أثر التحول الرقمي على التنمية الاقتصادية: دراسة في فرص وتحديات التدبير العمومي بالمغرب

Digital Transformation in Public Management and Economic Development: Opportunities and Challenges in the Moroccan Context

Hayat Souidi حياة سويدي

باحثة في سلك الدكتوراه، مختبر الدراسات السياسية والقانون العام، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية سيدي مُحَمَّد بن عبد الله بفاس Sidi Mohamed Ben Abdellah University of Fez

Rachid Adnane رشيد عدنان

أستاذ باحث بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بفاس، جامعة سيدي مُحَمَّد بن عبد الله بفاس

Sidi Mohamed Ben Abdellah University of Fez

ملخص:

تسعى هذه الدراسة استكشاف تأثيرات التحول الرقمي على نجاعة الخدمات العمومية؛ وذلك من خلال تحليل العلاقة القائمة بين الرقمنة، كمجموعة مدخلات، والتنمية الاقتصادية في سياق التدبير العمومي، كجملة مظاهر ونتائج. وهكذا انطلقت الدراسة من تحليل نقدي ومنهجي للأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي والتنمية. وخلصت نتائجها الأولية إلى أن هذا التحول يمكن أن يحقق غاية النجاعة في تقديم الخدمات العمومية عبر الرفع من منسوب مؤشرات الشفافية والمساءلة؛ مما يؤدي، بالتبعية، إلى تحسين مؤشرات التنمية الاقتصادية. وبالمقابل، تبرز كمية تحديات بنيوية ومؤسساتية؛ في مقدمتها محدودية البنية التحتية التكنولوجية، واتساع الفجوة الرقمية، إضافة إلى ضرورة إعادة تحديد وتوضيح مواقع المسؤولية داخل منظومة التدبير العمومي.

الكلمات المفتاح: التحول الرقمي– التنمية الاقتصادية – الإدارة الرقمية– الفجوة الرقمية –المساءلة.

Abstract:

This study examines the relationship between digitalization and economic development in the context of public administration, as it aims to explore the effects of digital transformation on the efficiency of public services and increasing economic development, so a theoretical research methodology was adopted to analyze the literature. related to digital transformation and development, as preliminary results indicate that digital transformation can improve the efficiency of public services by increasing transparency and accountability indicators, which leads to increasing development indicators. However, the results show that there

are challenges that depend on the development of technological infrastructure and bridging the digital divide, while redefining accountability.

Keywords: digital transformation – economic development – digital management – digital divide – accountability.

مقدمة:

يشهد عالم اليوم تحولات متسارعة في مجال التكنولوجيا والتواصل، بحيث تلعب الرقمنة دورا محوريا واستراتيجيا من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والمستدامة، عبر تحقيق مستويات عالية من النمو الذكي، الذي تقوده التكنولوجيا المبتكرة، فالرقمنة تشكل فرصة لتعزيز الكفاءة الاقتصادية، عبر الانتقال من الأتمتة إلى التحول الرقمي في التدبير العمومي، وهو ما يشكل فرصة معززة للتنمية الاقتصادية، من خلال الرفع من مستوى مؤشرات الشفافية والمساءلة، وتسهيل ربط المسؤولية بالمحاسبة.

ووفقا للعديد من الأدبيات، يقع على عاتق القطاع العام الالتزام باستكشاف التكنولوجيا الحديثة، والاستثمار في البحث والتطوير وقيادة إنشاء صناعات جديدة (Mazzucato, 2016) ، وهذا ما تسعى إليه العديد من الدول من أجل مواكبة هذه الطفرة التكنولوجيا، وخصوصا انخراطها في عمليات التحول الرقمي لتدبير الخدمات العمومية، بالرغم من أن صورة هذا التحول لم تكتمل بعد في المغرب، وفي العديد من الدول، وحتى المتقدمة منها بحسب العديد من الدارسات المتعلقة بمدى تنفيذ الحكومة الالكترونية ونشرها.

وفي ظل ما سبق، فإن هذه الثورة التكنولوجية المتطورة الذي يشهدها العالم، صاغت معها مفاهيم جديدة تتطور بتطور التكنولوجيا، كالنظم الإدارية المعلوماتية، التسويق الترابي الالكتروني، التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية والإدارة الإلكترونية، بحيث أصبحت هذه الأخيرة فرعا من فروع العلوم الإدارية، والذي أثبت وجوده في التدبير العمومي منذ بداية تسعينات القرن الماضي.

وعلى اعتبار الدور الأساسي الذي تلعبه الإدارة العمومية في تحقيق التنمية، ودور التكنولوجيا في توفير آليات تحقيق ذلك، يتجدد النقاش حول مدى تمكن الإدارة الرقمية من دفع عجلة التنمية الاقتصادية نحو الأمام، في سياق التطورات المهمة التي أحدثتها التكنولوجيا في هيكل الاقتصاد، من خلال إحداث نموذج جديد يعرف بالاقتصاد الرقمي، حيث سلطة التقنية والمعلومات والاتصالات تبرز إلى السطح، وتشكل الأداة والمورد الأساسي الذي تستخدمه الإدارة في تحقيق الثروة، ومصدر للابتكار والخلق.

