جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

الاتصال الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي

دراسة مسحية استطلاعية: للقائمين على تطبيق {الهناء}في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية - المدية – مارس /ماي 2025.

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال.
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبتان:
- بلعقون سمية
- كشيده شيماء

اشراف الأستاذ:
د/ حكيم بوغرارة

السنة الجامعية 2025/2024

شكر وعرفان

بعد أن وفقنا الله عز وجل الى إتمام هذا العمل المتواضع

لا يسعني ان نتقدم بخالص شكرنا وعظيم تقديرنا الى من مد

يد العون لإتمام هذا العمل وتقدم بالنصح والارشاد والتوجيه

خلال البحث هذا واخص بالذكر أستاذي المشرف

الدكتور: حكيم بوغرارة

لما لقيناه منه من حسن المعاملة طيلة اعداد هذا العمل

وشكرا

الاهداء

الحمدالله وشكرا وامتنانا، ماكنت لأفعل ها لولا فضل الله

فالحمد لله على البدء والختام.

ها أنا اليوم أهدي نجاح إلى كل من سعي معي

لإتمام هذه المسيرة.

الى الذي علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى أعز رجل في الكون

أبي الغالي.

الى ملاكي في الحياة من ساندتني في صلاتها ودعائها

الى أروع امرأة "أمي الغالية"

وأخيرا من قال أنا لها نالها، انا لها عن أبت رغما عنها أتيت

ماكنت لأفعل توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هذا اليوم

أجريت سنوات الدراسة الشاقة حالمة فيها حتى توالت

بمنه وكرمه والفرحة والتمام الحمدالله الذي به خيرا

وأملا وإغراقنا سرورا وفرحا ينسيني مشقتي.

سمية

الاهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء. والختام والأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

بعد تعب ومشقة دامت خمسة سنوات في سبيل العلم حملت في طياتها أمنيات الليالي وأصبح عنائي اليوم للعين قرَةَ. هانا اليوم أقف على رغبة تخرجي أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر. فاللهم لك الحمد بعد وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب

لمن أحمل اسمه بكل فخر من

دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل

حتى بعد وفاته والدي رحمه الله

إلى من أنار الله بها طريقي

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى القلب الناصع بالبياض والدتي الحبيبة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى رياحين حياتي إخوتي

إلى كل من لم تذكره مذكرتي ولم تنساه ذاكرتي فوقع عن قلمي سهوا أهدي هذا العمل

شيماء

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول: جانب المنهجي لدراسة	
1- الإشكالية	1
2- أسباب اختيار الموضوع	2
3- أهمية الدراسة	3
4- أهداف الدراسة	4
5- منهج الدراسة	4
6- حدود الدراسة	4
7- عينة الدراسة	5
8- صعوبات الدراسة	6
9- أدوات جمع البيانات	6
10- مصطلحات الدراسة	8
11- الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: مدخل عام حول استخدام اتصال الرقمي	
تمهيد	
المبحث الأول: ماهية الاتصال	15
المطلب الأول: مفهوم الإتصال	15
المطلب الثاني: خصائص الإتصال	16
المطلب الثالث: أهمية الإتصال ووظائف الإتصال	20
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لإتصال الرقمي	22-20
المطلب الأول: مفهوم ونشأة الاتصال الرقمي	22

المطلب الثاني: خصائص وأهداف الإتصال الرقمي	25
المطلب الثالث: مزايا الاتصال الرقمي في تسيير ملفات ومعاملات داخل المؤسسة	28
المطلب الرابع: عيوب الإتصال الرقمي	29
الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي لمؤسسة ضمان الاجتماعي في الجزائر	30
المبحث الأول: ماهية مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر	32
المطلب الأول: التطور التاريخي لضمان الاجتماعي في الجزائر	33
المطلب الثاني: تعريف الضمان الاجتماعي	40
* 3- خصائص الضمان الاجتماعي	41
ثانيا: هيكل المؤسسة والأشخاص المستفدين من نظام الضمان الاجتماعي	43
1- تحديد الأشخاص المستفدين من الضمان الإجتماعي	44
1- العمال الأجراء وغير الأجراء والعمال الملحقون	45
2- ذوي الحقوق	46
ثالثا: الفئات الخاصة بالضمان الاجتماعي	46
1- فئة المجاهدين وذوي حقوق الشهداء	47
2- فئة الأشخاص المصابون بإعاقات بدنية وعقلية	47
3- فئة الطلبة	48
2/ الالتزامات الملقات على عائق المستفدين من الضمان الاجتماعي	49
المطلب الأول: الأداءات المعلقة بالتأمين	56
1- الأداءات النقدية والعينة على المرض	56
2- الأداءات المتعلقة بالأمومة	56
3- الأداءات المتعلقة على الوفاة	57
4- الأداءات المتعلقة على العجز	57
ثانيا: أحكام الضمان الاجتماعي	61

خلاصة الفصل	67
الفصل الرابع: ماهية التطبيقات الإلكترونية	71
المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الالكترونية	71
2/ أنواع تطبيقات	72
3- أهمية التطبيقات	80
المبحث الثاني: تعريف تطبيق الهناء	82
المطلب 1: مفهوم تطبيق الهناء	82
2/ خدمات تطبيق الهناء	83
3- دور تطبيق الهناء في المؤسسة	84
4- مساهمة تطبيق الهناء في تحسين جودة الخدمات	85
الفصل الخامس: الإطار التطبيقي لدراسة استطلاعية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي	89
المبحث الأول: تقديم مكان التربص	89
1- تعريف بالمؤسسة	89
2- مهام التنظيمي للمؤسسة	90
3- النتائج	116
4- الخاتمة	117

فهرس الجداول

الجدول رقم 01	يمثل الخدمات الاجتماعية المتوفرة على جميع مصالح التابعة للضمان الاجتماعي بالمدية	91
الجدول رقم 02	يمثل مساهمة تطبيق الهناء الاكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية	91
الجدول رقم 03	يمثل تفاوت استخدام النظام بين العمال حسب مستوى التعليمي والخبرة	93
الجدول رقم 04	يمثل سرعة في معالجة الحلقات بفضل إعتماد نظام الهناء	95
الجدول رقم 05	يمثل تقييم تطبيق الهناء	96
الجدول رقم 06	يمثل أبرز الخدمات التي يوفرها تطبيق للمواطنين داخل المؤسسة	97
الجدول رقم 07	يمثل متابعة تطبيق الهناء لملفات الضمان الاجتماعي	98
الجدول رقم 08	يمثل الفرق بين الخدمات التي يقدمها تطبيق الهانء والخدمات التي كانت تقدم سابقا	99
الجدول رقم 09	يمثل التطبيق للمستخدم بطباعة وثائقه مباشرة	100
الجدول رقم 10	يمثل متابعة ملفات أو طلبات المستخدمين عبر التطبيق	101
الجدول رقم 11	يمثل أهم مقترحات لتطوير التطبيق الهناء	102
الجدول رقم 12	يمثل الأهداف الرئيسية من استخدام داخل المؤسسة .... الموظفين	103
الجدول رقم 13	يمثل أبرز التحديات التي وجهها الموظفون عند استخدام التطبيق	105
الجدول رقم 14	يمثل أبزر العراقيل التي تواجه تحديث وصيانة التطبيق	106
الجدول رقم 15	يمثل تأثير تطبيق الهناء على بيئة العمل داخل المؤسسة	107
الجدول رقم 16	يمثل توزيع أداء مستخدمين حول رضاكم عن سرعة استجابة التطبيق	109
الجدول رقم 17	يمثل الميزات التي تنقص التطبيق	110

الجدول رقم 18	يمثل الوظائف المقترحة لتحسين التطبيق	111
الجدول رقم 19	يمثل الصعوبات التقنية وكيفية معالجتها	112
الجدول رقم 20	يمثل الإجراءات لتعزيز أمان التطبيق وحماية البيانات	114

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم تحولات رقمية واسعة من خلال توالي الثورات التكنولوجية وبروز أدوات تكنولوجية وتطبيقات لتسهيل حياة البشرية، وترقية أداء المرافق العامة لتحسين الأداء والخدمات خاصة في ظل النمو السكاني المتزايد،وتشعب مناحي الحياة التي وجدت في التكنولوجيات الحديثة حلا للكثير من المشاكل البيروقراطية، وجعلت أي مواطن أو موظف يتمكن من قضاء مصالحه عن بعد عبر مختلف الفرص المتاحة تكنولوجيا،والتخلص من عناء الازدحام والتنقل لقضاء مصالحه.

وانخرطت الجزائر في هذه التحولات التكنولوجية من أجل الاستفادة من المزايا الإيجابية لمختلف الثورات التكنولوجية وتوظيفها لخدمة الدولة والمجتمع والدفع بها في المناحي الاقتصادية والخدماتية في توجه جديد فرض مزيد من الرقمنة وارتقاء به لتشمل مختلف المجالات.

وبات الاتصال في الجزائر يأخذ بعدا رقميا من خلال توظيف التكنولوجيات ،وانتقل من الاستعمال الشخصي الى الاستعمال المؤسساتي. وعرفت مختلف المؤسسات استثمارات ضخمة في هذا السياق لتقديم أحسن الخدمات للزبائن وللمواطنين ب كفاءة و فعالية .

ويعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في الجزائر احدى المؤسسات الخدماتية التي تفتحت على الرقمنة والتحولات التكنولوجية بالنظر لكثرة المشتركين والمنخرطين،واللجوء الى البطاقات الذكية وخدمات إلكترونية حديثة، على غرار "**تطبيق الهناء**" الموجه في جزء

من خدماته للموظفين بالضمان الاجتماعي لتمكينهم من امتيازات ،وخدمات رقمية تنعكس بالإيجاب على العمال وحتى ذويهم في تبليغ انشغالاتهم وإيجاد حلول رقمية لأية عراقيل مع عرض خدمات أخرى في مختلف المجالات المتعلقة بالرعاية الصحية.

إن التطبيقات الذكية أصبحت جزء لا يتجزأ من استراتيجيات هذه المؤسسة. حيث توفر منصات رقمية تمكن المواطنين من الوصول إلى المعلومات والخدمات بكل سهولة،ويسر حيث من خلال هذه التطبيقات تتمكن مختلف المؤسسات العمومية والخاصة.

وفي هذا السياق نسعى من خلال هذه الدراسة الوصفية إلى تسليط الضوء على واقع الاتصال الرقمي داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالمدية من خلال استطلاع أراء مواظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية المدية حول استخدام تطبيق نظام الهناء في مهامهم ،ومدى مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي والتواصل المهني مع المشتركين،والمنخرطين،ومع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ولتناول الموضوع بالتحليل والبحث ارتأينا الى تقسيم خطة المذكرة الى عدة مراحل بدءا بالإطار المنهجي الذي تطرقنا فيه الى الخطوات المنهجية المتبعة في دراستنا. فبعد طرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة، وشرح الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع حددنا الأهداف التي تسعى الى تحقيقها وتطرقنا لدارسات سابقة. استعانا بها لإجراء هذه الدراسة كما تطرقنا لشرح المنهج المتبع مع تبرير لأسباب اختيار مع توضيح بسيط للعينة المختارة

بالإضافة إلى شرح الأدوات، أما فيما يخص الإطار النظري. إستعنا بالجانب النظري الذي وصفنا وحللنا فيه الظاهرة المدروسة. حيث قسمناه إلى ثلاث فصول بداية بالتعرض إلى:

- الفصلالأول: مدخل عام حول إستخدام الإتصال الرقمي .

- الفصل الثاني: تناولنا فيه الإطار المفاهيمي لمؤسسة الضمان الإجتماعي في الجزاءر.

- الفصل الثالث: تطرقنا الى تطبيقات الإلكترونية ومرافق خاصة .

أما فيما يخص الإطار التطبيقي فتناولنا فيه التعرف على مؤسسة الضمان الاجتماعي وانتقلنا إلى مرحلة تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية من خلال استعمال المقابلة كأداة لجمع المعلومات محاولين فيها الكشف عن واقع ورهانات الاتصال الرقمي للصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لولاية المدية.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

1- الإشكالية

2-أسباب اختيار الموضوع

3-أهمية الموضوع

4-أهداف الدراسة

5-منهج الدراسة

6-حدود الدراسة.

7-عينة الدراسة

8-صعوبات الدراسة

9-أدوات جمع البيانات

10- مصطلحات الدراسة

11-الدراسات السابقة

1.الاشكالية:

تعرف الجزائر اهتماما متزايدا بالرقمنة،وتوظيف التكنولوجيات الحديثة لتطوير خدمت المرافق العمومية وتمكين المواطن والمؤسسات من خدمات تنقص عليه كاهل التنقلات واستعمال الأساليب التقليدية في قضاء مصالحه.

ومن بين المرافق العامة التي استفادت من الرقمنة،والتطبيقات الرقمية،وأنظمة معلوماتية جديدة نجد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الذي وضع منصة رقمية جديدة تتمثل في تطبيق **'الهناء'** الإلكتروني بغرض تبسيط الإجراءات وتسهيل الولوج الى الخدمات، وتقريب الإدارة من المواطن.

– وتعد ولاية المدية واحدة من الولايات التي تم الشروع فيها في تطبيق هذا النظام الرقمي سواء على مستوى المستخدمين أو موظفين المؤسسات المكلفين بمتابعة ملفات الضمان الاجتماعي.

فبين حداثة تطبيق 'الهناء' الدعوة الى اجراء تقييمات جدية للخدمات الرقمية في الجزائر لمعرفة الإيجابيات والسلبيات ارتأينا اجراء هذه الدراسة حول عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الجراء لولاية المدية لمعرفة آرائهم حول هذا التطبيق من خلال عدة محاور مثل الشفافية ورضا المستخدمين والعراقيل التي تعيق عمل التطبيق وكذا معرفة إيجابيات التطبيق.

. وانطلاقا مما سبق كانت مؤسسة الصندوق الوطني لضمان

الاجتماعي المحطة أساسية التي وقفنا عندها لمعرفة {دور اتصال الرقمي في جودة تسير هذه المؤسسة} ومن هذا منطلق بغرض معالجة موضوعنا نطرح الإشكالية التالية:

-كيف يقيم موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمدية تطبيق الهناء ؟

وللإجابة على الإشكالية التي يجب طرح الأسئلة التالية.

- ما هو واقع تطبيق **الهناء** من حيث الانتشار والاستعمال؟
- ما هي الخدمات،والمزايا التي يقدمها التطبيق؟
- ماهي العراقيل أو تحديات التي تواجه المؤسسات عند استخدام التطبيق؟
- ماهي المقترحات لتطوير التطبيق؟

2.أسباب اختيار الموضوع

1.2 الأسباب الذاتية:

-1. الميول الشخصي لهذا الموضوع.

-2. الرغبة الشخصية في معرفة واكتشاف تكنولوجيا الرقمية وكيف يؤثر تطبيق الهناء على سير العمل اليومي.

3.تجربة الشخصية أو احتكاك مباشر بمؤسسات الضمان الاجتماعي زاد من فضولي لفهم كيفية عمل

نظام الكتروني "الهناء".

2.2 الأسباب الموضوعية:

1.حداثة نظام الهناء باعتباره من الأنظمة الحديثة التي أطلقت لتحسين خدمات.

2.محاولة فهم اثر استخدام تطبيق على سير العمل اليومي للمكلفين.

3.إثراء الدراسات المتعلقة بتطبيقات الإلكتروني "الهناء.

4-الاهتمام المتزايد بالرقمنة والرغبة في الوصول الى مقترحات لتطوير خدمات المرفق العمومي،واجراء تقييما لتطبيق الهناء بعد سنوات من تطبيقه.

3.أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع الذي قمنا بدراسته في:

1.حداثة الموضوع.

2.تزايد اهتمام المؤسسات بالتطبيقات الإلكترونية لتحقيق الاستقرار والنجاح وتحسين وضمان سير العمل بالمؤسسات ضمان استمرارية المؤسسة بها. على هاته التطبيقات التي تساهم في تحسين سمعتها.

3.تسهم هذه الدراسة في إبراز دور تطبيق الهناء في مؤسسة ضمان الاجتماعي.

4. إبراز أثر توظيف الاتصال الرقمي بالمؤسسة ضمان اجتماعي كونه يغير من أساليبها نحو الأفضل.

4.أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1.معرفة الأثر الذي يحدثه تطبيق أو نظام "**الهناء**" لدى مؤسسات في ولاية المدية.

2. تهدف إلى اظهار مدى أهمية اتصال الرقمي في المؤسسات الجزائرية باستخدام التطبيقات إلكترونية "الهناء" في تطوير أدائها ومناهجها.

3.تحديد الصعوبات والعراقيل التي تواجه المؤسسات أثناء التعامل مع النظام الرقمي الهناء سواء كانت تقنية أو إدارية .

5.منهج الدراسة:

يعرف المنهج على أنه طريقة الكشف عن الدراسات بواسطة استخدام مجموعة، من

– قواعد التي ترتبط أساسيا بتجميع البيانات وتحليلها حتى توصل الى نتائج ملموسة.

– لقد اقتظت هذه الدراسة ضمن المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لتحليل واقع تطبيق الهناء الخاص بمؤسسة من قبل الموظفين بملف الضمان الاجتماعي

داخل المؤسسات بولاية المدية وذلك من خلال وصف الظاهرة كما هي. وتحليل

سلوكيات الفاعليين وأساليب تعاملهم مع هذا نظام.

6.حدود الدراسة

1.6 حدود الدراسة المكانية:

قمنا بإجراء هذه الدراسة بمؤسسة الوطني لتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء بولاية

المدية.

2.6 حدود الدراسة الزمانية:

–شرعنا في انجاز دراستنا من بداية اختيار الموضوع الدراسة وجمع المعلومات عند بدية شهر مارس2025 إلى غاية ماي 2025 تحت عنوان "اتصال الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالمدية "

3.6.عينة الدراسة:

لا يمكن للباحث دراسة مجتمع بحثه إلا من خلال اعتماد طريقة الدراسة الكلية عن طريق المسح الشامل، ونظرا لطبيعة الدراسة وإمكانية الوصول إلى البيانات تم اختيار عينة قصدية مكونة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء المكلفين بتطبيق الهناء . على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الجراء قصد الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع البحث.

ويتمثل مجتمع الدراسة في جميع صناديق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء عبر الوطن في 58 ولاية والتي تبلغ 1493.

8.صعوبات الدراسة:

أثناء فترة إعدادنا لموضوعنا واجهتنا عدة صعوبات وعوائق تعترض في عادة لأي باحث وأهمها:

- صعوبة الوصول إلى بعض المؤسسات
- نقص المراجع باعتبار أن نظام الهناء حديث نسبيا، فإن المراجع الأكاديمية والميدانية التي تناولت هذا النظام قليلة.
- صعوبة أثناء جمع المعلومات خاصة في جانب التطبيقي لأن بعض المؤسسات أبدت بتردد بشأن تقديم المعلومات حول طريقة استخدام نظام الهناء مؤسسة لأسباب خصوصية داخلية.

9. أدوات جمع البيانات:

لقد استعننا في المذكرة بالأدوات التي أقتضها العمل الميداني أكثر وهي "المقابلة" الذي أجريناها مع عدد من العمال في نطاق الدراسة التطبيقية، بالإضافة الى الملاحظة التي اقتضتها الدراسة التي قمت بها بحيث تعتبر أهم الأدوات المستخدمة في جمع أكبر عددممكن من البيانات لأنها تفسح المجال للباحث في لجمع البيانات والمعلومات

المقابلة:

تعد المقابلة من اهم أدوات جمع البيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية ويعد التحقيق بواسطة تقنية يطرح خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة مدروسة ومدققة وهادفة من اجل خدمة موضوع البحث على مجموعة مختارة من عينة البحث حيث تعد الطريقة الأكثر استعمالا في البحث، وهي شكل من الاتصال المميز في المجتمع وتعد المقابلة محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع أخر بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدمها في بحث علمي.

واكتفينا بمقابلتين مع موظفين في الصندوق الوطني للعمال الأجراء بالنظر للظروف التي تحدثنا عنها في مجتمع البحث.

حيث تم طرح الأسئلة التي إلى 4 محاور.[1]

المحور الأول: ما هو واقع تطبيق الهناء من حيث الانتشار والاستعمال؟

المحور الثاني: ماهي الخدمات التي يقدمها التطبيق؟

المحور الثالث: ماهي العراقيل أو التحديات التي تواجه المؤسسات عند استخدام التطبيق؟

المحور الرابع: ماهي مقترحات لتطوير التطبيق؟

الملاحظة: تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جمع البيانات وهي أحد أساليب الأولية لجمع البيانات عن سلوك الإنساني بصفة عامة يعني متابعة سلوك معين بشكل مباشر على أرض الميدان بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها وتفسير وتحليل مسببات وأثار ذلك

[1] حمد سرحان، علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، ط3، صنعاء ، 2019,ص159

السلوك.[1]

10.مصطلحات الدراسة:

الاتصال الرقمي:

لغة: هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطرف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية متنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية، ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

اصطلاحا: وهو العملية التي يتواصل فيها التواصل عن بعد بين طرفين أو أكثر يتبادلون المعلومات ويتم ترميز ومعالجة هذه المعلومات عن طريق النظم الرقمية وبعدها يحدث الإرسال والاستقبال باستخدام أجهزة الاتصال الرقمية.

تعريف الإجرائي: عملية الاتصالية تتم باستخدام النظم الرقمية تعتمد على وسائل الكترونية بأسلوب رقمي، من خلال رقمنة المعلومات أي تحويلها من {نصوص، صور، أصوات} إلى موجات كهربائية مرقمة مما يسهل عليه تخزينها ومعالجتها وضبطها.

