المرتفق
موضوعاً وفاعلاً
في الحكومة الرقمية بالمغرب

الجزء الأول

الدكتور
سليمان العمراني



تقديم
الدكتور عبد العزيز قراقي

DAR AL AFAK
COPY

فهرس الجزء الأول

تقديم 5

المستخلص 9

Abstract 10

مقدمة 11

القسم الأول: المرتفق موضوعا للحكومة الرقمية بالمغرب 29

الفصل الأول: جودة الحكومة الرقمية بالمغرب 33

المبحث الأول: جودة الحكومة الرقمية بين التأطير المفهومي وحصيلة المنجز الوطني 34

المطلب الأول: الإطار المفهومي لجودة الحكومة الرقمية 34

الفرع الأول: مفهوم الجودة 34

الفقرة الأولى: الإطار العام للمفهوم 35

الفقرة الثانية: إدارة الجودة الشاملة 40

الفرع الثاني: معايير جودة ونضج الحكومة الرقمية 44

الفقرة الأولى: المعايير الفقهية 44

الفقرة الثانية: المعايير القانونية والمؤسسية 49

المطلب الثاني: الحصيلة الوطنية لجودة الحكومة الرقمية 61

الفرع الأول: معالم في الحصيلة الأفقية 61

الفقرة الأولى: تطور المنصات والخدمات 61

الفقرة الثانية: تعزيز بيئة الحكومة الرقمية 69

الفرع الثاني: معالم في الحصيلة العمودية.....74
الفقرة الأولى: إدارات الدولة.....74
الفقرة الثانية: المؤسسات العمومية والجماعات الترابية.....77
المبحث الثاني- جودة الحكومة الرقمية بالمغرب، بين التشخيص النظري والتجربة المقارنة.....82
المطلب الأول: جودة الحكومة الرقمية بالمغرب في ضوء التقييمات الأكاديمية والمؤسسية ودروس التجربة المقارنة:.....83
الفرع الأول: جودة الحكومة الرقمية في ضوء التقييم الأكاديمي والمؤسسي.....83
الفقرة الأولى: الولوج لمنظومة جودة الحكومة الرقمية بالمغرب.....83
الفقرة الثانية: الخصاص في تعبئة الأدوات القانونية والتكنولوجية.....98
الفرع الثاني: جودة الحكومة الرقمية بالمغرب في ضوء التجربة المقارنة.....110
الفقرة الأولى: تموقع المغرب في مؤشرات التصنيفات الدولية.....111
الفقرة الثانية: تموقع المغرب في خارطة التجربة الرقمية العالمية.....124
المطلب الثاني: الرصد الميداني لتقدير المرتفقين لجودة الخدمات العمومية الرقمية.....140
الفرع الأول: جودة المرفق العام الرقمي وأثرها على تنمية الاستعمال.....141
الفقرة الأولى: تصور المرتفقين لجودة الخدمات العمومية الرقمية.....141
الفقرة الثانية: أثر سياسات الجودة على تنمية استعمال المرتفقين للخدمات العمومية الرقمية.....143
الفرع الثاني: استشراف آفاق تعزيز جودة الحكومة الرقمية بالمغرب.....147
الفقرة الأولى: معيرة جودة الخدمات العمومية الرقمية.....147
الفقرة الثانية: تحقيق تناغم الجودة الرقمية للمرفق العمومي.....149