أهمية الدراسة:

تسطع أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع على قدر كبير من الراهنية في الدوائر الأكاديمية المعاصرة، إذ تعتبر الرقمنة، بشكل عام، ورقمنة الإدارة العمومية بوجه خاص، مدخلا أساسيا لتحقيق التنمية الاقتصادية. وتبرز هذه الأهمية كذلك في استحضار الفرص الاقتصادية التي يتيحها التحول الرقمي، إلى جانب رصد وتحليل التحديات التي تواجه الإدارة الرقمية، ولاسيما تلك المرتبطة منها بنيل ثقة المرتفق، مواطنا كان أم مستثمرا.

إشكالية الدراسة:

في ظل السياقات الكونية، والوطنية، التي تميزت بتسارع وثيرة التطور التكنولوجي، وتأثيراته على طريقة تدبير الإدارة العمومية، والفرص المتاحة أمامها من أجل تجويد خدماتها والمساهمة في التنمية الاقتصادية وجلب فرص الاستثمار وتيسيره، تهدف

هذه الورقة البحثية إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: " **كيف يمكن للتحول الرقمي أن يؤثر في نجاعة الخدمات العمومية، ويساهم، بالتبعية، في تحقيق التنمية الاقتصادية؟**".

أسئلة البحث:

- ✓ ما أثر التحول الر قمي على الخدمات العمومية؟
- ✓ ماهي الفرص الاقتصادية التي يوفرها التحول الرقمي؟
- ✓ ماهي أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الرقمية؟

منهج الدراسة وأهدافها

أخذا بعين الاعتبار الطابع المركب للإشكالية المطروحة أعلاه، كان الرجوع إلى المنهج الوصفي التحليلي اختيارا منهجيا ملائما لوصف التحولات التي تعرفها الإدارة العمومية المغربية، في علاقتها بالتحول الرقمي، وتحليل أبعادها الاقتصادية والمؤسساتية، وكذا تفكيك المعطيات والمعلومات التي تم توفيرها بشكل منهجي يقود إلى استخلاص نتائج موضوعية. كما تم، عبر المنهج المقارن، رصد أوجه التشابه والاختلاف بين التجربة المغربية وبعض التجارب المقارنة، لتعميق التحليل وبناء منهجية قابلة للتكييف مع السياق المغربي. ويبقى الهدف من تلك الاختيارات، ومن الدراسة عموما، رصد العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة و تجويد الخدمات العمومية والرفع، بناء على ذلك، من مؤشرات التنمية الاقتصادية، من خلال إبراز تأثير التحول الرقمي على نجاعة الخدمات العمومية، عبر الوقوف على أهم القوانين والتشريعات التي تعزز الثقة الرقمية (**المحور الأول**)، وكذا فتح نوافذ على الفرص الاقتصادية التي يتيحها التحول الرقمي في التدبير العمومي (**المحور الثاني**)، لنتطرق إلى التحديات التي تواجه تنفيذ التحول الرقمي في التدبير العمومي من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، (**المحور الثالث**).

المحور الأول: الضمانات القانونية لأثر التحول الرقمي على نجاعة الخدمات العمومية

عرفت العقود الأخيرة تحولات عميقة في مستويات نضج التكنولوجيا، والتي أثرت بشكل كبير على جل مناحي الحياة البشرية، ومنها تأثيراتها على التدبير العمومي، بحيث اتجهت جل الدول نحو استغلال ما توفره التكنولوجيا في عمليات تدبير الإدارة العمومية، وهوما يميز الإدارة الحديثة عن الإدارة البيروقراطية التقليدية.

فالتدبير العمومي الحديث، يسعى إلى استعمال الأدوات والوسائل والأساليب التي ظلت حكرا على القطاع الخاص لسنوات عديدة، بحيث تناولت العديد من الدراسات في مجال العلوم الإدارية موضوع التدبير العمومي الجديد المرتكز على مفهوم « Managment » (Messaoudi, 2005)، الذي يرتكز على أربع عمليات أساسية: التخطيط، التنظيم، التنشيط، الرقابة.

وعلى ضوء ما سبق، فإن الإدارة الرقمية من شأنها أن تعزز هذا التوجه الحديث في التدبير العمومي، من خلال الحد من جمود البنية التنظيمية الإدارية التي كرسها بشكل كبير الإرث الثقيل للإدارة البيروقراطية التقليدية، وخلق نظام للتواصل المرن بين

مختلف البنيات الإدارية العمومية وبين "المستخدم[1]" وهذه الأخيرة، بشكل تسمح فيه التكنولوجيا من تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والتنشيط والرقابة وتسريع وثيرة اتخاد القرار العمومي.

