وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-

معهد الحقوق

قسم: الحقوق

الشعبة: حقوق

التخصص: قانون إداري

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

عنوان المذكرة:

رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية-بلدية أحمد راشدي-

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

من إعداد الطالبين:

أحمد بوشنين

مراد يحيى

تحت إشراف الأستاذ:

د. أحمد دعاس

السنة الجامعية 2024-2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-

معهد الحقوق

قسم: الحقوق

الشعبة: حقوق

التخصص: قانون إداري

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

عنوان المذكرة:

رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية-بلدية أحمد راشدي-

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

من إعداد الطالبين:

أحمد بوشنين

مراد يحيى

تحت إشراف الأستاذ:

د. أحمد دعاس

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد الرؤوف بن الشيهب	أستاذ محاضر -ب-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	رئيسا
أحمد دعاس	أستاذ محاضر -ب-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	مشرفا ومقررا
سهام بوكلاب	أستاذ محاضر -ب-	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللهِ اَلرَّحْمَٰنِ اَلرَّحِيمِ

﴿فَتَبَسَّمَ ضَاحِكاً مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِيَ أَنَ اَشْكُرَ نِعْمَتَكَ اَلَتِ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنَ اَعْمَلَ صَالِحاً تَرْضِيهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ اَلصَّالِحِينَ 19﴾

الحمد لله وحده أولا وآخرا على نعمه المسداة، وعلى توفيقه لي في إتمام هذا العمل المتواضع، وإعترافا مني بالفضل وتقديرا للجهود المبذولة لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان الكبير إلى أستاذي الفاضل أحمد دعاس الذي تكرم بالإشراف على عملي هذا والذي كان فيه نعم الموجه وخير المرشد كما لا يفوتني أن اشكر أساتذتي أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل.

كما لا أنسى أن أقدم إمتناني وتقديري إلى كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد وحفزني على إتمام هذا العمل ولو بدعوة في ظهر الغيب.

مراد وأحمد

الإهداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفيها حقها،

ويعجز اللسان أن يعدد فضائلها ، روح ابي رحمة الله عليه

"والدتي العزيزة أدامها الله لى.

الى روح أختي 'رشيدة' رحمها الله، والتي كانت امي الثانية.

إلى روح اختي' صورية ' رحمها الله التي كانت نعم الاستاذة والمربية.

إلى كل اخوتي الذكور كل باسمه وجميل وسمه والى اختي 'جميلة'

إلى سندي في الحياة ورفيقة دربي زوجتي حفظها الله ورعاها

إلى فلذات كبدي بناتي 'هديل، تسنيم، واسراء'

إلى من سعدت برفقتهم وزمالتهم طيلة مشواري الدراسي بالمركز الجامعي

الى كل الأساتذة الذين تشرفت بالدراسة على أيديهم من اول يوم جامعي

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

مُراد

الإهداء

سبحان الله الذي كان سببا في النجاح والتوفيق الذي خلقنا وأنار

لنا السير في الطريق المستقيم، أسدي ثمرة عملي هذا

- إلى روح والدي رحمه الله وغفر له واسكنه فسيح جنانه، الذي عمل بكد في سبيلي وعلمني معني الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه

- إلى والدتي العزيزة أدامها الله لي التي أفاضت علي من فضلها وكرمها وغمرتني بحبها الصادق.

إلى زوجتي المخلصة وبناتي جوري مريم البتول ، المعذرة

أخذت من وقتكن الكثير .

إلى من سعدت برفقتهم وزمالتهم طيلة مشواري الدراسي بالمركز الجامعي

الى كل الأساتذة الذين تشرفت بالدراسة على أيديهم من اول يوم جامعي

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

أحمد

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

الإهداء .....

الشكر والتقدير .....

قائمة المحتويات.....

قائمة الملاحق:.....

مقدمة..... 02

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة 08

المبحث الأول: ماهية الرقمنة 10

المطلب الاول: تعريف الرقمنة ونشأتها وخصائصها:..... 10

المطلب الثاني: اهمية الرقمنة وأهدافها: 15

المطلب الثالث: أساليب وأشكال الرقمنة وايجابياتها 19

المبحث الثاني : ماهية الخدمة العمومية..... 25

المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية 25

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية 27

المطلب الثالث : أهمية الخدمة العمومية وأنواعها..... 29

خلاصة الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة..... 32

الفصل الثاني: مظاهر رقمنة الحالة المدنية في الجزائر 33

المبحث الأول: سجل الحالة المدنية في الجزائر..... 35

المطلب الأول: مفهوم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر 36

المطلب الثاني: خصائص السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر 37

المطلب الثالث: مزايا وعيوب السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر 41

المبحث الثاني: التعامل الإلكتروني مع وثائق الحالة المدنية..... 46

المطلب الأول: التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية 47

المطلب الثاني: استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا..... 49
المطلب الثالث: المعوقات الحاصلة أمام رقمنة الحالة المدنية في الجزائر 53
الخلاصة:..... 56
الفصل الثالث:الدراسة الميدانية رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية ببلدية أحمد راشدي 57
تمهيد 58
المبحث الأول: التعريف بعينة الدراسة بلدية أحمد راشدي..... 59
المطلب الأول: التعريف بالبلدية..... 59
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية أحمد راشدي 60
المطلب الثالث: أهمية مصلحة الحالة المدنية لبلدية أحمد راشدي 62
المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات وتحليل نتائج الاستبيان 62
المطلب الأول: أدوات جمع البيانات..... 62
المطلب الثاني: تحليل نتائج المتغير الأول المتعلق برقمنة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي..... 68
المطلب الثالث: تحليل نتائج المتغير الثاني المتعلق بترقية الخدمة العمومية ببلدية. أحمد راشدي..... 73
الخاتمة 78
قائمة المصادر والمراجع..... 81
الملاحق 84

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
01	الإستبيان	**77**
02	الهيكل التنظيمي	**57**

مقدمة

شهد العالم مطلع القرن الواحد والعشرين، ثورة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، التي أضحت اليوم من اهم القوى المحركة التي يعتمد عليها كثيرا لنجاح برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لما لها من دور حيوي في العديد من المجالات حيث فتحت آفاق جديدة وواسعة للتعامل مع تعقيدات المعاملات الاقتصادية ومعاملات الإدارة العمومية، وما تتميز به من البيروقراطية والبطء الذي كانت تتسم به.

ومع التطور التقني في مجال الاتصالات في أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته واستخدام شبكة الانترنت، الذي أدى إلى تقليل الوقت والجهد المبذول في تبادل المعلومات، وهذا ما لا يتوافق مع الطرق التقليدية في تداول المعلومة فظهرت الرقمنة ، كنتيجة حتمية لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمة العمومية لتطوير طرق العمل، وبذلك تسهيل وتحسين أداء الخدمات وتقديمها للمتعاملين بطريقة إلكترونية أصبح أمر حتمي على كل مؤسسة.

تسعى كل الدول لتسيير قطاعاتها على نحو يضمن تقديم خدمات للمواطنين ذات جودة، تلبي تطلعات الافراد خاصة وانهم قد لمسوا فوائد التكنولوجيا في حياتهم اليومية، وقد أصبح اعتماد أسلوب الإدارة التقليدية لا يجدي نفعا لما يتميز به من بطء وتيرة تقديم الخدمات من جهة، وزيادة الضغط على الموظفين من جهة أخرى.

أمام هذا الوضع ونتيجة التطور الحاصل في العديد من المجالات وجدت الدولة الجزائرية نفسها ملزمة على التكيف مع هذه التطورات، وبدأت في وضع وتجسيد عدة مشاريع لترقية المرافق العمومية، من خلال الاعتماد على أحدث التقنيات والتكنولوجيات بهدف عصرنة الخدمات العمومية وإرضاء المواطن، وقد كان مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية من بين أولويات الدولة التي تسعى لتحسين الخدمات المقدمة، باعتباره أهم مرفق بالنسبة للمواطن وأكثر احتكاكا به، نظرا لأهميته البالغة في تلبية حاجاته اليومية، يرتكز على أهم الأحداث في حياته كالزواج والولادة وغيرها.

لذلك عمل المشرع على إصلاح الإدارات بصفة عامة ونظام الحالة المدنية بصفة خاصة وتطويره بما يحقق للمواطن الحصول على خدمات ذات نوعية وبأعباء أقل، فكان لابد من اعتماد تكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري، حيث أصبح حتمية لخلق تحول نوعي في تأسيس مجتمع معلوماتي له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.

إشكالية الدراسة:

تعتمد الإدارة الكلاسيكية على كل ما هو ورقي، وعلى العنصر البشري بشكل أساسي في تقديم الخدمة العمومية، ومع تبني فكرة عصرنة الإدارة من أجل تقديم خدمة مقبولة الى حد ما للمواطن وتجسيدا لمبدأ تقريب الإدارة من المواطن، أدى بالجماعات المحلية للاهتمام بموضوع الرقمنة والسعي لتجسيده على ارض الواقع، وهذا ما يدفعنا لطرح التساؤل التالي:

*** ما مدى تأثير رقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟**

يندرج تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

1-ماذا نقصد بالرقمنة وكيف ساهمت في تحسين الخدمة العمومية؟

2-كيف ساهمت رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية بالجزائر في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

3-كيف ساهمت رقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر من خلال دراسة حالة بلدية أحمد راشدي؟

من خلال الإشكالية المطروحة يمكننا تقديم الفرضية الرئيسية التالية:

تساهم الرقمنة بشكل كبير في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع لم يكن عشوائيا وإنما هناك أسباب مؤدية لاختياره منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي:

أ- الأسباب الذاتية:

الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية باعتباره موضوع عصر السرعة والمعلوماتية الذي يهتم به الفرد والمجتمع.

- اهتمامنا البالغ والميول إلى مواضيع الإدارة الرقمية لمعرفة كل ما هو جديد وحديث.

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.

- حداثة الموضوع وقلة تداوله.

- الرغبة في التعرف على مدى تأثير هذه التقنيات الحديثة على حياة المواطن اليومية.

ب- الأسباب الموضوعية:

-الدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة في مجال الخدمات العمومية على مستوى مرفق الحالة المدنية.

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع رقمنة الحالة المدنية.

- محاولة التعرف على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية.

- حداثة موضوع الرقمنة مما دفع إلى محاولة تسليط الضوء عليها وتحديد العوامل المساعدة والتحديات التي تحول إلى تحقيقها.

أهمية الدراسة

يكتسي موضوع رقمنة الحالة المدنية أهمية اقتضاها العصر، وما نتج عنه من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات، التي فرضت التعامل بها والتي أوجبت الإيمان بها.

أ-الأهمية العلمية

تتمثل في استخدام منهج علمي يثري المعرفة العلمية لمحاولة الإحاطة بالموضوع قدر الإمكان من عدة جوانب مختلفة، منها معرفة دور الرقمنة في الإدارة العمومية ومعرفة آليات إرساء الرقمنة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية، ومدى مساهمتها في تقريب الإدارة من المواطن.

ب -الأهمية العملية

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة من الناحية العملية باعتبار أن تحول الإدارة المحلية (البلدية) إلى الرقمنة انعكس إيجابا على جودة الخدمات العمومية ككل وعموما تتمثل هذه الأهمية في:

– قيام الدولة الجزائرية برقمنة الحالة المدنية من خلال مجموعة التدابير والإجراءات ومرافقة كل الاشكالات والتغيرات الحاصلة في الحالة المدنية في الجزائر.

– تقديم نموذج عملي خاص في تطوير وتحسين الخدمات الرقمية.

– الكشف عن التحديات التنظيمية والإدارية والبشرية والأمنية واللوجيستية التي تواجه مصلحة الحالة المدنية بالبلدية في تقديم خدماتها.

– تزويد المؤسسات والإدارات بدراسة تحدد نقاط القوة ونقاط الضعف لديهم في كيفية استخدام الرقمنة.

– توفير مقترحات حول كيفية الوصول إلى إدارة رقمية تواكب الثورة التكنولوجية.

– التعرف على أهم تجهيزات وتقنيات عملية الرقمنة.

– تسليط الضوء على واقع تسيير الوثائق الرقمية بمصلحة الحالة المدنية.

أهداف الدراسة

نسعى من خلال هده الدراسة إلى الوصول إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

– الوصول إلى معرفة مدى تأثير رقمنة الحالة المدنية على تحسين الخدمة العمومية على مستوى مرفق الحالة المدنية.

– محاولة إزالة الغموض الذي يكتنف موضوع الدراسة من خلال تسليط الضوء على واقع وصعوبات الرقمنة لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر.

– معرفة دور الكفاءة في نجاح عملية الرقمنة الإدارية.

– تقييم تجربة الرقمنة داخل مرفق الحالة المدنية.

– معرفة أهم المعوقات التي تواجه رقمنة مرفق الحالة المدنية.

الدراسات السابقة

لا يخلو أي بحث من الدراسات السابقة إذ تعتبر نقطة بداية كل بحث علمي، ومصدر ليستمد منه الباحث مادته الخام فالبحوث السابقة هي إلهام لا غنى عليها، وكون كل بحث علمي ما هو إلا تكملة وامتداد لما توقف فيه بحث سابق، وبناء على ذلك تم الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة للإلمام بالموضوع والقدرة على ضبط الإشكالية.

الدراسة الأولى: مقال للدكتورة كلثوم عطاب والدكتور مكي الدراجي في مجلة الاجتهاد القضائي، جامعة محمد خيضر بسكرة، حول رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية؛ كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، بلدية ورقلة نموذجا، وتمثلت إشكالية الدراسة حول كيف ساهمت رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية في البلديات من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وللإجابة على الإشكالية تم وضع الفرضيات التالية:

-التوظيف الجيد للرقمنة داخل الأجهزة الإدارية للجماعات المحلية يضمن تحسين الخدمة العمومية.

-توفير المتطلبات الأساسية للرقمنة يضمن التجسيد الفعلي لها.

وأهم النتائج المتوصل لها، هي عدم التنسيق والتنظيم بين مختلف الشبابيك، وغياب التكوين الجيد للأعوان وعدم التقيد باللوائح التي تضمنتها التشريعات المتعلقة بالجانب التنظيمي.

الدراسة الثانية: أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية من إعداد الطالبة ميلودة حمدو، تحت إشراف الدكتور مبروك كاهي، بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة، جامعة ورقلة، السنة الجامعية 2021 – 2022، وقد عالجت الإشكالية التالية: ماهو واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية أنقوسة؟

منهج الدراسة: المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل، وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة المعلومة، ففي هذه الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي والتحليلي لوصف مختلف التعريفات والعناصر المتعلقة بموضوع البحث والتطرق لمختلف أوجه الرقمنة في مجال الإدارة العمومية بالجزائر مع إبراز أهم الأهداف المحققة من تجسيدها فعليا بمرفق الحالة المدنية، ولتحليل النصوص القانونية المتعلقة بعصرنة الحالة المدنية.

كما تم استخدام الاستبيان من أجل جمع المعلومات من عينة الدراسة، ثم تحليل بيانات هذه الدراسة.

صعوبات الدراسة

إن أي بحث علمي لا يخلو من صعوبات تواجه وتعيق مساره، ومن أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد راستنا هذه:

- صعوبة التعامل مع المواقع والمكتبات الإلكترونية في عملية تحميل الكتب والأطروحات، خاصة ارتفاع ثمن الكتب، وعدم توفر طرق الدفع الالكتروني في الجزائر.
- قلة الد راسات والمراجع السابقة التي تناولت هذا الموضوع باعتباره موضوع متجدد

خطة البحث

للإجابة عن الإشكالية المطروحة ،وتحقيقا للأهداف المرجوة من الدراسة، ارتأينا إلى تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول ،إضافة إلى مقدمة وخاتمة، المقدمة تتضمن كل العناصر الأساسية بشكل دقيق ومفصل، حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي للدراسة وقسم إلى مبحثين، المبحث الأول ماهية الرقمنة والمبحث الثاني ماهية الخدمة العمومية، أما الفصل الثاني فكان حول رقمنة الحالة المدنية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، وقسم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول سجل الحالة المدنية في الجزائر، في حين تناول المبحث الثاني التعامل الالكتروني مع وثائق الحالة المدنية، أما الفصل الثالث فكان دراسة تطبيقية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي ولاية ميلة، وأخيرا خاتمة عامة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها والتوصيات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

يعيش العالم اليوم حالة التحول الرقمي أو عصر الرقمنة، حيث ظهرت أربع ثورات صناعية خلدت تحول عالمي في الصناعة، وأيضا غيرت المجتمعات وتنظيمات الدول بشكل كبير، حيث ظهرت الثورة الأولى خلال القرن 18 وفي أواخر القرن 19 ظهرت الثورة الصناعية الثانية، فهناك دول ركبت موجة التحضر ودول تسعى للتحضر كالدول النامية ودول ليس لها عالقة بالمواكبة كدول العالم الثالث.

في أواخر القرن 20 ظهرت الثورة الصناعية الثالثة والمتمثلة في اختراع الحاسوبية والقدرة على التشغيل الآلي، وظهور مرحلة المكاتب الآلية دون التدخل البشري، أما الثورة الصناعية الرابعة التي تعتبر الثورة الرقمية التي ظهرت في القرن 21، التي نعيش في قلبها فإما أن نتواكب معها ونواكب العصر وتكون فاعل للبقاء والاستمرار وسط الظروف الحالية، وإما أن نبقى في آخر سباق المعلومات الداخلية والخارجية

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في المجال التكنولوجي والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية،

وتأثيرها على طبيعة وشكل النظم الإدارية، الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة، ترتكز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات العمومية بشكل يتواكب مع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجا للتسيير والذي تبنته الجزائر في الإدارة المحلية.

وأصبح مصطلح الرقمنة يستخدم في جميع بلدان العالم، المتقدمة منها وكدلك الاقل تقدما، لأن الدول المتقدمة تعتمد على الرقمنة، أما الدولة الاقل تقدما وتطورا تريد أن تنهج نفس المسار حتى لا يفوتها قطار التطور التكنولوجي.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة.

أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور مصطلحات جديدة لم تكن معروفة من قبل ومن بين هذه المصطلحات مصطلح الرقمنة، وسنتطرق الى تعريف الرقمنة، نشأتها وخصائصها من خلال المطلب الأول، أما المطلب الثاني فسنتناول فيه أهمية الرقمنة وأهدافها، وفي المطلب الثالث والأخير سنتحدث عن أساليب وأشكال الرقمنة، وإيجابياتها.

المطلب الاول: تعريف الرقمنة ونشأتها وخصائصها

تشكل الرقمنة لغة العصر، واداته وهي التقنية الاكثر استخداما في حياتنا، وبالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة حيث غيرت نظرتنا الى الكثير من الامور وفي حياتنا واعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة، والمعاملات والاعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه البشر قبل بضع عقود، وقد جعلت العالم في ثوب جديد في كل تعاملاته ودلك بقصر المسافات، و فتح افاق جديدة اختصرت زمن الانجازات في مختلف الميادين [1].

الفرع الأول تعريف الرقمنة

أولا تعريف الرقمنة لغة:

تدل المادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني ابرزها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منضور " الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، رقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، اي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط" وقوله عز وجل " كتاب مرقوم " كتاب مكتوب والمرقم القلم: ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه.

ثانيا تعريف الرقمنة اصطلاحا:

تعرف الرقمنة اصطلاحا على انها عملية استنساخ، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى سلسلة رقمية، ويواكب هدا العمل التقني عمل فكري مكتبي، لتنظيم بعض المعلومات من أجل فهرستها

[1] –حمدو ميلودة، **دورالرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي ، دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة** ،مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في ميدان الحقوق و العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية و إدارية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2022/2021، ص 10.

وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن، وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الدي يستخدم فيه حيث يلاحظ ان الترقيم او الرقمنة تعني:

* **في مجال الحاسب الالي:** تحويل البيانات الى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب الالي

* **في سياق نظم المعلومات:** تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية او ايضاحات او خرائط.....الخ، وغيرها من المواد التقليدية من اشكالها التي يمكن ان تقرأ بواسطة الإنسان، أي تناظرية الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الالي، او " scanning" ودلك عن طريق استخدام جهاز الماسح الضوئي، ثنائية " sincals binary " عن طريق الكاميرات الرقمية التي تنتج عنها اشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

* **في سياق الاتصالات بعيدة المدى:** هنا تشير الى تحويل الاشارات التناظرية المستمرة الى اشارات رقمية ثنائية[1].

نلاحظ وجود عدت تعريفات للرقمنة، فهناك من يعرفها بانها عملية تحويل مصادر المعلومات من الشكل التقليدي الى الشكل الرقمي، حيث تقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هدا الاجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات للمستفيدين.

هدا ما يدفعنا لذكر مجموعة التعريف والمفاهيم حول الرقمنة، ومن هذه التعاريف الكثيرة نذكر:

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها:" عملية إلكترونية لإنتاج اشارات الكترونية رقمية، سواء انطلاقات من وثيقة أو أي كيان مادي، أو من خلال اشارات الكترونية تناظرية.

وعرفت الرقمنة على انها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها الى سلسلة رقمية chaine numérique، يواكب هدا العمل التقني عمل فكري، ومكتبي لتنظيم هذه المعلومات من اجل فهرستها، وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن [2].

[1] – حمدو ميلودة، المرجع السابق، ص 11 .

[2]– متيجي عبد القادر و براوي بثينة، **رقمنة الحالة المدنية في الجزائر**،مذكرة مكملة لمتطلبات لنيل شهادة الماستر تخصص قانون خاص ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم القانونية والادارية 2021–2022، ص 62.

الرقمنة هي العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات الى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، سواء كانت هده البيانات نص مطبوع او صور او اصوات، ودلك عن طريق استخدام اجهزة التحويل الرقمي المناسبة كالماسحات الضوئية، واجهزة التصوير الرقمية [1].

أما تيري كاني " terry kun " ، فينظر الى الرقمنة على انها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف اشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات والصور الثابتة إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات BITS) وتحويل المعلومات الى مجموعة من الارقام الثنائية ويتم القيام بهده العملية بفضل مجموعة من التقنيات والاجهزة المتخصصة.

كما تشير شارلوت بيرسي " Charlotte bures" الى الرقمنة على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي.

وقد قدم دووج هودجز " douc hodges " مفهوم تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية الدي يعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها الى شكل رقمي.

ويعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الأنترنت " ODLIS " هي عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية، فعادة ما تشير الى تحويل النص المكتوب أو الصور، والصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط وما شابه ذلك ، الى إشارات ثنائية باستخدام جهاز المسح الضوئي، و التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب."

كما تعددت المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة، ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة الى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنينه دوليا.

1_ متيجي عبد القادر و براوي بثينة، المرجع السابق ص62.

الفرع الثاني نشأة الرقمنة.

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية؛ بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات ،لتختفي السجلات الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية[1]، والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادله في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها الوحيد الفهرس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أوما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994، بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنه المكتبات وكيفيات الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وعقدت العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية ، التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي، بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تطورات عرفتها تقنيات المعلومات والاتصال، و الذي مكن المكتبات من تدعيم إستراتيجيتها لتنمية أدائها، هذا التطور الهائل في مجال المعلومات والاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.[2]

[1] – أحمد الكسيبي، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة والافتراضية التربية ، العدد 29، 2008، ص 6

[2] – أحمد الكسيبي، المرجع نفسه، من 6.

ثانيا خصائص ومميزات الرقمنة

حيث تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية:

***تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متزامنة.

***تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة، مع شغلها حيزا ومساحة صغيرة

***اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة، وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

***تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

***التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهوما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة [1]

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

***اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي لا تعتمد على نظام مركزي، فيمكن الوصول إليها من أي مكان.

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

[1] – احمد مشهور، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية**، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص 07 .

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

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

***اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد، أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة إلى الفئة المعنية دون غيرها.

***العالمية والكونية:** وهي المحيط الذي تنتشر فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف المناطق في العالم، وهي تسمح للمعلومات والبيانات وحتى رؤوس الأموال بالتدفق إلكترونيا[1]

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة وأهدافها.

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى أهمية الرقمنة، وكذلك تسليط الضوء على الأهداف التي تحققها الرقمنة.

الفرع الأول أهمية الرقمنة.

تكتسي الرقمنة أهمية بالغة، وهذا راجع الى الفوائد الكثيرة المقدمة، ومن أهم هذه الفوائد نذكر:

*إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة، ومعمقة بأصولها وفروعها.

*سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات بمفرداتها.

*القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها.

*تحصيل المعلومات مهما بلغت ضخامتها.

[1] –روفيا كوال وفؤاد بوفطيمة، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة **المعرفة، الامارات العربية المتحدة نموذجا**، مجلة افاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02 جامعة باتنة 1،الجزائر،جويلية 2022،ص 101.

*الحصول على المعلومات بالصوت والصورة وبالألوان أيضا.

*إمكانية التكامل مع المواد التعليمية، وتطوير البحوث العلمية.

*إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى (الصوت الصورة، الفيديو..... إلخ).

*إمكانية وجود نقد المصادر والمواد المعلوماتية.

*الرضا الذي يحصل عليه الباحث نتيجة لهذا التنوع في المعلومات، ودقتها وسرعة الحصول عليها والذي ينعكس إيجابيا على المكتبة وخدماتها.

*الإمكانيات التفاعلية، أي القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد.

*لقد استطاعت مصادر المعلومات الرقمية ان تحل مشكلة الحيز المكاني، فوفرت للمستفيد سبل الوصول إلى مصادر المعلومات دون عناء التنقل، كحضور المؤتمرات عن بعد.

*الانتقال من المصادر المطبوعة إلى المصادر غير المطبوعة، وهي المواد السمعية والبصرية[1].

الفرع الثاني أهداف الرقمنة.

ومن أهم الأهداف التي تحققها الرقمنة نجد:

أولا الحفظ

إن حفظ المعلومات في الصيغة الرقمية اقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتأثر بعدة عوامل، منها عامل الرطوبة، وكثرة الاستعمال ما يؤدي إلى التلف.

ثانيا التخزين

أما عن التخزين فإننا نجد العديد من الوسائط الرقمية الخاصة بالتخزين كالأقراص المدمجة والتخزين السحابي، والتي يمكنها تخزين آلاف الصفحات، مما توفر في المساحة المخصصة للتخزين.

[1] –يزيد عباسي وسليمة حفيظي، **الرقمنة كمطلب استراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية**، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات المجلد 05، العدد 02، افريل 2022، ص 175.

ثالثا التشارك

من خلال شبكات المعلومات، خاصة شبكة الانترنت التي وفرت إمكانية الاطلاع على الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في الوقت نفسه، وكذلك مشاركتها.

رابعا سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام

تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، فمن طريق تحويل المواد المكتبية والوثائقية الى الشكل الرقمي يمكن للمستفيد إرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق في النظم التقليدية.

الامكانيات التفاعلية، أي القدرة على البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات

خامسا مواكبة التكنولوجيا الحديثة

– إتاحة أشكال مختلفة من الملفات الرقمية للمصدر المعلوماتي الواحد.

– إنتاج صور رقمية ذات درجة وضوح عالية، واستخدامها في الحصول على مخرجات مطبوعة عالية الجودة، لكي تحل محل الأصول الهشة بالإضافة إلى اشتقاق إصدارات ذات درجة وضوح منخفضة من هذه الصور لكي تخدم كصور مرجعية لتقليل المعاملة اليدوية غير الضرورية للأصول الهشة

– المساعدة على مواكبة عدد من التقنيات الحديثة مثل التعليم عن بعد والتخصصات المختلفة التي يشملها وغيرها من المعلومات المهمة بالنسبة للمهتمين بهذا النوع من التعليم، كذلك تقنيات التعليم بالجامعات المفتوحة حيث يمثل سوق تجارية مهمة للتعليم بواسطة الحاسبات الآلية.[1]

سابعا الاقتصاد والتسويق

– توفير المبالغ الخاصة بإجراءات الحفظ والصيانة والتجليد وفقدان المعلومات.

– تخفيض إجراءات متطلبات التخزين التقليدي عن طريق الاستخدام الأمثل لوسائط التخزين الثانوي.

[1] – يزيد عباسي وسليمة حفيظي، المرجع السابق ص 175.

ثامنا احتياجات المستفيدين

– مواكبة التنوع في احتياجات المستفيدين ومطالبهم وعمق تخصصاتهم كما وكيفا، حيث إن طبيعة المستفيد المعاصر –سواء باحثا أو مخططا أو صانع قرار –وحاجته إلى المعلومات السريعة والشاملة والدقيقة تغيرت، مما أدى إلى عدم اكتفائه بالطرق التقليدية، وأصبح اللجوء إلى الوثائق والمصادر المطبوعة عاجز عن تلبية وتأمين هذه الاحتياجات.

– سهولة وسرعة تحديد مكان المصدر المعلوماتي المرقمن والوصول إليه ووضعه في تناول المستفيدين، وذلك بسبب توافر آليات البحث القوية المتاحة حاليا إما في الشبكات المحلية أو على شبكة الانترنت.

– التغلب على عيب محدودية القراءة الموجودة في المصادر المعلوماتية الرقمية المنشأة، التي لم يصدر لها نظير مطبوع، حيث يوفر المصدر المعلوماتي الرقمي التعامل معه.

– حل مشكلة الزمان والمكان للحصول على المعلومات، وذلك بالتحرر من محدودية طرق الاطلاع التقليدية للمصادر المطبوعة ومشتقاتها كالإجراءات الإدارية والشخصية المرهقة، كما أنها تساعد على توفير وقت الباحث في الذهاب إلى المكتبة، وإتباع إجراءات البحث والاطلاع، والذي يتطلب منه ساعات إلى أيام حسب حجم المكتبة.

– إتاحة مميزات البحث الشمولي عن كلمة أو مصطلح وبمداخل مختلفة لعدد من المستفيدين في الوقت نفسه، مما يعمل على تسريع عمليات البحث والاسترجاع المحتويات المصادر المعلوماتية.[1]

الفرع الثالث مبادئ الرقمنة وأثارها.

أولا مبادئ الرقمنة.

أقرت لجنة الحفظ بالمجلس الكندي للأرشيف، مجموعة مكونة من اثني عشر (12) مبدأ، من اجل توجيه مصالح الأرشيف التي تعتمد وتطور نظام الرقمنة تمثلت أهم هذه المبادئ في:

[1] – يزيد عباسي وسليمة حفيظي، المرجع السابق، ص 176.

* الرقمنة تساعد على الحفظ من خلال الحد من استعمال الوثائق الأصلية.

*عملية الرقمنة قبل كل شيء هي عملية بث للمعلومات.

*يجب ألا تتعارض عملية الرقمنة ونظام الرقمنة ككل مع حقوق الملكية المادية والفكرية (حقوق الملكية حق احترام الحياة الشخصية...).

*يجب اختيار الوثائق التي تخضع لعملية الرقمنة بما يتناسب والهدف المحدد.

*يجب تطابق الوسائل التكنولوجية المستخدمة مع خصائص الوثائق التي تم اختيارها.

المطلب الثالث: أساليب وأشكال الرقمنة وايجابياتها

الفرع الأول أساليب الرقمنة (أشكالها).

أولا الرقمنة في شكل صورة[1]

يطلق عليها أيضا الصور في شكل نقاط "image on mode point أو "Image Bitmap وتتكون من شبكة من النقاط تسمى bitals أو وحدات ضوئية، ويتم تجزئة كل صفحة من الصفحات إلى عدد معين من نقاط الوحدات الضوئية ،وترتبط كل نقطة بنظام ترميز معين من أبيض وأسود، مرورا بالتدرج الرمادي ووصولا إلى باقي الألوان، ومن خلال أسلوب الترميز، أصبح من الممكن استخدام رمز أكثر أو أقل تعقيدا يمكن تطبيقه بمساعدة ما يسمى "Bit" ،وعدد Bit المستخدمة في ترميز كل نقطة تكون عادة محددة من خلال عمق تلك النقطةr، وفي هذا الأسلوب من الرقمنة يتم انتاج نسخة في شكل صورة لكل صفحة من صفحات النص الذي يتم رقمتنه، مما يؤدي إلى الحصول على نسخة مرقمنة مطابقة تماما للنص الأصلي.

غير أن هذا الأسلوب عيوبه متمثلة في كونه لا يسمح للقيام بالبحث في النص ،أو إجراء البحث النصي وهذا ما يجرنا إلى القيام بعملية وصف بيبليوغرافي كامل والقيام بعملية التكشيف قصد تيسير عملية الوصول إلى الوثيقة ومن بين عيوبه أيضا أنه يشغل حيزا معتبرا على وسائط التخزين فتناتج عملية الرقمنة عبارة عن صور نقطية ذات أحجام معتبرة وبالتالي تشكل ازدحام بالنسبة للملفات الرقمية.[2]

[1] - يزيد عباسي وسليمة حفيظي، المرجع السابق ، ص 177.

[2] – نبيل مكنوس، **المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشاؤها-مكتبة جامعة الأمير عبد القادر نموذجا**- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علم المكتبات، قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري 2010، ص 168 – 169

في حين أن لأسلوب الرقمنة في شكل صورة مزايا تتمثل في كونه أسلوبا سهلا وغير معقد، وهو أسهل أسلوب يمكن تطبيقه، وهو أرخص الأساليب تكلفة في عمليات الرقمنة.

ثانيا الرقمنة بشكل صوت

هي تحويل رقمي لصوت المتحدث وتسجيله بعد معالجته وتحسينه، فمثلا: سماع صوت مرتل للقرآن في الحاسوب، ما هو إلا تحويل رقمي لصوت المرتل الأصلي، حيث يتم تسجيله بجهاز تسجيل الصوت، ثم معالجته ببرامج خاصة للحصول على الجودة العالية.

وهذا الشكل من الرقمنة يعد ضروريا لتسجيل الأصوات المختلفة من قراءة، شاعر وغناء ويساعد كثيرا في توثيق التراث الثقافي غير المادي، كالأغاني التراثية مثل مدح سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم أغاني الأعراس التراثية، الشعر الذي يلقى في الأعراس وغيرها من المناسبات، حيث يعتبر من الوسائل التي تبقي التراث اللامادي محفوظ بطريقة أمثل.

ثالثا الرقمنة بشكل صوت وصورة في نفس الوقت

وهو مزج الشكلين السابقين، نحصل في النهاية على فيديو يسجل، وتتم الرقمنة في هذه الحالة باستعمال كاميرات رقمية لتصوير الأفلام الوثائقية عن المعالم الأثرية والعادات والتقاليد، وغيرها من التراث اللامادي خاصة والمادي عامة.

إن هذا الشكل من الرقمنة يعد نتيجة من تطوير الأشكال السابقة، وضمها مع بعضها البعض ما ينتج لنا شكل متكامل، يضم الصوت والصورة وهوما نلاحظه جليا في مخرجات الأفلام، وما تحتويه من صورة وكتابات وصوت وما يساعد في التدقيق في حفظ التراث الثقافي وتسهيل إيصال أفكاره للمشاهد ويساهم بشكل كبير في حفظ وإيصال التراث الثقافي وخاصة غير المادي كما هو للجمهور.

كما يعتبر هذا الشكل الأكثر استعمالا في الترويج عن تراثنا والتعريف به على المستوى العالمي.[1]

[1] – يوسف سيد ادريس، **دور الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة في التعريف بالتراث الثقافي وتشينه** ، مجلة منهل الراث الأثري، العدد 09 موسم التراث الثقافي متحف الباردو، الجزائر، ص 290 – 291.

