محدود.

كما أنّ المبدأ التساهمي التي تقوم عليه المنظومة أضعف شروط الاستفادة من الخدمات الاجتماعية وخصوصا ما يتعلقا لعلاج الطبي.

وبالفعل فإنّ مساهمة الضمان الاجتماعي في تمويل قطاع الصحة العام لم يتم تحديدها حيث أنه بإمكان أي شخص أن يعالج مقابل مبلغ زهيد أو مجانا بالنسبة للأشخاص الأكثر حرمانا وذلك على مستوى الهياكل العمومية للعلاج دون أن يبرر صفة انتسابية إلى الضمان الاجتماعي.

2. نقائص تنظيمية وتسييرية للمؤسسة:

تحدد طريقة التسيير المعمول |ا في هيئات الضمان الاجتماعي صلاحيات واسعة لمجلس الإدارة فهي تسمح بـ:

- تجنيد الشركاء الاجتماعيين الآخرين للمؤسسة خاصة أصحاب العمل الاقتصاديين.
- حفظ صلاحيات الدولة بصفتها صاحب عمل مشروع وضمن التوازنات الاجتماعية والاقتصادية الهامة.
- لكن من خلال الممارسة فإنّه تم الكشف أن نمط التسيير غير فعال في فرض قواعد أكثر شفافية ونجاعة.
- وقد تم إيضاح نقاط الضعف الرئيسية التي تتمثل في:
- الانحراف في ضمان والتكفلا لوظائف التي تقع على عاتق الضمان الاجتماعي لزيادة في عدد الصناديق وبالتالي الزيادة في نفقات التسيير.
- اتساع رقعة الشغل غير الرسمي التي أسهمت في تسرب مبالغ ضخمة.
- غياب محاسبة تحليلية تسمح بتقدير تسيير إيرادات ونفقات حسب نوع المؤمن اجتماعيا وحسب نوع الخطر قصد تحديد أسباب اللاتوازنات.
- ضعف منظومة الإحصاء التي تقدم المعطيات الصحيحة والكاملة وخرها عن مسايرة النتائج الحقيقية.
- بالإضافة إلى عدم نجاعة نظام التسيير بسبب تأخر معالجة الملفات وخصوصا على مستوى الوكالات.

- ضعف مستوى الكفاءة للعمال القطاع: (1)

12% دون مستوى تعليمي.

20,50% مستوى ابتدائي.

34,50% مستوى متوسط

28% مستوى ثانوي.

5% من خريجي الجامعة.

3. المشاكل التي يطرحها النشاط الاجتماعي للدولة:

تكمل المشكلة الجوهرية في هذا الإطار حول الإمكانيات المالية للدولة من أجل صيانة وتحسين المستوى المالي للخدمات المقدمة حيث أنّ أهم ما تواجهه منظومة الحماية الاجتماعية عبر الميزانية الاجتماعية للدولة (2) هي عدم الاستعمال العقلاني لموارد الميزانية وكذا في ضمان الخدمة للسكان المحتاجين فعلا.

(1) الاتحاد العام للعمال الجزائريين: الوضعية العامة للصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي، ملف الضمان الاجتماعي، الجزائر ، 1996، ص 04.

(2) لجنة علاقات العمل-السجل الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مرجع سابق، ص 42.

المبحث الثالث: أنظمة الضمان الاجتماعي والتنمية الاقتصادية

المطلب الأول: الأنظمة الرائدة في الضمان الاجتماعي

يحتل قطاع الضمان الاجتماعي مكانة متميزة ضمن السياسة الاجتماعية باعتبارها رافعا للتنمية الاقتصادية والاجتماعية وواحد العناصر الأساسية للمحافظة على السلم الاجتماعي من خلال تكريس قيم التضامن والتآزر بين مختلف الأجيال وتحسين مستوى عيش الأفراد والأسر ودعم أواصر الاستقرار والتماسك الاجتماعي.

وترتكز السياسة الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي على المبادئ التالية: (1)

- توسيع التغطية الاجتماعية لتشمل كافة الفئات المهنية مع العمل على تحسين التغطية الفعلية للفئات الخاضعة.

- تحسين المنافع المسداة والتقريب بين أنظمة الضمان الاجتماعي مع المحافظة على توازنها المالية.

- المحافظة على المبدأ التوزيعي التضامني.

عرف الضمان الاجتماعي عدّة تطورات عبر التاريخ كما سبق توضيحه مما أدى إلى ظهور اختلافات بين كل مراحل هذا التطور أدى كذلك إلى اختلاف الأنظمة المعتمدة من دول لأخرى وذلك تماشيا مع درجة تقدمها وكذا وعيها بضرورة وضع نظام كفيل بتوفير أكبر قدر ممكن للحماية والأمان للأفراد بما يجعلهم في مأمن من كلّ المخاطر التي إردهم سواء في كيانهم أو مالهم فعدم نجاعة الوسائل التقليدية لمواجهة المخاطرة الاجتماعية في تحقيق الأمان الذي يسعى إليه الإنسان ولد فكرة ضرورة إيجاد نظم تأمين اجتماعي الذي هو نوع من أنواع التأمين كفيلا لوصول للهدف المنتظر ألا وهو الحماية للفرد وعائلته، فالدول عرفت عدّة أنظمة في مجال الضمان الاجتماعي ولكل محاسنه ونقائصه، وإن كان الهدف واحد في كل نظام وكذا كون التأمين الاجتماعي يتميّز كقاعدة عامة بطابعه الإلزامي، فهو نظام إجباري لا يدع مجال لاختيار الأفراد، إلى جانب أن التأمين الاجتماعي يتميز كقاعدة عامة بطابعه الإلزامي. فهو نظام إجباري لا يدع مجال لاختيار الأفراد، إلى جانب أن التأمين الاجتماعي يباشر عن طريق مشروعات عامة لا تسعى إلى تحقيق الربح، وهو ما يبرر تنمية الضمان الاجتماعي.