إن هذا التوجه سيعمل على تجويد الخدمة العمومية، وبالتالي الارتقاء بالإدارة العمومية إلى إدارة بدون أوراق، على الأقل من حيث المبدأ، من خلال مسايرة التطور التكنولوجي المستمر والمتواصل لتحقيق وتنفيذ الإدارة الرقمية، هذه الأخيرة التي تعني تقريب الإدارة من المواطن وتسريع الإجراءات والمساطر بالاعتماد على بنية للتكامل الإداري تسمى ''Ecosystème''، يشكل التواصل والتنسيق بين مختلف القطاعات الإدارية ركيزة أساسية في التحول الإداري، على اعتبار أن الأول يعني: مجموعة من الآليات والطرق والترتيبات التنظيمية التي تهدف إلى توفير وتوجيه تدفق المعلومات والبيانات اللازم توفرها للإدارة بما يسمح لها باتخاذ قرارات سليمة ومستنيرة ومبنية على أدلة، وفي الوقت المناسب (نسرين سعد الدين، 2007/2006). ويساهم هذا التواصل في تعزيز كفاءة عملية اتخاد القرار، ويحسن من جودة الخدمات العمومية، ويضمن استجابة فعالة وناجعة للتحديات التنظيمية؛ بينما يعني الثاني تلك التقنية المتقدمة التي ترتكز على مبدأ التخصصية الوظيفية للبنيات الإدارية المترابطة، التي تهدف إلى ربط العلاقات الوظيفية بين عدة مراكز لاتخاذ القرار والمتدخلة في مختلف مستويات المسلسل الذي يقود إلى القرار النهائي (اللطيف مُحَّد، 1998)، وهو ما يساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية والابتكار في العمل الإداري.

وفي هذا الاتجاه، تؤدي التكنولوجيا دورا حاسما في تعزيز هذا التواصل والتنسيق الإداري، من خلال اعتماد أنظمة معلوماتية، والتواصل عن بعد، عبر مختلف المنصات التي توفرها الإدارة الرقمية للمواطنين، من أجل الاستفادة من الخدمات العمومية دون الحاجة للتنقل إلى مختلف المرافق العمومية؛ ويتوقف هذا على بنية قانونية ومؤسساتية كإطار عام للتكامل البيني Ecosystème، مع ضمان سرية المعلومات ذات الطابع الشخصي بتقوية أنظمة مقاومة للاختراقات السيبرانية، وتعزز الثقة بالخدمات الرقمية، وتضمن الحق في الحياة الخاصة.

في السياق المغربي، تم اعتماد العديد من الاستراتيجيات الهادفة إلى جعل الإدارة العمومية في قلب التكنولوجيا الحديثة، حيث تتحول الإجراءات والمساطر الادارية إلى معرفة رقمية يتم استغلالها من أجل اتخاد القرار، في سياق كوني يتسم بتزايد الجرائم السيبرانية، ويرفع من مخاوف المواطنين تجاه هذه التكنولوجيا، ولتجاوز مخاطر هذه الجرائم اتخذ المشرع المغربي العديد من القوانين الرامية إلى حماية الأنظمة المتعلقة بالمعلومات والتواصل، وتعزيز الثقة الرقمية، مع الحفاظ على سرية المعلومات ذات الطابع الشخصي. ويعتبر القانون 05.20 المتعلق بالأمن السيبراني، الصادر في 25 يوليوز 2020، بمثابة الإطار الوطني لحكامة الأمن السيبراني[2]، والذي بمقتضاه تحدد القواعد المطبقة على نظم المعلومات بإدارات الدولة والجماعات الترابية، والمؤسسات والمقاولات

[1] يتم استعمال مصطلح "المستخدم" بدل "المرتفق" للدلالة على التحول البنيوي الذي عرفته الإدارة الرقمية، من خلال استخدام المنصات الرقمية بدل تنقل المرتفق إلى مرفق الإدارة العمومية.

[2] يقصد بالأمن السيبراني: "مجموعة من التدابير والإجراءات ومفاهيم الأمن وطرق إدارة المخاطر والأعمال والتكوينات وأفضل الممارسات، والتكنولوجيات التي تسمح لنظام معلومات أن يقاوم أحداثا مرتبطة بالفضاء السيبراني، من شأنها أن تمس بتوافر وسالمة وسرية المعطيات المخزنة أو المعالجة أو المرسلة، والخدمات ذات الصلة التي يقدمها هذا النظام أو تسمح بالولوج إليه."

العمومية بحيث تصنف هذه الإدارات نظمها المعلوماتية من حيث مستوى سلامتها وسريتها وتوافرها. وطبقا للمادة 3 منه يقع على عاتق هذه الهيئات أن تسهر على جعل نظم معلوماتها مطابقة للتوجيهات والأنظمة الصادرة عن السلطة الوطنية، وطبقا للمادة 6 من القانون نفسه، يجب على كل هيئة أن تعين مسؤولا عن أمن نظم المعلومات، بحيث يتمتع بالاستقلالية اللازمة لمباشرة أدواره، ويعتبر مخاطبا للسلطة الوطنية للأمن السيبراني. وفي حالة إسناد نظم المعلومات لجهة خارجية تُلزم هذه الأخيرة باحترام جميع القواعد والأنظمة التي تضعها السلطة الوطنية، ويُستثنى من ذلك المعطيات الحساسة التي لا يتم إيواؤها خارج التراب الوطني، كما ويعاين القانون كل المخالفات والعقوبات طبقا لمقتضيات متعددة.

