الحكومة الإلكترونية في لبنان

د. أحمد اللقيس(*)

مقدمة:

منذ منتصف التسعينات، أطلقت الحكومة اللبنانية عدداً لا بأس به من مشاريع التحديث التي تتضمن حلولاً معلوماتية. وقد تم التخطيط لهذه المشاريع بمشاركة الجهات المانحة الدولية التي قامت بتأمين القروض والهبات، لعدد محدد من الوزارات والمؤسسات العامة.

لكن التخطيط لهذه المشاريع والحلول المعلوماتية اتخذ، مع مرور الوقت، منحى أكثر مرونة، ليشكل عملية تتم حسب الطلب وفقاً لحاجات الهيئات الحكومية المستفيدة ولمعايير محددة مسبقاً لاختيار المشاريع. وقد أتاح ذلك تخصيص الأموال المتوفرة للمشاريع الأكثر ملاءمة والتي تؤدي، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى تحقيق النتائج المرجوة على صعيد التحديث والتشغيل.

كما ساهم هذا الأسلوب التنظيمي في تنفيذ المزيد من المشاريع الملموسة خلال فترة زمنية قصيرة.

في ظل هذه المعطيات، وسعياً إلى التخطيط المستقبلي السليم الذي يساهم في تأمين حاجات ومتطلبات المواطن كما وقطاع الأعمال والاستثمار في ما يتعلق بالمشاريع الحكومية المتعلقة بالتحديث وبتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبرز الحاجة إلى وضع استراتيجيا شاملة تتيح تقديم كافة المعلومات والخدمات الحكومية بشكل إلكتروني أو مباشر.

وعلى هذه الاستراتيجيا أن تكون شاملة لتنفيذ مبادرة إقامة حكومة إلكترونية لبنانية، تبدأ بتحديد عدد من الأهداف الاستراتيجية الأساسية ثم تحديد المبادئ التي ترتكز عليها الاستراتيجيا المقترحة وتحدّد الجهات المعنيّة في كل من القطاعين العام والخاص بتحقيق هذه الاستراتيجيا.

(*) مدير عام بالتكليف ـ مجلس النواب اللبناني.

القسم الأول
ماهية الحكومة الإلكترونية

١ ـ هدف الحكومة الإلكترونية في لبنان

تهدف إقامة حكومة إلكترونية في لبنان إلى تحقيق عدد من الأهداف الإستراتيجية التي بات من السهل تحقيقها بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبدعم من الأطر المؤسسية والقانونية المطلوبة. ويمكن إيجاز هذه الأهداف بما يلي:

- نشر كافة المعلومات التي يحق للمواطن الحصول عليها من إدارات الدولة عبر مختلف قنوات الاتصال ـ الإنترنت، الخطوط الساخنة، مراكز أو شبابيك الخدمة التابعة للدولة.
- إنجاز كافة الخدمات العامة للمواطنين بشكل إلكتروني مباشر، سواء كان ذلك لاستعمالهم الفردي أو لحساب أية مؤسسة، وذلك عبر أية إدارة حكومية أو عبر الإنترنت، بغض النظر عن الموقع الجغرافي لهذه الإدارة أو لمكان إقامة المواطن.
- تقليص حجم المعلومات والمستندات التي يحتاجها المواطن لملء الاستمارة الخاصة بمعاملته، فإن تم إدخال معلومات معينة إلى النظم المعلوماتية الحكومية، لا حاجة لإعادة إدخالها مرة أخرى.
- تعيين موقع موحد يلجأ إليه المواطن لإبلاغ الحكومة بأي تغيير في المعلومات سواء على الصعيد الشخصي أو المهني. بناءً عليه، يتم تحديث كافة النظم المعلوماتية الحكومية المعنيّة إنطلاقاً من هذا الموقع.
- إنجاز كافة عمليات التوريد الحكومية بشكل إلكتروني مباشر بالاستناد إلى خطة ملائمة تتوافق مع المعايير التجارية، مما يشكّل نموذجاً للتجارة الإلكترونية على المستوى الوطني وبالتالي يعمل على تعزيز نموها.
- التوصل إلى تبادل المعلومات داخل الإدارات الحكومية إلكترونياً، وبالتالي التخفيف من الاعتماد على خدمات ساعي البريد.