فالدول تختار الأنظمة التي تحقق أكبر قدر ممكن من الفائدة من جهة ولكن من جهة أخرى فإنّ الاتفاقيات الدولية المبرمة في مجال التأمينات الاجتماعية تفرض حدّ أدنى من المخاطر الواجب على الدولة ضمانها والتأمين عليها لصالح الأفراد، فمهما اختلفت أنظمة الضمان الاجتماعي من دولة لأخرى إلا أنّ هناك عدد من المشتركة بينها وبين الجزائر بما عتبارها طرفاً في المعاملات والعلاقات الدولية وكذا الاتفاقيات التي أبرمت في هذا فإنّها ملتزمة كباقي الدول على إخضاع نظامها التأميني الاجتماعي للمقاييس المقررة له.

هياكل الضمان الاجتماعي:

- الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية الذي يتولى تأمين التغطية الاجتماعية لأعوان الوظيفة العمومية والقطاع العمومي بصفة عامة.
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الذي يسهر على توفير التغطية الاجتماعية لأعوان القطاع الخاص (من الأجراء وغير الأجراء العاملين في مختلف قطاعات النشاط).
- الصندوق الوطني للتأمين على المرض الذي يدير مختلف أنظمة التغطية الضحية للمؤمنين الاجتماعيين للقطاعين العمومي والخاص وإسناد منح المرض والأمومة ويتولى كذلك إدارة أنظمة جبر الأضرار الناتجة عن حوادث الشغل والأمراض المهنية.
- مركز البحوث والدراسات في مجال الضمان الاجتماعي الذي تولى إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بنظام الضمان الاجتماعي.

الأنظمة القانونية للضمان الاجتماعي:

- تشمل الأنظمة القانونية للضمان الاجتماعي الفئات التالية:
- الأجراء غير الفلاحين في القطاعين العمومي والخاص.
 - الأجراء الفلاحون.
 - الصيادون البحريون.
 - العمال غير الأجراء في القطاعين الفلاحي وغير الفلاحي.
 - عملة المنازل و عملة الحضائر والحرفيين الذين يشتغلوننا لقطعة.
 - الفنانون المبدعون والمتقنون.

- الطلبة وحاملوا الشهادات العليا والمتربصون.

المنافع المسداة:

تتمثل المنافع المسداة في مجال الضمان الاجتماعي، حسب خصوصيات كل نظام فيما يلي:

- المنافع العائلية.

- المنح النقدية عند المرض أو الوضع أو الوفاة.

- التغطية الصحية.

- جراية الشيخوخة والعجز الباقين بعد وفاة المنخرط.

- رأس مال عند الوفاة.

- جبر الأضرار الناتجة عن حوادث الشغل والأمراض المهنية.

كما يتولى كل من الصندوق الوطني للتقاعد والحيطة الاجتماعية والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي تقديم خدمات تكميلية تتمثل في إسداء قروض اجتماعية (شخصية ولاقتناء سيارات وسكن) وقروض جامعية في ما يتولى الصندوق الوطني للتأمين على المرض إسداء المنح والقروض المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

وفي إطار معاضدة المجهود الوطني للتنمية يعمل قطاع الضمان الاجتماعي على توفير خدمات تهدف خاصة إلى المساهمة في دفع التشغيل والاستثمار والإطاحة الاجتماعية.

المطلب الثاني: التأمينات الاجتماعية والتنمية الاقتصادية

هناك علاقة تكاملية بين التأمينات الاجتماعية والتنمية الاقتصادية، فعند فهم العلاقة يمكن أن تساعد في وضع سياسات طويلة المدى للتأمينات الاجتماعية. كما تضمن تخصيص نسبة من الدخل القومي للتأمينات الاجتماعية دون الإضرار بمستوى التنمية الاقتصادية وتوجيه عمل التنمية الاقتصادية والأمان الاجتماعي إلى بلوغ أهداف التنمية البشرية المستدامة التي هدفها الرئيسي هو الإنسان وتنمية قدراته وإمكاناته ويمكن توضيح أبعاد تلك العلاقة لنقاط التالية:

- إنّ الاستقرار الاجتماعي ضرورة من ضرورات التنمية الاقتصادية من خلال دوره في زيادة إنتاجية عنصر العمل، وذلك بتوفير الرعاية الصحية والنفسية من ناحية ومن خلال دوره في إعادة توزيع الدخل القومي من ناحية ثانية.

- إنَّ التأمينات الاجتماعية أداة من أدوات التنمية الاقتصادية.
- من جانب آخر لا يمكن تحقيق التنمية الاجتماعية دون النجاح في تحقيق التنمية الاقتصادية، ويمكن توضيح ذلك من خلال استعراض النقاط التالية:
- إنَّ التنمية الاقتصادية تعمل على توسيع القاعدة المادية لإشباع الحاجات الأساسية من خلال تحسين وزيادة مستويات المعيشة والارتقاء بحياة الناس، محققة بذلك الحماية والأمن الاجتماعية.
- إنَّ التنمية الاقتصادية تعمل على توفير فرص العمل وضمان المساواة في الوصول إلى الوظائف والدخول.
- إنَّ التنمية الاقتصادية تعمل على إيجاد نظم وشبكات فعالة للضمان الاقتصادي والتكامل الاجتماعي.
- إنَّ التنمية الاقتصادية تعمل على تنمية مهارات قوة العمل عبر التدريب والتأهيل المستمر لمواكبة التغييرات المستمرة.
- في ظروف طلب العمل ولعلنا لاحظنا حجم التزايد في نسب البطالة في معظم الدول النامية التي تتحول نحو اقتصاد السوق المفتوحة نتيجة تدني مهارات العمل المسرحين من القطاع العام.
- إنَّ التنمية الاجتماعية يمكن أن تضعف إذا تعرضت جهود التنمية إلى ضغوط سياسية أو مهنية واقتصادية، توجه الإنفاق الحكومي نحو مجالات لا تخدم الأمن الاجتماعي. (1)

