

التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على أداء اللامركزية المحلية

*Modern technology and its impact on the performance
of local decentralization*



لوعيل رفيق¹ ،

¹ جامعة لونيبي علي-البليدة 2-، الجزائر،

r.louail@univ-blida2.dz

تاريخ الإرسال: 2024/09/11 تاريخ القبول: 2024/10/27 تاريخ النشر: 2024/12/01

ملخص:

تزايد الاهتمام في مجال اللامركزية بأحد الموضوعات الهامة التي تمثل قلب ومحور الجماعات المحلية في وقتنا الحالي وهو الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات حتى أضحت أهم أداة للمعاملات الرسمية والغير الرسمية وعليه فإن هذه الدراسة تهدف الى تسليط الضوء على منهج اللامركزية وأهميتها تزامنا مع ظهور وتطور تكنولوجيا الاعلام ومع ابراز الحاجة اليه في ضوء التطورات والتحولات السريعة، حيث تم عرض وتناول الموضوع بأسلوب وصفي وتحليلي إذ شملت الدراسة استعراضا لتكنولوجيا الاعلام ومجالاته التي دعم بها اللامركزية وتأثير ذلك على سير التنمية المحلية.

إذ يظهر بأن تقنيات تكنولوجيا الاعلام وتطبيقاتها لها دورا كبيرا في تطوير أداء اللامركزية حيث تساهم في تحسين أداء الادارة المحلية وتسهل عملية التشاركية التي هي محور العلاقة بين المواطنين والادارة كما تستخدم تقنيات تكنولوجيا الاعلام من أجل اتخاذ قرارات سليمة متعلقة بالتنمية تراعي الموارد المتاحة وتحافظ عليها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، اللامركزية، الادارة، التحول الرقمي. البلدية

Abstract:

The interest in the field of decentralization has increased in one of the important topics that represent the heart and axis of local groups at the present time, which is artificial intelligence and information technology, until it has become the most important tool for official and unofficial transactions. Accordingly, this study aims to shed light on the decentralization approach and its importance in conjunction with the emergence and development of information technology and highlighting the need for it in light of rapid developments and transformations, as the topic was presented and addressed in a descriptive and analytical manner, as the study included a review of information technology and its fields that supported decentralization and its impact on the course of local development. It appears that

information technology techniques and their applications have a major role in developing the performance of decentralization, as they contribute to improving the performance of local administration and facilitate the process of participation, which is the focus of the relationship between citizens and administration. Information technology techniques are also used to make sound decisions related to development that take into account and preserve available resources.

Key words: Technology, Decentralization, Management, Digital Transformation. Municipality

*المؤلف المرسل

مقدمة:

شكلت تحديات البيروقراطية والروتين أكبر العوائق أمام التقدم والتطوير والارتقاء بالأداء في القطاع العام، وفي ظل غياب الشفافية ومحدودية المساءلة مثل الفساد الإداري والمالي فإنهما يعدان الآفة الكبرى في تحجيم النتائج المتوقعة من برامج الخدمات والإصلاحات الحكومية، هذا وغيره جعلت الأنظمة تفكر بضرورة إدارة مؤسسات القطاع العام بنفس النسق المتبع في القطاع الخاص من حيث جودة الخدمات واتساقها واتباع مبدأ الكفاءة والفاعلية الاقتصادية مع التأكيد على الجانب العام من هذه الخدمات فيما يخص العدالة والمساواة لجميع المستفيدين، بما يضمن حقوق جميع أصحاب المصالح ويمنع الهدر والفساد، إذ ومن الملاحظ أن القطاع الخاص حقق نجاحات واسعة بتطبيق آليات الحوكمة لتحقيق الإدارة الصالحة والرشيدة. وللحد من هذه المعوقات والتحديات وتجنب تحيز متخذي القرار تجاه مصالحهم مقابل مصالح المالكين، وجب تكييف تلك الآليات لارتقاء بواقع الأداء الحكومي عامة وأداء الحكومات المحلية خاصة، حيث أن هذه الأخيرة أقرب في المضمون إلى المؤسسات، فالحكومة المحلية تمثل الإدارة سواء كانت معينة أم منتخبة، والمواطن يمثل المالك أو المساهم إذا جاز التشبيه، وفي ظل الزخم الحاصل في الطلب على الخدمات المقدمة من قبل الإدارات المحلية وعجز الأخيرة على تقديم تلك الخدمات بالجودة المناسبة من حيث النوعية والتوقيت نتيجة عدم القدرة على مواجهة الطلب أو نتيجة حالات الفساد الإداري والمالي والمحسوبية، كان لابد من إتباع الحوكمة للخروج من هذه المعضلة، لذا فالإدارة المحلية تحتل مركزا هاما في نظام الحكم الداخلي كما تقوم بدور فعال في التنمية الوطنية وتتميز بأنها إدارة قريبة من المواطنين نابعة من صميم الشعب.

