أثر التكنولوجيات الرقمية الحديثة على أداء الإدارات والمؤسسات العمومية بالمغرب

مقدمة

أصبح التحول الرقمي اليوم من أهم الوسائل المعتمدة لتحديث الإدارة العمومية وتحسين أدائها، حيث يشهد العالم تطوراً متسارعاً في استعمال التكنولوجيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والمنصات الرقمية، والحوسبة السحابية، والأنظمة المعلوماتية.

وفي هذا الإطار، جعل المغرب من الرقمنة رافعة أساسية لتحقيق التنمية وتحديث المرافق العمومية، بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتبسيط المساطر الإدارية، وتعزيز الشفافية والنجاعة في تدبير الموارد العمومية.

غير أن نجاح هذا التحول يظل مرتبطاً بمدى قدرة الإدارات والمؤسسات العمومية على تجاوز الإكراهات التقنية والبشرية والتنظيمية.

ومن هنا يطرح السؤال التالي: إلى أي حد تساهم التكنولوجيات الرقمية الحديثة في تحسين أداء الإدارة العمومية بالمغرب؟ وما هي التحديات التي تواجه اعتمادها، وما الحلول الكفيلة بإنجاح هذا التحول؟

I. الرهانات والآفاق التي تتيحها التكنولوجيات الرقمية

تتيح الرقمنة مجموعة من الفرص والمزايا لفائدة المرتفقين والفاعلين العموميين.

1. بالنسبة للمرتفقين (المواطنين والمقاولات):

- تسهيل الحصول على الخدمات الإدارية عن بُعد.
- تقليص التنقل والانتظار والوقت اللازم لإنجاز المعاملات.
- تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.
- تحسين جودة الخدمات وسرعة الاستجابة للطلبات.
- تعزيز الشفافية وإمكانية تتبع الملفات والطلبات.

2. بالنسبة للإدارات والمؤسسات العمومية:

- أتمتة العمليات الإدارية المتكررة وتقليص الأخطاء.
- تحسين تدبير الموارد البشرية والمالية والمادية.
- تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات.
- تعزيز المراقبة الداخلية وتتبع العمليات.
- دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات.

- تقليص تكاليف التسيير وتحسين الإنتاجية.

وبالتالي، تساهم التكنولوجيات الرقمية في الانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة وفعالة، تضع المرتفق في صلب اهتماماتها.

II. الإكراهات والتحديات التي تعيق اعتماد التكنولوجيات الرقمية

رغم المزايا العديدة للرقمنة، فإن اعتمادها يواجه مجموعة من الصعوبات، من أبرزها:

1. الإكراهات التقنية والمالية:

- ارتفاع تكلفة التجهيزات والبرامج المعلوماتية وصيانتها.
- ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق.
- صعوبة الربط والتكامل بين الأنظمة المعلوماتية للإدارات.
- الأعطال التقنية وانقطاع الخدمات الإلكترونية.

2. الإكراهات البشرية والتنظيمية:

- نقص الكفاءات والمهارات الرقمية لدى بعض الموظفين.
- مقاومة التغيير والتشبث بأساليب العمل التقليدية.
- ضعف التكوين المستمر والمواكبة.
- صعوبة تكييف المساطر الإدارية مع متطلبات الرقمنة.

3. التحديات المرتبطة بالأمن المعلوماتي:

- مخاطر الاختراقات والهجمات الإلكترونية.
- تهديد سرية المعطيات الشخصية.
- احتمال فقدان البيانات أو تغييرها أو تسريبها.
- ضرورة احترام القوانين المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية.

4. الفجوة الرقمية وعدم تكافؤ الفرص:

لا يتوفر جميع المواطنين على نفس الإمكانيات والمهارات الرقمية، خاصة في المناطق القروية، ولدى الأشخاص المسنين والفئات التي تعاني من ضعف القدرة على استعمال التكنولوجيا، مما قد يؤدي إلى إقصاء بعض المرتفقين من الخدمات الرقمية.

III. المقترحات الكفيلة بضمان اعتماد ناجح للتكنولوجيات الرقمية

لإنجاح التحول الرقمي بالإدارات والمؤسسات العمومية المغربية، ينبغي اتخاذ مجموعة من التدابير العملية:

1. تطوير البنية التحتية الرقمية:

- توسيع التغطية بالإنترنت لتشمل مختلف مناطق المملكة.
- تحديث التجهيزات المعلوماتية للإدارات.
- تطوير منصات رقمية سهلة الاستعمال وفعالة.
- تعزيز الربط والتكامل بين الأنظمة المعلوماتية.

2. تأهيل الموارد البشرية:

- تنظيم دورات تكوينية مستمرة في المجال الرقمي.
- تطوير مهارات الموظفين في استعمال الأدوات الحديثة والذكاء الاصطناعي.
- مواكبة الموظفين خلال مراحل التغيير.
- تشجيع ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

3. تعزيز الأمن المعلوماتي وحماية المعطيات:

- تطوير أنظمة الحماية من الهجمات الإلكترونية.
- اعتماد آليات النسخ الاحتياطي واسترجاع البيانات.
- توعية الموظفين بمخاطر الأمن المعلوماتي.
- احترام التشريعات المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية.

4. تحقيق الإدماج الرقمي:

- توفير المساعدة المباشرة للأشخاص الذين يواجهون صعوبات في استعمال الخدمات الرقمية.
- تنظيم حملات للتحسيس والتوعية بأهمية الرقمنة.
- تسهيل الولوج إلى الإنترنت والخدمات الإلكترونية بالمناطق القروية.
- الإبقاء على قنوات للمواكبة الحضورية للفئات التي لا تستطيع استعمال الوسائل الرقمية.

5. تحسين الحكامة وتقييم الأداء:

- وضع استراتيجية رقمية واضحة بأهداف محددة وقابلة للقياس.
- تعزيز التنسيق والتعاون بين مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية.
- إشراك المواطنين والمقاولات في تطوير الخدمات الرقمية.

- اعتماد مؤشرات لتقييم الأداء، مثل مدة معالجة الملفات، وتكلفة الخدمات، ونسبة رضا المرتفقين، ونسبة الخدمات المرقمنة.
- اعتماد التقييم المستمر من أجل تحسين جودة الخدمات.

خاتمة

تشكل التكنولوجيات الرقمية الحديثة فرصة استراتيجية لتحديث الإدارة العمومية بالمغرب وتحسين أدائها، من خلال تسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز الشفافية، وترشيد النفقات، وتحسين تدبير الموارد العمومية.

غير أن تحقيق هذه الأهداف يتطلب تجاوز الإكراهات التقنية والبشرية والتنظيمية، والاستثمار في البنية التحتية والتكوين والأمن المعلوماتي، مع ضمان استفادة جميع فئات المجتمع من الخدمات الرقمية.

وخلاصة القول، إن التحول الرقمي لا يعني فقط إدخال التكنولوجيا إلى الإدارة، بل يمثل تحولاً شاملاً في أساليب التدبير والحكامة والثقافة الإدارية، هدفه الأساسي بناء إدارة عمومية فعالة وشفافة ومنصفة، تضع المواطن في صلب اهتماماتها.