٢ ـ المبادئ الأساسية لاستراتيجيا الحكومة الإلكترونية اللبنانية

تعتمد هذه الاستراتيجيا بعض المبادئ يمكن تلخيصها كما يلي:

- تضمن الحكومة إقرار كافة الأطر المؤسسية والتنظيمية والقانونية المطلوبة من قِبل الإدارة ـ داخل البلاد وخارجها ـ بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب.
- إنشاء بنية تحتية شاملة لشبكة المعلوماتية عبر الإدارة والعمل تدريجياً على تطوير نظم معلوماتية مناسبة قابلة للتطوير وترتكز على مراكز مرادفة للبيانات.
- تعتمد الحكومة وسائل آمنة لإدخال البيانات في كافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية من خلال استعمال تكنولوجيا البطاقات الذكية المتطورة والحماية البيومترية (Biometrics).
- كل مواطن له الحق بأن يكون جزءاً من المجتمع الإلكتروني بغض النظر عن ظروفه المالية والاجتماعية والثقافية.
- يتمتع كافة الموظفين الحكوميين بفرص متساوية ليكونوا جزءاً من المجتمع الإلكتروني، سواء من حيث تأمين الخدمات للمواطنين أو من حيث إقامة الاتصالات عبر الإدارات الحكومية.
- تعمل الحكومة، بالاشتراك مع القطاع الخاص، والجامعات والمدارس والهيئات غير الحكومية، على نشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عبر البلد، سواء من خلال التعزيز المستمر للمنهج التربوي أو من خلال تأمين حملات توعية وبرامج تدريبية.
- تعمل الحكومة على مشاركة القطاع المحلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف المشاريع المتصلة بالحكومة الإلكترونية،

وعلى تعزيز هذا القطاع ليشكّل مورداً وطنياً يدعم المجتمع المعلوماتي الوطني والدول].

٣ ـ الفوائد من اعتماد حكومة إلكترونية

تعود مبادرة الحكومة الإلكترونية المقترحة بالفائدة تحديداً على الحكومة وموظفيها والمواطن، وعلى جميع الجهات المشاركة في المشروع وقطاع الأعمال داخل وخارج لبنان، إضافة إلى المنظمات الدولية والمؤسسات التربوية.

من هذه الفوائد:

أ ـ بالنسبة إلى الحكومة:

- إدارة أفضل للموارد وبالتالي تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.
- إجراءات مبسطة ومنظمة وبالتالي فعالية أكبر وكلفة أقل..
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تبادل إلكتروني للنماذج المصدّقة بين الإدارات الحكومية وبالتالي الحد من التنقّل وتوفير الكلفة.
- مساحة تخزين أقل للوثائق المؤرشفة.
- تقديم خدمات أفضل لكل من الموظفين الحكوميين والمواطنين مما ينعكس إيجاباً على الحكومة.
- حسن استعمال العائدات بدلاً من إنفاقها على مشتريات ولوازم وإيجاد فرص عمل جديدة واختيار الاستثمارات المدروسة وتنفيذ المشاريع بشكل أكثر فعالية إستناداً إلى الخبرة المكتسبة.

