

الإدارة الإلكترونية بالمغرب بين الأبعاد الإستراتيجية ورهان التنمية

Electronic administration in Morocco between strategic dimensions and bet development

أ. جفري مراد

مغنصري مريم

باحث بسلك الدكتوراه

طالبة دكتوراه

جامعة الحسن الثاني - الدار البيضاء - المغرب

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

تاريخ استلام المقال: 22 / 01 / 2019

تاريخ قبول المقال: 14 / 02 / 2019

ملخص

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية أضحت اليوم تحتل مكانة مهمة في خطط وبرامج التنمية المجتمعية إذا لم يعد من الممكن تصور تحديث للمنظومة الإدارية بدون استخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة، خاصة وأن الإدارة هي المنفذ لسياسات العمومية للحكومات في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية داخل المجتمع لذلك فقد انصببت جهود تحديث الإدارة بالمغرب على إحداث خدمات إدارية رقمية تمكن من تحسين علاقة الإدارة بمواطنين من جهة، وعلاقة الإدارة بالمستثمرين من جهة أخرى. وكثر الحديث عن الحاجة إلى جهاز إداري يعمل بكفاءة عالية وتكلفة أقل، كما تزايدت الرغبة في إرساء وترسيخ منظومة قيم وعلاقات جديدة ومنفتحة مع المواطنين مبنية على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمات الإدارية، التكنولوجيا الحديثة.

abstract

You could say that today have become electronic management has an important place in community development plans and programmes, if no longer conceivable administrative system update without using modern electronic media, especially that the Administration is implementing public policies for Governments in development The community economic and social, so they have focused the efforts Morocco Management update on digital administrative services events improve the Department's relationship with citizens on the one hand, and the Department's relationship with investors. And much talk about the need for administrative works very efficiently and at lower cost, and increased desire to establish and consolidate a system of values and new and open relations with citizens based on using modern technology.

key word: Electronic management. Administrative services. Modern technology

المقدمة

يمكن القول أن الإدارة العمومية تعرف اليوم تغيرات مهمة في ظل الثورة الرقمية، وما يرافق ذلك من إدخال البعد التقني في برامج التحديث والإصلاح الإداري وعلى رأس هذا التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال باستخدامها في مجال التدبير والخدمات الإدارية¹، في سياق عصرنة المرافق العمومية لتحسين فعاليتها وجعلها تستجيب لحاجيات وانتظارات المرتفقين، وذلك بهدف بناء إدارة معاصرة حديثة من جهة ومن جهة آخر المساهمة بفعالية في ترشيد التسيير الإداري وحماية المرتفقين للمساهمة في التنمية التي ينشدها الجميع².

من منطلق أن مبدأ التجاوب مع احتياجات المواطنين تطلب الانتقال من نظام إداري بيروقراطي إلى نظام إداري منفتح يأخذ بمبدأ ربط الإدارة بالمرتفقين، بهدف تأمين أفضل الخدمات الإدارية وأيضاً لجعل الإجراءات والتدابير الإدارية تستجيب لحاجيات المواطنين أخذت بعين الاعتبار الأولويات والمواد المتوفرة³.

أن ورش رقمنة الإدارة يعد مدخلا ضروريا لتحقيق التنمية المستدامة ومجابهة الإشكاليات التي تعاني منها الإدارة المغربية، وذلك بهدف السير بها قدما نحو بناء منظومة إدارية متطورة قادرة على الوفاء بالاحتياجات الآتية والمستقبلية للمرتفقين، وعلى تحقيق انتظاراتهم ومواجهة التحديات التي قد تواجههم عن طريق تنزيل البرامج والإستراتيجيات الوطنية لرقمنة العمل الإداري (المبحث الأول)، وذلك من خلال مواكبة الآفاق المستقبلية للإنجاح إستراتيجية الإدارة الرقمية بالمغرب بالانفتاح والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال (المبحث الثاني).

المبحث الأول: البرامج والإستراتيجيات الوطنية لرقمنة العمل الإداري

تشكل الإستراتيجية الوطنية لرقمنة العمل الإداري حاليا بالمغرب أساس انطلاق مسلسل الإصلاح والتحديث الإداري برمته، فهي خيار تدبيري أصبحت تفتح الباب أمام إعادة هيكلة المنظومة الإدارية وتطوير عمل المؤسسات والمرافق العمومية بهدف كسب ثقة المواطنين من جهة، والتمكين من رقمنة كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطها ونقلها من إطار اليدوي إلى الإطار التقني الإلكتروني من جهة أخرى، فهي وإن كانت تشكل الطريق نحو التحديث الإداري فإنها تبقى القناة الأساسية في مجال تطوير الخدمات العمومية عبر الخط وتثمين المجهودات التي تبدلها الإدارات العمومية لتطوير المنظومة المعلوماتية الخاصة بالإدارة وجعلها تستجيب لطموحات الأفراد.

¹: ناجي كمال، استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية المغربية – واقع و آفاق-، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، أكادال، الرباط، السنة الجامعية 2002 – 2003، ص8.

²: نونوحي خالد، دور المساطر الإدارية في حل إشكالية التسيير والتعامل مع المرتفق، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، أكادال، الرباط، سنة 1997- 1999، ص 26.

³: كامل بربر، إستراتيجية الإصلاح في الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، سنة 2012، ص285.

فالإدارة الإلكترونية باتت حديث العالم في القرن الحادي والعشرين لم ينتظر منها من تسهيل معاملات الأفراد بشكل يخفف عنهم عناء الانتقال بين الإدارات الحكومية بهدف تحقيق الشفافية الإدارية والمساعدة في القضاء على الفساد الإداري والاقتصاد في النفقات بشكل عام⁴.

انطلاقاً من هذه المعطيات يمكن القول، أن تطوير استخدام الوسائل الإلكترونية في أعمال الإدارة المغربية، أصبحت لازمة أساسية للسمو بمستوى جودة الأداء الإداري والتنظيمي في تدبير المرافق العمومية التي تقدم خدماتها للمواطنين عن بعد بغية تحسين نوعية أداؤها.