خلاصة:

رغم كل الجهود التي قامت الجزائر من أجل عصرنه منظومة الحماية الاجتماعية إلا أن الوضعية الحالية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي آلت إلى التفكير في بدائل أخرى كمصدر لتمويل صناديق الضمان الاجتماعي للحفاظ على ديمومتها، لأن اشتراكات العمال والمستخدمين لن تغطي مستقبلا نفقاته المتزايدة، خاصة في ظل ارتفاع فاتورة الأدوية، وتزايد حوادث العمل دون أن ننسى تهرب المستخدمين من دفع الاشتراكات والتصريح الدقيق لعدد ساعات العمل، وكذا إعادة النظري للآليات التنظيمية التي يعمل وفقها الصندوق حاليا. كما أنه لا بد من التأكيد على حقيقة أن مساهمة برامج وخدمات الضمان الاجتماعي في النمو الاقتصادي ليس هو الهدف المجرى لمؤسسات الضمان، فبالرغم من أن هدفها الرئيسي هو تقديم الحماية الاجتماعية ضد الخطر الذي يهدد القوى العاملة المنطوية تحت مظلة التأمينات الضمان الاجتماعي إلا أنها تؤثر على العديد من المتغيرات الاقتصادية.

الملاحق

الملاحق

الفصل التطبيقي

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء
للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية
وكالة بسكرة

بإشراف

المستشار الوطني للتأمينات الإجتماعية

المراجع

المراجع

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

مقدمة

مقدمة

الفهرس

الفهرس

الفصل الثاني التأمينات الإجتماعية

الإيماءات الأخيصة

- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- أحمد حسن البرعي، الوجيه في التأمينات الاجتماعية، دار الفكر العربي، مصر، ط1، 1982.
- توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003.
- يونس تارقي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.
- أ.عيدوني كافية، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، 2017.
- عوني نادية، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2015.
- مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء casnos ، شبكة بومرداس من إعداد الطالب درار عياش- تحت إشراف الأستاذ الدكتور بوكبوس سعدون، 2004-2005.
- خناش سامية، أزمة تمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير-فرع التسيير جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2001.
- الاتحاد العام للعمال الجزائريين، الوضعية العامة للصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي، ملف الضمان الاجتماعي، الجزائر، 1996.
- لجنة علاقات العمل، المجس الاقتصادي الاجتماعي، مشروع دراسة حول أنظمة الحماية الاجتماعية وآفاق وشروط وكيفية ضمان توازنها المالي، الدورة 18 جويلية 2001.
- البوابة الاجتماعية: الضمان الاجتماعي. www.social.gov.in/index.php?id=49.
- التأمينات الاجتماعية والتنمية الاقتصادية، الهيئة العامة للتأمينات والمعاشات، www.gasspyemen.org/index-a.aspx?t=1&p=122

▪ لموقع : www.djazairess.com يوم 2014/09/17 على 10:20.

- Saint jours yves: le droit de la sécurité social. LGDJ- Tome1, Année 1980.
- P. Denis, Droit e la sécurité, Bruxelles 1970.
- www.vosdroit service public.fr/particuliers/ARBO/FXSAN207HTML

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية

استمارة استبيان حول:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (وكالة بسكرة)

نرجو من سيادتكم مساعدتنا بالتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر في تخصص إقتصاد وتسيير المؤسسة.

ملاحظة : الرجاء وضع علامة (X) في الخانات المخصصة للإجابة:

- يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك
- الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.
- نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تستعمل لأغراض علمية بحتة.

الباحث:

بن صالح عصام

السنة الجامعية: 2019/2018

تقبلوا مني فائق التقدير و الاحترام.

1- البيانات الشخصية

- الجنس :** ذكر أنثى
- الفئات العمرية:** أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة
- المؤهل العلمي :** تقني تقني سامي مهندس دولة ليسانس ماجيستر
- المنصب الإداري:** مصلحة الدفع من قبل الغير مصلحة الإعلام الآلي مصلحة المراقبة الطبية
- الخبرة المهنية:** أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

2- أهداف الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي:

- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسريع العمليات الإدارية : نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى ربح الوقت و الجهد : نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسهيل المهام : نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى لتنسيق مع التأمينات الأخرى في مجال الزبون:
- نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تحقيق الشفافية : نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تطوير أنشطة المؤسسة : نعم لا
- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى سرعة انجاز المعاملات : نعم لا

3- مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي؟

هل يساهم الموقع الالكتروني للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية في تعزيز الاتصال

- الداخلي و الخارجي بفتح فضاء الاتصال للموظفين و الزبائن؟ نعم لا
- هل توظف نظام بطاقة الشفاء SIGAS في علاقاتك مع الإدارة: نعم لا
- إذ كان جوابك بنعم ففي أي مجالات توظفها:

- الاستفسار عن مشكل معين
- الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم
- تقديم اقتراح معين يهمل الوكالة

هل ترى أن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال (نظام بطاقة الشفاء) ساهم في:

- تسهيل الخدمات الإدارية
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة
- التفاعل المهني بين موظفي الوكالة
- الأنية و الفورية في تلبية خدمات المواطنين

4- معوقات الإدارة الالكترونية.

برأيك هل نقص الكفاءات البشرية التي تجيد استخدام تلك التجهيزات و صيانتها يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية:

دائما

احيانا

نادرا

هل تجد مؤسستكم صعوبات عند التعامل مع المؤمنين ؟

نعم لا

أعتقد أن إتقان استخدام زبائن المؤسسة للتكنولوجيا يندرج ضمن مصاعب تطبيق الإدارة الالكترونية؟

نعم لا

كيف ذلك؟

برأيك ماذا تقترح لمواكبة كل التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الإدارة الالكترونية؟

ماذا تقترح لمواجهة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

.....