ب ـ بالنسبة إلى المواطن:

تنظر الحكومة الإلكترونية إلى المواطن كزبون وإلى الحكومة كمصدر للمعلومة والتوثيق من هنا يتم التوصل إلى إرضاء الزبون من خلال العناصر التالية:

- تقليص وقت المعاملات الحكومية.
- الوصول إلى مختلف المعاملات الحكومية عبر الشباك الموحّد للمعلومات.
- نقل كافة البيانات الشخصية والفوائد التي تقدمها الحكومة عبر بطاقة ذكية تتولى توزيعها وتوثيقها وتحديثها عبر قنوات آمنة مرخصة من قبل الحكومة، وتكون في متناول المواطن، مما يساهم في تقليص الوقت الذي يُهدر في ملء النماذج اللازمة.
- التبليغ عبر طرق مختلفة (الخلوي، البريد، الإنترنت) حين تبرز الحاجة إلى تجديد المعلومات أو منح بعض التقديمات من قِبل الحكومة.
- تقليص عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي تخفيف معاناة المواطن، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني.
- إطلاق حملات توعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي إتاحة الفرص لنشوء مجتمع رقمي يواجه تحديات العالم الجديد.
- إنشاء مراكز متعددة لتعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المناطق.
- توسيع السوق المحلي لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توظيف الخريجين في القطاع العام.
- تحديث المناهج الدراسية وإفساح المجال أمام الأفكار الإبداعية ودعمها.

ج ـ بالنسبة إلى قطاع رجال الأعمال والمستثمرين:

سواء داخله أو خارجه:

- تسهيل تسجيل شركات جديدة بكل أنواعها.
- خدمات توريد إلكتروني.
- الدفع المضمون عبر الأنترنت.
- عمليات مبسطة لطلب الرخص عبر

المداخل الخاصة بالاستثمارات في الشباك الموحد للمعلومات.

- إجراءات أسرع في التعاطي مع الحكومة.
- سوق محلي موسّع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

د ـ بالنسبة إلى الموظف:

- زيادة الإنتاجية من خلال تبسيط الإجراءات.
- توفر المعلومات في أي مكان وزمان.
- اتصالات أسرع عبر الإدارات الحكومية.
- تبادل المعلومات والمعارف.
- فعالية الخدمات المتصلة بالموارد البشرية، مثل تقييم الداء والطلبات والتصديقات المباشرة.
- دفع الرواتب عبر المصرف الإلكتروني.

هـ ـ بالنسبة إلى المنظمات الدولية:

يبرز تأثير الحكومة الإلكترونية على المنظمات الدولية في تعاطيها مع الحكومة اللبنانية من خلال ما يلي:

- جودة وسرعة الإحصاءات التي تؤمن عبر الانظم المعلوماتية الحكومية.
- بساطة وشفافية ومساءلة العمليات الحكومية التي تتعلق بهذه المنظمات.
- إدارة أفضل للشؤون المالية وتنسيق فعال لجهة التمويل سواء بالنسبة للقروض أو الهبات المعطاة من هذه المنظمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات عند الموظفين الحكوميين.

و ـ بالنسبة إلى المؤسسات التربوية:

- مشاركة الأساتذة والباحثين في التخطيط للحكومة الإلكترونية وفي عمليات التنفيذ أن تحالف الحكومة ورجال الأعمال يؤدي إلى خلق مجالات أبحاث جديدة للمؤسسات كما يؤدي إلى أفكار إبداعية وأبحاث فنية.
- تطوير المناهج المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليشمل مواضيع ذات صلة بالحكومة الإلكترونية بحيث يصبح الخريجون الجدد جاهزين للمشاركة في مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- تأمين التدريب والدورات التعليمية المستمرة للموظفين الحكوميين والمواطنين دعماً لاستخدام أو إدارة تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٤ ـ كيف تم التخطيط لبلوغ استراتيجيا الحكومة الإلكترونية في لبنان؟

شكّل رئيس مجلس الوزراء لجنة وزارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أيار ١٩٩٧ بموجب القرار رقم ٣٣/٩٧. يرأس اللجنة حالياً وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية وهي تضم وزير الاقتصاد والتجارة ووزير الاتصالات. والهدف منها هو تطوير وتنفيذ سياسة واستراتيجيا تكنولوجيا معلومات واتصالات على امتداد الوطن، وفي مختلف القطاعات بهدف تشجيع النمو الاقتصادي في لبنان. وسوف تشكّل هذه اللجنة الهيئة الصانعة للقرارات على المستوى التنفيذي، سعياً إلى تحقيق استراتيجيا الحكومة الإلكترونية. وسوف تدعمها لجنة استشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات تضم خبراء متخصصين من كل من القطاعات العام والخاص والأكاديمي.