DAR AL AFAK
COPY

الفصل الثاني: التسويق العمومي للحكومة الرقمية بالمغرب 153
المبحث الأول: الإطار المفهومي للتسويق العمومي والتسويق العمومي الرقمي: 154
المطلب الأول: التسويق العمومي 154
الفرع الأول: التسويق لغة واصطلاحا وفقها 154
الفقرة الأولى: التسويق في اللغة والاصطلاح: 154
الفقرة الثانية: التسويق في الأدبيات الفقهية 157
الفرع الثاني: انبثاق مفهوم التسويق العمومي 169
الفقرة الأولى: الترافع الأكاديمي من أجل المفهوم 170
الفقرة الثانية: إشكاليتا الزبون والتسعير 173
المطلب الثاني: التسويق العمومي الرقمي 188
الفرع الأول: قواعد التسويق العمومي الرقمي 189
الفقرة الأولى: الأهداف 189
الفقرة الثانية: الآليات 193
الفرع الثاني: الإمكانات العالمية للتسويق العمومي الرقمي 199
الفقرة الأولى: أضواء على التجربة المقارنة 199
الفقرة الثانية: الإمكانات التكنولوجية الواعدة 207
المبحث الثاني: منجزات وحدود التسويق العمومي للحكومة الرقمية بالمغرب 213
المطلب الأول: مكاسب التسويق العمومي للحكومة الرقمية بالمغرب 214
الفرع الأول: منطلقات مرجعية 214
الفقرة الأولى: الإطار القانوني 214
الفقرة الثانية: مقاربات مؤسسية 215
الفرع الثاني: المنجز التدبيري 217
الفقرة الأولى: مأسسة التواصل العمومي 217

الفقرة الثانية: مبادرات تواصلية عمومية 220
المطلب الثاني: واقع ومآل التسويق العمومي للحكومة الرقمية بالمغرب 226
الفرع الأول: التسويق العمومي للحكومة الرقمية في مرآة المرتفقين المستجوَبين
..... 226
الفقرة الأولى: ثلثا المرتفقين خارج المنظومة التسويقية العمومية 226
الفقرة الثانية: أثر التسويق العمومي للخدمات الرقمية على تنمية الاستعمال 233
الفرع الثاني: آفاق سياسة التسويق العمومي للحكومة الرقمية 242
الفقرة الأولى: محدودية السياسة التسويقية للخدمات العمومية الرقمية 242
الفقرة الثانية: في السياسة التسويقية المأمولة للحكومة الرقمية بالمغرب 253
فهرس القسم الأول 261

DAR AL AFAK
COPY

تقديم
الدكتور عبد العزيز قراقي

إنّ إشكالية الفساد التي تؤرق بال كل المجتمعات، وتسعى الحكومات إلى التصدي لها دونما القدرة على التخلص منها بشكل نهائي، تبقى أحد التحديات التي لم تفلح حتى آليات الديمقراطية في القضاء عليها، غير أن عملية الرقمنة تبشر لحد الآن ببوادر عهد جديد من العلاقات بين الموظف والمرتفق، وذلك بتقليلها من العلاقات المباشرة بين طرفي العلاقات الإدارية، مما قد يحدث تحولا نوعيا على هذا المستوى، حيث تصبح العلاقات بين المواطن والموظف علاقات غير مباشرة، بل قد يستعاض عن الموظف بحواسيب مبرمجة، تنجز ما كان يقوم به الإنسان في سرعة كبيرة ودقة متناهية، كما تسمح أيضا بتتبع مآلات الملفات والقضايا المعروضة على الإدارة بصفة عامة، وهو ما يسهل معه تحديد المسؤوليات بصفة عامة، ويبقى المستفيد الأكبر من ذلك هي المجتمعات التي ستنشغل بقضايا أخرى قد تنصب عموما في مجال تحقيق الرفاهية والأمن والأمان للإنسان. ومادام لكل عصر مفاهيمه وأدواته التقنية لمقاربة الأمور إلا أن الحقوق والواجبات تبقى هي نفسها، فبقدر ما تيسر الحياة الرقمية أمور المواطنين، وتبسط تعقيدات حياتهم، إلا أن ذلك أفرز أيضا تهافتا كبيرا على المعطيات الخاصة للأشخاص، مما بات يفرض على الإدارة ضرورة وضع ميثاق أخلاقي، تسهر على حسن إعماله، بحمي المعطيات الخاصة للمرتفقين، ويحيط حياتهم الخاصة بكل ما يتطلبه ذلك من إجراءات وقوانين وآليات تقنية مختلفة.

رغم المجهودات الكبيرة التي بذلتها الحكومات لتطوير الرقمنة، فإن العلاقة بين الحكومة الرقمية والمرتفق ما تزال تواجه عدة عراقيل، من أبرزها الفجوة الرقمية، المتمثلة في التفاوت الكبير بين فئات المجتمع في الولوج إلى التكنولوجيات الحديثة، فبينما يستفيد سكان المدن من خدمات رقمية متقدمة، يجد سكان المناطق القروية أو الفئات الهشة صعوبات في الاستفادة منها، بسبب ضعف البنيات التحتية أو قلة الوعي الرقمي. ولعل أزمة كوفيد أكدت ذلك بشكل واضح.