في رأيك أي من المكونات يحوز على الأهمية النسبية مقارنة بباقي مكونات الإدارة الإلكترونية:

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université mohammed khkheider biskra
Faculté des services économiques
Département des services économiques
Ref :...../D.S.E/2019



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
المرجع:/ق.ع/2019

الموضوع

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء صناديق

التأمينات الإجتماعية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

التخصص : إقتصاد وتسيير المؤسسة

تحت إشراف الأستاذ

مناصرية اسماعيل

إعداد الطالب

بن صالح عصام

السنة الجامعية : 2019/2018

دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجينا،

ولا باليأس إذا أخفقتنا،

وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا نجاحاً فلا تأخذ تواضعنا

وإذا أعطيتنا تواضعاً فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا

وتقبل دعاءنا

اللهم آمين

شكر و عرفان

" من اجتهد وأصاب فله أجران، ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحد " الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمه وفضله وكرمه تبارك الله ذو الجلال والإكرام.

أشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة في إنجاز هذه المذكرة. وأخص بالذكر الأستاذ المحترم " مناصرية إسماعيل " الذي لم يبخل عليا بالنصائح والإرشادات من خلال إشرافه على عملي خطوة بخطوة، وبكل جدية وتفاني.

كما أتقدم بالشكر الخالص إلى كل من:

أساتذة و عمال قسم العلوم الاقتصادية

و شكر خاص لكل عمال مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية
للعمال الأجراء

فرح بسكرة

بن صالح عصام

إهداء

أهدي عملي هذا إلى روح والدائي الكريمين
رحمهما الله برحمته ورضوانه
إلى العائلة الكريمة
وأولادي الأعماء
فريد فراس...محمد فادي...ضياء الدين
إلى كل أصدقائي وزملائي

بن صالح عصام

فهرس الجداول

فهرس الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
70	السن : الفئات العمرية للفئة المبحوثة	02
70	المؤهل العلمي للفئة المبحوثة	03
71	المنصب الإداري للمبحوثين	04
71	عدد سنوات الخبرة	05
73	تهدف الإدارة الالكترونية تسريع العمليات الإدارية	06
73	من بين أهداف الإدارة الالكترونية ربح الوقت و الجهد	07
74	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام	08
74	من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع التأمينات الأخرى	09
75	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية	10
75	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة	11
76	من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات	12
77	مساهمة الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي	13
77	توظيف نظام بطاقة الشفاء sigas في العلاقات مع الإدارة	14
78	مجالات توظيف نظام بطاقة الشفاء	15
79	مدى مساهمة نظام بطاقة	16
79	نقص الكفاءات البشرية كمعوق للإدارة الالكترونية	17
80	صعوبات التعامل مع المؤمنين كمعوق لإدارة الالكترونية	18
80	عدم اتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمعوق للإدارة الالكترونية	19
81	اقتراح لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإدارة الالكترونية	20
82	الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية	21

ملخص الدراسة باللغة العربية :

تعتبر الإدارة الالكترونية من ضروريات نضرا لما لها من أهداف تساعد في إتقان العمل الإداري و تسهل على الزبائن. أردنا من خلال هذه الدراسة التعرف إلى واقع الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة بسكرة حيث تطرقنا في الشق النظري إلى الإدارة الالكترونية في الجزائر و تنمية العلاقة مع الزبون من خلال تسليط الضوء على طبيعة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل و انعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع و نتيجة لذلك الأداء المهني التي تهدف كل مؤسسة خدماتي إلى تحسنه للتأثير على المستقبل من حيث إقناعه بالرسالة الخدماتية الموجهة إليه بأقل تكلفة و أقل مجهود و سرعة فائقة.

و هذا ما تحاول الدراسة الميدانية اكتشافه و تسليط الضوء عليه من خلال أخذ عينة من موظفي و وكالة التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية ورقلة و هذا بغية معرفة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة و الأهداف التي تحققها هذه التكنولوجيا داخل الإدارة من بينها نضام بطاقة الشفاء من أجل الارتقاء بمستوى الأداء المهني للموظفين و كذا المساهمة في تحول الموظفين من موظف تقليدي و رقي إلى موظف الكتروني ليخرج البحث بعدها بمجموعة من

الاقتراحات إلى الفاعلين في البيئة الإدارية و التي من شأنها أن تساهم في تحسين فئات المجتمع الإداري من موظفي و مسؤولي البيئة الإدارية بأهمية تعميم تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تشجيع الاستفادة من خدماتها داخل المؤسسة.

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية :

Résumé E-gouvernance est une des nécessités de Ndhara en raison de leurs objectifs aide à maîtriser le travail administratif et de le rendre plus facile pour les clients que nous voulions cours de cette étude reconnaître la réalité de la gestion électronique au sein de la Caisse nationale de sécurité sociale Agence Ouargla où nous avons discuté dans l'encoche théorique à la gestion électronique en Algérie et le développement des relations avec client en mettant en lumière l'application nature de réflexion de l'e-gouvernance comme une variable indépendante et son impact sur la performance professionnelle comme variable dépendante et le résultat de la performance professionnelle des règles d'engagement qui visent tout mon institution de services à sa reprise d'influencer l'avenir de l'endroit où le convaincre du au coût le plus bas et moins d'effort et vitesse super service-oriented un message Et Hedda ce que vous essayez étude de terrain découvert et le mettre en évidence à travers un échantillon d'employés pris et l'Agence d'assurance sociale pour les travailleurs salariés Etat Biskra et Hedda afin de voir le reflet de l'application de gestion électronique au sein de l'institution et les objectifs atteints par cette technologie de sujet au sein du département, y compris Ndhara carte de guérison pour élever le niveau de performance professionnelle du personnel et CDA de contribuer à la transformation du personnel d'un employé traditionnelle et a été promu à l'employé électronique de sortir la recherche après une série de suggestions pour les acteurs de l'environnement administratif et qui va contribuer à l'amélioration des catégories communautaires administrative du personnel et de l'environnement administratif des fonctionnaires de l'importance de la technologie de communication grand public Moderne et encourager à profiter de leurs services au sein de l'institution.

