

(الشات بوت) وتحسين خدمات الإدارة العمومية

الإدارة القضائية نموذجاً

رشيد أشنين

مندوب قضائي بوزارة العدل المغربية

باحث في الاقتصاد القياسي وعلوم البيانات

إن من بين المشاكل التي تعيق تقدم المغرب هو ضعف الإدارة العمومية، سواء من حيث الحكامة أو مستوى النجاعة أو جودة الخدمات، التي تقدمها للمواطنين (جلالة الملك محمد السادس).

إن الرسائل القوية المستخلصة من مضامين الخطابات لجلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده إلى غاية يومه، والتي نذكر منها أن تحقيق التنمية رهين بنجاعة الإدارة العمومية، تحسين جودة الخدمات العمومية مسؤولية جميع المتدخلين، علاقة الإدارة بالمواطن تشكل جوهر عمل المؤسسات واصلاح الإدارة يتطلب تغيير في السلوكيات والعقليات وكذا تجويد التشريعات. فالكل مسؤول عن نجاعة الإدارة العمومية والرفع من جودتها باعتبارها عماد أي اصلاح وجوهر تحقيق التنمية والتقدم، وهذا ما يؤكد على أننا أمام تحدي كبير يتمثل في كيفية تحسين خدمات الإدارة العمومية، وكيفية تحسين علاقة الإدارة بالمواطن-المرتفق.

إن المواطن المغربي اليوم، أصبح يعتمد على برامج التواصل الاجتماعي بشكل كبير في جميع انشطته اليومية، وايضا بناء على احصائيات **GOOGLE TRENDS** البرامج الأكثر تحميلا بالمغرب هي تطبيق واتساب، تطبيق ماسنجر، تطبيق فيس بوك، وتطبيق انستجرام. وهذا ما جعلني أفكر في امكانية خلق تكامل مشترك بين القطاع العام والخاص لتحسين الخدمة العمومية. وهذا هو هدفنا من هذه الورقة البحثية، والتي سنحاول من خلالها استكشاف إمكانيات استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة، برنامج الذكاء الاصطناعي **CHATBOT**، لتحسين وتجويد خدمات الإدارة العمومية، وهو ما سنتناوله من خلال المحاور التالية:

المحور الأول: تحسين خدمات الإدارة العمومية.

المحور الثاني: برنامج الذكاء الاصطناعي **CHATBOT**.

المحور الثالث: محاكاة تقديم خدمات عمومية بواسطة **CHATBOT**.

المحور الأول- تحسين خدمات الإدارة العمومية:

أولاً: الاختلالات وتوجيهات الإصلاح:

من خلال تحليلنا للوضع الراهن لحكامة المرافق العمومية بالمغرب، نعتزف بوجود إختلالات في تدبير شؤون ومصالح المواطنين رغم تفعيل الرقمية بالإدارة العمومية المغربية، حيث الضعف في الأداء وفي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ووجود التضخم الرقمي وقلة الكفاءة، صعوبات في الإستقبال، عدم الإجابة على شكايات وتساؤلات المواطنين، الشطط في استعمال السلطة والنفوذ، وتعقيد المساطر، وطول آجال منح بعض الوثائق الإدارية، وعدم التفعيل الأمثل للجهوية واللامركزية حيث أنه يوجد هدر زمني كبير لتقديم الخدمة العمومية، إضافة إلى أن النمطية في تدبير وتسيير الإدارة العمومية لا زالت قائمة. والأكبر من ذلك وجود ظاهرة هدر المالية العمومية، حيث نجد بعض أصحاب القرار بالإدارات العمومية يقررون إنشاء برامج لتدبير خدمة عمومية ويتم تنزيلها بجميع المصالح التابعة لها ولكن فعليا لا يتم العمل بها وتصبح في طي النسيان الرقمي، لأن جميع الإدارات العمومية بالمغرب لا تعتمد على مؤشر قياس أو تقييم الاثر (Evaluation d'impact) في مدى نجاعة وفعالية هذه البرامج الرقمية.