2.10 الضمان الاجتماعي: يمكن تعريف الضمان الاجتماعي على أنه نظام لضمان عيش

[1] د. عامر إبراهيم قند ليجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية الالكترونية، د، ط اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ,القاهرة، 2007م، ص97/ 98

الفرد في حده الأدنى المعقول عن طريق تأمين العمل له، وحماية قدرته عليه وتعويضه عن دخله المفقود في حالة انقطاعه عنه لأسباب خارجة عن إرادته وتغطية النفقات الاستثنائية التي تترتب على المرض وإصابة أو العجز أو وفاة وكذلك نفقات الأعباء العائلية.[1]

كما يمكن تعريف مفهوم الضمان الاجتماعي بأنه وسيلة من وسائل الحماية غايتها توفيرالأمان والحماية الفرد من الاخطار أو المخاطر التي قد تواجهه في حياته اليومية، والتي تهدد مصدر رزقه وهذه الاخطار تتمثل في {حوادث العمل، الامراض المهنية، وحالات العجز المرض وحالة وفاة والولادة ...} ولهذا فالضمان الاجتماعي يوفر الحماية ضد كل مخاطر الناجمة عن فقدان الداخل أو بمعنى أخر فإن الضمان الاجتماعي مرتبط بأمن الاقتصادي.[2]

3.10 تطبيق الهناء:

هو أداة رقمية مبتكرة من تطوير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء { } بهدف تطبيق الهناء الى تسهيل الوصول إلى الخدمات اجتماعية للمواطنين في CNAS الجزائر مباشرة من هواتفكم الذكية دون زيارة مكاتب الصندوق، مما يوفر الوقت والجهد.

وهو تطبيق يقدم خدمات الضمان اجتماعي بهدف هذا التطبيق إلى تسهيل وتحسين الوصول إلى خدمات الضمان اجتماعي للمواطنين وتحسين تجربتهم في التعامل مع المنظومة، ويمكن للمستفيدين من الضمان اجتماعي الوصول إلى مجموعة متنوعة من

---

[1] الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي **دليل الضمان الاجتماعي**، الجزائر، 2020,ص5.

[2] حسن حمدان عبد اللطيف، الضمان الاجتماعي، الدار الجامعية، بيروت، 1986، ص17.

الخدمات والمعلومات الهامة، من خلال التطبيق يمكن تقديم طلبات للحصول على مساعدات المالية والرعاية الصحية والتعويضات والمعاشات بشكل أكثر سهولة وراحة،ويتم تحديث التطبيق بانتظام لتوفير أحدث معلومات[1].

11.الدراسات السابقة:

لاكتمال أي بحث أو دراسة يقوم الباحث الاطلاع على مجموعة من دراسات وبحوث التي سبقت دراسته وبهذا الاطلاع يتجنب الأخطاء الأخرين وتخلق له فرصة لفهم موضوع بحثه وكيفية اختيار الإجراءات المنهجية التي تلائم دراسته.

ومن خلال بحثنا تحصلنا على دراسات سابقة مشابهة لهذه الدراسة:

1.11الدراسة الأولى: بعنوان "أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم والفوسفات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر قسم علوم إعلام واتصال، للطالبة إشراق ضيف الله.[2]

4-الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء، منصة الهناء، خدمات رقمية لضمان الاجتماعي تم إطلاع عليه عبر الموقع الرسمي

1 - www.cnas.dz بتاريخ 4أفريل 2023

[2]اشراق ضيف الله، أكرم بطورة، واقع استخدام اتصال الرقمي في المؤسسة اقتصادية، لتسير أنظمة معلوماتية في مؤسسة كهرباء جامعة قصدي مرباح، ورقلة ، 2016.

وتدور إشكالية الدراسة حول: أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية. وعلى ضوء هذه الإشكالية صاغت الباحثة الإشكال التالي: كيف يؤثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

وقد اعتمدت هذه الباحثة في هذه الدراسة على أسلوب الوصف أما أدوات جمع البيانات فقد استعملت ملاحظة، مقابلة بغية الحصول على معلومات كافية وخروج بنتائج مرضيةالنتائج التي توصلت إليها الباحثة:

– أن الاتصال الرقمي يساهم في تحسين العمل والأداء في المؤسسة.

2.11 الدراسة الثانية: بعنوان: "واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية " دراسة حالة لقسم تسير الأنظمة المعلوماتية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز، شهادة مكملة لنيل شهادة ماستر، قسم علوم اعلام واتصال، جامعة ورقلة، 2016 لطالبة فوزية مكاوي.

وتدور الإشكالية الدراسة حول: واقع استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية، وعلى ضوء هذه الإشكالية صاغت الطالبة التساؤل التالي: ما هو واقع استخدام الرقمي في المؤسسة الاقتصادية.[1]

ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة: الى أن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية باتت حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية وهناك الاستخدام فعلى للاتصال الرقمي في جميع أشكال التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

[1] فوزية مكاوي، عبد القادر بودربالة، أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي ، 2019.2020

الفصل الثاني: مدخل عام حول استخدام الاتصال الرقمي

المبحث 1: ماهية الاتصال

المبحث 2: الإطار المفاهيمي الاتصال الرقمي

المبحث 3: مزايا وعيوب الإتصال الرقمي

تمهيد:

يعتبر الاتصال الرقمي من المواضيع المهمة في عصرنا الحالي ألا وهو عصر التكنولوجيا، فقد شهدت تطورا هائلا في السنوات الأخيرة نظرا لإيجابياته في ما يخص تسهيل عملية الاتصال وتسريع سير مختلف الأنشطة، فهو وسيلة التي يستخدمها الإنسان لتغبير وتنظيم حياته، سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الاتصال الرقمي بنوع من التفصيل حيث سنتناول تعريفه ونشأته وأشكاله، بإضافة إلى خصائصه، وكذلك مزياه في تسير ملفات ومعاملات داخل المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرقمي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال

الاتصال هو عملية النقل أو انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة الأفراد الآخرين من خلال رموز معينة.[1]

ويُعرّف على أنه عملية تفاعل بين الطرفين من خلال رسالة معينة، فكرة أو خبرة أو أي مضمون اتصالي آخر، عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلًا مشتركًا فيما بينهما.

الاتصال عملية يتم من خلالها تحقيق معانٍ مشتركة (متطابقة) بين الشخص الذي يقوم بالمبادرة بإصدار الرسالة ومن جانب آخر.

– ويُعرّفه الباحث: "**جورج لندن بورد** أن كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة رموز".[2]

---

[1] رضوان بلخير، سارة جابري، مدخل الاتصال والعلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 2014، ص 14.

[2] حسن عماد مكلوي، ليله حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 1998، ص 24.

– وقد عرّف **أحمد ماهر** الاتصال على أنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة من خلال وسيلة اتصال للطرف الآخر".[1]

التعريف الإجرائي:

الاتصال عملية نقل وتبادل المعلومات، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات، الرغبات، الآراء عن طريق الكلام أو الإشارة والرموز، بمثابة فعل أو رد فعل.

المطلب الثاني: خصائص الاتصال

– **الاتصال عملية هادفة:** يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد، وهو إرسال المعلومات والبيانات أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم وفهمها من الطرف الآخر، وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة ببعضها البعض مثل تصميم الرسالة وإرسالها والإشراف على وصولها أو استقبال الرد.

– **الاتصال عملية ديناميكية:**

تتضمن عملية الاتصال تفاعلًا بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر، ولا تتوقف عملية الاتصال عند هذا الحد، بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما، وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست ستاتيكية، ومثال ذلك ما يحدث في الفصل الدراسي بين المعلم والتلاميذ.

[1] أحمد ماهر، كيف تتعرف المهارات الإدارية في الاتصال، دار جامعة 2000، ص 24–25.

- الاتصال عملية منظمة:

تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة، فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التواصل. ومن جانب آخر، يقوم كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية بأدوار محددة، فالمرسل يقوم بعملية ترميز، والمستقبل عليه بفك رموز الرسالة، أي تفسيرها[1].

- الاتصال عملية دائرية:

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة، فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطًا جديدًا لتحقيق هدف آخر.

الاتصال عملية متنوعة:

يمتاز الاتصال بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية شفهيًا أو التحريرية فقط، بل يتم أيضًا استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات.

المطلب الثالث: أهمية الاتصال ووظائف الاتصال

[1] نصيرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس عامة، دار الحامّة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 25.

أ- أهمية الاتصال

يمكن الاتصال فتح مجال الاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والموارد، تبادل المعلومات في شتى الميادين والمجالات.

ب- يتيح الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدث على شكل الحوار والنقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة من آخرين.

ج- يساعد الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة.

د- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة دورًا هامًا في عملية الإنماء، حيث يعد الإنماء حركة تغيير وتطوير للمجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.

هـ- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دورًا بارزًا في تطوير الأنظمة التربوية، وخاصة في مجال التعليم عن بعد وتحقيق ما يسمى المؤسسة، وتبرز أهمية الاتصال في:

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها
- توجيه العمال ونصحهم وإرشادهم
- التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة
- تقييم الأداء وإنتاجية العمل

ويمكن للاتصال فتح المجال الاحتكاك البشري وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع، الحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين، كما أنه يبعد الإنسان عن الشعور بالعزلة

وحتى المصابين بعاهات نظيفة وسمعية كصم والبكم إذ يستخدمون لغة إشارة الخاصة بهم لتخرجهم من إطار عزلتهم، كما يستخدمون وسائل الاتصال الأخرى تيسر لهم التفاهم مع الآخرين.

يتيح الاتصال الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طفين من الناس أو مجموعة، كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش، مما يساعد على تكوين خاصية مستقلة وناضجة في المجتمع.

يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد من وإلى المجتمعات الأخرى.[1]

الجدول 01: أهمية الاتصال

أهمية الفردية	أهمية الفرعية

[1] إبراهيم بختي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة – الجزائر، 2005، ص 9.

1- القدرة على إنجاز الأهداف بشكل المطلوب 2- وسيلة لتحفيز الأفراد بالقيام بالأدوار 3- إشباع حاجة الفرد لإنتماء إلى الجماعة	1- تنمية العلاقات الشخصية بين الأفراد. 2- تحقيق التفاهم بين القيادة والعاملين. 3- وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل مشترك بين الأفراد

المصدر: كمال الحاج، نظرية الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 4-5.

2) وظائف الاتصال:[1]

تتعدد وظائف الاتصال بالنسبة للفرد والمجتمع، ويمكن عرض هذه الوظائف من خلال ما يلي:

أ - نقل التراث الاجتماعي: يسعى الاتصال إلى نقل التراث الاجتماعي من حين إلى آخر والمحافظة عليه من خلال نقل المعلومات والقيم والمعايير الاجتماعية عبر الأجيال، ويسهم ذلك في دعم الهوية الشخصية للفرد من خلال دعم القيم الشخصية وأنماط السلوك المقبولة استماعًا إلى الجماعة والمجتمع، ومن ثم يكتسب الفرد رؤية لذاته.

ب - التوجيه: تقوم عملية الاتصال بإحداث التأثير الإيجابي في الفرد والجماعة من خلال اكتساب الفرد اتجاهات إيجابية وتعديل الاتجاهات والأفكار السلبية، وتشترك مؤسسات

[1] مسنادي حسناء، مباركي عبير، "الدورة: الاتصال الرقمي لتحسين أداء العاملين بالمؤسسة خدمية مبكرة"، مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي، الجزائر – تبسة، 2020 - 2021، ص47.

المجتمع لتحقيق هذه الوظيفة، بداية من الأسرة عندما يقوم الوالدان بتوجيه أبنائهم واكتسابهم اتجاهات وأفكار إيجابية.

ج – الصرافية والرصد: يُقصد بها الإحاطة بالدور في المجتمع والعالم كله من أحداث جارية والتعرف على الأحداث التي يمر بها المجتمع عبر العصور المختلفة من خلال رصد المعلومات.

يمكن التنبؤ بالصعاب والأخطار التي يمكن أن تهدد المجتمع والعالم مستقبلاً.

د – التماسك الاجتماعي: يسعى الاتصال إلى تأكيد القيم والعادات والمعايير الاجتماعية وتدعيم الضبط الاجتماعي وتحقيق التنشئة الاجتماعية، وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والأحداث والمعلومات.

هـ – الترفيه: الوسائل الاتصالية التي تهدف إلى التسلية وقضاء وقت الفراغ وتوفير الراحة للمستقبِلين والقضاء على التوتر الاجتماعي تساعد كلمة الترفيه على تثبيت القيم الإيجابية وتعديل القيم السلبية.

و– الإعلام: ويُقصد به الإمدادت بالمعلومات الخاصة بالواقع والأحداث التي تتم داخل وخارج المجتمع، وهذا يتم من خلال وسائل الاتصال الجماهيري. وتساعد هذه الوظيفة على اتخاذ القرارات والتعليم والتعلم الذاتي، بالإضافة إلى تحقيق الأمن من خلال المعارف والمعلومات.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي

المطلب الأول: ما هو الاتصال الرقمي

يمثل الاتصال الرقمي أبرز وأهم المنطلقات الأساسية للخوض في جوهر الموضوع، والذي نعني به متابعة أحداثيات ومعطيات العصر من وسائل الأجهزة ومبتكرات وتطبيق استخداماتها الحديثة، والاستفادة منها في شتى نواحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيره في مجال المعلومات والاتصالات بمختلف وسائله وأجهزته.

أ – مفهوم الاتصال الرقمي:

يبرز مفهوم الاتصال الرقميDigital Communication في الدرجة الأولى على استخدام النظم الرقمية ومستحدثاتها باعتبارها الوسيلة الوحيدة والأساسية للاتصال بين أطرافه. ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرًا عن مفهوم الاتصال من خلال الكمبيوتر Computer–MediatedCommunicationأو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر Computer–Assisted *Communication* وفي نفس الوقت، فإن الاتصال في هذا المفهوم يقع في الإطار الأوسع لمفهوم الاتصال وعناصره وأشكاله ونماذجه، لأنه في النهاية اتصال إنساني أو بين الأفراد لتحقيق أهداف معينة، يتسم بكل صفات الاتصال الإنساني، ويتم من خلال عمليات فرعية عديدة تتأثر بكل المداخل الاجتماعية والنفسية واللغوية التي يتناولها علماء النفس والاجتماع واللغة، وقدموا لها النماذج الجديدة التي تشرح الاتصال الإنساني وعملياته وعلاقاته.[1]

[1] محمد عبد الحميد، نظرية الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الثالثة، عالم الكتب للنشر، القاهرة، 2004، ص103 – 104.

كما يُقصد به التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظري *Analog*إلى الأسلوب الرقمي Digital، ورقمنة المعلومات: أي تحويل المعلومات (نص، صورة أو صوت) إلى موجات كهربائية مرقمنة، مما يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وضغطها.

وتشير كلمة رقمي Digital إلى حالتين هما التشغيل/الإيقاف On⁄Off، ويتم التعبير عن المعلومات في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف، وتتخذ كل الحروف والرموز والإشارات والصور شكل Bits، وعادة ما يحتوي كل Bitsعلى ثمانية رموز.[1]

ويمكن تعريف الاتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لدعم الأعمال التي يريد أن يكسبها الفرد في إطار التوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال الرقمي في وظائفهم وحياتهم، حيث إن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال في مختلف الوسائل الرقمية.

كما يمكن تعريف الاتصال الرقمي أيضًا كالآتي: العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بُعد، أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.[2]

2- نشأة وظهور الاتصال الرقمي:

---

[1] سعاد معوش، مروة موسى، أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسة، الجزائر، 2019-2020، ص14.

[2] ياسمين عكوش كريمة، مساهمة الاتصال الرقمي في تحسين الصورة الفنية للمؤسسة الخدمية لدى الزبون، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2020-2021، ص 30.

في الثمانينات من القرن الماضي توصل العلماء إلى إمكانية تقديم الإرشادات التماثلية في شكل إشارات رقمية، وامتدّ ذلك الحين، حيث بدأت هذه التكنولوجيا تحل تدريجيًا محل المعدات التناظرية التقليدية القديمة، كما تُلمَس مدى ما بلغته الاتصالات من سهولة ويُسر في عصر الاتصال الإلكتروني وفضائية، وتطورات وإنجازات عالمية فتحت المجال أمام فترات هائلة شكّلت نقاط تحول في مسار التقدم الاتصالي منذ النصف الثاني من القرن العشرين وبداية الألفية الثالثة مع 2001، وتتمثل هذه الفترات في:[1]

أ- **الفترة الأولى:** تمثلت في اختراع الترانزستور عام 1948 على يد بعض العلماء الأمريكيين براتان، برادن، شووكلي، وحصولهم على جائزة نوبل عام 1956 نظرًا للإنجاز الكبير في تصغير حجم أجهزة الإرسال والاستقبال في نظم الاتصالات.

ب- **الفترة الثانية:** ترتبط بالتوصل إلى صناعة دوائر متكاملة الكثافة، الفترة التي أمكن فيها تصغير حجم الحاسبات لتصبح حاسبات شخصية صغيرة يمكن حملها.

ج- **الفترة الثالثة:** تحققت عندما قام العالم الأمريكي شانون بنشر بحثه الذي وضع أساس الاتصال الرقمي، الذي يتميز بكفاءاته العالمية.

[1] مناعي ابتسام، حيزي أحلام، الاتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعية: دراسة ميدانية لعينة من الطلبة وأساتذة وموظفي جامعة الشيخ العربي تبسي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي، سنة 2020-2021، ص 25.

إن مسيرة هذا التطور اتجهت في خط متسارع نحو مرحلة الاتصال الإلكتروني، والذي شهد تقدمًا هائلًا وتشعبًا كبيرًا في مجالات الاتصالات حتى أصبح من الصعوبة ملاحقة تطورها، ومن هذه المجالات:

- مجال الاتصال بين الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال.
- مجال الاتصال عبر أرقام الفضاء والسماوات المفتوحة.
- الاتصال عبر الآليات الضوئية واكتشاف أشعة الليزر، ثم الثورة الكبرى وهي الاتصالات الشخصية المتنقلة، اتصالات المحمول.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف الاتصال الرقمي

أ- التفاعلية: وهي السمة المميزة التي تسمى الاتصال المواجهي ويعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بحيث يكون الاتصال في اتجاهين، يقوم فيه أطراف العملية الاتصالية بتبادل الأدوار.

ب- التنوع: أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين والإتاحة وتوظيف أفضل لعملية الاتصال بما يتفق مع حاجته ودوافعه، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي في تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب (الاتصال الصوتي، البريد الإلكتروني، جماعات النقاش، المؤتمرات عن بعد، الاتصال بمواقع إلكترونية).

ج- التكامل: تتيح عملية الاتصال الرقمي عبر شبكات الاتصال مختلف نظم الاتصال وأشكاله، مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوبًا من تخزين وطباعة أو تسجيل وإرسال.

د- الفردية والتجزئة:

يحقق الاتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول والاختيار والاستخدام والتقييم والاستفادة في عملية الاتصال، وهو بذلك يعلي من شأن الفردية. كما تؤكد الاتصالات الرقمية على سرية الاتصال وخصوصيته، وعلى تحكم أطراف الاتصال فيها والتحكم الذاتي مع مراعاة الحقوق ملكية فكرية، وبذلك يتوفر أربع درجات فردية ومحافظة على خصوصية الاتصال. كما أدى تنوع المجالات المعلوماتية المتاحة على شبكة الإنترنت إلى الوصول إلى فئات جماهيرية فرعية من متلقين.

هـ- تجاوز الحدود الثقافية:

شبكة الإنترنت هي مجموعة شبكات دولية وإقليمية تزداد يومًا بعد يوم، وتزداد معها أعداد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال ورخص تكلفته، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية والثقافية والوصول إلى العالمية أو الكونية، وما حرص الكثير في الدول والمجتمعات على استثناء طرق المعلومات السريعة للتعبير، لإدراكهم أهمية الاتصال الثقافي العالمي لتدعيم الوظائف العديدة التي تؤديها هذه الاشتباكات على المستوى العالمي.[1]

2- أهداف الاتصال الرقمي[2]

لقد لخص بعض التقنيين أهم أهداف الاتصال الرقمي في النقاط التالية:

---

[1] رضوان مفلح علي وآخرون، مدخل إلى وسائل الإعلام الإلكتروني والقضائي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر، عمان، 2016، ص 86-88.

[2] نفس المرجع السابق ذكره، ص 32-33.

- **هدف تقني:** يكمن في حفظ الوثائق والمعلومات وحمايتها من التلف من خلال أرشفتها حتى يستفيد منها جمهور المتلقين.
- المحافظة على التراث المكتوب والاقتصاد من استعمال ذلك.
- إمكانية تحويل المعلومات من كتابة إلى محفوظات، حيث يتم تعبير نظامها إلى صيغة رقمية عديدة باللغة التي يفهمها الحاسوب ويستطيع إرجاعها.
- تحقيق قدر عالٍ من الدقة الآلية بتصميم نظم رقمية لمراقبة تعبير أوضاع القناة بصفة مستمرة وتصحيح مسارها.
- التحكم في مشكلة الصدى وتحقيق التوافق الضوئي أو التناغم من الأصوات من أجل القضاء على مشكلة التشويش.

المطلب الثالث: مزايا الاتصال الرقمي في تسيير الملفات والمعاملات داخل المؤسسة

1- السرعة في نقل المعلومات: يمكن تبادل الملفات والمعلومات في لحظات، ما يسرع المعاملات الإدارية ويقلل من التأخر في اتخاذ القرارات.