وبالتنسيق مع اللجنة الوزارية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وبهدف الإنجاز السليم للحكومة الإلكترونية، لا بد من خلق وحدة تتولى مهام تنظيم وتنفيذ وإدارة ومراقبة الاستراتيجيا الموثقة، ويتولى مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية هذه الوحدة نظراً للمهارات

المتطوّرة لديه في مجالات التخطيط والتنفيذ المعلوماتي، والتطوير الإداري والقانوني، والتوريد، إضافة إلى علاقاته الممتازة مع الجهات المانحة الدولية، وارتباطه التنظيمي المباشر برئاسة مجلس الوزراء.

القسم الثاني
المشاركة والإنجازات

١ ـ الأطراف المشاركة والمستفيدة:
المعنيون في القطاعين العام والخاص

لتنفيذ حكومة إلكترونية ناجحة ضمن مفهوم الشراكة، ينبغي تحديد الأطراف المعنية في كل من القطاعين العام والخاص، وتتمثل هذه الأطراف بما يلي:

- السلطات والهيئات المركزية.
- الوزارات والمؤسسات العامة.
- المحافظات والبلديات.
- السفارات والقنصليات والبعثات في الخارج.
- قطاع المصارف والخدمات المالية.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الصعيد الوطني.
- الهيئات غير الحكومية.

٢ ـ الإنجازات التي تم تحقيقها دعماً للحكومة الإلكترونية

أ ـ عمليات التقييم والدراسات:

منذ نهاية الحرب الأهلية في أوائل التسعينات، أجرت مؤسسات استشارية دولية ومحلية لحساب الحكومة العديد من عمليات التقييم في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية والشؤون المؤسسية، وتبين بنتيجتها حاجة الإدارة العامة لإعادة التأهيل والإصلاح، فتم تأمين القروض والهبات من جهات مانحة إلى الحكومة اللبنانية ومكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية. كما أدت عمليات تقييم قطاعات أخرى إلى تأمين قروض وهبات إضافية إلى الوزارات والمؤسسات المعنية عبر مجلس الإنماء والإعمار.

وقد أُطلق عدد من البرامج في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية والشؤون المؤسسية بهدف إنشاء إدارة حديثة تعمل بشكل أكثر فعالية وتؤمن احتياجات المواطن على صعيد الخدمات بشكل فوري وفعال؟

ب ـ البنية التحتية:

تم إنشاء نظم حديثة للهاتف ولشبكة بيانات مركزية في الوزارات والمؤسسات العامة وعدد من الإدارات الرسمية.

وبشكل عام، يعتبر الوضع الحالي للبنية التحتية المحلية في معظم الإدارات الحكومية كافياً لدعم عملية تنفيذ للحكومة الإلكترونية.

في ما يتعلق بموردي خدمات الإنترنت، يوجد في لبنان العديد من الموردين الناشطين يعملون على تزويد المستخدمين بالخدمات على مختلف مستوياتها.

ج ـ النظم والتطبيقات:

تم تطوير ونشر عدد من البرامج التطبيقية التي تتراوح بين أدوات فعالية مكتبية وتطبيقات بريد إلكتروني وبين نظم أكثر تطوراً لإدارة الوثائق والأرشفة ونظم لمعالجة الخدمات المباشرة إضافة إلى النظم الإدارية داخل الحكومة.

ويملك عدد لا بأس به من الإدارات الحكومية موقعاً على الإنترنت يقدم معلومات عن الإدارات المعنية ومختلف فروعها، كما تم تطوير مدخل حكومي شامل للمعلومات تحت إسم «informs.gov.lb» مع مكتب خدمة مباشرة عبر الهاتف، من شأنهما تزويد

المواطنين بمعلومات مفصلة عن كافة المعاملات الحكومية تشمل الاستمارات نفسها ووثائق الدعم المطلوبة والرسوم المفروضة والإجراءات المتبعة.

