

موقع ومتطلبات الإدارة الالكترونية بالمرافق العمومي بالمغرب

ط.د/ هشام الرشدي

مختبر القانون العام والعلوم السياسية

جامعة محمد الخامس بالرباط - المغرب

ملخص:

تسعى هذه الدراسة الى الكشف عن مكانة الإدارة الالكترونية بالمرافق العمومية ومتطلبات تفعيل ادوارها المهمة بالمغرب، فمن خلال تأثيرات الثورة العلمية شهدت الادارات تحولا رقميا تجلّى في تحديث أساليب تديرها بالاعتماد على وسائل تقنية، كان لها الفضل في تسريع وثيرة الخدمات ومعالجة طلبات المرتفقين في زمن معقول مما عزز ثقة المواطن في الإدارة. وقد ساهم هذا التحول بشكل مباشر في ملامسة مقاربة الجودة بالخدمة العمومية، أضف الى ذلك ترسيخ تيمة الشفافية الإدارية بتيسير حصول المرتفقين على المعلومات في إطار ما يسمح به القانون.

لكن لن يكون لموقع الإدارة الالكترونية بالمرافق العمومية أي تأثير تديري له مؤشرات الحكامة الجيدة إذا لم تتوفر مجموعة من المتطلبات: سواء تنظيمية او مجتمعية تكون بمثابة الركيزة التي تعتمد عليها الإدارة في بلورة تحولها الرقمي. فالسلطات العمومية اتجهت مؤخرا الى ملائمة التشريعات الوطنية مع ورش رقمنة الإدارة العمومية في افق مدونة رقمية جامعة تنظم كل ما هو رقمي، وتأهيل العنصر البشري للسهر على تنفيذ هذا الورش. والعمل على تقليص الفجوة الرقمية التي تعيق استفادة جميع المواطنين من الخدمات الالكترونية، ولن تتأتى هذه الاستفادة الا ببناء مجتمع رقمي يقوم على أساس استعمال التكنولوجيا الحديثة في طلب الخدمات الإدارية وكافة المعاملات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، المرافق العمومية، الموقع، المتطلبات.

Abstract:

This study seeks to reveal the status of electronic management in public facilities and the requirements of activating its important roles in Morocco. Through the effects of the scientific revolution, the departments witnessed a digital transformation manifested in the modernization of their management methods based on technical means, which was credited with accelerating the services and processing the demands of the citizens in a reasonable time, which strengthened the citizen's confidence in the administration. This shift has directly contributed to the approach to quality in the public service, in addition to establishing the level of administrative transparency by facilitating access to legal information.

However, the e-management site in public utilities will not have any management effect that has good governance indicators if a set of requirements are not available: whether organizational or societal, which serve as the pillar on which the administration relies in crystallizing its digital transformation. Public authorities have recently worked to adapt national legislation with digitization in the horizon of a digital code and qualifying the human element to ensure the implementation of this work. To reduce the digital divide that hinders the access of all citizens to electronic services, this benefit will only be possible by building a digital society based on the use of modern technology in the demand for administrative services and all administrative transactions.

Keywords: Digital transformation, public utilities, location, requirements.

مقدمة:

لا غرو ان موضوع الإدارة الالكترونية يعد من المواضيع المطروحة للنقاش في الآونة الاخيرة بين مختلف الباحثين والمهتمين بالحقل الإداري، يسعى الجميع الى التفكير في طرق وأساليب جديدة لتدبير الإدارة العمومية في ظل التطور التكنولوجي والعلمي وما صاحبه من تحولات مهمة في مفهوم الخدمة العمومية. لقد حان الوقت لكي تراجع الادارة العمومية طريقة تقديمها للخدمات، ولم يعد اليوم مقبولا ان تبشر اعمالها على الطريقة التقليدية التي تعتمد على كثرة الاوراق والتعقيدات الإدارية، فالمرتفق عانى الامرين مع خدمات الإدارة سواء من ناحية تحمل عناء وتكلفة قضاء حاجياته الإدارية التي غالبا ما تتطلب وثائق ونسخ عديدة يتحمل المتقدم للخدمة احضارها، بل قد يطلب منه احضارها من إدارات أخرى¹ وقد تكون تابعة لنفس الإدارة التي وضع طلبه بها. ومن جهة أخرى استغلال حيز زمني كبير في طلب خدمة بسيطة مما يهدر معه وقت المرتفق، ويجعل الحصول على خدمة عمومية يستغرق أياما وقد تصل لأسابيع وشهور. لهذا وفي إطار الثورة العلمية الذي يشهدها العالم سعى المغرب الى عقلنة التدبير العمومي للمرافق العمومية، اذ عمل على ادماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بالإدارات العمومية، ففي سنة 1995 تم ادخال الانترنت الى المغرب للاستفادة من مزاياها المتعددة، وفي سنة 1997 تم وضع اول برنامج لتنمية

¹- نبه الخطاب الملكي بمناسبة الذكرى 19 لعيد العرش (29 يوليوز 2018) على انه "يرجع للمرافق العمومية التنسيق فيما بينها وتبادل المعلومات، بالاستفادة مما توفره المعلومات والتكنولوجيا الحديثة". مؤكدا على الحكومة ضرورة اعتماد نصوص قانونية تنص على "لا تطلب أي إدارة عمومية من المستثمر وثائق او معلومات تتوفر لدى إدارة عمومية أخرى".

تكنولوجيا الاعلام بالمغرب، وتوالت بعدها الاستراتيجيات والخطط الوطنية لإصلاح الإدارة¹، اخرها الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة 2018-2021 والتي ركزت في جانب منها على الاعتماد على الإدارة الالكترونية من اجل تحسين مستوى الخدمات العمومية، وتمكين المواطنين من الولوج الى اليها بكل فعالية ونجاعة.