الفقرة الأولى: برنامج إدارتي

لقد جاء برنامج إدارتي في سياق المجهودات المبذولة من أجل تطوير الإدارة وتقريبها من المواطنين، وأيضاً بغاية تسهيل ولوج المرتفقين إلى المرافق العمومية عن طريق تبسيط المساطر الإدارية وتطوير الخدمة العمومية بتبني مناهج تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

حيث ثم في سياق تنزيل هذا البرنامج وضع آلية للاستقبال الإلكتروني تتكون من بوابة الخدمات العمومية www.service-public.ma، والتي تشتمل على المعلومات المتعلقة بالمساطر والإجراءات الإدارية إضافة إلى ذلك إحداث مركز للاتصال والتوجيه الإداري يعنى باستقبال ومعالجة تساؤلات المرتفقين وعموم المواطنين المرتبطة بالمساطر والإجراءات الإدارية.

1: الإستراتيجية التي أنبنى عليها برنامج إدارتي 2010

إن اعتماد برنامج إدارتي بالمغرب جاء في السياق العام لتطوير وبناء مجتمع المعرفة والإعلام، وأيضاً في إطار تحديث وعصرنة القطاعات الإنتاجية خصوصاً الإدارات والمؤسسات العمومية وقد هدف هذا البرنامج إلى:

- سد الهوة الرقمية جهويا واجتماعيا بتطوير المحتوى الملائم، وتعميم الولوج إلى خدمات الانترنت وخدمات الاتصال بصفة عامة، وتكوين الكفاءات المهنية التي يحتاجها اقتصاد المعرفة؛
- تحسين تموقع المغرب في الساحة الدولية في مجال صناعات التكنولوجيا المرتبطة بالمعلومات والاتصال؛

- تنمية الإدارة الرقمية؛

- تعميم استعمال تكنولوجيا الاتصال؛

- تطوير الصناعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات⁵.

حيث شكل هذا البرنامج خطوة أولية نحو تكريس مبادئ القرب والشفافية الإدارية والحكامة الجيدة، لتحسين جودة الخدمات العمومية التي تقدم للمواطنين، وأيضاً تحسين علاقة الإدارة بالمرتفقين، كما قام هذا البرنامج

⁴: حازم صلاح الدين عبد الله تعاقد جهة الإدارة عبر الشبكة الانترنت، دراسة مقارنة الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013، ص 55.

⁵: الاجتماع الثالث لمجموعة العمل الثانية – الحكومة الالكترونية و تبسيط الإجراءات الإدارية – إستراتيجية – Maroc، دبي 12 مارس 2008. منشور بموقع www.oeid.org/mena/governance تاريخ الزيارة 2017/6/19.

على تشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال التسيير الإداري، وعلى الخصوص إدخال المعلومات إلى الإدارة وربطها بالشبكة باستعمال تكنولوجيا المعلومات⁶.

2- الأهداف المعلنة لبرنامج إدارتي 2010

إن رغبة المغرب الانخراط في مجتمع المعرفة والإعلام كانت منطلقاً أساسياً نحو تقوية فعالية الإدارة وتسيير ولوج المواطنين إلى الخدمات العمومية عن بعد بجودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة، وذلك لرفع التحديات المستقبلية القائمة على تحسين تموقع المغرب داخل فضاء المجتمع الدولي الرقمي للنهوض بجهود التنمية المستدامة، حيث راعى هذا البرنامج تحقيق العديد من الأهداف الواردة خلال المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري لسنة 2001؛ يمكن سرد أهمها في:

- اعتماد ضوابط ومقاييس موحدة للمواقع الإلكترونية وتنميطها؛
 - اعتماد معايير موحدة لتقنين عملية التبادل المعلوماتي بين الإدارات وتوحيد وترتيب المسميات والمحتويات والنماذج وكذا مساطر التواصل الإداري؛
 - إعداد مشاريع قوانين حول التأشير الإلكترونية؛
 - وضع نظام قانوني وتقني كفيل بحماية الحياة الخاصة للمواطنين في استعمال أبنائك المعطيات التي تتوفر عليها الإدارات؛
 - تحسيس المواطن العادي والبسيط وحثه على أهمية استعمال الانترنت كوسيلة سهلة وسريعة للمعاملات الإدارية بتقديم تسهيلات وإغراءات في أثمان التجهيزات والخدمات الإلكترونية؛
 - إعداد مخطط إعلامي للتعريف بدور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تأهيل الإدارة؛
 - الانتقال بالإدارة من المساطر على الورق إلى المساطر على الخط؛
 - ترشيد وعقلنة طرق اقتناء المعدات والمستهلكات المعلوماتية في إطار تصور وحلول تأخذ بعين الاعتبار الحاجيات الحقيقية للمرافق الإدارية؛
 - إحداث أجهزة لمتابعة التطور التكنولوجي في مجال المعلومات⁷.
- إلا أن الملاحظة الأساسية بشأن هذا البرنامج أنه شابه مجموعة من الإختلالات على أرض الواقع، بداية بالتأخر في الانجاز وغياب إستراتيجية واضحة المعالم وضعف الحكامة، مما دفع القائمين إلى تبني إستراتيجية جديدة هي مخطط المغرب الرقمي 2013.

الفقرة الثانية: إستراتيجية المغرب الرقمي 2013

في إطار جعل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال قاطرة للتنمية، وتمكين المغرب من ولوج المجتمع الرقمي العالمي ثم وضع إستراتيجية جديدة لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي (المغرب الرقمي 2013)،

⁶: ياسين الأخشيدي، الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية بالمغرب، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية، جامعة محمد الخامس السويسي الرباط الموسم الجامعي 2008-2009- ص 28 .

⁷: الإدارة المغربية وتحديات 2010، أرضية المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري بالمغرب، مرجع سابق، ص 195 وما يليها.

امتدت خلال الفترة ما بين 2009-2013، وهدفت هذه الإستراتيجية تعميم استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وتمكن شرائح واسعة من المواطنين من الاستفادة من خدمات الإنترنت ذي الصبيب العالي، وأيضا تمكين المقاولات المغربية من خدمات رقمية تضاهي تلك المعمول بها على الصعيد الدولي، وقد تأسست هذه الإستراتيجية على مجموعة من المبادئ وانصبت على تحقيق العديد من الرهانات والأهداف.