د ـ التدريب وبناء القدرات:

تم تأمين التدريب اللازم للموظفين الحكوميين المعنيين. وقد شمل هذا التدريب كيفية استخدام أجهزة الكمبيوتر وأدوات الفعالية المكتبية، والتدريب على إدارة الشبكات وقواعد البيانات...

ونتيجة لهذا التدريب، تم تعزيز القدرات في مختلف الإدارات سعياً إلى تشغيل وصيانة وتعزيز النظم المعلوماتية المتوفرة على نحو مستمر.

هـ ـ العمل التشريعي:

على الصعيد التشريعي، تم القيام بعدة مبادرات لدعم تبسيط العمليات الحكومية، منها دمج عدد من الوزارات والمؤسسات العامة، وإدخال تطبيقات محاسبية جديدة وسنّ قوانين خصخصة.

في ما يتعلق بالمضمون الرقمي، أصدرت الحكومة قانوناً يختص بحقوق الملكية الفكرية. كما عملت على وضع مشروع قانون يتعلق بالتوقيع الإلكتروني أو الرقمي ويُدرس حالياً في اللجان المختصة في مجلس النواب.

و ـ التوعية الوطنية:

يرتبط نجاح أية مبادرة حكومية بمدى إدراك المجتمع للفوائد الملموسة التي سوف تنتج من اعتماد الحكومة الإلكترونية، كونه العنصر الذي يتوقف عليه نجاح التوريدات والخدمات على صعيد الحكومة الإلكترونية.

ز ـ خطة التنفيذ:

يمكن تحديد عدد من المشاريع الأساسية التي يجب على المسؤولين في الحكومة تنفيذها وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية: الإطار القانوني، الإطار الفني، الإطار الخدماتي، إطار بناء القدرات /التوعية/ العمليات.

وتشكّل هذه المشاريع الأساس لتأمين الخدمات الحكومية المباشرة بشكل تدريجي، إضافة إلى إنشاء مدخل للتوريد الإلكتروني. هذا التنفيذ التدريجي سيجعل عملية تطوير الخدمات المباشرة وصولاً إلى إنشاء مدخل للخدمات الحكومية أكثر سهولة. فبوضع الخدمات الضرورية المباشرة، سوف يتحمس كل من الموظفين الحكوميين والمواطنين المعنيين للوصول إلى هذه الخدمات والاستفادة منها بشكل دائم.

ومع نجاح العمليات الواحدة تلو الأخرى، سوف يتحول عدد لا بأس به من المواطنين إلى قناة توريد الخدمات المباشرة بعيداً عن العمل اليدوي الروتيني الورقي.

١ ـ الإطار القانوني: إعداد كافة القوانين والأنظمة التمعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما فيها المراسيم التطبيقية. فمن دونها لا يوجد أساس قانوني وتنظيمي للتعاطي مع المعلومات أو البيانات الإلكترونية، ولا أساس للمسؤولية القانونية التعاقدية للخدمات المباشرة أو التوريد الإلكتروني.

٢ ـ الإطار الفني: ربط الإدارات المركزية وعدد من الوزارات والمؤسسات العامة الأساسية إضافة إلى عدد من السفارات في الخارج في ما بينها عبر بنية تحتية لشبكة معلوماتية آمنة.

٣ ـ الإطار الخدماتي: تأمين الحلول للخدمات المباشرة نذكر منها على سبيل المثال:

٤ ـ تسديد الاشتراكات وخدمات الفوترة: وتشمل خدمات الكهرباء والمياه والهاتف. وهذه الخدمات ضرورية لمتطلبات الحياة اليومية، وهي التي تدخل العائدات إلى الدولة. لذا فمن الأولويات المطلوبة تسديد الاشتراكات ودفع الفواتير بشكل إلكتروني مباشر لأن ذلك يؤدي

إلى تقديم خدمات أفضل وأسرع بالإضافة إلى زيادة عائدات الدولة.

