Vol 08 / Issue 32 / june 2024
ISSN 2568-6739 p101-133

Journal of social sciences
Democratic Arabic Center For Strategic, Political & Economic Studies, Germany-Berlin

Digital transformation in the service of social solidarity in Morocco

MOUHSINE ZERDANE*
University Cadi Ayyad, Marrakech-Morocco
m.zerdane.ced@uca.ac.ma

https://orcid.org/0009-0009-7638-8818

Received: 22/04/2024, **Accepted**: 25/05/2024, **Published:** 10/06/2024

Abstract: Morocco has been engaged in the process of digital transformation, which, as a result of the enormous technological advances that mankind has experienced, has affected life and contributed to improving the quality of the services provided.Social solidarity has benefited from digital advances. Digital solutions have contributed to the establishment of advanced information systems for the collection and storage of data, as well as to the creation of digital communication portals and sites, which have made it easier for Moroccan government institutions and civil society associations to coordinate and provide protection and social solidarity services to the target groups of the Corona pandemic and the Al-Huzz earthquake.Moroccan digital social solidarity still needs a more sophisticated digital infrastructure, a legislative environment that is keeping pace with digital advances, adequate funding to support civil society associations, and mechanisms to promote integrity, transparency, and accountability

Keywords: Digital transformation, social solidarity, Corona's pandemic, earthquake Elhaouz

**Corresponding author*

المجلد:08/العدد 32/جوان 2024
ISSN 2568-6739 ص101-133
مجلة العلوم الإجتماعية
المركز الديمقراطي العربي ألمانيا-برلين

التحول الرقمي في خدمة التضامن الاجتماعي بالمغرب

محسن زردان*

جامعة القاضي عياض، مراكش –المغرب

m.zerdane.ced@uca.ac.ma

https://orcid.org/0009-0009-7638-8818

تاريخ الاستلام: **2024/04/22** - تاريخ القبول: **2024/05/25** - تاريخ النشر: 2024/06/10

ملخص: انخرط المغرب في مسيرة التحول الرقمي التي اجتاحت دول العالم، نتيجة التقدم التكنولوجي الهائل الذي عرفته البشرية، بشكل أثر على مناحي الحياة وساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

التضامن الاجتماعي كان له نصيبه من ثمرة التقدم التكنولوجي الرقمي، إذ ساهمت الحلول الرقمية في إرساء أنظمة معلوماتية متطورة لجمع وتخزين البيانات، وكذا خلق بوابات ومواقع رقمية تواصلية سهلت على المؤسسات الحكومية المغربية عمليات التنسيق وتقديم الحماية والخدمات الاجتماعية التضامنية للفئات المستهدفة.

بينما وظفت جمعيات المجتمع المدني المنصات والتطبيقات الرقمية المتعددة لتقديم مساعداتها الاجتماعية التضامنية لضحايا جائحة كورونا وزلزال الحوز والتي اتسمت بالنجاعة في تعبئة المتطوعين وجمع التبرعات، وكذا بسرعة تدخلها للوصول إلى الفئات المتضررة خصوصا بالمناطق النائية والمهمشة.

مازال التضامن الاجتماعي الرقمي المغربي في حاجة إلى بنية تحتية رقمية أكثر تطورا، وبيئة تشريعية مواكبة للتقدم التكنولوجي الرقمي، وكذا التمويل الكافي لدعم جمعيات المجتمع المدني، فضلا عن إرساء آليات لتعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، التضامن الاجتماعي، جائحة كورونا، زلزال الحوز

*المؤلف المرسل

مقدمة:

لا حديث اليوم سوى عن زمن الثورة الرقمية، التي تُمثل مرحلة جديدة من تاريخ التطور البشري، في سعيها لإدراك مفاتيح التقدم وإشباع فضول الاستكشاف العلمي وتوسيع آفاق المعرفة في شتى مجالات الحياة أملا في فهم أسرار هذا العالم.

ثورة رقمية، جاءت ثَمرة تَقدم تكنولوجي زاحف تُكافح الدول من أجل السير قُدما على خطاه، بتشجيع البحث العلمي وتحفيز العلماء ودفعهم للإبداع والابتكار والتطوير ليعود بالنفع على مؤشرات النمو الاقتصادي بشكل يساهم في تحسين ظروف العيش وضمان حضور وازن ضمن مَصاف الحضارات المتقدمة.

تاريخ البشرية حافل بالأزمات والصراعات، التي تقتضي إيجاد طرق ووسائل تضامنية بين الأفراد والجماعات ضمانا للأمن والاستقرار، وتعزيزا لمبادئ العدالة الاجتماعية التي تسعى إلى تقليص الهوة بين فئات المجتمع لحفظ النوع البشري وترسيخ التعايش السلمي.

انساقت دول العالم ومعها المغرب في طريق تبني سياسات التحول الرقمي والاستفادة من الخدمات التي تُتيحها التكنولوجية الرقمية في مختلف المجالات، بشكل يواكب العصر ويساهم في الرفع من الكفاءة والجودة وتحسين الانتاجية وتيسير ظروف حياة الناس.

جائحة كورونا هي بمثابة حدث دولي فارق، ساهم في تسريع وثيرة الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، وإيجاد البدائل المناسبة لاستمرار الخدمات الأساسية عن بعد، كما كشف عن أهمية التضامن الاجتماعي بين الشعوب لمواجهة المصير المشترك للإنسانية.

أبانت أزمتي كورونا وزلزال الحوز الأخيرتين في المغرب، عن دور التكنولوجيا الرقمية في خدمة التضامن الاجتماعي، عبر تعزيز التواصل ونشر الوعي المجتمعي، وقدرة المنصات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي على تعبئة المتطوعين وجمع التبرعات لمساعدة الفئات المحتاجة، وكذا تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للمواطنات والمواطنين.

يظهر أن هناك رغبة أكيدة للمغرب في إيلاء المجال الاجتماعي أهمية قصوى من خلال البدء في تنزيل برنامج توسيع وتعميم التغطية الاجتماعية أواخر عام 2023، كشكل من أشكال التضامن الاجتماعي بين فئات المجتمع حتى تتمكن باقي الفئات الاجتماعية الهشة من الولوج للخدمات الصحية كالتأمين الإجباري عن المرض، وتعميم التعويضات العائلية، وكذا توسيع

قاعدة المنخرطين في أنظمة التقاعد، بالاستعانة بثورة التحول الرقمي في التنظيم الإداري لهذا البرنامج في إطار نظام السجل الاجتماعي الموحد.

لقد سَخَّر المغرب كل إمكانياته وقُدراته البشرية والمالية ومؤسساته العمومية المدنية والعسكرية في مواجهة الأزمة الصحية لانتشار فيروس كورونا، وكذا الكارثة الطبيعية لزلزال الحوز، عبر مجموعة من الإجراءات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية الهادفة لتوفير الرعاية والحماية لجميع أفراد المجتمع خاصة الفئات الضعيفة والهشة.

كان لجمعيات المجتمع المدني دور فعال في أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز في القيام بمجموعة من المبادرات لتقديم عديد المساعدات الانسانية التضامنية للضحايا وتلبية حاجياتهم فاقت في أحيان كثيرة تلك المقدمة من طرف السلطات الحكومية.

ثمة تحديات تعترض سياسة الدولة المغربية للتحول الرقمي تبدأ بتوفير بنيات تحتية رقمية ملائمة لتعميم استفادة جميع مواطني المملكة من تغطية شبكة الأنترنت، وكذا تأهيل الموارد البشرية بإدماج التكنولوجيا الرقمية في المناهج التعليمية والبرامج التكوينية للعاملين بمؤسسات الدولة، مرورا عبر ملائمة القوانين التشريعية مع التحولات الرقمية، وصولا إلى إرساء نظام حماية للبيانات الشخصية للمواطنات والمواطنين.

في السياق ذاته، تتطلب عمليات التضامن الاجتماعي في ظل هبوب رياح التحول الرقمي تعزيز ثقافة التضامن و التطوع والتبرع في المجتمع وتوعية النشء بأهميتها، وكذا دعم وتأطير جمعيات المجتمع المدني على مبادئ المسؤولية في توظيف التكنولوجيا الرقمية في مجال التضامن الاجتماعي لسد الباب على انحراف أهداف هذا التضامن لأهداف غير نبيلة.

جميعها نقاط سنعمل من خلال هذه الورقة البحثية على دراستها والتوسع في خباياها بتفصيل للوقوف على مدى مساهمة التحول الرقمي في خدمة التضامن الاجتماعي بالمغرب.

مشكلة الدراسة:

شهد المغرب ومعه الدول العالم فترات صعبة من جراء انتشار جائحة كورونا، إضافة إلى تعرض البلاد لزلزال الحوز المدمر بنواحي مدينة مراكش، هذه الكوارث الطبيعية والصحية أحدثت ضحايا في الأرواح والممتلكات، وتطلبت تعبئة كل الامكانيات والجهود من أجل دعم المبادرات التضامنية مع العديد من الفئات الاجتماعية المتضررة من جراء مخلفات تلك الكوارث.

مجال التضامن الاجتماعي لم يسلم بدوره من موجة التحول الرقمي التي تم توظيف تطورها الهائل في تسهيل وتبسيط التواصل وتقديم الخدمات وجلب الاعانات وطلب الإغاثة في زمن الأزمات وهو السياق الذي على أساسه ستحدد المشكلة المحورية للبحث التالية: إلى أي حد يساهم التحول الرقمي في خدمة التضامن الاجتماعي بالمغرب ؟

تساؤلات الدراسة:

-ماذا نقصد بالتحول الرقمي؟

-ما هي مميزاته وتداعياته على المجتمع؟

-ما هو مفهوم التضامن الاجتماعي؟

-كيف يؤثر التحول الرقمي على عمليات التضامن الاجتماعي في المغرب؟

-كيف ساهم التحول الرقمي في خدمة عمليات التضامن الاجتماعي في أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز؟

-ما هي التحديات التي تعترض التضامن الاجتماعي في المغرب؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: التحول الرقمي سيساهم في تيسير وصول المساعدات الاجتماعية التضامنية للفئات المستهدفة بأقل وقت وجهد وتكلفة، وهو ما تجلى في أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز؛

الفرضية الثانية: التحول الرقمي أتاح وسائل جد فعالة لجمعيات المجتمع المدني من أجل التدخل لتقديم المساعدات التضامنية للفئات المحتاجة بشكل فاق الإجراءات الحكومية في هذا المجال؛

الفرضية الثالثة: هناك بعض التحديات التي تواجه التحول الرقمي في خدمة التضامن الاجتماعي، تتمثل أساسا في ضعف البنية التحتية الرقمية في مناطق العالم القروي، وكذا ضعف الموارد البشرية المؤهلة في مجال التكنولوجيا الرقمية.