رابعا الرقمنة في شكل نصوص

يمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين، فالأول من خلال أجهزة وبرمجيات متخصصة في إنشاء النصوص ومعالجتها وفي هذه الحالة يكون النص متاح ولا يحتاج إلى رقمنة مادام يحتفظ بالشكل الذي تم تصميمه عليه، بالإضافة إلى الاحتفاظ بالمحتوى الموضوعي.

يقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.

أما الثاني فيعتمد على تقنيات عمل أجهزة القراءة الضوئية للحرف، وهي تقنية تسمح باستعادة المحتوى النصي ولكن طريقة العرض الشكلي غالبا ما يتم فقدها.

يمكن كذلك الحصول على جزء من البناء المنطقي للنص "Structure Logique" من خلال التعرف على العناوين والفقرات على سبيل المثال.

-تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية.

- إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل بيسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة، وكذلك داخل النص الواحد.

- إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل التاريخ، المؤلف الموضوع.

-إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية -أصل النص- والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر.[1]

خامسا الرقمنة في شكل اتجاهي: Mode Vectorial

وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

ولقد طورتها شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف الى نشر وتبادل المعلومات المقروءة الكترونيا بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها من الجوانب التالية:

[1] - كلثوم عطاب ومكي الدراجي، **رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كافية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر" بلدية ورقلة نموذجا**، مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13 العدد 02 أكتوبر 2021، ص 1257 -1258.

1-**الدقة:** بحيث تحفظ الملفات بتقنية PORTABL DOCUMENT FORMAT ، والمعروفة اختصارا بـPDF، تنسيق الصفحة Page Layout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلا أثناء تصميمه الوثيقة أو ملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ بواسطة برنامج تصفح ملفات PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة.

2-الحجم المضغوط: ملفات PDF صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.[1]

3- التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من قبل اي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل، باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفر مجانا على موقع ADOBE، فصيغة PDF لا تعتمد نظام تشغيل معين.

4- جودة العرض والطباعة: ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة دون تأثير الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.[2]

تحتوي عناصر الرقمنة على[3]:

*الترميز الرقمي ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليستقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا.

*أنظمة التراسل الرقمي ونعني به أنظمة التراسل من الليزر وصناعة الألياف البصرية والمضخات البصرية التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ، لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء تمكن المستعمل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تامين رفيع.

*شبكات الهاتف المحمول وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي شهده القرن 21، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة، وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغابايت في الثانية.

[1] – سهيلة مهري المرجع السابق، ص 85-86.

[2] – سهيلة مهري، المرجع نفسه، ص 86.

[3] - سهيلة مهري، مرجع سابق، ص 88.

*تقنيات البث الإعلامي: وهي المرحلة التي وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة، بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو.

الفرع الثاني ايجابيات الرقمنة.

عملية الرقمنة (Digitalization) تحمل العديد من الإيجابيات التي تؤثر بشكل إيجابي على الأفراد والمجتمعات والشركات على حد سواء. إليك بعض أبرز الإيجابيات:

1- زيادة الكفاءة والإنتاجية

- أتمتة العمليات: الرقمنة تساعد في أتمتة العديد من المهام اليدوية، مما يزيد من سرعة العمل ويقلل من الأخطاء البشرية
- الوصول إلى البيانات بسهولة: يتم تخزين البيانات رقميا، مما يسهل الوصول إليها واسترجاعها بسرعة وفعالية.

2- تحسين الجودة

- تحليل البيانات: الرقمنة تسهل تحليل البيانات بشكل دقيق، مما يساعد على اتخاذ قرارات أكثر اطلاعا ويؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات.
- مراقبة الجودة: الأنظمة الرقمية تسمح بمراقبة جودة العمليات بشكل مستمر وتلقائي.

3- توفير التكاليف

- خفض التكاليف التشغيلية: الرقمنة تقليص الحاجة إلى الورق والمساحات التخزينية التقليدية، وتقلل من تكاليف القوى العاملة في الأعمال الروتينية.
- تسهيل إدارة الموارد: الأنظمة الرقمية تتيح إدارة الموارد بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تقليل الفاقد وتحقيق أعلى استفادة ممكنة من الموارد المتاحة.

4 – التوسع والمرونة

- الوصول إلى الأسواق العالمية: الرقمنة تفتح الأفق للوصول إلى أسواق جديدة عبر الإنترنت، مما يعزز من قدرة الشركات على التوسع الدولي.
- التكيف مع التغيرات: الأنظمة الرقمية توفر مرونة عالية في التكيف مع التغييرات التكنولوجية أو الاقتصادية.

5 – تحسين تجربة العملاء

- تفاعل أفضل مع العملاء: من خلال القنوات الرقمية مثل المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف، يمكن للشركات التفاعل بشكل أسرع وأبسط مع عملائها.
- خدمة مستمرة: الرقمنة تسمح بتقديم خدمة العملاء بشكل مستمر من خلال القنوات الرقمية، مما يعزز من رضا العملاء.

6 – تحفيز الابتكار

- فتح أبواب للابتكار: تسهم الرقمنة في تطوير حلول مبتكرة لعدد كبير من التحديات، مثل تطوير التطبيقات الذكية، والأنظمة المتكاملة، وغيرها من الابتكارات التكنولوجية.
- استفادة من التكنولوجيا الحديثة: الرقمنة تتيح للمؤسسات الاستفادة من تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة، وإنترنت الأشياء، مما يدفع عجلة الابتكار.

7 – تحسين التواصل والتعاون

- سهولة التواصل: توفر أدوات الرقمنة منصات تواصل مريحة مثل البريد الإلكتروني، والدردشة الجماعية، ومؤتمرات الفيديو، مما يعزز التعاون بين الفرق داخل المؤسسات.
- العمل عن بعد: الرقمنة تسهل إمكانية العمل عن بعد، مما يمنح الموظفين مرونة أكبر ويسهم في تحسين التوازن بين الحياة الشخصية والعمل.

8– حماية البيئة

- تقليل الفاقد من الورق: التحول إلى الأدوات الرقمية يقلل من استخدام الورق والموارد الطبيعية الأخرى، مما يساهم في الحفاظ على البيئة.
- خفض استهلاك الطاقة: يمكن من خلال الرقمنة تحسين استهلاك الطاقة في العديد من العمليات.

9- تحقيق الأمن والحماية

- تحسين الأمان: الأنظمة الرقمية تقدم تقنيات متقدمة لحماية البيانات والمعلومات الشخصية، مثل التشفير والتحقق متعدد العوامل.

*إدارة المخاطر: الرقمنة تسهم في تحسين إدارة المخاطر، حيث يتم تعقب البيانات بشكل دقيق ويمكن اتخاذ إجراءات وقائية في الوقت المناسب.

باختصار، الرقمنة تعتبر أداة قوية تسهم في تحسين الأداء الاقتصادي والاجتماعي، مما يساعد على تسريع التقدم وتحقيق المزيد من الكفاءة والإنتاجية في مختلف المجالات.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية

يدل مصطلح الخدمة العمومية على العلاقة بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، وبناء على هذا يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للحدمة العامة على محورين:[1]

أولا مفهوم الخدمة العامة كعملية

حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عمليات العلاج

[1] - ثابت عبد الرحمن إدريس، الحديث في الإدارة العامة ، دون طبعة ، الدار الجامعية ، دون بلد نشر ،2001،ص455.

والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة محصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

ثانيا مفهوم الخدمة العامة كنظام

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء

مختلفة تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة Service operation system وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

نظام تسليم الخدمة Service delivery ، ووفق هذا النظام يتم تجمع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة[1].

ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

*خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة أي للمواطن.

*خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

[1] - ثابت عبد الرحمن ادريس، المرجع السابق ،ص 456.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن فيراه بنفسه، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة – مكتب المرور – مثلا، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة، والمخالفات، والتسجيل، والمراجعة الداخلية، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها .

إن خبراء الإدارة العامة يعرفون الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين[1].

المطلب الثاني: مبادئ الخدمة العمومية

قام لويس رولان (Louis Roland) بتنظيم هذه المبادئ بصفة متناسقة في شكل ثلاث مبادئ أساسية سميت بقوانين رولاند، وهي مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية، ومبدأ استمرارية الخدمة العمومية، ومبدأ التكيف الدائم للخدمة العمومية، والتي تبقى مبادئ أساسية رغم التطور الذي يعرفه قطاع الخدمات.

1 – **مبدأ المساواة:** يعتبر مبدأ المساواة من المبادئ الأساسية التي تثير انشغال المجتمعات المعاصرة الديمقراطية، والعدالة أمام القانون المصرح بهما في المراسيم المتعلقة بحقوق الإنسان، ويقضي هذا المبدأ أنه متى توافرت لدى الأفراد المستفيدين من الخدمات العمومية الشروط التي يحددها قانون إنشائها، وجبت المساواة بينهم في المعاملة، تحقيقا لمبدأ المساواة أمام القانون.

[1] - حمزة بوتماني، **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، سنة 2020، ص 20.

ويرتبط مبدأ المساواة بمبدأ حياد الخدمة، أي توفير الخدمة العمومية بطريقة متماثلة دون اعتبار للاتجاهات السياسية والدينية والمصالح الخاصة.

إن مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية يعني المساواة والعدالة في المعاملة، ولا يعني إطلاقا مجانية تقديم الخدمة العمومية أو الحصول عليها، وهو الملاحظ في الخدمات العمومية الاقتصادية التي يتطلب الحصول عليها تقديم مقابل نظير تلك الخدمات.

2- **مبدأ الاستمرارية:** تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، لهذا فإن ضمان الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسيا لقيام الخدمة العمومية، ويظهر مبدأ استمرارية الخدمة العمومية كامتدادٍ لاستمرار الدولة، لذا فإنه يتعين عليها بذل كل المجهودات لتجنب عدم الانتظام الذي ينتج عنه انقطاع الخدمة، كما أن مبدأ الاستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية " فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة يشير إلى أن الاستفادة من الخدمة، سوف يكون مردها للجميع ومن بين حالات عدم الرضا مشكلة الإضراب في المؤسسات العامة، حيث نجد بعض القوانين قد حددت أو قيدت قانون الإضراب أو منعه في بعض القطاعات، فهو يعتبر بالنسبة لمقدمي الخدمة العمومية خطأ يعاقب عليه إداريا ،وأكثر من ذلك يمثل جريمة عند ليجي.

3- **مبدأ التكييف :** ويطلق على مبدأ التكييف أيضا بمبدأ قابلية التحول، حيث أن الخدمة العمومية يجب أن تتوافق مع الحاجات الاجتماعية للصالح العام، وفي هذا الإطار يرى الباحث لاشوم (la chaume) أن مبدأ التكييف ضروري لتطوير الخدمات العمومية، سواء في طريقة تقديمها، أوفي أدائها بطريقة تتماشى مع كل فترة، ويجب العمل على إرضاء الصالح العام بأكبر فعالية ممكنة[1].

إن القيام بعمليات تحديث الخدمة العمومية، ومراعاة جودة الخدمة المقدمة، يشكل تجسيدا واقعيا لهذا المبدأ، والذي يحث المؤسسات التي القدم الخدمة العمومية على ضرورة تطوير نوعية خدماتها.

[1] – حمزة بوتماني، مرجع سابق ، ص 22.

المطلب الثالث: أهمية الخدمة العمومية وأنواعها

تعد الخدمة العمومية ركيزة أساسية لبناء المجتمعات الحديثة وتطويرها، وعليه سنتناول في هذا المطلب أهمية الخدمة العمومية من خلال الفرع الأول، أما الفرع الثاني فسنتاول من خلاله أنواع الخدمة العمومية.

الفرع الاول أهمية الخدمة العمومية.

إن الهدف من الخدمة العمومية التي تقدمها الدولة أو الهيئات العامة للمواطنين ،بهدف ضمان حقوقهم وتحقيق رفاهيهم الاجتماعية، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

1-تعزيز حقوق المواطن

تَعد الخدمة العمومية وسيلة أساسية لحماية حقوق المواطنين وتلبية احتياجاتهم. فهي تضمن لهم الوصول إلى التعليم، الصحة، الأمن، والنقل، وهي جميعها خدمات حيوية تساهم في تحسين جودة الحياة.

2-تحقيق العدالة الاجتماعية

تساهم الخدمة العمومية في تقليل الفجوات الاجتماعية وذلك من خلال ضمان وصول الخدمات إلى كافة أفراد المجتمع بغض النظر عن الفوارق الاجتماعية أو الاقتصادية و هذا يساعد على تحقيق التوازن بين مختلف الطبقات الاجتماعية ويعزز المساواة.

3-دعم التنمية الاقتصادية:

تسهم الخدمات العمومية مثل البنية التحتية، والتعليم، والرعاية الصحية في تطوير الاقتصاد الوطني، فمن خلال توفير بيئة ملائمة للاستثمار والتنمية، تساهم الدولة في تحسين الإنتاجية وخلق فرص العمل[1].

4- تعزيز الاستقرار السياسي والاجتماعي:

عندما يشعر المواطنون بأنه تم تلبية احتياجاتهم الأساسية، من خلال خدمات عمومية فعالة، يزداد شعورهم بالولاء والانتماء إلى وطنهم.، وهذا يساعد في تقليل الاحتجاجات الاجتماعية ويعزز الاستقرار السياسي في البلاد.

[1] - سلمى ديلمي وعادل بن عمر، **تفعيل الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية في الجزائر**، من مؤلف جماعي بعنوان رقمنة خدمات المرفق العام في الجزائر الواقع، الافاق، التحديات، المركز الديمقراطي العربي برلين، ألمانيا، 2021، ص 64.

4-تحقيق التنمية المستدامة:

تلعب الخدمة العمومية دوراً مهماً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين مستوى التعليم والصحة، والحفاظ على البيئة، وتعزيز العدالة الاقتصادية. يمكن أن تساهم هذه الخدمات في تهيئة الظروف المواتية للتنمية على المدى الطويل.

5-التفاعل بين الدولة وأفراد المجتمع:

إن تقديم الخدمات العمومية بشكل فعال يشجع على التفاعل المستمر بين الدولة والمجتمع. عندما تقدم الدولة خدمات عالية الجودة، تصبح العلاقة بين الحكومة والمواطنين أكثر إيجابية وتفاعلية.

الفرع الثاني أنواع الخدمات العمومية:

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف، والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة (السلطة العامة) جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها إلى[1]:

أولا حسب مجال الخدمة :

1- خدمات إدارية: وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات جوازات السفر، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية.

2- **خدمات اجتماعية وثقافية:** وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالتعليم، الصحة، والإعلام والمساعدات الاجتماعية، وغيرها من الخدمات.

3- **خدمات صناعية وتجارية** وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات القاتل الكهرباء والغاز، الاتصالات..

[1] - سلمى ديلمي وعادل بن عمر، مرجع سابق ، ص 66.

ثانيا حسب التكلفة:

1- الخدمات المجانية: وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة)، مثل الإثارة العمومية، تعبيد الطرقات.

2- **الخدمات بمقابل:** وهي خدمات يتحمل المستفيد منها جزءا من التكاليف أو كل التكاليف، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ثالثا حسب المنفعة:

1- **خدمات للصالح العام:** وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية ، خدمة للصالح العام ،مثل الصرف الصحي، المياه الشروب، صيانة الطرق والحدائق، وغيرها.

2- خدمات ذات النفع الفردي: وهي الخدمات اتي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل: خدمات الصحة، التعليم، التربية وغيرها.

3- **خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية:** تتضمن تهيئة الأراضي، إنشاء المباني العامة، حماية البيئة.

4- خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي: وهي الخدمات التي ترتبط عموما بالدور التقليدي للدولة كخدمات القضاء، والأمن.

رابعا حسب موضوع الخدمة:

1-خدمات ضرورية لبناء المجتمع وسلامته كخدمات التعليم، الصحة وغيرها من الخدمات، وهي خدمات تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.

2- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم الأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، والنقل ...

3- خدمات منفعة اجتماعية وثقافية: تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، والمتاحف، والمنتزهات العامة...

خلاصة الفصل:

تناول الفصل الأول من الدراسة الإطار المفاهيمي للبحث، من خلال توضيح مفهوم **الرقمنة** بوصفها إحدى أبرز التحولات التقنية في العصر الحديث، والتي أثرت بشكل مباشر على مختلف القطاعات، سواء الإدارية، الاقتصادية، التعليمية أو الثقافية.

في البداية، يقدم الفصل تعريفاً لمفهوم الرقمنة، نشأتها واهميتها، اساليبها وإيجابياتها، باعتبارها عملية تحويل المعلومات من الشكل التناظري (الورقي أو التقليدي) إلى الشكل الرقمي القابل للمعالجة إلكترونياً، من أجل تطوير أساليب العمل، وتبني أدوات وتقنيات رقمية تعزز الكفاءة وسرعة الوصول إلى المعلومات.

ثم يستعرض الفصل الخدمة العمومية من حيث المفهوم والخصائص والاهمية وانتهاء بأنواع الخدمات العمومية.

الفصل الثاني

مظاهر رقمنة الحالة المدنية في الجزائر

تمهيد:

يشكل قطاع الحالة المدنية قاعدة بيانات أساسية تعتمد عليها الدولة في توثيق الحياة القانونية والاجتماعية للمواطن، وهو بذلك مرآة تعكس مدى تطور الإدارة العامة وكفاءتها في تقديم الخدمة. ومع تزايد متطلبات السرعة، الدقة، والشفافية، لم تعد السجلات الورقية التقليدية قادرة على مواكبة هذا التحدي، مما فرض على الجزائر .كغيرها من الدول . التوجه نحو رقمنة الحالة المدنية.

في هذا السياق، جاء استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية كثمرة لإصلاحات تشريعية وإدارية وتقنية، تمثلت في إدراج منظومة إلكترونية موحدة تتيح تخزين، معالجة، واستخراج الوثائق الحيوية للمواطنين بطريقة رقمية ومؤمنة. وهو ما مثّل نقلة نوعية في مسار عصرنة الإدارة العمومية، وبداية فعلية لبناء خدمة عمومية رقمية قائمة على الشفافية، السرعة، وتكامل البيانات.