1: رهانات إستراتيجية المغرب الرقمي 2013

تتمثل الرهانات الكبرى التي جاءت بها إستراتيجية المغرب الرقمي 2013، في تحويل المجتمع المغربي تدريجيا إلى مجتمع المعلومات⁸، بهدف خلق قيمة مضافة داخل المجتمع وتحسين مستويات العيش والرفاهية الاجتماعية للمواطنين، وقد هدفت هذه الإستراتيجية تطوير الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الميادين سواء الاقتصادية والمالية أو الإدارية.

• الرهانات بالنسبة للمقاولات

في ظل انتشار مظاهر الثورة الرقمية أضحت قدرة المقاولات على جمع وإنتاج المعلومات، الأداة الرئيسية للتنمية الاقتصادية والإنتاجية والتنافسية، حيث أصبحت نسبة النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات في المقاولات وخاصة المقاولات الصغرى والمتوسطة واستخدامها الواسع والفعال يضطلعان بدور رئيسي في تنمية اقتصاد المعرفة، وتنمية قدرة المقاولات على إنتاج قيمة مضافة هامة وخلق مصادر جديدة للتشغيل. فقد شكل تحديث النسيج المقاولاتي بالمغرب رهانا كبيرا لانتشار تكنولوجيا المعلومات، وباتخاذ قرار استخدام نظام المعلومات، تكون المقاولات المغربية قد انخرطت في مسلسل ديناميكي من التحديث التكنولوجي والتنظيمي وذلك من أجل:

- الاستجابة لمتطلبات صناعتها على مستوى الجودة والكلفة والآجال؛
- تطوير نظم جديدة للمهن؛
- رفع مستوى الإنتاجية⁹.

• الرهانات بالنسبة للمواطن

لقد أصبح الاعتقاد الراسخ اليوم أنه بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت فإن عملية التواصل والولوج إلى العلم والمعرفة تصبح جد سهلة، إذ علاوة على السرعة والسهولة في الولوج للمعلومة، فإنها تمكن المواطنين من ربح مهم للوقت خاصة بفضل توفر الخدمات عن بعد، لذلك فمن الضروري اطلاع المواطنين على مزايا تكنولوجيا المعلومات، ومنحهم فرص الولوج إليها، وتسهيل تجهيزهم بالمعدات والوسائط الإلكترونية الضرورية، وتمكينهم من الحصول على المعارف اللازمة للاستخدام الملائم لهذه التكنولوجيات¹⁰.

⁸ : عبد الحكيم زروق، التنظيم القانوني للمغرب الرقمي، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب، سنة 2014، ص 122.

⁹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 13.

¹⁰ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 13.

• الرهانات بالنسبة للإدارات

إذا كان للخدمات العمومية وفعاليتها تأثير كبير على الحياة الاقتصادية والاجتماعية والمالية بالمغرب، فقد أصبح من الضروري تقديم هذه الخدمات بطريقة مندمجة وشفافة ومؤمنة حتى يتسنى بفضل تكنولوجيات المعلومات تحويل المجتمع المغربي تدريجيا إلى مجتمع للمعرفة تماشيا مع حاجيات وتطلعات المواطنين والمقاولات.¹¹

2- أهم مضامين إستراتيجية المغرب الرقمي 2013

بهدف جعل المغرب يتموقع ضمن الدول الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتنمية أنشطة صناعية جديدة ذات تقنيات حديثة ومبتكرة للرقى بالعمل الإداري، راهنت السلطات العمومية بالمغرب في سياق بناء مجتمع للمعرفة والإعلام على تطوير الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والإدارية لتخليق حياة المؤسسات العمومية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وقد حددت أولويات هذه إستراتيجية في:

- التحول الاجتماعي: بتمكين المواطنين من الولوج إلى الانترنت ذي الصبيب العالي وتشجيع الولوج إلى المبادلات والمعرفة عن طريق :
- تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والتجهيز بالمعدات الضرورية بالنسبة للفاعلين في قطاع التعليم؛
- تعبئة الفاعلين العموميين والخواص لتقديم عروض مغرية للولوج إلى تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لكل صنف من الأصناف الاجتماعية والمهنية؛
- تطوير محتوى رقمي وطني.¹²
- انجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة: بتقريب الإدارة من حاجيات المتعاملين معها على مستوى الفعالية والجودة والشفافية، من خلال برنامج طموح للحكومة الإلكترونية يقوم على تنفيذ ثلاث مبادرات رئيسية:
- المبادرة الأولى: إحداث الهيئات القيادية الخاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية؛
- المبادرة الثانية تنفيذ 15 خدمة ومشاريع رائدة تستهدف تحسين الفعالية وتقليص تكاليف الإدارة وتبسيط المساطر الإدارية للمقاولات، وأيضا الخدمات المنشئة لإدارة في خدمة المواطنين؛
- المبادرة الثالثة: تنفيذ مجموع خدمات ومشاريع الحكومة الإلكترونية في أفق سنة 2013.¹³
- اعتماد المعلومات في المقاولات الصغرى والمتوسطة بزيادة إنتاجيتها وتحسين تنافسيتها من خلال:

¹¹: المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 16.
¹²: المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 26 وما يليها.
¹³: المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 38 وما يليها.

- دعم حوسبة المقاولات الصغرى والمتوسطة في القطاعات ذات الرهانات العالية على مستوى الناتج الداخلي الخام؛
- تعبئة صناع القرار العموميين والخواص بتشجيع ومواصلة وتسريع عملية حوسبة المقاولات الصغرى والمتوسطة؛
- تحسيس المقاولات وتشجيعها على استخدام تكنولوجيات المعلومات¹⁴.
- تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات بدعم خلق ونمو فاعلين محليين وبالعامل على بروز أقطاب امتياز ذات إمكانات تصديرية قوية.
- ولإنجاز هذه الأهداف رصدت الحكومة المغربية ميزانية بمبلغ خمسة ملايين و 200 مليون درهم، موزعة على الشكل التالي:
- التحول الاجتماعي : 2128 مليون درهم؛
- انجاز خدمات عمومية موجهة للمتعاملين مع الإدارة: 2186 مليون درهم؛
- إنتاجية المقاولات 320 مليون درهم؛
- تنمية صناعة تكنولوجيات المعلومات 481 مليون درهم؛
- الثقة الرقمية: 35 مليون درهم؛
- الحكامة بمبلغ 37 مليون درهم¹⁵.
- ومع متم سنة 2013، تكون إستراتيجية - المغرب الرقمي - قد وصلت إلى نهايتها بتحقيق ما يقارب 55%، من الأهداف المسطرة عند إعطاء الانطلاقة لهذه الإستراتيجية في أكتوبر من سنة 2009؛ إذ تم خلال السنوات الماضية ربط حوالي 2957 مؤسسة تعليمية بشبكة الانترنت واعتماد 35 خدمة على الإنترنت في مجال الإدارة الإلكترونية من أصل 89 خدمة التزامات الإستراتيجية باعتمادها مع حلول سنة 2013، زيادة على دعم حوالي 301 مقولة صغرى ومتوسطة في إطار برنامج مساندة تكنولوجيا الإعلام وهو ما يعادل 75% من مجموع الأهداف المسطرة¹⁶، ومع ذلك فإن نتائج هذه الإستراتيجية - المغرب الرقمي 2013- عرفت العديد من التعثرات حيث لم يتم الشروع في إنجاز بعض البرامج الموضوعة داخل الآجال كما أن العديد من البرامج لم تنجز في الفترات المحددة لها سلفا وهذا ما أشار إليه تقرير المجلس الأعلى للحسابات بشأن تقييم إستراتيجية المغرب الرقمي 2013¹⁷.