2- الدقة وتقليل الأخطاء: تقنيات الاتصال الرقمي تسمح بإرسال بيانات دقيقة ومراجعتها إلكترونيًا، مما يقلل من الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية أو الكتابية.

3- الأرشفة الإلكترونية: تحفظ الملفات بشكل رقمي، مما يسهل الوصول إليها بسرعة في أي وقت دون الحاجة إلى الأرشيف الورقي الضخم.

4- تخفيض التكاليف: يقلل من عدد التنقلات بين الوكالات أو المديريات.

5- تحسين جودة الخدمة: يمكن متابعة الملفات لحظة بلحظة، مما يساعد في تحسين تجربة المستخدم والرد على استفساراته بسرعة.

6- الأمان وحماية المعلومات: استخدام بروتوكولات لحماية التشفير يجعل نقل المعلومات أكثر أمانًا مقارنة بالطرق التقليدية.

7- الربط بين الإدارات: الاتصال الرقمي يسهل الربط بين المصالح الداخلية مثل مصلحة الاشتراكات ومصلحة التعويضات، وكذلك مع الفروع المحلية والمركزية.[1]

المطلب الرابع: عيوب الاتصال الرقمي

وأهمها أن هذه التكنولوجيا أقل اجتماعيًا وعاطفيًا وحميمية، كما أنها على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود السياسية فليس هناك ضمان لتكنولوجيا الاتصال الرقمي الحديثة، وإنما قد تؤدي إلى عصر جديد مختلف، وينطوي على المزيد من حرية التعبير، فنحن نرى العكس، وذلك استنادًا لعدة مؤشرات، وهي

[1] نفس المرجع ذكر سابقًا، ص 98-99.

تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمختلف أفراد المجتمع، ونرى أن هذا الاتصال يمكن أن يغلب عليه عامل التلمص والتجسس، ويكون قد انتهك خصوصيته كما يحدث في المنازل أو غير ذلك.

كما أنها توسع الفجوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا الرقمية وبين من يفتقرون لها من فقراء ومساكين، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار القيم والعادات والتقاليد السائدة في الشعوب والمجتمعات.

وأمام كل سلبيات وإيجابيات عالم الرقمنة، علينا التخطيط لبرنامج موسع ومسطّر للاستفادة منها، مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في النهاية أن العالم يمر بمرحلة رقمية مهمة وجيدة لتحقيق الهدف النهائي وتطوير حياة الإنسان.[1]

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي للاتصال الرقمي، بدءًا بتحديد المفاهيم الأساسية بالاتصال عمومًا، مرورًا بتعريف الاتصال الرقمي وتوضيح خصائصه، وقد تبيّن أن الاتصال الرقمي يمثل تطورًا نوعيًا في وسائل وطرق التواصل، حيث يتميز بالسرعة، التفاعلية، والقدرة على تجاوز الحدود الزمانية والمكانية.

[1] عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني – دراستةتطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، (د.م.ن) 2005، ص 165–269.

فإن الاتصال الرقمي أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، ما يُحتم على الأفراد والمؤسسات الإلمام بجوانبه المختلفة، توظيفه بشكل فعال، والعمل على التخفيف من آثاره السلبية.

الفصل الثالث:

الإطار المفاهيمي لمؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر

تمهيد

يلعب الضمان الاجتماعي دورًا كبيرًا لصالح المجتمع، فهو يعمل على توفير الحماية الاجتماعية لهم، كما أنه جزء لا غنى عنه وأداة مهمة لمنع الفقر، ويساهم في الحفاظ على كرامة الإنسان. ولقد أُدخل هذا النظام إلى الجزائر في فترة الاستعمار الفرنسي، حيث عرف تطورات مرحلية إلى أن أصبح للجزائر نظام ضمان اجتماعي معقد، مما دفعها إلى تطبيق إصلاحات جذرية حاولت من خلالها تكييفه وجعله قابلاً للتكييف وشاملاً لكافة الفئات والأخطار. ومن بين هذه المخاطر التي يتعرض لها الإنسان: المرض، العجز، الشيخوخة، البطالة، الوفاة.

المبحث الأول: ما هي مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر

المطلب الأول: التطور التاريخي للضمان الاجتماعي في الجزائر

لقد شهد نظام الضمان الاجتماعي تطورات عديدة منذ الاستعمار الفرنسي إلى غاية يومنا هذا، وعليه مر بعدة مراحل أهمها:

أولًا: قبل 1970

في فترة الاستعمار الفرنسي للجزائر سنة 1830 لم يكن للضمان الاجتماعي أي مضمون عقلاني، وحوادث الأمراض لم تكن تتعلق إلا ببعض الأمراض البسيطة، إلى غاية سنة

1950 حيث قامت الإدارة الفرنسية بتنظيم الطب الاستعماري عن طريق تقديم خدمات ذات نوعية للعسكريين والمستعمرين وتأمين مستوى صحي فقط للعمال الجزائريين الذين هم في خدمة الفرنسيين.

وبداية من سنة 1955 انبثق قانون الضمان الاجتماعي الجزائري من نظيره الفرنسي، وفقًا للقرار رقم 45/59 المؤرخ في 11 أفريل 1949، ودخل حيز التطبيق في 10 أفريل 1950. ويتضمن هذا النظام تغطية خطر المرض، والأمومة، والعجز، والوفاة، ما عدا الشيخوخة الذي أُسس في سنة 1953. وابتداءً من سنة 1960 بلغ عدد المؤمنين في النظام عام أكثر من 708.000.[1]

وبعد الاستقلال سنة 1962 بدأ نظام الضمان الاجتماعي بالجزائر يعرف عدة تطورات وتغيرات مباشرة بعد الاستقلال، وذلك تماشيًا مع الاتجاهات المختارة من طرف الدولة الجزائرية، وكذا المفروقات الاقتصادية والاختلافات بين الجزائر وفرنسا، التي كان نظامها هو السائد، فقط اعتمدت الجزائر الاشتراكية كأغلبية الدول الحديثة لعهد الاستقلال، مما

[1] درار عياش، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني – دراسة حالة الصندوق الوطني للتأميناتالاجتماعية لغير الأجراء، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005، ص. 73.

يفرض إجراء تغييرات على كل المستويات، خاصة في مجال الحماية الاجتماعية للمواطنين.[1]

وأهم ما يميز هذه الفترة هو صدور المرسوم 364/64 الصادر في 31 ديسمبر 1964، المتعلق بإنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

ولقد تميز نظام الضمان الاجتماعي الموروث بتعدد أنظمته وتعقد تنظيم هياكله، حيث كان يوجد فيه:

11 نظامًا،71 هيئة للضمان الاجتماعي، 11 جهازًا للتقاعد التكميلي.

وتتمثل هذه الأنظمة في:

- النظام العام الذي يغطي جميع العمال الأجراء.
- النظام الفلاحي المُسيّر من طرف صندوق.
- النظام الوظيفي المُسيّر من طرف صندوق الضمان الاجتماعي والموظفين، والصندوق للتقاعد.
- نظام مستخدمي السكك الحديدية يُسير من طرف صندوق مسيري السكك الحديدية.

[1] المرسوم رقم 364/64 المؤرخ في 31 ديسمبر 1966، المتضمن إنشاء صندوق وطني اجتماعي، ج ر، العدد 3، الصادر في 8 جانفي 1965.

– نظام عمال شركة الكهرباء والغاز الجزائرية المُسيّر من طرف صندوق التأمين والطوارئ لعمال الشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

– نظام عمال المناجم.

– نظام عمل البحر: المُسيّر من قبل المؤسسة الوطنية للتجارة والصيادين.

– نظام غير الأجراء المُسيّر: من قبل صندوق تأمين الشيخوخة.

– نظام الطلبة: لا يمنحإلا الأداءات العينية الخاصة بالتأمينات على المرض والأمومة.

– نظام العسكريين: وهو يختلف عن باقي الأنظمة، وخاصة فيما يتعلق بالتقاعد.

– نظام خاص بالأشخاص غير المرسمين: أي العاملين لدى الدولة والجماعات المحلية بشكل مؤقت.

ثانيًا: بعد 1970

وتحديدًا في سنة 1970 وخلال صدور المرسوم التنفيذي رقم 116/70 المتعلق بالتنظيم الإداري لهيئات الضمان الاجتماعي المؤرخ في 1970/8/1.[1]

[1] المرسوم التنفيذي رقم 116/70 المؤرخ في 1790/08/01 المتعلق بالتنظيم الإداري للهيئات الضمان الاجتماعي، بج رقم 68 الصادر في 1970/08/11.

حيث ظهرت ست صناديق أساسية، ووضعها المرسوم تحت وصاية وزارة الشؤون الاجتماعية، وتتمثل في:

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- صندوق الضمان الاجتماعي للموظفين
- صندوق الضمان الاجتماعي لعمال المناجم
- الصندوق الجهوي للضمان الاجتماعي
- صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء.[1]

وفي سنة 1971 أصبح القطاع الفلاحي من الشروط والأدوات المطبقة على الضمان الاجتماعي، وذلك بسبب إعادة تنظيم النظام الفلاحي، وسنة 1974 تم توسيع التأمين الاجتماعي على العمال غير الأجراء، وتم الاستفادة منه. وفي تاريخ 30 جوان من نفس

[1] زيرمي نعيمة، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي السابع حول صناعة التأمين: عملي وآفاق التطوير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012، ص. 54.

المرسوم، كل هيئات الضمان الاجتماعي تم وضعها تحت إشراف وزارة العمل والشؤون الاجتماعية ما عدا النظام الفلاحي.[1]

وابتداءً من سنة 1983، والتي كانت نقطة تحول جذري لنظام الضمان الاجتماعي، حيث تم التوجه إلى فكرة نظام موحد شامل خاص بالضمان الاجتماعي يتسم بتوحيد الاشتراكات والامتيازات لصالح العمال بجميع فئاتهم فظهرت خمسة قوانين دفعة واحدة، وتتمثل في:

- قانون رقم 11/83 المؤرخ في يوليو 1983، يتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

- قانون رقم 12/83 المؤرخ في 2 يوليو 1983، يتعلق بالتقاعد، الجريدة الرسمية العدد 28، معدل بالمرسوم التشريعي رقم 5/94 المؤرخ في 1994/3/11.

الجريدة الرسمية العدد 20، معدل ومتمم بالأمر رقم 18/96 المؤرخ في 6 يوليو 1996. الجريدة الرسمية العدد 42، معدل ومتمم بالأمر رقم 13/97 المؤرخ في 31 ماي 1997. الجريدة الرسمية العدد 38، معدل ومتمم بالقانون رقم 3/99 المؤرخ في 22 مارس 1999، الجريدة الرسمية العدد 78، فهذا القانون هدف إلى إنشاء نظام وحيد للتقاعد وقواعد التمويل.[2]بالإضافة إلى تقدير معاش التقاعد:

---

[1] بن سعادة كريمة، *واقع الضمان الاجتماعي*، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 4، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2015، ص. 09.

[2] درار عياش، *أثر النظام الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني*، المرجع السابق، ص. 41.

– قانون رقم 13/83 المؤرخ في يوليو 1983، يتعلق بحوادث العمل والأمراض المزمنة، الجريدة الرسمية العدد 28، السادس والعشرون، ويهدف إلى تغطية المخاطر التي يتعرض لها العامل.

– قانون رقم 14/83 المؤرخ في 2 يوليو 1985، المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، حيث يتعين على المستخدم إيداع تصريح لدى الجهاز في مدة أقصاها 10 أيام من بدء النشاط.

– قانون 15/83 المؤرخ في 2 يوليو 1983، المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي،[1]وفي سنة 1985 تم إصدار مرسوم رقم 283/85[2]المؤرخ في مجال الضمان الاجتماعي، حيث حُدد وجود ثلاثة صناديق:

– الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

– الصندوق الوطني للتأمينات للتقاعد.

– الصندوق الوطني للتأمينات لغير الأجراء.

[1]عجة الجيلالي، الوجيز في قانون العمل والحماية الاجتماعية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ص. 125–126.

[2]المرسوم رقم 85 المؤرخ في 1985/8/20، المتضمن للتنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، الصادر بالجريدة الرسمية العدد 35 بتاريخ 1985/8/21.

وفي عام 1992 تم إصدار مرسوم رقم 7/92 المؤرخ في 4-1-1992، المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية العدد 4 الصادرة في 1992/1/8.

وفي عام 1994 قد صدر مرسوم رقم 188/94[1]في 6 جويلية 1994، وفي سنة 1996 صدر أول تعديل للقوانين 11/83 و12/83 و13/83، وكانت كالتالي:[2]

الأمر 96-17[3]المؤرخ في 6 جويلية 1996 يعدل ويتمم القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

الأمر 96-18 المؤرخ في 6 جويلية 1996 يعدل ويتمم القانون رقم 83-13 المتعلق بالتقاعد، ج.ر. العدد الصادر في 7 جويلية 1996.

الأمر 96-19 المؤرخ في 6 جويلية 1996 يعدل ويتمم القانون رقم 83-13 المؤرخ في 2 جويلية 1983، يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

---

[1]المرسوم التنفيذي رقم 188/94 المؤرخ في 1994/7/6، المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين على البطالة، الجريدة الرسمية العدد 44 الصادر في 1996/7/7، ص. 03.

[2]الأمر رقم 17/96 و18/96 و19/96 و20/96 المؤرخ في 6 يوليو 1996، المتعلق بالتأمينات الاجتماعية والتقاعد وبحوادث العمل والأمراض المهنية وبالتعاضدية الاجتماعية، الجريدة الرسمية العدد 42 الصادر في 7 يوليو 1996.

[3]الأمر 96-17 المؤرخ في 1996/7/6 المعدل والمتمم للقانون 83-11 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 49 الصادرة بتاريخ 1997/7/7.

استمرارًا لتوسع الدولة، صدر مرسوم تنفيذي رقم 97-145[1] كما صدر القانون رقم 15-02 يقضي بإنشاء تعاضدية اجتماعية.[2]

المطلب الثاني: تعريف الضمان الاجتماعي

إن مصطلح الضمان الاجتماعي من المصطلحات التي تهدف إلى تحقيق التكافل المعيشي الذي أمر به الإسلام، وأقامه على أساس الضمان الاجتماعي. ولذلك، هناك عدد من التعاريف جاء بها الفقه بخصوص تعريف الضمان الاجتماعي:

الضمان الاجتماعي يُعرف على أنه نظام يضمن عيش الفرد في حده الأدنى المعقول عن طريق تأمين العمل له وحماية القدرة عليه وتعويضه عن دخله المفقود في حالة انقطاعه لأسباب خارجة عن إرادته وتغطية النفقات الاستثنائية.

التي تترتب على المرض أو الإصابة أو العجز أو الوفاة، وكذلك نفقات الأعباء العائلية[3] وهناك من عرفه على أنه كل تأمين إجباري من الدولة يهدف إلى توفير المساعدة

---

[1] المرسوم رقم 97-145 المؤرخ في 1997/2/4 المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للعمال المأجورين والبطالة في سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، الجريدة الرسمية العدد 8 الصادرة في 1997/2/5، ص 4.

[2] القانون رقم 15-02 المؤرخ في 4 جانفي 2015 يتعلق بالتعاضديات الاجتماعية، الجريدة الرسمية العدد 1 الصادرة في 7 جانفي 2015.

[3] حسين حمدان عبد اللطيف، *الضمان الاجتماعي: أحكامه وتطبيقاته*، طبعة أولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007، ص 39.

المادية للطبقات الضعيفة للمجتمع في حالة تعرضهم لأخطار ليس في قدرتهم تحملها كأخطار المرض وحوادث العمل والعجز أو الوفاة المبكرة، البطالة أو وصولهم إلى سن الشيخوخة.

أو أنه كل تأمين إجباري يُفرض 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 بالأهداف الاجتماعي.[1]

المطلب الثالث: خصائص الضمان الاجتماعي

يسعى الضمان الاجتماعي بصفته من حقوق الإنسان إلى تحقيق عدة خصائص، أهمها:

أولاً: الضمان الاجتماعي قائم على التكافل الاجتماعي

ونعني به الحماية ضد المخاطر الاجتماعية التي قد تلحق الأفراد، بحيث المتحملين لعبء قادرين على المساهمة فيه، ليس بالضرورة أن يكون مستفيدين منه، وخاصة أن الفئات المحتجة إلى الضمان هي الأقل قدرة على الدفع.

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

[1] المرجع نفسه، ص 39.

ثانيًا: الضمان الاجتماعي من النظام العام

الضمان الاجتماعي يقوم بتحقيق العدالة وتوفير الأمن، وعليه جعله المجتمع ركيزة من ركائز النظام العام.

ثالثًا: الضمان الاجتماعي هو نظام قانوني

يكون بصدد قانون يصدر عن السلطة التشريعية، ويقوم كذلك على تحديد نطاق تطبيقه من حيث الأشخاص المستفيدين منه أو من حيث الأخطار المضمونة بموجبه.

رابعًا: الضمان الاجتماعي نظام إلزامي

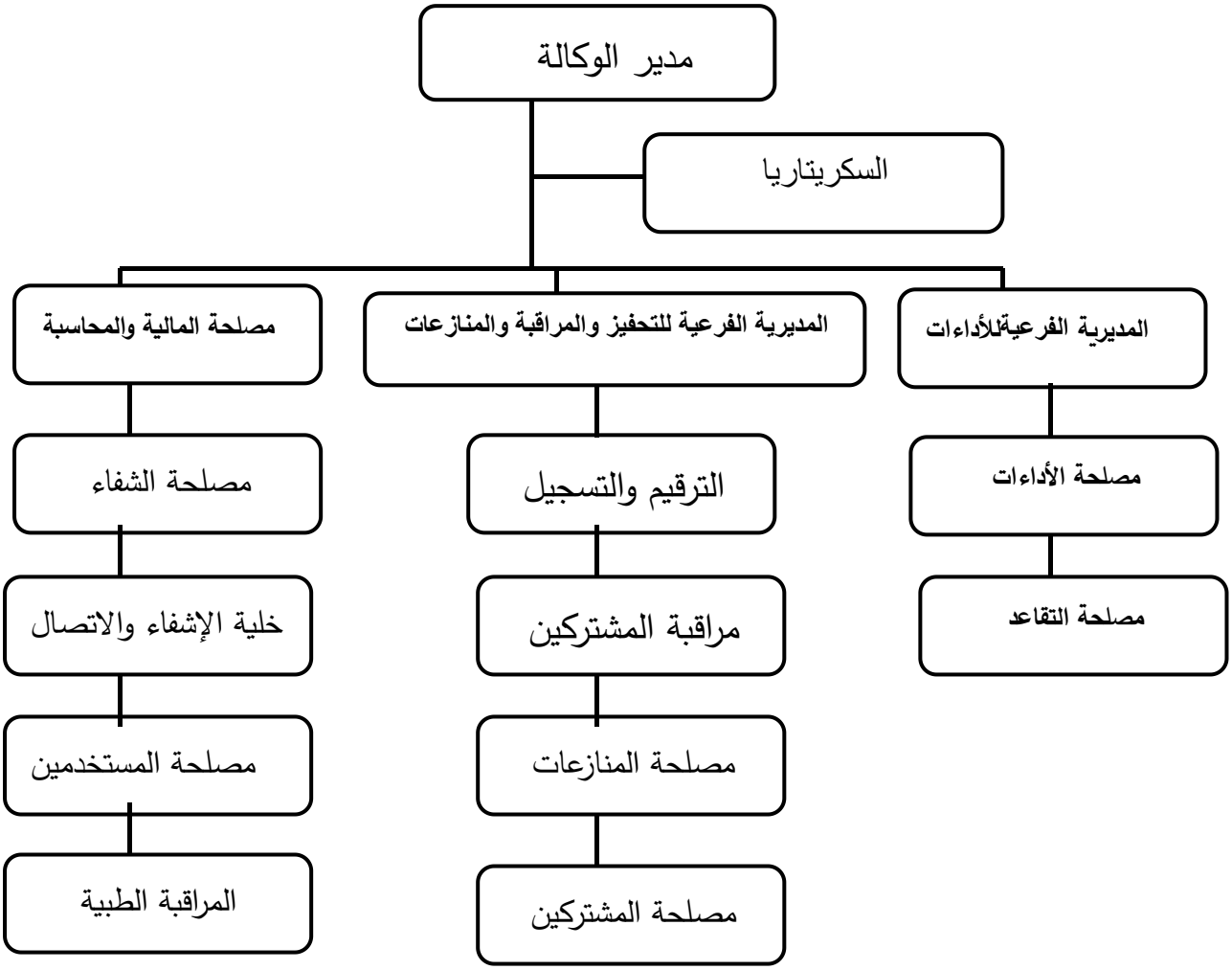
إن نظام الضمان الاجتماعي هو نظام إلزامي، وهذا بالنظر إلى طبيعة الدور الذي يؤديه من خلال إضفاء الحماية على الأشخاص وفئات تقتضي مصلحة المجتمع حمايتهم. وهذا القصد لن يتحقق إلا بغرض إلزامية هذا النظام، وذلك بإجبار هذه الفئة على دفع اشتراكات إجبارية، ومنه، يتولد عن الضمان الاجتماعي تحديد المخاطر التي يجب تغطيتها، وكذا تعيين الأشخاص المعنيين بهذه التغطية.[1]

[1] *نفس* المرجع، ص 153.

المبحث الثاني: هيكل المؤسسة والأشخاص المستفيدين من نظام الضمان الاجتماعي والالتزامات الملقاة عليهم.