أهداف الدراسة:

من الأهداف التي تسعى هذه الورقة البحثية إلى بلوغها، بداية بالتعرف على مدى انخراط المغرب في سياسة التحول الرقمي ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وكذا كشف دور التكنولوجيا الرقمية في خدمة التضامن الاجتماعي في المغرب، مرورا عبر ابراز أهمية انخراط البلد في سياسة التحول الرقمي ومدى تأثيرها على تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، وصولا إلى تسليط الضوء على أبرز تحديات التضامن الاجتماعي في المغرب.

أهمية الدراسة:

انخرط المغرب بدوره في مسايرة ركب التحولات الرقمية من خلال دخوله غمار تحديث بنيات وهياكل مؤسساته العمومية والمجتمعية عبر استراتيجية "المغرب الرقمي 2030" سعيا لتحسين مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلد، وبشكل يعود بالنفع على مجالات عدة من بينها مجال التضامن الاجتماعي.

من هنا نرى أن أهمية هذه الورقة البحثية تتمثل في تسليط الضوء على واقع سياسة التحول الرقمي في المغرب، إبراز وثيرة وآثر التحول الرقمي على مجال التضامن الاجتماعي في المغرب، بالإضافة إلى كشف مظاهر التضامن الاجتماعي في علاقته بالتحول الرقمي بالمغرب من خلال أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز، فضلا عن إبراز التحديات التي تواجه عمليات التضامن الاجتماعي في ظل التحول الرقمي في المغرب.

مفاهيم الدراسة:

التحول الرقمي: ظهر هذا المفهوم متزامنا مع التقدم التكنولوجي الذي عرفه العالم عبر مراحل وأشواط تاريخية مَرت وسعت لتطوير أدوات الانتاج التي يستعملها الانسان لتلبية حاجياته، وفي ظل ثورة صناعية برزت الآلة كأداة فعالة استبدل فيها الجهد البدني بالتقني، ليصل في صورته الرقمية الحديثة التي تشكل ثورة جديدة بدأت تأثيراتها تُرخي بظلالها على مجموعة من المجالات المتعددة.

تتعدد التعريفات الرامية إلى تعريف مفهوم التحول الرقمي بالنظر إلى توظيفه في مجالات مختلفة، والقصد منه استعمال تكنولوجيا المعلومات والأدوات الالكترونية لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والمواطنات، اعتمادا على ثلاثة أسس، الأول يرتكز على التخلص التدريجي من الوسائل المادية الورقية في الإدارات والمؤسسات في تقديم الخدمات، والثاني يعتمد على أتمتة التعاملات الادارية البسيطة والمتكررة وتقليص مسار تسلسلها ومراقبتها، بينما الثالث يسعى بدوره إلى تقليل تدخل عدد المتعاملين والوسطاء في الخدمات المقدمة للمواطنات والمواطنين (Baudoin et coll, 2019).

في سياق هذا البحث، يُقصد بالتحول الرقمي هو استخدام التقدم التكنولوجي خصوصا في مجال الاتصال والتواصل من اجل تسهيل وتجويد عمليات التضامن الاجتماعي التي شهدها المغرب ابان أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز.

التضامن الاجتماعي: هو سلوك اجتماعي يسعى إلى تقديم الدعم والمؤازرة المادية أو المعنوية للأفراد والجماعات التي تحتاج ليد المساعدة، وهي قيمة من القيام الإنسانية التي تدعو إليها الشرائع والأديان للتكافل والتعاون من أجل نشر العدل والسلم والتعايش بين مكونات المجتمع حفاظا على استمرارية النسل البشري.

هذا المفهوم تتعدد تعريفاته بقدر اختلاف الرؤى والتوجهات الفكرية للمجتمعات، ويقصد به التعاون والعمل المشترك بين أفراد المجتمع، وذلك من خلال بناء الروابط على أسس مشتركة دون أيّ تمييز مبني على عرق معين، أو جنس، أو أصل، أو سن، أو معتقدات وأفكار سياسية واقتصادية وغيرها من السمات الاجتماعية الأخرى، بهدف تقديم المساعدة دون أيّ مقابل للجهة التي تستحق ذلك Renate Douwes, Maria Stuttaford and Leslie London (2018) "Social Solidarity, Human Rights, and Collective Action"، www.ncbi.nlm.nih.gov, Retrieved)

التضامن الاجتماعي سيتم التطرق إليه في سياق هذه الورقة البحثية وفق مستويين، المستوى الأول يشير إلى التضامن الاجتماعي الحكومي المؤسساتي المقنن في إطار القوانين والتشريعات المنظمة لعمليات تدخل السلطات المختصة لتقديم العون والمساعدة للفئات الاجتماعية المتضررة من جراء أزمتي كوفيد 19 وزلزال الحوز، بينما المستوى الثاني يتعلق بأعمال التدخل التكافلية التي يقوم بها أفراد المجتمع المدني من أجل مساندة وتقديم مختلف أشكال الدعم والمؤازرة للمحتاجين.

جائحة كورونا: هو الوباء الذي انتشر بشكل واسع عبر أرجاء دول العالم منذ سنة 2019، ويطلق عليه اسم فيروس كورونا أو فيروس كوفيد 19، وقد خَلف ملايين القتلى وخسائر اقتصادية هائلة بسبب اضطراب حركة تنقل التجارة والأموال والخدمات، والمغرب عانى بدوره من تداعيات هذه الجائحة مخلفة أثار صحية واقتصادية واجتماعية فادحة، استوجبت تضافر جهود كل مكونات المجتمع من أجل مواجهة هذه الجائحة، حيث كان التضامن الاجتماعي من بين الآليات الاجتماعية التي لعبت دورا مهما في التخفيف من تداعيات هذه الأزمة الصحية.

زلزال الحوز: تعرض المغرب لزلزال عنيف بقوة 6,8 درجة على مقياس سلم ريختر بإقليم الحوز في الثامن من شتنبر 2023، مما خلف معه أضرار جسيمة في الأرواح والممتلكات، فكانت هذه الكارثة الطبيعية فرصة ظهرت معها مختلف أشكال التضامن الاجتماعي والتعاون والتطوع بين مكونات المجتمع من أجل إغاثة وتقديم المساعدة للضحايا.

الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع:

عادل شهيب (2023)،التضامن الاجتماعي، مقاربة مفاهيمية: تناولت هذه الدراسة مفاهيم التضامن الاجتماعي المتعددة عبر التطور التاريخي، مستعرضة أنواعه وعوامله وآثاره، مع ابراز تداعيات التضامن الاجتماعي على التماسك الاجتماعي، ودوره في تعزيز العمل الجماعي وتقوية روابط الانتماء والوحدة والتعاون ودعم فرص المساواة و العدالة الاجتماعية.

Steve Jacob, Seima Souissi(2022), Les intervenants sociaux face à la transformation numérique:

تستعرض هذه الدراسة تصاعد توظيف التكنولوجيا الرقمية في الأعمال الاجتماعية، ودورها الفعال في تبادل أكبر عدد من المعلومات وتبسيط واحترام المساطر والإجراءات القانونية وضمان ربح الوقت وتحسين تدخل الفاعلين في مجال التضامن الاجتماعي.

الاستعانة بالتكنولوجيا بالرقمية حسب الدراسة عززت من شفافية ووضوح المبادرات التضامنية من خلال توثيق أكبر لمختلف العمليات المنجزة مما يسهل التعرف على مسارها، فضلا عن تيسير التعاون بين القطاعات المنخرطة في الأعمال الاجتماعية التضامنية.

محمد حلمي بريك(2022)،واقع التحول الرقمي للجمعيات الأهلية ورؤية مقترحة من منظور التخطيط الاجتماعي لتفعيله:

تكشف هذه الدراسة عن مدى استعداد الجمعيات الأهلية للتكيف مع واقع التحول التكنولوجي الرقمي من خلال القيام بدراسة مسحية لعينات مختارة، تهدف إلى رصد الوسائل التكنولوجية الرقمية المستخدمة من طرف الجمعيات الأهلية ومستوى الصعوبات والتحديات التي تواجهها في تقديم خدماتها الاجتماعية التضامنية، خصوصا فيما تعلق بضعف تكوين مواردها البشرية في اكتساب المهارات التكنولوجية الرقمية ومع قلة المتخصصين في هذا المجال، وافتقادها لدورات تكوينية تساهم في القضاء على الأمية الرقمية وتحسين قدراتها في الاستفادة من أبرز المميزات التي يتيحها التحول الرقمي.

عبد اللطيف عمور(2020)،التضامن الرقمي عبر شبكات التواصل الاجتماعي وفعاليته في منظمات المجتمع المدني:

تظهر هذه الورقة البحثية دور وسائل التواصل الاجتماعي في المساعدة على تقديم مبادرات التضامن الاجتماعي وتسليط الضوء على أبرز هذه المواقع المستخدمة من طرف مكونات

المجتمع المدني ودورها في التعبئة وحشد المتطوعين للتحول من التضامن الرقمي الافتراضي إلى التضامن الاجتماعي الواقعي للقيام بأعمال التطوع في أوقات الأزمات وتعزيز قيم التكافل ومحاربة أشكال التمييز ودعم الفئات الهشة.

هذه العينة من الدراسات السابقة تقدم فكرة عن مدى تطور وثيرة التحول الرقمي في بعض الدول العربية ذات السياقات المتباينة وهو ما يشكل أرضية للمقارنة مع باقي المجتمعات الأخرى، خصوصا في نظرتها لمفهوم التضامن الاجتماعي وللممارسات المرتبطة باستخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية المتقدمة في هذا الميدان.

منهجية الدراسة:

في هذه الدراسة البحثية سنستعين بالمنهج الوصفي لوصف مظاهر التضامن الاجتماعي في ظل زمن التحول الرقمي سواء الحكومي أو الصادر عن جمعيات المجتمع المدني، كما سنستخدم المنهج الاحصائي لرصد وثيرة التطور الرقمي بالمجتمع المغربي وكذا الأدوار المتزايدة لانخراط جمعيات المجتمع المدني في تقديم الخدمات الاجتماعية.

محاور الدراسة:

في مقاربتنا لهذا الموضوع سنعتمد على ثلاثة محاور أساسية، المحور الأول سَنسلط الضوء على مفاهيم التحول الرقمي والتضامن الاجتماعي لِوضعها تحت مِجهر التحليل والدراسة وفق سياقها المحلي، مع ابراز دور الدولة في تقديم الحماية والمساعدة الاجتماعية للمواطنات والمواطنين.

المحور الثاني سيتطرق لمظاهر التضامن الاجتماعي من طرف الجهات الحكومية وجمعيات المجتمع المدني في سياق أزمتي جائحة كرونا وزلزال الحوز.