¹⁴ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 48 وما يليها.

¹⁵ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 96.

¹⁶ : www.alyaoum24.com/169998h/ml Date de Visite 3 mai 2107.

¹⁷ : المجلس الأعلى للحسابات، تقرير بشأن تقييم إستراتيجية المغرب الرقمي 2013، تقرير خاص تحت عدد 4/05/13/CH، فبراير 2014، ص 125 وما يليها.

المبحث الثاني: متلازمة انفتاح المغرب على المحيط الدولي وتبني الإدارة الإلكترونية

إن نجاح أو فشل ورش رقمنة الإدارة المغربية وتميزها مرتبط ليس فقط بالبيئة الداخلية وإنما بمدى اندماجها في محيطها الدولي وتفاعلها معه، وقدرتها على الانخراط في السياقات التي أضحت تفرضها الثورة الرقمية والانفتاح على التطورات التي تعرفها الساحة الدولية في ميادين إدماج التكنولوجيا الحديثة داخل المجتمع من منطلق أن الإدارة تؤثر وتتأثر بالبيئة التي تعيش فيها¹⁸.

ويستمد انفتاح الإدارة المغربية على محيطها الداخلي والخارجي أهميته بشكل خاص من أهمية البعد الدولي في التنمية من خلال سعي المملكة المغربية للانضمام لمبادرة الشراكة من أجل حكومة مفتوحة التي تقوم على تطوير وتجويد الخدمات العمومية لفائدة المواطنين وتحسين مناخ الأعمال وتشجيع جاذبية الاستثمارات الأجنبية وكذا تفعيل الإدارة الإلكترونية خاصة الجوانب المتعلقة بالحقوق في الحصول على المعلومة عن طريق الوسائط الإلكترونية الحديثة وذلك بهدف تقريب الإدارة من احتياجات المرتفقين، بالاستفادة من التجارب والخبرات الناجحة للدول التي استطاعت تبني نموذج ناجح للإدارة الإلكترونية والانخراط الفعلي في شبكة مبادرة الشراكة من أجل حكومة مفتوحة (الفقرة الأولى)، وحتى تستطيع كسب رهانات التحديات المطروحة أمامها وتضمن لنفسها قدرات تنافسية عالية تمكنها من الاستجابة لمتطلبات المحيط الدولي والتفاعل معه (الفقرة الثانية) وتعكس المؤشرات الدولية لتطور الإدارة الإلكترونية بالمغرب هذا المعطى (الفقرة الثالثة).

الفقرة الأولى: مبادرة الشراكة من أجل حكومة مفتوحة

اليوم وفي كل بقاع العالم في الدول المتقدمة كما في الدول النامية أصبح موضوع تحديث المرافق العمومية من أجل جودة أفضل في الخدمات الإدارية يفرض نفسه بقوة كضرورة تاريخية فالقواعد التقليدية للتسيير الإداري لم تعد تتكيف مع المتطلبات الجديدة للعصر الحديث¹⁹، حيث برزت الحاجة إلى مبادرات تنموية لدعم الدينامية الإدارية بتوظيف التقنيات الحديثة للمعلومات كآلية جديدة لتطوير الإدارة العمومية وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية²⁰.

وفي هذا الإطار تعتبر مبادرة الشراكة من أجل حكومة مفتوحة، التي أطلقتها الولايات المتحدة الأمريكية والبرازيل في سبتمبر 2011، على هامش الدورة السادسة والستين للجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة²¹، معيارا هاما لتقييم مدى انفتاح إدارات دول العالم على جمهور المرتفقين اعتمادا على مبادئ الحكامة الجيدة في التدبير والتسيير الإداري.

¹⁸: ناصر محمد العديلي، مفهوم التطوير والتغيير التنظيمي وأهدافه، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء العلمي، مقاومة الموظفين للتغيير في الأجهزة الحكومية: أسبابه وسبل إدارته، معهد الإدارة العامة، سنة 1998، ص 2.

¹⁹: برونسي سعيدة، دور المعلومات في رفع المردودية الإدارية، بحث لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، اكدال الرباط، السنة الجامعية 1999-2000، ص 1.

²⁰: علي محمد عبد العزيز بن درويش، أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الثاني، الدار البيضاء السنة الجامعية 2012-2013، ص 109.

²¹: مؤتمر الشراكة من أجل الحكومة المفتوحة، منشور بموقع mmsp.gov.ma, actualités تاريخ الزيارة 12 ماي 2017.

حيث تهدف هذه الشراكة المتعددة الأطراف إلى تعزيز الديمقراطية التشاركية عبر المشاركة الفعالة للمواطنين في اتخاذ القرارات، ودعم الحكامة الجيدة، وترسيخ مبادئ الشفافية والنزاهة²²، وهي مزايا أساسية تقوم عليها الإدارة الإلكترونية.

ولعل من هنا تأتي الإصلاحات التشريعية والمؤسسية التي باشرها المغرب منذ سنوات لكي تتقاطع مع مختلف الشروط الضرورية للانضمام إلى هذه المبادرة الدولية، التي هي عبارة عن شبكة تضم حاليا حوالي 64 دولة ملتزمة بمعايير الشفافية والانفتاح وربط المسؤولية بالمحاسبة والحق في الحصول على المعلومة ووضع المواطن في صلب السياسات العمومية²³.