إن زخم العمل الكبير المطلوب من قبل الإدارات المحلية يعوق تطبيق حوكمة الإدارة المحلية ويدخل عليها التكنولوجيا الحديثة، يطرح هذا البحث تكنولوجيا الاعلام وتطبيقاتها، كإحدى السبل الناجعة لتجسيد اللامركزية ودعمها لمعالجة المشاكل الناتجة عن قصور الإدارات المحلية في إرضاء مواطنيها والقيام

بمهامها بالجودة المطلوبة بشفافية وعدالة بمنأى عن ضبابية الفساد والترهل والمحسوبية، هذا وإن التوجه لتجسيد تكنولوجيا الاعلام يصب بشكل مباشر في اتجاه تحقيق اللامركزية، ومنه وبغرض الوصول للحكومة لا بد من تحقيق الشفافية والمساءلة وحكم القانون والمشاركة.

إن التطورات الراهنة التي يفرضها المحيط التنافسي في العصر الحالي من توسع في النشاطات المختلفة للبلديات وازدياد الموارد البشرية والمشاريع المراد إدارتها والتعقيدات التي صاحبت هذه المستجدات، كان من اللازم على كل البلديات بمختلف نشاطاتها التأقلم والتفاعل مع هذه التغيرات، وهذا من خلال التوجه إلى استعمال التكنولوجيا الحديثة وما يرتبط بها من تطبيقات لتحسين الفعالية في البلديات، وخاصة في الجانب التنموي، وتوفير المعلومات الدقيقة والمهمة من أجل التحكم والسيطرة الكاملة على كل التفاصيل، وبالتالي اتخاذ القرارات الرشيدة وتقليص الانحرافات وتصحيحها في وقت وجيز.

الاشكالية:

إن التوجه نحو تكنولوجيا الاعلام وما يرتبط بها يساهم في تحقيق اللامركزية ومنه الحرية في اتخاذ القرار السليم في علميات التنمية، وعليه أصبح من الضروري الاهتمام بالتطورات الحاصلة في عالم تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والتحكم بها لمواكبة التطورات التي فرضتها البيئة الخارجية، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

ما طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا الاعلام واللامركزية؟ وما تأثير ذلك على أداء الهيئات المحلية؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية التي يمكن إيجازها على النحو التالي:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا الاعلام واللامركزية، وما أهميتها بالنسبة للتنمية المحلية؟
- 2- هل يوجد أثر لتكنولوجيا الاعلام على تطوير أداء اللامركزية ؟
- 3- ما هي الجهود المبذولة من طرف الهيئات الوصية في تطبيق التكنولوجيات الحديثة؟ وانعكاس ذلك على التنمية؟

وقد تم تقسيم الموضوع إلى مبحثين، يتعلق المبحث الأول بماهية تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ويتناول المبحث الثاني بالتكنولوجيا الحديثة ودورها في تجسيد اللامركزية المحلية.

المبحث الأول

ما المقصود بتكنولوجيا الاعلام واللامركزية

سنناقش في هذا المبحث مصطلحي تكنولوجيا الاعلام واللامركزية باعتبارهما متغيري الموضوع محل البحث مع ضبط عدد من المصطلحات ذات الصلة بهما، وهذا من خلال عدد من العناصر.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي

تستخدم الدراسات والأبحاث عدة مصطلحات لوصف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحديث طريقة عمل الإدارة الحكومية مثل الحكومة الإلكترونية- الإدارة الإلكترونية - تقديم الخدمات الإلكترونية – الرقمنة -الحكومة الرقمية والتحول الرقمي، حيث ظهر مطلق الحكومة الإلكترونية في بداية التسعينات من العقد القرن المنصرم، عندما بدأت الحكومات بدخول عالم الويب واستخدامه كأداة أساسية في الإدارة ومنه سيتم تناول كلا من المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ومكوناتها و المفاهيم المرتبطة باللامركزية بالإضافة إلى طبيعة تلك الوظائف في ظل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي، وهو ما سنتطرق إليه في دراستنا.

لقد تم تحديد مفهوم تكنولوجيا الاعلام اعتماد على آراء عدد من المفكرين حيث يرى: " روبن وبرنت" التكنولوجيا على أنها أي أداة أو وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات. وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا الاعلام حيث تعرف أنها " عملية جمع وتخزين المعلومات و معالجتها ثم نشرها و استخدامها مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمة في اثراء حياته"¹.

كما أنّ التكنولوجيا هي حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة. تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة الإنتاج أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول.

في حين عرفتها المنظمة العربية للتنمية أنها: " عملية استخدام المعلومات العريضة للأنترنيت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين، ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".

يعطي البنك الدولي (2005) مفهوما أشمل للحكومة الالكترونية بأنها" عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات وهو ما يوفر مزيد من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية².

ومن المفاهيم التي قد تتعلق وتلتقي مع تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة هناك:

¹ حمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دارالرحاب، 2005، ص141

² محمد الصادق غطاس، عبد الرحمان بن سانية، واقع الحوكمة الالكترونية في الجزائر من وجهة نظر العاملين بالمصلحة المكلفة بإصدار بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية دراسة حالة المقاطعة الإدارية تقرت، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 09، 2019، ص 137

* الحكومة الالكترونية:

وهي طريقة بحثت عليها الحكومات من أجل زيادة فاعليتها عبر ربطها بشبكات الاتصال المعاصرة وتغيير طريقة عملها بفاعلية وكفاءة عالية بعيدا عن الطريقة التقليدية في العمل، وهذا للتطورات التكنولوجية المعاصرة، وقد كان لظهور هذا المفهوم في المجال الاقتصادي والتعاملات المالية والاستثمارية ثم انتقل الى المعاملات الادارية عبر الموظفين بالمراسلات المشفرة بين المركز والهيئات التابعة له ثم تطور ليصبح هو محور العلاقة بين الادارة والمواطن.