وفي إطار حكامة الأمن السيبراني، تحدث اللجنة الاستراتيجية للأمن السيبراني، التي تقوم، ومن بين مجموعة من الصلاحيات، إعداد التوجهات الاستراتيجية للدولة في هذا المجال، ووضع تقييم سنوي بخصوص أعمال وأنشطة السلطة الوطنية، وتسهر على ضمان صمود الأنظمة المعلوماتية للهيئات والبنيات التحتية ذات الأهمية الحيوية، وتبدي رأيها في التشريعات المتعلقة بالأمن السيبراني. وأيضا في نفس الإطار تحدث السلطة الوطنية للأمن السيبراني المشار إليها سابقا، التي تعمل على تنفيذ استراتيجية الدولة في مجال الأمن السيبراني من خلال العديد من المهام المنصوص عليها في المادة 38 من القانون.

وفي السياق نفسه صدر القانون رقم 09.08، المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي والذي أكد في المادة الأولى منه، على أن المعلوميات في خدمة المواطن، وأن استعمالها ضمن سياقها المؤطر قانونا لا يجب أن تكون وسيلة لإفشاء الأسرار والمعطيات الشخصية للمواطنين، كما ولا يجب أن تمس بالهوية والحقوق الجماعية أو الفردية للإنسان. وبحسب المادة 3 منه فإن هذه المعلومات الشخصية تجمع من أجل غايات محددة ومشروعة ومعلن عنها، ولا يجوز استغلالها خارج هذه الغايات، ولا يمكن تخزينها أكثر من المدة اللازمة لتحقيق هذه الغايات، إلا لضرورة إحصائية أو تاريخية أو علمية، بعد الإذن من اللجنة الوطنية، وبعد طلب المسؤول عن المعالجة المعلوماتية.

كما أن للمواطن الحق في الحصول على المعلومات التي في حوزة الإدارات العمومية والجماعات الترابية والمرافق العمومية طبقا لأحكام القانون 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات وذلك وفقا لشروط ممارسة هذا الحق، حيث تشير المادة 7 إلى الاستثناءات التي تخرج عن إطار هذا الحق، وطبقا للمادة 10 يجب على الإدارات والهيئات المعنية اتخاذ كافة التدابير للنشر الاستباقي كل ضمن الاختصاصات الموكول لها، كما ويمكن الحصول على المعلومات وفق الإجراءات المنصوص عليها في هذا القانون عن طرق البريد الالكتروني متى كانت المعلومات متاحة على حوامل الكترونية.

وفي مجال التحفيظ العقاري، نجد المرسوم 2.18.181 المتعلق بتحديد شروط وكيفيات التدبير الإلكتروني لعمليات التحفيظ العقاري والعمليات المرتبطة به، الصادر سنة 2018، حيث يمكن الحصول على الشهادات العقارية عبر المنصات الالكترونية، وإجراء مطالب التحفيظ والرسوم العقارية من خلال إحداث منصة إلكترونية خاصة، يتم من خلالها إنجاز كافة الإجراءات وتقديم الخدمات، كما أنه طبقا للمادة 15 من المرسوم ذاته تتضمن الشهادة رمزا خاصا يمكن طالب الشهادة من التحقق من صدقية البيانات المتضمنة بالشهادة مقارنة مع الصيغة التي استخرجت بها من قاعدة البيانات للمعطيات العقارية.

المحور الثاني: الفرص الاقتصادية للتحول الرقمي في التدبير العمومي

تتعدد الأدبيات حول الدور الذي تلعبه الإدارات العمومية التقليدية في تعزيز أو إعاقة النمو الاقتصادي، والتي تراوحت بين دراسات همت حالات معينة لهيئات حكومية في عدة بلدان، إلى تحليلات عبر–وطنية شملت متغيرات تتعلق بالنمو الاقتصادي، (Crowley,Agenda, Hames Rauch,Susanne Seagrave, and David Smith, 1998)، حيث تمت الإشارة في واحدة من أقدم هذه الدراسات إلى الأثر السلبي للإدارة التقليدية على معدلات النمو، والتي من بين أسبابها البطء والتعقيد في الإجراءات الإدارية. وعلى اعتبار أن الإدارة العمومية تشكل الأداة التي من خلالها يتم تنفيذ السياسات العمومية للدولة (بوعلام السنوسي، 1984)، واختياراتها سواء الاقتصادية أو الاجتماعية، وبالتالي يصبح من الضروري تجاوز المنظور القديم في التدبير الإداري في ظل تطور الوضع الاقتصادي للدول.