بينما المحور الثالث سيبرز مجمل التحديات التي تواجه التحول الرقمي في علاقته بالتضامن الاجتماعي مع الوقوف على أبرز توجهات المستقبل.

المحور الأول: التضامن الاجتماعي في ظل التحول الرقمي بالمغرب.

المبحث الأول: مفهوم التضامن الاجتماعي في ظل التحول الرقمي.

دَخلت البشرية في بداية الألفية الثالثة من القرن الواحد والعشرين في عهد جديد، من التطور والتقدم التكنولوجي الذي أثر على مناحي الحياة في مستوياتها الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية.

هذا، وقد شهدت وثيرة الاختراعات والابتكارات والاكتشافات وثيرة تسارع غير مسبوقة تَرجع لشدة التنافس بين الدول والشركات والمختبرات العلمية سعيا للارتقاء في سلم النجاح والريادة والمحافظة على السبق العلمي والاقتصادي والسياسي والعسكري.

لم تجد الدول والمجتمعات الإنسانية من بُد سوى الانقياد في تيار هذه الموجة التكنولوجية الزاحفة، وإلا ستجد نفسها مُتخلفة عن ركب التطور الذي أغرى الإنسان بقدرته الهائلة على تَيسير فُرص العيش بجودة وكفاءة عالية وبأقل جهد وتكلفة.

سُلم التطور أفضى إلى بروز التكنولوجيا الرقمية التي تتيح استجابة الحواسيب والبرمجيات بسرعة أكبر وكفاءة عالية قصد تلبية مجموع الخدمات التي تقدمها في مجالات متعددة تبدأ بالتعليم والصحة وتمر عبر التجارة و الخدمات وصولا إلى التواصل والترفيه.

في سياق هذه الورقة البحثية، خضع مجال التضامن الاجتماعي بدوره لمنطق التحول التكنولوجي الرقمي وانخرطت البرامج الاجتماعية سواء منها الحكومية أو المدنية توظيف مخرجاته في أدوات اشتغالها للمساعدة على مد يد العون للفئات الاجتماعية الهشة وتلبية حاجياتهم المُلحة.

التضامن الاجتماعي ليس وليد اليوم بل هو سُلوك ضارب في القِدم، قِدم ظُهور الإنسان، اضطرت معه أقوام وجماعات لخوض تجربة الاجتماع والتعايش والتعاون لضمان استمرارية النسل، وهو ما يجعل مفهومه متشعبا خاضت في تعريفه جموع من المُفكرين والفلاسفة عبر العصور كُل يَدلو بِدلوه، فاعتبرته الحضارة الإغريقية في شخصي أفلاطون Platon وأرسطو Aristote عَامِلا مُهما في الحفاظ على الاستقرار والعدالة بين الشعوب، فيما جاء جان جاك روسو بفكرة العقد الاجتماعي بين الأفراد والدولة ومساهمتها في إذكاء روح المسؤولية التي تُشكل حَجَرا أساسا في مفهوم التضامن الاجتماعي، بينما أضاف علماء القرن التاسع عشر من قبيل إميل دوركاييم Emile Durkhei وهربت سبينسر Herbert Spencer لمسة لهذا المفهوم باعتباره ضرورة للحفاظ على النظام الاجتماعي والتكامل، من خلال مبدأ تقسيم العمل بين أفراد المجتمع الذي يفرز مجموعة من الحقوق والواجبات التي هي من أسس التضامن

والترابط الاجتماعي، فيما جاءت مساهمة مُنظرين اجتماعيين كماكس فيبر Max Weber الذي رأى بأن تعزيز التضامن الاجتماعي من خلال السلوك الجماعي والقيم الثقافية المشتركة، وأما الفكر المعاصر فقد اختصره أولريش بيك Ulrich Beck بتوسيع فكرة التضامن الاجتماعي إلى التضامن العالمي في بعده الكوني الهادف إلى تكريس المجتمع الدولي لمواجهة التحديات العالمية كالفقر وتغير المناخ (عادل شيهب،2023).

التضامن الاجتماعي طرح نفسه بإلحاح في السنوات الأخيرة، وأضحى يثير النقاشات السياسية بسبب تدهور الأوضاع المعيشية لفئات كثيرة من المجتمعات الدولية، وهناك من فَسر تَعاظمه بربطه بمخلفات الأنظمة الرأسمالية الفاحشة التي خَلفت فَجَوات بين فئات المجتمع وأفرزت طبقات اجتماعية مُتفاوتة بسبب سوء توزيع مداخيل ومُقدرات الشعوب، وزادت في تعميقها تأثيرات العولمة.

المجلس الأوروبي في تعريفه للتضامن الاجتماعي يرى بأن هذا المفهوم ليس بمفهوم علمي ولا تقني بل هو إطار مرجعي يعتمد على أربعة أسس، الإنصاف في الولوج للخدمات، ضمان الكرامة الفردية والجماعية، استقلالية الفرد والمشاركة في الحياة الاجتماعية، مع تركيز الاهتمام على ستة فئات من بالأقليات، المهاجرون، الأطفال، المسنون، الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء(PING,HUANG,2013) .

وهو ما يحيلنا على الخصائص الأساسية التي يرتكز عليها التضامن الاجتماعي المتمثلة في تقاسم القيم والأهداف المشتركة بين الجماعات، والقدرة على العمل المشترك، واحترام الأخر، والتعايش المختلط بين الأجناس.

من جانب آخر يُقصد بالتحول الرقمي على كونه عملية انتقال المؤسسات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في الابتكار والإبداع في العمل لتقديم منتجات وتوفير فرص جديدة تزيد من قيمة خدماتها (عدنان مصطفى البار،2013).

والمعنى من هذا المفهوم في سياق هذه الورقة البحثية هو تسخير الوسائل التكنولوجية الرقمية المتطورة ودمجها من أجل تقديم خدمات التضامن الاجتماعي سواء من طرف المؤسسات الحكومية أو مؤسسات القطاع الخاص أو جمعيات المجتمع المدني، خصوصا في الأزمات الاقتصادية و الاجتماعية والكوارث الطبيعية.

بقدر أهمية التضامن الاجتماعي بين مكونات المجتمع بقدر ما يكشف عن معضلات الإقصاء الاجتماعي وتهميش بعض الفئات الاجتماعية التي تتجلى مظاهره في الفقر والتمييز على أسس العرق والدين والجنس، والتعرض للعنف الجسدي والنفسي، والحرمان من المشاركة السياسية في صنع القرار.

حديثنا عن التحول الرقمي يُفترض فَهمه في سياقه الدولي، حيث تمتلك الدول المتقدمة مفاتيح الابتكار والإبداع وحتى الاحتكار في هذا المجال، وهو ما دفع المنتظم الدولي بقيادة منظمة الأمم المتحدة إلى تخصيص برامج من أجل تعميم استفادة الدول الفقيرة والسائرة في طريق النمو من هذا التحول الرقمي لكونه من الأسس التي ترتكز عليها أهداف التنمية المستدامة.

الشيء الذي أفرز ظهور مصطلح التضامن الرقمي من أجل تخلي الدول المتقدمة عن احتكارها لأسرار التطور والابتكار التكنولوجي ومشاركة اليَسير منها للدول الفقيرة لمساعدتها على النهوض واللحاق بركب التقدم والحداثة، وتقليص هامش الفجوة الرقمية بينهما.

التحول الرقمي في مجال التضامن الاجتماعي مكن من الاستفادة من التقدم التكنولوجي الذي يَسَّرَ نقل المعلومة ووفَّر مجموعة من البيانات عن الأشخاص حتى يَسهل معرفة حاجياتهم للتدخل وتلبيتها، وأوجد وسائل فعالة للرفع من الإنتاجية في الإغاثة وإعادة الإعمار وتأهيل الشباب والنساء لإيجاد فرص عمل، وتحقيق الأمن الغذائي والمائي.

التحول الرقمي أتاح منصات إعلامية تقوم بأدوار التعريف بالظواهر المجتمعية السلبية التي تتطلب تدخل كل مكونات المجتمع سواء أفراد أو مؤسسات أو حكومات من أجل معالجة الأمر والمساعدة على إيجاد الحلول المناسبة للفئات المحتاجة، وجمع التبرعات المالية والانخراط في الأعمال التطوعية، ومحاربة مظاهر الظلم والفساد، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية التي تقوي روابط المجتمع.

كما ساهم في تسهيل تواصل المتطوعين مع المنظمات المختصة وكذا تيسير وصول أموال المساهمين من المتبرعين إلى الفئات المستهدفة من الإعانات والأعمال التضامنية، وبالتالي تعزيز السلوكيات الإيجابية بين أفراد المجتمع، وترسيخ ثقافة المواطنة والتكافل والمسؤولية الاجتماعية وحب الوطن.

منظمة اليونسكو اعتبرت التحول الرقمي في حلته الجديدة أتاح للمجتمعات الحديثة هامشا مهما من حرية التعبير وساعد على نشر الديمقراطية ومبادئ حقوق الإنسان، وأضحت الشعوب

أكثر انفتاحا على بعضها البعض بشكل أزاح الحواجز الجغرافية والسياسية وعزز التلاقح الثقافي فيما بينها.

على ضوء ذلك، تتمثل إجمالا أبرز مزايا الاستراتيجيات الهادفة لرقمنة الخدمات والأعمال فيما يلي:

على مستوى الإدارات العمومية: تساهم في تخفيض التكلفة ورفع الكفاءة والأداء اعتمادا على تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، مما يُعزز مُستوى التنسيق بين الإدارات بشكل يتوافق مع معايير الحكامة والشفافية والقانون؛

على مستوى الفئات المستهدفة من المواطنين: حصولهم على خدمات ذات جودة في اسرع وقت وبأقل تكلفة تلبي احتياجاتهم، وتعفيهم من عناء التنقل بين الإدارات؛

على مستوى القطاع الخاص: مسايرة التقدم التكنولوجي لضمان تنافسية أكبر وانفتاح أكثر على متغيرات الأسواق الدولية، وزيادة الانتاجية وتحسين مناخ الأعمال وجاذبية الاستثمار(اسلام جمال ابراهيم،2023) .

المبحث الثاني: دور الدولة المغربية في تعزيز التضامن الاجتماعي في ظل التحول الرقمي.