إن التوجيهات الملكية السامية لوضع خطة إصلاح شامل وعميق للإدارة العمومية كانت واضحة وصريحة، وذلك باعتبار الجهوية المتقدمة التي أصبحت واقعا ملموسا، حجر الزاوية الذي يجب أن ترتكز عليه الإدارة، في تقريب المواطن من الخدمات والمرافق العمومية ومن مركز القرار. والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين، وتعميم الإدارة الالكترونية بطريقة مندمجة.

ثانياً: مبادئ تحسين خدمات الإدارة العمومية:

إن مؤشر قياس أو تقييم الاثر (Evaluation d'impact) بالنسبة لجودة الخدمة العمومية المقدمة، هو قائم على المبادئ الكبرى التي تضمن إحترام الحقوق الأساسية للمواطن – المرتفق (حكامة المرافق العمومية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم ١٣/ ٢٠١٣) والمذكورة في دستور المملكة المغربية ٢٠١١ وهي:

- **مبدأ المساواة:** يفرض مبدأ المساواة ألا يكون هناك أي نوع من الميز بين المرتفقين: يجب أن يتمكن كل منهم من الاستفادة من خدمات الإدارة، دون أن يعاني في ذلك صعوبة أو استصغارا بسبب وضعه الاجتماعي أو إعاقته أو مكان إقامته أو أي سبب آخر متعلق بوضعيته الشخصية أو الفئة الاجتماعية التي ينتمي إليها.

- **مبدأ الاستمرارية:** إن كل مرفق عمومي يجب أن يشتغل بطريقة منتظمة ودون أي انقطاع إلا ما تنص عليه القوانين الجاري بها العمل، وحسب حاجات المرتفقين وانتظاراتهم، حتى في المناطق القروية والأحياء في وضعية صعبة.
- **مبدأ التكيف والقابلية للتغيير:** حين تتطور متطلبات الصالح العام، فإن المرفق العمومي مطالب بأن يتكيف معها وأن يطابق التكنولوجيات الحديثة مع حاجات المرتفقين. وأمام هذه التطورات أو التغييرات، يتعين على السلطات العمومية القيام بإختيارات (إحداث أو حذف أو إعادة هيكلة بعض الوحدات)، وبمكناها أن تعلم المرتفق بضرورة الخضوع للتغييرات التي يقتضيها تكيف المرفق مع المصلحة العامة.
- **مبدأ الولوجية:** إن الولوجية والبساطة أساسيتان لكل مرفق موضوع لخدمة الجميع. ومن واجب الإدارة أن تجتهد في الإستجابة لطلبات كل المواطنين. ويسري الأمر نفسه على الولوجية الجغرافية. فمن واجب المرافق العمومية أن تعمل على تأمين تواجد إداري لها على جميع التراب الوطني.
- **مبدأ الحياد:** يضمن الحياد للجميع الولوج الحر إلى المرافق العمومية، ويقتضي تجرد الأعوان العموميين وحظر كل أشكال الميز القائمة على قناعات سياسية أو فلسفية أو دينية ونقابية أو مرتبطة بالأصل الإجتماعي أو الجنس أو الحالة الصحية أو الإعاقة أو الأصل العرقي.
- **مبدأ الشفافية:** تضمن الشفافية حسن سير المرفق العمومي، وتوفر للمرتفق إمكانية المطالبة بحقوقه. لكل مرتفق الحق في الحصول على المعلومات الخاصة بنشاط المرافق العمومية. ومن واجب الإدارة العمل على التواصل (عبر وسائل الإعلام والكتيبات والدلائل). إن الشفافية تفرض تقييما موضوعيا للنتائج، وقياس مدى النجاعة على كل مستويات الدولة، وإقرار المحاسبة. وهي ضمان لنجاعة المرفق العمومي ولكن أيضا لتحقيقه في الواقع.
- **مبدأ الثقة:** تفرض الثقة أن يتصرف الجميع، وفي كل الظروف، على أساس أنهم شركاء مخلصون لبعضهم. فالمرتفق له الحق في الأمن القانوني وفي الوثوق في علاقته مع الإدارة. وطرق وشروط اشتغال المرفق العمومي يجب أن تكون محددة بوضوح. كل قاعدة جديدة يجب أن تصاحبها إجراءات تتيح للمرتفق التكيف معها في أفضل الظروف.