ولأجل استيفاء كل الشروط المتعلقة بالانضمام إلى هذه المبادرة الدولية ولكي يصبح عضوا كامل العضوية عملت الحكومة المغربية على إنشاء إطار مؤسسي متطور وتبني إصلاحات عميقة لدعم الجهود المبذولة في مجال الديمقراطية التشاركية لبناء دولة الحق والقانون وتبادل التجارب مع الدول الأعضاء في هذه المبادرة خصوصا في المجالات ذات الارتباط بالشفافية والانفتاح والحكامة الجيدة، مع قيام الجهات المعنية بدراسة التطبيقات والنماذج الناجحة للاستفادة من إيجابياتها وسلبياتها أخذا كل ذلك في سياق إنجاح بناء مجتمع للمعرفة والإعلام بالمملكة.

حيث تهدف هذه المبادرة إلى وضع الآليات الضرورية لخلق مجتمع متقدم، وإشراك المواطنين وفعاليات المجتمع المدني في إعداد السياسات العمومية بإنشاء مواقع على شبكة الإنترنت وجعل البيانات والمعطيات الإدارية رهن إشارة جمهور المرتفقين بما يساعد في تبسيط الإجراءات الإدارية.

وتعتبر تجربة كل من جمهورية أوكرانيا وجمهورية سلوفاكيا من التجارب المتميزة في الانفتاح الإداري حيث قامت هاتين الدولتين بإحداث نظام إلكتروني خاص في هذا الإطار يعرف "بعرائص الالتماس الإلكترونية موضوعة على مواقع الإنترنت لديها لكي يتمكن المواطنون بسهولة من إرسال الأفكار والآراء مباشرة إلى صناع القرار السياسي²⁴.

لذلك يمكننا القول، وانطلاقا من القوانين المؤطرة لهذه المبادرة أن سعي الحكومة المغربية للانضمام إليها يتطلب توفر عدة متطلبات مؤهلة وفي مجالات أربع أساسية هي: (الشفافية المالية النفاذ إلى المعلومات الكشف عن المداخل والمدخرات بالنسبة للمنتخبين والموظفين السامين وإشراك المواطنين في وضع السياسات العمومية)، وهي الأهداف المرسومة حاليا من طرف المسؤولين المغاربة للإنخراط في هذه المبادرة.

²²: تقييم التزامات المغرب في مجالات الشراكة من أجل الحكومة المنفتحة، منشور بموقع www.almaghribia.ma; content-item بتاريخ 18 ماي 2017.

²³: وحسب تقرير لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية حول المغرب بتاريخ إبريل 2015، أبرزت أن المغرب حصل على 11 نقطة وعليه الحصول على نقطة أخرى ليصبح مؤهلا للانضمام، حيث يتوجب على البلدان المرشحة للانضمام لهذه المبادرة أن تستوفي 12 نقطة من أصل 16 نقطة، التي تملئها المعايير الدنيا الواجب توفرها، ومنها سهولة الولوج إلى المعلومة، وشفافية الميزانية، والتصريح ونشر الممتلكات المنتخبين والموظفين السامين، وإشراك المواطنين في اتخاذ القرارات.

²⁴: Consulté le sit web; Read mor, <http://iip.digital.us.embassy.gov/St/Arabic/article/2012/04/2012042328.html/ixzz3t47Xn4yp>. La date 28/05/2017.

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن المملكة الأردنية الهاشمية كانت أول دولة من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تتضمن لهذه المبادرة لتتضم بعد ذلك تونس سنة 2014، في انتظار المصادقة على انضمام المغرب إلى هذه المبادرة الدولية.

الفقرة الثانية: المقاربة النوعية من خلال تجارب الدول العربية الشقيقة

لقد بدأت العديد من الحكومات في تتبنى - مفاهيم الأعمال الالكترونية لإنجاز أنشطتها وأعمالها الإدارية بهدف تقديم خدماتها للمواطنين - وهكذا نشأ مفهوم الإدارة الالكترونية وقد تبلور هذا المفهوم عندما أتاحت هذه الإدارات خدماتها للأفراد والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عن بعد، حيث انخرط معظمها باستخدام التكنولوجيا الحديثة في تطور القطاعات العمومية وإعادة تكييف أنشطتها الإدارية مع المتغيرات التي أضحت تفرضها الثورة الرقمية، بتحويل مختلف أعمالها إلى أنشطة الكترونية حيث يهدف هذا التحول في الأساليب التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها إلى اللحاق بالتطورات الهائلة التي قادها القطاع الخاص في العمل الإلكتروني²⁵، ومن ابرز التجارب العربية التي قامت بتطبيق نموذج ناجح للإدارة الالكترونية نجد تجربة إمارة دبي، وتجربة المملكة الأردنية الهاشمية والتجربة التونسية التي استطاعت كلها تحقيق نتائج مهمة في هذا الإطار والانخراط الفعلي في مبادرة الشراكة من أجل حكومة مفتوحة.

تجربة إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة فقد كانت حكومة إمارة دبي أول حكومة عربية تتحول بصورة شبه كلية إلى حكومة إلكترونية اعتبارا من أكتوبر عام 2001 وتخطط لأن تتحول بصفة كلية إلى حكومة إلكترونية في غضون سنوات قليلة.²⁶

حيث شمل التحول العديد من خدمات الأجهزة الحكومية وبصورة أعد لها مسبقا إعداد جيدا على مدى ما يقرب من 19 شهرا، وبصورة يتم التنسيق فيها بين خدمات الإدارات الحكومية بحيث يتم تنسيق وتطوير أنماط التعامل بين الدوائر الحكومية بشكل تام، اقتناعا من أن نجاح أي نظام جديد يجب ألا ينفصل عن البيئة التي يطبق فيها²⁷، وهذا ما يميز هذه التجربة الرائدة بالعالم العربي والإقليمي.

إن تجربة إمارة دبي تعتبر حاليا من أنجح التجارب العربية في ميدان الإدارة الالكترونية حيث استطاعت هذه الإمارة تحقيق العديد من الإنجازات المهمة في ميدان التوظيف الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل مختلف المرافق العمومية، والدوائر الحكومية داخل الإمارة بدءا من ديوان سمو الحاكم ودائرة المحاكم وكذلك دائرة المياه والكهرباء والدائرة الصحية والجمارك والموانئ ودائرة بلدية دبي وغيرها²⁸.