* الذكاء الاصطناعي:

يعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه البناء المنطقي للبرمجيات والخوارزميات والشبكات العصبية التي تمكّن الآلات المحوسبة من محاكاة الذكاء البشري في التعلم واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتنبؤ بالنتائج، والتوصيات والمفاضلة بين الخيارات لتحقيق أهداف محددة¹.

رغم اختلاف المتخصصين في تحديد مفهوم واحد للذكاء الاصطناعي الا انهم اتفقوا على أنه عملية تركز على الالة وضرورة بناء وبرمجة لها خرائط ذهنية تساعد في عملية التفكير والتخطيط والتنظيم لاستخدامها في العديد من المهام في الاخير يصل لتأدية مهام تحاكي تصرفات البشر.

الادارات الالكترونية:

إذ تعرف بأنها مجموعة من التقنيات الالكترونية المترابطة والتي تستند على شبكات الاتصال المتنوعة من أجل القيام بنقل الاعمال الورقية والتي كانت تنفذ بطريقة يدوية وتحويلها لأن يتم القيام بها بطريقة الكترونية عبر وسائط التكنولوجيا الحديثة.

الإدارة الإلكترونية هي التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها الإدارية إلكترونيا في أي مكان وزمان، وهي تهدف بذلك إلى تحقيق الجودة في الأداء والسرعة في إنجاز الأعمال ودقة وسرعة تقديم خدماتها، وتبسيط الاجراءات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب، كل ذلك مبني على معلومات دقيقة وصحيحة².

¹ الذكاء الاصطناعي ..عندما تفكر الآلة ، للاطلاع تصفح : تاريخ التصفح: 12/08/2024 الساعة 14:25

<https://www.aljazeera.net/encyclopedia/2016/6/6/%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A-%D8%AD%D9%8A%D9%86%D9%85%D8%A7-%D8%AA%D9%81%D9%83%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D9%84%D8%A9>

2 -العايشي زرزار، الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة. ملفات الابحاث في الاقتصاد والتسيير،

كما أن هناك من يعرفها ويعتبرها وظيفة تقوم بتأدية المهام الادارية نيابة عن الموظف أو المواطن وتنقلاته وهذا عبر أساليب تقنية ووسائل تكنولوجيا كما ان هذا المفهوم أشمل لكل ما يتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة.

أما أهداف تكنولوجيا المعلومات فتعتبر منظومة متكاملة جاءت لتحقيق أهداف عديدة نذكر أهمها فيما يلي:

- يتمحور عمل تكنولوجيا المعلومات على نقل الادارة من الادارة التقليدية إلى الإدارة المعاصرة وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية للمنظمة.
 - البريد الالكتروني وشبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة .
 - نشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الانترنت .
 - تقديم معلومات جغرافية عن الوحدة المحلية وأهم مواردها والأماكن السياحية .
 - عرض فرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على شبكة الانترنت وخاصة الصناعات الصغيرة.
 - المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي مثل عرض فرص العمل المتاحة داخل المنطقة المحلية لعلاج مشكلة البطالة .
 - طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني .
 - تنمية الوعي السياسي لدى المواطن المحلي لتوفير الدعم والمساندة الشعبية .
 - مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقا لأولوياته واحتياجاته الفعلية.
- ومنه نصل بأن ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات باعتمادها على الأنترنت والشبكات الداخلية المحلية والحواسيب الصغيرة وحتى الشخصية تحقق التطور النوعي والكمي في انجاز الأعمال الادارية المختلفة على اختلاف طبيعة المؤسسات أو المنظمات للوصول إلى تحقيق الأهداف بكفاءة عالية ودقة في التنفيذ، سواء كانت موجهة للزبون أو متعلقة بالنشاط الداخلي للتنظيم، إذ أصبحت الأعمال الإدارية مجال منفرد، له خصوصياته وميزاته بفضل استخدام التكنولوجيا المعلوماتية واعتماد مختلف تقنيات الاتصال¹.

ثانيا: اللامركزية

لقد عرف نظام اللامركزية الإدارية تعريفات عديدة وصياغات مختلفة ولأنها كلها تتجمع وتلتقي عند حقيقة " توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات منتخبة محلية أو مصلحة تباشر اختصاصاتها تحت إشراف الحكومة ورقابتها .

تعرف منظمة المدن والحكومات المحلية المتحدة (UCLG) اللامركزية «بأنها إسناد المسؤولية وصنع القرارات الى السلطات المحلية .