ورغم كل هذه المبادرات ظلت الإدارة العمومية تعاني من عدة اختلالات نتيجة التنزيل السيء للإدارة الالكترونية او لعدم وضع تصور واضح لتطبيقها، هذا ويبقى من اللازم الوقوف على الجهود المبذولة لتحديث المرفق العمومي بالمغرب في السنوات الأخيرة، التي بدأت تجيب عن مجموعة من الأسئلة المتراكمة بخصوص ملائمة اعمال الإدارات العمومية مع الثورة العلمية والتكنولوجية وتزايد الطلب على الخدمات العمومية.

لهذا سنتساءل نحن في هذه الورقة البحثية عن المكانة التي أصبحت تحتلها بها الإدارة الالكترونية² بالمرفق العمومي كتدبير اداري حديث وعن المتطلبات الضرورية لتوطيد هذا الموقع المهم.

¹ - جاءت عملية التحول الرقمي للإدارة العمومية بالمغرب على مراحل تخللتها برامج وخطط واستراتيجيات هدفت لإدماج التكنولوجيات الحديثة لتجويد خدمات الإدارة العمومية:

- اعداد النسخة الأولى من استراتيجية المغرب الالكتروني (2001) تحت اشراف كتابة الدولة المكلفة بالبريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام، من اجل تعميم الإدارة الالكترونية وتطوير الخدمات الإدارية.

- احداث لجنة وطنية للحكومة الالكترونية (2003) تكلفت بوضع إطار توجيهي ومتابعة البرامج.

- احداث اللجنة الاستراتيجية لتكنولوجيا الاعلام تحت اشراف وزارة تحديث القطاعات العامة، واعداد البرنامج الوطني للإدارة الالكترونية: ادارتي (2004). وكان الهدف هو تطوير معالجة المعلومات وانشاء مواقع الكترونية أبرزها www.servicepublic.ma وتنظيم جائزة سنوية للإدارة الالكترونية.

- وضع استراتيجية المغرب الرقمي (2010)، والتي اعتمدت على عدة محاور منها: تنمية الإدارة الالكترونية، تعميم وسائل تكنولوجيا الاتصال، والتكوين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

- وضع استراتيجية المغرب الرقمي (2013)، وهدفت الى تقريب الإدارة من المرتفقين، والحرص على تكريس مبادئ الفعالية والجودة والشفافية بواسطة الإدارة الالكترونية.

- اعتماد الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة (2018-2021) كما سبق ذكره.

² - تعددت التعريفات التي تطرقت لماهية الإدارة الالكترونية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- عرفتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCED كالآتي: استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وخصوصا الانترنت كأداة لتحقيق إدارة جيدة.

- Etude de l'OCDE sur l'administration électronique, l'administration électronique: un impératif, page 27, www.oecd.org.

ولمعالجة هذا الطرح سنتطرق في هذا البحث لموقع الإدارة الالكترونية من خلال الأهمية التي تحظى بها داخل محيط المرفق العمومي وخارجه، وتأثيرها الواضح على اعمال المرفق العمومي (المبحث الأول). لكن من اجل تكريس هذا الموقع للإدارة الالكترونية فإننا سنكون امام متطلبات مهمة من الضروري توفيرها بالإدارة العمومية حتى تكون لعملية الرقمنة مفهوم ملموس على ارض الواقع (المبحث الثاني).

المبحث الأول: موقع الإدارة الإلكترونية بالمرفق العمومي

حرصت الدولة على طول المسار الإصلاحي للإدارة على تحديث المرفق العمومي من اجل تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية، وقد اعتمدت مؤخرا إدماج تكنولوجيا الاعلام والاتصال بالمرافق العمومية التي مكنت من تبسيط المساطر الإدارية وتقليص الحيز الزمني للخدمة العمومية ولكلفتها، كما انها مكنت المرتفق من قضاء متطلباته في أحسن الظروف ودون عناء في إطار ما يسمى بتقريب الإدارة من المواطن. والحال ان الدولة تنشأ المرافق العمومية لتلبية لمتطلبات المرتفقين لذلك فان الحرص على جودة خدماتها من المهام الرئيسية التي تسهر على القيام بها مختلف الاجهزة الإدارية، ولعل اعتماد الإدارة الالكترونية بالمرافق العمومية سيكون له تأثير واضح على الاعمال التي تقدمها.

وفي سعي الإدارة إلى تحقيق مفهوم الجودة، قامت بتطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية، والتي عملت على تحسين المحيط الداخلي للإدارة، وأثرت على المحيط الخارجي أيضا.

الفقرة الأولى: أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المرفق العمومي

من اجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف السلطات العمومية في المجالات الحيوية فإنها تلجأ الى الإدارة العمومية، وتعمل من خلالها على تنزيل السياسات العمومية لتنمية المجتمع وضمان استمرارية الخدمة العمومية المطلوبة.

ومن موقعها هذا وجب العمل على تحديث الادارة وتطوير آلياتها وتقنياتها باستمرار، من أجل تحسين أدائها، ومواكبة تطور وتزايد الحاجيات وذلك عن طريق استعمال الوسائل التقنية الحديثة التي توصلت إليها تكنولوجيا المعلومات.

وستكون لهذه العملية اثار إيجابية سواء على مستوى التدبير الإداري اليومي للمرفق العمومي او على مستوى تعزيز ثقة المرتفق في الإدارة.

أولا: تحديث التدبير الإداري

لقد أحدث التقدم التكنولوجي ثورة في الإدارة العمومية وفي مصادر المعلومات وساهم في إثراء العمل الإداري، حيث ظهرت الإدارة الالكترونية وقواعد المعلومات الالكترونية والخدمات الالكترونية، وأصبحت الإدارات تزود المرتفقين بمعلومات بشكل الكتروني عن طريق شبكات الحاسب الآلي، ومواقع الإدارات العمومية مكنتهم من الوصول الى المعلومات الإدارية، وأصبح عدد الإدارات التي تقدم مصادر المعلومات الكترونيا لمرتفقيها في تزايد مستمر انطلاقا من بنوك المعلومات التي تتوفر عليها¹. لهذا نجد في عصرنا الحالي تغيرات جوهرية في طرق عمل المرافق العمومية وتكيفها مع كافة الظروف المحيطة بها وعملها على تحقيق مطالب المرتفقين بدوام واستمرارية، بل الأكثر من هذا فتحديث طرق التدبير بالإدارة صار من أولويات الدولة لتطوير مرافقها العمومية وترسيخ مفهوم القانون المعتمد على المصلحة العامة والقيام بالواجبات والالتزامات سواء من طرف المرفق او المرتفق.