²⁵: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2006، ص 20.

²⁶: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق، ص 23.

²⁷: أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية، على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، سنة 2013، ص- ص 46-47.

²⁸: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق، ص 41.

تجربة المملكة الأردنية الهاشمية إن برنامج الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية بالأردن، جاء ليبرز الاهتمام الذي توليه السلطات السياسية بالمملكة الأردنية الهاشمية لمشروع تنفيذ برنامج الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني.²⁹

ويرمي هذا المشروع إلى الرفع من إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتقديم خدمات أفضل لقطاع الأعمال والأفراد بطريقة تقنية مستحدثة، وبغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الوضع الاقتصادي أو المستوى التعليمي أو المعرفة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات³⁰، بهدف الوصول إلى الاستجابة لمتطلباتهم بأعلى كفاءة ووفقاً للآليات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات ولتحقيق ذلك ثم العمل على مجموعة من المحاور الرئيسية لعل أهمها:

- اعتماد تطبيقات ذات علاقة بالخدمات الإلكترونية؛
 - تعريف وإيجاد وتطوير بنية تحتية تكنولوجية مناسبة؛
 - تعريف وإيجاد وتطوير هيكلية تشريعية وتنظيمية ملائمة؛
 - إعادة هندسة الإجراءات بطريقة فاعلة تحقق كفاءة عالية؛
 - التحول والتطوير في مجال التعليم والتدريب ونقل المعرفة؛
 - إدارة التغيير وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية³¹.
- من هذه الزاوية يمكننا الاستنتاج أن برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية يهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:
- تحسين مستوى تقديم الخدمات؛
 - رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام؛
 - تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال؛
 - زيادة عائدات الاستثمار؛
 - توفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية في الوقت المناسب؛
 - توفير البنية التحتية والتكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات إلكترونياً؛
 - تحسين مستوى أمن وحماية المعلومات³².

وتظل التجربة الأردنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية تجربة متميزة حيث قطعت الحكومة الأردنية أشواطاً طويلة في سبيل تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية وبناء هيكلها وتقديمها لخدماتها للمواطنين وقطاعات الأعمال³³.

²⁹: أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2013، ص 221.

³⁰: أحمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2015، ص-ص 91-92.

³¹: المصدر، الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية الأردنية <http://www.jordan.gov.jo> تاريخ الزيارة 9 ماي 2017.

³²: المصدر، الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية الأردنية <http://www.jordan.gov.jo> تاريخ الزيارة 9 ماي 2017.

³³: أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 221.

التجربة التونسية، إن الإستراتيجية الوطنية للإدارة الإلكترونية بتونس جاءت في إطار التوجه العام للحكومة التونسية لتطوير اقتصاد المعرفة وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف أوجه حياة التونسيين³⁴.

من منطلق أن توظيفها أضحى أداة ضرورية لإصلاح وتحديث القطاع العام، بهدف إرساء إدارة أكثر نجاعة وأكثر قربا من مختلف المتعاملين معها، وهو ما حتم تنفيذ ما جاء بإستراتيجية تطوير الإدارة الإلكترونية التونسية التي تسعى إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الإداري من أجل توفير خدمات ذات قيمة مضافة لفائدة مختلف فئات المتعاملين معها³⁵، وعلى هذا الأساس فقد هدفت هذه الإستراتيجية تحقيق الأولويات التالية:

- تحسين علاقة الإدارة مع المواطنين؛
- تطوير المناخ العام للرفع من أداء المؤسسات الاقتصادية؛
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية؛
- الرفع من مستوى رضا المستعملين؛
- الارتقاء بالإدارة الإلكترونية إلى مستوى المقاييس العالمية المتقدمة³⁶.

وكل هذا من خلال تطوير العديد من الخدمات الإلكترونية وتوسيع النفاذ إليها بالاعتماد على رقمه آليه المساطر والإجراءات الإدارية والتي تطلبت تنفيذ العديد من المشاريع الأفقية ذات الطابع الفني لتقديم الخدمات الإدارية عن بعد من جهة ومن جهة أخرى وضع مشاريع هيكلية وتنظيمية للرقى بآليات التنظيم والتسيير الإداري بهدف تطوير نوعية الخدمات حيث هدفت هذه الإستراتيجية إلى وضع 200 خدمة إدارية جديدة على الخط وتطوير الخدمات الإدارية الموجودة بالإضافة إلى تطوير ميكانيزمات العمل التقني داخل المؤسسات والإدارات العمومية بما يعني ضرورة إرساء منظومة متكاملة تشمل العديد من الجوانب الفنية والتنظيمية والبشرية³⁷.

فقد سعى برنامج الإدارة الإلكترونية في تونس إلى إرساء إدارة مندمجة تخدم المواطن والتنمية، وذلك من خلال توفير خدمات غايتها تسهيل التعاملات مع الإدارة بالاعتماد على الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفق خطة عمل لتطوير الإدارة الإلكترونية خلال الفترات المقبلة وتقوم هذه الخطة على عدد من الأهداف الإستراتيجية في هذا المجال والتي ثم تبويبها كما يلي:

³⁴ : لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 11 أبريل 2017.

³⁵ : الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، مأخوذ عن الموقع الإلكتروني : www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1467&Itemid=521، تاريخ الزيارة 2017/5/8.

³⁶ : http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1467&Itemid=521، Consulté le: 08/05/2017.

³⁷ : لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 21 أبريل 2017.