9 789920 249904

المرتفق موضوعاً وفاعلاً في الحكومة الرقمية بالمغرب

الجزء الثاني

الدكتور
سليمان العمراني

DAR AL AFAK
COPY



تقديم
الدكتور عبد العزيز قراقي

فهرس الجزء الثاني

مقدمة الجزء الثاني..... 3

القسم الثاني: المرتفق فاعلا في الحكومة الرقمية بالمغرب..... 5

الفصل الأول: المقاربة التشاركية في بناء الحكومة الرقمية بالمغرب..... 9

المبحث الأول: المنطلقات المرجعية..... 10

المطلب الأول: المرجعيات النظرية..... 10

الفرع الأول: الإطار المفهومي والقانوني..... 10

الفقرة الأولى: الأدبيات الفقهية..... 10

الفقرة الثانية: المنطلقات القانونية..... 20

الفرع الثاني: المقاربات المؤسسية للمشاركة الإلكترونية..... 31

الفقرة الأولى: المؤسسات الدولية..... 31

الفقرة الثانية: المؤسسات الوطنية..... 38

المطلب الثاني: معالم في التجربة المقارنة..... 48

الفرع الأول: في مقومات المقاربة التشاركية..... 48

الفقرة الأولى: التخطيط الاستراتيجي..... 48

الفقرة الثانية: تعزيز البيئة الرقمية وشفافية الاستشارة العمومية..... 51

الفرع الثاني: في آليات المقاربة التشاركية..... 54

الفقرة الأولى: الآليات المؤسسية والتقنية..... 54

الفقرة الثانية: نماذج من استطلاعات الرأي..... 64

المبحث الثاني: رصد وتقييم حصيلة المنجز الوطني 67
المطلب الأول: رصد حصيلة المنجز الوطني في مجال المقاربة التشاركية الرقمية .. 67
الفرع الأول: الشراكات المؤسسية 67
الفقرة الأولى: الشراكات المؤسسية العمومية البينية 67
الفقرة الثانية: الشراكات العمومية مع المجتمع المدني والقطاع الخاص 71
الفرع الثاني: الآليات المعبأة لاستمزاج آراء المرتفقين: 75
الفقرة الأولى: تلقي الشكايات 75
الفقرة الثانية: الدراسات الاستقصائية 79
المطلب الثاني: مقاربة تحليلية لحصيلة المقاربة التشاركية الإلكترونية بالمغرب ... 85
الفرع الأول: خصاص المقاربة التشاركية العمومية 85
الفقرة الأولى: الشراكة المؤسسية 86
الفقرة الثانية: التشاركية مع المرتفقين 97
الفرع الثاني: أي موقع تشاركي للمرتفقين في سياسات الخدمات العمومية الرقمية؟ 113
الفقرة الأولى: حقيقة الموقع التشاركي للمرتفقين ميدانيا 113
الفقرة الثانية: أثر الإشراك العمومي على السلوك الاستهلاكي للمرتفقين ... 116
خلاصات الفصل: 120
الفصل الثاني: استعمال خدمات الحكومة الرقمية بالمغرب 125
المبحث الأول: فجوات كابحة لاستعمال الخدمات الرقمية وتأثيرها في السياق الوطني 126
المطلب الأول: فجوات كابحة لاستعمال خدمات الحكومة الرقمية 126
الفرع الأول: الفجوات الإنسانية 127
الفقرة الأولى: الفجوة الثقافية 127