يجب ان يعلم كل مسؤول عن المصلحة العامة في هذه البلاد، إن التحول من إدارة تقليدية الى إدارة رقمية لا يقتصر على ملء الإدارة بالحواسيب والأجهزة المعلوماتية المختلفة، بل يجب في الأول ان يتم هندسة القرار العمومي المحترم لجميع المبادئ المذكورة أعلاه دون إستثناء، كما يعلم الجميع إن الإدارة العمومية بالمغرب تحكمها الأعراف والتقاليد، وهي الطاغية في جل إجراءات ومساطر الخدمة العمومية وحتى ان القوانين، الدوريات والمناشير المنظمة لذلك تعملها الضبابية في التفسير، فنجد كل مسؤول بالإدارة العمومية يفسرها بناء على مزاجيته والدليل على ذلك نرى مصالح ادارية تنتمي لنفس القطاع الوصي ولكن إجراءات ومساطر غير موحدة.

إذن أمام كل هذه الوقائع التي نعيشها، كان لابد من التفكير في حلول ناجعة لتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن، وهذا ما سيتم التطرق له في المحاور التالية، حيث سنبين أنه بإستعمال تقنيات الذكاء الاصطناعي سيتم تجويد وتحسين الخدمات بالإدارة العمومية.

المحور الثاني - برنامج الذكاء الاصطناعي : CHATBOT

أولا: الشات بوت "ChatBot" ما هو!

مهندسة معلومات روسية الاصل، تعيش بأمریکا إسمها "اوجينا كويدا" كثيرة التنقل والتجول يعني أنها مضطرة لإستعمال التكنولوجيا للتواصل مع زوجها عبر تقنيات الشات "Chat"، حدث وأن توفي زوجها، حينها قررت أنه يجب ان تواصل التحدث معه رغم وفاته، فقررت تطوير تطبيق معلوماتي يعتمد أساسا على تقنيات الذكاء الاصطناعي و "AI: Artificial Intelligence" لتصل لذلك قامت بتجميع المقاطع الصوتية والرسائل النصية السابقة لها مع زوجها فأصبحت تعطي للتطبيق تلك التجميعات وهو يقوم بإخراج نظام متكامل يحاكي زوجها، فعندما تسأل الالكتروني فإنه يجيب كأنه زوجها.

والتطبيقات من هذا النوع منتشرة حاليا وتستعملها أغلب كبرى الشركات التقنية عبر العالم كفيسبوك، تويتر، لينكدان وغيرها، هذه التطبيقات تسمى بالشات بوت "ChatBot".

الشات بوت هو برنامج معلوماتي يقوم بالتواصل معك تلقائيا، ويسمى أيضا بالدردشة الآلية.

"bots" هي كلمة تقنية تستعمل غالبا في مجال التقنية والأنترنيت وغالبا في مجال الحماية والإختراق.

"ChatBots" هي برامج تفاعلية أساسها المحادثة النصية بين روبوت مبرمج ومستخدم بشري، لن ندخل في أمور تقنية معقدة، ببساطة هكذا يعمل الشات بوت: يتم تلقين برامج الشات بوت تعليمات برمجية لفهم اللغة البشرية. وباستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يتم تجهيز وإدارة الحوار من وحي الخيال التقني للروبوت ويتم إرسال حوار قائم على ما أرسله المستخدم مبدئياً.