خاتمة:

كان اختيارنا لهذه الدراسة انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء المؤسسة على أساس الوقوف عند واقع الجزائر في هذا المجال ، و الرهانات التي يشكلها نضرا لما يمثله هذا المجال من دور حيوي في دفع عجلة التنمية و النهوض بالقطاع الإداري و الاقتصادي في البلاد ، بإعتباره حلقة من حلقاتها ، و قد حاولنا الوقوف عند آخر التطورات التي عرفها الميدان الإداري ، واستقراء الواقع التكنولوجي للإدارة الالكترونية داخل المؤسسة في الجزائر ، في ضل التجربة الفتية التي تمر بها الجزائر في مجال عصرنة الإدارة و اغلب المؤسسات بالتكنولوجيا الحديثة.

أكدت نتائج الدراسة أن واقع الإدارة الالكترونية باعتبارها تكنولوجيا حديثة و العمل الإداري في الجزائر قد قطع أشوطا كبيرة لا يستهان بها في استجلاب التكنولوجيا الحديثة و اعتمادها في تسيير أغلب المؤسسات الإدارية ، أو التي لها علاقة بالعمل المهني وتبين أن أهداف الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي هي تسريع العمليات الإدارية ، ولتخفيف عناء التنقل وضياع الوقت فإنها تهدف الى ربح الوقت و الجهد ضف إلى ذلك تسهيل المهام. كما تهدف الإدارة الالكترونية على القضاء على البيروقراطية الإدارية أدرجت من بين مهامها تحقيق الشفافية والقضاء على الطوابير الطويلة أدرجت من بين أهدافها سرعة انجاز المعاملات وهذا ماأجابت به عينة الدراسة التي من خلالها تبين أن الصندوق في تحسن مستمر ومتواصل سواء مع المؤمنين الإجماعيين من جهة و مع العمال من جهة أخرى، وهذا من أجل المضي قدما نحو التطلعات المستقبلية للصندوق من أجل المحافظة على التسيير الجيد والملائم للجميع.

من هذا كله نقول أن الادارة الالكترونية قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال كمثال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية خلال تزويده بالانظمة التكنولوجية الحديثة و الأنظمة المعلوماتية وبتطبيق الوكالة للنظام الإلكتروني يدل على الإمكانيات المادية و البشرية من أجهزة الإعلام الآلي المتطورة و الأنظمة المعلوماتية و هذا كان ضمن أولويات وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي هو ضرورة عصرنة الإدارة بما فيها وكالات الضمان

خاتمة

الاجتماعي و العمل بإدارة الكترونية متطورة ، ومنه خلصنا إلى أن وكالة الضمان الاجتماعي بموظفيها قطعت أشواطاً لا بأس بها في مجال الإدارة الإلكترونية وكذا الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين هذه التكنولوجيا اصطدمت بالكثير من المعوقات التي سبق التطرق إليها والتي من أبرزها نقص الكفاءات البشرية وفي ظل ذلك يبقى وضع المؤسسات الإدارية في الجزائر في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة رهان محاكاة التقدم الحادث دون الأخذ بالأساليب العملية و العلمية لتدارك الهوة التكنولوجية و الاستفادة من اتاحات التكنولوجيا التي لها انعكاسات على شتى ميادين الحياة في المجتمع الحديث.

فهرس المحتويات

رقم	العنوان	صفحة
01	دعاء	01
02	شكر وتقدير	02
03	إهداء	03
04	ملخص	05

مقدمة

05	تمهيد	08
06	التساؤلات الفرعية	10
08	تحديد المصطلحات	10
09	فرضيات الدراسة	11
10	أهمية الدراسة	11
11	أهداف الدراسة	12
12	أسباب إختيار الموضوع	12
13	المنهج المستخدم في الدراسة	12
14	مجالات الدراسة	13
15	الدراسات السابقة	13

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

16	تمهيد	18
17	المبحث الأول: مفهوم الادارة الإلكترونية	19
18	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية	19
19	المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية	20
20	المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية	21
21	المطلب الرابع: مبادئ أو أهداف الإدارة الإلكترونية	24
22	المطلب الخامس: عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية	27
23	المبحث الثاني : إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية	30

30	المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....	24
32	المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.....	25
32	المطلب الثالث : مجالات الإدارة الإلكترونية.....	26
33	المطلب الرابع : مكونات الإدارة الإلكترونية.....	27

الفصل الثاني: التأمينات الإجتماعية

37	تمهيد.....	28
38	المبحث الأول: عموميات حول التأمينات الإجتماعية.....	29
38	المطلب الأول: الضمان الاجتماعي وتطوره.....	30
43	المطلب الثاني: كيفية تطبيق الضمان الإجتماعي.....	31
48	المبحث الثاني: قواعد وتنظيمات الضمان الإجتماعي.....	32
48	المطلب الأول: القواعد النظرية للتأمينات الإجتماعية.....	33
50	المطلب الثاني: تسيير الحماية الاجتماعية.....	34
53	المبحث الثالث: أنظمة الضمان الاجتماعي والتنمية الاقتصادية.....	35
53	المطلب الأول: الأنظمة الرائدة في الضمان إجتماعي.....	36
55	المطلب الثاني: التأمينات الاجتماعية والتنمية الاقتصادية.....	37
57	خلاصة الفصل.....	38

الإطار التطبيقي : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الصندوق

الوطني للتأمينات الإجتماعية وكالة بسكرة

60	تمهيد.....	39
61	المبحث الأول : التعريف بميدان الدراسة.....	40
67	المبحث الثاني: منهجية الدراسة.....	41
73	المبحث الثالث : عرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة.....	42
84	الخاتمة.....	43
87	الملاحق.....	44
93	المراجع.....	45
99	فهرس الجداول.....	46
101	الفهرس.....	47