- تحديد قيمة الخدمة وعائد الاستثمار؛
 - الاستجابة إلى حاجيات المرتفقين؛
 - تحسين جودة الخدمات الإدارية على الخط ؛
 - تطوير عدد من الخدمات الإدارية التفاعلية على الخط³⁸.
- وفيما يلي (جدول رقم 1) يوضح مؤشر الجاهزية الشبكية في كل من المغرب والأردن وتونس خلال سنوات ما بين 2011-2015

2015		2014		2013		2012		2011		مؤشر الجاهزية الشبكية
المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	
3.9	78	3.6	99	3.64	89	3.56	91	3.57	83	المغرب
4.4	44	4.30	52	4.2	47	4.17	47	4.00	50	الأردن
3.8	87	3.9	81	--	--	4.12	50	4.35	35	تونس

The Source: Reports of the World Economic forum measuring the information society³⁹

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن مؤشرات الجاهزية الشبكية في الدول الثلاث هي متباينة تبعا لتطور استعمال التكنولوجيا الرقمية الذي يعرفه كل بلد، فإذا كانت المملكة الأردنية الهاشمية قد حققت قفزة نوعية في هذا المجال، حيث أضحت تحتل المرتبة 44 سنة 2015، فإن الوضع في تونس يبدو مختلفا تماما ذلك أن الانطلاقة القوية لهذا البلد في مجال الجاهزية الشبكية كان سنة 2011 باحتلال المرتبة 35، لم يستمر في السنوات تليها وذلك بالنظر للوضع السياسي والاجتماعي الذي عرفه هذا البلد بفعل ثورة الياسمين، أما في المغرب فإن مؤشرات الجاهزية الشبكية مازالت لم تستجب للطموحات والانتظارات رغم المجهودات التي يتم القيام بها في هذا المجال.

الفقرة الثالثة: المؤشرات الدولية لتطور الإدارة الإلكترونية بالمغرب

إن إحدى أهم السمات لقياس مؤشرات تطور الإدارة الإلكترونية بالمغرب هو دراسة مختلف الأرقام والنتائج المعلن عنها من طرف الهيئات المختصة ومدى تطورها عبر السنين، فالمؤشرات المقدمة مثلا من طرف منظمة الأمم المتحدة خلال السنوات الأخيرة تبرز ورغم بعض المشاكل المسجلة والتي سبق التطرق إليها تطور هذا الورش الوطني في مجال الجاهزية الإلكترونية بالمغرب.

³⁸: لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 21 أبريل 2017.

³⁹ : Source: Reports of the World Economic forum measuring the information society, site web www3.weforum.org, Date of Visit 06 May 2017.

الجدول رقم (2) التقييم والترتيب الدولي للمغرب من حيث الجاهزية العالمية للحكومة الإلكترونية

2016		2014		2012		2010		
المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	
0.518	85	0.506	82	0.420	120	0.327	126	مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية
0.739	59	0.692	62	0.542	56	0.281	104	مؤشر قياس الشبكة العنكبوتية العالمية
0.342	87	0.3350	93	0.277	92	0.176	93	مؤشر تطور البنية التحتية
0.473	145	0.490	153	0.443	167	0.573	153	مؤشر تنمية رأسمال البشري

The source: Reports of the united Nations on Readiness e-Government⁴⁰

يظهر من خلال هذا الجدول أن المغرب وعلى مدى ستة سنوات الأخيرة حقق تقدما مهما على مستوى مؤشرين أساسيين، هما مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ومؤشر قياس الشبكة العنكبوتية العالمية، حيث ناجحة في تحسين ترتيبه في هذين المؤشرين بشكل كبير، أما بخصوص المؤشرين الآخرين الذين تعتمدهم هيئة الأمم المتحدة حول الجاهزية الحكومة الإلكترونية المتعلقين بمؤشر تطور البنية التحتية ومؤشر تنمية رأسمال البشري، فمازال المغرب لم يحقق ذلك التطور المنشود رغم أهمية هذين المؤشرين وتأثيرهما على إمكانية نجاح ورش المغرب الرقمي، حيث أن بدون تطوير هذين المؤشرين سيظل مشروع بناء مجتمع للمعرفة والإعلام بالمغرب يراوح مكانه.

الجدول رقم (3) تطور مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بالمغرب خلال سنوات 2008-2010-2012-2016

2016		2012		2010		2008		
المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	المؤشر	الترتيب	
4.60	96	4.09	92	3.55	96	2.68	97	تطور مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصال
--	--	4.49	76	04.00	78	3.33	85	مؤشر النفاذ
--	--	2.07	72	1.88	66	1.26	67	مؤشر الاستخدام
2.68	113	4.18	123	4.18	123	4.21	123	مؤشر المهارات

The source: reports of the international telecommunication union on Measuring the information society⁴¹

⁴⁰: The source: Reports of the united Nations on Readiness e-Government, site web <https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>, Date of Visit 03 june 2017.

⁴¹: site web; <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/default.aspx> Date of Visit 03 june 2017.

يتضح من خلال هذا الجدول أن تطور مؤشرات النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بالمغرب خلال سنوات 2008-2010-2012-2016، حسب تقارير الإتحاد الدولي للاتصالات حول قياس مجتمع المعلومات، كانت متباينة حيث لم يحقق المغرب قفزة نوعية في هذه المؤشرات الأربعة، ذلك أن الترتيب الدولي للمغرب في مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثلاً قد عرف تدبداً في السنوات الأخيرة نفس الأمر بالنسبة للمؤشرات الأخرى مما يتطلب بدل المزيد من الجهود لتحقيق الغايات المسطرة في مجال رقمنة المجتمع المغربي.

الخاتمة

أن ورش رقمنة الإدارة المغربية، ورغم الأهمية التي أضحت يحتلها في مسار عصرنه العمل الإداري، يعتبر ورشاً مفتوحاً للتنمية المستدامة من منطلق أن لا تنمية مجتمعية بدون تنمية إدارية، حيث تم الشروع ومنذ بداية هذه الألفية في تنزيل برامج واستراتيجيات وطنية لبناء إدارة إلكترونية قائمة الذات، ولكن بعد مرور عقدين من الزمن فإن مختلف التقارير الوطنية والدولية تسجل وللأسف أن تنزيل هذا الورش مازال بعيداً عن تحقيق طموحات المرتفقين والاستجابة للمعايير الدولية في مجال الجاهزية الشبكية والنفاذ إلى المعلومات. مما يبرز أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين على الإطلاق بل تواجهه العديد من المشكلات الإدارية والمالية والأمنية التي تحول دون نجاح ورش إدارة إلكترونية.

لذلك يبقى العمل على تجاوز المقاربة الضيقة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجعل المواطن هو جوهر العملية، والانتقال من مستوى الخطابات الرسمية وإعلان النوايا إلى مستوى الفعل والمواكبة هو الكفيلة بتحقيق الأهداف المسطرة في هذا المجال لكسب رضى المرتفق وتشجيعه على التعامل بالوسائط الإلكترونية الحديثة في علاقته مع الإدارة العمومية، من منطلق أن استخدام التقنيات الحديثة داخل الإدارة العمومية أضحت ضرورة مستقبلية لمواجهة التحديات الراهنة وتحسين جودة الخدمات العمومية بما يحقق للمجتمع ما يصبو إليه من رقي وازدهار.