وللوقوف على أهمية هذا التحول الرقمي، سيتناول هذا الفصل دراسة شاملة لمفهوم السجل الوطني الآلي، خصائصه التقنية والقانونية والتنظيمية، فضلاً عن إبراز مزاياه العملية وتحديد الإشكاليات التي تعيق فعاليته.

المبحث الأول: سجل الحالة المدنية في الجزائر

يشكل سجل الحالة المدنية الإطار الرسمي الذي تعتمد عليه الدولة في توثيق ومتابعة أهم الوقائع المرتبطة بالحياة القانونية والاجتماعية للأفراد، كالميلاد، الزواج، الطلاق، والوفاة. وقد عرفت الجزائر هذا السجل منذ الاستقلال، حيث كان يدار في شكل ورقي تقليدي يخضع لإجراءات قانونية صارمة وفقاً لأحكام الأمر رقم 70–20 المؤرخ في 19 فبراير 1970، المتضمن قانون الحالة المدنية.

لكن مع تطور الدولة الحديثة، برزت الحاجة إلى تطوير منظومة الحالة المدنية لمواكبة التحولات الرقمية العالمية، وتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية، مما دفع بالمشرع الجزائري إلى إدخال تعديلات جوهرية على الإطار القانوني المنظّم لها، خصوصا من خلال القانون رقم 14–08 المؤرخ في 9 أوت 2014، المعدل والمتمم للأمر 70–20 المتعلق بالحالة المدنية، الذي نص صراحة على إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

ويمثل هذا السجل إحدى أبرز أدوات التحول الرقمي في الإدارة الجزائرية، لما يتيحه من مزايا تقنية وتشريعية وتنظيمية، ولِما له من آثار مباشرة على جودة الخدمة العمومية، سرعة معالجة الملفات، وأمن البيانات الشخصية.

وعليه، يخصص هذا المبحث لدراسة السجل الوطني الآلي من حيث مفهومه القانوني والتقني، والوقوف على الخصائص التي تميزه، ثم تقييم مزاياه وعيوبه، وذلك من خلال المطالب التالية:

- **المطلب الأول: مفهوم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر.**
- **المطلب الثاني: خصائص السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.**
- **المطلب الثالث: مزايا وعيوب السجل الوطني الآلي.**

المطلب الأول: مفهوم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر

يعد السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حجر الأساس في مشروع رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر وقد تم استحداثه رسميا بتاريخ **15 فبراير 2014** في إطار برنامج عصرنة المرفق العام، وذلك استنادا إلى **القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 أوت 2014**، الذي عدل وأتمم الأمر **رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970** المتعلق بالحالة المدنية، من خلال إدراج خمس مواد جديدة تنظم أحكام هذا السجل وتضبط آليات تشغيله على المستوى الوطني.[1]

يقصد بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وفق ما ورد في المادة المعدلة، أنه **قاعدة بيانات إلكترونية مركزية** تشمل كافة المعلومات المتعلقة بالوقائع المدنية للمواطنين الجزائريين، مثل الميلاد، الزواج، الطلاق، والوفاة. وتمكن هذه المنظومة من الربط المباشر بين **1541بلدية** على المستوى الوطني، حيث تفهرس وتحفظ العقود إلكترونيا ضمن نظام مؤمن يتيح إصدار نسخ طبق الأصل، موقعة إلكترونيا وموثقة من قبل الهيئات المختصة، بما في ذلك القنصليات الجزائرية بالخارج.

يتيح هذا السجل لمختلف المصالح الإدارية الوصول الفوري إلى المعطيات الحيوية، كما يسهم في بناء **منظومة معلوماتية موحدة** تربط بين الهياكل المحلية والمركزية، وتؤمن الإحصاءات الديموغرافية وتسهل إجراءات التصحيح و التدقيق، وتدوين البيانات الهامشية، بما يعزز من مصداقية الوثيقة الإدارية ويقلل من الأخطاء والازدواجية[2].

وبذلك، لا يعتبر السجل الوطني الآلي مجرد نظام رقمي بل يشكل تحولاً استراتيجيا في إدارة الأحوال المدنية، كونه يمثل المرجع الرسمي الوحيد الذي تستمد منه البيانات الشخصية للمواطن على المستوى الوطني.

---

[1] -القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 أوت 2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 49، 2014.

[2] -قادة عامر، بلواضح سعد الله، نحو اعتماد الرقمنة على مستوى الحالة المدنية في الجزائر – دراسة حالة بلدية البويرة، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، سنة 2024، ص 565،566.

وقد عرفه الباحث أزرو محمد رضا بوصفه "آلية إلكترونية مركزية تتيح ضبط الهوية الإدارية للأفراد من خلال قاعدة بيانات موحدة، تمكّن من إصدار الوثائق، تصحيح المعطيات، وتبادلها بين مختلف الهيئات بما يجعل من الوثيقة الرقمية أداة فعالة لتقليص التدخل اليدوي وضمان المصداقية والسرعة في المعالجة[1]"

يبين هذا التعريف المركب للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، أنه لا يمثّل مجرد إجراء تقني أو وسيلة إلكترونية لتخزين الوثائق، بل يجسد نقلة نوعية نحو نمط جديد من الإدارة الرقمية، التي تعيد بناء علاقة الدولة بالمواطن على أسس المعلومة الآنية، الشفافية، وتكامل المصالح.

فهو يعد المرجع القانوني، التقني، والإداري الرسمي للهوية المدنية للمواطن الجزائري، ويوفر قاعدة مركزية موثوقة لتوحيد الإجراءات، وتسهيل الخدمات، وضمان أمن المعطيات الشخصية.

المطلب الثاني: خصائص السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر

لقد مثل استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر خطوة محورية في مسار عصرنة الإدارة العمومية، وتحديدا في ميدان تسيير الوثائق الشخصية للمواطنين.

هذا السجل الذي جاء تتويجا لإصلاحات قانونية وتقنية وتنظيمية متكاملة، يعكس إرادة الدولة في تحقيق التحول الرقمي، وتكريس مبدأ الإدارة الحديثة المبنية على المعلوماتية المركزية الرقمية، والشفافية.

أتاح هذا النظام للدولة التحكم في كم هائل من البيانات المدنية الحساسة، وأعاد تشكيل العلاقة بين المواطن والإدارة من خلال ضمان سهولة الوصول إلى الوثائق، أمن المعالجة، وحدة المرجعية، ومصداقية الإثبات. ومن هنا، أصبح من الضروري فهم هذا النظام من خلال تحليل خصائصه التقنية، القانونية والتنظيمية، باعتبارها الأساس الذي تقوم عليه فاعلية وأمن واستدامة السجل الوطني الآلي.

[1]– أزرو، محمد رضا، **الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمات في البلدية: الحالة المدنية أنموذجا**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية جامعة غليزان، العدد الصادر في 01 جوان 2022، ص 288–289.

الفرع الأول الخصائص التقنية:

يتميز السجل الوطني الالي للحالة المدنية بمجموعة من الخصائص التقنية ، والمتمثلة فيما يلي:

أولا سجل آلي رقمي قائم على الإعلام الآلي:

يتميز السجل الوطني الآلي بكونه سجلاً رقميا قائما على برنامج معلوماتي مدمج ،عبر شبكة الإنترنت وهو مرتبط بأجهزة الحاسوب والإدارة المحلية والبعثات القنصلية، ويتم إدخال البيانات من خلال عملية تحويل رقمي باستعمال الماسح الضوئي، حيث تتم رقمنة عقود الحالة المدنية وتحويلها إلى إشارات بيانية إلكترونية محفوظة في قاعدة بيانات مركزية.

تؤكد المادة 2 مكرر 4 من **القانون رقم 14-08 المعدل والمتمم للأمر 70-20** أن "السجل الوطني الآلي يمركز بواسطة وسيلة رقمية كافة العقود[1]"

ثانيا: نظام تخزين واسترجاع فوري:

يسمح السجل بحفظ العقود في قاعدة بيانات مؤمنة، يمكن العودة إليها واسترجاعها تلقائيا عند الطلب ما يضمن استمرارية الخدمة وسهولة المعالجة، ويأتي ذلك تنفيذاً لما نص عليه **المرسوم التنفيذي رقم 16-142**، والذي يلزم باتخاذ "مجموعة من التدابير التقنية لتخزين الوثيقة الموقعة إلكترونيا في دعامة للحفظ[2]"

ثالثا: استخدام التوقيع الإلكتروني والشهادات الرقمية

كل وثيقة تَستخرج من السجل تَمهر بتوقيع إلكتروني موصوف ومعتمد قانونا، وتؤمن باستخدام شهادات رقمية صادرة عن طرف ثالث موثوق معتمد من وزارة الداخلية. وقد نظم هذا الجانب القانون رقم 15-04 المتعلق بالتوقيع الإلكتروني، كما أكدت المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 7 ديسمبر 2015 ذلك بوضوح.[3]

[1] – القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 أوت 2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 49، 2014

[2] – المرسوم التنفيذي رقم 16-142 المؤرخ في 05 ماي 2016، يحدد كيفيات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، الجريدة الرسمية عدد28، صادرة في 08 ماي 2016.

[3] –المرسوم التنفيذي 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68، صادرة في 27 ديسمبر 2015.

الفرع الثاني الخصائص القانونية

من أهم الخصائص القانونية التي تميز السجل الوطني الآلي للحالة المدنية نجد:

أولا أساس قانوني مؤصل

تم إنشاء السجل بموجب **القانون رقم 14-08**، الذي أضاف قسما رابعا للفصل الثاني من الأمر 70-20 المتعلق بالحالة المدنية، بعنوان "السجل الوطني الآلي للحالة المدنية"، مما يكرس الطابع الرسمي لهذا النظام ويمنحه صفة المصدر القانوني الوحيد للوثائق المدنية الرقمية.[1]

ثانيا :حجية الوثيقة الرقمية

أكدت المادة 5 من **المرسوم التنفيذي رقم 15-315** أن الوثيقة الإلكترونية الموقعة والمعالجة وفق الإجراءات المعتمدة، تتمتع بنفس شروط الصحة والقوة الثبوتية التي تتمتع بها الوثيقة الورقية الأصلية.[2] وهو ما يعتبر نقطة تحول في نظام الإثبات القانوني والإداري، حيث تصبح الوثيقة الإلكترونية حجة قائمة بذاتها أمام الإدارات والمحاكم.

ثالثا: طبيعة قانونية خاصة

يختلف السجل الوطني الآلي من حيث الشكل والإجراء عن السجلات الورقية التقليدية؛ فبينما كان فتح السجلات وغلقها يخضع لإجراءات صارمة في النظام الورقي، حيث تفتتح السجلات من قبل رئيس المحكمة المختصة إقليميا، وتغلق بتاريخ 31 ديسمبر من السنة الجارية من طرف رئيس المجلس الشعبي البلدي ونخضع لتأشيرة ورقابة النائب العام، أصبح في النظام الرقمي خاضعا لإجراءات رقمية تقنية موصوفة ما يمنحه طبيعة قانونية خاصة تفرض إعادة تأطير المفاهيم التقليدية للعمل الإداري.[3]

[1] -هواري عبد القادر، **تنظيم الحالة المدنية في ظل التعديلات الأخيرة**، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2019-2020، ص 19.

[2]- المرسوم التنفيذي 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68، صادرة في 27 ديسمبر 2015.

[3] -طحطاح علال، **شرح قانون الحالة المدنية**، الماهر للطباعة والنشر، سطيف، 2018، ص 58.

الفرع الثالث: الخصائص التنظيمية والإدارية

للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، خصائص تنظيمية وإدارية، يمكن ذكرها على النحو التالي:

أولا تمركز إداري على المستوى المركزي

يتواجد السجل الوطني الآلي للحالة المدنية على مستوى السلطة المركزية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية، وتتمتع هذه الأخيرة بصلاحيات كاملة في الإدارة والتحكم في حسابات المستخدمين، وتحديد صلاحياتهم ومستويات النفاذ إلى المعلومات.[1] هذا التمركز يمكن الوزارة من متابعة دقيقة لجميع عمليات إدخال وتعديل واستصدار الوثائق، مما يعزز من مركزية القرار المعلوماتي.

ثانيا الربط بين مختلف مصالح الحالة المدنية

يربط السجل الوطني الآلي بين مختلف مصالح الحالة المدنية في البلديات والقنصليات، حيث أصبح من الممكن استخراج الوثائق من أي جهة متصلة بالسجل، وليس من مكان الواقعة الأصلي، ما يعزز مبدأ اللامركزية الفعالة وتوفير خدمة وطنية موحدة.[2]

ثالثا ذاكرة وطنية رقمية

يساهم السجل في تكوين ذاكرة وطنية رقمية تحتوي على جميع العقود والمستندات التي تشكّل سجل حياة المواطن من الولادة إلى الوفاة، مع ضمان قابلية العودة إليها كلما دعت الضرورة لذلك، وتخزينها بطريقة مؤمنة ومتسلسلة.

يتضح من خلال تحليل الخصائص التقنية، القانونية والتنظيمية للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية أن هذا الأخير ليس مجرد آلية رقمية لحفظ العقود، بل يعد بنية معلوماتية وقانونية شاملة تمكّن الدولة من ضبط معطيات المواطنين، وتوفر لهم خدمة سريعة، مؤمنة، ومعترف بها قانونيا.

[1] –رزيقة مخناش، **الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية**، المجلد 31، العدد 30، 2020، ص 355.

فمن الناحية التقنية، يسمح السجل برقمنة المعاملات الإدارية وتسهيل الوصول إلى الوثائق؛ ومن الناحية القانونية، يكسب الوثيقة الإلكترونية حجية تامة تضاهي الوثائق الورقية؛ أما من الناحية التنظيمية، فهو يمثل نواة ذاكرة وطنية تديرها السلطة المركزية وتخدم مختلف المصالح اللامركزية.

إن نجاح هذا السجل مرهون بتحديث مستمر للبنية التحتية، وتكوين الكفاءات الإدارية، وتعزيز الثقة الرقمية لدى المواطن، فضلاً عن ضرورة مواكبة الإطار التشريعي لمتطلبات العصرنة وتحديات الأمن السيبراني.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر

يمثل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أداة استراتيجية في رقمنة المرفق العام، ويعد من أبرز الإنجازات التشريعية والتنظيمية التي عرفتها الجزائر بمناسبة صدور القانون 14-08 المعدل والمتمم للأمر 70-20 والمتعلق بالحالة المدنية.

لقد أسهم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، في تحسين أداء الإدارة وتبسيط الإجراءات، إلا أنه لا يخلو من صعوبات وعوائق تحد من فعاليته. وعليه، يمكن تحليل هذا المطلب من خلال محورين متكاملين: المزايا العملية التي جاء بها هذا السجل، والتحديات والعوائق التي تواجه تطبيقه الفعلي.

الفرع الاول: مزايا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

يمثل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية خطوة حاسمة في مسار رقمنة المرفق العام، وقد أتاح هذا النظام للإدارة الجزائرية تجاوز النموذج الورقي التقليدي، والتطلع نحو خدمة رقمية ذات طابع موثوق وسلس.

وقد تجلت المزايا التي وفّرها على عدة مستويات، أبرزها:

أولا ترسيخ مبادئ الخدمة العمومية

أدى اعتماد السجل الآلي إلى تعزيز المبادئ الجوهرية التي تحكم أداء المرفق العام، وعلى رأسها:

1-استمرارية الخدمة

أصبحت وثائق الحالة المدنية متاحة إلكترونيا عبر بوابة وطنية، يمكن الولوج إليها في أي وقت دون التقيد بأوقات الدوام الإداري أو الحضور الشخصي، هذا التوفر المستمر للخدمة يعد تجسيدا عمليا لمبدأ الاستمرارية، ويخفف من الازدحام وطول الانتظار[1].

2- المساواة في تقديم الخدمة

من خلال التعامل الإلكتروني المباشر، دون وساطة بشرية، تحقق مبدأ المساواة في الانتفاع بالخدمة العمومية، حيث تصبح الإجراءات موحدة، وتمنح لجميع المواطنين دون تمييز، بعيدا عن الاعتبارات الاجتماعية أو الجغرافية التي قد تميز المعاملات التقليدية[2].

3-قابلية التطوير والتحديث

السجل الآلي ليس مجرد نظام مغلق، بل هو منصة مرنة قابلة للتحديث المستمر من خلال تطوير البرمجيات، إدماج تقنيات جديدة، وربطه بأنظمة رقمية أخرى. وهذا ما يعزز من قدرة الإدارة على التكيف مع التغيرات[3].

[1]– بن عياش أسية و أوكيل محمد أمين، **رقمنة المرفق العام كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر**، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 4، العدد 2، سنة 2020، ص 263.

[2] –المرجع نفسه، ص 264.

[3] – نوال بوعبدالله، **رقمنة مرفق الحالة المدنية في ظل القانون 14-08**، مجلة قضايا معرفية، المجلد 2، العدد 1، مارس 2022، ص 102.

ثانيا تسهيل المعاملات اليومية للمواطن

1-إستخراج الوثائق من أي بلدية

أصبح بإمكان المواطن استخراج نسخ طبق الأصل من وثائق الحالة المدنية من أي بلدية في الوطن، دون الرجوع إلى مكان الميلاد أو الواقعة الأصلية. ويرجع ذلك إلى الربط الوطني الموحد للسجل، مما يقلل من عناء التنقل ويسرع الخدمة[1].

2-الإعفاء من تقديم الوثائق الورقية

لم تعد الإدارات تطالب المواطن بإحضار وثائق موجودة مسبقًا في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، حيث يتم الرجوع إليها إلكترونيا مباشرة من المصدر، وهو ما يعزز من كفاءة العمل ويقلل من التكرار الورقي، ويسهم في تقليص العبء الإداري على المواطن[2].

3-تبسيط الإجراءات وتقليص الوثائق

ساهم السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في تخفيض عدد مطبوعات الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة، ما انعكس إيجابيا على سلاسة الإجراءات وسرعة الإنجاز، مع الحد من التكرار غير الضروري في المعاملات[3].