ولقد عرفها الأستاذ الدكتور عمار عوايدي بأنها: "ذلك النظام الذي يقوم ويستند على أساس تفتيت وتوزيع سلطات الوظيفة الإدارية في الدولة بين الإدارة المركزية من جهة (الحكومة)، و وحدات إدارية أخرى مستقلة ومتخصصة على أساس إقليمي جغرافي من ناحية، وعلى أساس فني موضوعي -مصلحة - من ناحية أخرى مع وجود رقابة وصائية إدارية على هذه الوحدات والهيئات اللامركزية لضمان وحدة الدولة"¹، ففي الماضي القريب كانت اللامركزية النموذج المفضل لدى الكتاب والباحثين والمفكرين في مجال الإدارة لما لها من مزايا عديدة؛ حيث يؤدي تطبيق اللامركزية إلى سرعة تقديم الخدمات، وتقصير دورة الإجراءات، ومنح مساحة للهيئات الإقليمية وفروع الأجهزة الحكومية لكي تدير شؤونها بنفسها بعيداً عن سيطرة الهيئات المركزية نظراً لتطبيق مبدأ التفويض اللازم لتحقيق اللامركزية. وكان ذلك أمراً منطقياً ومرغوباً و(صحيح) حتى تدخلت التقنية بشكل قوي جداً وغيرت من هذه المفاهيم وقلبت نتائجها رأساً على عقب، فأصبح بالإمكان تحقيق كافة مزايا اللامركزية الإدارية والاستفادة منها رغم أن الجهة الحكومية تُطبّق أسلوب المركزية؛ حيث تُنقذ كثيراً من العمليات من قبل الجهات المركزية، ويُتخذ العديد من القرارات في المراكز الرئيسية دون الحاجة للفروع².

ويقول الأستاذ والفقيه الفرنسي برتلي أن اللامركزية الحقيقية تتمثل في أن يدار إقليم معين من قبل منتخبين، لذا يجب أن يترك أمر إدارة شؤون الوحدة المحلية إلى هيئة منتخبة من قبل نفس الوحدة ولكن يجب أن يبقوا خاضعين لسلطة الدولة الأم، بمعنى أن لا يستقل هؤلاء الأفراد في إدارة شؤونهم المحلية بصورة كلية ومطلقة بل يجب أن يبقى للسلطة المركزية حق الإشراف والرقابة.

"ومن صور اللامركزية الجماعات المحلية والتي هي بمثابة الهيئات الأساسية للتنظيم الإداري في الدولة، والهدف من وجودها هو إشباع الحاجات العامة التي في الغالب يعجز أو يمتنع القطاع الخاص عن تلبيتها لقلة مردوديتها أو طول آجالها وبغيت التجسيد الأمثل لأهداف اللامركزية أوكلت لها جملة من الصلاحيات من جهة وتزايد حجم الحاجيات العامة من جهة أخرى، وفي الغالب يعتبر عنصر التنمية المحلية أهم هذه الصلاحيات³ وتعد البلدية صور واضحة للامركزية، إذ تعرف بأنها " القاعدة الإقليمية للامركزية، وتتمتع بسلطة أخذ القرار وهامش واسع من حرية تسيير مصالحها مع إخضاعها إلى رقابة مؤسسة بموجب القانون والأنظمة "

1- عمار عوايدي، القانون الإداري، ط 04 ديوان المطبوعات الجامعية، 2007، ص 239.

2 سعد الحارثي، التنمية الادارية، معهد الادارة العامة، 2024، العدد 212، ص121

3- بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، الجماعات الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة تلمسان، الجزائر، 2010، العدد، 10، ص 161

نظرا للأهمية التي تحتلها البلدية في الدولة فقد خصها المؤسس الدستوري بدسترة هذه المكانة في جميع الوثائق الدستورية كان آخرها تعديل 2020.

فقد نصت المادة 17 منه (20-442، 2020) على ما يلي: " الجماعات المحلية للدولة هي البلدية والولاية البلدية هي الجماعة القاعدية . وعلية البلدية هي الجماعة المحلية القاعدية للدولة . وعرفت المادة الأولى من قانون البلدية رقم (10-11) بالبلدية المؤرخ في 22 يونيو 2011 ج ر عدد 37 مؤرخة في 03 يوليو (2011)، على أنها : "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وتحدث بموجب قانون." فهي تعبير عن اللامركزية الإدارية وتعد مكانا للمواطنة، وهذا ما تؤكد المادة 02 البلدية هي القاعدة الإقليمية للامركزية ومكان لممارسة من القانون 10-11 التي تنص المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية¹.

المبحث الثاني

التكنولوجيا الحديثة ودورها في تجسيد اللامركزية المحلية

أولاً: استخدامات التكنولوجيا الحديثة في الإدارة المحلية

في إطار ترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العمومية، تبنت الدول إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

وضمن هذا التوجه بدأت المحاولات في العديد من القطاعات المركزية واللامركزية وعلى رأسها الإدارة المحلية وأقصد بذلك البلدية الشروع في تجسيد مجموعة من تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين على المستوى المحلي².

ولتجسيد تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومنه شرع في تجسيد لمخطط عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية المتعلق بعصرنة الإدارة العمومية وتحويلها إلى إدارة إلكترونية والذي شرعت فيه

1-نوال معزوز، واقع التحول الرقمي في البلدية -المظاهر والمعوقات-، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، 2023، المجلد 07 العدد 01، ص45

2 نبيل حليلو، شوقي مرابط، دور الادارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر (دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي)، مجلة علوم الانسان والمجتمع، 2018، المجلد 07، العدد 28، ص 172

الوزارة مع بداية عام 2017 وهذا من أجل الوصول إلى بلدية إلكترونية عصريّة مزودة بأحدث التقنيات والأنظمة المعلوماتية في إطار تحسن علاقة الإدارة بالمواطن¹