المطلب الأول: هيكل المؤسسة

يتكون هيكل وكالة الضمان الاجتماعي من عدة مصالح ومديريات، وهي:



المطلب الثاني: تحديد الأشخاص المستفيدين من الضمان الاجتماعي

تحتوي منظومة الضمان الاجتماعي على أسس مهنية، ولكن مع تعاقب السنوات تم توسيع هذه المنظومة لتشمل الأغلبية الساحقة من السكان، وهكذا تستفيد فئات عديدة من الأشخاص الذين لا يمارسون أي نشاط مأجور من حماية الضمان الاجتماعي، ويتصفون بالتالي بصفة المؤمن لهم اجتماعياً، وبعد التصريح بكل العمال إجبارياً، تتم تغطية العمال الأجراء وغير الأجراء والملحقين بالأجراء،ذوي الحقوق إضافة إلى فئات خاصة أخرى. وتنقسم هذه الفئات كما يلي:

أولاً: العمال الأجراء وغير الأجراء والعمال الملحقون بالأجراء

1- العمال الأجراء: ويُقصد بهم الذين يؤدون عملاً يدوياً أو فكرياً مقابل أجر لحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي، تحت إشرافه وتوجيهه، ويدعى "المستخدم."

2- العمال غير الأجراء: وهم الأشخاص الذين يمارسون نشاطاً مهنياً غير مأجور، أي لكسبهم الخاص ودون أي مشرف، كالتجار والمحامين وغيرهم.

3- العمال الملحقون بالأجراء: وقد حدد المرسوم رقم 85-33 المؤرخ في فبراير 1985 قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الاجتماعي كما يلي:

– العمال الذين يباشرون عملهم في المنزل ولو كانوا يملكون كامل الأدوات اللازمة لعملهم أو جزءاً منها.

– الأشخاص الذين يستخدمهم الخواص، لا سيما البوابون، السواق، العاملات في الخدمة، الغسالات، الممرضات، والأشخاص الذين يحرصون ويرعون عادة أو حرصاً في منازلهم أو منازل مستخدميهم، مثل الأطفال الذين يؤتمنون عليهم من قبل أوليائهم أو إدارات أو جمعيات خاضعة للرقابة.

– شركاء في وكالات ذات مسؤولية محددة.

– الفنانون والممثلون وغير الناطقين في المسرح ولسينما والمؤسسات والترفيهية الأخرى الذين تدفع لهم مكافآت في شكل أجور وتعويضات عن النشاط الفني.

– الصيادون العاملون بنظام الحصة الذين يبحرون مع الصياد الرئيس.

– الصيادون الرؤساء العاملون بالحصة.

– حمّالو الأمتعة الذين يستخدمون المحطات إذا رخصت لهم المؤسسة بذلك.

– حرّاس مواقف السيارات التي لا يُدفع فيها أجر الوقوف إذا رخصت لهم المصالح المختصة بذلك.

- الممتهنون

- طلبة مؤسسات التكوين.

ثانياً: ذوي الحقوق

1- الزوج: يُقصد به زوج المؤمن له، غير أنه لا يخول له الاستفادة من الأداءات العينية للزوج إذا كان يمارس نشاطاً مهنياً مأجوراً. وإذا كان الزوج نفسه أجيراً يمكن أن يستفيد من الأداءات بصفته صاحب الحق إن لم يكن يستوفي شروط تحويل الحقوق بحكم نشاطه.

2- الأولاد المكفولين: كما هم محددون في التنظيم المتعلق بالضمان الاجتماعي، ويُقصد بهم:

- الأولاد الذين يقل عمرهم عن 18 سنة.

- الأولاد الذين يقل عمرهم عن 21 سنة وتم إبرام عقد تمهيني بشأنهم يقضي بمنحهم أجراً يقل عن نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون.

- الأولاد الذين يقل عمرهم عن 21 سنة ويواصلون دراستهم.

- في حال بدأ العلاج الطبي قبل سن 21، لا يُعتد بشرط السن حتى نهاية العلاج.

- البنات، مهما كان عمرهن، الذين يتعذر عليهن ممارسة نشاط مأجور بسبب إعاقة أو مرض مزمن.

2- أصول المؤمن له أو أصول زوجه المكفولين: إذا لم تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الأدنى لمعاش التقاعد.

ثالثاً: الفئات الخاصة بالضمان الاجتماعي

1- فئة المجاهدين وذوي حقوق الشهداء :

- حسب القانون رقم 99-07، يُصنف المجاهدين إلى:

- أعضاء جيش التحرير الوطني.

- أعضاء جبهة التحرير الوطني.

- المناضلون الوطنيون الذين سُجنوا بسبب أحداث 8 ماي 1962.

- الأجانب الذين التحقوا بصفوف جيش التحرير الوطني.

1- فئة الأشخاص المصابون بإعاقات بدنية أو عقلية ولا يمارسون أي نشاطمهني:

- يشترط إثبات الإعاقة ودرجتها الوقاية منها ومضاعفاتها.

- ضمان العلاجات المتخصصة وإعادة التدريب الوظيفي والتكييف.

- ضمان الحد الأدنى من الدخل.

- توفير الشروط التي تسمح للأشخاص المعوقين بالمساهمة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

- توفير الشروط التي تسمح بترقية الأشخاص المعوقين وتفتح شخصيتهم لاسيما المتصلة بالرياضة والترفيه والتكيف مع المحيط.

2- فئة الطلبة :

- يستفيد الطلبة الذين يواصلون دراستهم التدرجية أو ما بعد التدرج في الجامعات والمعاهد المتخصصة من التأمينات العينية، حيث تتكفل الدولة بدعم هذه الأداءات.

المطلب الثالث: الالتزامات الملقاة على عائق المستفيدين من الضمان الاجتماعي والجزاءات المترتبة على مخالفتها.

فالضمان الاجتماعي يقوم بالتكفل المباشر بالمؤمنين سواء كانوا في حالة النشاط أو في غير النشاط وكذلك الفئات الخاصة بواسطة تلك الاشتراكات، على خلاف مصالح الجباية، وتحاول من هذا إبراز أهمية الالتزامات التي يقررها القانون على عاتق المستفيدين أولًا، وما يترتب على مخالفتها أو الإخلال بها ثانيًا.

أولًا: الالتزامات الملقاة على عائق المستفيدين من الضمان الاجتماعي:

من بين الالتزامات التي تقع على عائق المستفيدين من الضمان الاجتماعي ما يلي:

1- التصريح بالنشاط:

وهو قيام المكلف بالإعلان عن نفسه بمزاولة نشاط غير مأجور أو تشغيل الغير لدى هيئة الضمان المختصة خلال 10 أيام من بداية النشاط أو تشغيل الغير، وهي مدة تُحسب بالاستنادلرخصة النشاط والتصريح لهيئة الضرائب.[1]

ويلتزم المكلف في إطار الاستفادة في مجال الضمان الاجتماعي بالالتزامين بالنسبة للتصريح لدى هيئة التأمينات لغير الأجراء، وتقع على عائق كل خاص يمارس نشاطًا حرًا غير مأجور التزام قانوني بالتصريح بالنشاط لدى الصندوق الوطني لغير الأجراء، وأيضًا بالنسبة للتصريح بالنشاط لدى هيئة الضمان الاجتماعي للأجراء، ويكون على عائق صاحب العمل إذا كان هو صاحب النشاط التصريح لدى هيئة الضمان الاجتماعي للأجراء.[2]

انظر المواد 6 و7 من القانون 83-14 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، جر العدد 28 السنة 20 المؤرخة في 5 يوليو

---

[1] انظر المواد 18/12 من القانون 83-14 1983 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي المعدل والمتمم سابق ذكره.

[2] انظر: المواد 8، 10 ، 12 من القانون 14/83 1983 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتامعي المعدل والمتمم السابق ذكره.

1983، المعدل والمتمم بالقانون رقم 04-17 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004، العدد 72 الصادر في 13 نوفمبر 2004.

2-التصريح بالعمال:

لقد فرض المشرع على صاحب العمل الالتزام بالتصريح عن كل عامل يشتغل لديه، وذلك بتقديم طلب انتساب العمال وفق نماذج تسلمها هيئة الضمان الاجتماعي لأرباب العمل، والفئات المصرح بها هي:

أ- العمال:

كل عامل يمارس في الجزائر عملًا مأجورًا أو ما يشبه ذلك، الممتهنون الحساب مستخدم واحد أو أكثر، مهما كانت طبيعة العقد أو العلاقة التي تربط بينهما ومهما كانت طبيعة الأجر.

ب- الفئات الخاصة:

تشمل هذه الفئة مجموعة من الطوائف لها اجتماعين منها:

- المعوقون: نسبة اشتراكهم 5%

- الطلبة الجامعيون: نسبة اشتراكهم 2.5%

- الأشخاص الذين يستخدمون الخواص لحسابهم الخاص: نسبة اشتراكهم 6%

- المتمرنون: نسبة اشتراكهم 2%.

ج- التصريح بالعمال الخاضعين للبطالة بسبب الظروف المناخية:

يتعلق هذا الالتزام بتأمين رب العمل للبطالة الناتجة عن الظروف الطبيعية والمناخية، وهو تأمين خاص بعمال البناء والأشغال العمومية والري الذين يعملون في الورشات. يلتزم رب العمل قانونًا بالتصريح بالعمال السابق ذكرهم خلال 48 ساعة من التوقف عن العمل بسبب تلك الظروف.

3- التصريح بالمداخيل والأجور:

قد فُرض على المستفيدين في مجال الضمان الاجتماعي الالتزام بالتصريح بالنسبة لغير الأجراء، وكذلك الأجور بالنسبة لأصحاب العمل، حيث يتم التصريح كما يلي:

أ- التصريح بالمداخيل:

يلتزم أصحاب المهن الحرة التابعين لهيئات الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالتصريح بالمداخيل السنوية المعدلة من قبل مصالح الضرائب، باعتبار الدخل هو الأساس الذي

يُعتمد عليه في حساب نسبة الاشتراك لدى هيئة الضمان الاجتماعي، ويجب التصريح عن المداخيل في مدة أقصاها 30 أفريل من سنة الاستحقاق.[1]

ب- **التصريح بالأجور:**

طبقًا للمواد 14 و15 و16 من القانون 83-14 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي، بأن على صاحب العمل التصريح الشهري بالعمال، وذلك بحسب العمال الذين يعملون لديه، والتصريح يكون هو غما تصريح شهري إذا كان يشغل عمالًا من 10 فأكثر، فإن التصريح يكون شهريًا خلال 30 يومًا التي تلي الشهر، والتصريح الفصلي إذا كان يشغل أقل من 10 عمال، ويكون خلال 30 يومًا.

التي تلي الفصل، وهذا حسب المادة 21 من قانون 83-14. وأما التصريح السنوي، فرب العمل يلتزم بالتصريح السنوي عقب كل سنة مدنية خلال 30 يومًا التي تليها، ويتضمن التصريح عدد العمال والأجور التي يتقاضونها ومدة العمل الفعلية.

[1] باديس كشيدة، **المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2019، ص 42-44.

4- دفع الاشتراكات:

من الالتزامات الملقاة على عائق المستفيد من الالتزام يدفع الاشتراكات، وهذا الالتزام يختلف إن كان الشخص المستفيد من فئة العمال الأجراء أو غير الأجراء.

2) جزاء التصريح بالعمال

إن عدم تقديم رب العمل طلب انتساب العمال لديه في المدة المحددة قانونًا يعتبر إخلالًا بالتزاماته، ويترتب عليه قانونًا جزائريين هما:

-غرامة تأخير تُقدّر بـ 1000 دينار جزائري عن كل عامل لم يتم انتسابه.

- زيادة تأخير تُقدّر بـ 20% عن كل شهر.

وأيضًا يُعاقب صاحب العمل عند الإخلال بالتزاماته وعدم دفع الغرامات لهيئة الضمان الاجتماعي بغرامة تُقدّر بـ 10.000 دينار جزائري و20.000 دينار عن كل عامل غير منتسب، وبعقوبة حبس من شهرين إلى ستة أشهر.[1]

[1] *نفس المرجع، صفحة* 48

3) جزاء عن عدم التصريح بالأجراء أو الأجور

يترتب عن عدم تقديم التصريح بالأجور دفع غرامة قدرها 15% من مبلغ الاشتراكات المستحقة، وتُضاف إليها غرامة عن كل شهر تأخير.

وأيضًا تتعرض الهيئة المستخدمة التي يُلاحظ عنها أنها أغفلت ذكر عامل بأجره في التصريح بالأجور أو قامت بارتكاب مغالطات في مبلغ الأجور المصرح بها إلى غرامة قدرها 1000 دينار عن كل عامل أو مغالطة.

أ) بالنسبة للاشتراكات للعمال غير الأجراء:

أي الذين يمارسون عملًا غير مأجور خلال فترة الاستحقاق من 1 مارس إلى 30 أفريل من السنة التي تلي سنة الاستحقاق.[1]

ب) بالنسبة لاشتراكات العمال الأجراء:

يكون دفع الضمان الاجتماعي بالنسبة للعمال الأجراء على قسطين: قسط رب العمل وقسط العامل.

ثانيًا: الجزاءات المترتبة على مخالفة التكليف في مجال الضمان الاجتماعي

[1] *انظر المادة 7 من القانون 83-14 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي. نفس المرجع.*

لقد نص القانون رقم 83-14 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي المعدل والمتمم على أنه تترتب جزاءات مالية على المستفيدين من مزايا الضمان الاجتماعي عند عدم التصريح في الأجل المحدد قانونًا أو التأخير فيه، وتتمثل هذه الجزاءات في:

1- جزاء عدم التصريح بالنشاط:

طبقًا للقانون رقم 83-14 المعدل والمتمم بالقانون رقم 04-17 فإن جزاء عدم التصريح بالنشاط من قبل المكلف يتمثل في دفع غرامة قدرها 5000 دينار، وتُضاف إليها نسبة 20% عن كل شهر تأخير.

4- جزاء عدم دفع الاشتراكات:

يترتب عن عدم دفع الاشتراكات جزائيين هما:

- 5% من مبلغ الاشتراكات كغرامة عن التأخير.

- يُضاف إليها 1% عن كل شهر تأخير.[1]

المبحث الثالث: الأداءات وأحكام الضمان الاجتماعي

[1] انظر المادة 41 من القانون 83-14، المرجع السابق.

المطلب الأول: الأداءات المتعلقة بالتأمين

الأداءات المتعلقة بالتأمين

أولًا: الأداءات النقدية والعينية للتأمين على المرض

1- الأداءات العينية:أغلب التعويضات المتعلقة بالأداءات العينية تكون متعلقة بالوصفات الطبية، مصاريف العلاج الصحي، كتغطية النفقات المتمثلة في الأجهزة والأعضاء الاصطناعية، الأعمال الطبية والصيدلانية...إلخ.

2- الأداءات النقدية:

عند التوقف المؤقت عن العمل بسبب المرض يتم الاستفادة من الأداءات النقدية وذلك بدفع تعويضة يومية، ولكن أولًا يجب التصريح بالمرض بإيداع المريض وصفة التوقف عن العمل.[1]

ثانيًا: الأداءات المتعلقة بالتأمين على الأمومة

[1] غروسي حميد، وضحاك نجية، الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة صندوق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 13، الجزائر 2015، صفحة 91.

الأداءات المتعلقة بالتأمين عن الأمومة هي التكفل بكل المصاريف المتعلقة بالحمل والولادة، وتتضمن المصاريف الطبية والصيدلانية ومصاريف الاستشفاء بالنسبة للأم والمولود الجديد، ويتم التكفل بنسبة 100% بكل المصاريف المتعلقة بالتأمين عن الأمومة، وتستفيد من عطلة أمومة إلى 98 يومًا، ويمكن أن تُخفض نسبة التعويض من 100% إلى 80% إن لم يحترم المؤمن بعض الإجراءات، من بينها:

– يجب على المؤمن أن يُبلغ هيئة الضمان الاجتماعي بتطور حالة الحمل لزوجته بواسطة وثيقة ستة أشهر على الأقل من التاريخ المحتمل للولادة.

– وأيضًا بالنسبة للعاملة غير الأجيرة، يُطلب من الأم المستقبلية أن تخضع لبعض التحاليل والفحوص الطبية.

ثالثًا: الأداءات المتعلقة بالتأمين على الوفاة

في حالة وفاة المؤمن له، تستفيد أسرته وذوي حقوقه من منحة الوفاة، وهم: زوج المؤمن له، والأولاد المكفولين البالغون أقل من 18 سنة.

رابعًا: الأداءات المتعلقة بالتأمين على العجز[1]

[1] خشعي سمية وعيشاوي فاطمة، دور الهيئات الضمان الاجتماعي في تقدير الحماية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2008 – 2009، ص 21 – 22.

العجز عن العمل في مفهوم قانون التأمينات الاجتماعية هو حالة صحية أو حالة مرضية تصيب العامل في جسده وتؤثر سلبًا في سلامته وقواه البدنية، وتحد من قدرته على القيام بالعمل بصورة عادية.

القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية يصنف العجز من حيث تحضير مبلغ المعاش إلى ثلاثة أصناف:

- **الصنف الأول:** العاجزون الذين ما زالوا قادرين على ممارسة نشاط مأجور، ويساوي مبلغ المعاش المدفوع 60% من الأجر السنوي.

- **الصنف الثاني:** العاجزون الذين لا يمكنهم إطلاقًا القيام بأي نشاط مأجور، ويساوي مبلغ المعاش السنوي للعجز 80% من الأجر المحدد.

- **الصنف الثالث:** مثل الصنف الثاني، لكنهم يحتاجون إلى المساعدة من غيرهم، ويساوي مبلغ المعاش السنوي للعجز 80% من الأجر المحدد، ويُضاف بنسبة 40%، دون أن تقل الزيادة عن قدر أدنى يُحدد عن طريق التنظيم.[1]

خامسًا: الأداءات المتعلقة بحادث العمل والمرض المهني

1- حوادث العمل:

[1] المرجع السابق، ص 48.

هو الحادث الذي يحدث بفعل أو بمناسبة عمل لكل الأجير أو كل من يعمل تحت إشراف ورقابة صاحب العمل، فهو يعتبر حادث عمل. ويعرفه القانون رقم 83-13 في مادته 6 على أنه: "كل حادث أنجزت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي طرأ في إطار علاقة العمل."

ويُعتبر أيضًا كحادث عمل الحادث الذي يطرأ أيضًا أثناء القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم، بمناسبة ممارسة انتداب سياسي انتخابي، وكذا مزاولة دراسة بانتظام خارج ساعات العمل.[1]

ويُعتبر أيضًا كحادث على الذي يطرأ أثناء الأعمال والنشاطات المطلوبة التي ينظمها الحزب أو المنظمات الجماهيرية أو الاتحادات المهنية، والأنشطة الرياضية التي تُنظم في إطار الجمعيات، والقيام بعمل من أعمال البر من أجل المصلحة العامة، أو إنقاذ شخص معرض للهلاك.

تضيف المادة 12 من القانون رقم 83-13 أنه يكون في حكم حادث العمل الحادث الذي يطرأ أثناء المسافة التي يقطعها المؤمن له للذهاب إلى عمله أو الإياب منه، وأيًّا كانت الاستعجال أو الضرورة أو الظرف، يقع المسار المضمون على هذا النحو ما بين مكان

[1] المادة 64 من القانون رقم 13/83 المؤرخ في 02 يوليو 1983، المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، ج ر، العدد 28 الصادر في 28 جويلية 1983 المعدل والمتمم.

العمل من جهة، وما بين مكان الإقامة أو المكان الذي يتردد عليه العامل عادة، أما لتناول الطعام، وإما لأغراض عائلية.

2-الأمراض المهنية:

من الصعب وضع تعريف شامل للأمراض المهنية، وهذا بسبب صعوبة إثبات العلاقة بين المرض وطبيعة العمل الذي يزاوله العامل، وعليه تم بذل عدة محاولات لتعريفه، وذلك حسب المادة 63 من القانون رقم 83-13، تعتبر كأمراض مهنية كل أعراض التسمم والتعفن والاعتلال التي تعز إلى مصدر أو تأهيل مهني خاص.

وتُحدد قائمة الأمراض ذات المصدر المهني المحتمل، وقائمة الأشكال التي من شأنها أن تتسبب فيها، وكذا مدة التعرض للمخاطر المناسبة لكل مدة الأعمال بموجب تنظيم.

ويقع على صاحب العمل الذي يستخدم وسائل من شأنها أن تتسبب في أمراض مهنية أن يُصرّح بها لهيئة الضمان الاجتماعي ولمفتش العمل، وكذلك المدير الولائي للصحة والهيئات المكلفة بالنظافة والأمن.

ويجب التصريح بالمرض المهني لدى هيئة الضمان الاجتماعي في مدة أدناها 15 يومًا، وأقصاها ثلاثة أشهر، ويجب إرسالها في نسخة إلى مفتش العمل.[1]

[1] نفس المرجع السابق.

المطلب الثاني: أحكام الضمان الاجتماعي

البند الأول: التأمين على المرض

يمكن تعريف المرض بأنه كل خطر من الأخطار الاجتماعية التي قد تصيب الفرد إما في جسمه أو نفسه أو حتى عقله، ويرجع ذلك إما بسبب عوامل خارجية كمرض الزكام، أو عوامل داخلية كالأمراض العقلية.

وبهذا يعتبر التأمين على المرض من أهم فروع نظام الضمان الاجتماعي الذي يهدف إلى تعويض العامل المريض الذي أفقده المرض على العمل، وذلك بتقديم له تعويضات أو أداءات سواء كانت أداءات عينية كالعلاج والجراحة والأدوية والإقامة في المستشفى، أو الأداءات المالية التي تتمثل في منح تعويضية يومية للعامل الذي انقطع عن عمله بسبب المرض.