وتشتمل الإدارة على هياكل وبنيات وتسييرها موارد بشرية لتحقيق أهداف معينة، وفق أساليب وقواعد محددة، وهذه الهياكل والبنيات تتأثر بكل ما قد يطرأ عليها من تغيرات. وتعتبر المعلومات وسيلة تأثير بالغة الأهمية على الإدارة، ذلك أن إدخالها إلى الوحدات الإدارية يعتبر عملية متشابكة تتأثر بها العناصر الداخلية للإدارة²، ويبدو ذلك جليا بإعادة هيكلة مجموعة من الإدارات بإضافة اقسام ومصالح جديدة تعنى بما هو الكتروني ملائمة للتحويل الرقمي الذي يشهده العالم واستجابة لطلبات المرتفقين وعدم تحميلهم وزر وعناء التنقل لطلب الخدمة في غالب الأحيان، كما حدث ذلك موازاة مع الظروف الطارئة التي قد تخرج للعلن بين الفينة والأخرى كجائحة كورونا في السنتين الاخيريتين، والتي ظهرت معها أهمية الإدارة الالكترونية اما دعما لاستمرارية المرافق العمومية الحيوية او تفاديا للأخطار وحفاظا على صحة المواطنين بتقديم خدمات الكترونية عن بعد.

ثانيا: تعزيز ثقة المرتفق في الادارة

من بين اهم التوجهات العامة من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية هو تقديم خدمة عمومية في تطلعات المرتفقين، هذه الخدمة ستتأتى من خلال السهر على بلورتها رقميا في جميع مراحلها ابتداء من

¹ - سناء الحجاجي، الادارة الالكترونية المحلية، رسالة لنيل دبلوم الماستر المتخصص في الاستشارة القانونية، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سلا، جامعة محمد الخامس السويسي، السنة الجامعية: 2012-2013، الصفحة 19.

² - سميحة باعلا، الإدارة الإلكترونية، بحث لنيل الماستر في القانون العام، وحدة التدبير الإداري والمالي، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سلا، جامعة محمد الخامس السويسي، السنة الجامعية: 2008-2009، الصفحة 36.

وضع المرتفق لطلب الحصول عليها الى تسلمه للخدمة العمومية في زمن اداري معقول. فحصول المرتفق على خدمة سريعة ودقيقة هو حجز الزاوية في التوجه نحو الإدارة الالكترونية، باعتباره المستحق الرئيسي للخدمة، وأن رأيه فيها ورضاه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه؛ ومن ثم فنجاح الإدارة الالكترونية يتوقف على رأي المستفيد من الخدمة، والذي تتطلع الإدارة الالكترونية الى كسب ثقته وتحقيق رغباته¹.

ففي إطار التحول الرقمي للخدمة العمومية اضحى التعامل الإلكتروني مع المرتفقين هو المهيم على الساحة الإدارية عوض المواجهة مع المرتفق وما يتخللها من تشنجات وكسر للثقة بين الطرفين، لكن هذا لا يعني الاستغناء عن حضور المرتفق الى الإدارة وانما ترك هذا الامر للحالات التي تفرض ذلك، مما سيساعد في تخفيض النزاعات التي تطرأ بين المرتفق والإدارة، وفي عدم اكتظاظ الإدارات وتقليل الضغط عليها وسيتمكنها من تقديم خدمات إدارية في متناول الجميع، والاهم في هذا كله هو تعزيز الثقة المتبادلة بين المرتفق والإدارة، فالأول ينشد من خلال تقديم طلبه الكترونيا الحصول على الخدمة المطلوبة، والإدارة تعالج طلبه بكل شفافية وتقدم له الخدمة في اقرب الآجال وبفعالية كبيرة.

الفقرة الثانية: تأثير الإدارة الإلكترونية على اعمال المرفق العمومي

إن استعمال التكنولوجيا الحديثة من شأنه أن يصل بالخدمات الإدارية نحو مستوى عالي من الجودة، وذلك بتقديم الإدارات العمومية لمجموعة من الخدمات تسهل الإدارة الإلكترونية الحصول عليها، إضافة إلى تحقيق الشفافية الإدارية.

أولاً: تجويد² الخدمة العمومية

¹ - داوود عبد الرزاق الباز، الادارة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الصفحة 244.

² - تعددت التعاريف التي تطرقت لماهية الجودة، نذكر منها:

- الجمعية الامريكية للجودة: الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة او الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب او الحاجيات الضمنية. انظر: فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة، 1996، الصفحة 10.

- حسب JOSEPH Juran (1904-2008) يعرف بأنه احد رواد القرن العشرين في الإدارة، واحد ابرز المروجين لنظام إدارة الجودة: الجودة هي تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة، تحديد وتعريف حاجيات هؤلاء الزبائن، وترجمة هاته الحاجات الى صفات وخصائص الخدمة. انظر:

- JOSEPH Juran, la qualité dans les services, traduit de l'américain par opéra traduction (Monique speedy), AFNOR gestion, paris, 1987, page 12.

لقد ساهم تطور الإدارة الالكترونية في الرفع من جودة الخدمات الإدارية من اجل تقديم خدمة عمومية في حيز زمني مقبول وبأقل كلفة وبفعالية، فالانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية يستدعي اعتماد مقارنة الجودة في تقديم الخدمات الالكترونية، ولعل الظهور الأخير لمصطلح الجودة على مستوى العديد من النصوص القانونية مؤشر على نية السلطات العمومية في اخضاع المرفق العمومي لمتطلبات الجودة وجعل المرتفق في صلب اهتماماتها وتوفير حماية قصوى له من تعسفات الإدارة كمستهلك وزبون للمرفق العمومي¹، فمبدأ الجودة اضحى من المبادئ الأساسية للحديث عن الحكامة الجيدة للمرافق العمومية².