وقد توجهت الادارة لعصرنة القطاع اللامركزي من خلال مجموعة من المشاريع لرقمنة الإدارة المحلية والتي تجسدت في: الحالة المدنية، بطاقة ترقيم السيارات ورخص السياقة وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية ومؤخرا تمت رقمنة مكتب الانتخابات إلا أن العملية مازالت لم تستوفي جميع جوانبها بعد، في المقابل نجد مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد بعيد في مكاتب مصالح التنظيم من خلال مجموعة من الوثائق المقدمة ، وهذا المشروع من شأنه أن يعود بالفائدة على الحكومة ويحسن الخدمات المقدمة للمواطنين ،على حد سواء عن طريق عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتقريب الإدارة من المواطن والابتعاد عن البيروقراطية²

عندما تتعامل التقنيات الرقمية بشكل صحيح، فإنها ستؤثر على تقليل الخطأ البشري، وزيادة الإنتاجية والربحية، كما أنها فعالة للمؤسسة، اذ عندما يكون هناك التزام من أجل التغيير الرقمي، فإنه سيؤدي إلى النجاح، ومع ذلك لا يمكن للبلديات تحقيق النجاح من خلال تطبيق التقنيات الرقمية فقط في مكانها، بل يعتمد النجاح على العديد من التقنيات وعوامل النجاح، مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والواقع المعزز، والواقع الافتراضي، والسحابة. الحوسبة، والروبوتات، والتعلم الآلي، والبيانات الضخمة، والنمذجة ثلاثية الأبعاد، وتحليلات البيانات³ .

لقد كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في اللامركزية المحلية استخدامات متعددة⁴.

- البريد الإلكتروني وشبكات الأعمال التي تربط دوائر الحكومة المحلية المتعددة .

-نشر محاضر اجتماعات المجالس المنتخبة ومختلف الاعلانات للمواطنين على شبكة الانترنت .

-تقديم معلومات جغرافية عن الوحدة المحلية وأهم مواردها والأماكن السياحية الصغيرة .

- عرض فرص الاستثمار المتاحة داخل الوحدة المحلية على الانترنت وخاصة الصناعات المشاركة في حل المشكلات التي تواجه المجتمع المحلي كعرض فرص العمل المتاحة داخل المنطقة لعلاج مشكلة البطالة .

1-سمية يحيوي، عصرنة المرفق العام في الجزائر "رقمنة البلدية نموذجاً"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، 2011 المجلد 06، العدد 01، ص12.

2 فوزية صادقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 2020، المجلد 7، العدد 3، ص20

3سهام سليم الجعافرة، الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، 2023، العدد 8، ص32

4 - العلي بن عطاء الله، أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر: دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية، مجلة المفكر 2019، العدد 18، ص 345.

- طرح مجالات التنمية التي يمكن أن يشارك فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني .
 - تنمية الوعي السياسي لدى المواطن المحلي لتوفير الدعم والمساندة الشعبية .
 - مشاركة المواطن المحلي في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفقا لأولوياته واحتياجاته.
- لقد سعت الدول الى توظيف التكنولوجيا الحديثة على مستوى الهياكل العمومية المركزية أولا ثم على المستوى اللامركزية بالخصوص لما ذلك من أثر على المواطن وتجسيدا أيضا للحكومة الالكترونية وقد اتخذت عدة خطط وآليات لتجسيد ذلك وقد كانت البلدية محور تلك العملية لكونها النواة الأولى للامركزية ولعل من أهم مظاهرها: تطبيقات الهواتف الذكية تعد واجهة بسيطة وفعالة للتواصل بين المواطنين والجهات البلدية و يمكن للمواطنين استخدام هذه التطبيقات لتقديم طلباتهم، مثل طلب تصريح البناء أو تقديم شكوى، ومتابعة حالة طلباتهم بسهولة. وبالمثل، يمكن للجهات البلدية استخدام التطبيقات لإرسال إشعارات وتحديثات للمواطنين وتبسيط عمليات التواصل. استخدام النظم الإلكترونية لإدارة المعاملات والخدمات يسهل ويسرع عمليات التصاريح والموافقات. يمكن للمواطنين تقديم طلباتهم وتحميل المستندات المطلوبة عبر الإنترنت، وبالتالي تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإكمال الإجراءات الإدارية ومن جانب الجهات البلدية، يتيح النظام الإلكتروني تتبع ومراقبة العمليات بشكل فعال وتحسين الكفاءة العامة.
- يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين التخطيط البلدي واتخاذ القرارات المستنيرة ويمكن تحليل البيانات الكبيرة المتاحة لفهم أنماط الاستخدام والتوجهات الديموغرافية والتحليلات المالية، مما يساعد على توجيه الاستثمارات وتحسين توزيع الموارد، كما توفر تقنيات الحوسبة بنية تحتية قوية وتخزين فعال للبيانات والتطبيقات البلدية و يمكن للجهات البلدية استخدام الحوسبة السحابية لتحسين البنية التحتية وتوفير الخدمات بشكل أكثر استدامة ومرونة كما يمكن استخدام الحوسبة السحابية لتخزين ومشاركة البيانات بشكل آمن وفعال. يمكن استخدام الإنترنت من الأشياء IoT لربط الأجهزة المختلفة في البنية التحتية البلدية وعلى سبيل المثال يمكن استخدام أجهزة استشعار الحركة لتحليل حركة المرور وتحسين تدفق الحركة وتخطيط الطرق. كما يمكن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الأمان والكفاءة في القطاعات الحيوية الأخرى، مثل إدارة النفايات والطاقة والمياه¹.