يتيح اعتماد استراتيجيات التحول الرقمي داخل الإدارات العمومية فرصا مثلى لتجاوز عدد من النقائص البنيوية التي تميز الإدارة التقليدية، حيث يشكّل العامل الاقتصادي أحد أبرز المحفزات الدافعة نحو هذا التحول. ويُلاحظ أن الاستثمار المرتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بات ركيزة أساسية في استراتيجيات التنمية الاقتصادية الحديثة، ومحرّكًا رئيسيًا لمشاريع رقمنة الإدارة العمومية. ذلك أن تحسين جودة الخدمات العمومية الرقمية يسهم في الرفع من كفاءة الأداء الإداري ومردوديته، بما ينعكس إيجابا على مسار التنمية الاقتصادية. وفي هذا الإطار، تعد الإدارة الرقمية إطارا عاما للتنمية الرقمية؛ إذ تشير الأولى إلى توظيف آليات التكنولوجيا الحديثة لتحسين نجاعة الإدارة العمومية، في حين تحيل الثانية إلى التحولات الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن الاعتماد الموسع على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وعلى هذا الأساس، يعتبر التحول الرقمي، وخصوصا في تدبير الإدارة العمومية، مدخلا للتنمية الرقمية التي تنبني على مقومات تحسين كفاءة الخدمات العمومية وتعزيز الابتكار والزيادة في الفعالية وتحسين اتخاذ القرارات الإدارية، كما أن رقمنة الخدمات العمومية من شأنه أن يحل العديد من المشاكل التي تؤرق الإدارة العمومية، وتهدد تنمية الدول. ومن هذه المشاكل، علاوة على الجانب الأمني، ارتفاع مؤشرات الرشوة والزبونية والمحسوبية داخل الفضاء الإداري، وبالتالي توزيع الموارد والخدمات بشكل عادل وفقا لقواعد الشفافية التي تدعمها التكنولوجيا، ثم الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة، الشيء الذي سيساهم في إعادة الثقة في الإدارة العمومية ويفتح الفرص أمام الاستثمار. ذلك أن ارتفاع مؤشرات الشفافية بالإدارة الرقمية يعد أحد مداخل التنمية الاقتصادية (Rochdi, 2022).

في السياق المغربي، تم التنصيص على اعتماد الإدارة الرقمية في مجال الصفقات العمومية من خلال إحداث بوابة صفقات الدولة، وذلك منذ أول إقرار للإجراءات الرقمية سنة 2007، بمقتضى المرسوم رقم 2.06.388، ولاسيما المادتين 76 و77 منه. وقد أسهم هذا الإطار القانوني في تيسير الولوج إلى الوثائق اللازمة لإنجاز وإتمام المساطر الإدارية، وإضفاء الطابع اللامادي على مساطر الطلبيات العمومية، بما يضمن تكريس مبدأي المساواة والشفافية في المعاملة بين مختلف المتنافسين على الصفقات العمومية، بما في ذلك المقاولات الصغرى والتعاونيات.

وقد تم تعزيز ذلك بالمرسوم الصادر في 2013، والمرسوم التعديلي 2.20.801 لسنة 2021، الذي كرس إيداع أظرفة المتنافسين وسحبها بطريقة رقمية،وجعل ذلك الزاميا بعدما كان في حدود دائرة الإمكان طبقا للمادة 148 من المرسوم السابق، وهو الامر الذي ساهم في الحد من تدخل أولئك الذين يتمتعون بعلاقات سياسية قوية، فوجود جهاز إداري محايد تحكمه إجراءات واضحة وشفافية مُعلنة تُدار عبر الآلة، تحد من التدخل البشري، وتدعم العدالة والمساءلة في القطاع العام، وتضع حواجز رقمية شفافة أمام تنامي السلوك السلبي للإدارة العمومية عامة، وللمؤسسات العمومية و شركات الدولة خاصة، اتجاه تدبير مساطر وإجراءات ذات أثر اقتصادي وتنموي، على اعتبار أن الصفقات العمومية وسيلة من وسائل الأجهزة العمومية لتحقيق التنمية على المستوى الترابي والوطني، وآلية لتنزيل السياسات العمومية التي تراهن عليها الدولة من أجل تحقيق تنمية اقتصادية (تملكوتان، 2024)، وفي هذا السياق، يعزز هذا الاجراء بمرسوم جديد رقم 2.22.431 متعلق بالصفقات العمومية الصادر سنة 2023، والذي حسب المادة 134 منه يتعين على الدولة تجريد المساطر والوثائق والمستندات من الطابع المادي، بحيث يتم نشر كل النصوص التشريعية والتنظيمية للطلبيات العمومية، واعلانات المناقصات الالكترونية ونتائج طلبات العروض والصفقات التفاوضية وغيرها من الإجراءات المنصوص عليها في نفس المادة على بوابة الصفقات العمومية، كما ويتم فتح الأظرفة وتقييم العروض بطريقة رقمية، بحيث يحق للمتنافسين مراجعة الأثمان التي يقترحونها، الشيء الذي يساهم في رفع مؤشرات الشفافية وبالتالي فتح مجال للطعن، حيث تخضع قاعدة البيانات الرقمية الخاصة بالمقاولين والموردين والخدماتيين لتدبير الخزينة العامة للمملكة.