ثانياً: لماذا الشات بوت: CHATBOT

يستخدم غالبية مستخدمي الهواتف الذكية تطبيقات الوسائط الإجتماعية بنشاط مثل Facebook و Instagram و WhatsApp إنهم يحبون الراحة في استخدام هذه التطبيقات ويقل إحتمال استبدالهم بأي تطبيقات جديدة، لذلك، يعد دمج برامج الدردشة الآلية للخدمة العمومية في إحدى الأنظمة الأساسية التي يستخدمها المواطن – المرتفق بالفعل أفضل وأرخص من إنشاء تطبيق جديد. إن أفضل جزء في استخدام chatbot هو أنه يمكنه تقديم الخدمة العمومية للمواطن على مدار الساعة دون توقف، ولا تحتاج إلى توظيف المزيد من المسؤولين التنفيذيين لتقديم الخدمة العمومية للمواطنين حيث يمكن لروبوتات الدردشة التعامل مع طلبات متعددة في وقت واحد. وهذا يضمن ألا يضطر المواطن – المرتفق للانتظار لفترة طويلة. والدليل على ذلك أن منظمة الصحة العالمية وضعت تطبيق شات بوت خاص بـ covid-19 عبر تطبيق واتساب للإجابة عن أسئلة المواطن العالمي بكل شفافية وموضوعية، وفعلاً وصلت عدد الطلبات في الاسبوع الى ما يقارب ١٠٠ مليون طلب، وبفعل هذه التقنية الحديثة كانت تجيب منظمة الصحة العالمية على كل الأسئلة دفعة واحدة وعلى مدار الساعة ومن أي مكان في العالم. والأهم من كل هذا أن chatbot يحترم جميع المبادئ المذكورة أعلاه لتحسين خدمات الإدارة العمومية.

كل هذا يعطينا الحق في التفكير ووضع فرضية إمكانية ادماج تقنية الذكاء الاصطناعي chatbot في الإدارة العمومية لتحسين وتجويد الخدمة العمومية، وهذا ما سنكشف عنه في المحور التالي.

المحور الثالث – محاكاة تقديم خدمات عمومية بواسطة CHATBOT

أولاً: شات بوت لدليل المساطر الإدارية

نعلم جيدا أن الإدارات العمومية بالمغرب عملت جاهدة لتقريب المعلومة للمواطن من خلال عدة وسائل إلكترونية إلا أنها لازالت لم تصل إلى الهدف المنشود والرضا التام للمواطن-المرتفق فمثلا رغم وضع موقع الكتروني www.service-public.ma خاص بتقديم المعلومات عن المساطر الإدارية لكل إدارة على حدى؛ لا أنها غير ملزمة للموظفين بالإدارة العمومية فلا زالت تخضع للمزاجية وايضا لتعدد المهام لدى الموظف العمومي ولسوء تدبير الموارد البشرية ببعض الإدارات العمومية كل هذا سيضع المواطن في حيرة من أمره، ولنكن واقعيين الأساس في رقمنة الخدمات العمومية هو سهولة الولوج إليها ولا تخضع لعامل المكان والزمان أي احترام مبدأ الكونية في تأمين هذه الخدمة والحرية في الوصول إليها متى شاء، لهذا يأتي دور الشات بوت لحل جميع هاته المشاكل التي تعاني منها الإدارة العمومية.

برنامج شات بوت لدليل المساطر الإدارية، هدفه توفير المعلومة والمعرفة للمواطن – المرتفق عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي التي يستعملها يوميا بواسطة هاتفه الذكي المتواجد معه بصفة دائمة. ومن جهة أخرى الإدارة العمومية تقدم هذه الخدمة على مدار الساعة دون كلل ولا ملل فقط على الإدارة المعنية توفير قاعدة بيانات لدليل المساطر والإجراءات نموذجية لكي يتم دمجها ببرنامج chatbot لتطبيقات التواصل الاجتماعي لكي تكن متاحة لدى المواطن وقت ما شاء في طلب المعلومة الإدارية التي تهتمه، ويمكن للأجانب أيضا ان يتعاملوا مع هذه الخدمة باللغة التي يشاؤون حيث ان هاته البرامج تدعم جميع اللغات العالمية سواء كانت صوتية أو كتابية، إذن هنا تكمن سهولة التواصل والوصول الى المعلومة دون إحتكار ودون قيود.

