

المرتفق موضوعاً وفاعلاً في الحكومة الرقمية بالمغرب

الجزء الأول

الدكتور
سليمان العمراني

تقديم
الدكتور عبد العزيز قراقي

فهرس الجزء الأول

5.....	تقديم
9.....	المستخلص
10.....	Abstract
11.....	مقدمة
29.....	القسم الأول: المرتفق موضوعا للحكومة الرقية بالمغرب
33.....	الفصل الأول: جودة الحكومة الرقية بالمغرب
34.....	المبحث الأول: جودة الحكومة الرقية بين التأطير المفهومي وحصيلة المنجز الوطني
34.....	المطلب الأول: الإطار المفهومي لجودة الحكومة الرقية
34.....	الفرع الأول: مفهوم الجودة
35.....	الفقرة الأولى: الإطار العام للمفهوم
40.....	الفقرة الثانية: إدارة الجودة الشاملة
44.....	الفرع الثاني: معايير جودة ونضج الحكومة الرقية
44.....	الفقرة الأولى: المعايير الفقهية
49.....	الفقرة الثانية: المعايير القانونية والمؤسسية
61.....	المطلب الثاني: الحصيلة الوطنية لجودة الحكومة الرقية
61.....	الفرع الأول: معالم في الحصيلة الأفقية
61.....	الفقرة الأولى: تطور المنصات والخدمات
69.....	الفقرة الثانية: تعزيز بيئة الحكومة الرقية

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

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

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

تقديم

الدكتور عبد العزيز قراقي

إن إشكالية الفساد التي تزدق بالكل المجتمعات، وتسعى الحكومات إلى التصدي لها دوما 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 ببيادر عهد جديد من العلاقات بين الموظف والمرفق، 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 وبدقة 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 تهاوتا كبيرا على المعطيات الخاصة للأشخاص، مما بات يفرض على الإدارة ضرورة وضع ميثاق أخلاقي، تسهر على حسن إعماله، بحمي المعطيات الخاصة للمرفقين، 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 والمرفق 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 البنى التحتية أو قلة الوعي الرقمي. ولعل أزمة كوفيد أكدت ذلك بشكل واضح.



المرتفق موضوعاً وفاعلاً في الحكومة الرقمية بالمغرب

الجزء الثاني

الدكتور
سليمان العمراني

تقديم
الدكتور عبد العزيز قراقي

فهرس الجزء الثاني

3.....	مقدمة الجزء الثاني.....
5.....	القسم الثاني: المرتفق فاعلا في الحكومة الرقية بالمغرب.....
9.....	الفصل الأول: المقاربة التشاركية في بناء الحكومة الرقية بالمغرب.....
10.....	المبحث الأول: المنطلقات المرجعية.....
10.....	المطلب الأول: المرجعيات النظرية.....
10.....	الفرع الأول: الإطار المفهومي والقانوني.....
10.....	الفقرة الأولى: الأدبيات الفقهية.....
20.....	الفقرة الثانية: المنطلقات القانونية.....
31.....	الفرع الثاني: المقاربات المؤسسية للمشاركة الإلكترونية.....
31.....	الفقرة الأولى: المؤسسات الدولية.....
38.....	الفقرة الثانية: المؤسسات الوطنية.....
48.....	المطلب الثاني: معالم في التجربة المقارنة.....
48.....	الفرع الأول: في مقومات المقاربة التشاركية.....
48.....	الفقرة الأولى: التخطيط الاستراتيجي.....
51.....	الفقرة الثانية: تعزيز البيئة الرقية وشفافية الاستشارة العمومية.....
54.....	الفرع الثاني: في آليات المقاربة التشاركية.....
54.....	الفقرة الأولى: الآليات المؤسسية والتقنية.....
64.....	الفقرة الثانية: نماذج من استطلاعات الرأي.....

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 لاستمزاز آراء المرتفقين:	75
الفقرة الأولى: تلقي الشكايات	75
الفقرة الثانية: الدراسات الاستقصائية	79
المطلب الثاني: مقارنة تحليلية لحصيلة المقاربة التشاركية الإلكترونية بالمغرب...	85
الفرع الأول: خصائص 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 الإشراف 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

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

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

الدكتور سليمان العمراني



sl.elomrani@gmail.com



من مواليد 22 أبريل 1960، بجماعة تيمولت، 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 / السوسي، 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 "المرتق والحكومة الرقمية بالمغرب (2005-2025) - تحليل نسقي ودراسة الحالة بأربع جهات".

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

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

ويقدم الكتاب، في متن فصوله الأربعة، وفي خاتمته، توصيفاً للمداخل التطويرية المطلوبة لإرساء منظومة الحكومة الرقمية بالمغرب، استجابة لانتظارات المرتفقين، واستلهاماً للتجارب الفضلى عالمياً، وتثبيتاً للملاحظات التي خلص إليها الباحث.



9

789920

249911

الثلث ج 1 - ج 2 : 120 درهم