كما أن تجربة رقمنة المركز الجهوية للاستثمار يعد نموذجا ناجحا في تعزيز الاستثمار والتنمية الاقتصادية، بحيث يعتبر "المركز الرقمي للإستثمار" CRI-INVEST آلية رقمية تسمح للمستثمرين على المستوى الجهوي من حل الإشكالات المتعلقة بالاستثمار دون الحاجة للتنقل للإدارة المركزية في إطار تجسيد اللاتمركز الفعلي للاستثمار، وفي انسجام وتوافق مع مسار الجهوية المتقدمة، مما يعزز جاذبية الاستثمار بكافة جهات المملكة، عبر آلية تبسيط المساطر والاجراءات التي يتعين على المستثمرين اتباعها ورقمنتها، بحيث تسمح هذه المنصات، والتي تعتبر شبابيك وحيدة، للمستثمرين من الولوج للمعطيات المتعلقة بمناخ الاستثمار بالجهة، وتساهم في تجاوز إشكالية تعدد المتدخلين في إتمام الإجراءات التي تسمح بالاستثمار بالمغرب، وفي إطار تجاوز المركزية المفرطة التي عانت منها الإدارة العمومية التقليدية، تم إرساء اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار المكلفة باتخاذ القرارات المتعلقة بملفات الاستثمار، بحيث تساهم في اتخاذ القرارات ضمن آجالها المعقولة، بما في ذلك آجال الترخيص بإحداث المقاولات، والحصول على الرخص من أجل ممارسة الأنشطة الاقتصادية، والمشاريع الاستثمارية، وتوقيعها الكترونيا، مع إمكانية تتبعها من طرف المستثمرين، حيث تدعم هذه الشبابيك الرقمية شفافية المساطر والإجراءات، وبالتالي الزيادة في مؤشرات الثقة بين المراكز الجهوية للاستثمار والمستثمرين، ويزيد من نجاعة أدائها، ويرفع من قيمة الاستثمارات، وذلك بموجب القانون 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار الصادر في 21 فبراير 2019، والقانون رقم 22.24 المتمم والمغير للقانون السابق حيث تمت إعادة هيكلة وتنظيم هذه المراكز لتصبح طبقا مؤسسات عمومية متمتعة بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي، وتحت وصاية الدولة، وهو ما يحقق انخراط الدولة في القطاعات الواعدة التنموية، ويساهم في إنعاش الاقتصاد الوطني.

ويعتبر الشباك الوحيد الوطني » « Portnet، أيضا، آلية فعالة لإرساء دعائم الحكامة الجيدة في جانبها الاقتصادي، حيث تساهم التكنولوجيا الحديثة في تدبير القطاعات الأكثر تعقيدا كذلك، بما فيها التجارة الخارجية، من خلال تعزيز تنافسية المقاولات وتقوية النسيج الاقتصادي الوطني، وتخفيض تكلفة الإنتاج، (ملتقى حول تأثير الشباك الوحيد الوطني على تنافسية المقاولات والاقتصاد، 2014)،، ويعد هذا الشباك صورة لانخراط جميع الفاعلين الإداريين والاقتصاديين بما فيهم القطاع الخاص، في أفق إحداث تكامل بين الاقتصادات، بما فيها الإفريقية، وهو ما أشار إليه تقرير حول الاستثمار لبنك RMB، لعام 2024، مقدما تحليلا شاملا لـ 31 دولة، حيث صنف المغرب ضمن الدول الخمس الأوائل في مدى جاذبية الاستثمارات، وذلك راجع بالأساس إلى التحول الرقمي في مجال دعم الاستثمارات بحسب التقرير نفسه.(RMB, 2024) .

المحور الثالث: تحديات التدبير العمومي بين الفجوة الرقمية وإعادة تشكيل مواقع المساءلة

لقد أصبحت العديد من التقنيات الحديثة مكونات أساسية في تقديم الخدمات العمومية في جميع دول العالم، وفي ظل هذه الثورة الرقمية، يتعين على الإدارة العمومية مواجهة تحديات متطورة بتطور التكنولوجيا، حيث يتطلب الموازنة بين النمو السريع في التكنولوجيا وتطوير البنية التحتية من أجل تقليص مجال الفجوة الرقمية، وإعادة تحديد مواقع المسؤولية في القطاع العام.