ثالثا تحسين جودة الوثائق وموثوقيتها

1-إصدار وثائق بتوقيع إلكتروني مؤمن

الوثائق المستخرجة من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، تمهر بتوقيع إلكتروني موصوف، يجعلها معادلة قانونيا لنظيراتها الورقية، وفقًا للنصوص التنظيمية المعمول بها، وهذا يوفر حماية للوثيقة ويمنع التزوير، ويضفي عليها حجية قانونية كاملة[4].

---

[1] نوال بوعبدالله، مرجع سابق، ص 100

[2]-المرجع نفسه، ص 101.

[3] -المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير 2014، يحدد وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد 20، صادرة في 26 فيفري 2014.

[4]- المرسوم التنفيذي 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68، صادرة في 27 ديسمبر 2015

2- تصحيح الأخطاء بشكل مركزي

يمكّن النظام من تصحيح الأخطاء الناجمة عن عملية التسجيل لمرة واحدة فقط، وتعميم التعديل على باقي الإدارات المتصلة، مما يحدّ من التكرار ويقلل من التناقضات الإدارية بين المصالح المختلفة[1].

الفرع الثاني: عيوب السجل الوطني الآلي للحالة المدنية

رغم المزايا التقنية والتنظيمية التي يتمتع بها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، إلا أن تطبيقه على أرض الواقع لم يخل من إشكاليات، بعضها تقني وأخرى بشرية أو تنظيمية.

وقد أثارت عدة دراسات قانونية نقاط ضعف بنيوية تؤثر على فعالية هذا النظام، ومن أبرزها ما يلي:

أولا: ضعف الكفاءة التقنية في التسيير

يعد نقص المهارة التقنية لدى أعوان البلديات من أهم التحديات التي تعيق الاستخدام الفعال للسجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

فعدد كبير من الموظفين المحليين لم يتلقوا تدريبا متخصصا؛ يمكنهم من التحكم في النظام الرقمي، مما يؤدي إلى حدوث أخطاء، أو بطء في إنجاز المعاملات، أو الاعتماد المفرط على الدعم الخارجي في حال حدوث أعطال.

إن ما يعاب على السجل الوطني الآلي للحالة المدنية صعوبة استعماله، خاصة أمام نقص المهارة والكفاءة التقنية لأعوان البلدية.[2]

ثانيا: هشاشة النظام أمام الأعطال والاتصال

من أبرز النقاط السلبية أيضا، ارتباط السجل بمنظومة إلكترونية تعتمد بشكل مباشر على الشبكة العنكبوتية وحسابات الدخول (login system) الأمر الذي يجعله عرضة للتعطيل الكامل في حال انقطاع الأنترنت، أو حدوث خلل فني في الخوادم، أو تلف في حسابات الدخول الإلكترونية، ما يعطّل الخدمة

[1] – رزيقة مخناش، مرجع سابق، ص 227.

[2] –سارة مروان، **مظاهر التنظيم الرقمي للحالة المدنية في القانون الجزائري**، مجلة قضايا معرفية، المجلد 2، العدد 1، مارس 2022، ص 32.

ويربك العلاقة بين المواطن والإدارة، وقد يخلق نوعا من القلق والذعر لدى المواطن نتيجة توقف النظام في أوقات حرجة.

"باعتباره سجلاً آليا مربوطاً بحسابات إلكترونية، فإن محتواه معرض للزوال في حالة زوال الحسابات، أو وجود عطل في شبكة الإنترنت، ما يعرقل عمل الإدارة ويخلق الذعر لدى المواطن [1]"

إن فعالية السجل الوطني الآلي تظل مرتبطة بجاهزية الموارد البشرية، وقدرة البنية التحتية الرقمية على الاستجابة للمتطلبات التقنية بشكل مستمر وآمن، ولتجاوز هذه العيوب، ينبغي:

*تفعيل برامج تكوين متخصصة لصالح أعوان البلدية.

*تحسين بنية الشبكات ودعم استقرار الاتصال الرقمي.

*تطوير نظام احتياطي للبيانات لتفادي ضياع المعلومات في حال فشل النظام الأساسي.

يتضح من تحليل المزايا والعيوب أن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية يمثل نقلة نوعية في مسار تحديث الإدارة الجزائرية، كونه وفّر أرضية رقمية متكاملة؛ سمحت بتبسيط الإجراءات، وتسريع استخراج الوثائق، وضمان توحيد المعلومات وتوفيرها على مستوى وطني موحد.

وقد مكّن هذا النظام من تقليص العبء البيروقراطي، وتعزيز مبدأي الاستمرارية والمساواة في تقديم الخدمة العمومية، كما أضفى حماية قانونية أكبر على الوثائق من خلال اعتماد التوقيع الإلكتروني، وربط قاعدة البيانات بمختلف الهيئات الإدارية والأمنية والقضائية، لكن وفي مقابل هذه الإنجازات، تبرز تحديات حقيقية على المستوى العملي، تتعلق أساسا بضعف التأهيل التقني للموارد البشرية، وهشاشة البنية التحتية التكنولوجية، إضافة إلى إشكاليات أمن المعلومات، وصعوبات التحكم في النظام من طرف بعض البلديات.

كما أن الطبيعة الخاصة لهذا السجل تجعله حساسا لأي خلل إلكتروني، مما يتطلب وجود تدابير احتياطية دائمة، سواء على مستوى النسخ الاحتياطية أو الصيانة التقنية المستمرة.

[1]– سارة مروان، مرجع سابق، ص 32.

إن نجاح هذا المشروع لا يقاس فقط بإطلاقه؛ وتجسيده على أرض الواقع، بل باستدامته وتكيفه المستمر مع متطلبات العصر، وهذا لن يتأتى إلا من خلال الاستثمار في رأس المال البشري، وتعزيز البنية التحتية الرقمية، وتحيين الأطر القانونية لتواكب التحول نحو إدارة إلكترونية شاملة وآمنة.

المبحث الثاني: التعامل الإلكتروني مع وثائق الحالة المدنية

في إطار مواكبة التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم، بادرت الجزائر إلى اعتماد منهج العصرنة الإدارية، من خلال رقمنة أهم المرافق ذات الصلة اليومية بالمواطن، وعلى رأسها مرفق الحالة المدنية.

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية من أبرز آليات إصلاح الخدمة العمومية، لما تتيحه من مرونة سرعة، وشفافية في المعاملات الإدارية.

يعد قطاع الحالة المدنية من أكثر القطاعات حساسية وتأثيرا في العلاقة بين المواطن والدولة، كونه يمثل الإطار الرسمي لتوثيق أهم لحظات حياة الفرد، من الميلاد إلى الوفاة.

قد تبنت الدولة الجزائرية سياسة متكاملة لتفعيل التعامل الإلكتروني مع وثائق الحالة المدنية، سواء من خلال تصحيح الأخطاء إلكترونيا أو استخراج الوثائق عن بعد ،عبر بوابات رقمية مؤمنة.

كما تم تشريع النصوص القانونية والتنظيمية الكفيلة بمنح هذه الوثائق قوتها القانونية، وذلك من خلال تنظيم التصحيح عبر المنصة الرقمية، وتوفير خدمات الإمضاء والتصديق الإلكتروني، بما يضمن مطابقة المعطيات الرسمية للواقع، ويفسح المجال أمام مواطن رقمي قادر على التفاعل مع الإدارة دون مشقة أو تأخير.[1]

ورغم ما تحقق من خطوات إيجابية، فإن تنفيذ هذا التحول الرقمي لا يزال يواجه بعض التحديات سواء من حيث ضعف التغطية الشبكية، أو محدودية التكوين، أو حتى المقاومة السلوكية من طرف المواطنين والإدارات.

[1] - سارة مروان، مرجع سابق، ص 32

ويعالج هذا المبحث مظاهر التعامل الإلكتروني مع وثائق الحالة المدنية من خلال ثلاث مطالب أساسية:

- **المطلب الأول: التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية.**
- **المطلب الثاني: استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا.**
- **المطلب الثالث: المعوقات الحاصلة أمام رقمنة الحالة المدنية في الجزائر.**

المطلب الأول: التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية

يمثل التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية إحدى الركائز الجوهرية في تجسيد الرقمنة داخل الإدارة الجزائرية، حيث يتيح للمواطنين تصحيح الأخطاء الإدارية دون الحاجة إلى التنقل، وذلك عبر منصة رقمية تربط مصالح الحالة المدنية بالقضاء وبقاعدة البيانات الوطنية. ونظرا لطبيعة هذا التصحيح واختلاف أنواعه وإجراءاته، يمكن تقسيمه إلى فرعين:

الفرع الأول: مفهوم وآلية التصحيح الإلكتروني

يقصد بالتصحيح الإلكتروني إمكانية تعديل المعطيات الخاطئة المدرجة في وثائق الحالة المدنية (كشهادة الميلاد، الوفاة، أو عقد الزواج) عبر الأرضية الرقمية لوزارة العدل، بدلاً من الإجراءات الورقية التقليدية التي كانت تتطلب تنقل المواطن إلى مقر البلدية أو المحكمة المختصة إقليميا.

وقد أشار أحد الباحثين إلى أن "التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية يعد من أبرز مظاهر التنظيم الرقمي الحديث، إذ تم تفعيل هذه الخدمة من خلال إنشاء أرضية رقمية مخصصة تتيح تقديم الطلب إلكترونيا عبر بوابة وزارة العدل، دون الحاجة إلى التنقل أو الإجراءات الورقية".[1]

[1]– سارة مروان، مرجع سابق، ص 33.

يشترط في طلب التصحيح الإلكتروني أن يحرر إلكترونيا عبر البوابة الرسمية لوزارة العدل والمخصصة لهذا الغرض على الرابط التالي (HTTPS: //PORTAIL.MJUSTICE.DZ)، ويرفق بالمستندات الداعمة كالصور، أو العقود الممسوحة ضوئيا، أو الأوامر القضائية عند الاقتضاء، ويتم التحقق من هوية الطالب باستخدام بيانات بيومترية أو رقمية دقيقة.[1]

ويعد هذا النظام، وفق ما يؤكده الباحث عبد الكريم عاشور، أداة لتعزيز الشفافية وتقليص التلاعبات، إذ يمكّن المواطن من متابعة ملفه، والإدارة من التحكم في دقة البيانات عبر منصة واحدة.[2]

الفرع الثاني: أنواع التصحيح الإلكتروني وإجراءاته

يقوم نظام التصحيح الإلكتروني على إشراف مشترك بين مصلحة الحالة المدنية على مستوى البلدية ومصلحة الحالة المدنية على مستوى المحاكم والمجالس القضائية، ويصنف التصحيح إلى نوعين رئيسيين:

أولا التصحيح الإداري:

يتعلق بالأخطاء البسيطة غير الجوهرية مثل: زيادة حرف، أو نقصانه، أو تغيير موضعه في الكلمة. في هذه الحالة، يصدر وكيل الجمهورية أمرا بالتصحيح يقيد في سجل خاص يسمى "سجل التصحيح الإداري"، ثم ترسل نسخة من الأمر إلى البلدية المعنية من أجل التأشير على هامش الوثيقة المصححة إلكترونيا.

هذا النوع يسهل على المواطنين تصحيح أخطاء شائعة دون المرور بالإجراءات القضائية المعقدة، ويوفر زمنا وجهدا كبيرين على الإدارة والمواطن معا.

ثانيا التصحيح القضائي:

يعالج الأخطاء الجسيمة أو التي تتضمن مخالفة للواقع، كتغيير الاسم أو الجنس أو تفاصيل الميلاد. ويبدأ هذا الإجراء بتقديم طلب إلى رئيس المحكمة المختصة مرفقاً بالمستندات الثبوتية، وبعد التحقيق يصدر أمر قضائي يوجه إلى ضابط الحالة المدنية المختص، الذي يقوم بالتأشير بالتعديل على الوثيقة إلكترونيا.

---

[1]– سارة مروان ،مرجع سابق، ص 34.

[2]– عبد الكريم عشور، **دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية – الجزائر أنموذجا**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة، 2020، ص 283.

يضمن هذا النوع من التصحيح احترام الإجراءات القانونية الكفيلة بحماية الوثائق الرسمية من التزوير أو التلاعب، مع المحافظة على حجيتها القانونية في سياقات مختلفة.

يعكس التصحيح الإلكتروني لوثائق الحالة المدنية، إرادة الدولة في الانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية مؤمنة وشفافة.

وقد ساهم هذا الإجراء في تقليص العبء على المواطن، وتحقيق السرعة والفعالية في معالجة الأخطاء، إلا أن تعميمه الكامل يظل رهينا بتطوير قدرات الموظفين وتوسيع التغطية الشبكية وتوعية المواطن بكيفية استعمال المنصة الرقمية.

المطلب الثاني: استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا

تسعى الجزائر، شأنها شأن العديد من الدول النامية، إلى ترسيخ أسس الحكومة الإلكترونية، باعتبارها أداة استراتيجية لتطوير الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

ومن أبرز مظاهر هذا التوجه؛ اعتماد الرقمنة في قطاع الحالة المدنية، كونه أحد أكثر المرافق الإدارية ارتباطًا بالمواطنين.

في هذا الإطار، أصدرت الدولة الجزائرية المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، المتعلق بكيفيات إصدار نسخ إلكترونية من وثائق الحالة المدنية، وأقرت من خلاله إمكانية إصدار وثائق موقعة توقيعا إلكترونيا، تتمتع بنفس القوة القانونية والإثباتية للوثائق الورقية، متى تم إعدادها وفقًا لقواعد السلامة والأمن المعلوماتي المنصوص عليها قانونا.[1]

كما دعم هذا المسار، القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، الذي وضع الإطار التشريعي للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، بما يضمن الاعتراف القانوني الكامل بالوثائق الإلكترونية الموقعة إلكترونيا.[2]

[1] – المرسوم التنفيذي 15-315، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية عدد 68، صادرة في 27 ديسمبر 2015.

[2]– القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد 06، صادرة في 10 فيفري 2015.

هذا التوجه الاستراتيجي ينسجم مع ما أكدته الدراسات العلمية الحديثة، بأن "التحول نحو الحكومة الإلكترونية يهدف إلى تحسين إدارة شؤون الدول من خلال توفير خدمات سريعة وفعالة باستخدام تكنولوجيا المعلومات".[1]

الفرع الأول: الخدمات الرقمية المتاحة في الحالة المدنية

في إطار تنفيذ سياسة الرقمنة والعصرنة، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بوابة إلكترونية وطنية تتيح استخراج عدد من وثائق الحالة المدنية عن بعد، دون التنقل الفعلي إلى الإدارة.

وتشمل هذه الخدمة الوثائق التالية:

*استخراج **شهادة الميلاد** عبر الرابط: https: //etatcivil.interieur.gov.dz/Acte naissance

*استخراج **شهادة الوفاة** عبر الرابط: https: //etatcivil.interieur.gov.dz/Acte Deces

*استخراج **عقد الزواج** عبر الرابط: https: //etatcivil.interieur.gov.dz/ActeMariagre

تقوم هذه الخدمة على مبدأ التحقق الرقمي من هوية الطالب، من خلال إدخال بيانات دقيقة (الاسم واللقب، رقم التعريف الوطني، رقم الوثيقة البيومترية...)، وبعد إصدار الوثيقة؛ تُرسل بصيغة PDF ممهورة بتوقيع إلكتروني موصوف صادر عن طرف ثالث موثوق معتمد من وزارة الداخلية.

وتُعرف هذه الشهادات الرقمية بأنها" وثائق إلكترونية تصدرها جهات ذات صلاحية تتيح التحقق من هوية الجهة التي يتم التعامل معها عبر الإنترنت[2]"، مما يعزز من موثوقية الوثائق ويسمح بتداولها بشكل آمن في مختلف المؤسسات.

[1]– عمران أبو خريص، مصطفى الكشر، **متطلبات تطبيق التحول نحو الحكومة الإلكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد4 العدد 11، نوفمبر 2023، ص 160.

[2] – المرجع نفسه، ص 160.

وقد نصت المادة 2 من المرسوم 15-315 على أن "نسخ وثائق الحالة المدنية التي يتم إصدارها بطريقة إلكترونية تمهر بتوقيع إلكتروني موصوف[1]"، كما أن المادة 5 من نفس المرسوم منحت هذه الوثائق "نفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية" إذا أعدت وفق ضوابط الأمان.

ويؤطر ذلك قانونيا القانون رقم 15-04، الذي جعل من التوقيع الإلكتروني وسيلة إثبات قانونية رسمية، توفر إطارا آمنا للمبادلات الإلكترونية بين الأفراد والإدارات، وتسهم في ترسيخ الثقة الرقمية.[2]

أما من حيث الحفظ، فقد تدخل المرسوم التنفيذي 16-142 المؤرخ في 28 أبريل 2016 لتحديد كيفيات حفظ الوثائق الإلكترونية، إذ نص في مادته الثانية، الفقرة الرابعة، على أن "الحفظ: مجموعة التدابير التقنية التي تسمح بتخزين الوثيقة الموقعة إلكترونيا في دعامة للحفظ[3]"، مما يضمن استدامة الوثائق وصلاحية الرجوع إليها في أي وقت.

الفرع الثاني: مساهمات رقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية

لقد ساهم اعتماد استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا في تحقيق نتائج إيجابية على عدة مستويات سواء بالنسبة للمواطن أو الإدارة، ويمكن تلخيص هذه المساهمات كالتالي:

أولا تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريعها

أتاحت الخدمة الإلكترونية إنجاز العمليات الإدارية المعقدة في وقت وجيز، دون الحاجة للتنقل أو الوثائق الورقية المكررة، ما يعكس رغبة الإدارة في تبسيط علاقتها مع المواطن. وهو ما عبر عنه الباحثان أبو خريص والكشر بقولهما: *"تسهيل وتبسيط الإجراءات وإمكانية إنجازها بسرعة وجودة عالية*.[4]"

هذا لا يختصر فقط الزمن والجهد، بل يمثل قفزة في عقلنة الأداء الإداري.