٥ ـ السجل العدلي وسجلات الأحوال الشخصية: كما هو حال معظم وثائق الدعم لأغلبية المعاملات التي تقدم إلى الإدارة، ينبغي أن تكون هذه السجلات إلكترونية مباشرة، بحيث يتمكن المواطن من الحصول عليها بسرعة عبر شبكة آمنة.

٦ ـ رخص الإقامة والعمل للأجانب: هي عملية ورقية معقّدة، ينبغي إنجازها بشكل إلكتروني مباشر سعياً إلى تقديم خدمات أفضل لطالب هذه الرخص ولإتاحة إجراء عملية تنظيم ملفات مباشرة للأجانب والعائدات الناتجة عن إصدار هذه الرخص.

٧ ـ طلبات وإصدارات جوازات السفر والتأشيرات: يجب أن يتم صنعهما من ورق خاص آمن ومشفّر يحتوي على رموز يمكن قراءتها بواسطة القارئ الآلي. وحالياً، بات بالإمكان أيضاً تجديد جوازات السفر عن طريق البريد الإلكتروني. وسيساعد تقديم الطلبات بشكل إلكتروني مباشر على تسهيل الأمور.

٨ ـ أمام المواطن كما يساعد الحكومة على إدارة الملفات المطلوبة والعائدات الناتجة بشكل أفضل.

ح ـ إطار بناء القدرات/ التوعية/ العمليات:

١ ـ الموافقة على هيكلية تنظيمية معلوماتية حديثة وفعالة للحكومة ككل ترتكز على متطلبات الوزارات والمؤسسات العامة.

٢ ـ مواصلة التدريب المعلوماتي للموظفين الحكوميين.

٣ ـ نشر مراكز متعددة في المحافظات لتدريب المواطنين على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسهيل عملية الولوج الإلكتروني.

٤ ـ تسويق استراتيجيا الحكومة الإلكترونية أثناء المناسبات المختلفة (عروض تجارية، مؤتمرات، ندوات، زيارات لوفود دولية).

٥ ـ إتمام هيكلية التشغيل والإدارة للحكومة الإلكترونية على امتداد الحكومة وتأهيل الوحدة المركزية وعدد من الوحدات الميدانية.

ط ـ معايير النجاح والمخاطر المرافقة:

ترتكز معايير النجاح في مبادرة الحكومة الإلكترونية لكل مشروع محدد على تحقيق النتائج التالية:

١ ـ تعبئة الموارد لعملية التطوير الشاملة لمشروع الحكومة الإلكترونية الذي يشمل الحلول والتدريب وبناء قدرات الموارد البشرية اللازمة إضافة إلى نفقات العمليات والصيانة. وهنا يمكن اقتطاع نسبة من الزيادة الحاصلة في عائدات الدولة كنتيجة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية وإعادة استعمالها في تمويل تطبيقات جديدة للحكومة الإلكترونية.

٢ ـ يصبح المجتمع اللبناني أكثر تثقيفاً إلكترونياً وعلى اتصال بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت، وزيادة عدد مستخدمي الإنترنت بحيث تصبح تطبيقات الحكومة الإلكترونية أكثر استعمالاً ومباشرة من قِبل المواطنين بدلاً من أن يتم ذلك عن طريق الموظفين الحكوميين.

٣ ـ تزداد إنتاجية الموظفين الحكوميين

٤ ـ تتقلص المعلومات والخدمات الورقية بشكل ملحوظ.

٥ ـ تزداد العائدات الحكومية عن الخدمات المؤمنة عبر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

٦ ـ تبسيط وتنظيم العمليات والإجراءات الحكومية

٧ ـ وينبغي تحديد وتوثيق المزيد من

معايير النجاح الخاصة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية عند بدء تنفيذ أي برنامج تطبيقي، وذلك لضمان تنفيذ العمليات بالشكل الأمثل لمصلحة كل من الحكومة والمواطن. وكما هي الحال في أية مبادرة، يرافق النجاح دائماً بشكل أو بآخر بعض المخاطر.