بخصوص التحدي الأول، يمكن القول، إنه إذا كان إصلاح الإدارة العمومية، يتطلب من أجهزة الدولة الانخراط في مشروع التحول الرقمي، وكسب رهان التنمية الاقتصادية، فإنه يتوجب عليها توفير ما يلزم من الأدوات التكنولوجية، بما فيها الانترنيت والانترنيت العالي الصبيب، حتى تتمكن من الانخراط ضمن الشبكة العنكبوتية العالمية، بما يسمح لها بتقديم خدمات ذات جودة تتناسب ومتطلبات الأفراد والمقاولات، و يفسح المجال لانتصار الديموقراطية الرقمية، وهو ما يتطلب سد الفجوة الرقمية التي يخلقها عدم التكافؤ في الوصول للكمبيوتر وللأنترنيت، حيث تعتبر هذه الأخيرة إحدى القضايا الأكثر إلحاحا في الاقتصاد الرقمي، لأنها تساهم في استبعاد فئة كبيرة من المجتمع من الثورة الالكترونية في مجال الخدمات العمومية، وفي مجال الأعمال بصفة خاصة، في مقابل ذاك يتواجد مواطنون آخرون ضمن دوائر الاستفادة من الخدمات على الخط.

في هذا السياق، تشير بعض الدراسات إلى أن هناك عوامل متعددة كانت وراء تفاقم الفجوة الرقمية في أمريكا، بحيث تنوعت بين أسباب عرقية، وأخرى جغرافية، وأسباب تتعلق بالدخل الفردي والمستوى التعليم؛ بحيث تشير النتائج إلى أن كل هذه العوامل ذات دلالة إحصائية عند مستوى 99 ٪(Kelly.D.Edmiston, 2003) .

وبناء عليه، يبدو أن مسألة الفجوة الرقمية تتخذ أشكالا عديدة: ديموغرافية ومالية ومعرفية، ولا نكون قد جازفنا إن قلنا، إن هذه الاشكال من الفجوات الرقمية لا تخلو من أن تكون سمة لغالبية البلدان، وأن الانتشار النسبي للتكنولوجيا الرقمية وتطوير البنية التحتية الأساسية يعد من الأساسيات لتنفيذ التحول الرقمي، ومع ذلك فإن محو الأمية بنوعيها الرقمية والهيجائية ودعم القدرة الشرائية من الشروط الضرورية للانتقال الرقمي والتنمية الرقمية.

أما بخصوص التحدي الثاني، يبدو أن السمات التنظيمية للإدارة التقليدية تعمل على تحديد مواقع المسؤولية، وإلقاء اللوم بشكل لا لبس فيه (Roberts.j, 1991) ، انطلاقا من التسلسل الهرمي والقواعد والإجراءات التي تحدد وتوزع المسؤوليات، ويبدو أيضا، أن إدخال التكنولوجيا في التدبير الإداري، أحدث تغييرا على المستوى التنظيمي والهيكلي، مما ترتب عنه آثار على مستوى مواقع المسؤولية، فالإدارة الرقمية باعتبارها تشمل المنصات والبوابات عبر شبكة الانترنيت، وإكراه توفير المعلومات والبيانات، فإن من مظاهر هذا التغيير إعادة هيكلة عمل القطاع العمومي، مما يؤدي إلى التكامل مع إدارات معزولة سابقا، وتنظيم المعلومات والمعرفة ضمن قواعد للبيانات الرقمية، مع إعادة توجيه العلاقة بين الموظفين العموميين والمواطنين، وبناء الشباك الواحد، وهو الصورة المثلى للإدارة الرقمية أو ما يصطلح عليه بالحكومة الالكترونية، حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا من خلال توفير البنية التحتية الأساسية واللازمة لهذا التكامل، بشكل تنتظم فيه المتاجر الشاملة، حيث تتشكل من مكتب أمامي يسمح بتفاعل المواطنين مع خدماتهم، ومكتب خلفي مسؤول عن معالجة استفسارات المواطنين(Lenk.K, 2002) ، وبالتالي فإن كل من المكتب الامامي والمكتب الخلفي يبنيان علاقة مساءلة جديدة، يكون فيها كل مكتب مسؤول أمام الآخر وأمام المواطنين عن تحقيق الخدمة العمومية، وبالتالي فصل المساءلة عن التقدير البشري من خلال توحيد المعايير.

وعلى ضوء ما سبق، يبدو أن التحول الرقمي في التدبير العمومي من شأنه أن يعزز المساءلة من خلال مدخلين: يتعلق الأول بتمكين المواطنين من التزود بالمعلومات الضرورية لمعرفة تقدم ونتيجة استفساراتهم عن طريق تتبع مآل ملفاتهم عبر المنصات الالكترونية، والثاني تزويد المواطنين بكافة المعلومات كالإعلان عن نتائج المباريات، ونتائج الترشيح لشغل مناصب في الوظيفة العمومية ونشر شروط استحقاقها، ونتائج المناقصات وغيرها من الأمور، وبالتالي يصبح،على الأقل من حيث المبدأ، المسؤولون مسؤولين عن مخرجات أعمالهم، وبالتالي إمكانية التصدي لكل أشكال التحيز والتعامل غير العادل مع قضايا المواطنين، سواء كانوا أشخاصا أم مقاولات.