بالنظر لأهمية التضامن الاجتماعي كقيمة إنسانية عليا تستمد أسسها من التعاليم الدينية والمواثيق الدولية والوطنية، وتسعى إلى تدعيم مبادئ المساواة والكرامة الإنسانية والعدالة الاجتماعية، وتعزيز الشعور بالتعاون والتآزر بين مكونات المجتمع وتقوية أواصر لحمته، فإن المُشرع المغربي أورده في المقتضيات الدستورية للمملكة في العديد من الفصول وخصوصا الفصل 40 الذي ينص أنه "على الجميع أن يتحمل، بصفة تضامنية، وبشكل يتناسب مع الوسائل التي يتوفرون عليها، التكاليف التي تتطلبها تنمية البلاد، وكذا تلك الناتجة عن الأعباء الناجمة عن الآفات والكوارث الطبيعية التي تصيب البلاد" وهي تشير إلى المسؤولية الجماعية التي يتحملها المجتمع بكل مكوناته في أوقات الأزمات، بشكل لا يلغي مسؤولية الدولة في ضمان حقوق المواطنين من صحة وتعليم وشغل وسكن ورعاية اجتماعية وهو ما نصت عليه الفصول من 32 إلى 39 من الدستور. (نص دستور المملكة المغربية، 2011)

أحدثت الدولة المغربية مجموعة من المؤسسات المهتمة بالتضامن الاجتماعي، فبالإضافة إلى وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة الوصية على هذا القطاع، والمكلفة بإعداد وتنفيذ السياسات الحكومية، هناك مؤسسات أخرى نوردها كالآتي:

مؤسسة التعاون الوطني: هي مؤسسة عمومية تتمتّع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي، من مهامها السعي لمد العون ويد المساعدة للفئات المحتاجة من الأسر الفقيرة وكبار السن من المسنين والاشخاص في وضعية إعاقة وهي تحت وصاية وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة؛

وكالة التنمية الاجتماعية: أحدثت سنة 1999 و هي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتهدف إلى الإدماج الاجتماعي للأنشطة المدرة للدخل بالنسبة للفئات الاجتماعية الهشة ومحدودة الدخل في إطار ربط شراكات مع التعاونيات والجمعيات المحلية والجماعات والمجالس المنتخبة؛

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي: تأسس سنة 1942 من طرف المشغل قصد منح عمال المقاولات تعويضات عائلية تطورت مع مرور الوقت لتشمل التغطية الإجبارية عن الأمراض لكل أجراء الغرف المهنية، وكذا الاستفادة من معاش المتقاعدين والتعويض عن فقدان الشغل.

بالإضافة إلى المؤسسات ذات الطابع العمومي هناك شركاء اجتماعيون آخرون ينخرطون في الأعمال التضامنية ذات الطابع الاجتماعي ومن أبرزهم:

مؤسسة محمد الخامس للتضامن: تقوم بمجموعة من المبادرات التضامنية من أجل مساعدة الفئات المعوزة والتدخل في ميادين متعددة تبدأ بدعم الجمعيات المهتمة بمجال الاجتماعي، وكذا مؤازرة برامج محاربة الأمية، مرورا عبر تحسين ظروف استقبال المغاربة المقيمين بالخارج، وصولا إلى توفير مساعدات استعجالية لضحايا الكوارث الطبيعية. وقد تأسست سنة 1999 في عهد الملك الراحل الحسن الثاني ويترأسها العاهل المغربي محمد السادس، وهي مؤسسة عمومية تضامنية ذات منفعة عمومية؛

الجمعيات المدنية: وهي جمعيات غير حكومية ذات أهداف تطوعية من أجل المساعدة على التنمية المحلية من خلال تعزيز قيم التعاون والتآزر بين مكونات المجتمع، والعمل على مساعدة الدولة في تدبير شؤون المواطنين وتوفير الخدمات الأساسية التي تحقق الأمن والاستقرار الاجتماعي.

نجد من أبرز هذه الجمعيات، جمعية الهلال الأحمر المغربي، وكذا مجموع الجمعيات المغربية المهتمة بقضايا الأطفال ورعاية الأيتام ودوي الاحتياجات الخاصة، المرأة، التعليم،

الصحة، دعم المرضى، التكوين، محاربة الفقر وحماية حقوق الإنسان الرامية إلى تحقيق التنمية للمجتمع؛

مؤسسات القطاع الخاص: باعتباره شريك أساسي للمجتمع، وفي ظل تطور حجمه في النسيج الاقتصادي المغربي، فإنه يساهم في عمليات التضامن الاجتماعي من خلال مبادراته ومساهماته المادية والعينية للمواطنات والمواطنين المحتاجين خصوصا ابان الأزمات والكوارث الطبيعية، كما يقدم خدماته الاجتماعية لمستخدميه من قبيل التأمين الصحي والشغل والتعليم.

تلعب المنظمات غير الحكومية الدولية أدوار مهمة في دعم مبادرات التضامن الاجتماعي عبر دول العالم، فمنظمة الأمم المتحدة تُسخر مجموعة من البرامج التنموية التي تسعى إلى مساعدة المجتمعات لإدراك أهداف التنمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والثقافية، فيما تُخصص الدول المتقدمة أَذرعا خيرية لتقديم المساعدات الاجتماعية لدولها الصديقة من قبيل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية والمفوضية الأوروبية والوكالة الفرنسية للتنمية ومنظمة أطباء بلا حدود، ومنظمتي الهلال والصليب الأحمر الدوليتين(...).

العولمة أفرزت وضعا عالميا جديدا من سماته انفتاح أكبر وترابط أعمق في علاقات الدول ببعضها البعض، عززه التقدم التكنولوجي وقدرته على الزحف واختراق جل مناحي الحياة، وهو ما فرض على هذه الدول الانخراط في مواكبة التحول والطفرة الرقمية لمسايرة إيقاع التطور الهائل في الخدمات المرتبطة بمجالات الاتصال والتواصل وعلوم البيانات والذكاء الاصطناعي.

على ضوء ذلك، وضع المغرب استراتيجية وطنية للتحول الرقمي "المغرب الرقمي 2030" من أجل مواكبة هذا التطور، للتحول من العمل اليدوي الورقي التقليدي إلى العمل الإلكتروني الرقمي قصد تهيئ البنية والأرضية المناسبة لمحاربة مظاهر العشوائية والفوضى والفساد في التدبير الإداري، وبغية تشجيع الاستثمار الأجنبي والمعاملات الإلكترونية وإنجاح مختلف البرامج الهادفة لتنمية البلاد.

هذه الاستراتيجية الحكومية ترمي إلى تسريع وثيرة رقمنة الخدمات العمومية والحرص على جودتها، عن طريق توسيع شبكة استفادة أغلب مناطق المملكة وخصوصا العالم القروي من تغطية شبكة الهاتف والأنترنت، وكذا خلق اقتصاد رقمي قادر على إحداث فرص الشغل للشباب بشكل يستفيد من برامج التأهيل والتكوين حتى يكون قادرا على التكيف مع متطلبات سوق

الشغل، فضلا عن وضع خطط لرقمنة المقاولات المتوسطة والصغرى حتى تتمكن من مسايرة التحولات الرقمية.

تجهيزات واستعمالات تكنولوجيا المعلومات الرقمية والاتصالات لدى الأسر المغربية 2023/2022

السنوات	2020	2021	2022
نسبة الأسر المجهزة بالأنترنت	% 84.5	% 86.2	%87.4
نسبة الأسر المجهزة بالهاتف المتنقل	%99.91	%99.94	%99.95
نسبة الأسر المجهزة بالحاسوب أو اللوحة الإلكترونية	%64.2	%68.4	%72.3

المصدر: استطلاع قامت به الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات المغربية بالشراكة مع وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة والهيئة العليا للاتصال السمعي البصري والمجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي واللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي، بنك المغرب، المندوبية السامية للتخطيط ووكالة التنمية الرقمية.

يساهم التحول الرقمي المرتكز على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولة في مجال التضامن الاجتماعي من أجل الارتقاء بالتواصل والتفاعل والتنسيق بين مكونات المجتمع، حيث تتيح استخدامات تطبيقات الهواتف النقالة من تسهيل عمليات التبرع وتوزيع المساعدات ونشر الوعي المجتمعي من أجل تعزيز ثقافة التكافل والتضامن الاجتماعي.

كما يتيح التحول الرقمي أيضا توسيع قاعدة استفادة أكبر عدد ممكن من الفئات الفقيرة من حسابات مصرفية تساعدها على تيسير تلقيها للدعم المالي المباشر وللمساعدات المالية من طرف الجهات الحكومية و المتبرعين، فضلا عن إحداث بوابات إلكترونية حكومية رسمية تسمح بتقديم التوضيحات والمعلومات والمعطيات المناسبة التي تتيح للفئات الهشة الاستفادة من الخدمات الاجتماعية وتسهيل الوصول إليها.

في السياق ذاته أضحت المنصات الإلكترونية للتواصل الاجتماعي تلعب دورا متزايدا في تقديم المساعدات والتبرعات التي تدخل في مجال التضامن الاجتماعي، خصوصا منها الخدمات عن بعد، من خلال تقديم استشارات طبية عن بعد، وكذا الاستفادة من الحصص التعليمية عن بعد، فضلا عن تخصيص دورات تكوينية وتدريبية للحرفيين والمزارعين لمساعدتهم على تحسين دخلهم وأوضاعهم المعيشية.

المحور الثاني: مظاهر التضامن الاجتماعي الرقمي في سياق الأزمات الاجتماعية المغربية

المبحث الأول: دور المجتمع المدني في التضامن الاجتماعي الرقمي في المغرب.

عند اشتداد الأزمات، تبرز أهمية قيم التضامن الاجتماعي بين مختلف أطياف المجتمع، لتعزيز أواصر الانتماء الجماعي وتوطيد عُرى الهوية المشتركة، وتَرسيخ مَتانة القيم الإنسانية النبيلة لحفظ الحياة والكرامة والعدالة.

عديدة هي الأزمات التي يعاني منها المغرب والمرتبطة أساسا بمشاكل التنمية المتمثلة في نسب الفقر والهشاشة المقلقة، وكذا صعوبة الولوج للخدمات الاجتماعية من صحة وتعليم وشغل(...) ، لكننا سنسلط الضوء على أزمتين أخيرتين مرت منهما المملكة المغربية بالنظر لحجمها ووقعهما على المجتمع المتعلقتين بالأزمة الصحية لجائحة كورونا، وكذا الأزمة المتصلة بالكارثة الطبيعية لزلزال الحوز لسنة 2023، مع التركيز على مظاهر التضامن الاجتماعي الذي واكب هاتين الأزمتين.

جائحة كورونا:

الصين، مهد انطلاقة جائحة كورونا، التي سرعان ما أخذت أبعادا عالمية عندما اجتاحت أغلب دول المعمور مُخلفة حسب إحصائيات منظمة الصحة العالمية حوالي 15 مليون وفاة، وأفرزت تداعيات اقتصادية واجتماعية نتيجة لفقدان الوظائف وتوقف تنقلات الأموال والبضائع والبشر بالسلاسة المعتادة، الشيء الذي أدى إلى انتشار الغلاء وتدهور الأوضاع المعيشية لعدد كبير من سكان العالم (منظمة الصحة العالمية،2024).