1- تعزيز التكنولوجيا في الخدمات البلدية: كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات وتيسير الإجراءات الإدارية، مهارات التعقيب للخدمات العامة تاريخ الاطلاع: 2024/08/15 للاطلاع :

عملت الدولة على إدخال الرقمنة في مجال الصفقات العمومية لتحسين الخدمة العمومية من خلال المعالجة الجيدة لتسيير النفقات العمومية وكذا لتعزيز المنافسة، وتبسيط الإجراءات على المتعاملين المتعاقدين، أين نص المرسوم التنفيذي رقم 15-247، حسب المادة 203 على أن تؤسس بوابة الكترونية للصفقات العمومية، كذلك في إطار استعمالها كقاعدة بيانات أين لا يطلب من المتعهدين الوثائق التي يمكن للمصلحة المتعاقدة طلبها بطريقة الكترونية وتقديم البوابة الالكترونية للمصلحة المتعاقدة وكذا المتعاملين لاقتصاديين مجموعة معلومات تتضمن (نصوص قانونية، مناشير، تعليمات، وآراء قانونية)¹.

تبنى الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية: الدولة جعلت المواطن محور اهتمامها الأول ومن خلال تخطي جملة من المشاكل العمومية وعلى رأسها البيروقراطية التي استبدلت المسندات الورقية بالمستندات الالكترونية تسهل على المواطنين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي تعمل بها وأيضا التغلب على الواسطة والمحسوبية بالإضافة الى أن الإدارة العامة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في اتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات².

ثانيا /انعكاسات تطبيق تكنولوجيا الحديثة على أداء اللامركزية

يعتبر توجه الدول نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة ممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة كما وجدت عدة إرهابات محورية أدت إلى التوجه نحو الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية، ولعل تزويد الجزائر بشبكة الانترنت عاملا حاسما في ذلك لأن الحكومة الجزائرية اعتمدت المعلومات العلمية والتقنية واهتمت بدعم التكنولوجيا³.

إن الذهاب الى الذكاء الاصطناعي مثله مثل التحول الرقمي يجد مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تقف في القائمين على تطبيقها، وهو الأمر الذي أشار إليه الباحث عبان عبد القادر في الدراسات السابقة، وذلك في دراسته الموسومة بـ "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر" ووجد أن هذه التحديات تنقسم إلى تحديات بشرية وتحديات اجتماعية وتحديات تنظيمية، والتحدي المؤثر فهم يتمثل في درجة

1 ساردو زين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 2(2024)، ص664/648

2-حمزاوي مليكة مسعودي هشام، دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات في الادارات المحلية ضمن المحور الثاني: آليات تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاقتصادية الادارات المحلية في ظل عصر التكنولوجيا الرقمية، ص9

3-فوزية صادقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 07، العدد 03، ديسمبر 2020، ص23

وعي المواطنين حول التغيير وتبني الإدارة الالكترونية منخفضة وينعكس هذا الأثر على أداء الإدارة المحلية¹، ومن بين صور الانعكاسات :

*الاستجابة السريعة :

يعد الحاسوب وأجهزة آلات تصوير المستندات أجهزة الفلك والماسح الضوئي كما الإنترنت والبريد الإلكتروني، المفكرة الالكترونية. كل جهاز من هذه الأجهزة إن أحسن استخدامه فإنه يفيد في سرعة الاستجابة وإنه يساعد على تقريب المسافات وبالتالي تقليص الوقت .

كما أن التحول التكنولوجي في الإدارات المحلية تعتمد على توفير الوقت والجهد للأشخاص من خلال جعل الخدمات أكثر كفاءة، وتعزيز التكامل والترابط بين الجهات الحكومية المختلفة على المستوى الوطني، بهدف الانتقال من مفهوم الوحدات المنعزلة الى نهج الحوكمة الرقمية الشاملة والمتكاملة² وكمثال على ذلك برنامج أو نظام البيوميتري تمثل في تجسيد نظام الأرشفة الإلكترونية الذي يعتمد على توثيق البصمة والإمضاء الإلكترونيين وكل المعلومات والمعطيات والبيانات المتعلقة بكل فرد على حدى وهذا ما يسهل على الأجهزة الأمنية المختصة في هذا المجال التحكم في مكافحة الجريمة بمرونة وسرعة فائقة ، كما يعتبر نظام البيوميتري الجديد شبكة وطنية تربط بين وزارة الداخلية والجماعات المحلية ومختلف الولايات والدوائر والبلديات ، والهدف منها توصيل هذه الهيئات مع بعضها البعض باستعمال تقنية الألياف البصرية ذات التدفق العالي في نقل المعلومات بسرعة وكما مع حفظ المعلومات أمنيا من القرصنة والتخريب المعلوماتي³.