ويتم التصريح عن المرض بإيداع المؤمن له المريض أو من يمثله وصف التوقف عن العمل لدى هيئة الضمان الاجتماعي المختصة أو يتم إرسالها عن طريق البريد، وذلك ضمن الآجال المحددة قانونًا.

والجدير بالذكر أن هيئة الضمان الاجتماعي تقوم بإجراء مراقبتين على العامل المريض، أولهما مراقبة طبية التي يقوم بها الطبيب المستشار التابع لصندوق الضمان الاجتماعي،

وذلك بعد تقديم وصفة طبية تثبت توقفه عن العمل، أما فهي المراقبة الإدارية التي يقوم بها أعوان هيئة الضمان الاجتماعي بمقر إقامة المريض، وذلك للتأكد من مدى التزام هذا الأخير بما ورد في المادة 26 من المرسوم 27/84.

وفي هذا السياق، صدر قرار اللجنة الوطنية للطعن المسبق يؤيد قرار اللجنة الولائية للطعن المسبق القاضي برفض التسديد التعويضات النقدية الخاصة بإجازة مرضية مقدرة ب 30 يوم بسبب غياب المؤمنة عن مقر سكنها إثر المراقبة الإدارية التي تمت من طرف أعوان الضمان الاجتماعي والذي جاء فيه نظرا "لعدم امتثال المؤمنة اجتماعياللتزاماتها إزاء هيئة الضمان الاجتماعي المنصوص عليها في مادة 26 من المرسوم 48 – 27 المؤرخ في 19840/02/11.[1]

البند الثاني: التأمين على الولادة

يرمي التأمين على الولادة إلى ضمان تمتع المرأة العاملة بمدة حمل هادئة، وكذا ضمان ظروف ولادة حسنة، وللعمل على ضمان صحتها وصحة طفلها، وذلك من خلال تغطية وضمان كافة المصاريف المترتبة على الحمل والولادة، سواء تعلق الأمر بنفقات العلاج أو الرعاية الصحية لها أو التعويض عن دخلها الذي فقدته بسبب انقطاعها عن العمل بسبب

[1] قرار اللجنة الوطنية، للطعن المسبق الصادر بتاريخ 2007/02/20 – رقم 1167 – 2006 بين المؤمنة لها، (د س) الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.

الولادة، حيث تستفيد من تعويضية يومية، وهذه التعويضية تقدر بـ 100% من الأجر اليومي بعد انقطاع اشتراك الضمان الاجتماعي.

أما بالنسبة للمدة التي تنقطع فيها المرأة العاملة عن عملها، فتُقدر بـ 14 أسبوعًا متتالية، حيث تبدأ على الأقل ستة أسابيع قبل التاريخ المحتمل للولادة، وعندما تتم الولادة قبل التاريخ المحتمل تتقلص فترة التعويض المقدرة بـ 14 أسبوعًا. ويجب على المرأة العاملة أن تنقطع وجوبًا عن العمل لفترة معينة قبل التاريخ المحتمل للوضع بناءً على شهادة طبية، على ألا تقل هذه المدة عن أسبوع.

والجدير بالملاحظة أن المشرع الجزائري قد وسع نطاق التغطية الاجتماعية لفئة أخرى، وذلك من أجل الاستفادة من مزايا التأمين على الولادة، وهذا بالنسبة للمرأة الحامل المتوفى عنها زوجها متى ثبتت شروط العمل المطلوبة في المتوفى عند تاريخ الوفاة، كما منح هذا الحق أيضًا بالنسبة للمرأة المطلقة إذا وقع الطلاق بين التاريخ المحتمل للحمل وتاريخ الولادة.[1]

البند الثالث: التأمين على العجز

[1] قرار اللجنة الوطنية للطعن المسبق الصادر بتاريخ 20 فيفري 2007 رقم 2016/1169 بين المؤمنة لها وصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لولاية برج بوعريريج، نقلاً عن الدكتور سماتي، مرجع سابق، ص 34-35.

يُقصد بالعجز بصفة عامة أنه حالة تصيب الإنسان في سلامته الجسدية، مما يؤثر ذلك على قواه البدنية وقدرته على العمل، وتُقاس عدم القدرة على العمل بالنظر إلى أن العجز الذي يستحق التعويض هو الذي يُفقد المصاب به القدرة على الكسب بصفة عامة، وهذا ما يبرر هدف التأمين على العجز.

أما تقدير قيمة العجز فتكون من قبل الطبيب المختص، والتي على أساسها يُحدد مبلغ معاشه، وذلك وفقًا للقواعد المعتمدة في قانون التأمينات الاجتماعية، كما تُؤخذ بعين الاعتبار عند تحديد هذا المبلغ الحالة البدنية والعقلية للعامل، بالإضافة إلى كفاءته وتكوينه.

وبذلك، فالهدف الجوهري للتأمينات على العجز هو منح معاش للمؤمن له الذي يُنسب العجز إلى انقطاعه عن عمله. كما أن هذا الأخير لا يستفيد من طلب معاش العجز إلا إذا كان عمره أقل من السن التي تخول له الحق في التقاعد، وبمفهوم المخالفة إذا لم يستوفِ هذا السن، لا يُمنح معاش العجز.

البند الرابع: التأمين على الوفاة

تعد الوفاة أمرًا مؤكد الوقوع، إلا أن التنبؤ بها يبقى في حدود المجهول، وعلى هذا اعتبرتها التشريعات ومن بينها التشريع الجزائري من بين المخاطر الاجتماعية التي تغطيها قوانين الضمان الاجتماعي.

وبذلك فالتأمين على الوفاة وجد أساسًا لحماية عائلة المؤمن له في حالة وفاته، وذلك بتوفير الحماية اللازمة لها نتيجة الأضرار أو الخسارة التي قد تتكبدها، وبالأخص فقدانها للدخل الذي كانت تعتمد عليه في توفير احتياجاتهااليومية.

وعلى هذا الأساس، تعتبر منحة الوفاة الضمان الذي فرضه المشرع لذوي حقوق المتوفي. ويقصد بذوي الحقوق، طبقًا لنص المادة 30 من الأمر رقم 17/96، ما يلي:

1- زوج المؤمن له، إلا أنه لا يستفيد من الأداءات العينية إذا كان يمارس نشاطًا معينًا مأجورًا.

2- الأولاد المكفولين البالغين أقل من 18 سنة حسب التنظيم المتعلق بالضمان الاجتماعي.

3- الأولاد البالغون أقل من 25 سنة والذين أُبرم بشأنهم عقد تمهين بمنحهم أجرًا يقل عن نصف الأجر الوطني الأدنى المضمون.

4- الأولاد البالغون أقل من 21 سنة والذين يواصلون دراستهم، وفي حالة ما إذا بدأ العلاج الطبي قبل سن 21 لا يُعتد بشرط السن قبل نهاية العلاج.

5- الأولاد مهما كان سنهم الذين يتعذر عليهم ممارسة أي نشاط مأجور بسبب إعاقة أو مرض مزمن، ويُحتفظ بصفة ذوي الحقوق للأولاد المستوفين الشروط المطلوبة الذين اضطروا إلى التوقف عن التمهين أو الدراسة بحكم حالتهم الصحية.

يعتبر مكفولين أصول المؤمن له وأصول زوجه عندما لا تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الأدنى للمعاش التقاعدي.

الأولاد المكفولين والحواشي من الدرجة الثالثة المكفولين من الإناث بدون دخل مهما كان سنهم.

أما عن تقدير مبلغ الوفاة فيُقدر بمبلغ آخر أجر شهري... إلا أنه لا يجوز في أي حال من الأحوال أن يقل هذا المبلغ عن قيمة المبلغ الشهري للأجر الوطني الأدنى المضمون، وتُدفع منحة الوفاة دفعة واحدة.[1]

[1] محمد زيدان ومحمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية لمؤسسات التأمين الاجتماعي الجزائرية في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، الملتقى الدولي السابع حول صناعة التأمين: الواقع العملي وآفاق التطوير، تجارب الدول، المنعقد أيام 3 و4 بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي – الشلف، 2011.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي للحق في الضمان الاجتماعي في الجزائر، وذلك من خلال التعريف بمؤسسة الضمان الاجتماعي وبيان الأسس التي تقوم عليها من حيث النشأة والتطور، كما تم تحليل هيكلها التنظيمي مع تحديد الأشخاص والفئات المستفيدة من هذا النظام.

بالإضافة إلى ذلك، تم استعراض مختلف الأدوات القانونية والتنظيمية التي تؤطر في الضمان الاجتماعي.

وقد تبين من خلال المعالجة أن مؤسسة الضمان الاجتماعي في الجزائر تشكل إحدى الدعائم الأساسية للنظام الاجتماعي، رغم التحديات المرتبطة بالتمويل والتغطية الشاملة.

الفصل الرابع: تطبيقات الإلكترونية ومرافق خاصة

المبحث الأول: ماهية تطبيقات الإلكترونية

المبحث الثاني: تعريف لتطبيق الهناء

المبحث الثالث: دور تطبيق الهناء في مؤسسة الضمان الاجتماعي cnas

تمهيد:

في ظل تطورات تطبيقات الرقمية أصبح الوصولإلى المعلومات أثناء التنقل ضرورة ملحة أكثر من أي وقت مضى، لقد غيرت الهواتف الذكية وتطبيقات الإلكترونية، بشكل جذري كيفية التعامل مع الناس مع العالم من حولهم، مما جعل الحصول على المعلومات وخدمات في أي وقت وأي مكان أمرا بديهيا.

هذا التحول الالكتروني أوجد الحاجة إلى تطوير تطبيقات إلكترونية متقدمة على غرار تطبيق الهناء لتمكين المستخدمين أو الموظفين من إجراء معاملاتهم المختلفة بسرعة ويسر، سواء كانت هذه المعاملات تتعلق بالعطل المرضية المنح العائلية عطلة الأمومة.

المبحث الاول : ماهية طبيقات الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الإلكترونية

التطبيقات الذكية:

هي عبارة عن برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة الخدمة الهاتف، أو شركات أخرى مختصة في صناعة التطبيقات، يقوم المستخدم بتنزيلها على هاتفه من متاجر وشركات الهواتف العالمية وذلك حسب نوع نظام التشغيل الهاتف، هذه الأخيرة تقدم خدمات عيد المشترك في حياته اليومية في شتى المجالات، رياضية، إخبارية، دينية، علمية، تعليمية، وغيرها، ركز هذا التعريف علىالجهات المصممة للهواتف الذكية ومحالات الاستفادة منها .[1]

في تعريف آخر في تطبيقات تعمل بالأنترنت وتكون مثبتة على جهاز الهاتف الأداء مهمة معينة للمستخدم مثل التصفح الدردشة التعلم، إرسال واستقبال الرسائل ..... الخ وتعرف أيضا على أنها تطبيقات برمجية مصممة للتشغيل على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية يمكن تنزيلها مجانا أو عن طريق الشراء من خلال منصات توزيع تطبيقات الهواتف الذكية، في هذا التعريف ركز الباحث على طرق الاستفادة من هذه

البرمجيات .[2]

---

[1] الحسن محمد حسين الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبك، ط1، مؤسسة الوراق 2011 ص 14

[2] اسعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، العربية المملكة العربية السعودية معهد الإشارة العامة2005، ص23.

من خلال التعريفات المسابقة تستنتج أن تطبيقات الهواتف الذكية في تلك التطبيقات والبرامج التي تتوفر أو تنصب في الهواتف الذكية وفقا لنظام التشغيل الذي يعمل به الهاتف، تحتوي على تقنيات وتقدم العديد من الخدمات، تفيد المستخدم في حياته العملية والعلمية على حد سواء، يتم الحصول عليها من إحدى متاجر شركاتالتطبيقات[1] .

المطلب الثاني. أنواع التطبيقات الالكترونية

ويمكن ذكر أنواع التطبيقات الإلكترونية حسب تصنيفات :

1- أنواع التطبيقات الإلكترونية حسب البرمجة الداخلية:

- التطبيقات الأصلية

وهي التطبيقات التي تتطلب من المستخدم، تنزيلها وتثبيتها على هاتفه الذكي وقد صممت لتلائم أنظمة التشغيل جميعها، ويتكون من مجموعة من البرامج المكتوبة خصيصا لمواصفات المنصة المطلوبة، والتطبيقات الأصلية موجودة على الجهاز ويمكن الوصول إليها من خلال الأيقونات الموجودة على الشاشة الرئيسية للجهاز، يتم تثبيت التطبيقات الأصلية من خلال متجر التطبيقات (مثل Google Play أو متجر تطبيقات Apple)، تم تطويرها خصيصًا لمنصة واحدة، ويمكنها الاستفادة الكاملة من جميع ميزات الجهاز - يمكنهم استخدام الكاميرا ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS)ومقياس التسارع والبوصلة وقائمة جهات الاتصال وما إلى ذلك. يمكنهم أيضا دمج (إما

[1] الحمد محمد سمير، الإدارة الإلكترونية، عمان دار السيرة، 2009، ص 17

الإيماءات إما إيماءات نظام التشغيل القياسية أو الإيماءات جديدة محددة بواسطة التطبيق. ويمكن للتطبيقات الأصلية استخدام نظام إعلام الجهاز ويمكنها العمل دون اتصال بالإنترنت[1] .

ويعتمد إنشاء التطبيقات فيها على اللغات المعتمدة من أنظمة التشغيل ولا يعمل هذا النوع من التطبيقات إلا على نظام التشغيل الخاص به والذي تم إنشاء التطبيق عليه فلا يمكن أن يتم فتح واستخدام تطبيق أندرويد على نظام IOS او عكس ذلك[2].

-تطبيقات الويب

وهي التطبيقات المتوفرة على الموقع الإلكتروني، ولا تتطلب من المستخدم تحميلها وتثبيتها على الهاتف الذكي الخاص به، وتعمل هذه التطبيقات تلقائيا على أي هاتف ذكي أو جهاز لوحي، أو جهاز محمول أو جهاز الحاسوب، متوافقة مع معايير متصفح الويب والجدير بالذكر أن المضمون في تطبيق الويب، معنيون بتقدم تصاميم للواجهة بشكل كامل عكس التطبيق الأصلي فإن عناصر الواجهة تكون محددة، ومعلومة تلقائيا من قبل شركتي أبل وجوجل . [3]

ويشبه هذا النوع من التطبيقات للتطبيقات الأصلية ويتم برمجته وإنشاؤه في الغالب باستخدام بعض اللغات المعروفة والتي منهاCSSاو JavaScript او HTML وتقوم هذه التطبيقات بتوجيه المستخدم الى URL

---

[1]التكريتي، سعد والعلاق، بشير، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 56

[2]الصيرفي محمد الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2006، ص 26

[3] الطارق عبد الرؤوف عامرة الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007، ص

- التطبيقات الهجينة أو المختلطة

ويعتبر مزيج من التطبيق الأصلي وتطبيق الويب، ليلائم الأجهزة المحمولة كافة ويكون متاح من خلال الموقع الإلكتروني للخدمة. هذا النوع من التطبيقات يعتمد في تكوينها الأساسي على وجود صفحات الويب ويمكن برمجتها باستخدام نفس لغات البرمجة السابقة وهي HIML و CS JavaScriptو يمتاز هذا النوع من التطبيقات بعمله على العديد من المنصات المختلفة دون إعادة برمجة أي شيء[1]

2- تطبيقات البرامج

برامج البريد الإلكتروني: يستخدم هذا البرنامج بهدف استقبال وإرسال الرسائل والملحقات أيضاً بواسطة البريد الإلكتروني، مثل MS Outlook :وGmail

-برنامج جداول البيانات: يتم الاعتماد على تلك البرامج كأداة لإتمام العمليات-MSWorks، Pro Quattro، MS Excel الحسابية وتنظيم الجداول ومنها:

برامج النشر المكتبي: يتم الاعتماد على تلك البرامج كوسيلة لإنشاء اللافتات والمنشورات والكتابة، وغير ذلك الكثير. ومنها MS Word و MS Publisher

- برنامج العرض: وظيفة هذا البرنامج هي عرض الصور، والوسائط المتعددة، والمعلومات أو جميعها معا ومنها Hyper Studio ، .MS Power Point

[1] العلاق بشير عباس، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، ابو ظبي،2005، ص88.

– برنامج معالج النصوص: هذا البرنامج عبارة عن أحد الأدوات التي تستخدم من أجل طباعة الكلمات وإنشائها مثل MS Word : و MS Works و Apple Works [1]

– برامج قواعد البيانات: تستخدم لكي يتم تخزين المعلومات والبيانات الرقمية والنصية التي تساعد على فرز البيانات ومن أمثلتها MS Access : و FileMaker Pro

3التطبيقات الإلكترونية حسب الاستخدام والمحتوى

تطبيقات التواصل الاجتماعي:

–وهي التطبيقات المنتشرة حاليا بين الجميع شباب وأطفال وكبار رجال ونساء والتي ساعدت على جعل العالم كأنه دولة صغيرة مثل الفيس بوك والواتس اب واليوتيوب

والتليجرام والسكايب والانستجرام وغيرها من التطبيقات الهامة المنتشرة، وهذه التطبيقات شكلت ثورة في وسائل الاتصال بين جميع أنحاء العالم، حيث يستخدمها الآن المليارات من البشر. وتعمل هذه التطبيقات على ربط الأشخاص ببعضهم وتبادل الثقافات المختلفة[2].

التطبيقات الترفيهية:

نتشر هذا النوع من التطبيقات خاصة بين الأطفال والشباب حيث أن هذا النوع من التطبيقات أصبح بديل عن الألعاب الإلكترونية والعاب الكمبيوتر، والتي استهدفت جمهور الهواتف الذكية خلال

[1] الغنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل المنصورة المكتبة العصرية 2004، ص78.

[2]فداء محمود حامد الإدارة الإلكترونية، دار الداية، عمان ، 2012، ص 32.

السنوات الأخيرة بزيادة طرح الألعاب الشهيرة على التطبيقات، مما زاد من عدد المستخدمين للألعاب وإلى هذا النوع من التطبيقات، ولا يقتصر هذا النوع من التطبيقات على طرح الالعاب المسلية وحسب، بل توجد بعض التطبيقات الترفيهية التي تقدم الفيديوهات المختلفة مثل فيديوهات ترفيهية وكوميدية وأفلام كرتون وغيرها من وسائل الترفيه.

تطبيقات الخدمات:

وهي نوع من أنواع التطبيقات المنتشرة والتي لها أهمية كبيرة جداً حيث أن هذه التطبيقات تعمل على تقدم العديد من الخدمات الهامة، مثل تطبيقات البنوك ومكاتب البريد وتطبيقات حجز القطارات والطائرات، وتطبيقات طلب المأكولات والمشروبات من المطاعم المختلفة ، وتطبيقات طلب سيارات الأجرة بين الأماكن والأحياء والمدن وبعضها البعض وتعد هذه التطبيقات من التطبيقات المنتشرة بكثرة وتكون مزودة بخرائط جوجل الهامة لجميع المدن، هذا إلى جانب التطبيقات الصحية والتعليمية والثقافية وهذه التطبيقات تقدم الخدمات المعلوماتية عن الصحة والتعليموالكتب وغيرها، بالإضافة إلى التطبيقات التي تعمل على تقدم الخدمات اليومية الهامة[1]

هذا النوع بعد من الأنواع التي تم تخصيصها وتصميمها لتحقيق مصلحة للشركات والمؤسسات والتي قد يستخدمها أحد انواع انظمة ادارة المحتوى الرقمي، منها التطبيقات الخاصة بالبنوك والمؤسسات الخدمية. .

[1] احمد سمير أحمد الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص 89.

حيث من خلالها يمكن للشخص أو المستخدم أن يقوم بإتمام كافة الإجراءات والمعاملات المالية، ويمكنه أيضا التعرف على ما يمتلكه من رصيد مالي[1]

يوجد أيضاً منها على سبيل المثال، تطبيقات خاصة بمؤسسات الدولة كتطبيق بريدي موب ومثل تطبيقات خاصة بالشركات السياحية التي تمكن المستخدم من إجراء الحجوزات بطريق مباشر ثم الدفع إلكترونياً بعد ذلك، مما ساهم في توفير الكثير من الوقت والجهد .

التطبيقات التعليمية:

تعتبر كمنصات تعليمية أون لاين وغير أون لاين تحتوي على دروس وكورسات في العديد من المجالات والموضوعات كتطبيقات تعلم اللغات وتطبيقات الكورسات[2].

تطبيقات المتاجر الإلكتروني:

وهذه المتاجر زادت بنسبة كبيرة خلال السنوات الأخيرة وهي تعمل على تسويق العديد من المنتجات ، وقامت جميع الشركات بامتلاك تطبيق من هذا النوع خاص بماوحققت شهرة كبيرة في البيع والشراء، وأصبحت توفر المجهود في عرض المنتجات على الفئات المهتمة، وإشعارهم بالعديد من المنتجات الجديد، ولهذا زادت التجارة الإلكترونية يفضل تلك التطبيقات وأصبحت هذه التجارة من أكبر الوسائل التي تحقق الأرباح .