وانطلق مفهوم الجودة من أوساط القطاع الخاص، ومع التحولات التي عرفتھا الخدمات العمومية وطريقة تقديمها ومراعاة للمصلحة العامة استلهمت المرافق العمومية هذه المقاربة، وأصبحت الإدارات العمومية تهدف لتقديم خدمة عمومية جيدة.

ان مطلب الجودة أصبح يفرض نفسه بالخدمات الإدارية المقدمة للمرتفقين، لذلك تعمل جاهدة مختلف القطاعات الوزارية على تنزيل البرامج الرامية لتدعيم هذا المطلب، وقد عملت مثلاً وزارة العدل مؤخراً على مساندة التحولات الكبرى التي يشهدها مفهوم التدبير الإداري بالعمل على وضع مخطط للتحول الرقمي لمنظومة العدالة³ يضم مجموعة من المشاريع والبرامج التي تهدف في مجملها الى تقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية.

ثانياً: تحقيق الشفافية الإدارية

ان الإدارة الالكترونية الى جانب خاصياتھا الاقتصادية تساهم بقوة في تخليق الحياة العامة، حيث تسمح بتقريب الإدارة من المرتفقين⁴، حيث تعمل على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة،

¹- مريم كريم، اشكالية الجودة في الإدارة الالكترونية: دراسة مقارنة، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الرباط، جامعة محمد الخامس اكدال، السنة الجامعية: 2013-2014، الصفحة 96.

²- وهذا ما كرسه الدستور المغربي لسنة 2011 في الباب الثاني عشر المعنون ب: الحكامة الجيدة، الفصل 154: .. تخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والمحاسبة والمسؤولية، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم والديموقراطية التي اقرها الدستور.

³- عبارة عن اجراء اداري سيمكن من دخول باب الرقمنة والتواصل عن بعد من خلال اعتماد أربعة مجالات اساسية لتنزيله: تسهيل الولوج الى العدالة، تبسيط المساطر والإجراءات، التقاضي عن بعد، واخيرا نشر المعلومات القانونية والقضائية.

⁴- خالد بوشمال، البرنامج الحكومي لتأهيل الادارة ورهان التحديث، بحث لنيل دبلوم السلك العالي في التدبير الاداري، وزارة تحديث القطاعات العامة، المدرسة الوطنية للإدارة بالرباط، السنة الدراسية 2004-2005، الصفحة 89.

والسرعة كذلك في الحصول عليها، وهذا الأمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير مفهوم الخدمة العمومية.

فلم يعد تداول المعلومات في الإدارة العمومية يعتمد على السرية وطغيان هاجس السر المهني الذي ورد بالفصل 18 من النظام الأساسي للتوظيف العمومية: الذي ينص على أن الموظف العمومي ملزم بالاحتفاظ بالسر المهني، إذ أن الموظف يتخذ من هذا الفصل ذريعة لعدم إبداء وإعطاء المعلومات والبيانات المطلوبة، كما لو أن الملفات والوثائق الإدارية مملوكة للإدارة ملكية خاصة ولا يجوز لأحد الاطلاع عليها. ويعتبر الحق في الحصول على المعلومة من الحقوق الأساسية التي نص عليها الدستور المغربي¹ والذي يسعى إلى ضمان وإشاعة ثقافة الشفافية بالإدارة وتعزيز علاقة المرتفقين معها.

هذا واعتبرت ثورة المعلومات والاتصالات أن السرية المهنية مجرد ميراث تاريخي للإدارة، وأن مواكبة هذه الثورة تستدعي العمل من خلال إدارة مفتوحة تتحول فيها العلاقة بين الإدارة والمرتفقين إلى علاقة شفافية بدلا من السرية والعتامة، فالشفافية تعد مبدأ أساسيا في إتمام كل المعاملات الإدارية وهي من المزايا المهمة التي يوفرها نظام الإدارة الإلكترونية².

ومعنى ذلك أن علاقة الإدارة بالجمهور تتحول في ظل الشفافية إلى علاقة تناغم وانفتاح تتيح مشاركة المرتفقين للإدارة فيما تقوم به من أعمال، والحق في فهم تصرفاتها ما دام بالإمكان الاطلاع على وثائقها وتعليقات قراراتها، ولكن مع احترام الحق في الحياة الخاصة للأفراد وعدم نشر المعلومات المتعلقة بأحوالهم الشخصية.

إضافة لذلك، فالعمل بنظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحقيق الشفافية من خلال تمكين الجهات الرسمية في الدولة من المراقبة والاضطلاع بسهولة وفي ظرف زمني قصير على إنجازات الإدارة بشكل دقيق، كما يؤدي نشر البيانات والمعلومات الإدارية إلى دعم دور المجتمع المدني في مراقبة تصرفات الإدارة³.

¹- الفصل 27 من الدستور المغربي: للمواطنين والمواطنات حق الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة الإدارة العمومية، والمؤسسات المنتخبة، والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام..

²- داوود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، الصفحة 249-251.

³- مما يعطي أهمية لمراقبة أعمال الإدارة سواء من طرف الجهات الرسمية أو الفاعلين بالمجتمع المدني، كل من أجل المساهمة في التنظير لتطوير الأداء والعمل على تجاوز الاكراهات والاختلالات المحتملة.