الفقرة الثانية: الفجوة المعرفية 134
الفرع الثاني: الفجوات المحيطة بالإنسان 139
الفقرة الأولى: الفجوة القانونية 140
الفقرة الثانية: الفجوة الرقمية 144
المطلب الثاني: تأثير الفجوات في السياق الوطني 151
الفرع الأول: عوامل محصّنة ضد الفجوات 151
الفقرة الأولى: التأطير المرجعي لنظام استعمال الخدمات الرقمية: 151
الفقرة الثانية: الإمكان التقني لدى الأفراد 158
الفرع الثاني: مؤشرات في الارتهان للفجوات 164
الفقرة الأولى: المنظور البنكي لاستعمال التكنولوجيا الرقمية 165
الفقرة الثانية: الأمية الرقمية 172
المبحث الثاني: استعمال خدمات الحكومة الرقمية بالمغرب بين الواقع والمأمول ... 175
المطلب الأول: واقع استعمال خدمات الحكومة الرقمية 175
الفرع الأول: مقاربات ومبادرات لتنمية الاستعمالات الرقمية 175
الفقرة الأولى: تنظيم استطلاعات الرأي 175
الفقرة الثانية: تكريس مجانية بعض الخدمات الرقمية 179
الفرع الثاني: الرصد الميداني لواقع استعمال خدمات الحكومة الرقمية 183
الفقرة الأولى: واقع استعمال الخدمات الرقمية من منظور المستجوبين .. 183
الفقرة الثانية: تملك التجهيز الرقمي ومحدودية استعمال الخدمة الرقمية: 188
المطلب الثاني: آفاق تنمية استعمال خدمات الحكومة الرقمية 197
الفرع الأول: رهانات مؤسسية 197
الفقرة الأولى: قيادة التغيير 197
الفقرة الثانية: تعزيز وظيفة التأطير المؤسسي الموازي لفائدة المجتمع 203

الفرع الثاني: رهانات تدبيرية 208
الفقرة الأولى: بلورة المرافق العمومية لسياسة التأهيل الشامل للأفراد .. 208
الفقرة الثانية: مأسسة قياس الاستعمالات الرقمية 212
خاتمة 221
مراجع البحث 230
الملاحق 250
فهرس الجزء الثاني 269

DAR AL AFAK
COPY



الدكتور سليمان العمراني

sl.elomrani@gmail.com

من مواليد 22 أبريل 1960، بجماعة تيمولات، بإقليم أزيلال؛

- أستاذ مادة الرياضيات بالتعليم الثانوي، من 1984 إلى 2002؛
- نائب برلماني، من شتنبر 2002 إلى أكتوبر 2021؛
- حاصل على شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية والسياسية، من كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية / السويسي، بالرباط- جامعة محمد الخامس، سنة 2025؛
- مختص في سياسات إصلاح الإدارة والانتقال الرقمي؛

هذا الكتاب

يستمد هذا الكتاب مرجعيته المباشرة من الأطروحة التي تقدم بها المؤلف لنيل شهادة الدكتوراه، تحت عنوان" المرتفق والحكومة الرقمية بالمغرب(2005-2025) - تحليل نسقي ودراسة الحالة بأربع جهات".

وقد تناول الكتاب في جزئه الأول بُعْدَي الجودة والتسويق لمنظومة الحكومة الرقمية بالمغرب، فيما تناول الجزء الثاني منه بُعْدَي تشاركية المرافق العمومية مع المرتفقين لبناء تلك المنظومة، واستعمال هؤلاء الأخيرين للخدمات العمومية الرقمية في نهاية المطاف.

وقد استندت الأطروحة أساسا على ثلاث أدوات بحثية، تعلقت الأولى بالبحث الميداني المجرى لدى عينة من المواطنات والمواطنين لاستطلاع تقييمهم للخدمات العمومية الرقمية وانتظاراتهم من ورش الحكومة الرقمية، وتعلقت الأداة الثانية بالمقابلات المجراة مع مجموعة من المرافق العمومية المعنية بموضوع البحث، وأما الأداة البحثية الثالثة فكانت استدعاءً للتجربة المقارنة عبر العالم، حيث أمكن رصد التجارب الرقمية المتقدمة ل 26 دولة عبر أربع قارات، في مجالات متغيرات البحث التي هي الجودة والتسويق والتشاركية والاستعمال.

ويقدم الكتاب، في متن فصوله الأربعة، وفي خاتمته، توصيفا للمداخل التطويرية المتطلبة لإرساء منظومة الحكومة الرقمية بالمغرب، استجابة لانتظارات المرتفقين، واستلهاما للتجارب الفضلى عالميا، وتثمينا للخلاصات التي خلص إليها الباحث.

9 789920 249911

الثمن ج1 - ج2 : 120 درهم