[1] ابن حسين سليمة دور الإدارة الإلكترونية في الصين أداء الخدمات الإدارية المجلة الجزائرية للمنو التنمية العدد السابع جويلية 2014، ص 82

[2] ابو سامة العربي ورقاد حليمة الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مطلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 9 ديسمبر 2014، ص 23

وهناك أنواع أخرى داخل هذا التصنيف مثل تطبيقات البرمجة وتطبيقات الأخبار وتطبيقات الأدوات وغيرها[1]

برامج الاتصالات: تسمح هذه البرامج لمستخدميها أن يتواصلوا فيما بينهم بواسطة .استخدام الدردشة أو الفيديو أو الصوت ومنهICQ، IRC ، : MS Net Meeting ا

- متصفحات الويب:

من خلال هذه البرامج يمكن تصفح الإنترنت وإرسال الرسائل أيضاً عبر البريد الإلكتروني، إضافة إلى ذلك يمكن استخدامها من أجل إنشاء صفحات الويب مثلOpera ، Google Chrome ، Internet Explorer

3- التطبيقات الإلكترونية حسب الاستخدام والمحتوى:

وهي التطبيقات المنتشرة حاليا بين الجميع شباب وأطفال وكبار رجال ونساء والتي ساعدت على جعل العالم كأنه دولة صغيرة مثل الفيس بوك والواتساب واليوتيوب والتليجراموالاسكايبوالانستجرام وغيرها من التطبيقات الهامة المنتشرة، وهذه التطبيقات شكلت ثورة في وسائل الاتصال بين جميع أنحاء العالم، حيث يستخدمها الآن المليارات من البشر، وتعمل هذه التطبيقات على ربط الأشخاص ببعضهم وتبادل الثقافات المختلفة.[2]

---

[1] ارافت رضوان الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة المتلقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2004، ص34

[2]المرجع نفسه ص 35 .

نتشر هذا النوع من التطبيقات خاصة بين الأطفال والشباب حيث أن هذا النوع من التطبيقات أصبح بديل عن الألعاب الإلكترونية والعاب الكمبيوتر، والتي استهدفت جمهور الهواتف الذكية خلال السنوات الأخيرة بزيادة طرح الألعاب الشهيرة على التطبيقات، مما زاد من عدد المستخدمين للألعاب والى هذا النوع من التطبيقات، ولا يقتصر هذا النوع من التطبيقات على طرح الألعاب المسلية وحسب، بل توجد بعض التطبيقات الترفيهية التي تقدم الفيديوهات المختلفة مثل فيديوهات ترفيهية وكوميدية، وافلام كرتون وغيرها من وسائل الترفيه[1] .

تطبيقات الخدمات:

وهي نوع من أنواع التطبيقات المنتشرة والتي لها أهمية كبيرة جدا حيث ان هذه التطبيقات تعمل على تقدم العديد من الخدمات الهامة، مثل تطبيقات البنوك ومكاتب البريد وتطبيقات حجز القطارات والطائرات، وتطبيقات طلب المأكولات والمشروبات من المطاعم المختلفة، وتطبيقات طلب سيارات الأجرة بين الأماكن.

[1] اسلامي نادية ، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر (الدور والتحديات)، العدد الرابع ، جوان 2015، ص 77

المطلب الثالث: أهمية التطبيقات الإلكترونية:

تكمن أهمية التطبيقات الذكية من حيث نمو الأعمال والتواصل الفعال بين الشركات وعملاءها لسهولة تنفيذ الأعمال بتلك الهواتف فعلى سبيل المثال. يمكن للمستخدمين دفع فواتيرهم أو إدخال بياناتهم أو شراء منتجات من مجرد نقره واحده على هواتفهم.[1]

يوجد أي مجال تقريبا لم تثبت فيه أهمية تطبيقات الهواتف الذكية فيه، كما ان تطبيقات الهواتف اثبتت أنها أساسيه للتواصل الفعال مع العملاء المستهدفين .

وبالتالي، لماذا تضيع هذه الفرصة على عملك؟

على الصعيد العالمي، هناك أكثر من 5 مليار هاتف ذكي حول العالم. لذلك، فإننا نواجه واقع وهو أن الأشخاص هذه الأيام يقضون وقتا أطول على الهاتف مقارنة بأجهزة الكمبيوتر الشخصية، إذا قمت يضبط خطة التسويق الخاصة بك لتتناسب مع هذا التحول وتطيع هذا الواقع لصالحك فالتأكيد سوف تضمن أرباح كبيرة لشركتك .

إذا كنت ترغب في تقدم خدمات أو عرض منتجات على الإنترنت فاستخدم تطبيقات الهواتف للوصول إلى أقصى مبيعاتك. كلما زادت العروض التي تقدمها للعملاء المحتملين لضمان الوصول إليك عبر تطبيقات الهاتف، كلما زاد انتشار عملك على مستوى العالم[2].

---

[1] لموسى عبد الناصر وفريشي محمد مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم. العالي، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 09، 2011، ص 112

[2] دور سحر الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في التحقيق الجودة الشاملة سحنة المنصورة جامعة منصورة بغداد العدد 14 – الجزء الأول – 2010 ص73.

والتطبيقات الإلكترونية لها أهمية بالغة في حياتنا اليومية، وتلك الأهمية البالغة تزداد مع الوقت لما تقدمه أنواع التطبيقات الإلكترونية المختلفة من خدمات تسهل من إمام الوظائف الحياتية على المستخدمين .

حيث أن مجالات الاستثمار في تطبيقات الجوال والتطبيقات الإلكترونية عديدة حيث منها: المجال الخدمي، والمواصلات المجال الثقافي والتعليمي، مجال السياحة والعديد غير ذلك[1].

ويوم بعد يوم تتوسع الخدمات التي تقدم من تلك التطبيقات لتسهل شؤون حياتنا وقد ساهم تطور تكنولوجيا الهواتف المحمولة وأنظمة التشغيل في توسيع دائرة تلك. التطبيقات في السنوات الأخيرة بشكل ملحوظ خصوصا مع ارتفاع عدد مستخدمي الهواتف الذكية كما ساهمت في تسهيل الأعمال وتسهيل التواصل والتعلم والتسلية وأصبحت ضرورة لبعض الشركات والبنوك وغيرها من المؤسسات لإنهاء أعمالهم بأسرع وقت وأسهل طريقة .

[1] نزلي غنية، نور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية. والسياسية العدد 2 جانفي 2016، ص 56.

المبحث الثاني. تعريف تطبيق الهناء

المطلب الأول: مفهوم تطبيق الهناء

فضاء الهناء هو منصة إلكترونية أطلقها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بهدف تسهيل الوصول إلى الخدمات الإدارية للمؤمن لهم اجتماعياً. من خلال التسجيل في فضاء الهناء، يمكن للمستخدمين متابعة ملفاتهم الشخصية بشكل آمن، بالإضافة إلى إمكانية استخراج بطاقة الشفاء، شهادة الانتساب، ومتابعة طلبات الأداءات العينية والنقدية بشكل فوري. يتيح التسجيل في فضاء الهناء للمؤمن لهم إدارة جميع معاملاتهم المتعلقة بالضمان الاجتماعي عبر الإنترنت، دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات المحلية.

كما قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بتعميم خدمة "الهناء" عبر جميع وكالاته الولائية في الجزائر، مما يسهل عملية التسجيل في فضاء الهناء ويُوفر تجربة استخدام سريعة وسهلة. تهدف هذه الخدمة إلى تحسين الكفاءة الإدارية وتقليل الحاجة إلى التنقل نحو الوكالات المحلية، بما يتماشى مع استراتيجية الحكومة في عصرنة الخدمات العمومية. هذا التعميم يساهم في تسريع الإجراءات ويخفف العبء الإداري على المواطنين، مما يعكس التزام الصندوق بتقديم خدمات متميزة وسهلة الوصول.[1]

[1] فضاء الهناء) elhanaa.cnas.dz ا12:55 edited

المطلب الثاني : خدمات تطبيق الهناء

فضاء الهناء يقدم العديد من الخدمات الرقمية للمؤمن لهم اجتماعياً في الجزائر إليكم جميعها:

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

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

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

طلب بطاقة الشفاء: يمكنك طلب بطاقة الشفاء بسهولة عبر الإنترنت.

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

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

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

معلومات عامة عن المؤمن لهم اجتماعياً: الاطلاع على كافة التفاصيل والمعلومات المتعلقة بك كمؤمن له اجتماعيًا.

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

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

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

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

إيداع الشكاوى: تقديم شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة أو أي استفسارات تتعلق بحسابك أو الحقوق الخاصة بك.

كل هذه الخدمات توفر سهولة الوصول إلى إدارة ومتابعة حقوقك الاجتماعية والصحية عبر الإنترنت، مما يوفر وقتك وجهدك[1].

المطلب الثالث: كيفية فتح حساب تطبيق الهناء

كيفية فتح حساب في موقع الهناء كناسelhanaacnas dz

لتفتح حسابًا في موقع الضمان الاجتماعي) elhanaa.cnas.dz(، يجب أولاً التسجيل في فضاء الهناء الإلكتروني الذي يمكنك من الاستفادة من الخدمات الرقمية المقدمة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. ولكن قبل التسجيل في الموقع، يجب أن تتوفر على رقم الضمان الاجتماعي.

كيف تجد رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك في الجزائر؟

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

من بطاقة الشفاء :إذا كنت تمتلك بطاقة الشفاء، فإن رقم الضمان الاجتماعي يكون مطبوعًا على البطاقة. الرقم يتكون من أرقام ويوجد في الجزء العلوي أو السفلي من البطاقة.

---

[1]. Elhanaa.cnas.dz

مراجعة وكالة الضمان الاجتماعي :إذا لم تتمكن من تحديد الرقم، يمكنك مراجعة أقرب **وكالة للضمان الاجتماعي** أو الاتصال بخدمة العملاء للحصول على المساعدة.

استخدام الرقم :يُعتبر رقم N° Sécurité Sociale elhanaacnas dz ضروريًا لبدء التسجيل في فضاء الهناء، حيث يتيح لك الوصول إلى خدمات الضمان الاجتماعي المتنوعةإذا لم تكن لديك بطاقة الشفاء، يمكنك متابعة الشرح التالي الذي يوضح :خطوات الحصول على بطاقة الشفاء.

بعد حصولك على رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك، يمكنك متابعة التسجيل في فضاء الهناء وفتح حساب في (موقع الضمان الاجتماعي الجزائري).

الموقع الإلكتروني للهناء :

قم بالولوج إلى رابط التسجيل في فضاء الهناء للضمان الاجتماعي عبر الرابط التالي :https://elhanaa.cnas.dz

واجهة الموقع :بعد الدخول إلىelhanaacnas dz inscription، ستظهر لك واجهة الموقع الرئيسية.

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

اختيار خيار التسجيل :انقر على خيار "التسجيل" أو "فتح حساب جديد" في الموقع، والذي سيكون واضحًا على الصفحةElhana.https://elhanaa.cnas.dz[1]

[1] elhanaa.cnas.dz

المبحث الثالث: دور تطبيق الهناء في المؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات اجتماعية اعمال الإجراء.

المطلب الأول: مساهمة تطبيق الهناء في تحسين جودة الخدمات الادارية

-ساهم التطبيق في رقمنة العمليات الإدارية، مما قلّل من الطابع الورقي للإجراءات.

مكّن المؤمن له اجتماعياً من تتبع ملفاته بشكل لحظي دون الحاجة للتنقل إلى الوكالات.

ساعد في تسريع معالجة الطلبات وتقليل نسبة الأخطاء الإدارية الناتجة عن التدخل البشري.

ساهم في ترسيخ مبادئ الشفافية والفعالية داخل المؤسسة.

يتماشى هذا الدور مع توجهات الإدارة العمومية الحديثة نحو تحسين الأداء عبر الرقمنة[1].

المطلب الثاني: تأثير تطبيق "هناء" على صورة المؤسسة وعلاقتها بالمواطن.

عزز ثقة المواطنين في المؤسسة باعتبارها مواكبة للتكنولوجيا.

حسّن من صورة المؤسسة كمؤسسة حديثة تسعى لتقريب الخدمة من المواطن.

شجّع فئة الشباب على التفاعل الإيجابي مع الإدارة الرقمية.

أسهم في تكريس مبدأ الحوكمة الإلكترونية والإدارة المواطِنة.

فتح آفاقاً جديدة للتواصل التفاعلي بين المؤسسة والجمهور[2].

خلاصة الفصل.

[1]بوشريط، سمير. (2021). الإدارة الإلكترونية وتحديث الخدمة العمومية في الجزائر.

[2]وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. (2022). التحول الرقمي في مؤسسات الضمان الاجتماعي .

تتدرج التطبيقات الإلكترونية ضمن أدوات التحول الرقمي الحديثة التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات، من خلال تسهيل التفاعل مع المستخدمين وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات والقيام بالإجراءات بشكل آني وفعال. وتُعتبر هذه التطبيقات من بين الحلول التكنولوجية التي تستجيب لمتطلبات العصر الرقمي، حيث تسهم في الرفع من كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز الاتصال بين الإدارة والمواطن.

في هذا السياق، أطلقت الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) تطبيقاً إلكترونياً يُعرف بـ "تطبيق الهناء"، الذي يُعد منصة رقمية تفاعلية موجهة لفئة المؤمن لهم اجتماعياً، يهدف إلى تسهيل الولوج إلى مختلف الخدمات الاجتماعية دون الحاجة إلى التنقل إلى مقرات الوكالات.

الفصل الخامس: الاطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد القيام بجمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري لموضوع دراستنا دور الاتصال الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي لدى موظفي المؤسسة، وبعد ملاحظاتنا لضخامة الموضوع ارتأينا التركيز في جانب التطبيق على موظفين على القائمين على تطبيق الهناء في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية المدية.

سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني بحيث يتم تحديد واقع تطبيق الهناء من حيث الانتشار والاستعمال مع ذكر أبرز الخدمات التي يقدمها التطبيق.

1-التعريف بمؤسسة الضمان الاجتماعي بوكالة المدية.

عرفت منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر منذ نشأتها وحتى اليوم تطورا مكثفا ومتواصلا من خلال توسيع نطاقها تشمل فئات واسعة من السكان مع تبسيط الاجراءات في الضمان الاجتماعي، إلى دخولها عصر الرقمنة في عصرنا الحالي وسوف نعرض الدراسة التطبيقية في صندوق الضمان الاجتماعي وكالة المدية.

هو مؤسسة عمومية اقتصادية مستقلة ذات تسيير طبقا للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 1983/7/2 المتضمن القانون التوجيهي لمؤسسات العمومية الاقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية والمرسوم التنفيذي رقم 7-92 المؤرخ في 4 جانفي 1992، والذي يتضمن صفة القانونية لصناديق الضمان الاجتماعي وكذا تنظيم الاداري المالي.

2- مهام التنظيمي للمؤسسة.

مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراءCnasيقوم صندوق الوطني لضمان الاجتماعي بالمهام التالية:

- تسير الأداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز، الوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية.

- تسير المنح العائلية لحساب تحصيل الاشتراكات منح رقم تسجيل الوطني لمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل المساهمة في الترقية السياسيةإلزامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- تسير صندوق ومساعدة والنجدة وإبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.

تفريغ المقابلات : من خلال تفريغ المقابلات وصلنا إلى مرحلة الإجابة عن الإشكالية في العمل الميداني المقسم عبر 4 محاور التي تشمل معرفة واقع تطبيق الهناء والخدمات والامتيازات التي يقدمها،والرهانات التي تنتظره،وكذا ما يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار مستقبلا

- **المحور الأول :1- البيانات الشخصية:**

الجنس	الاسم واللقب	السن	المنصب	الخبرة المهنية	المستوى التعليمي.
ذكر	خالد حساييني	42 سنة	مكلف بخلية اصفاء واعلام	12 السنة	دراسات عليا
انثى	حنان	38سنة		15 سنو	جامعية

جدول يمثل البيانات الشخصية للموظفين

1- مقابلة مع السيد حساييني موظف بمؤسسة cnas بالمدية يوم 2025/05/15 الساعة من 9:00 - 10:30.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) مقابلة عبر الواتساب مع موظفة بمؤسسة cnas بالجزائر يوم 2025/05/17 الساعة 9:30 .

عرض وتحليل نتائج الدراسة:

المحور 1: واقع تطبيق الهناء من حيث الإنشاء والاستعمال.

السؤال 01:

السؤال	الإجابات
ما هي الخدمات الاجتماعية المتوفرة على جميع المصالح التابعة لضمان الاجتماعي لولاية المدية؟	م **1: يقول أن الخدمات الاجتماعية المتوفرة هي:** **1- تطبيق :segua يندرج ضمن التعويضات عطل مرضية ووضعية العمال في ضمان الاجتماعي** **2- منصة أرنومي: منصة رقمية تسمح لرئيس متابعة ملفات المؤمنين.** **3- chifaرقمنة خاصة بملفات بطاقة الشفاء** **4- dassتطبيق خاص بأصحاب الفئات العاجزة** **موظفة2: بصفتي موظفة بإحدى المؤسسات الضمان الاجتماعي يمكنني التأكيد على أن هذه المصالح تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الاجتماعية لفائدة العمال المتقاعدين وذوي الحقوق وتشمل أبرز الخدمات:** **1- خدمات العلاج الطبي مثل إبرام اتفاقيات مع العيادات، اصدار بطاقه الشفاء.** **2- خدمات متعلقة بتعويضات.** **3- خدمات اجتماعية تكميلية مثل منحة الدخول**

	المدرسي. **4- خدمات رقمية مثل تطبيقsegua الهناء يستعمل لتسيير الأداءات.**

الجدول1: يمثل الخدمات الاجتماعية المتوفرة على جميع مصالح التابعة للضمان الاجتماعي بالمدية.

ب – التحليل:

يظهر من خلال المقابلات أن الخدمات الاجتماعية في الضمان الاجتماعي بولاية المدية والعاصمة تشمل جميع المصالح غير أن تطبيقها يختلف حسب طبيعة كل مصلحة واحتياجات العمال.

وقد أشار إلى أن الأنظمة الرقميةمثلSeges و segmaوDassوchifaتستعمل للتسيير ملفات الموظفين والخدمات المقدمة مما ساعد على تحسين الأداء وتسهيل العمل الإداري ومع ذلك يبقى تطوير هذه الخدمات وتوسيع نطاقها ضروري لتحقيق فعالية بين جميع المصالح التابعة للمؤسسة.

1- مقابلة مع السيد حساييني موظف بمؤسسة cnas بالمدية يوم 2025/05/15 الساعة من 9:00 – 10:30.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) مقابلة عبر الواتساب مع موظفة بمؤسسة cnas بالجزائر يوم 2025/05/17 الساعة 9:30 .

جدول 2: مساهمة تطبيق "الهناء" الالكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية.

السؤال	الاجابات
هل ساهم تطبيق الهناء الالكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية او التقليص من البيروقراطية؟	**م1: نعم ساهم تطبيق الالكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية والبيروقراطية من خلال رقمنة المعاملات الإدارية.** **الوصول للفوري للمعلومات يعني للمستخدمين التحقيق من وضعياتهم دون طباعة تقليل من الاكتظاظ والتردد على المكاتب.** **م 2- نعم ساهم في تقليص لكن بعض المصالح تعتمد على الوثائق الورقية مثل التحصيل والاشتراكات يجب على المستخدمين تقديم ملف.**

الجدول2: يمثل أراء المبحوثين في مساهمة تطبيق الهناء الالكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية.أبرزت بيانات الجدول أن تطبيق النظام الالكتروني الهناء ساهم بشكل واضح في تقليص استعمال الوثائق الورقية داخل المؤسسة فقد تم رصد انخفاض ملموس في عدد الوثائق الورقية بعد اعتماد نظام الهناء.مما يدل على تحول تدريجي نحو رقمنا وتحسين فعالية السير هذا الانخفاض إلى تعويض العديد من الاجراءات اليدوية بنسخ الكترونيه ومعالجات رقميه مما ادى إلى تسريع العمل وتقليل الورق ومن خلال المقارنة بين فترتين قبل وبعد التطبيق .

1- مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق.

أن النظام الهناء عززممارسات الإدارة الالكترونية وأدى إلى تقليص التكاليف مرتبطة بالطباعة والأرشفة اليدوية وهذا ما أدى إلى دعم جهود التحول الرقمي.

جدول3:أسباب تفاوت استعمال تطبيق الهناء بين العمل والموظفين.

السؤال	**الاجابات**
هل يوجد تفاوت في استخدام تطبيق الهناء بين العمال ،وماهي الأسباب ؟	م 1: نعم يتفاوت استخدام التطبيق حسب المستوى التعليمي بقابلية اكتساب واستيعاب وشخصية العامل والقدرة على التعامل مع الأنظمة المعلوماتية. م 2: يلاحظ تفاوت في استخدام نظام الهناء بين العمال وفقا لمستواهم التعليمي حيث يظهر أصحاب المستويات التعليمية العليا قدرةأكبر على التفاعل مع تطبيق بفهم الياته وذوي المستويات المدنية يواجهون صعوبة في التعامل مع تطبيق مما يستدعي تدخل مكلفين بخلية إصغاء وإعلام.

الجدول 3: يمثل ردود المستجوبين حول أسباب تفاوت استعمال تطبيق الهناء بين العمل والموظفين.

يوضح الجدول تفاوت استخدام نظام الهناء بين العمال حسب مستوى التعليمي والخبرة.

نستنتج من خلال جدول التالي أن استخدام نظام الهناء أدى إلى تفاوتا ملحوظا بين العمال تبعا لمستواهم التعليمي وهو ما يعكس أثر الكفاءة الرقمية والوعي التكنولوجي على مدى التعامل مع خدمات إلكترونية.