المبحث الثاني: متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمرفق العمومي

لنجاح الإدارة الإلكترونية بالمغرب، لابد من تحقيق عدة متطلبات، فتبني شعار الإدارة الإلكترونية في إطار عصرنه وتحديث الإدارة العمومية، وإنشاء موقع على شبكة الانترنت وبث مجموعة من الخدمات يعد تصورا خاطئا لمفهوم الإدارة الإلكترونية؛ فالمسألة أكبر شمولية من ذلك، حيث أن الامر يتطلب رؤية واضحة وخطة محكمة تشمل الجانب التنظيمي من خلال ملائمة النصوص القانونية مع التحول الإلكتروني للإدارة في إطار مدونة رقمية جامعة وتأهيل العنصر البشري داخل الإدارة. والجانب المجتمعي من خلال مراعاة واقع المجتمع وخصوصياته واكمهات حصوله على الخدمات الإلكترونية والعمل على ادماجه في البعد الإلكتروني للخدمة العمومية.

الفقرة الأولى: المتطلبات التنظيمية

ان تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية يقتضي توفير مجموعة من المتطلبات التنظيمية، لا يمكن تصور تطبيق الخدمات الإلكترونية وتقديمها للمرتفقين بجودة عالية في غياب أحد هذه الركائز المهمة.

أولاً: إصدار مدونة رقمية

تعرف اليوم الإدارة العمومية تحولات مهمة نظرا لاعتمادها على الوسائل التقنية التي ظهرت مع التقدم التكنولوجي والمعلوماتي، ولضبط مختلف الأنشطة الإدارية التي تصدر عنها فإنها بحاجة الى تشريعات للتقعيد القانوني للخدمات الإلكترونية، كما انها تحتاج لتشريعات أخرى من باب حماية عملية استغلال المعلومات وتحويلها وتخزينها إلكترونياً¹.

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق مختلف الأهداف المنشودة من ورائها مرهون بمدى قدرة المشرع المغربي على تنظيمها من خلال القوانين والاجهزة المواكبة للمستجدات الإدارية²، ورغم التنصيص القانوني

¹ - تعد الضمانات القانونية أحد اهم اليات النجاح التحول الرقمي للإدارة العمومية، فمن اجل ثقة المرتفق في خدمات المرفق العمومي من الضروري حماية المعلومات الشخصية والحفاظ عليها.

² - عمل المغرب على احداث عدة مجالس ومؤسسات تسهر على تنظيم المجال الرقمي: كالمجلس الوطني لتكنولوجيا الاعلام والاقتصاد الرقمي، الوكالة الوطنية للتنمية الرقمية، والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات. إضافة الى سن تشريعات للتصدي لمختلف الجرائم والاختلالات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نذكر القانون 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، والقانون 07.03 المتعلق بالإخلال بسير نظم المعالجة الآلية للمعطيات، والقانون 53.05 المتعلق بالتبادل الإلكتروني للمعطيات القانونية. هذا وجاء القانون 31.13 المتعلق بالحقوق في الحصول على المعلومات بتدابير جديدة تجسد البعد الرقمي في علاقة

على مجموعة من القوانين فإنها تبقى غير كافية ويجب العمل على ملائمة التشريعات الوطنية المتعلقة مع الظروف الطارئة والتحول التي يعرفها المجتمع، وقد ابانت جائحة كورونا على الحاجة الماسة لاعتماد قوانين جديدة وتعديل أخرى¹. لهذا اضحى من الضروري الإسراع بإخراج المدونة الرقمية التي ستنظم الإدارة الإلكترونية ونشاطاتها وخدماتها المتعددة.

وقد أكد تقرير المجلس الأعلى للحسابات لسنة 2019 المتعلق بتقييم الخدمات عبر الانترنت، على ضرورة اعتماد إطار تشريعي مناسب للتحويل الرقمي وتبادل البيانات والمعلومات يمكن الإدارة من تصميم وتطوير خدمات رقمية مندمجة وفعالة. والحال ان هذا الإطار سيكون عاملا مساهما في تحقيق الثقة الرقمية في الخدمات والمساطر وضمان المزيد من الحقوق للمرتفقين، وهذا الامر لن يتأتى دون استكمال الإطار القانوني لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، عبر تدعيم القوانين الزجرية للحد من الجرائم المعلوماتية، والاعتراف القانوني بالمساطر عن بعد، ووضع قانون لحماية المرتفق الالكتروني، وتوضيح المسؤولية عن الأخطاء الناتجة عن استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال داخل الإدارات العمومية².

ثانيا: تأهيل العنصر البشري داخل الإدارة

رغم الأهمية الكبيرة التي تشكلها عملية تزويد المكاتب والأقسام بأجهزة الكمبيوتر وربطها بشبكة الأنترنت، وتوفير كل البرامج والتقنيات الحديثة وفق آخر الابتكارات، فان ضرورة توفر الإدارة على رأس مال بشري مؤهل في المجال الرقمي للعمل على المسائل التقنية يعد أبرز مطلب من اجل ضمان استدامة جودة الخدمة العمومية المقدمة للمرتفقين. حيث ان رقمنة الادارة العمومية من خلال البرامج والمشاريع التي تخصص لهذا الورش، كثيرا ما تطرح تحديات ذات صلة وثيقة بأولئك الموظفين الذين يتعاملون بواسطة هذه الوسائط الالكترونية للمرة الأولى³. لهذا ما فتئت التوجهات الحكومية تؤكد على ضرورة إيلاء العناية اللازمة

المرتفق بالإدارة، ومؤخرا تم اصدار القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية الذي كرس التوجه الرقمي للإدارة العمومية من اجل تحسين جودة الخدمات.

¹ - منها مشروع المحكمة الرقمية، ومشروع تعديل كل من قانون المسطرة المدنية والمسطرة الجنائية.

² - اسامة المنير، الادارة الالكترونية ومتطلبات الجودة: ادارة الجمارك والضرائب غير المباشرة نموذجا، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية اكدال، جامعة محمد الخامس الرباط، السنة الجامعية: 1999-2000، الصفحة 36.

³ - Akla Abdelhak, l'administration marocaine dans ses relations avec le public, thèse pour l'obtention du doctorat d'état en droit public, faculté des sciences juridiques, économiques et sociales, agdal, rabat, 1985, page 264.

