

الباحث/ غصن بن سعود السبيعي

قضايا بحثية ١ - تكليف

(RSC811)



"رقمنة الخدمات الإدارية بالمغرب وانعكاساتها في تجويد المرفق العام"
مجلة المعرفة، العدد 22، ديسمبر 2024، ص 396-402
المؤلف/ د. إيمان اليزناسني – جامعة عبد المالك السعد

https://www.josoor.com/pdfs/twentytwo_one/first/31.pdf

RSC811

قضايا بحثية ١

01

العنوان

يشير بوضوح إلى المتغير المستقل (رقمنة الخدمات) والتابع (تجويد المرفق العام) ويحدّد السياق الوطني «المغرب». أقترح لو ذكرت سنة الدراسة أو المستوى الإداري (وزارات/جماعات محلية) لكان العنوان أدقّ.

02

المقدمة

تربط الثورة الرقمية بالحاجة إلى تجويد الخدمات العمومية وتستشهد بخطاب ملكي يدعم التحول الرقمي .
مقدمة غنيّة لكن مطوّلة؛ اختصار الجزء التاريخي لصالح توضيح الفجوة البحثية كان سيجعلها أكثر تركيزاً.

مشكلة البحث

صيغت سؤالاً مباشراً: «إلى أي حد استطاعت رقمنة الخدمات الإدارية تجويد وتطوير العمل الإداري بالمغرب؟»
المشكلة واضحة لكنها واسعة؛ كان يُفضّل تضيقها على قطاع أو مؤشر جودة محدّد.

أهمية الدراسة والأهداف

أهمية الدراسة:

- علمية: ندرة دراسات تقّيم أثر الرقمنة على الجودة في المغرب.
- عملية: توجيه صانعي القرار لتحسين علاقة المرتفق بالإدارة.
- أرى أنّ أهمية الدراسة مقنعة، لكن ينقصها تقدير كمّي للفوائد (زمن أو كلفة الخدمة).

الأهداف:

عرضت هدفاً عاماً وهو إلى أي حد استطاعت رقمنة الخدمات الإدارية من تجويد وتطوير العمل الإداري بالمغرب؟
وهدفين فرعيين (تحديد تجليات الرقمنة، قياس أثارها).
الأهداف قابلة للتحقق، مع أنّها بقيت وصفية دون هدف قياس إحصائي محدّد.

المفاهيم والتعريفات والدراسات السابقة

المفاهيم والتعريفات:

عرّفت «الرقمنة» و«تجويد الخدمات العمومية» اعتماداً على القانون 54/19 ومفاهيم الحكامة. التعريفات القانونية أكثر منها إجرائية؛ حبذا لو وُضع تعريف قابل للقياس لجودة المرفق (مثلاً معدّل زمن الإنجاز).

الدراسات السابقة:

استعرضت أدبيّات عربية وأوربية حول الإدارة الرقمية. ربطت النتائج بالسياق المغربي، لكن لم تُجر جدول مقارنة ولا تحليل فجوات؛ إضافة مقارنة منهجية كانت ستقيم الدليل على الأصالة.

الفرضيات والنماذج

الفرضيات:

اعتمدت أسئلة بحث لا فروض إحصائية:

– ما تجليات الرقمنة؟

– ما آثار الرقمنة على الجودة؟

هذا يتسق مع طبيعة المنهج الوصفي التحليلي؛ مع ذلك لو وضعت فرضية كمية لكان الاختبار أوضح.

النماذج:

قدّمت إطاراً مفاهيمياً مبوّباً (رقمنة → تجويد) من فصلين رئيسين.
لا يوجد مخطّط أسهم؛ إضافة نموذج بصري كانت ستسهّل فهم العلاقات.

المنهجية

06

المنهجية:

اعتمدت الباحثة منهجاً وصفيًا – تحليليًا نوعيًا يقوم على تحليل تشريعات التحول الرقمي وتقارير حكومية، مدعومًا بمقابلات شبه مُنظمة مع 12 مسؤولاً إداريًا. لم تستخدم الدراسة استبيانًا كميًا أو اختبارات إحصائية لأن هدفها الأساس هو تفسير الظاهرة واستكشاف أبعادها في سياقٍ إداريٍّ مغربي، لا قياس قوة العلاقة بالأرقام.

لذا تركّزت إجراءات جمع البيانات على توثيق النصوص القانونية ورصد تجارب رقمنة خدمات فعلية، بما ينسجم مع الطابع الاستكشافي للدراسة.

النتائج والتوصيات

النتائج

تلخّص في: (أ) تحوّل ملموس في الوصول الإلكتروني للخدمات،
(ب) تحسّن رضا المرتفقين وفق تقارير حكومية.
النتائج مدعومة بأمثلة بوابات إلكترونية (mahakim.ma..... إلخ).
كان يمكن توثيق التحسّن بأرقام مقارنة (قبل/بعد) لزيادة قوة البرهان.

التوصيات

- تعميم الهوية الرقمية الموحّدة.
 - تسريع رقمنة الجماعات الترابية.
 - تخصيص ميزانية تدريب للموظفين.
- توصيات عملية لكنها تحتاج إطاراً زمنياً ومؤشرات إنجاز واضحة.

أرى أنّ الدراسة تُقدِّم خريطة قانونية واضحة لكيفية
توظيف الرقمنة في المغرب، لكن كان يمكن تدعيم
استنتاجاتها ببيانات كمية، مثل معدل تخفيض زمن
استخراج الوثائق أو نسبة رضا المواطنين عبر استبيان
وطني. كذلك، إدراج متغيّرات وسيطة كتحسين الشفافية
كان سيوضح آلية التأثير بين الرقمنة والتجويد.





Thank You