لا يتوقف أداء برنامج شات بوت عند تقديم معلومات دقيقة. هو يمكنه حقا عمل الأفضل. على سبيل المثال، يمكن أن يساعد المستخدم على ملء نموذج طلب مهما كانت طبيعته. يكفي أن يكون لديه مجموعة من الأسئلة والأجوبة لجمع جميع المعلومات اللازمة حول المستخدم في هذه الحالة.

وبالتالي فهو قادر اليوم على أداء مهام أكثر صعوبة مثل إرسال نموذج طلب. ولذلك فإن استخدام برنامج شات بوت لتسهيل الإجراءات الإدارية هو خيار واقعي. إن الحصول على معلومات على موقع رسمي ليس بالأمر السهل حقا. من الضروري أخذ الوقت الكافي للتشاور مع جميع الأقسام وجميع الخدمات الموجودة على المنصة. أي هناك هدر زمني كبير للحصول على المعلومة. بمساعدة برنامج شات بوت، أصبح من الممكن للمستخدم الآن الوصول السريع إلى المعلومات التي يبحث عنها. للقيام بذلك، ما عليك سوى

إدخال كلمة رئيسية للحصول على معلومات دقيقة في وقت قياسي . فلماذا لا نستخدمها على مستوى جميع الإجراءات الإدارية لجعل الحياة أسهل للمواطنين وتجنبهم مضيعة كبيرة للوقت؟ بطريقة بسيطة، يمكن أن يكون برنامج شات بوت بمثابة دليل للمواطن حتى يتمكن بسهولة من العثور على الإجراء الذي يجب اتباعه .

مثال شات بوت لإنشاء الشركات، هدفه الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بإنشاء الشركات، توضيح كافة المساطر المتعلقة بذلك (المساعدة، الالتزامات الإجتماعية، تسجيل العلامات التجارية، الاستيراد / التصدير، الضرائب، الخ...)، وبعدها يتم دمج هذا البرنامج بتطبيقات التواصل الاجتماعي واتساب وفيس بوك وانستغرام، ووضعها رهن إشارة المواطن – المرتفق على مدار الساعة 24/24 ساعة و 7 أيام / 7 أيام .

ثانيا : شات بوت لخدمات الإدارة القضائية

إن مواقع الإدارة القضائية المعدة لتأمين خدمات محاكم المملكة، لا زال المتقاضي يلقي صعوبة في التواصل معها مباشرة، وتتطلب جهد كبير للوصول الى المعلومة التي يريد، وأنها لا تحترم المبادئ الكبرى المذكورة أعلاه، وخصوصا مبدأي اللوجية والإستمرارية، فلا بد من الإدارة القضائية أن تستغل البنية التحتية الرقمية للمغرب وخصوصا برامج التواصل الإجتماعي لكي ترفع من كفاءة وجودة خدماتها .

لبناء برنامج شات بوت لخدمات الإدارة القضائية يتطلب تكوين قاعدة بيانات تضم هوية كاملة للمواطن – المتقاضي، لكي يتم تدريب البرنامج على تمييزهم بشكل صحيح وتكوين المعرفة عن كل مواطن – متقاضي . كيف ذلك يجب على كل متقاضي أن يدلي بالهوية الرقمية الخاصة به مثلا الشخص الذاتي أو المعنوي رقم بطاقة تعريفه الوطنية ورقم هاتفه معا، لكي يتم تخزينهم بقاعدة بيانات المحكمة الرقمية، وبهذا كلما اضيفت أي معلومة خاصة بهم يتم تخزينها في قاعدة بيانات برنامج الشات بوت، حيث أنه عندما يريد المتقاضي تتبع مآلات ملفاته، يمكنه التواصل مع شات بوت لخدمات الإدارة القضائية عبر تطبيق الواتساب أو **texto** العادي وذلك بمجرد إرسال رقم الملف الوطني للملف المراد معرفة إجراؤه، فيبدأ البرنامج بالتحقق من هوية طالب الخدمة تلقائيا من خلال رقم بطاقة تعريفه ورقم هاتفه، فإذا كانت الهوية صحيحة يجيبه بآخر إجراء في الملف ويعتبر مبلغ تبليغا صحيحا تلقائيا(حل إشكالية التبليغ)،