و يبدو أن هناك صدى ثنائيا، بين من يؤيد الفكرة الأولى، وبين من يرى أن هذه الوضعية تخلق نوعا من الغموض بخصوص تحديد مواقع المسؤولية، حيث تشير إحدى الدراسات إلى أن تبادل المعلومات الالكترونية بين مختلف القطاعات الحكومية لا يضمن المساءلة، لأنه يثير تساؤلات حول ملكيتها(Meijer, 2001) ، وحجتهم في ذلك أن المسؤولية تتوزع بين عدة مواقع لصنع القرار، عندما يتعلق الأمر بوقوع خطأ ناتج عن سوء التعامل مع معطيات معلوماتية تخص أحد المواطنين، وبالتالي يتم طرح العديد من الإشكالات حول من يتحمل المسؤولية، وخصوصا عندما يتعلق بخطأ يؤثر بشكل سلبي على المراكز القانونية للأشخاص، هل مصمم البرنامج الالكتروني، أم المستخدم للبوابة الرقمية، أم المكتب الخلفي، أم المكتب الامامي؟

استنادا إلى كل ذلك، يتبين أن الإدارة الرقمية تواجه تحديات تتعلق بالفجوة الرقمية، تستوجب معالجة مستعجلة، بحيث لا يمكن للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية أن يبقى رهين آجال غير محددة لانتشار التكنولوجيا أو لأن تصبح المجتمعات متعلمة بالكامل، وإلى جانب ذلك، تطرح إشكالية انسجام نظم المعلومات نفسها، ولا سيما في ظل تعدد الأجهزة والبرامج المعلوماتية التي قد تكون غير متكاملة أو تفتقد إلى القدرة على التفاعل مع بعضها، الأمر الذي من شأنه أن يسبب في

صعوبات تقنية قد تؤثر على نجاعة الأداء الإداري بشكل سلبي، وتؤدي بالتالي إلى تقويض ثقة المواطنين، والمستثمرين على وجه الخصوص، وهو ما يستدعي إيجاد حلول جذرية لهذه الإشكالات لتوحيد العمل الالكتروني المشترك.

خاتمة

انطلاق من كل المعطيات السابقة يمكن القول إن الإدارة الرقمية المغربية تسير نحو المساهمة في تعزيز التنمية الاقتصادية، وأن التكنولوجيا تتيح لها الامكانية للعبور نحو تحديث أساليب تدبيرها للخدمات العمومية، وتعزيز أدوارها الاقتصادية من خلال الرفع من مؤشرات الثقة والشفافية والمساءلة، إلا أنه مازالت هناك تحديات أمام الإدارة الرقمية ترتبط أساسا بنضج وتطوير البنية التحتية التكنولوجية وسد الفجوة الرقمية، بشكل يضمن تعزيز الشفافية وإعادة تحديد مواقع المسؤولية، وتسريع الولوج الشامل للإنترنيت واستعمال الرقمنة وتحصينها بكافة التشريعات القانونية والمؤسساتية وتجاوز التعقيدات الشكلانية للنظام الإداري التقليدي، بما في ذلك كثرة المساطر والإجراءات الإدارية التي يُواجهها المواطن وخاصة المستثمرين.

لائحة المراجع

- **باللغة العربية:**
- الزغبي، أحمد علي، (2006). حق الخصوصية في القانون الجنائي، دراسة مقارنة (الإصدار الطبعة الاولى). لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.
- اللطيف مُحَّد، (1998). دور القيادة الادارية في التنمية. دبلوم الدراسات العليا المعمقة، ص.11. الرباط: أكدال, كلية الحقوق؛
- بن شقرون عبد المجيد. (2001/2000). تشجيع الاستثمار الخاص بالمغرب وإشكالية تعقيد المساطر والاجراءات الإدارية. رسالة لنيل دبلوم الدراسات العليا المعمقة في القانون العام، ص.55. الرباط: جامعة مُحَّد الخامس.كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال؛
- بوعلام السنوسي، (1984)، التجربة المغربية في مجال الاصلاح الاداري. مجلة الشؤون الادارية، الوزارة المكلفة بالشؤون الادارية(3)، 86؛
- بوعلام السنوسي وآخرون، (1984)، التجربة المغربية في ميدان الاصلاح الاداري. مجلة الشؤون الادارية، الوزارة المكلفة بالشؤون الادارية(3)، ص86؛
- جنان العربي، (2010)، معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.الحماية القانونية في التشريع المغربي والمقارن (القانون09.08)، مراكش، الوراقة الوطنية الدوديات؛
- عبد اللطيف تملكوتان، (2024)، التحول الرقمي بالمغرب:نحو إدارة عمومية رقمية مدمجة. الجماعات نموذجا. طنجة: سليكي الاخوين؛
- ملتقى حول تأثير الشباك الوحيد الوطني على تنافسية المقاولات والاقتصاد. (4 نونبر, 2014). تم الاسترداد من البوابة الوطنية: www.Maroc.ma؛
- نسرين سعدالدين، (2006/2007)، الادارة المغربية العمومية وإشكمالية التواصل. أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق أكدال، ص.27. الرباط؛