للتكوين والتأهيل المستمر للأطر والموظفين ومراعاة الحاجيات الحقيقية للمرتفقين. فالإدارة المغربية أصبحت اليوم مدركة لأهمية العنصر البشري في تسيير الشؤون العمومية¹.

وتشكل عملية تأهيل العنصر البشري من اجل إدارة الكترونية فعالة داخل الادارات، تدييرا مهما في الوقت الحالي لارتباطه الوطيد مع السياسات الرقمية التي تنهجها الدولة من اجل ادماج الادارات العمومية في ركب التحولات التكنولوجية والعلمية التي فرضت نفسها مؤخرا، فتكوين وتدريب العناصر البشرية هو من الاولويات التي يتم الاشتغال عليها في أي مشروع او برنامج وطني لرقمنة أي مرفق عمومي.

وكما قال الأستاذ "تيودر شولتز"²: ليس هناك من ثروة كالإنسان³، لهذا فان كل العمليات الالكترونية ومساعي رقمنة الإدارة العمومية تتوقف بالدرجة الأولى على التوفر على الرأسمال البشري القادر على التعامل بكل احترافية مع التكنولوجيات الحديثة وتوظيفها بطريقة ناجعة بالمرافق العمومية، ومتناسبة مع الظروف والمتغيرات التي تطبع المجتمع.

الفقرة الثانية: المتطلبات المجتمعية

رغم المساعي الحميدة للسلطات العمومية في سبيل إرساء إدارة الكترونية فعالة فإنها مازالت تصدم بعدة عوائق منها ما يتعلق بالتفاوت البين في استعمال الانترنت بين فئات المجتمع، لذلك تنصب كافة الجهود حاليا على تقليص الفجوة الرقمية من اجل مواكبة التحول الرقمي للمغرب في افق اعداد مواطن رقمي.

أولا: تقليص الفجوة الرقمية

تشكل الفجوة الرقمية⁴ أحد التحديات التي تواجه الجهود المبذولة من اجل تعميم الولوج الى خدمات الاعلام والاتصال، وعائقا امام تطور التدبير الالكتروني للخدمات العمومية التي أصبحت اليوم في

¹- علي سدجاري، الدولة والإدارة بين التقليد والتحديث، دار المناهل للطباعة والنشر، الرباط، طبعة 1994، الصفحة 60.

²- هو اقتصادي امريكي (1902-1998) فاز عام 1979 بجائزة نوبل في العلوم الاقتصادية.

³- voir : Théodore W. Schultz, Il n'est de richesse que l'homme : investissement humain et qualité de la population, traduction Jamal Challali, Bonnel, Paris, 1983.

⁴- ظهر مصطلح الفجوة الرقمية في الولايات المتحدة الامريكية سنة 1995 بصدر تقرير لوزارة التجارة الامريكية تحت عنوان: السقوط من فتحات الشبكة. هذا التقرير لفت الانتباه الى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الامريكي على مستوى استخدام الكمبيوتر والانترنت. للاطلاع أكثر: نبيل علي ونادية حجازي، الفجوة الرقمية (رؤية عربية لمجتمع المعرفة)، سلسلة عالم المعرفة، عدد 318، اغسطس 2015، الصفحة 26.

حلة جديدة تعتمد على الوسائل التكنولوجية والعلمية، ومرحلة حاسمة في الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية لإدارات وهيئات ومؤسسات الدولة على المستوى المركزي والتراحي.

لهذا يعمل الاتحاد الدولي للاتصالات على عدة مؤشرات لقياس مؤشر الفجوة الرقمية بين الدول، وبالمغرب تتولى الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات عملية دراسة الفجوة الرقمية من اجل تقليصها.

وتصدر الوكالة تقارير سنوية تستعرض فيها اهم تطورات السوق الرقمي، وتتميز تقرير كل من سنة 2016 و 2017 بإجراء بحث ميداني حول قياس الفجوة الرقمية من خلال استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، اذ استهدفت الدراسة الاسر المقيمة بالوسط الحصري والقروي باستطلاع لعينة ضمت 2520 بسنة 2016 و 1200 عينة بسنة 2017 ما بين افراد واسر. وبنيت الدراسة على مؤشرات رئيسية، توزعت بين تجهيز وولوج الاسر والافراد لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، إضافة الى استعمال الشبكات الاجتماعية والتسوق عبر الانترنت والتطبيقات المتنقلة¹.

وقد بينت الدراسة محدودية النفاذ الى خدمات الانترنت وتباينها بين الوسط الحصري والقروي في ظل ضعف ربط الشبكة العنكبوتية ببعض المناطق وغياب برامج وطنية لتعميم استعمال الأجهزة الالكترونية، وعدم الوعي بأهمية الانترنت داخل المجتمع وفي نفس الوقت الجهل باليات الحماية من مخاطرها. اذن، لنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية يجب العمل على تقليص الفجوة الرقمية بالرفع من مستوى ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المجتمع في افق تكوين مجتمع رقمي يعتمد في جل طلباته الإدارية والخدمات على الوسائط الالكترونية بجميع شرائحه وفئاته.

ثانيا: بناء المجتمع الرقمي

لتحقق الإدارة الإلكترونية أهدافها فيما يتعلق بعلاقتها بالمواطنين ينبغي أن نكون أمام مجتمع رقمي متمكن من الثقافة المعلوماتية يعبر عن ذلك بالتفاعل مع التطور التكنولوجي والمعلوماتي واستخدام الوسائل التقنية الحديثة بشكل صحيح، وهذا الأمر يتطلب انخراط كافة شرائح المجتمع في الاستعمال الإلكتروني للمعلومات، وذلك بالعمل على توعية المواطنين وتوسيع نطاق معرفتهم بالإدارة الإلكترونية، من خلال إدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية والبرامج الاعلامية لتحسيس بأهمية الجانب الرقمي في الإدارة العمومية ودوره في تحسين جودة الخدمات الإدارية.