*تجسيد الشفافية:

لقد دعم التحول الادارة نحو تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير عملية الشفافية والحد من البيروقراطية وهذا عندما يتم تحميل السياسات والتشريعات الرسمية على شبكة الانترنت فإنه يكون من الأسهل على المحللين والجمهور العام وفي جميع أنحاء البلاد تقييم ومناقشة القرارات الحكومية وهذا الامر بدوره يرتقي الى مستوى الشفافية الحكومية ويخول الجميع للوصول الى المعلومة بحرية تامة ويمنع الفساد بشكل فعال حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات في أي وقت خلال 24 ساعة يوميا من دون تدخل من جانب الموظفين وفي هذه الحالة لا مجال لدفع الرشوة أو العمولة المباشرة الى الموظفين والمسؤولين في الحكومة⁴.

1 نبيل حليلو، شوقي مرابط ، مرجع سابق، ص 173

2 نصر الله، ابراهيم ، عبد الفتاح، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ،2020، ص12

3 الموقع الرسمي لوزارة الداخلية الجزائرية تاريخ الاطلاع: 2024/08/15 : [www . exterieur.gov.dz](http://www.exterieur.gov.dz)

4 خبال حميد وبـن شهرة شول، الادارة المتكاملة التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية والذكية الاسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الانساني،2021، المجلد 06، العدد 2، ص239

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من التحديات التي رفعتها السلطات العمومية للبلاد لإحداث تغيير عميق في علاقاتها بالمواطن، لما لهذه الآلية المتقدمة من أهمية بالغة في ترقية وتطوير الخدمة العامة، انطلاقاً من أن التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة (الحكم الرشيد)¹

***دمج الأسلوب التقليدي والحديث في المعاملات:**

إن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يظهر من خلال حل المشكلات ومراقبة تأدية الخدمات المحلية بالإضافة بأن في اللامركزية في هذه المرحلة تحاول تجاوز الإدارة البيروقراطية، فمن خلال إنشاء موقع الويب الخاص بكل هيئة يصبح الموظف لا يضجر من تردد المواطن عليه في الإدارة أو الهيئات المحلية لأن الإدارة كل ما يتعلق بالمواطنين سوف تنشره في الموقع بالإضافة إلى نشر خدمات الهيئات.

-تحديات توظيف تكنولوجيا الاعلام في اللامركزية:

إن استخدام تكنولوجيا الاعلام في اللامركزية المحلية يواجه عدة تحديات ومشاكل أثرت على تقدمها، هذه المعوقات يمكن تحديدها فيما يلي:

-قلة المداخل المحلية التي تعد هي المحرك لأي عملية تنموية مما يؤثر على توفير قاعدة تكنولوجية مواكبة للتطورات ويجعل من عملية اقتناء وسائل تكنولوجية حديثة منعدم مما يصعب من عمل الوحدات اللامركزية ويقلل من فاعليتها.

- عدم كفاءة مستخدمي الادارة في تسيير التكنولوجيا الحديثة ووقوعهم في اخطاء كثيرة مست بمصالح المواطن مباشرة كما حدث في سجلات الحالة المدنية خلق مناخ من عدم الثقة في تكنولوجيا الاعلام الحديثة وجعل الكثير من الهيئات اللامركزية تعود للإدارة التقليدية .

- عدم ربط الوحدات المحلية النائية بشبكة الألياف البصرية حتى وان وجدة يكون التدفق متقطع أو منعدم أثر على عمل الهيئات اللامركزية.

- مخاطر أمن المعلومات في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا فيما يخص عمليات القرصنة الإلكترونية.

- عدم وجود موظفين مؤهلين حتى وان وجدو يكون تعيينهم في المناصب المحلية غير مدروس أو عشوائي .

عدم وجود تشريع خاص بالتحول الإلكتروني وضع عملية التحول الرقمي أمام العديد من الإشكالات التي تتعلق بتداول المعلومات ونوعية المعلومات المتداولة ومحتواها، والحفاظ على عنصرية الخصوصية والهوية، وعلى وجه التحديد تلك المتعلقة بالأشخاص، فأصبحت هذه الإشكالات حاجز أمام التحول نحو ادارة

1 نبيل حليلو، شوقي مرابط، دور الادارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر (دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي)، مجلة علوم الانسان والمجتمع، سبتمبر 2018، المجلد 07، العدد 28، ص 172

الكثرونية، إذ ما زالت تفتقد الإدارة الجزائرية إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة¹.

-انخفاض المستوى التعليمي في جانب الاعلام الالي وما يتعلق به من تطبيقات كما أن عائق اللغة تعد عاملا مهم وخاصة أن كل ما هو مرتبط بتكنولوجيا الاعلام الالي هو باللغة الانجليزية مما أثر في سرعة التكوين وجعل هناك عائق في التعلم .

خاتمة

من خلال دراستنا هذه يمكن القول ان تعزيز التكنولوجيا على المستوى اللامركزي يعد خطوة ضرورية لمواكبة التطورات الحاصلة و تيسير الإجراءات و الخدمات المحلية من خلال استخدام التكنولوجيا التطبيقات الذكية والنظم الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة اذ من خلالها يمكن تجسيد التشاركية ومن ثم تحسين كفاءة الخدمات البلدية وتسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات المطلوبة ومنه الى تحقيق التنمية ولهذا ينبغي مواجهة التحديات التقنية والتكنولوجية وضرورة تحضير الموظفين على التكنولوجيا الجديدة عبر التدريب المستمر ونشر ثقافة الرقمنة كما انه لابد من النظر في حفظ المعلومات والحساسية الأمنية وحفظ خصوصيتها وتوفير الخدمات الرقمية المبتكرة والمؤمنة والاستفادة من الخبرات في المجال الرقمي مما يمكننا تحقيق مستمر للتنمية المحلية وتعزيز اللامركزية على المستوى المحلي . وعليه يمكن استخلاص النتائج والاقتراحات التالية:

-استغلال التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء اللامركزية فاستخدام نظام المعلومات والتطبيقات الحديثة لتعزيز اللامركزية وتقديم الخدمات بكفاءة الى جانب تعزيز الشفافية والتشاركية المحلية للوصول الى تحقيق تنمية حقيقة.