العمال ذو المستويات التعليمية العليا يكونون أكثر قدرة على فهم كيفية التعامل مع النظام وبعض العمال ذو مستويات التعليميةأدنى يجدون عدة صعوبات مثل صعوبات في التصفح.أو صعوبة في إدخال المعلومات مما يؤدي إلى اعتمادهم على مساعدة من المكلفين بخلية إصغاء وإعلام لهذا يجب ضرورة التوعية الرقمية في المؤسسة.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

الجدول4:مدى مساهمة تطبيق الهناء في معالجة ملفات الموظفين والعمال على مستوى مصالح الضمان الاجتماعي.؟

السؤال	الاجابات
هل ساهم تطبيق الهناء في تسريع معالجة الملفات ؟	م1: نعم لوحظت زيادة ملحوظة في سرعة معالجة الملفات بفضل اعتماد نظام الهناء لأنه يسمح للمؤمن له اجتماعيا حل مشاكل بطريقة سريعة وإجابةآنية. م2: بالطبع أن اعتماد نظام الهناء ساهم بشكل ملحوظ في تسريع معالجة ملفات مقارنة بطريقة تقليدية يدوية لأن النظام قلل من أخطاء الإدارية وتنظيم الأرشيف بطريقة فعالة.

الجدول (4) يمثل إجابات المبحوثين حول **مدى مساهمة تطبيق الهناء في معالجة ملفات الموظفين والعمال على مستوى مصالح الضمان الاجتماعي**

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

نستنتج من خلال الجدول اتفاق الموظفين بالمؤسسة أن اعتماد نظام الهناء يسهم بشكل إيجابي في تحسب سرعة معالجة الملفات الإدارية لأنه يسمح للمؤمنين له اجتماعيا حل مشاكل بطريقة سريعة وإجابة آنية مقارنة بالطرق التقليدية اليدوية حيث ساهم في تقليص فترات الانتظار وتسريع تبادل البيانات بين المصالح وعليه فإن نجاح نظام الهناء في معالجة ملفات لا يرتبط فقط إدخاله التقني بل يعتمد كذلك على توفير شروط تضمن فعاليته.

جدول5:تقييم القائمين على تطبيق الهناء للخدمات المقدمة.

السؤال	الاجابات
كيف تقيم تطبيق الهناء؟	**م1: يقيم نظام الهناء بحالة جيدة يسهل الوصول بعض الفئات منهم 9% من يملكون هاتف ذكي وواحد بالمئة فئات كبار السن لا يملكون هاتف ذكي.** **م 2: ذكرت السيدة حنان برغم ما حل عديد من المشاكل بطريقة آنيا وسرعة ولكن يوجد بعض مشكلات تقنية مرتبطة أحيانا بسرعة الأنترنت وبعض النقائص بينها محدودية التكوين.**

جدول5:يمثل اجابات المبحوثين على تقييم القائمين على تطبيق الهناء للخدمات المقدمة.

يوضح الجدول 5: تقييم تطبيق الهناء نستنتج أن نتائج المقابلة على الموظفين المؤسسة أن 9% من يملكون الهاتف الذكي يقيمون نظام الهناء تقييما إيجابيا معتبرين أنه يساهم في

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

تحسين العمل الاداري والسرعة في معالجة الملفات كما سهل الوصول إلى المعاملات المتعلقة بالضمان الاجتماعي.

وأبدى 1% من الموظفين ملاحظات سلبية تمحورت حول ضعف التكوين على استخدام نظام والمشكلات التقنية مرتبطة بشبكة الأنترنت وعلى رغم من هذه التحديات عبر الموظفين وعن رغبتهم في تطوير النظام وتعزيزه من خلال توفير دورات التدريبية.

2-المحور الثاني: الخدمات التي يقدمها التطبيق.

الجدول 06: انواع الخدمات التي يقدمها تطبيق الهناء

السؤال	الإجابات
ما هي أبرز الخدمات التي يوفرها تطبيق للمواطنين داخل المؤسسة؟.	**م 1: تطبيق الهناء هو منصة رقمية أطلقها الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعمال الأجراء يهدف إلى تقريب الخدمات للمواطنين من أبرز الخدمات هي:** **- الاطلاع على وضعية الانتساب والتأمين، تحميل بطاقة الشفاء، متابعة تعويضات.** **م2: تطبيق لا يوفر خدمات للعمال بل يوظف إلى عامة المواطنين المؤمن لهم اجتماعيا يستعملونه جميع مواطنين في قطاعات أخرى.**

الجدول 06:اجابات المبحوثين حول الخدمات التي يقدمها تطبيق الهناء.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن فضاء الهناء في مؤسسة الضمان الاجتماعي حيث يساهم بشكل فعال في تسهيل ووصول المؤمن لهم اجتماعيا إلى مجموعة من خدمات رقمية دون الحاجة إلى التنقل من أبرز الخدمات التي يقدمها هي:

طلب العطلة المرضية، استخراج شهادة المعلومات الشخصية، لهذا يساهم تطبيق في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية ودعم إستراتيجية التحول الرقمي داخل المؤسسة.

الجدول 07: امكانية متابعة الموظفين والعمال للعطل المرضية،والتعويضات.

السؤال	الاجابات
هل يوفر تطبيق الهناء متابعة ملفات الضمان الاجتماعي(كالعطل المرضية،والتعويضات)؟.	**م1: نعم يوفر تطبيق الهناء إمكانية متابعة ملفات الضمان الاجتماعي بشكل دوري وشفاف.** **م 2: نعم كما يتيح لنا ارسال ملفات رقمية دون الحاجة إلى التنقل مما جعل الاجراءات أكثر سرعة وقلل من الأخطاء وسهل على المصالح متابعة الملفات.**

الجدول 7 :اجابات المبحوثين حول امكانية متايمثل متابعة تطبيق الهناء لملفات الضمان الاجتماعي.

نعم، يعد تطبيق الهناء الأداة الفورية لمؤسسة الضمان الاجتماعي بهدف تعزيز الشفافية للخدمات وتحسين جودة الأداء الاداري ومن بين الوظائف التي يوفرها تطبيق هي:

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

- تمكين المنتسبين من متابعة ملفات المتعلقة بالضمان الاجتماعي بشكل فوري بداية من تاريخ الايداع.

الجدول 08:الفرق بين الطرق التقليدية والحديثة في تسيير ملفات الضمان الاجتماعي.

السؤال	الاجابات
ما الفرق بين الخدمات التي يقدمها تطبيق الهناء والخدمات التي كانت تقدم سابقا؟	**م 1: تطبيق الهناء يسمح بتقديم الخدمة عن بعد على مدار الساعة دون الحاجة إلى حضور وتسهيل إلى الوصول الأداءات بينما الخدمة السابقة تعتمد على معالجة يدوية تتطلب وثائق ورقية.** **م2: من خلال تجربتي كموظفة لاحظت فرقا كبيرا بينما كنا نعيش سابقا وما أتاحه تطبيق الهناء لنا كانت كل خدمة تتطلب تنقلا إلى مراكز، أما اليوم مع تطبيق أصبح بإمكاني وأنا جالس في مكتبي لو حتى في المنزل أطلع على وضعيتي،إرسال ملفات، وتلقي الردود.**

الجدول 8:يمثل اجابات المبحوثين حول الفرق بين الطرق التقليدية والرقمية.

يمثل الجدول: يوضح الفرق بين الخدمات التي يقدمها تطبيق الهناء والخدمات التي كانت سابقا.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

نستنتج أن من خلال المقارنة بين الخدمات التقليدية والخدمات الرقمية عبر تطبيق الهناء أن التحول الرقمي الذي تبنته مصالح الضمان الاجتماعي ساهم بتحسين العلاقة بين الإدارة والمستخدم من خلال تبسيط الاجراءات، تسريع المعالجة وتقلص تكاليف الزمنية مما يعكس توجها نحو ترسيخ وجودة الاتصال الرقمي.

الجدول 09:امكانية القيام بسحب الوثائق من التطبيق.

السؤال	الاجابات
هل يسمح التطبيق للمستخدم بطباعة وثائق مباشرة ؟	م 1: نعم يسمح التطبيق بطباعة وثائق. م 2: نعم يسمح التطبيق للمستخدمين والموظفين في المؤسسات بطباعة عدد من الوثائق الرسمية مباشرة من حساباتهم الشخصية.

الجدول9: آراء المبحوثين حول امكانية التطبيق في تمكين المشتركين من طباعه وثائق مباشرة.

نلاحظ أن تتبع استخدام تطبيق الهناء من طرف الموظفين في المؤسسات أن خاصية طباعة وتحميل وثائق الرقمية أصبحت أكثر تفاعلا واستخداما في الوقت الحالي وفقا لقوانين

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

الصادرة للمؤسسةcnas حوالي 70% من عمليات ولوج إلى تطبيق سنة 2025/2024 كان يهدف إلى استخراج وثائق إدارية على رأسها شهادة الانتساب وكشف الأجور.

الجدول 10:امكانية متابعة المشترك والمستخدم لملفاته وطلبياته عبر التطبيق

السؤال	الإجابات
هل يمكن للمستخدم متابعة ملفاته أو طلباته عبر التطبيق؟	موظفة 01: نعم يمكن للمستخدم متابعة ملفاته عبر التطبيق. موظفة 02: نعم

الجدول 10 يمثل ردود المستجوبين حول امكانية متابعة ملفات أو طلبات المستخدمين عبر التطبيق.

التحليل:

من خلال الجدول يبدوا أن تطبيق الهناء يسهل للمستخدمين متابعة ملفاتهم وطلباتهم بشكل رقمي فبفضل هذا التطبيق لم يعد المواطن بحاجة إلى التنقل شخصيا إلى مقرات الضمان الاجتماعي إذ يمكنه الاطلاع على وضعيته، معالجة طلباته ومعرفة مواعيد دفع مستحقاته كل ذلك عبر هاتف ذكي بهذا يعزز شفافية الإجراءات ويقلل من الضغط على المصالح الإدارية وضمان تواصل فعال وسريع بين مواطن والإدارة.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

المحور الثالث: مقترحات لتطوير تطبيق الهناء.

الجدول 11:توصيات لتطوير خدمات تطبيق الهناء.

السؤال	الاجابات
ما هي أهم مقترحات لتطوير تطبيق الهناء؟	موظفة 1: المقترحات التي اقترحها تطبيق الهناء إضافة خاصية الاشعارات الذكية لتنبيه المستخدم بمواعيد انتهاء الحقوق العطل المرضية تحديثات متعلقة بملف شخصي موظفة 2: وكما اقترحت أن دمج تقنية توقيع إلكتروني وكذلك شهادة المسار المهني وشهادة التقاعد.

الجدول 11: توصيات المبحوثين حول مقترحات تطوير تطبيق الهناء

– نلاحظ من خلال جدول أعلى أن الموظفين من حيث الفعالية تعتبر إشعارات الذكيةأداة فعالة لتعزيز تجربة مستخدم وتفادي التأخيرأو الاهمال في تجديد الوثائق والمطالب وكذلك كما تضمن دمج تقنية توقيع الالكتروني واستخراج وثائق رقمية مثل شهادة المسار المهني (شهادة التقاعد)، ويمكن من هذا النظام في تسهيل الاجراءات الإدارية والتقليص الوقت والتكلفة، ومن هنا نقول أن إضافة نوعية لتطوير تطبيق حيث يعزز الكفاءة والأمان.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2– مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

جدول 12:أهداف استنجاد المؤسسات بالتطبيق.

ما الهدف من استخدام تطبيق في المؤسسة.

السؤال	الاجابات
ما الهدف من استخدام التطبيق في المؤسسة؟	م 1: الهدف الأساسي من تطبيق الهناء هو طلب بطاقة الشفاء، وتسهيل الوصول إلى خدمات دون الحاجة لتنقل أو اجراءات الورقية م 2: الغاية من استخدام تطبيق هو ضمان وحفظ وأمان المعلومات ومساعدة في ربح الوقت وتنظيم والضعية المهنية بطريقةأكثر مرونةوشفافية .

الجدول رقم 12: يمثل الأهداف الرئيسية من استخدام التطبيق داخل مؤسسة كما يراها الموظفون.

–نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن الهدف الأساسي من استخدام تطبيق الهناء هو طلب بطاقة الشفاء وتسهيل الوصول إلى خدمات دون الحاجةإلى التنقل أو إجراءات الورقية تركز على تبسيط الإجراءات وتحول من نظام الورقي إلى الرقمي مما يدل عليه وهي الموظف بأهمية الخدمات الرقمية في توفير الوقت والجهد.كما أن الغاية من استخدام التطبيق يركز عليه اهتمام بالأمن المعلومات والاستفادة من تنظيم الرقم لتسيير الوضعية المهنية مما يشير إلى وعيه بأبعاد الخصوصية الفعالية،والشفافية

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2– مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

في سياق الرقمي مما يدل أن تطبيق الهناء يلي احتياجات متعددة تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي داخل المؤسسة.

الجدول 13: أبرز التحديات التي واجهتموها عند استخدام التطبيق

السؤال	الاجابات
ما هي أبرز التحديات التي واجهتموها عند استخدام التطبيق؟	م 1: من بين التحديات التي واجهتها أثناء استخدام هي البطء في التصفح أحيانا، خاصة عند تذبذب الأنترنت، وضعف التكوين الرقمي لبعض الأعوان الإداريين. م2: من أبرز المشاكل أثناء استعمال تطبيق الهناء تعطل في بعض الصعوبات التقنية، وكذلك التوعية لدى الموظفين .

الجدول رقم 13: يمثل اجابات المبحوثين حول أبرز التحديات التي يواجهها الموظفين عند استخدام التطبيق.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن استقرارء أراء موظفي مؤسسة استخدام النظام أو تطبيق الهناء لم يكن خاليا من التحديات التقنية والتنظيمية أشار الموظفون إلى ضعف التكوين

الرقمي لبعض الأعوان الاداريين نقص التكوين والتدريب على استعمال النظام مما أثر على قدرتهم من استغلال كافة وظائفه بشكل فعال، تعطل في بعض الصعوبات التقنية هذا مما أدى إلى ضعف شبكة الأنترنت أو إعطال التقنية المتكررة التي تعيق الدخول إلى المنصة.

بناءا على هذه المعطيات يوصي بالضرورة استمرار في التكوين المستمر وتوفير الدعم التقني الدائم، من أجل تعزيز فعالية النظام وضمان استخدامه.

الجدول 14: العراقيل التي تواجهكم في تحديث التطبيق وصيانته.

السؤال	الاجابات
ما هي العراقيل التي تواجهكم في التحديث تطبيق وصيانة؟	م 1: في الواقع نواجه بعض التحديات المتعلقة بتحديث التطبيق وصيانته يعود ذلك أساسا إلى ضعف البنية التحتية الرقمية كما أن نقص موارد التقنية البشرية. م 2: نواجه في بعض الأحيان صعوبة في دخول إلى تطبيق بالإضافةإلى ذلك هناك خلل تقني يظهر عند محاولةإيداع بعض الطلبات الإدارية خاصة طلبات العطلة المرضية.

الجدول رقم 14:اجابات المبحوثين أبرز العراقيل التي تواجه تحديث وصيانة التطبيق .

من خلال جدول أعلاه نستنتج أن العراقيل التي تواجه المستخدم في استخدام هذا التطبيق وذلك يرجع إلى ضعف البنية التحتية الرقمية مما يعكس المحدودية في القدرات التكنولوجية الأساسية اللازمة لتشغيل التطبيق مثل اتصال الجيد بالشبكة ومن هنا أن هناك نقص الموارد

التقنية والبشرية الذي يعتبر عامل أساسي يعطل عملية التحديث المنتظمة والصيانة المستمرة في أي غياب الفرق التقنية المؤهلة أو المتخصصة يؤدي غالبا إلى بطء في الاستجابة للأعطال التي يتعرض لها هذا التطبيق في بعض الأحيان نجد صعوبة في إدخال التحسينات أو إضافة جديدة على هذا التطبيق أما استخدام العملي هذا التطبيق فيرتكز على العراقيل على المستخدم في حد ذاته حيث توجد صعوبة في دخول لهذا التطبيق إضافة إلى خلل تقني الذي يظهر أثناء تنفيذ بعض إجراءات الإدارية من أهم الصعوبات برمجة داخل النظام وذلك الناتج عن ضعف في تصميم واجهة استخدام التي لن تعالج بصيانة الدورية وهذه مشاكلات تؤثر بسلب على كفاءة الخدمات المقدمة في سير العمل الإداري.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

الجدول 15: أثر تطبيق هناء على بيئة العمل داخل المؤسسة

السؤال	الاجابات
كيف أثر تطبيق هناء على بيئة العمل داخل المؤسسة؟	موظفة 1: لقد أثر تطبيق الهناء تأثير واضح على بيئة العمل داخل المؤسسة حيث ساعد في تحسين سيرورة العمل من خلال التحول من معالجة اليدويةإلى نظام رقمي منظم قائم على اجراءات إدارية . م2: لاحظت بعد اعتماد تطبيق الهناء تحسنا ملموسا في جودة العمل أن الأرشفة الرقمية ساعدتنا على الرجوع إلى المعلومات في أي وقت .

الجدول رقم 15 اجابات المبحوثين حول تأثير تطبيق الهناء على بيئة العمل داخل المؤسسة.

من خلال الجدول أعلاه أن تأثير التطبيق هناء داخل المؤسسة أدى إلى إحداث تحول نوعي في بيئة العمل ومن خلال التحول اليدوي إلى نظام رقمي منظم قائم.

على الاجراءات الإدارية واضحة ولقد ينعكس هذا التحول بشكل إيجابي على كفاءة الأداء وكما أدى إلى مساعدة تقليص الوقت المستغرق في تنفيذ المهام وكذلك تقليل من الخطأ البشري وكما نلاحظ بعد اعتماد تطبيق هناء تحسن ملموس في جودة العمل تتجلى في دقة أكبر في المعالجة وأيضا تنسيق أفضل في مختلف الأقسام ومن هنا تدل فاعلية التطبيق كأداة لدعم الحوكمة الإدارية وكذلك تحقق الأداء المؤسساتي المتميز.

المحور الرابع: مستويات الرضا عن تطبيق الهناء.

السؤال	الاجابات
ما مدى رضاكم عن سرعة الاستجابة لدى التطبيق؟	م 1: يقاس رضا المستخدمين عن سرعة استجابة تطبيق من خلال مفهوم قابلية استخدام حيث يلعب الأداء السريع دورا في تحسين تجربة مستخدم وأن العديد من المستخدمين يتمتعون بمستوى جيد من الرضا. م 2: راضية إلى حد كبير عن سرعة استجابة تطبيق.

الجدول رقم 16 يمثل آراء المبحوثين حول أداء المستخدمين ومدى الرضا عن سرعة استجابة التطبيق .

من خلال الجدول أعلاه تعد سرعة استجابة التطبيق أحد المؤشرات الجوهرية في تقييم قابلية استخدام بحيث ترتبط ارتباط وثيقا بجودة تجربة المستخدم وتظهر في أهمية الأداء السريع للتطبيق وكما أن الاستجابة السريعة تؤدي إلى تعزيز الرضا العام للمستخدمين عن سرعة الاستجابة يعد خطوة ضرورية لفهم مدى فاعلية التطبيق أما الرأي الثاني راضية إلى حد كبير عن سرعة استجابة للتطبيق فكان تعبير مباشر عن مستوى الرضا من قبل المستخدم وهذا يعكس تقييما إيجابيا للتجربة الشخصية وكذلك تشكل مؤشرا نوعيا على تحقق أحد عناصر الأداء الجيد.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

الجدول 17:نقائص تطبيق الهناء.

السؤال	الإجابات
برايك ما هي ميزات التي تنقص تطبيق هناء حاليا؟	**م 1: من أبرز المميزات التي يفتقر إليها تطبيق حاليا هي القدرة على العمل في وضع عدم اتصال(offline mode) يعتبر توفر هذه الميزة خاصة لمستخدمين الذين يتواجدون في المناطق ذات تغطية الأنترنت الضعيفةأو غير مستقرة.** **م 2: ينقص هذا التطبيق ميزة التكامل مع منصات أخرى مثل الأنظمة وزارة العمل أو وزارة الصحة .**

الجدول رقم 17 يمثل ردود المستجوبين عن نقائصالتطبيق.

ومن خلال الجدول أعلاه نرى أن تطبيق الهناء يتميز بعدة نقائص تؤثر بشكل مباشر على فعالية استخدامها خصوصا من ناحية الادارية والمهنية التي تتطلب استمرارية الوصول إلى الخدمات بسرعة وكيفية التفاعل مع البيانات ومن أبرز النواقص وغياب خاصية العمل من وضع عدم الاتصالofflim mode.

عند غياب هذه الخاصية في بيئة العمل أو المناطق التي تعاني من ضعف تغطية الشبكة أو عدم وجود أنترنت ولعدم توفر هذه الميزة تحد من قدرة المستخدمين على وصول إلى معلومات أما الخاصية الثانية تواجه ضعف تكامل مع منصات أخرى يفتقر التطبيق إلى واجهات برمجة (APLS) فعال تسمح بتكامل مع أنظمة الجهات الرسمية مثل وزارة العمل والصحة.

الجدول رقم 18 :الامتيازات الجديدة التي يسعى التطبيق لتجسيدها.

السؤال	الاجابات
ما الامتيازات التي تود اضافتها لجعل التطبيق أكثر فعالية بالنسبة لك؟	م 1: إضافة لتطبيق نظام الاشعارات متقدم يساعد على متابعة المهام والتحديثات بشكل مباشر دون الحاجةإلى الدخول مستمر إلى التطبيق وكذلك التوقيع الالكتروني. م 2: الوظائف التي أرغبفي تضمينها داخل تطبيق إمكانية تقديم الشكاوي والمقترحات مباشرة لتسهيل التواصل مع إدارة وتحسين الخدمة.

الجدول رقم 18 يمثل ردود المستجوبين حول الامتيازات المقترحة لتحسين التطبيق.