¹ - الموقع الالكتروني للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، التقرير السنوي لسنة 2016 و 2017: <https://www.anrt.ma>

وتعد الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة عاملا حاسما في الارتقاء بالعمل الإداري، اذ ينبغي التوجه نحو تعميم الإدارة الرقمية، وتوفير الخدمات عن بعد، والولوج المشترك للمعلومات من طرف مختلف القطاعات¹.

وتجدر الإشارة إلى أن بناء مجتمع رقمي رهين بتحقيق تنمية شاملة في الدولة، تنمية اقتصادية واجتماعية، وإيجاد حلول لمشكل التمويل الذي تعاني منه الإدارة الإلكترونية، وقد أوصى التقرير السنوي للمجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي برسم سنة 2016 حول "التحول الرقمي في خدمة المواطن ومن اجل تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة" بضرورة ادماج المكون الرقمي في جميع الاستراتيجيات، سواء اكانت استراتيجيات اجتماعية او مجتمعية او اقتصادية او ثقافية.

خاتمة:

ان من أبرز مداخل تطوير المرفق العمومي بالمغرب هو الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وما جادت به قريحتها من تقنيات جديدة، واستثمارها في افق رقمنة المجال الإداري وجعل خدماته في متناول جميع المرتفقين على اختلاف مطالبهم ومعالجتها في زمن معقول وبكل شفافية. انها ثقافة جديدة يجب العمل على ادخالها في تدبير الشأن العام للخروج من الازمات التي يعيشها المرفق العمومي بالمغرب، ولعل ادماج هذه التقنيات بأنشطة الإدارات العمومية سيوفر خدمة عمومية ذات جودة عالية تشبع مطالب المواطنين والمستثمرين والمقاولين.

اننا اليوم وامام هذه الثورة الرقمية التي يشهدها العالم وما لها من تأثيرات على الإدارة العمومية داخليا وخارجيا، أصبح الوضع يفرض العمل على برامج ومشاريع محددة بقوانين لتطوير الأداء الإداري، وقد باشرت الوزارة الوصية على قطاع الإدارة مؤخرا بتنسيق مع القطاعات المعنية عملية التحول التدريجي للإدارة العمومية نحو الرقمنة لتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمرتفقين وتكريس الثقة المتبادلة بين الإدارة والمرتفق، من خلال تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، وحث كل قطاع وزاري على ضرورة ان يضع ضمن توجهاته العامة وبرامجه ادماج البعد الرقمي من اجل إدارة إلكترونية تقدم خدمات جيدة.

¹ - مقتطف من الرسالة الملكية الموجهة الى الملتقى الوطني حول الوظيفة العمومية العليا المنعقد بالصخيرات بتاريخ 27 فبراير 2018.

لهذا فان التوجه العام للحكومة يذهب نحو تحديث الإدارة العمومية من خلال رقمتها، وفي انتظار تنزيل كافة البرامج والمشاريع الهادفة الى ذلك يظل السؤال المطروح: هل تملك الإدارة المغربية القدرة على مواجهة التحديات التي تعوق مسيرة رقمتها وما التصور المستقبلي لها من اجل التحول الرقمي؟

قائمة المراجع:

- نبه الخطاب الملكي بمناسبة الذكرى 19 لعيد العرش (29 يوليوز 2018) على انه "يرجع للمرافق العمومية التنسيق فيما بينها وتبادل المعلومات، بالاستفادة مما توفره المعلومات والتكنولوجيا الحديثة". مؤكدا على الحكومة ضرورة اعتماد نصوص قانونية تنص على "لا تطلب أي إدارة عمومية من المستثمر وثائق او معلومات تتوفر لدى إدارة عمومية أخرى".
- جاءت عملية التحول الرقمي للإدارة العمومية بالمغرب على مراحل تخللتها برامج وخطط واستراتيجيات هدفت لإدماج التكنولوجيات الحديثة لتجويد خدمات الإدارة العمومية:
- اعداد النسخة الأولى من استراتيجية المغرب الالكتروني (2001) تحت اشراف كتابة الدولة المكلفة بالبريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام، من اجل تعميم الإدارة الالكترونية وتطوير الخدمات الإدارية.
- احداث لجنة وطنية للحكومة الالكترونية (2003) تكلفت بوضع إطار توجيهي ومتابعة البرامج.
- احداث اللجنة الاستراتيجية لتكنولوجيا الاعلام تحت اشراف وزارة تحديث القطاعات العامة، واعداد البرنامج الوطني للإدارة الالكترونية: ادارتي (2004). وكان الهدف هو تطوير معالجة المعلومات وانشاء مواقع الكترونية أبرزها www.servicepublic.ma، وتنظيم جائزة سنوية للإدارة الالكترونية.
- وضع استراتيجية المغرب الرقمي (2010)، والتي اعتمدت على عدة محاور منها: تنمية الإدارة الالكترونية، تعميم وسائل تكنولوجيا الاتصال، والتكوين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- وضع استراتيجية المغرب الرقمي (2013)، وهدفت الى تقريب الإدارة من المرتفقين، والحرص على تكريس مبادئ الفعالية والجودة والشفافية بواسطة الإدارة الالكترونية.
- اعتماد الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة (2018-2021) كما سبق ذكره.
- تعددت التعريفات التي تطرقت لماهية الإدارة الالكترونية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:
- عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCED كالآتي: استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وخصوصا الانترنت كأداة لتحقيق إدارة جيدة .

- Etude de l'OCDE sur l'administration électronique, l'administration électronique : un impératif, page 27, www.oecd.org.

- سناء الحجاجي، الادارة الالكترونية المحلية، رسالة لنيل دبلوم الماستر المتخصص في الاستشارة القانونية، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سلا، جامعة محمد الخامس السويسي، السنة الجامعية: 2012-2013، الصفحة 19.