-تعد الجاهزية التكنولوجية عاملا أساسيا للتطبيقات التكنولوجية الحديثة ومنه لدعم اللامركزية ولذا لابد من تدعيم وتطوير الوسائل التكنولوجية من أجل تشخيص دقيق للواقع المحلي.

-تعتمد تكنولوجيا الاعلام على وضع استراتيجية حديثة انطلاقا من تشخيص حقيقي للامركزية في وقتها الحالي وما يجب أن تكون عليه مستقبلا.

-تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع التطور التكنولوجي .

ختاما يمكن أن تكون من الأولويات التي يجب على الدول أن تسرع في تحسينها من أجل ذكاء اصطناعي فعال على المستوى المحلي:

1 -هاجرة ديدوش، عبد الغني حريزي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، 2021، العدد 07، ص45

*زيادة النفقات في مجال تكنولوجيا الاعلام.

*ضبط خطة واستراتيجية خاصة تطور وتثبت التكنولوجيا الحديثة.

*ضرورة خلق بيئة وثقافة تستوعب عملية التطور التكنولوجي والرقمي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: النصوص القانونية

- 1- دستور الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية الصادر بالمرسوم الرئاسي رقم 96-438 المؤرخ في 07 ديسمبر 1996 (ج ر عدد 76 الصادرة بتاريخ 08 ديسمبر 1996) حسب التعديلين الأخيرين :
- القانون رقم 16-01 المؤرخ في 06 مارس 2016 (ج ر عدد 14 الصادرة بتاريخ 07 مارس 2016).
- المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 30 ديسمبر 2020 (ج ر عدد 82 الصادرة بتاريخ 30 ديسمبر 2020).
- 2- القانون العضوي رقم 16-10 المؤرخ في 25 أوت 2016، المتعلق بنظام الانتخابات (ج ر عدد 50 الصادرة بتاريخ 28 أوت 2016).
- 3- الأمر رقم 21-01 المؤرخ في 10 مارس 2021، المتضمن القانون العضوي المتعلق بالانتخابات المعدل والمتمم (ج ر عدد 17 الصادرة بتاريخ 10 مارس 2021).
- 4- القانون العضوي رقم 16-12 المؤرخ في 25 أوت 2016، المحدد لتنظيم المجلس الشعبي الوطني ومجلس الأمة وعملهما وكذا العلاقات الوظيفية بينهما وبين الحكومة (ج ر عدد 50 الصادرة بتاريخ 28 أوت 2016) المعدل والمتمم بالقانون العضوي رقم 23-06 المؤرخ في 18 ماي 2023 (ج ر عدد 35 الصادرة بتاريخ 21 ماي 2023).

أولاً: الكتب

- 1- عمار عوابدي، القانون الإداري، ط 04، ديوان المطبوعات الجامعية، 2007 .
- 2- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دارالرحاب، 2005.

ثانياً: المقالات

- 1- بن شعيب نصر الدين و شريف مصطفى، الجماعات الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد، 10، 2010 .
- 2- بن عطاء الله العلي، أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر: دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية، مجلة المفكر، العدد18، 2019 .
- 3- خبال حميد وبن شهرة شول، الادارة المتكاملة التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية والذكية الاسباب والدوافع، المجلة الجزائرية للأمن الانساني، المجلد 06، العدد2، 2021.
- 4- نوال معزوز، واقع التحول الرقمي في البلدية –المظاهر والمعوقات-، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المجلد07، العدد01، 2023
- 5- نبيل حليلو، شوقي مرابط، دور الادارة الالكترونية في تحسين خدمات البلدية في الجزائر(دراسة ميدانية على عينة من مواطني بلديات الوادي)،مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد 07، العدد 28، 2018.

- 6- سمية يحياوي، عصرنة المرفق العام في الجزائر "رقمنة البلدية نموذجا"، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 06، العدد 01، 2011.
- 7- سهام سليم الجعافرة، الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، العدد 8، 2023.
- 8- ساردوزين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البلدية نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 08، العدد 02 / السنة 2024
- 9- سعد الحارثي، التنمية الادارية، معهد الادارة العامة، 2024، العدد 212.
- 10- فوزية صاقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 07، العدد 03، ديسمبر 2020..
- 11 - نصرالله، ابراهيم ، عبد الفتاح، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، 2020.

ثالثا: مواقع الكترونية

- 1- تعزيز التكنولوجيا في الخدمات البلدية : كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات وتيسير الإجراءات الإدارية ،مهارات التعقيب للخدمات العامة للاطلاع :
<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fma7ara.com>
- 2- الموقع الرسمي لوزارة الداخلية الجزائرية تاريخ الاطلاع: 2024/08/15 : [www . exterieur.gov.dz](http://www.exterieur.gov.dz)