المغرب بدوره لم يسلم من شبح الجائحة، إذ أدت إلى وفاة قرابة (1279048) مليون ومئتان وتسعة وسبعون ألف وثمانية وأربعون شخص، وتضرر أحوال الاقتصاد الوطني، ومعه تدهورت وضعية فئات اجتماعية مهمة وجدت نفسها على حافة الفقر والهشاشة (وزارة الصحة المغربية،2024) .

في ظل هذه الأوضاع الصعبة استعانت الدولة بالتكنولوجيا الرقمية المتقدمة في تقديم خدماتها ذات الطابع الاجتماعي التضامني للفئات المحتاجة للدعم والمساعدة والمتمثلة في الإجراءات التالية:

–القيام بحملات للتوعية والتحسيس لفائدة المواطنات والمواطنين بمخاطر فيروس كوفيد 19 وسبل الوقاية منه، عبر وسائل الإعلام الرقمية والمنصات التواصلية الاجتماعية، وكذا التصدي للمعلومات المضللة والكاذبة والإشاعات المغرضة التي انتشرت في وقت الجائحة؛

–توفير البنيات الاستشفائية اللازمة وتقديم خدمات عبر التطبيقات أو المواقع الإلكترونية لتسهيل استفادة الفئات الهشة من الاستشارة والخبرة والمراقبة الطبية عن بعد (برنامج التطبيب عن بعد) وكذا حجز المواعيد مع الأطباء والأخصائيين الاجتماعيين وتتبع حالات المرضى من دون الحاجة لعناء التنقل؛

–تقديم دعم مالي للفئات المحتاجة من خلال إطلاق عدة برامج للتمويل المباشر للأسر الهشة التي تشتغل في القطاع غير المُهيكل وغير مسجلة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، مستعينة الدولة في ذلك بالمواقع الإلكترونية الرقمية لتوفير خدماتها وتوزيع الأغلفة المالية المخصصة في إطار صندوق كورونا للتضامن؛

–إطلاق برامج اجتماعية تهم الدعم النفسي والتعليم عن بعد وكذا المتعلقة بالأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، خُصصت لها منصات إلكترونية رقمية لتقديم خدماتها؛

المجتمع المدني المغربي أبان بدوره عن حسه المواطن والإنساني والتكافلي، من خلال تقديم يد العون والمساعدة في خضم هذه الجائحة صوب المحتاجين من الفئات الهشة من المجتمع اعتمادا على وسائل التواصل التكنولوجي الرقمي المُتَقدم عبر الإجراءات التالية:

–الاستعانة بمواقع التواصل الاجتماعي من أبرزها الفايسبوك، تويتر، يوتيوب وأنستغرام من أجل توعية المواطنات والمواطنين بخطورة فيروس كوفيد وسبل الوقاية منه، وكذا القيام بحملات لجمع التبرعات الخيرية، فضلا عن تعبئة وحشد المتطوعين؛

–استخدام تطبيقات مالية لتسهيل الدفع عن طريق الهاتف وجمع المساهمات المالية الموجهة لضحايا فيروس كورونا؛

–تسهيل التواصل بين المتطوعين عبر توظيف التطبيقات الرقمية لتبادل المعلومات والأفكار لتنسيق عملياتهم الاجتماعية التضامنية التطوعية، بالنظر لمجانية هذه التطبيقات المتاحة للجميع وأهميتها في توفير الجهد والمال؛

–القيام بتقييم الأعمال التضامنية والعمليات التطوعية عبر شبكات التواصل الاجتماعي وقياس درجة تفاعل المواطنات والمواطنين معها؛

زلزال الحوز:

في الثامن من شتنبر من سنة 2023 حل زلزال مدمر بمنطقة الحوز جنوب المملكة المغربية، راح ضحيته حوالي 2900 قتيل ، وتضرر من خلاله حولي 300 ألف شخص.

هذه الكارثة الطبيعية غير المسبوقة منذ زلزال أكادير لعام 1960، دفعت الدولة إلى التدخل في إطار مسؤولياتها من أجل إنقاذ الضحايا وتقديم المساعدات عن طريق حزمة من الإجراءات وهي كالآتي :

–تَدخل فرق متخصصة لإنقاذ وإغاثة الضحايا اعتمادا على صور الأقمار الاصطناعية و أنظمة البيانات الجغرافية لتحديد المناطق المتضررة من الزلزال؛

–استخدام طائرات مسيرة في جمع البيانات وكذا تقديم المساعدات للجماعات والدواوير الجبلية بمناطق الزلزال ذات البنية الجغرافية الوعرة؛

–إنشاء صندوق خاص لمواجهة آثار الزلزال؛

–توظيف التطبيقات الرقمية للهواتف الذكية لتيسير التواصل وتلقي طلبات التدخل للإغاثة؛

–تخصيص غلاف مالي قدره 32 مليون و700 ألف درهم لتقديم المساعدة الاجتماعية والنفسية لـ 46 ألف أسرة متضررة جراء زلزال الحو، مع تعبئة أزيد من 400 مساعد اجتماعي وأخصائي نفسي وعاملين اجتماعيين للتدخل الاستعجالي لفائدة ضحايا الزلزال؛

–تخصيص أزيد من 32 مليون درهم لتقديم المساعدة الاجتماعية والنفسية لـ 46 ألف أسرة متضررة من زلزال الحوز (وزارة التضامن والإدماج والأسرة)؛

–تعبئة الدولة لجل مؤسساتها الحكومية من أجل تقديم المساعدة للضحايا وإيوائهم وإعادة بناء المنازل ومرافق الدولة المتضررة والمنهارة؛

–توظيف البيانات الرقمية للمواطنات والمواطنين المتوفرة لدى المؤسسات الحكومية من أجل تشكيل صورة دقيقة عن الأوضاع بغرض تسهيل المهمة لدى صانعي القرار قصد اتخاذ الخطوات السليمة.

كان للمجتمع المدني المغربي دورا مهما في التعبئة لنجدة ضحايا زلزال الحوز في الساعات الأولى من حدوثه، وكذا مواكبة أغلب المراحل الصعبة التي مرت منها الأسر المكلومة في فقدان عائلاتها وأقاربها، وتجلى ذلك في حجم التضامن والتآزر الاجتماعي المقدم لهذه الفئات وهو كالآتي:

–استخدام وسائل التواصل الاجتماعي الرقمي في نقل أحداث الزلزال بشكل مباشر، وهو ما قَرَّبَ تفاصيل المشاهد الدقيقة لمعاناة الضحايا، وحَتَّمَ على السلطات الإسراع في التدخل لإنقاذ الضحايا من تحت الأنقاض؛

–توظيف تطبيقات الهواتف الذكية من قبيل Watsapp و Telegram التي يَسرت على جمعيات المجتمع المدني تعبئة المتطوعين وتقديم التبرعات وتنظيم قوافل محملة بالأغذية والأدوية والأغطية ولوازم الإنقاذ لإيصالها للضحايا والمتضررين؛

–استغلال مواقع التواصل الاجتماعي من طرف المشاهير والمؤثرين من أجل عرض محتويات تتضمن قصص مؤثرة عن معاناة ضحايا الزلزال من أجل جلب التعاطف لدى الجمهور ودفعهم لتقديم التبرعات؛

–تقديم التبرعات المالية من خلال وضع مساهمات المجتمع المدني لا على المستوى الوطني ولا على مستوى الجاليات المغربية القاطنة في الخارج لإيداعها في صندوق التبرعات.

على الرغم من أهمية انخراط المجتمع المدني في عمليات التضامن الاجتماعي، إلا أن السلطات تُبدي حذرها وقلقها من تغيير مسار الأهداف المتوخاة من هذا التضامن الاجتماعي عن طريق استغلال وتوظيف بعض الأطراف لهذه العمليات التضامنية لأغراض سياسية، تهدف إلى حشد وتعبئة الحشود سعيا لتهييئ الأرضية لاستقطاب الأصوات في المحطات الانتخابية المقبلة، أو التحريض للقيام بالاحتجاجات من أجل مطالب سياسية.

على هذا الأساس، تُحاول السلطات تَنظيم وتقنين العمليات التضامنية بشكل يُتيح إعطاء الأولوية للجمعيات القانونية المعترف بها، على حساب جماعات أو تنظيمات أخرى تشتغل خارج الضوابط والتشريعات القانونية المعمول بها.

يمكن القول بأنه في السنوات الأخيرة عرفت وثيرة الاهتمام بالرعاية الاجتماعية بالمغرب تحسنا ملموسا، برزت ملامحه في بداية تنزيل البرنامج الوطني لتعميم التغطية الصحية الاجبارية في أفق سنة 2025، الذي يعتبر خطوة جبارة لضمان خدمات التطبيب والتعويضات العائلية وتوسيع أنظمة التقاعد، بالمواكبة مع تأهيل البنية التحتية الملائمة للتحول الرقمي الذي يتيح رقمنة الخدمات المقدمة للمستفيدات والمستفيدين التي أضحت بياناتهم دقيقة ومضبوطة باستخدام مجموعة من البرانم المخصصة لهذا الغرض.

من جانب آخر، يُشكل البرنامج الحكومي للدعم المالي المباشر للأسر الفقيرة دُفعة جديدة في مجال السياسة التضامنية الاجتماعية الهادفة لتحسين عيش الفئات المحتاجة والحد من الفوارق المجالية، وتوفير دخل منتظم للأسر، وكذا توفير الرعاية للأطفال في وضعية إعاقة وتلبية احتياجاتهم الملحة.

المبحث الثاني: دور المنصات الرقمية الحكومية في تيسير توزيع المساعدات والإعانات المالية.

أحدث التطور التكنولوجي تحولات عميقة بظهور المنصات الرقمية المتمثلة أساسا في مواقع التواصل الاجتماعي التي ساهمت في خلق فضاءات افتراضية موازية ذات استقطاب جماهيري كبير وجد مؤثر، لها القدرة على تعبئة وحشد فئات واسعة من المجتمع التي وجدت في هذه الفضاءات ضالتها في تسهيل تبادل الأفكار والمعلومات والتفاعل مع المحتويات المعروضة، وكذا تقاسم الاهتمامات المشتركة بين الأفراد والجماعات وتعزيز روابطها الاجتماعية، فضلا عن إشباع نهمها من الأخبار المتنوعة في شتى المجالات.

هذه المنصات الرقمية نجحت في خلق مجتمعات افتراضية للنقاش والتفاعل والتضامن مع القضايا الإنسانية المشتركة، إذ وَجدت طريقها للواقع في شكل مبادرات تضامنية وتجمعات ميدانية في الساحات والشوارع للمواطنات للمواطنين انتصارا لقضاياهم وأملا في التأثير والضغط على صناع القرار، وكانت من بينها قضايا التضامن الاجتماعي التي تجد في مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة ناجعة للتأثير وتحريك المشاعر الإنسانية وجلب المساندة والدعم للقضايا الانسانية من خلال عرض لمقاطع الفيديو والصور والمنشورات والرموز والوسوم المختلفة.