مقابلة مع السيد حساييني :نفس المرجع السابق.

2- مقابلة مع السيدة: (ح ر) نفس المرجع السابق..

من خلال الجدول نستنتج أن نظام الإشعارات المتقدم والتوقيع الالكتروني يعد من وظائف الحيوية التي تساهم في تعزيز فعالية التطبيق حيث يمكن للمستخدمين من تلقي التنبيهات الفورية بشأن مهام أو التحديثات ذات صلة لتطبيق مما يجد من تصفح المتكرر وكذلك تعتبر إمكانية الشكاوي والمقترحات مباشرة عبر تطبيق حيث تعتبر هذه الوظيفة فعالة لتقوية التواصل بين المستخدمين وإدارة المؤسسة حيث تتيح للمستخدم بتعبير عن مشكلته أو مقترحاته بشكل آني، بهذا يساعد هذا تطبيق في تحديد الفرص من جودة الخدمة.

الجدول 19:صعوبات استخدام التطبيق

السؤال	الاجابات
ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام التطبيق وكيف تقترح تجاوزها؟	م1: اقتراح لتجاوز ذلك التنظيم دورات تكوينية مبسطة في المجال الرقمي لفائدة المستخدمين. م2: هناك بعض المشاكل التقنيةأحيانا يتوقف التطبيق عن العمل يمكن معالجته في تحسين الصيانة الدورية للتطبيق.

الجدول رقم 19: ردود المستجوبين حول الصعوبات التقنية وكيفية معالجتها.

ومن خلال الجدول أعلاه نستنتج أن بعض المستخدمين يتعارضون أثناء استخدام هذا التطبيق إلى جملة من الصعوبات منها الصعوبات المعرفية والتقنية حيث تتمثل في محدوديةإلمام المجال الرقمي مما يؤدي إلى ضعف التفاعل هذا التطبيق وعدم الاستفادة من خدماته وفي بعض الأحيان يواجه المستخدم انقطاعات مفاجئة وتوقف مؤقتا في التشغيل وهذا راجع إلى تقنية مرتبطة بأداء التطبيق بنفسه ولابد من تحديث هذا النظام بشكل منتظم لتحسين أداء وضمان استمرارية الخدمة.

الجدول 20:كيفية تعزيز أمان تطبيق وحماية البيانات وما هو الحل المناسب

السؤال	الاجابات
هل لديك اقتراحات حول كيفية تعزيز الأمان التطبيق وحماية البيانات وما هو الحل الأنسب؟	م 1: لضمانأمان التطبيق وحماية البيانات المستخدمين الحرص على مصداقية وأمان تحديثات دورية وإضافة تطبيقات الأمن مثل رمز التحقق عبر الهاتف أو بريد الالكتروني لضمان هوية المستخدم. م2: إضافةإلى الاجراءات التقنية من الضروري التركيز على توعية المستخدمين حول الاستخدام كلمة المرور القوية والحذر من محاولات الصيد الالكتروني.

الجدول رقم20 :ردود المبحوثين حول الاجراءات لتعزيز أمان التطبيق وحماية البيانات.

ومن خلال الجدول أعلاه نستنتج أن التوسع المتزايد في استخدام التطبيقات الرقميةحمايةالبيانات الشخصيةالذييعتبر من أولويات الحمايةالمستخدم هذا التطبيق في حين يعتبر الجانب التقني لهذا التطبيق خط دفاع لمواجهة التهديدات الإلكترونية حيث تشمل

العديد من الاجراءات الأساسية منها الاعتماد على التحديثاتالدورية وأمان تفعيل خاصية مصداقية ثنائية وذلك باستخدام رمز يرسل إلى هاتف إلى البريد الإلكتروني ومما يساهم في منع دخول الغير المصرح به ويعزز من موثوقية هوية المستخدم ورفع الوعي على كيفية المستخدمين من رسائل المشبوهة وعدم تفاعل مع روابط الغير الموثوقة.

نتائج الدراسة:

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء يواكب الرقمنة لمواكبة التحديات والمساهمة في ترقية المرفق العمومي.
- حرص كبير على نشر وتعميم تطبيق "الهناء" كنموذج لتجسيد الاتصال الرقمي وتقديم خدمات راقية للموظفين والعمال بعيد عن البيروقراطية والتخلص من متاعب التنقلات والانتظار.
- تحقيق مستويات عليا من الرضا الوظيفي لدى موظفي وعمال وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي،والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء.وكذا ارتياح كبير لدى العمال والموظفين،والمؤسسات.
- تطبيق "الهناء" مظهر مهم من مظاهر التحول الرقمي.
- الدعوة إلى الاهتمام بالتكوين لدى الموظفين والمنخرطين في الضمان الاجتماعي للإقبال أكثر على التطبيق وتعميم خدماته.

- تواجد الأنترنت وبتدفق عالي يمكن أن يطور ويعمم وينشر الاستفادة من التطبيق بطريقة أوسع .
- التطبيق مطالب بتطوير الخدمات باستغلال التطور التكنولوجي والامتيازات الجديدة المتاحة لمواكبة التحولات.

- -

الخاتمة

الخاتمة:

ختاما، يعتبر استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي خطوة هامة وتحسين الخدمات وتسيير الاجراءات ويعتبر التطبيق الهناء أداة رقمية لتحديث الخدمات الإدارية وتحسين جودة التكفل بالمواطن ويسهل للموظفين وصول إلى معلومات وإنجاز المهام بكل سهولةويسر، مما يعزز من كفاءة العمل.

ويوفر الوقت والجهد ومما يعزز من مستوى الشفافية والمصداقية في تقديم الخدمات العامة.

مع ذلك يجب أن ندرك أن النظام الهناء ليست بديل للتفاعل البشري، بل هي إضافة تعزز التواصل وتبسيط الاجراءات وبالتالي من الضروري أن تطور هذه التطبيقات الالكترونية بانتظام لضمان استمرارية فعاليتها ومواكبتها للتطلعات المستخدمين.

ولقد تأكدنا من خلال دراسة مسحية الاستطلاعية أن الاتصال الرقمي أصبح يشكل ركيزةأساسية في تطوير الأداء المؤسسات داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي في ظل التوجه نحو تعميم نظام هناء، ولقد أظهرت المعطيات أن الهناء وعيا متزايد لدى القائمين على تطبيق النظام لأهمية الاتصال الرقمي في تسهيل تدفق المعلومات وتسريع المعالجة المعلومات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب

1. إبراهيم بختي، محاضرات في تكنولوجية معلومات، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2005

2. أحمدأحمد سمير،الإدارةالإلكترونية، دار المسير، الأردن 2019.

3. أحمد محمد غنيم، الادارة الالكترونيةأفاق الحاضر وتطلعات المستقبل المتطورة المكتبة العصرية، 2004.

4. اسعد غالب ياسين، الادارة الالكترونيةأفاق تطبيقاتها المملكة العربية السعودية معهد إشارة العامة 2005.

5. باديس كشيده، المخاطر المضمونة وّآليات قص المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علوم القانونية، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر باتنة2009.

6. بشير عباس العلاق، الادارة الرقمية المجالات والتطبيقات،أبو ظبي مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشاريةأبو ظبي 2005.

7. بلخير رضوان، جابري سارة، مدخل الاتصال العلاقات العامة، جسور للنشر والتوزيع،الجزائر ط1. 2014.

8. التكريني سعد العلاق بشير، الأعمال الالكترونية، دار المناهج والتوزيع، عمان، 2002.

9. حامد محمود فداء، الادارة الالكترونية دار الداية، عمان، 2012.

10. حسين حسن محمد، إدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات من مؤسسة الوراق 2011.

11. حمدان عبد اللطيف حسن، الضمان الاجتماعي، دليل الضمان الاجتماعي، بيروت 1986، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، دليل الضمان الاجتماعي 2020.

12. درار عياش، اثر النظام الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء، مذكرة ماجيستر في علوم الاقتصاد، جامعة يوسف بن خدة الجزائر 2005.

13. رضوان أرافات،الإدارةالإلكترونيةوالإدارة والمتغيرات العالميةالجديدةالملتقى الاداري الشعبي للجمعية السعودية الادارة مركز المعلومات واتخاذ القرار القاهرة 2004.

14. سحر قدور، الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في التحقيق الجودة الشاملة نسخة المنصورة، جامعة منصور بغداد العدد 14، الجزء الأول.

15. سرحان احمد، حمودي على،المناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، ط3، الجمهورية اليمنية، صناء،2019.

16. الصيرافي محمد،الإدارةالإلكترونية، دار الفكر الجامعي الاسكندرية 2006.

17. طارق عبد الرؤوفعامر، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع 2007.

18. عبد الحميد محمد ، نظرية الاعلام والاتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب للنشر، القاهرة، 2004.

19. عبد اللطيف حسين حمدان، الضمان الاجتماعي أحكامه وتطبيقاته، ط 1 ، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت 2007.

20. عبد الوهاب عبد الباسط محمد، استخدام التكنولوجيا اتصال، إنتاج الاذاعي والتلفزيوني دراسة تطبيق الميدانية، مكتب جامعي حديث، 2005.

21. العربي أبو أسامة ورقاد حليمة، الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9ديسمبر 2014.

22. عماد مكلاوي حسن، ليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة،ط1-1998.

23. عمر مفلح نصيرة، اتصال مهارات وأسس العامة، دار الحامة لنشر والتوزيع، عمان،2015

24. فراج عبد الرحمن، مفاهيم الأساسيات في المكتبات الرقمية المحلية المعلوماتية، للمملكة العربية السعودية، العدد10، مركز مصادر تربوية، وزارة التعليم، 2005 .

25. قنداجي عامر ابراهيم، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية الالكترونية، ط3، البازروي للنشر والتوزيع، 2007.

26. مرسلي أحمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2003.

27. مفلح علي رضوان، مضخةإلى وسائل الاعلام الالكترونية،الفضائي ط1، دار الحامد للنشر للعمال2016.

28. نادية اسلامي،الإدارةالإلكترونيةكأساس للترقية الخدمة العمومية في الجزائر الدوروالتحديات العدد 4 جوان 2015.

الماستر

29. خشبي سمية، عيساوي فاطمة، دور هيئات الضمان الاجتماعي في تقديم الحماية الاجتماعية في الجزائر مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة محمد بوضياف مسيلة 2009/2008.

30. سعاد معوش، مروة موسى، أثر اتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة الماستر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي الجزائر 2020/2019

31. منادي حسناء، مباركي عبير، الدورة: الاتصال الرقمي لتحسين آداء العاملين بالمؤسسة خدمية مبكرة، مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي تبسي، الجزائر تبسة2020/2021

32. مناعي ابتسام، حيزي أحلام اتصال الرقمي ودوره في تسيير الخدمة الجامعية، دراسة ميدانية لعينة لطلبة وأساتذة الشيخ العربي تبسي مذكرة ماستر كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية 2021/2020

33. ياسمين عكوش كريمة، أثر الاتصال الرقمي على العلاقات الوظيفية في المؤسسات الاقتصادية ,مذكرة ماستر كلية العلوم الإنسانية العربي تبسي 2020/2019

النصوص القانونية:

الأوامر:

34. الامر رقم 17/96و 18/96و19/96و 20/96 المؤرخ في يوليو 1996، المتعلق بالتأمينات الاجتماعية والتعاقد وبحوادث العمل والأمراض المهنية بالتعاضدية الاجتماعية، الجريدة الرسمية العدد42 الصادر في 7 يوليو1996.

35. الأمر17/90 المؤرخ في 1996/7/6 المعدل والمتمم للقانون11/83 المؤرخ في 1983/7/2 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 49 الصادرة بتاريخ 1997/7/7.

-ب- القوانين:

36. القانون 83-14-1983 المتعلق بالالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي

37. القانون رقم 15-02 المؤرخ في2015/01/4 يتعلق بالتعاضديات الاجتماعية ج، ر، العدد في 2015/01/7.

38. المادة44 من القانون رقم 83-13 المؤرخ في 2 يوليو1983، المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، الجريدة الرسمية العدد28 الصادر في 20 جويلية 1983، المعدل والمتمم،

ج- المراسيم

39. المرسوم رقم 364/64 المؤرخ في 31 ديسمبر 1966، المتضمن أنشاء صندوق الوطني اجتماعي، العدد3 الصادر في8 جانفي 1965

40. المرسوم التنفيذي رقم 116/70 المؤرخ 1970/8/1 المتعلق بالتنظيم الإداري لهيئات الضمان الاجتماعي، رقم 88 الصادر في 1970.

41. المرسوم التنفيذي رقم188/94 المؤرخ في 1991/7/6 المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمينات على البطالة، ج، ر، العدد44 الصادر في 1996/7/7

42. المرسوم رقم145/97 المؤرخ في 1996/2/4 المعدل والمتمم للقانون 11/83 المؤرخ في 2/ 1983/7 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم49 الصادر بتاريخ 1997/7/7.

المواقع الالكترونية:

43. بوشريط سمير (2021) الإدارة الالكترونية وتحديث الخدمة العمومية في الجزائر.

44. فضاء الهناءelhanaa. Cnas.dz

45. وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي (2022) التحول الرقمي في المؤسسات الضمان الاجتماعي.

الملاحق

المحور الأول1:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي وبحث العلمي

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علوم والاعلام والاتصال.

دليل مقابلة

الاتصال الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي

دراسة مسحية استطلاعية للقائمة على تطبيق الهناء في الصندوق الوطني الاجتماعي بولاية المدية.

تحية عطر أستاذي الكريم:

– في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم إعلام والاتصال

تخصص اتصال علاقات عامة

– نرجو من حضرتكم دعمنا بالإجابة على الاسئلة التالية، كما نعلمكم أن المعلومات المتحصل عليها سوف تكون في كامل السرية وتستخدم في إطار أهمية البحث العلمي فقط.

الاسم واللقب الطالبتان:

– سمية بلعقون

– شيماء كشيدة

الأستاذ المشرف:

حكيم بوغرارة

السنة الجامعية 2025/2024

البيانات الشخصية

الاسم واللقب

منصبه

كم سنة يعمل في مؤسسة الضمان الاجتماعي

1- البيانات الشخصية:

الجنس	الاسم واللقب	العمر	منصبه	كم سنة يعمل في المؤسسة	المستوى التعليمي
ذكر	خالد حساييني		مكلف بخلية إصغاء وإعلام	من10إلى12سنة	دراسات عليا
أنثى	حنان.أ	38 سنة		من 4 إلى 10 سنوات	جامعي

جدول يمثل البيانات الشخصية للموظفين.

اسئلة المقابلة:

المحور الأول: ماهو واقع تطبيق الهناء من حيث الانتشار والاستعمال:

1- ماهي الخدمات الاجتماعية المتوفرة على جميع المصالح التابعة لضمان الاجتماعي لولاية المدية؟

2- هل ساهم تطبيق الهناء الالكتروني في تقليص استعمال الوثائق الورقية؟

3- هل يتفاوت استخدام النظام بين العمال حسب مستوى التعليمي أو الخبرة؟

4- هل لحظتم سرعة في معالجة الملفات بفضل اعتماد نظام الهناء؟

5- كيف تقيم تطبيق الهناء؟

المحور الثاني: ماهي الخدمات ومزايا التي يقدمها التطبيق؟

1- ماهي أبرز الخدمات التي يوفرها تطبيق الهناء للمواطن داخل المؤسسة؟

2- هل يوفر تطبيق الهناء متابعة ملفات الضمان الاجتماعي (كالمنح التعويضات والعطل المرضية)؟

3- ما لفرق بين الخدمات التي يقدمها تطبيق الهناء والخدمات التي كانت تقدم سابقا ؟

4- هل يسمح التطبيق للمستخدم بطباعة وثائق مباشرة مثل: (كشوفات، شهادات)

5- هل يمكن للمستخدم متابعة ملفاته أو طلباته عبر التطبيق؟

المحور03: ماهي العراقيل أو التحديات التي تواجه المؤسسات عند استخدام التطبيق؟

1- ماهي أهم المقترحات لتطوير التطبيق؟

2- ما الهدف من استخدام هذا التطبيق داخل المؤسسة؟

3- ماهي أبرز التحديات التي واجهتموها عند استخدام التطبيق؟

4- كيف أثر تطبيق الهناء على بنية العمل داخل المؤسسة؟

5- ماهي العراقيل التي تواجهكم في تحديث التطبيق وصيانته؟

المحور الرابع: ماهي مقترحات لتطوير تطبيق " الهناء" حاليا؟

1- ما مدى رضاكم عن سرعة استجابة التطبيق؟

2- برأيك ماهي الميزات التي تنقص تطبيق الهناء حاليا؟

3- ما الوظائف التي إضافتها لجعل التطبيق أكثر فاعلية بالنسبة لك؟

4- ماهي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام التطبيق وكيف تقترح تجاوزها وما هو الحل الأنسب؟

5- هل لديك اقتراحات حل كيفية تعزيز الأمان التطبيق وحماية البيانات وماهو الحل الأنسب؟

الملحق2: قائمة الأساتذة المحكمين:

الاسم واللقب	الرتبة	التخصص	مؤسسة العمل
زاوي جمال	أستاذ محاضر قسم 1	اتصال مؤسساتي	جامعة المدية كلية العلوم الانسانية
إديرمعياش	أستاذ محاضر	علوم اعلام واتصال	جامعة المدية كلية العلوم الانسانية
بوسالة زهير	أستاذ محاضر قسم أ	علاقات عامة	جامعة المدية كلية العلوم الانسانية



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Docteur Yahia Farès
de Médéa

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
رقم 202.../2024 ع.ا.ا/

تسهيل مهمة

الى السيد: مدير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية المدية
CNAS

تتشرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالطلب من سيادتكم أن يسمح
للطالب(ة): كشيدة بوعلام
المسجل(ة) بالسنة: ثانية ماستر علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة رقم تسجيل: .....
وذلك في اطار بحث ميداني قصد انجاز مذكرة تخرج واقع الاتصال الرقمي في مؤسسات الضمان الاجتماعي
خلال المدة من: 01 جوان الى: 01 جويلية 2025
المؤسسة المستقبلة: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية المدية
الرجاء تمكينه من دخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها و ذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية في .....

رئيس القسم

د. وردية زاهية



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Docteur Yahia Farès
de Médéa

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
رقم 1533 ع.ا.ا/2024/2025

تسهيل مهمة

الى السيد: مدير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لعمال الجزائر
CNAS

تتشرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالطلب من سيادتكم أن يسمح
للطالب(ة): [illegible]
المسجل(ة) بالسنة: [illegible] علم الاجتماع الاتصال
تخصص: [illegible] رقم تسجيل: [illegible]
وذلك في اطار بحث ميداني تحت عنوان واقع اتصال الرضا بمؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS
خلال المدة من: [illegible] الى: [illegible]
المؤسسة المستقبلة: المديرية الجهوية للضمان الاجتماعي لعمال الجزائر
الرجاء تمكينه من دخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها و ذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية في: [illegible]

رئيس القسم

رئيسة قسم الإعلام والاتصال للكليات
د. وردية رحماني

الملخص

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الاتصال الرقمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي لذلك حاولنا الاجابة على تساؤل؟

التالي: ماهو دور تطبيق الهناء في تحسين خدمات الصندوق الاجتماعي للعمال الأجراء؟

– والذي تم تفكيكه إلى مجموعة من تساؤلات الفرعية وهي:

1– ما هو واقع تطبيق الهناء من حيث الاشارة والاستعمال؟

2– ماهي الخدمات والمزايا التي يقدمها التطبيق؟

3– ماهي العراقيل أو تحديات التي تواجه المؤسسة عند استخدام التطبيق؟

4– ماهي المقترحات لتطوير التطبيق؟

حيث تنتمي دراستنا الى الدراسات الوصفية التي اعتمدنا فيها على منهج دراسة مسحية استطلاعية وأجريت مع عينة من الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي القائمين على تطبيق الهناء ببلدية المدية معتمدة على دليل مقابلة استعنا بالتحليل الكيفي فتوصلنا إلى مجموعة من نتائج هي: موظفي الضمان الاجتماعي يعتمدون بشكل كبير على تطبيق الهناء.

– إن الدافع من وراء تطبيق الهناء أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تقليل كلفة حفظ المعلومات وسرعة الوصول إلى المعلومات وشفافيتها.

– تفاوت في تطبيق النظام بين ولايات حيث جاءت ولاية المدية في مستوى متوسط من حيث التفعيل مقارنة بولايات الأخرى أكثر تحميسا وتدريسا مما يدل على الحاجة الى مراعاة الفروقات الجهوية في استراتيجيات تعميم النظام.

Summary

This study aims to explore digital communication within the Social Security Organization. Specifically, it seeks to answer the following main question: What role does the Hana application play in improving social security services for wage laborers? To address this question, it was broken down into the following sub-questions: 1. What is the current state of the Hana application in terms of its development and usage? 2. What services and benefits does the application offer? 3. What obstacles and challenges does the institution face in using the application? 4. What proposals exist for improving the application? This study falls under the category of descriptive research. We adopted a survey-based exploratory methodology, using qualitative analysis. Data was collected through interview guides with a sample of employees from the Social Security Institute responsible for the Hana application in the municipality of Médéa. The study led to a number of findings, including: Social security employees rely heavily on the Hana application. The introduction of the Hana application has improved job performance by reducing information storage costs, increasing access speed, and enhancing information transparency. There is a disparity in the implementation of the system across wilayas (provinces). Médéa, for example, showed only an average level of activation compared to better-equipped and better-trained wilayas. This highlights the importance of considering régional differences when developing strategies to promote the