---

[1]- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ إلكترونية من وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية، عدد 68، الصادرة في 27 ديسمبر 2015.

[2] - القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، المتعلق بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد06، الصادرة في 10 فيفري 2015.

[3] - المرسوم التنفيذي رقم 16-142، المؤرخ في 01 فيفري 2015، يحدد كيفيات حفظ الوثيقة الموقعة إلكترونيا، الجريدة الرسمية عدد 28، الصادرة في 08 ماي 2016.

[4]- عمران أبو خريص ومصطفى الكشر، مرجع سابق، ص 158.

ثانيا ضمان الحجية القانونية للوثيقة الرقمية

منحت القوانين الجزائرية الوثائق الإلكترونية الموقعة توقيعا إلكترونيا موصوفاً نفس القوة القانونية للوثائق الورقية، سواء أمام القضاء أو الإدارات. وقد نصت المادة 5 من المرسوم التنفيذي 15-315 على أن الوثيقة الإلكترونية تتمتع بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية.[1]

ثالثا توسيع الوصول إلى الخدمة

أصبحت خدمة الحالة المدنية متاحة لجميع المواطنين أينما كانوا، داخل الوطن أو خارجه، على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع. وقد تم رفع قيد "البلدية الأصلية"، وأُتيح استخراج الوثائق من أي مكان ما يعد تجسيدا فعليا لمبدأ اللامركزية الرقمية.

رابعا تقليص عدد الوثائق المطلوبة

بموجب المرسوم التنفيذي 14-08، تم تقليص عدد وثائق الحالة المدنية المستعملة من 28 إلى 14 فقط، ما خفّف من العبء البيروقراطي، وساهم في تسريع معالجة الملفات.

خامسا أمن الوثائق وحفظها رقميا

يوفر النظام الرقمي حماية للوثائق من الضياع أو التلف، من خلال نظام حفظ إلكتروني مؤمن تم تنظيمه عبر المرسوم التنفيذي 16-142 الذي حدد الإجراءات التقنية لحفظ الوثائق الإلكترونية الموقعة.

يمثل استخراج وثائق الحالة المدنية إلكترونيا نموذجا ناجحا للتحول الرقمي في الجزائر، حيث استطاعت الدولة من خلال هذه الخدمة تحقيق عدة أهداف استراتيجية، أبرزها:

- تحسين فعالية المرفق العام
- تسهيل حياة المواطن
- تقليص العبء البيروقراطي
- تعزيز الشرعية القانونية للوثيقة الرقمية

[1]– عمران أبو خريص، مصطفى الكشر، مرجع سابق، ص 159.

غير أن ديمومة هذا النجاح مرهونة باستمرار:

- تطوير البنية التحتية الرقمية
- تكوين الموارد البشرية
- دعم الثقافة الرقمية لدى المواطن
- استقرار البيئة التشريعية والتنظيمية وفق ما شددت عليه الأدبيات الحديثة.

المطلب الثالث: المعوقات الحاصلة أمام رقمنة الحالة المدنية في الجزائر

رغم الجهود التشريعية والتنظيمية المبذولة لترسيخ التحول الرقمي في قطاع الحالة المدنية، إلا أن هذه العملية ما تزال تصطدم بجملة من المعوقات المتعددة الأبعاد. وتشير مختلف الدراسات والمذكرات التطبيقية إلى أن هذه الصعوبات لا ترتبط فقط بالبنية التحتية أو البرامج التكنولوجية، وإنما تتداخل فيها اعتبارات هيكلية، بشرية، قانونية، ومجتمعية. ومن أجل تحليل منهجي، يمكن تصنيف هذه التحديات ضمن فرعين رئيسيين:

الفرع الأول معوقات مرتبطة بالبنية التحتية والكفاءة المؤسسية

أولا ضعف التغطية الرقمية والاتصال

لا تزال التغطية الشبكية في العديد من البلديات الريفية والداخلية ضعيفة أو غير مستقرة، مما يؤدي إلى تذبذب النفاذ إلى قاعدة البيانات الوطنية الخاصة بالحالة المدنية، وهو ما يعطّل استمرارية الخدمة الرقمية.

ويعد بطء الإنترنت أحد أبرز التحديات التي تَواجه فعالية السجل الوطني الآلي في الميدان، رغم جاهزية المنصة الرقمية[1].

[1] –عبد الجبار بابي، **ترقية المرفق العام في الجزائر**، 2017/2016، ص 42.

ثانيا نقص التجهيزات والتقنيات الحديثة

تعاني العديد من الإدارات المحلية من نقص حاد في المعدات المعلوماتية (أجهزة الحاسوب، قارئات البطاقات البيومترية، خوادم البيانات...)، ما يؤثر سلبا على جودة الخدمة وسرعتها. كما يشكل ارتفاع تكاليف صيانة الأنظمة وتجديدها عبئًا ماليا على البلديات ذات الميزانية المحدودة[1].

ثالثا غياب الكوادر التقنية المتخصصة

تعتمد الكثير من البلديات على موظفين إداريين ذوي تكوين كلاسيكي، دون خلفية في تكنولوجيا المعلومات، ما يعرقل الاستعمال السليم للنظام الرقمي، ويزيد من الاعتماد على طرف ثالث خارجي عند حصول أي خلل فني[2].

رابعا اختلال الإطار التنظيمي والقانوني

لا يزال التنظيم القانوني الخاص برقمنة الحالة المدنية، وبخاصة ما يتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، غير مفعل بالقدر الكافي، رغم صدور القانون 15-04 والمرسوم 15-315. كما أن بعض المواد القانونية لا تزال تستند إلى منطق الورقية والنسخ الأصلية، ما يخلق ازدواجية في العمل الإداري[3].

الفرع الثاني: معوقات بشرية وسلوكية ومجتمعية

أولا ضعف التكوين والدافعية لدى الموظفين

يعد غياب برامج التدريب والتكوين المستمر في الرقمنة والإدارة الإلكترونية من أبرز العراقيل التي تواجه فعالية السجل الآلي.

كما أن عدداً من الموظفين يظهر مقاومة للتغيير إما بسبب ضعف التأهيل أو الخوف من فقدان الامتيازات المرتبطة بالنظام التقليدي[4].

[1] – مصطفى بوادي، **صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام**، 2017، ص 261.

[2] – المرجع نفسه، ص 262.

[3] – المكي دراجي، مرجع سابق، ص35.

[4] –عبد الجبار بابي، مرجع سابق، ص 42.

ثانيا غياب الحوافز وعدم الاستقرار المهني

تعاني الكفاءات الشابة من ضعف الحوافز المادية والمعنوية، مما يؤثر على إنتاجيتها داخل البيئة الرقمية. كما تشتكي بعض الإدارات من عدم استقرار الموارد البشرية، نتيجة ضعف السياسات الجاذبة للكفاءات[1].

ثالثا الأمية الرقمية والفجوة الاجتماعية

لا يزال جزء كبير من المواطنين غير قادر على التعامل مع البوابات الإلكترونية، بسبب نقص التكوين أو انعدام الوعي الرقمي، خاصة في الأوساط الريفية. كما أن انخفاض الدخل الفردي وفوارق توفر الوسائل التكنولوجية تعمق من الهوة الرقمية[2].

رابعا هشاشة الأمن المعلوماتي

تشكل التهديدات السيبرانية أحد أبرز المخاطر المحيطة برقمنة الحالة المدنية، خاصة مع إمكانية اختراق الأنظمة، تسريب المعطيات الحساسة، أو تزوير الوثائق الرقمية. وقد عبر عدد من الإداريين عن تخوفهم من الاستخدام الكامل للنظام الإلكتروني دون ضمانات كافية لأمن المعلومات[3].

خامسا مقاومة اجتماعية للتحول الرقمي

يبدي بعض المواطنين رفضا غير مباشر للتعامل الرقمي، من خلال التمسك بالإجراءات الورقية، أو الإصرار على تنفيذ المعاملات وفق ما اعتادوا عليه، لا وفق النظام الجديد. هذا السلوك يعرقل نجاح المشاريع الإلكترونية، ويعكس فجوة في مستوى الوعي العام[4].

يتبين أن فعالية رقمنة الحالة المدنية لا تعتمد فقط على وجود نظام معلوماتي مركزي، بل تستلزم توافر بنية تحتية قوية، كفاءات بشرية مؤهلة، تشريعات مرنة، ووعي مجتمعي شامل.

كما أن تجاوز المعوقات الراهنة يقتضي التنسيق بين مختلف الفاعلين، واستثمارا استراتيجيا طويل الأمد، يرتكز على التكوين، التحفيز، والحماية المعلوماتية.

---

[1] – عبد الجبار بابي، مرجع سابق، ص42.

[2]– مصطفى بوادي، مرجع سابق، ص 262.

[3]– المكي دراجي، مرجع سابق، ص 35.

[4]– علال طحطاح، **السجل الآلي للحالة المدنية بين المزايا والمعوقات**، ص 15.

خلاصة الفصل:

يبرِز تحليل السجل الوطني الآلي للحالة المدنية في الجزائر، التحول الجذري الذي عرفه هذا المرفق في ظل سياسة الرقمنة التي انتهجتها الدولة.

لقد ساهم هذا السجل في توحيد المعطيات، تسهيل المعاملات، وضمان موثوقية الوثائق بفضل التوقيع والتصديق الإلكترونيين، إضافة إلى تقليص التكاليف والزمن الإداري، وتخفيف العبء على المواطن.

غير أن هذه الديناميكية الإيجابية لم تلغِ العوائق البنيوية والعملية التي ما زالت تحدّ من فعالية النظام، وعلى رأسها ضعف التغطية الشبكية، قلة التكوين، وانخفاض ثقافة التعامل الرقمي لدى بعض الفئات.

كما تطرح تساؤلات جدّية حول الأمن المعلوماتي، وتحيين النصوص القانونية بما يواكب متطلبات العصر.

إن استمرارية هذا المشروع وطابعه الاستراتيجي يتطلبان رؤية شاملة تتكامل فيها البنية التحتية، المورد البشري، والتشريع القانوني، لتأمين التحول الكامل نحو إدارة عمومية رقمية، مرنة، وعادلة، تواكب تطلعات المواطن وتكرس الثقة في مؤسسات الدولة.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية: رقمنة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي ولاية ميلة ودورها في تحسين الخدمة العمومية

تمهيد

نعالج في هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة من خلال مبحثين، المبحث الأول يدرس واقع بلدية احمد راشدي من خلال التطرق لتعريفها، وظائفها وهيكلها التنظيمي، والمبحث الثاني ندرس من خلاله واقع رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

في ضوء ما طرح ونوقش في الإطار النظري الذي تناول كل من المتغير المستقل الرقمنة، والمتغير التابع تحسين الخدمة العمومية، والتطرق لمفهومه وتطور المصطلح ناهيك عن أهميته اليوم في ظل التطور التكنولوجي الحاصل، يأتي هذا الفصل ليكمل خطوات الدراسة المسبقة، حيث يتم إبراز المنهج المستخدم، وتحديد أدوات جمع البيانات، وعينة البحث، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستعملة، من خلال تحديدنا لهذه الإجراءات المنهجية، سنحاول عن طريقها التوصل إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة في بداية الدراسة والتحقق من فرضياتها على أرض الواقع، وذلك بجمع البيانات تم تحليلها للخروج بنتائج واقعية.

وقد شملت دراستنا الميدانية عينة مقصودة تمثلت في موظفي مصلحة الحالة المدنية.

المبحث الأول: التعريف بعينة الدراسة بلدية أحمد راشدي

المطلب الأول: التعريف بالبلدية

إن نظام الإدارة المحلية يأخذ أشكال متعددة من دولة لأخرى ويمكن تعريفه بأنه: "تلك المناطق المحدودة والتي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية" ولقد تجسد هذا النظام في الجزائر على مستويين هما الولاية والبلدية وهو ما أطلق عليه مصطلح الجماعات المحلية المنتخبة.

التعريف بالبلدية

إن بلدية أحمد راشدي المنبثقة عن التقسيم الإداري الجديد لسنة 1985 م، بموجب المرسوم الرئاسي رقم 84-365 المؤرخ في 08 ربيع الاول عام 1405 الموافق لـ 1984/12/10 الذي حدد تكوين البلديات ومشتملاتها وحدودها الإقليمية

أهم اختصاصات البلدية

اختصاصات البلدية متعددة كونها مرتبطة بصفة مباشرة بالمواطن بغية تلبية حاجاته، إلا أننا سنركز على بعض الاختصاصات التي يمارسها رئيس البلدية كونه يمارس سلطة الضبط على مستوى البلدية وهو الذي يسهر على المحافظة على النظام العام بعناصره الثلاثة، الأمن الصحة والسكينة، وهذا ما نصت عليه المواد من 88 إلى 92من قانون البلدية لسنة 2011.

أولا الأمن العام:

يهدف للحفاظ على سلامة المواطن وطمأنينة نفسه وسلامة ماله من المخاطر، التي يمكن أن تلحقه في الطرقات والأماكن العامة وحمايته من الكوارث والفيضانات والزلازل وغيرها.

وتعتبر شرطة المرور مثلا أهم من يمارس وظيفة تنظيم الطرقات والسير والراجلين في الطريق العام والسهر على احترام القواعد و القوانين الخاصة بالمرور و لافتات الضبط الإداري.

وعند توسيع مفهوم الأمن العام فيظهر إلى جانب شرطة المرور، الشرطة المختصة في العمران ومراقبته(الشرطة العمرانية) و شرطة الآداب وغيرها.

ثانيا السكينة العامة:

تعد المظهر الثاني من مظاهر النظام العام ويقصد بها، السلطات المختصة في الضبط الإداري للمحافظة على الهدوء والسكون في الطرق و الأماكن العامة في الليل والنهار؛ و هذا باتخاذ جل الإجراءات اللازمة لذلك، حتى ضمان عدم تعرض الغير لمضايقات في أوقات الراحة و أي أمر قد يزعجهم. ثالثا **الصحة العامة:**

تعتبر الصحة العامة المظهر الثالث للنظام العام و يتمثل موضوعها أساسا في النظافة العمومية

والصيانة الدورية للنظام السكاني و العمراني للأفراد، بخلق جو صحي ونقي في الأماكن العامة والخاصة والميادين الخاصة بالعمل وفق التعليمات الصادر من السلطات المختصة على المستوى المركزي

واللامركزي وحماية المستهلك في المطاعم و المقاهي؛ بقوانين ردعية وتحسين الظروف الصحية والعلاجية للمواطن من وسائل التطعيم والتداوي.

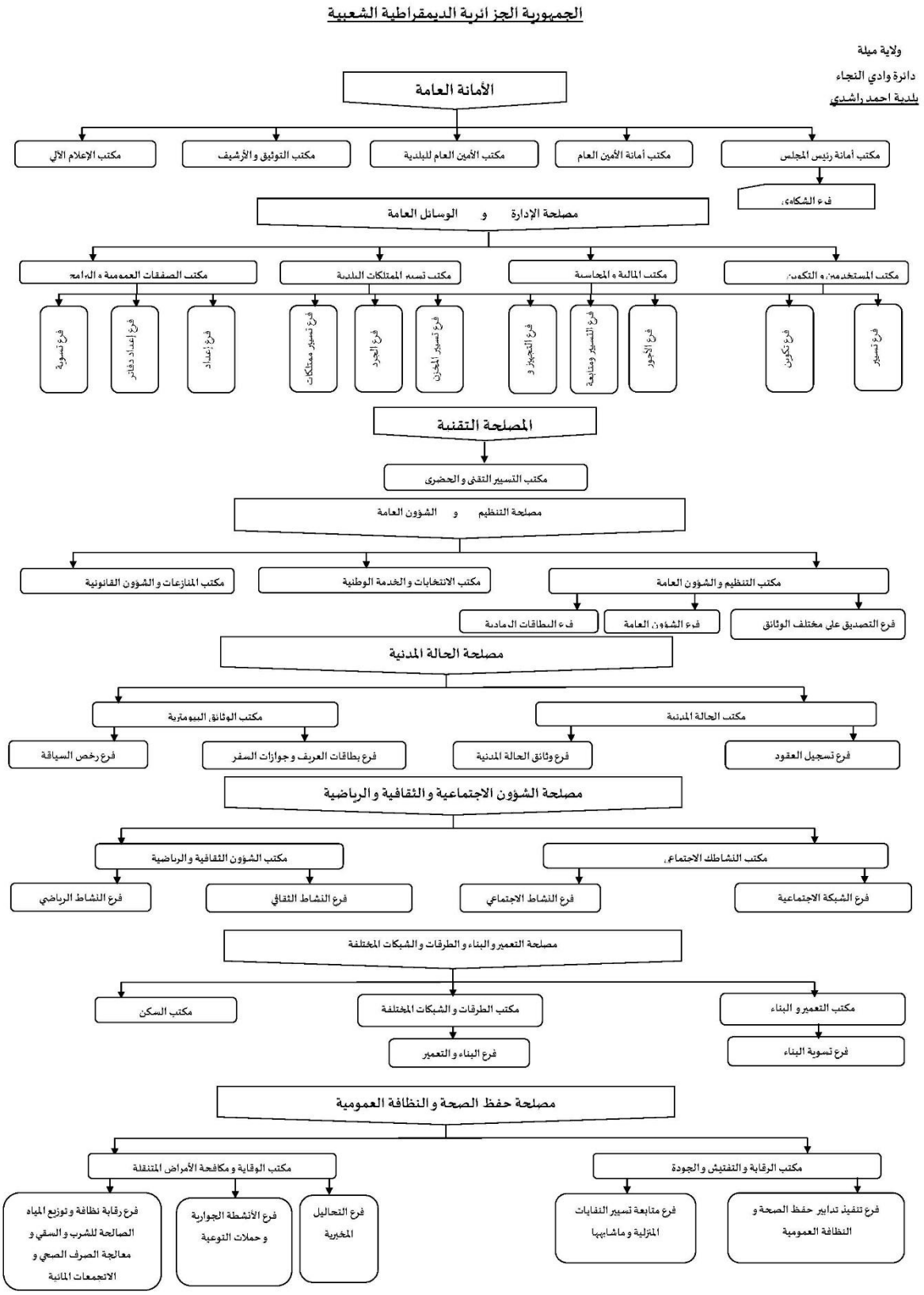
تسهر البلدية بمساهمة المصالح التقنية للدولة على إحترام التشريع والتنظيم المعمول بهما المتعلقين بحفظ الصحة والنظافة العمومية ولاسيما في مجالات:

* توزيع المياه الصالحة للشرب والصرف الصحي للمياه المستعملة وعالجتها.

* جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية أحمد راشدي

تحتوي بلدية أحمد راشدي على خمسة مصالح وهي: مصلحة البناء والتعمير، مصلحة النشاطات الاجتماعية، الرياضية والثقافية، مصلحة الإدارة العامة والوسائل، مصلحة التنظيم العام، المصلحة التقنية ومصلحة الحالة المدنية – وهي محور دراستنا–، ولكل مصلحة مهام محددة تقوم بها، وتتشارك كل المصالح في تقديم حدمة عمومية للمواطن، فالعلاقة بين المصالح علاقة تكاملية.



الهيكل التنظيمي لبلدية أحمد راشدي

المطلب الثالث: أهمية مصلحة الحالة المدنية لبلدية أحمد راشدي

تعد الحالة المدنية مصلحة عمومية أساسية في حياة المواطن، والواقع أنه بفضل هذا النظام يمكن تتبع وتعقب مراحل وجود الأفراد المحددة من خلال أهم الأحداث الحيوية المميزة لحياتهم (ولادات، وفيات وكل التغيرات التي تطرأ على حالتهم المدنية من زواج وطلاق).

إنها ليست فقط هياكل إدارية، موظفين وسائل وتجهيزات، نصوص تشريعية وقواعد تنظيمية، ملفات وثائق وسجلات إدارية فحسب بل هي ذاكرة الأسر والشعوب، نظرا لعلاقتها بكيان الأمة ووجودها.

أما نظامها الإحصائي فهو يمدنا بمعلومات إحصائية ذات ارتباط قوي بحياة المواطن، وبمجالات البحوث والدراسات العلمية والتخطيط والتطور ورسم السياسات التنموية واتخاذ القرارات.

المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات وتحليل نتائج الاستبيان

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

تحليل النتائج وفق أدوات الدراسة المستعملة

اولا الملاحظة:

وهي أولى خطوات البحث العملي وهي تركيز الحواس على ظاهرة بهدف إدراك الخصائص التي تتميز بها. ولقد استعملنا الملاحظة في كامل مراحل البحث انطلاقا من الخرجات الاستطلاعية حيث :

حددنا أولا مدى ملاءمة المؤسسة المعنية للدراسة موضوع أطروحتنا حيث أنها تتوفر على الشروط اللازمة التي يعالجها البحث والتي تصل بنا إلى نتيجة في نهاية المطاف. والمتمثلة في دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، أين أدركنا مدى ملاءمة مصلحة الحالة المدنية للدراسة الميدانية.

ثانيا المقابلة:

تعرف على أنها حوار لفظي؛ وجها لوجه بين القائم بالمقابلة والمبحوثين، للحصول على المعلومات التي تعبر عن الآراء والاتجاهات، واستعمالنا للمقابلة بعد الملاحظة وكتمهيد للاستبيان لمعرفة مدى صدق الواقع الذي ندرسه، وهل ما نلاحظه وما نتحصل عليه عن طريق المقابلة متطابق مع بعضه البعض، أم أن هناك تناقضات بين المعلومات الملاحظة والمتحصل عليها.

ثالثا الاستبيان:

وهي وثيقة تعد سلفا توزع على مختلف عينات الدراسة، حيث اعتمدنا على العديد من الأسئلة المعدة مسبقا (أسئلة مغلقة أو مفتوحة) مقسمة إلى محاور عديدة وكل محور يحتوي عناصر مهمة لها علاقة بالرقمنة أو بتحسين الخدمة العمومية، وقد تم توزيعها على كل موظفي مصلحة الحالة المدنية والذي بلغ عددهم 12 موظفا بما فيهم رئيس المصلحة.

كما وظفت خبراتي السابقة بمصلحة الحالة المدنية حيث اشتغلت بهذه المصلحة لمدة 10 سنوات بصفتي مكلف بمهام مفوض الحالة المدنية، وكان لي الشرف ان اعايش كل مراحل رقمنة سجلات الحالة المدنية واستخراج اول نسخة رقمية لشهادة الميلاد من السجل الوطني الالي للحالة المدنية.

تفريغ بيانات الدراسة الخاصة ببلدية أحمد راشدي

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة %
أعزب	02	16.67
متزوج	10	%83.33
أرمل	00	00
مطلق	00	00
المجموع	12	%100

شرح محتوى الجدول:

نلاحظ من خلال بيانات الجدول ما نسبته (83.33 %) من موظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي، أي ما يقدر بـ 10 موظفين متزوجين، وهذه الدراسة شملت كل موظفي مصلحة الحالة المدنية والمقدر عددهم بـ 12 موظفا، وهذه النتيجة تعتبر كنقطة إيجابية بالنسبة للمصلحة (محل الدراسة) كون هذه الفئة تكون أكثر قدرة على الشعور بالمسؤولية والرقابة الشخصية بحكم المسؤولية العائلية غالبا

الملقاة على عاتقها، وكونهم مسؤولون على عائلاتهم، مما يزيد في درجة شعورهم بالمسؤولية وصرامتهم أكثر في أداء أعمالهم، كما أن عدد المتزوجين إذا كان بنسبة كبير، فإن ذلك يساعد على الاستقرار الوظيفي والذي نعني به استقرار الموظف في منصب ومكان واحد وعدم بحثه عن الدوران الوظيفي، عكس الموظفين العزاب؛ الذين تجدهم سريعي التنقل والحركة، أما المتزوجين فتجدهم غالبا لا يغادرون أو يغيرون مكان نشاطهم فهم أكثر قابلية للاستقرار في مكان واحد من العزاب، ناهيك عن درجة المسؤولية والرقابة التي يمتازون بها غالبا.

جدول رقم (02): توزيع عينة البحث وفق متغير السن

الاحتمال	التكرار	النسبة %
أقل من 30	00	%00
40-30	10	%83.33
50-40	02	%16.67
أكثر من 50	00	00 %
المجموع	12	%100

شرح محتوى الجدول:

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه، أن أعمار أفراد العينة بنسبة كبيرة تتراوح ما بين(30 إلى 40) سنة والتي قدرت بنسبة (83.33%) من موظفي مصلحة الحالة المدنية بالبلدية محل الدراسة الميدانية، وهذه الفئة هي الفئة الشابة والقادرة على العطاء، والتي تجد جل أعضائها يتميزون بقدرة عقلية وجسمية كبيرة جدا ورزانة في التفكير وقوة التركيز والثبات عند الظروف، بحكم أنهم لا يزالون في بداية المشوار فهم الأكثر قدرة على العطاء من غيرهم.

في حين بلغت نسبة الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 40-50 ما نسبته 16.67%) (، هذه الفئة تتميز بدرجة كبيرة من اليقظة والمسؤولية أين تجدها مرتفعة عند هذه الفئة، حيث يتم إشرافهم غالبا على التكوين الداخلي للموظفين داخل المؤسسة المعنية بحكم خبرتهم في الميدان وتوجيههم للعمال والموظفين الجدد غالبا.

ناهيك عن التجارب التي مرت بها هذه الفئة والتي كونت منها فئة عمالية متميزة عن بقية العمال، فهذه الفئة هي التي غالبا تعتمدها الإدارة لتكوين العمال داخليا وتوجيههم لطرق العمل الأكثر نجاعة بحكم الخبرة التي أصبحوا يتميزون بها، ناهيك عن الاستشارة التي تقدمها هذه الفئة للإدارة العليا في غالب الأحيان.

جدول رقم(03): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	03	%25
أنثى	09	%75
المجموع	12	%100

شرح محتوى الجدول:

كما هو وارد في الجدول فان ما نسبته (% 75) من عينة الدراسة نساء، إذ يعتبرن إضافة كبيرة للمصلحة من حيث انضباطهن الكبير وحسهن بالمسؤولية، وإتقانهن لفن المعاملة مع مرتفقي المصلحة وقدرتهن على الاقناع وتفانيهن في أداء المهام المنوطة بهم على أحسن وجه.

جدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي

المستوى	التكرار	النسبة %
مستوى إبتدائي	00	%00
مستوى متوسط	00	%00
مستوى ثانوي	02	%16.67
مستوى جامعي	10	%83.33
خريج معهد	00	%00
المجموع	12	%100

شرح محتوى الجدول:

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن ما نسبته (83.67 %) من العينة التي شملتها الدراسة، فيما يخص المستوى العلمي هي فئة حاملة لشهادة جامعية، وهذا ما يعكس درجة الوعي والتكوين والمهارة التي يتميز بها أفراد العينة محل الدراسة، لأن أي تكوين علمي أكاديمي سوف يؤثر هو الآخر على طبيعة نجاح من عدم نجاح عمل مصلحة الحالة المدنية عكس المؤسسات التي لا يحمل موظفيها لمستوى جامعي أو تكوين عالي تجدهم غالبا أقل استجابة وكفاءة وقدرة على العمل في متغيرات البيئة الكثيرة.

كما أن خريجي الجامعات لهم علم مسبق بالجانب التنظيمي والاتصالي داخل الإدارات (السلطة السلمية) وأكثر دراية واطلاع على الجوانب القانونية، فتجدهم بذلك أكثر احترازا من الوقوع في الأخطاء وأكثر قدرة على معالجتها بسرعة.

بالإضافة إلى نسبة (16.67 %) فهي ذات مستوى ثانوي وهي لا تقل أهمية في درجة كفاءتها عن خريجي الجامعة ، كون هذه الفئة تحصلت على تكوين نظري وتطبيقي في اطار التكوين عن بعد لموظفي الحالة المدنية، الذي نظمته واشرفت عليه وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

جدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

السنوات	التكرار	النسبة%
أقل من خمس 05 سنوات	04	%33.33
من خمس 05 إلى 10 سنوات	00	00
أكثر من عشر 10 سنوات	08	% 66.67
المجموع	12	% 100

شرح محتوى الجدول:

من خلال نتائج الجدول يتبن لنا أن جل موظفي مصلحة الحالة المدنية ذوو خبرة تفوق عشر سنوات (10 سنوات) وهذا ما شملته الدراسة بنسبة بلغت (66.33 %) من عينة الدراسة التي تبين أن لها خبرة أكثر من عشر سنوات(10 سنوات) ، فيتضح لنا من خلال نتائج الخبرة الخاصة بعينات الدراسة أنه كما لها مستوى علمي أكاديمي ، فهي تتوفر أيضا على خبرة كبيرة وسنوات عمل اكتسبت من خلالها اطلاع كبير وتجربة لا يستهان بها في مجال عملها، وهذه المعطيات هي التي أوصلت مصلحة الحالة المدنية إلى ترقية خدماتها المقدمة لمرتفقي المصلحة وتحسينها باستمرار.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المتغير الأول المتعلق برقمنة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي

الرقم	العبارة	الاحتمال	التكرار	النسبة
01	لديكم اطلاع حول مفهوم الرقمنة	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100
02	تتوفر لديكم آليات عمل تمكنكم من تحقيق الرقمنة	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100
03	تضع ادارتكم خطة واضحة من أجل تطبيق الرقمنة	نعم لا إلى حد ما	08 00 04	%66.67 % 33.33
04	هل تتعاملون إلكترونيا مع سجل الحالة المدنية	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100
05	هل ترى أن التعامل الرقمي شيء إيجابي	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100

06	هل تولد على التعامل الرقمي مع سجل الحالة المدنية اختصار الجهد والوقت والمال	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100
07	هل أنت راضي عن نسبة تطبيقكم للرقمنة	نعم لا إلى حد ما	04 00 08	% 33.33 % 66.67
08	هل يقوم المسؤولون في المؤسسة بعمل دورات رقابة غير مبرمجة (فجائية) لمصلحة الحالة المدنية ؟	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	% 100
09	تتوفر لديكم موارد بشرية متكونة وذات كفاءة في آداء المهام	نعم لا إلى حد ما	06 06	% 50 % 50
10	هل يتوفر لديكم برنامج لتكوين العمال داخليا	نعم لا إلى حد ما	00 00 12	00 00 % 100

تحليل نتائج الاستبيان:

من خلال نتائج الاستبيان الخاص بمدى إطلاع موظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي –كعينة دراسة– على مفهوم الرقمنة ، فقد ظهرت كل النتائج ب "نعم"، حيث بلغت نسبة الإجابات بنعم بما نسبته (100%)، حيث أكد لنا كل موظفي المصلحة على اطلاعهم على مفهوم الرقمنة، رغم الحداثة النسبية لهذا المصطلح، وهذا ما يؤدي إلى حسن تعاملهم وتطبيقهم لمفهوم الرقمنة على أرض الواقع.

هذه المعرفة نابعة من جهة من طبيعة عملهم المتعلقة بالتعامل الإلكتروني مع الملفات بدل ما كانت من قبل كل المعاملات تقريبا ورقية، فتطور المحيط حولهم وتوجه الحكومة للإدارة الإلكترونية، أدى بهم إلى الاطلاع والدراية الجيدة بهذا المصطلح. كذلك معرفة العينة المبحوثة بهذا المفهوم نابع من درجة التكوين الكبيرة التي يتميز بها موظفي المصلحة لهم تكوين جامعي او خبرة مهنية.

من خلال إجابات عينة الدراسة، فيما يخص الإجابات الخاصة بمدى توفر آليات عمل تمكن من تطبيق الرقمنة، كانت إجابات عينة الدراسة "بنعم" وهذا بنسبة (100 %)، حيث أكدوا لنا أن لديهم آليات عمل تساعدهم على تطبيق الرقمنة.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بوضع مصلحة الحالة المدنية خطة واضحة من أجل تطبيق الرقمنة، كانت إجابات عينة الدراسة "بنعم" وهذا بنسبة (66.67%)، حيث أكدوا لنا أن خططهم توضع جلها على مستوى بلدية أحمد راشدي وهم يقصدون هنا الخطط الخاصة بالتسيير وتوزيع المهام وليس خلق وإنشاء منصات رقمية لأن ذلك يتم على المستوى المركزي، في حين أن نسبة (33.33%) كانت إجابتهم بعبارة إلى حد ما ،وتفسيرهم أن الخطط الكبيرة تأتي من الوزارة الوصية والمتمثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك راجع لحساسية المعلومات وعدم قدرة البلدية على توفير متطلبات الامن والحماية المعلوماتية.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بالتعامل الالكتروني مع سجل الحالة المدنية، كانت كل إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، وهاذ يدل على مدى أهمية السجل الوطني الالي للحالة المدنية، ومدى ساهمته في تسهيل عملية استخراج وثائق الحالة المدنية.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بمدى اعتبار التعامل الرقمي شيء إيجابي، كانت إجابات عينة الدراسة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على فوائد التعامل الرقمي من اجل المساهمة في تحسين الخدمات العمومية المقدمة للأفراد.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بمدى مساهمة التعامل الرقمي مع سجل الحالة المدنية في اختصار الجهد، المال والوقت، كانت إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، لقد أكدوا لنا على أن التعامل الرقمي مع سجل الحالة المدنية قد تولد عنه اختصار للوقت، الجهد وحتى المال، فمن ناحية الوقت فلا يستغرق البحث في السجل الوطني الالي للحالة المدنية سوى بضع أجزاء من الثانية حتى تتحصل على المعلومات المراد الوصول اليها، عكس البحث التقليدي في السجلات الورقية الذي يتطلب جهدا كبيرا ويستغرق وقتا أطول، وأما من ناحية توفير المال فكل العقود محجوزة مسبقا وبالتالي تقليل أو انعدام الأخطاء البشرية في ملأ المعلومات ،وبالتالي التوفير في الورق والاقلام (القرطاسية) بنسبة كبيرة.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بمدى الرضا عن نسبة تطبيق الرقمنة، كانت إجابات العينة بما نسبته (33.33 %) بعبارة نعم، وهذا راجع لعدم رقمنة وزارة الداخلية والجماعات المحلية لبعض وثائق الحالة المدنية على غرار الدفتر العائلي على سبيل المثال لا الحصر، كما كانت ما نسبته (66.67 %) بالإجابة الى حد ما، معتبرة النتائج المسجلة في مجال رقمنة الحالة المدنية مكسبا كبيرا يجب تثمينه، مع السعي لرقمنة باقي الوثائق.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان، الخاص بقيام المسؤولون في البلدية عمل دورات رقابة غير مبرمجة (فجائية) لمصلحة الحالة المدنية، كانت كل إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، وهذا راجع الى الطبيعة الخاصة التي تتميز بها مصلحة الحالة المدنية، بحيث تخضع لرقابة الوصاية ممثلة في مصالح الولاية، بالإضافة الى رقابة النائب العام لدى المجلس القضائي المختص إقليميا، وبالتالي كان لزاما على رئيس المجلس الشعبي البلدي باعتباره ضابط الحالة المدنية والمسؤول الأول على مرفق الحالة المدنية أن يكون مطلعا على كل ما يجري بهذه المصلحة الهامة.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بمدى توفر موارد بشرية ذات كفاءة في أداء المهام المنوطة بها ، كانت إجابات العينة بما نسبته (50 %) بعبارة نعم، وهذه تعبر عن العناصر التي تلقت تكوينا في المجال أو لديها خبرة معتبرة في مصلحة الحالة المدنية، أما نسبة (50%) من عينة البحث فكانت اجابتها بعبارة " إلى حد ما" ، ويمكن تفسير ذلك بأن مصلحة الحالة المدنية تضم عددا من الموظفين لم يتلقوا تكوينا مختصا باعتبارهم حديثي التوظيف نسبيا.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بمدى توفر برنامج داخلي لتكوين الموظفين، فقد أجمعت عينة البحث بما نسبته (100%) على عبارة الى حد ما، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى أن برامج التكوين تكون مركزية، تعدها وتقرها وتشرف عليها وزارة الداخلية والجماعات المحلية كلما دعت الضرورة الى ذلك.