إن الاستعانة بالمنصات الرقمية تَعاظمت قيمتها بالنظر لمزاياها في تقليل التكلفة المالية وتحقيق أعلى درجات الكفاءة التشغيلية وتبسيط الاجراءات والمساطر الإدارية بشكل أسرع للمستفيدين دون الحاجة لعناء التنقل بين المصالح الإدارية، وكذا تحسين مستويات التنسيق بين القطاعات الحكومية، فضلا عن تعزيز مبادئ الشفافية وتنفيذ القانون.

أحدث التحول الرقمي ثورة غير مسبوقة في جَمع البيانات والمعطيات الضخمة عن المواطنات والمواطنين في شتى المجالات، بشكل ساهم في فهم وتحليل رغبات ودوافع وسلوكيات المجتمع قصد المساعدة على اتخاذ القرارات المناسبة وامتلاك رؤية واضحة للتوجه للمستقبل.

وجدت الحكومة المغربية ومعها المجتمع المدني في المنصات الرقمية وسيلة فعالة ومناسبة لتستعين بها في ظروف الأزمات والكوارث الطبيعية وهو ما تجلى بوضوح في الأزمة الصحية العالمية لجائحة كورونا وكذا زلزال الحوز الذي ضرب المنطقة الجنوبية للمغرب.

هذه المنصات الرقمية سواء منها الحكومية أو المدنية، ساهمت في تقديم مجموعة من الخدمات الاجتماعية والمالية المتنوعة شملت مجالات التعليم والصحة والرعاية الاجتماعية للأطفال والنساء والمسنين وللأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة.

المنصات الرقمية الحكومية التي وضعت خدماتها رهن إشارة المواطنين أثناء جائحة كورونا وزلزال الحوز

القطاع	المنصة أو التطبيق الرقمي	نوع الخدمة
وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والأسرة	https://covid19.social.gov.ma	تقديم مساعدات موجهة للأشخاص في وضعية إعاقة
وزارة الصحة	www.liqa.ma	حجز مواعيد التلقيح الخاصة بفيروس كورونا
	www.teb-covid.ma	تقديم الاستشارة الطبية عن بعد
	www .covidmaroc.ma	توفير معلومات عن مستوى تطور فيروس كورونا بالمغرب
	تطبيق wiqaytna	يقدم معلومات واحصاءات حول فيروس كورونا
	تطبيق Morocco covid19	يقدم معلومات واحصاءات حول فيروس كورونا
وزارة التربية الوطنية	www.telmidtice	ودعم المكتسبات والقدرات التعليمية التعلمية للمتعلمات والمتعلمين في المواد الإشهادية
	www.taalim.ma	تقديم خدمات للتلاميذ مثل الطلاع على النتائج
وزارة الاقتصاد والمالية	www .asd .ma	التسجيل في البوابة الالكترونية من أجل الاستفادة من الدعم المالي المباشر
	www .ccg.ma	تقديم معلومات حول المساعدة المالية للمقاولات المتضررة من الجائحة
وزارة الوظيفة العمومية وإصلاح الإدارة	www.idarati.ma	تبسيط ورقمنة المساطر والإجراءات الإداري
وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	www.smit.gov.ma	تقديم دعم مالي لمؤسسات الإيواء السياحي المصنفة، التي تضررت جراء زلزال الحوز.

من بين مظاهر التضامن والتآزر التي أبان عنها المجتمع المدني المغربي مع أزمة جائحة كورونا وزلزال الحوز التي لعبت فيها المنصات الرقمية دورا مهما تمثلت في مبادرات جمعيات المجتمع المدني بنشر فيديوهات ومنشورات سواء من أجل توعية المواطنات والمواطنين بطرق الوقاية من فيروس كورونا، وأهمية التلقيح لمواجهة أخطار فيروس كوفيد أو سواء بنشر المعلومات عن الأماكن المتضررة من الزلزال قصد الإسراع بإغاثة المواطنات والمواطنين العالقين تحت الأنقاض، وإزالة مخلفات الكارثة من المباني المهدمة.

هذا وقد بادرت إلى تكوين مجموعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي من أجل جمع التبرعات المالية لدعم الصندوقين المخصصين لتمويل تلك الأزمتين، وتعبئة المتطوعين للقيام بمساعدات ميدانية تتمثل في توزيع وتوصيل المساعدات الغذائية للأسر المعوزة ولأولئك الذين فقدوا وظائفهم ومناصب شغلهم، وكذا المستلزمات الطبية المستعجلة بالمستشفيات، فضلا عن القيام بحملات للدعم النفسي والاستشارات النفسية لأفراد الأسر المتأثرة من تداعيات الكوارث والأزمات على صحتهم النفسية.

وقد أظهر تقرير لدراسة ميدانية صادرة عن المعهد المغربي لتحليل السياسات عن تفوق حجم المساعدات المقدمة من طرف المجتمع المدني على تلك المقدمة من طرف الحكومة، حيث أظهر الاستبيان المخصص لهذه الدراسة أن 11 في المائة فقط من المتضررين من زلزال الحوز

من تلقوا المساعدات الحكومية بينما عبر حوالي 33 في المائة منهم تَلقيهم للدعم والمساعدة من طرف جمعيات المجتمع المدني والمنظمات الخيرية، وهو ما يُظهر الأهمية البالغة لدور المجتمع المدني في تدخله العاجل من أجل تقديم تضامنه مع ضحايا زلزال الحوز (محمد مصباح، 2023).

العوائق:

هناك مجموعة من العوائق التي تعترض مجال التضامن الاجتماعي في استعانته بالمنصات الرقمية، من أبرزها صعوبة استخدام الأدوات التكنولوجية الرقمية من طرف شريحة عريضة من الفئات الاجتماعية الهشة التي تعاني في أغلبها من ارتفاع مستويات الأمية الرقمية وعدم الإلمام الكافي بالمهارات التكنولوجية التي تتيح حُسن التفاعل مع هذه المنصات الرقمية، خصوصا في العالم القروي.

هذا الأمر يُحيلنا على إشكالية توفير البنيات التحتية الملائمة، وتتجلى في حرمان عدد مهم من فئات المجتمع من الاستفادة من شبكات الأنترنت عالية الجودة وكذا الأجهزة الالكترونية الرقمية بسبب الفقر وارتفاع تكلفة خدماتها وضعف تغطية شبكة الأنترنت لتشمل كل مناطق البلاد.

من جانب آخر تخرج أحيانا بعض مبادرات التضامن الاجتماعي عن مسارها وأهدافها النبيلة، باستغلال بعض الأطراف للمنصات الرقمية لممارسة النصب والاحتيال على والمواطنات و المواطنين لسلب تبرعاتهم، مما يزعزع ثقتهم في مصداقية هذه المنصات الرقمية.

تُشكل أيضا اللغة المستخدمة في المنصات الرقمية عائقا أمام بعض الشرائح الاجتماعية في فهم واستيعاب مضامينها بسبب ضعف مستواها التعليمي، خصوصا في واقع يتسم بسيطرة اللغات الأجنبية على عدد مُهم من النخبة المهيمنة على صناعة القرار، وفي ظل وسط اجتماعي تَتَعدد لهجاته وروافده الثقافية.

من جهة أخرى، صارت البيانات الشخصية لمستخدمي المواقع الالكترونية على الشبكة العنكبوتية سلعة تسويقية وتجارة رائجة ومربحة قابلة للتوظيف والاستثمار، مما يطرح على هذا المستوى إشكالية احترام خصوصية المستخدمين ومدى موافقتهم على استغلال معطياتهم الشخصية.

في سياق آخر، تعترض المنصات الرقمية التضامنية لجمعيات المجتمع المدني عوائق ذات طابع قانوني، فهذه الجمعيات لا تجد حرية كافية ولا هامش كبير ومريح للمبادرة والتحرك بسبب القيود القانونية المتمثلة في منح التراخيص لجمع التبرعات وتتبع مآلاتها وكيفية تحويل أموالها، وكذا معرفة هوية المتبرعين مخافة استخدامها في غسيل الأموال وممارسات أخرى غير مشروعة.

المحور الثالث: التحديات والمشاكل التي تواجه التضامن الاجتماعي في ظل غزو التكنولوجيا الرقمية.

المبحث الأول: التضامن الاجتماعي الرقمي بين الواقع والتحديات.

في ظل تسارع وثيرة التقدم التكنولوجي، وفي سياق الوضع الجديد الذي فرضته العولمة العابرة للحدود، صار لزاما على دول وحكومات العالم الانخراط في موجات الحداثة المتطورة باستمرار، حيث أتى الدور هذه المرة على التكنولوجيا الرقمية التي أضحت من بين أهداف السياسات العمومية الرامية إلى إرساءها في مجالات الحياة المتعددة.

على الرغم من تبني الحكومة المغربية لاستراتيجية وطنية للتحول الرقمي في أفق 2030، والسعي إلى مواكبة التحولات الدولية في هذا المجال، غير أن هناك مجموعة من التحديات التي تعترض طريقها في سبيل بلوغ غاياتها خصوصا فيما يتعلق بمجال التضامن الاجتماعي وهي كالآتي:

تعميم الاستفادة من شبكات الأنترنت: لا زالت شرائح عديدة من المجتمع المغربي محرومة من إمكانية الوصول لخدمات شبكة الأنترنت خصوصا في المناطق البعيدة والنائية، وهو ما يوسع فارق الهوة الرقمية بين فئات المجتمع، الشيء الذي يعيق وصول المعلومة للفئات الهشة الأكثر حاجة للاستفادة من الخدمات الاجتماعية.

تكوين الأجيال على تكنولوجيا المعلومات الرقمية: استخدام واستثمار تكنولوجيا المعلومات الرقمية يتطلب الإلمام بتقنياتها والتي تفترض تكييف البرامج التعليمية والمهنية مع متطلبات عصر الثورة الرقمية ووفق المعايير الدولية من أجل اكتساب المهارات الأساسية التي تساهم في الرفع من جودة التعلمات، كما صارت من عوامل الإدماج الضرورية في مواكبة متطلبات سوق الشغل؛

إنجاح ورش الإدارة الرقمية: تسعى الإدارة المغربية إلى تطوير خدماتها لتصبح أكثر كفاءة وفعالية ومرونة من خلال تهيء وإرساء البنيات التحتية الملائمة لدمج تكنولوجيا المعلومات الرقمية في بنياتها الإدارية من أجل تبسيط اجراءات المساطر الإدارية التي تُيَسر وصول الخدمات الاجتماعية للمواطنات والمواطنين وفق منظومة إدارية متناسقة العمل بين قطاعاتها، وكذا بناء قاعدة بيانات وطنية عن الهوية الرقمية للمواطنات والمواطنين وربطها مع جميع الإدارات، فضلا عن تكوين مواردها البشرية على اكتساب المهارات والخبرات الأساسية في هذا المجال لضمان بلوغ أهداف الإدارة الإلكترونية الرقمية؛

الإطار التشريعي: يتمثل في إصدار مجموعة من القوانين الهادفة لتنظيم مجال البيئة الرقمية المتعلقة بقوانين حماية البيانات، قوانين مكافحة الجرائم الإلكترونية، قوانين حماية المستهلك، قوانين حقوق الملكية الفكرية، قوانين التجارة الإلكترونية وقوانين حقوق الملكية الفكرية.