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
69	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
70	السن : الفئات العمرية للفئة المبحوثة	02
70	المؤهل العلمي للفئة المبحوثة	03
71	المنصب الإداري للمبحوثين	04
71	عدد سنوات الخبرة	05
73	تهدف الإدارة الالكترونية تسريع العمليات الإدارية	06
73	من بين أهداف الإدارة الالكترونية ربح الوقت و الجهد	07
74	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام	08
74	من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع التأمينات الأخرى	09
75	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية	10
75	من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة	11
76	من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات	12
77	مساهمة الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي	13
77	توظيف نظام بطاقة الشفاء sigas في العلاقات مع الإدارة	14
78	مجالات توظيف نظام بطاقة الشفاء	15
79	مدى مساهمة نظام بطاقة	16
79	نقص الكفاءات البشرية كمعوق للإدارة الالكترونية	17
80	صعوبات التعامل مع المؤمنين كمعوق لإدارة الالكترونية	18
80	عدم اتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمعوق للإدارة الالكترونية	19
81	اقتراح لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإدارة الالكترونية	20
82	الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية	21

1- تمهيد:

إن ما تشهده الألفية الثالثة من نمو متسارع في المعطيات المعرفية و التقنية المعلوماتية نتج عن التقدم العلمي و التقني و انتشار شبكة الانترنت و غيرها أدى إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل النظم الإدارية التي تراجعت معها أشكال الأداء التقليدي داخل المؤسسات إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي و بالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة و التفاعل الآني و اختراق الحدود فتمودج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات و انجاز المعاملات و بتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي و نقلة نوعية و عليه أصبح العمل الإداري داخل المؤسسات يواجه تحديات و تغييرات سريعة و متعددة.

وبتالي فان المعرفة أصبحت الكلمة المفتاح لتحقيق النجاح في الاقتصاد العالمي التنافسي ولعل هذا ما يحتم علينا ضرورة تغيير أساليب العمل في مؤسساتنا العامة و الخاصة .
وقد ظهرت العديد من التغييرات و التحولات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي ، فتسارعت وتيرة نمو الابتكارات و التقنيات التكنولوجية ساهم في نقل المجتمعات في العصر الراهن إلى عصر المعلومات ، وأدى إلى ميلاد و بروز العديد من التطبيقات و الأنشطة الحديثة و التي تعتبر المعرفة أهم عوامل نجاحها.

ولقد غيرت التكنولوجيات الحديثة الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وهو ما أدى بمعظم المنظمات التي تسعى إلى تحسين أداء الموظفين وكسب ولاء الزبائن إلى إدخال هذه التقنيات الحديثة في آليات العمل الإداري و صلب الهياكل الإدارية خاصة منها تلك التي تتولى تقديم الخدمات للمواطنين.

وتلعب التكنولوجيات الحديثة دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواءم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى وتمكن المواطنين من الحصول على المعلومات و الخدمات دون عناء التنقل.

إن قناعة المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم ، ونتيجة هذا التغيير أنتقل أداء المؤسسة مستفيدا من هته التكنولوجيا من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الإدارية و الإجراءات الروتينية إلى الأساليب الالكترونية في الإدارة ، إن تحسين الأداء المهني للموظفين في الإدارة لن يتم بدون مسايرتهم للتكنولوجيا الحديثة الالكترونية ، إذا تمكنت مختلف المؤسسات الإدارية بضرورة تحويل الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية من استخدام الأوراق إلى استخدام تقنيات حديثة كالإدارة الالكترونية و هو ما يطلق عليه إدارة بلا ورق تهدف إلى تسهيل العمليات الإدارية و تعمل بسرعة و دقة متناهية ، كما إن الضغوط التنافسية و تزايد تطلعات و احتياجات الزبائن و المتعاملين مع تلك المؤسسات على اختلاف مجالاتها إلى خدمات إدارية أفضل تعتبر أهم مصادر الضغط و التحدي على المؤسسات المعاصرة الداعية إلى حتمية التطوير و التحديث فتطبيق هذه التكنولوجيا الذي انعكس على أداء المؤسسة فقد ساعدت على استعادة التوازن و تحقيق انجازات غير مسبوقة في مجالات تحسين و تطوير أساليب و تقنيات الأداء المهني للموظفين ، و ذلك في سبيل بناء و تنمية قدراتهم المهنية بمسايرتهم و إتقانهم للتكنولوجيا ، بغية الوصول إلى الزبائن و المتعاملين من خلال المشكلات التنظيمية والتخفيف من مواطن الضعف و انخفاض الكفاءة المهنية للموظفين ، وما الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية إلا نموذج على ذلك لتحولات التي شهدها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر في سياق عصره هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا لعديد من الخدمات ومن هنا تظهر العلاقة بين هذه التكنولوجيا الاتصالية و أداء المؤسسة مجالا خصبا للدراسة.

هذا كله جعل التكنولوجيا الحديثة ضمن المؤسسة الخدماتية من بين العناصر المهمة التي يجب دراستها عند وضع نظم تقييم الأداء المهني للموظفين من حيث الكفاءات الموجودة فيها وكيفية تحديد المهارات اللازمة لمقابلة التغيرات على مستوى الإدارة و الوظائف الأخرى . ومن خلال هذه الدراسة حول دور الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي حاولنا قدر الإمكان بيان كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الموظفين وتبيان مامدى مساهمة الأنظمة المعلوماتية في التجسيد الفعلي لخدمات الإدارة الالكترونية ومن ذلك حاولنا طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في تحسين أداء الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية؟

و من هنا نتلخص دراستنا على عدة نقاط مهمة و تطرقنا إلى مقارنة منهجية تضمنت مشكلة الدراسة و التساؤلات ، و أهمية الدراسة و أهدافها ، و أسلوب و منهج الدراسة ، كما شمل ذلك نوع الدراسة و أدواتها و حدودها بالإضافة إلى تحديد المصطلحات و التطرق إلى بعض الدراسات السابقة واعتمدنا تمهيدا للدخول في الدراسة الى الإدارة الالكترونية حيث تطرقنا إلى إستراتيجية الإدارة و تنمية العلاقة مع الزبون والعمال.