- سميحة باعلا، الإدارة الإلكترونية، بحث لنيل الماستر في القانون العام، وحدة التدبير الإداري والمالي، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سلا، جامعة محمد الخامس السويسي، السنة الجامعية: 2008-2009، الصفحة 36.

- داوود عبد الرزاق الباز، الادارة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام واعمال موظفيه، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الصفحة 244.

- تعددت التعاريف التي تطرقت لماهية الجودة، نذكر منها:
-الجمعية الامريكية للجودة: الجودة هي السمات والخصائص الكلية للسلعة او الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب او الحاجيات الضمنية. انظر: فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة، 1996، الصفحة 10.

-حسب (1904-2008) JOSEPH Juran يعرف بأنه احد رواد القرن العشرين في الإدارة، واحد ابرز المروجين لنظام إدارة الجودة: الجودة هي تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة، تحديد وتعريف حاجيات هؤلاء الزبائن، وترجمة هاته الحاجات الى صفات وخصائص الخدمة. انظر :

- JOSEPH Juran, la qualité dans les services, traduit de l'américain par opéra traduction (Monique speedy), AFNOR gestion, paris, 1987, page 12.

- مريم كريم، اشكالية الجودة في الإدارة الالكترونية: دراسة مقارنة، بحث لنيل دبلوم الماستر في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية الرباط، جامعة محمد الخامس اكدال، السنة الجامعية: 2013-2014، الصفحة 96.

- وهذا ما كرسه الدستور المغربي لسنة 2011 في الباب الثاني عشر المعنون ب: الحكامة الجيدة، الفصل 154: ..تخضع المرافق العمومية لمعايير الجودة والمحاسبة والمسؤولية، وتخضع في تسييرها للمبادئ والقيم والديموقراطية التي اقرها الدستور.
- عبارة عن اجراء اداري سيمكن من دخول باب الرقمنة والتواصل عن بعد من خلال اعتماد أربعة مجالات اساسية لتنزيله: تسهيل الولوج الى العدالة، تبسيط المساطر والإجراءات، التقاضي عن بعد، واخيرا نشر المعلومات القانونية والقضائية.
- خالد بوشمال، البرنامج الحكومي لتأهيل الادارة ورهان التحديث، بحث لنيل دبلوم السلك العالي في التدبير الاداري، وزارة تحديث القطاعات العامة، المدرسة الوطنية للإدارة بالرباط، السنة الدراسية 2004-2005، الصفحة 89.
- الفصل 27 من الدستور المغربي: للمواطنين والمواطنات حق الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة الإدارة العمومية، والمؤسسات المنتخبة، والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام..
- داوود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، الصفحة 249-251.
- مما يعطي أهمية لمراقبة اعمال الإدارة سواء من طرف الجهات الرسمية او الفاعلين بالمجتمع المدني، كل من اجل المساهمة في التنظير لتطوير الأداء والعمل على تجاوز الاكراهات والاختلالات المحتملة.
- تعد الضمانات القانونية أحد اهم اليات انجاح التحول الرقمي للإدارة العمومية، فمن اجل ثقة المرتفق في خدمات المرفق العمومي من الضروري حماية المعلومات الشخصية والحفاظ عليها.
- عمل المغرب على احداث عدة مجالس ومؤسسات تسهر على تنظيم المجال الرقمي: كالمجلس الوطني لتكنولوجيا الاعلام والاقتصاد الرقمي، الوكالة الوطنية للتنمية الرقمية، والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات. إضافة الى سن تشريعات للتصدي لمختلف الجرائم والاختلالات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نذكر القانون 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، والقانون 07.03 المتعلق بالإخلال بسير نظم المعالجة الالية للمعطيات، والقانون 53.05 المتعلق بالتبادل الالكتروني للمعطيات القانونية. هذا وجاء القانون 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات بتدابير جديدة تجسد البعد الرقمي في علاقة المرتفق بالإدارة، ومؤخرا تم اصدار القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية الذي كرس التوجه الرقمي للإدارة العمومية من اجل تحسين جودة الخدمات.

- منها مشروع المحكمة الرقمية، ومشروع تعديل كل من قانون المسطرة المدنية والمسطرة الجنائية.
- اسامة المنير، الادارة الالكترونية ومتطلبات الجودة: ادارة الجمارك والضرائب غير المباشرة نموذجاً، رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية اكدال، جامعة محمد الخامس الرباط، السنة الجامعية: 1999-2000، الصفحة 36.
- Akla Abdelhak, l'administration marocaine dans ses relations avec le public, thèse pour l'obtention du doctorat d'état en droit public, faculté des sciences juridiques, économiques et sociales, agdal, rabat, 1985, page 264.
- علي سدجاري، الدولة والإدارة بين التقليد والتحديث، دار المناهل للطباعة والنشر، الرباط، طبعة 1994، الصفحة 60.
- هو اقتصادي امريكي (1902-1998) فاز عام 1979 بجائزة نوبل في العلوم الاقتصادية.
- voir : Théodore W. Schultz, Il n'est de richesse que l'hommes : investissement humain et qualité de la population, traduction Jamal Challali, Bonnel, Paris, 1983.
- ظهر مصطلح الفجوة الرقمية في الولايات المتحدة الامريكية سنة 1995 بصدر تقرير لوزارة التجارة الامريكية تحت عنوان: السقوط من فتحات الشبكة. هذا التقرير لفت الانتباه الى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الامريكي على مستوى استخدام الكمبيوتر والانترنت. للاطلاع أكثر: نبيل علي ونادية حجازي، الفجوة الرقمية (رؤية عربية لمجتمع المعرفة)، سلسلة عالم المعرفة، عدد 318، اغسطس 2015، الصفحة 26.
- الموقع الالكتروني للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، التقرير السنوي لسنة 2016 و2017 : <https://www.anrt.ma>
- مقتطف من الرسالة الملكية الموجهة الى الملتقى الوطني حول الوظيفة العمومية العليا المنعقد بالصخيرات بتاريخ 27 فبراير 2018.