ويضمن ببرنامج تدبير الملفات القضائية، وكل هذا دون تدخل للموارد البشرية (دواء لظاهرة الإرهاق الوظيفي)، أما إذا كانت الهوية غير صحيحة، يجيبه البرنامج الآلي بإجابة خاطئة وأنتك غير ذي صفة في الملف المطلوب. كما أنه يمكن للمواطن أن يتأكد بواسطة هويته الرقمية المدلى بها لدى المحاكم من وجود أحكام ضده أو غرامات بمجرد تواصله مع البرنامج وذلك بإرسال رقم بطاقة تعريفه الوطنية من رقم هاتفه الشخصي وبمجرد ان يتأكد البرنامج الآلي من صفته، من خلال قاعدة البيانات المعدة سلفاً، يخبره بجميع الأحكام والغرامات التي تخصه والمضمنة بجميع محاكم المملكة ويجيبه بعبارة لقد تمت الإجابة عن طلبك بنجاح وسيعتبر هذا تبليغاً صحيحاً وعليك الإلتحاق بهذه المحاكم في أقرب الآجال قصد تأدية ما بذمتكم وبخصوص حقوقكم في استعمال الطعون يمكنكم إرسال طلب آخر قصد الإجابة عليه. أي أن هذا البرنامج هو نظام شامل ومانع يخبر المواطن بحقوقه في التقاضي أمام المحاكم وفي نفس الوقت واجباته تجاه الإدارة القضائية. إن كل ما ذكر هو تصور عن مشروع فعال وواقعي.

إن استعمال هذه التقنيات الحديثة بشكل فعال بالإدارة القضائية ستحل العديد من الاشكاليات التي يعرفها مرفق الإدارة القضائية منها التبليغ والتنفيذ وتقديم الخدمات المتكررة، والأكثر من ذلك سيساهم شات بوت في نشر المعرفة القانونية عبر ربوع المملكة، وتوحيد إجراءات محاكم المملكة المغربية.

خاتمة:

باختصار، يعد برنامج الذكاء الاصطناعي شات بوت وسيلة ممتازة لجعل الخدمة العامة أكثر كفاءة وتسهيل التفاعل مع مستخدميها. ويعد إنشاء هذا البرنامج مفيداً للمواطنين كما هو مفيد للموظفين الإداريين. وهي قادرة على تنفيذ هذه الإجراءات المتكررة والمستهلكة للوقت. وبالتالي فإنه يجعل من الممكن تسهيل خفض التكاليف الناتجة عنهم.

نتائج البحث: أضفى البحث الى عدة نتائج نلخصها في الاهتمام بتحليل البيانات والبيانات الضخمة أصبح ضروري بالإدارة العمومية، وتحسين خدمات الإدارة العمومية رهين بالابتكار الرقمي.

التوصيات والاقتراحات:

- ارسال نموذج المشروع " شات بوت لخدمات الإدارة القضائية " إلى وزارة العدل.
- إعطاء أولويات لريادة الأعمال الإجتماعية الرقمية التي تحقق القيمة الإجتماعية لأفراد المجتمع.
- احداث مكاتب مختصة بهندسة القرار العمومي قبل رقمته.

- اعتماد قياس مؤشرات تقييم الأثر للبرامج الرقمية التي تقدم الخدمة العمومية.

المراجع:

- دستور ٢٠١١ للمملكة المغربية.
- خطابات جلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده.
- الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة ٢٠١٨-٢٠٢١.
- حكمة المرافق العمومية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم ١٣/١٣.٢٠١٣. www.cese.ma
- تقارير للمجلس الأعلى للحسابات - المغرب - .
- Building an Enterprise Chabot: Work with Protected Enterprise Data Using Open Source Frameworks-2019 by Abhishek Singh, Karthik Ramasubramanian, Shrey Shivam.
- Le Maroc à l'horizon 2040 « Investir dans le capital immatériel pour accélérer l'émergence économique » -Jean-Pierre Chauffour- banque mondiale.