هذا التنظيم التشريعي يساهم في خدمة مجال التضامن الاجتماعي بشكل يعزز دور الشفافية وتجريم الفساد ونشر المعلومة للعموم من جهة، وقد يخلق عراقيل قانونية تقيد حرية تحرك واشتغال جمعيات المجتمع المدني في عمليات التضامن الاجتماعي، وكذا تكريس التفاوت الرقمي بين فئات المجتمع بالنظر لارتفاع تكلفة خدمات الأنترنت والتكنولوجيا الرقمية من جهة أخرى(اسلام جمال ابراهيم،2023)؛

الأمن السيبراني: لا شك أن انتهاك خصوصية البيانات الشخصية يشكل هاجسا مقلقا للسلطات، بسبب زيادة مخاطر الاختراقات الإلكترونية مما يشكل تهديدا أمنيا حقيقيا يتطلب الاستثمار في إرساء أنظمة خاصة لحماية أمنها الإلكتروني.

من جانب آخر يواجه العمل التضامني الاجتماعي في المغرب خصوصا في سياق الأزمة الصحية لجائحة كورونا وزلزال الحوز مجموعة من التحديات نوردها كما يلي:

تحسين أداء الحكومة في مجال التضامن الاجتماعي: بداية عبر زيادة التمويل المالي المخصص للوزارة الوصية على هذا القطاع وهي وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة، مرورا بتوفير الموارد البشرية اللازمة لتفعيل البرامج الاجتماعية وكذا تطوير البرامج المبرمجة بعد تقييمها سعيا لتعزيز كفاءتها وفعاليتها، فضلا عن الارتقاء بعمليات التنسيق بين جميع القطاعات لبلوغ الأهداف المرجوة في هذا المجال وصولا إلى توسيع المستفيدين من عمليات التضامن الاجتماعي لتشمل أكبر عدد ممكن من الفئات الاجتماعية الهشة والمحتاجة المتضررة من تلك

الأزمات خصوصا الأسر الفقيرة والمحرومة من تغطية الضمان الاجتماعي والأيتام والمسنين والأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة (...)؛

تقوية عمل جمعيات المجتمع المدني: تحتاج جمعيات المجتمع المدني إلى مختلف أشكال الدعم التي تساهم في تطوير عملها، فقد لوحظ في خضم أزمتي كورونا وزلزال الحوز محدودية مشاركة الجمعيات على كثرتها بسبب ضعف الموارد المالية والبشرية وضعف الخبرة والتنسيق فيما بينها وصعوبة الحصول على التراخيص اللازمة من أجل تقديم مساعداتها، لذلك وجب على الدولة زيادة دعمها للجمعيات بالدعم المالي واللوجستيكي والقانوني والإعلامي وانفتاحها على التعاون الدولي بالسماح لها بتلقي المساعدات المالية وعقد الشراكات مع أطراف خارجية؛

خروج التضامن الاجتماعي عن الأهداف التي وجد من أجلها: هناك جهات سواء داخلية أو خارجية تستغل عمليات التضامن الاجتماعي لتحقيق مكاسب سياسية أو حشد الدعم لقضايا معينة، وهو ما تجلى في رفض المغرب للمساعدات الدولية واكتفاءه بعدد محدود من الدول الخارجية التي أبدت رغبتها في تقديم مساعدات للمغرب على إثر حدوث زلزال الحوز في شتنبر من عام 2023؛

الحد من ظاهرة الفساد: التي تعتري مجال التضامن الاجتماعي المتمثلة في سوء استغلال المساعدات الاجتماعية على أساس الوساطة والمحسوبية والرشوة، واختلاس أموال المساعدات المخصصة للفئات المحتاجة .

المبحث الثاني: التضامن الاجتماعي والتوجهات المستقبلية للتحول الرقمي.

يتبين بجلاء بأن مسيرة التقدم التكنولوجي لن تتوقف، ومستمرة في طريق التنافس الشرس للدول والحكومات على تحقيق السبق في مجالات التعليم والبحث العلمي التي هي من أولوياتها الملحة، إذ تُخصص ميزانيات ضخمة لتمويل المختبرات العلمية وتشجيع العلماء على الابداع والابتكار والاختراع سعيا لامتلاك مفاتيح النمو الاقتصادي وتعزيز مكانتها دوليا.

على ضوء ذلك فالمستقبل مُقبل على ثورات تكنولوجية جديدة، ستؤثر لا محالة على مجالات حياة البشرية، ومن بينها مجال التضامن الاجتماعي، التي بدأت تظهر تجلياتها في بروز موجة الذكاء الاصطناعي التي تشكل ثورة حقيقية ستتخذ الآلة أدوار متزايدة بشكل سيغير طريقة حياة الناس، فهذه الآلة ستتحسن كفاءتها بشكل ملموس عبر محاكاة الذكاء البشري واكتساب القدرة على التعلم الذاتي لهذه الآلة اعتمادا على علوم البيانات مما يؤهلها للتعامل مع

وضعيات جديدة للمساعدة على حلها، وهو ما سيفتح الباب للاستفادة من مخرجات الذكاء الاصطناعي في تقديم مجموعة من الخدمات بسرعة أكبر وبكفاءة وجودة عالية، وكذا تبسيط الإجراءات الإدارية التي ستمكن المواطنين من وضع وتتبع ملفاتهم الإدارية عن بعد ، فضلا عن خدمات الرعاية الصحية للفئات الهشة من المسنين والأطفال والأشخاص من ذوي الإعاقة وغيرها من الخدمات التي تدخل في صلب التضامن الاجتماعي.

أنترنت الأشياء من المرتقب أن تحدث هذه التكنولوجيا الجديدة بدورها تطورا مذهلا في حياتنا، عندما تتمكن مختلف الأجهزة الإلكترونية التي نتعايش معها من اكتساب قدرة أكبر على ربطها بعضها البعض عبر تبادل البيانات من أجل تواصل واستشعار أفضل فيما بينها بواسطة شبكات الأنترنت، مما سيساهم في أتمتة المهام وتحسين جودة الخدمات الحالية.

في السياق ذاته، ومن أجل قطع الطريق على مختلف شبهات الفساد ودعم عمليات الرقابة خصوصا على المعاملات المالية، تم ابتكار ما يعرف بتقنيات سلاسل الكتل التي تقوم على مبدأ الأمان في تسجيل وتوثيق المعاملات المالية وغيرها وفق نظام مركزي مقاوم للتلاعب مما سيعزز الشفافية والسرعة والكفاءة في إنجاز مختلف التعاملات التجارية.

توجد العديد من مبادرات التضامن الاجتماعي المرتكزة على أنظمة التبرعات المالية والعينية من المنح والإعانات المخصصة للفئات المحتاجة والهشة، التي ستكون في حاجة لضبطها وتتبع مصيرها، وهو ما سَتُتيحه تقنية سلاسل الكتل المتطورة كآلية متقدمة للرقابة وتكريس معاملات شفافة، لمختلف الأطراف المتدخلة في هذا المجال من قبيل الدولة والمجتمع المدني والقطاع الخاص والمستفيدين.

هؤلاء الفاعلون الأساسيون في مجال التضامن الاجتماعي مطالبون بوضع رؤية مستقبلية من أجل الارتقاء بهذا المجال الحيوي الذي يُقوي أواصر الترابط والتلاحم المجتمعي، فالدولة مُلزمة بوضع رؤية مستقبلية بشراكة مع مختلف الأطراف المعنية تروم تحسين جاهزيتها للدفع بسياسة التحول الرقمي نحو مزيد من الجدية والإصرار لتعميم تبني هذه التقنيات الحديثة داخل دواليب الإدارة المغربية وتحسين خدماتها، وكذا تحديث قوانينها وتشريعاتها، ونشر ثقافة مساعدة على احتضان التكنولوجيا الرقمية، حتى تواكب مسار التحولات الدولية لتصير أكثر قدرة على التنافس وجلب الاستثمار الخارجي الذي يقوي النمو الاقتصادي للبلاد.

إن تقدم تكنولوجيا التواصل والاتصال ساهم في تسهيل نقل المعلومات بين الدول، بشكل صارت معه القضايا الوطنية الداخلية والأزمات الصحية والكوارث الطبيعية تأخذ أبعادا وتأثيرات عالمية، مما يقتضي تضافر جهود المنتظم الدولي لمواجهاتها، وتعبئة المجتمعات للتضامن فيما بينها على خلفية المصير المشترك للإنسانية أمام تعاظم المخاطر البيئية واتساع وثيرة الهجرة ونزوح اللاجئين، واستمرار التهديدات الإرهابية.

هذا التضامن الدولي مع القضايا الاجتماعية للدول، سيساهم في تكريسه ازدياد اتساع رقعة المد الحقوقي، الذي يرى في العدالة الاجتماعية والمساواة بين فئات المجتمع إحدى المداخل الأساسية لمحاربة مظاهر الفقر والتهميش والإقصاء والإهمال، وسيزيد الضغط على الدول من أجل بدل مجهودات إضافية في سبيل دعم التضامن الاجتماعي بين فئات المجتمع للحيلولة دون اتساع الهوة الاقتصادية والاجتماعية الناتجة عن التفاوت في الدخل والثروة والمساواة في الحصول على الخدمات الأساسية للجميع.

إذا لم يتم اتخاذ إجراءات على مستوى السياسات الحكومية لتقليل هذا التفاوت الاقتصادي فإن الصورة ستزداد قتامة من حيث تكافؤ الفرص بين فئات المجتمع في الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية والوصول للخدمات المقدمة، التي سَتُتحدد جَودتها من رَداءتها بحسب نسبة الدخل الفردي والفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها الشخص، وهو ما قد يجعل فئات مهمة من المجتمع قابعة في براثن الأمية الرقمية.