ففي سنة 2018 اقرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تكوينا عن بعد لفائدة موظفي مصلحة الحالة المدنية خاصة أعوان الشباك، شمل كل من مقياس الاعلام الالي ، التحرير الإداري ، والجانب التشريعي وكيفية التعامل مع التطبيقات الخاصة بالمصلحة التي وضعتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وكذلك الجانب التشريعي الخاص بالرقمنة.

كما لا ننسى الاجتماعات الدورية، سواء المنظمة من طرف مصالح الوصاية (مديرية التقنيين والشؤون العامة على مستوى الوزارة)، أو من طرف النيابة العامة (ممثلة في السيد النائب العام على مستوى مجلس القضاء أو وكيل الجمهورية المختص إقليميا) وكذلك الملتقيات الوطنية والتي تنظمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عبر تقنية التخاطب المرئي عن بعد كلما دعت الضرورة لذلك.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المتغير الثاني المتعلق بترقية الخدمة العمومية ببلدية أحمد راشدي

الرقم	العبارة	الاحتمال	التكرار	النسبة
1	هل لديكم إطلاع حول معنى الخدمة العمومية	نعم لا إلى حد ما	10 00 02	%83.33 00 %16.67
2	هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في العمل الإداري لدى الموظف	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100 00 00
3	هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في تقديم الخدمة للمواطن	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100 00 %00
4	هل تولد عن الرقمنة الجودة في تقديم الخدمة	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100
5	هل عملت الرقمنة على التقليل من تكاليف العمل من طباعة للأوراق مثلا	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100
6	هل قللت الرقمنة من وجود أخطاء في سجلات الأفراد	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100

7	هل تلاحظ أن الأفراد راضون عن الخدمات المقدمة لهم رقميا	نعم لا إلى حد ما	10 02	%83.33 %16.67
08	هل سبق وتلقيتم شكاوي من طرف المواطنين في باب رقمنة سجل الحالة المدنية وقمتم بمعالجة الخلل	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100
09	هل يتوفر لديكم سجل شكاوي خاص بالمواطنين	نعم لا إلى حد ما	12 00 00	%100
10	هل ترى أن رقمنة سجل الحالة المدنية كان يتوافق مع تطلعاتكم كموظفين ذوي خبرة	نعم لا إلى حد ما	10 00 02	%83.33 00 16.67

من خلال نتائج الاستبيان الخاص بمدى إطلاع موظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي –كعينة دراسة– على معنى الخدمة العمومية، فقد ظهرت كل النتائج بعبارة "نعم"، حيث بلغت نسبة الإجابات بنعم بما نسبته (100%)، حيث أكد لنا كل موظفي المصلحة على اطلاعهم على معنى الخدمة العمومية، وهذا ما يؤدي إلى حسن تعاملهم مع مرتفقي المرفق العام على أرض الواقع.

وهذه المعرفة نابعة من طبيعة عملهم باعتبارهم موظفين بمرفق عام يقدم خدمة عمومية مجانية لمرتفقيه.

من خلال إجابات عينة الدراسة، فيما يخص الإجابات الخاصة بالسؤال: هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في العمل الإداري لدى الموظف؟، كانت إجابات عينة الدراسة "بنعم"، وهذا بنسبة (100 %)، حيث أكدوا لنا أنها قدمت تسهيلات كبيرة في العمل الإداري للموظفين.

من خلال إجابات عينة الدراسة، فيما يخص الإجابات الخاصة بالسؤال: هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في تقديم الخدمة للمواطن ؟ كانت إجابات عينة الدراسة "بنعم" وهذا بنسبة (100 %)، حيث أكدوا لنا أنها قدمت تسهيلات في تقديم الخدمة للمواطن، وهذا من حيث توفير وقت المواطن، وعدم عنائه من مشقة التنقل للبلدية الام من اجل استخراج الوثائق ،والقضاء على الطوابير الطويلة.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل تولد عن الرقمنة الجودة في تقديم الخدمة ؟ كانت كل إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، وهذا يدل على مدى مساهمة الرقمنة في تحسن جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل عملت الرقمنة على التقليل من تكاليف العمل من طباعة للأوراق مثلا؟ فقد كان ما نسبته (100 %) من إجابات العينة بنعم، وهذا راجع الى ان الموظف لا يقوم بتحرير الوثائق، بل يقتصر دوره على طباعتها وبالتالي يؤدي الى تقليل الخطأ البشري، مما ساهم في الاقتصاد في استهلاك الأوراق بشكل ملحوظ.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل قللت الرقمنة من وجود الأخطاء في سجلات المواطنين فقد أجمعت عينة البحث بما نسبته (100%) على ان الرقمنة ساهمت في التقليل من وجود الأخطاء في سجلات المواطنين، حيث تم اكتشاف الأخطاء أثناء عملية الرقمنة (سواء في مرحلة المسح الضوئي للسجلات أو مرحلة حجز البيانات)، و من بين الأخطاء المكتشفة التسجيل المكرر للمواطن إما داخل نفس البلدية أو مع بلديات أخرى داخل نفس الولاية، ما ساهم في تدارك الوضع وتوجيه المواطن إلى تصحيح الوضعية وإلغاء التكرار باللجوء الى المحكمة المختصة إقليميا من اجل الغاء العقود المكررة، ناهيك عن الأخطاء الأقل جسامة كالخطأ في الجنس على سبيل المثال.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل تلاحظ أن الأفراد راضون عن الخدمات المقدمة لهم رقميا، كانت إجابات العينة بما نسبته (83.33 %) بعبارة نعم، وهذا يدل على النوعية الجيدة للخدمة المقدمة للمواطن، أما نسبة (33.67%) من العينة فكانت اجابتها بـ " إلى حد ما"، وهذا راجع الى تفاوت نسبة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة لهم.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل سبق وتلقيتم شكاوي من طرف المواطنين في باب رقمنة سجل الحالة المدنية وقمتم بمعالجة الخلل، كانت كل إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، فكل ما يتقدم مواطن من المصلحة ويطرح انشغاله، يتم التكفل به في حينه ومعالجة الخطأ الموجود.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص بسجل الشكاوى، كانت كل إجابات العينة بما نسبته (100 %) بعبارة نعم، حيث يحق لكل مواطن ابداء رأيه، او تقديم شكوى تدون في سجل الشكاوي، ويقوم رئيس المجلس الشعبي البلدي بالاطلاع على سجل الشكاوى يوميا ،حيث يقوم بالتأشير على شكوى المواطن والسهر على الإجابة على الانشغالات المطروحة مع الزامية المسح الضوئي للشكوى والاجابة عليها، وارسالهما الى السيد وسيط الجمهورية عبر المنصة المخصصة لهذا الغرض.

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الخاص هل ترى أن رقمنة سجل الحالة المدنية كان يتوافق مع تطلعاتكم كموظفين ذوي خبرة، كانت إجابات العينة بما نسبته (83.33 %) بعبارة نعم، وهذا يدل على رضا الموظفين على الرقمنة بشكل عام، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ (16.67%) فكانت اجابتها ان رقمنة سجل الحالة المدنية لم يرقى الى تطلعاتهم كموظفين ذوي خبرة.

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لبلدية أحمد راشدي، حول رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، حيث تم التعريف ببلدية أحمد راشدي، والمهام التي تقوم بها، ثم التطرق للهيكل التنظيمي للبلدية، بالإضافة الى الحديث عن أهمية مصلحة الحالة المدنية، كما تم عرض نتائج الدراسة الميدانية والتي اقتصرت على استبيان متكون من عشرين سؤالا، ثم قمنا بتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان.

الخاتمة

من خلا ل دراستنا هذه توصلنا إلى أن رقمنة الحالة المدنية لعبت دورا فعالا في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين ، فقد أولت الدولة الجزائرية اهتماما بالغا برقمنة الحالة المدنية واعتبرتها من الأولويات ؛وهذا من خلال تحويل الوثائق الإدارية من الشكل الورقي إلى وثائق الكترونية ، ومن خلال دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي لمسنا المساهمة الفعلية لرقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من حيث تبسيط الإجراءات، والسرعة في إنجاز المعاملات ، وتخفيف الضغط على الموظف والمواطن على حد سواء.

بالرغم من النتائج الإيجابية لهده العملية، إلا أنه هناك بعض النقائص المسجلة؛ مثل ضعف تدفق الانترنت، وقلة البرامج التدريبية للموظفين.

ومن النتائج المتوصل اليها من خلال دراستنا هذه:

*ساهمت رقمنة الحالة المدنية من تقليل الضغط على الشبابيك، وتقليص اجال الانتظار.

*تبسيط الإجراءات الإدارية.

*أصبحت رقمنة الإدارة الجزائرية حتمية لا بد منها وليست خيارا.

التوصيات

*ضرورة الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الإلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب تعميم الأنترنت، وتوفير القوانين والأنظمة الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز.

*ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم لهم تسهيلات ومزايا تتعلق بتكاليف اقتناء بعض الأجهزة.

* إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف.

*تكثيف الجهود من أجل التغلب على مشـكل الأمية التكنولوجية في الجزائر باعتبارها من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية

* حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته بإعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية.

* توفير الأنترنت ذات التدفق العالي لضمان جودة وسرعة الإتصال وتحسين نوعية الخدمة

*إهتمام بالعنصر البشري بإعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن

أفاق الدراسـة :رغم الجهود المبذولة لإتمام هذا البحث إلا انه لا يخلو من النقائص بسـبب ضـيق الوقت وتشعب موضوع الرقمنة واتساعه ليشمل عدة مصالح بالبلدية ، حيث اننا لم نستطع تغطية عدة جوانب حيث يمكن اعتبار هذا البحث نقطة انطلاق لمواضيع يمكن أن تكون محل الدراسة مستقبلا ، حتى نقف على نقاط ضعف هذا البحث ويمكن تحديثه ، ويمكن تحديد هذه الافاق فيمايلي:

*استكمال الدراسة ببلدية أحمد راشدي لمعرفة مدى تحسن نوعية الخدمات المقدمة.

* دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية خاصة مع استكمال عملية رقمنة مختلف مصالح البلدية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: المصادر:

1- النصوص القانونية والتنظيمية

- القانون رقم 14-08 المؤرخ في 9 أوت 2014، المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية، العدد 49، 2014.
- القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015، المتعلق بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين، الجريدة الرسمية عدد06.
- القانون رقم 17-03، المؤرخ في 10 جانفي 2017المعدل والمتمم للأمر 70-20 المؤرخ في 19 فبراير 1970، المتعلق بالحالة المدنية الجريدة الرسمية عدد 02
- المرسوم التنفيذي رقم 14-08 المؤرخ في 20 يناير 2014، الجريدة الرسمية
- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 28 فبراير 2014، الجريدة الرسمية، عدد 20.
- المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 7 ديسمبر 2015، الجريدة الرسمية،
- المرسوم التنفيذي رقم 16-142 المؤرخ في 28 أبريل 2016، الجريدة الرسمية.

ثانيا: المراجع

1-الكتب :

*طحطاح علال، شرح قانون الحالة المدنية، سطيف، 2018.

*طحطاح علال، السجل الآلي للحالة المدنية بين المزايا والمعوقات.

*ثابت عبد الرحمن إدريس، الحديث في الإدارة العامة، دون طبعة، الدار الجامعية، دون بلد نشر.

ثالثا: المقالات العلمية

- قادة عامر، بلواضح سعد الله، نحو اعتماد الرقمنة على مستوى الحالة المدنية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12، 2024.
- أزرو، محمد رضا. (2022). الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية الخدمات، مجلة جامعة غليزان.
- بن زيان أحمد، حاحة عبد العالي، عصرنة مرفق الحالة المدنية، مجلة معالم، العدد 70.
- رزيقة مخناش، الخدمة العمومية الإلكترونية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية،
- بن عياش أسية، أوكيل محمد أمين، رقمنة المرفق العام، مجلة معالم، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 263–264.
- نوال بوعبدالله، رقمنة مرفق الحالة المدنية، مجلة قضايا معرفية، المجلد 2، العدد 1، 2022.
- سارة مروان، مظاهر التنظيم الرقمي، مجلة قضايا معرفية.
- عبد الكريم عشور، دور الرقمنة الإدارية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة، 2020.
- عمران أبو خريص، مصطفى الكشر، متطلبات التحول، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 4، العدد 11، 2023.
- المكي دراجي، دور الإدارة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والسياسية.

الملاحق

الملحق رقم 1

المركز الجامعي عبد الحفيظ ب.لصوف –ميلة–

معهد الحقوق والعلوم السياسية

ماستر قانون إداري

وثيقة الاستبيان

في إطار إعداد أطروحة ماستر تحت عنوان " رقمنة الحالة المدنية ودورها في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر" وفي إطار بحثي الميداني المتعلق بـ دراسة حالة بليدة أحمد راشدي.

نرجو من سيادتكم التمعن في الإستمارة المقدمة إليكم والإجابة عنها (بنعم أو لا) مع تقديم ملاحظات إن وجدت وفق ما تتضمنه الإستمارة بكل شفافية دون تحفظ لأن كل ما سيقدم سيكون في إطار من العلمية ولا يستعمل إلا لأغراض البحث العلمي :

المطلب الاول : عينة البحث (الدراسة)

البيانات الخاصة بعينات البحث :

جدول رقم(01) : توزيع عينة البحث وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	الاجابة
أعزب	
متزوج	
أرمل	

جدول رقم(02) : توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن

السن	الاجابة
أقل من 30	
40-30	
50-40	
أكثر من 50	

جدول رقم(03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف العملي

الفئات	المصلحة
موظف/ رئيس مصلحة/مكتب	

جدول رقم(04) :توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	الاجابة
ذكر	
أنثى	

جدول رقم(05) :توزيع أفراد العين حسب متغير المستوى العلمي

المستوى	الاجابة
مستوى إبتدائي	
مستوى متوسط	
مستوى ثانوي	
مستوى جامعي	
خريج معهد	

جدول رقم(05) :توزيع أفراد العين حسبسنوات الخبرة

السنوات	الاجابة
أقل من خمس 05 سنوات	
من خمس 05 إلى 10 سنوات	
أكثر من عشر 10 سنوات	

المحور الأول: واقع رقمنة الحالة المدنية في بلدية أحمد راشدي

الرقم	العبارة	نعم	لا	إلى حد ما	ملاحظات
1	لديكم اطلاع حول مفهوم الرقمنة				
2	تتوفر لديكم آليات عمل تمكنكم من تحقيق رقمنة				
3	تضع ادارتكم خطة واضحة من أجل تطبيق الرقمنة				
4	هل تتعاملون إلكترونيا مع سجل الحالة المدنية				
5	هل ترى أن التعامل الرقمي شيء إيجابي				
6	هل تولد على التعامل الرقمي مع سجل الحالة المدنية اختصار الجهد والوقت والمال				
7	هل أنت راضي عن نسبة تطبيقكم للرقمنة				
8	هل يقوم المسؤولون في المؤسسة بعمل دورات رقابة غير مبرمجة (فجائية) لمختلف المصالح داخل البلدية				
9	تتوفر لديكم موارد بشرية متكونة وذات كفاءة في آداء المهام				
10	هل يتوفر لديكم برنامج لتكوين العمال داخليا				

المحور الثاني : واقع تأثير الرقمنة المطبقة في تحسين الخدمة العمومية ببلدية أحمد راشدي :

الرقم	العبارة	نعم	لا	إلى حد ما	ملاحظات
1	هل لديكم إطلاع حول معنى الخدمة العمومية				
2	هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في العمل الإداري لدى الموظف				
3	هل قدمت عملية الرقمنة لسجل الحالة المدنية تسهيلات في تقديم الخدمة للمواطن				
4	هل تولد عن الرقمنة الجودة في تقديم الخدمة				
5	هل عملت الرقمنة على التقليل من تكاليف العمل من طباعة للأوراق مثلا				
6	هل قللت الرقمنة من وجود أخطاء في سجلات الأفراد				
7	هل تلاحظ أن الأفراد راضون عن الخدمات المقدمة لهم رقميا				
8	هل سبق وتلقيتم شكاوي من طرف المواطنين في باب رقمنة سجل الحالة المدنية وقمتم بمعالجة الخلل				
9	هل يتوفر لديكم سجل شكاوي خاص بالمواطنين				
10	هل ترى أن رقمنة سجل الحالة المدنية كان يتوافق مع تطلعاتكم كموظفين ذوي خبرة				

الملخص

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة رقمنة الحالة المدنية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

وقد تم معالجة هذا الموضوع من خلال ثلاث فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي، حيث عالج الفصل الأول الاطار المفاهيمي للرقمنة والخدمة العمومية، والفصل الثاني حول رقمنة الحالة المدنية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، وأما الفصل الثالث فكان دراسة تطبيقية حول الحالة المدنية ببلدية أحمد راشدي ، وذلك للوقوف على رقمنتها وعلاقتها بتحسين الخدمة العمومية المقدمة من طرفها.

وقد اتبعنا المنهج الوفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة ، وفي الأخير تم التوصل إلى أن لرقمنة الحالة المدنية دور في تحسين الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، الحالة المدنية، الخدمة العمومية.

Abstract

The study aimed to identifie the role of civil status digitization in improving public service in Algeria. This was done by answering the following question : To what extent does civil status digitization contribute to improving public service in Algeria ?

This topic was addressed through three chapters: two theoretical chapters and one practical chapter. The first chapter addresses the conceptual framework of digitization and public service. The second chapter examines civil status digitization and its role in improving public service. The third chapter is an applied study of civil status in the Ahmed Rachdi municipality, examining its digitization and its relationship to improving the public service provided by it.

We followed a faithful analytical approach and used a questionnaire as a study tool. Ultimately, we concluded that civil status digitization plays a role in improving public service.

Keywords: Digitization, Civil Status, Public Service