في القسم التطبيقي : فتطرقنا إلى اعتماد الإدارة الالكترونية في وكالة ولاية بسكرة و التعريف بالمؤسسة ومصالحها ومن ثم عالجنا تحليل البيانات في الدراسة الميدانية والمتغيرات وفي الأخير ختمنا بالنتائج والإقتراحات .

2- التساؤلات الفرعية:

للإجابة على إشكالية الدراسة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي أهداف الإدارة الكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ؟
- هل يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية على تحسين أدائه مع الجمهور الداخلي و الخارجي ؟
- هل تعاني الإدارة الالكترونية مشاكل تعوق تحقيقها لأهدافها ؟

تحديد المصطلحات:

إن تحديد المفاهيم و المصطلحات الدراسة خطوة مهمة ومن جملة المصطلحات الواردة في الدراسة هي على النحو التالي:

هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث ، من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية،

ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها. (1)
وكتعريف إجرائي " هو الاستغناء عن المعاملات الورقية ، واحلال المكاتب الالكترونية عن طريق الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، وتحويل الخدمات العامة من الورقية إلى الكترونية " .

تعريف الأداء:

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء.

ومن بين هذه التعاريف نذكر مايلي : الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة". (2)

وكتعريف اجرائي الأداء هو: " نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم "

3- فرضيات الدراسة:

يمكن أن نلخص الفرضيات في ثلاث نقاط أهمها :

- أهداف الإدارة الإلكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية بحتة.
- يشمل تطوير الإدارة في الصندوق على تحسين الأداء داخليا وخارجيا معا.
- يواجه تطوير الإدارة الإلكترونية في الصندوق في الدرجة الأولى عوائق إقتصادية.

4- أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في أن الإدارة الإلكترونية تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لاقتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، فضلا عن النظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيله، كما تأتي ايضا الأهمية في أنها تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة ، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشّد استخدام الأوراق.

(1) رأفت عبد الباقي رضوان - الإدارة الالكترونية " :الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني، الجمعية السعودية للإدارة ، الرياض، 2004 م ، ص 11 .

(2) <http://www.oujdacity.net/national> بتاريخ 2015/02/24 على الساعة 12:07.

5- أهداف الدراسة :

إن الهدف الأول الذي تسعى إليه دراستنا هو إثراء مجال البحث العلمي وتنمية الحقول التي تصب فيها ، ومن هذه الحقول حقل تكنولوجيا الاتصال الجديدة باعتباره تخصصنا الذي نسعى إلى تزويده بمفاهيم جديدة تخدمه وترتقي به بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة من الأهداف التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالموضوع في حد ذاته والتي سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة ومن أهمها:

1- إعطاء صورة أبسط لمفهوم الإدارة الإلكترونية و إزالة الغموض عليه وربطه بصورة دقيقة بتقديم الخدمات و توضيح الفرق بين الأداء التقليدي و الإلكتروني.

2- التعرف على المشاريع و الإسهامات التي تقدمها الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى الإدارة الإلكترونية.

3- معرفة صعوبات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6- أسباب اختيار الموضوع:

أن موضوع الإدارة الإلكترونية لم يكن بمحض الصدفة، وإنما جاء نتيجة لعدة أسباب موضوعية بررت اختيارنا لهذا الموضوع أهمها:

- الدور الذي حققته الإدارة الإلكترونية وهذا لا يمكن الاستهانة به خاصة في الدول المتقدمة مقارنة بمنظمتنا الوطنية.

- المكانة التي تحتلها الإدارة الإلكترونية كونها تعد من أهم الركائز الأساسية لنجاح أي منظمة وخاصة الخدماتية.

- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية.

7- المنهج المستخدم في الدراسة :

يعد المنهج العمود الفقري لبناء وتصميم الدراسة كونه الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وبالتالي إمكانية تعميمها وهو يمثل مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية و يختلف المنهج المستخدم في الدراسة باختلاف طبيعة الموضوع الذي يفرض و يحدد نوع منهج الدراسة.

ومن هنا استناداً إلى طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد تناوله ونوعيته ، الذي يتطلب علينا تسليط الضوء على المكانة التي تمنحها الإدارة لهذا النشاط أي محاولة معرفة دور الإدارة الإلكترونية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية في تحسين الأداء.

-بطاقة الشفاء- هذا دفعنا إلى استخدام المنهج " الوصفي التحليلي " الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيل للظاهرة ، أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية و يتجلى الاعتماد على هذا المنهج ، في وصف و تحليل أهم الخصائص و عناصر الإدارة الإلكترونية وكذا التطرق إلى واقع الإدارة الإلكترونية و إستراتيجية تطبيقها كنموذج ناجح. أي أن المنهج الوصفي التحليلي " يمثل المنهج الأكثر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية كما يعد الأكثر استخداما في بحوث الإعلام " . (1)

8- مجالات الدراسة :

المجال الجغرافي للدراسة :

حدود مكانية : اقتصرت الدراسة على مجموعة من موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية بسكرة.

المجال الزمني للدراسة :

حدود زمانية : تحددت هذه الدراسة من 03 فيفري 2019 إلى 29 ماي 2019. كانت بداية الدراسة 03 فيفري 2019 قمت بإجراء مجموعة من المقابلات مع رئيس مصلحة الأرشيف و مسؤول خلية بطاقة الشفاء، ومصلحة الإعلام الألي، ثم ليتم توزيع الاستمارات على المواطنين و الموظفين.