قائمة المراجع

¹: ناجي كمال، استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية المغربية - واقع و آفاق-، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، جامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، أكادال، الرباط، السنة الجامعية 2002 - 2003، ص8.

¹: نونوحي خالد، دور المساطر الإدارية في حل إشكالية التسيير والتعامل مع المرتفق، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، أكادال، الرباط، سنة 1997-1999، ص 26.

¹: كامل بربر، إستراتيجية الإصلاح في الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المنهل اللبناني، بيروت، لبنان، سنة 2012، ص285.

¹: حازم صلاح الدين عبد الله تعاقد جهة الإدارة عبر الشبكة الانترنيت، دراسة مقارنة الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2013، ص 55.

¹: الاجتماع الثالث لمجموعة العمل الثانية - الحكومة الالكترونية و تبسيط الإجراءات الإدارية - إستراتيجية - Maroc، دبي 12 13 مارس 2008. منشور بموقع www.oeid.org/mena/governance تاريخ الزيارة 2017/6/19.

¹: ياسين الأخشيدي، الإدارة الالكترونية للجماعات المحلية بالمغرب، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، كلية العلوم القانونية و الاقتصادية و الاجتماعية، جامعة محمد الخامس السويسي الرباط الموسم الجامعي 2008-2009- ص 28 .

¹: الإدارة المغربية وتحديات 2010، أرضية المناظرة الوطنية الأولى حول الإصلاح الإداري بالمغرب، مرجع سابق، ص 195 وما يليها.

¹ : عبد الحكيم زروق، التنظيم القانوني للمغرب الرقمي، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب، سنة 2014، ص 122.

¹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 13.

¹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 13.

¹: المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 16.

¹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 26 وما يليها.

¹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 38 وما يليها.

¹ : المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 48 وما يليها.

¹: المغرب الرقمي 2013، الإستراتيجية الوطنية لمجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي 2009-2013، ص 96.

¹: www.alyaoum24.com/169998h/ml Date de Visite 3 mai 2107.

¹: المجلس الأعلى للحسابات، تقرير بشأن تقييم إستراتيجية المغرب الرقمي 2013، تقرير خاص تحت عدد 4/CH 05/13، فبراير 2014، ص 125 وما يليها.

¹: ناصر محمد العديلي، مفهوم التطوير والتغيير التنظيمي وأهدافه، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء العلمي، مقاومة الموظفين للتغيير في الأجهزة الحكومية: أسبابه وسبل إدارته، معهد الإدارة العامة، سنة 1998، ص 2.

¹: برونسي سعيدة، دور المعلومات في رفع المردودية الإدارية، بحث لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، اكدال الرباط، السنة الجامعية 1999. 2000، ص 1.

¹: علي محمد عبد العزيز بن درويش، أثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة تطبيقية على وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الثاني، الدار البيضاء السنة الجامعية 2012-2013، ص 109.

¹: مؤتمر الشراكة من أجل الحكومة المنفتحة، منشور بموقع mmssp.gov.ma, actualités تاريخ الزيارة 12 ماي 2017.

¹: تقييم التزامات المغرب في مجالات الشراكة من أجل الحكومة المنفتحة، منشور بموقع www.almaghribia.ma; content-item بتاريخ 18 ماي 2017.

¹: وحسب تقرير لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية حول المغرب بتاريخ ابريل 2015، أبرزت أن المغرب حصل على 11 نقطة وعليه الحصول على نقطة أخرى ليصبح مؤهلاً للانضمام، حيث يتوجب على البلدان المرشحة للانضمام لهذه المبادرة أن تستوفي 12 نقطة من أصل 16 نقطة، التي تمليها المعايير الدنيا الواجب توفرها، ومنها سهولة الولوج إلى المعلومة، وشفافية الميزانية، والتصريح ونشر الممتلكات المنتخبين و الموظفين السامين، وإشراك المواطنين في اتخاذ القرارات.

¹: Consulté le sit web; Read mor, [http : iip digital. us embassy. gov /St/ Arabic/ article/ 2012/04/2012042328. html/ ixzz3t47Xn4yp](http://iip.digital.us.embassy.gov/St/Arabic/article/2012/04/2012042328.html/ixzz3t47Xn4yp). La date 28/05/2017.

¹: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، سنة 2006، ص 20.

¹: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني، مرجع سابق، ص 23.

¹: أمل لطفي حسن جاب الله، أثر الوسائل الإلكترونية، على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية دراسة مقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، سنة 2013، ص- ص 46-47.

¹: عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية و نظامها القانوني، مرجع سابق، ص 41.

¹: أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2013، ص 221.

¹: أحمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، سنة 2015، ص- ص 91-92.

¹ : المصدر، الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية الأردنية <http://www.jordan.gov.jo> تاريخ الزيارة 9 ماي 2017.

¹ : المصدر الموقع الإلكتروني للحكومة الإلكترونية الأردنية <http://www.jordan.gov.jo> تاريخ الزيارة 9 ماي 2017.

¹ : أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 221.

¹ : لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 11 أبريل 2017.

: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، مأخوذ عن الموقع الإلكتروني : www.bawaba.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1467&Itemid=521، تاريخ الزيارة 2017/5/8،
¹ :
http://www.tunisie.gov.tn/index.php?option=com_content&task=view&id=1467&Itemid=521. Consulté le: 08/05/2017.

¹ : لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 21 أبريل 2017.

¹ : لتفصيل أكثر أنظر: الإستراتيجية الوطنية في مجال الإدارة الإلكترونية، على بوابة الحكومة الإلكترونية التونسية على موقع www.tunisie.gov.tn، تاريخ الزيارة 21 أبريل 2017.

¹ : Source: Reports of the World Economic forum measuring the information society, **site web** www3.weforum.org, Date of Visit 06 May 2017.

¹ : The source: Reports of the united Nations on Readiness e-Government, **site web** <https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>, Date of Visit 03 june 2017.

¹ : site web; <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/default.aspx> Date of Visit 03 june 2017.