نتائج الدراسة:

أمام تسارع وثيرة التقدم التكنولوجيا التي يشهدها العالم، ومساهمة العولمة في تعزيز أواصر الترابط بين الدول في شتى المجالات، باتت رياح التحول الرقمي ضرورة حتمية تدفع الحكومات إلى الانخراط في مسار مواكبة ركب الحداثة وتلمس خطوات التطور لزيادة النمو الاقتصادي ومعه تحسين مستوى المعيشة والخدمات.

وبناء على المحاور التي خضنا في مناقشتها وتحليلها من خلال هذه الدراسة البحثية، يمكن الوقوف على الاستنتاجات التالية:

أولا: دمج التكنولوجيا الرقمية التي طالت العديد من مجالات الحياة، إذ لم يسلم ميدان التضامن الاجتماعي من تأثيراتها، بل استخدمت أدواتها المتطورة في تقديم الخدمات الاجتماعية التضامنية للفئات المحتاجة من طرف المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني والقطاع الخاص؛

ثانيا: التضامن الاجتماعي انتقل من مفهومه التقليدي كواجب ديني و أخلاقي إلى مفهومه الحديث كواجب حقوقي تم دمجه وتنظيمه دستوريا من طرف دول العالم ومن بينها المغرب خصوصا في فترة الأزمات (الفصل 40 من دستور المملكة المغربية لسنة 2011)؛

ثالثا: انخرط المغرب بدوره في غمار موجة التحول الرقمي بتبني استراتيجية " المغرب الرقمي 2030" من أجل دمج التكنولوجيا الرقمية واستبدال الطرق التقليدية القديمة بأخرى حديثة تواكب عصر التطور خصوصا في الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية، وفي ظل تزايد اتساع رقعة استخدام شبكة الأنترنت والأجهزة الإلكترونية الذكية بنسب مهمة في المجتمع المغربي؛

رابعا: أزمتي جائحة كورونا وزلزال الحوز أبانت عن دور الخدمات الرقمية التي يوفرها التحول الرقمي وقدرته على التكيف أمام إكراهات التباعد الاجتماعي ووعورة الولوج للمناطق الوعرة النائية لتقديم خدمات الإغاثة والتضامن الاجتماعي؛

خامسا: عبأت الدولة وفق إمكانياتها مجموعة من المؤسسات المهتمة بمجال الرعاية الاجتماعية التي استطاعت تقديم خدماتها التضامنية للفئات المحتاجة للمساعدة خلال أزمتي جائحة كوفيد وزلزال الحوز، وعززها تدخل جمعيات المجتمع المدني التي لعبت أدوار فعالة ميدانيا في تقديم مختلف أشكال الدعم و التضامن الاجتماعي للضحايا من المواطنات والمواطنين، مستعينة في ذلك بالوسائل التي توفرها التكنولوجيا الرقمية في جمع التبرعات المالية والعينية وتعبئة المتطوعين عبر وسائط مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة وتطبيقات الدفع المالي وكذا التطبيقات المخصصة لتبادل المعلومات؛

سادسا: التحول الرقمي يُعتبر ركيزة أساسية لمختلف الأوراش التنموية التي فتحها المغرب ومن بينها المتعلقة بالمجال الاجتماعي ومن أبرزها برنامج تعميم الحماية الاجتماعية الذي أطلقه العاهل الغربي الملك محمد السادس سنة 2021 لتعزيز التضامن الاجتماعي والارتقاء بالخدمات الصحية والاجتماعية للمواطنات والمواطنين المغاربة؛

سابعا: باتت المنصات والتطبيقات الرقمية من أدوات العمل التي تفرض نفسها بإلحاح في تقديم الخدمات الاجتماعية نظرا لمزاياها المتعددة في توفير الوقت والجهد والمال، وهو ما تجلى في خلق بوابات رقمية لتقديم المساعدات الاجتماعية والصحية للفئات المستهدفة في فترة جائحة كورونا وزلزال الحوز؛

ثامنا: أهمية دور جمعيات المجتمع المدني في تقديم المساعدات التضامنية للمحتاجين وإغاثة المنكوبين التي فاقت في بعض الأوقات حجم المساعدات الحكومية كما أكدتها الدراسة الميدانية التي أجريت بخصوص زلزال الحوز، لرصد الاستجابة الحكومية لمطالب ضحايا الكارثة الطبيعية؛

تاسعا: يواجه التحول الرقمي في المغرب مجموعة من التحديات تبدأ بتعميم استفادة عموم تراب المملكة من تغطية شبكة الأنترنت بالجودة والتكلفة المطلوبة، ومواكبة القوانين والتشريعات لهذا التحول بسن قوانين متعلقة بحماية البيانات ومكافحة الجرائم الالكترونية، مرورا عبر زيادة التمويل المالي وتعزيز الموارد البشرية لبرامج الخدمات الاجتماعية حتى تتمكن من بلوغ أهدافها، وكذا دعم جمعيات المجتمع المدني ماديا ولوجيستيكيا، وصولا إلى الحد من مظاهر الفساد، وكذا استغلال عمليات التضامن الاجتماعي من طرف بعض الأطراف لأهداف غير التي وجدت من أجلها.

من وجهة نظر الباحث، التحول الرقمي في بلادنا يظل تَوجها مُشتتا ومرهونا بإشكالية الحسم في المسألة اللغوية المتبعة وسط واقع يتأرجح ما بين الاستجابة لمقتضيات دستور المملكة المغربية على اعتبار رسمية اللغتين العربية والأمازيغية، و ما بين استمرار تبعية ثقافية للغة الفرنسية، وما بين الانفتاح على اللغة الانجليزية الأوسع انتشارا و الأكثر تداولا في مجالات العلوم، وهو ما يؤثر على نوعية ومضمون الخطاب التضامني الموجه لفئات المجتمع المتنوع في لهجاته وعاداته وثقافته، وقد عكسته وقائع زلزال الحوز الذي ضرب منطقة جبلية سكانها يتحدثون باللغة الأمازيغية، وهو ما يطرح تحديا آخر يتعلق بضرورة تكييف برامج التحول الرقمي ومراعاة الخصوصية الثقافية لجهات المغرب بشكل يستجيب لحاجياتها الاجتماعية .

التوصيات:

وفي سياق هذه الدراسة البحثية المتعلقة بالتحول الرقمي في خدمة التضامن الاجتماعي يمكن الخروج بالتوصيات التالية :

–أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية المتمثلة في مراكز البيانات، شبكات الأنترنت، أجهزة الكمبيوتر، الأجهزة المحمولة وأجهزة الاستشعار لضمان استراتيجية تحول رقمي فعال؛

–تأهيل وتكوين الرأسمال البشري في تقنيات المعلومات والاتصالات باتت حاجة ملحة لإنجاح أي إصلاح منشود، من خلال تدريب العاملين في ميدان التضامن الاجتماعي على تكنولوجيا المعلومات الرقمية وهو ما يؤثر على مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة داخل المجتمع ؛

–تعميم التغطية بشبكة الأنترنت لجميع الأسر المغربية بجودة وتكلفة مناسبة لتيسير وصول الخدمات الاجتماعية وتقليص الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع خصوصا بين العالم الحضري والقروي؛

–مواكبة المنظومة التشريعية والقانونية مع التحولات التي أحدثتها الثورة الرقمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

–دعم البحث العلمي في المختبرات والجامعات والمعاهد العليا المغربية وخلق مراكز للأبحاث لتوفير بيئة مناسبة للتطوير والابتكار في المجال الرقمي؛

–تطوير الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال التضامن الاجتماعي؛

–تشجيع جمعيات المجتمع المدني على الانخراط المكثف في مبادرات التضامن الاجتماعي عبر توفير الوسائل اللوجستيكية ومنح التراخيص والحد من القيود القانونية؛

–تعزيز التعاون الدولي مع شركاء دوليين خصوصا في المجال الرقمي والأمن السيبرياني والجرائم الإلكترونية بشكل يساهم في تحسين الخدمات الاجتماعية؛

–إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المناهج التعليمية ونشر الوعي بقيمة مبادئ التضامن الاجتماعي وروح التطوع في تعزيز التماسك المجتمعي؛

–تتبع ومراقبة تأثير استراتيجية التحول الرقمي على الفئات الهشة والمحتاجة المستفيدة من عمليات التضامن الاجتماعي؛

References:

A survey carried out by the National Agency for Transport Control, in partnership with the Ministry of Digital Transport and Management Reform, the Higher Committee for Audio-visual Communication, the Economic, Social and Environmental Council and the National Committee for Monitoring the Protection of Personal Data, the Bank of Morocco, the High Delegation for Planning and the Digital Development Agency.

Adel Shehab (2023), Social Solidarity, a conceptual approach, Anthropology, vol. 09, No. 01.

Adnan Mustafa al-Bar, Khaled al-Juji (2018), Digital Transformation and Why, King Abdulaziz University, Saudi Arabia.

Corona virus: The Health Organization estimates the deaths of Koffid to be 15 million people, an article available on the e-link: https://www.bbc.com/arabic/world browsing history 15/03/2024.

D. Ibrahim Sayed Jadallah (2023), Digital Transformation and Developing Institutional Performance in Social Security Administrations, Faculty of Service, Helwan Mosque.

D. Islam Gamal Ibrahim (2023), Digital Transformation in the Arab Republic of Egypt, An Analytical Study of the Egypt Digital Platform, Scientific Journal of Libraries, Documents and Information, Volume 5, Issue 13, Part 2.

d. Nabila Abdelfattah Kashti (2021), Digital Transformation Governance, Middle East Journal of Human and Cultural Sciences, vol. 1, No5.

ESCWA and ESCWA, Technology for Sustainable Development: Creating Decent Work and Empowering Youth in Arab Countries (2018).

Islam Jamal Ibrahim (2023), Digital Transformation in the Arab Republic of Egypt: An Analytical Study of Egypt ' s Digital Platform.

Mohammed Masbah, Rashid Awraz, Hajir El-Adrisi (2023), the Great Atlas earthquake, disaster, crisis and government response.No. 126, dedicated by the State to managing the effects of the earthquake. www.mapnews.ma, page 17/03/2024.

PING HUANG (2013), digital solidarity: local response to exclusion and redefinition of ICT development strategies, doctoral thesis, University of Quebec in Montreal.

Safinaz Mohamed AbuZayd (2021), requirements for digitization as a mechanism for improving social welfare services at the Ministry of Social Solidarity.

The Government reveals general trends in digital development at the first meeting of the National Commission for Digital Development (2023), an article available on the e-link https://rni.ma, page 14/03/2024.

The number and mortality of the Corona virus up to 08/03/2024 is available on the official website of the Ministry of Health (https://www.covidmaroc.ma/Pages/AccueilAR.aspx)

What is meant by mass chain technology, a definition available on the following electronic link: https://aws.amazon.com/ar/what-is/blockchain/Browsing date 24/03/2024.