9- الدراسات السابقة :

للادراسات السابقة أهمية كبيرة في المعرفة العلمية والبحث العلمي ،لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة فهو عملية تواصلية يغذي بعضها بعض، لذلك من الضروري مراجعة الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

الدراسة الأولى:

عبارة عن رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير بعنوان " تأثير الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية " من إعداد الطالب حماد مختار، إشراف الدكتورة ضيف الله عقيلة سنة 2006 – 2007 ، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.

(1) علي غربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، ط2 ، دار الفانز ، قسنطينة ، 2002 ، ص38 .

الإشكالية:

ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العام و المادي التي يتضمنها سيره و كيفية إدارتها ؟
وتضمنت التساؤلات التالية:

- ماهو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها ؟
 - ماهو أثر الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العاموؤسسات ؟
 - ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداءالموظفين ؟
- وجاءت الفرضيات على النحو التالي:
- للإدارة الالكترونية تأثيرا كبيرا على سير المؤسسات و تحقيق أهدافها.
 - تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يزيد في فاعلية أداء الموظفين.
- المنهج المستخدم:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الالكترونية على سير المؤسسات ، من خلال تحديد الإمكانيات المادية و البشرية و المتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من ايجابياتها ،و المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و ذلك لرصد الظاهرة في مختلف أبعادها ،مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك.

كما تم الاعتماد على المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية في مجال الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم.

نتائج الدراسة:

من الملاحظ على ضوء هذه الدراسة أن الكثير من الدول العربية ، لم تعد بعد لحاق بالركب الإدارة العامة أو الإدارة المحلية الالكترونية ، مازالت معظم الإدارات الحكومية تعود على الروتين الحكومي وعدم التخلص من الإدارة الورقية وعلى ذلك فإنه يجب :

- 1- البدء بتطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية في المؤسسات.
- 2- أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العامة الالكترونية.
- 3- إن يتم هذا التحول على مراحل نخطط لها تخطيط جماعيا.

4- الاهتمام بدور الأنظمة و التشريعات في تطبيق التحول الحكومة الالكترونية واعداد البنية الأساسية اللازمة لذلك.

مناقشة الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسة السابقة التي دارت حول موضوع الإدارة الالكترونية فقد توصلت إلى الملاحظات التالية:

- لم تنطلق إلى المدخل التقني أو المدخل البشري، ولكنها ركزت على المدخل الهيكلي الذي يتضمن في الغالب معوقات الإدارة الالكترونية وكيفية تطبيقها وأثر ذلك على سير المرفق العام ، وهذا ما يجعل تطبيق الإدارة الالكترونية تطبيق جزئي و يؤدي في الغالب إلى عدم الاستفادة الكاملة من تطبيق الإدارة الالكترونية.
 - اختلاف المجال الزمني للدراسات السابقة عن المجال الزمني للدراسة الحالية فالدراسة اجريت في 2006 – 2007 .
- وفي الأخير أذكر أننا استفدنا كثيرا من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة استفادة كبيرة خاصة في إثراء موضوع دراستنا وفي التعقيب على النتائج التي تم التوصل إليها.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تعتبر الإدارة الالكترونية من الضروريات نظرا لما لها من أهداف تساعد في إتقان العمل الإداري و تسهل على الزبائن، أردنا من خلال هذه الدراسة التعرف إلى واقع الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة بسكرة حيث تطرقنا في الشق النظري إلى الإدارة الالكترونية في الجزائر و تنمية العلاقة مع الزبون من خلال تسليط الضوء على طبيعة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل و انعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع و نتيجة لذلك الأداء المهني التي تهدف كل مؤسسة خدمتية إلى تحسنه للتأثير على المستقبل من حيث إقناعه بالرسالة الخدمتية الموجهة إليه بأقل تكلفة و أقل مجهود و سرعة فائقة.

و هذا ما تحاول الدراسة الميدانية اكتشافه و تسليط الضوء عليه من خلال أخذ عينة من موظفي و وكالة التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية بسكرة وهذا بغية معرفة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة والأهداف التي تحققها هذه التكنولوجيا داخل الإدارة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء المهني للموظفين و كذا المساهمة في تحول الموظفين من موظف تقليدي وترقيته إلى موظف الكتروني ليخرج البحث بعدها بمجموعة من الاقتراحات إلى الفاعلين في البيئة الإدارية و التي من شأنها أن تساهم في تحسين فئات المجتمع الإداري من موظفي و مسؤولي البيئة الإدارية بأهمية تعميم هذه التكنولوجيا الحديثة وتشجيع الاستفادة من خدماتها داخل المؤسسة.

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية:

L'e-gouvernance est une des nécessités de primordiale dans raison de leurs objectifs aide à maîtriser le travail administratif et de le rendre plus facile pour les clients, nous voulons par cette étude connaître la réalité de la gestion électronique au sein de la Caisse nationale de sécurité sociale Agence Biskra dans on a discuté dans l'encoche théorique à la gestion électronique en Algérie et le développement des relations avec client en mettant en lumière la nature de l'application qu'est la réflexion de l'e-gouvernance comme une variable indépendante relatant son impact sur la performance professionnelle comme variable dépendante et le résultat de la performance professionnelle des règles d'engagement dans permet a institutions de a 'influencer l'avenir des services aux coût le plus bas et en moins d'effort service-orienté, en et pas cette étude de terrain permet de découvrir le e-gouvernance et le mettre en évidence à travers un échantillon d'employés pris et l'Agence d'assurance sociale pour les travailleurs salariés Biskra et afin de voir le reflet de l'application de gestion électronique au sein de l'institution et les objectifs atteints par cette technologie au sein du département, y compris le système carte de CHIFA pour élever le niveau de performance professionnelle du personnel et de contribuer à la l'évolution de la qualité du personnel, l'évolution dans tout domaine administratif au technique sont issus d'idées et suggestion par clés charges d'études dans leurs sociétés afin de concrétiser tous les résultats sur le terrain et ce allons tous les secteurs administratif de charge enivrement économique dont se résume par le modernisation technologique.