ي ـ مخاطر تنفيذ الحكومة الإلكترونية:

في سياق تنفيذ استراتيجيا الحكومة الإلكترونية، تتحدد المخاطر التي يمكن أن تعيق سير عملية تطوير الحكومة الإلكترونية بما يلي:

١ ـ عدم استقرار سياسي يمكن أن يؤدي إلى تجميد تنفيذ الحكومة الإلكترونية.

٢ ـ ضعف في تعبئة الموارد لتمويل مبادرة الحكومة الإلكترونية لا سيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.

٣ ـ تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ للحكومة الإلكترونية.

٤ ـ الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي، والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن.

٥ ـ مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

٦ ـ عدم استعداد المجتمع لتقبّل التعليم الإلكتروني والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت، نظراً للأزمات الاجتماعية ـ الاقتصادية.

٧ ـ نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً و/أو دعم غير كافٍ من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

١٢ ـ مقارنة تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي.

ولمواجهة هذه المخاطر وتقليصها لا بد من الاعتماد على التمويل الموجود في حال عدم القدرة على تأمين القروض والهبات والعمل على تأمين تمويلات إضافية لاحقة. والمشاركة في المشاريع مع الموظفين ووضع الخطط للتدريب والتعلم والعمل على تعزيز التوعية... وبغية مواكبة العصر، ينبغي على كل دولة إجراء عمليات مقارنة مع دول أخرى على نحو مستمر. وبناء على تقرير عالمي صدر مؤخراً، ثبت أن لبنان يبلي بلاءً حسناً في مجال الحكومة الإلكترونية ويحتل مركزاً ضمن الدول الـ ٣٦ الرائدة في العالم. وقد تم نشر ذلك في تقرير عالمي بعنوان:

Benchmarking E- government - A global perspective

Assessing the progress of the UN member states

والذي يتضمن نظرة شاملة تقيّم تطور الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية.

خلاصة واقتراحات حول الحكومة الإلكترونية في لبنان

في استنتاج أولي يمكن القول إن الحكومة الإلكترونية هي عبارة عن عملية تبسيط وتسهيل الإجراءات الحكومية عبر استعمال شبكة الإنترنيت في إطار الإدارة العامة للدولة وخاصة في إطار الاحتكاك المباشر بين الإدارة والمواطن.

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول أن غاية الحكومة الإلكترونية هي تخفيف الفساد وتقليص هدر الوقت والمال. وقد قدّر البعض كلفة الفساد في لبنان بحوالى ١,٦٪ من الناتج الوطني أي ما يوازي حوالى ٨٠٠ مليون دولار

سنوياً[1]. وقد قدّرت منظمة الشفافية العالمية أن لبنان يحتل المرتبة ١٣٦ من أصل ١٧٥ دولة في سلم الفساد. ويضاف إلى ذلك الهدر الذي يعانيه المواطن في الوقت لملاحقة معاملاته وهو بحدود ٧ أيام مما يرفع كلفة الفساد إلى ما يوازي حوالى ١,٢ مليار دولار[2].

إن هذه الكلفة المترتبة على الفساد في لبنان يمكن تخفيضه إلى أدنى حد في حال المباشرة في تطبيق خطة أولية أو مبدأية للحكومة الإلكترونية مما يساهم عملياً في تخصيص هذه المبالغ في قطاع الإنماء والتطور مما يساهم في النمو الاقتصادي ويضع لبنان في مصاف الدول المتطورة مع الإشارة إلى ان خطة البنى التحتية للحكومة الإلكترونية جاهزة ولا تحتاج سوى إلى تحديث يرافق التطور الذي خرق منذ وضعه في تصرف وزارة التنمية الإدارية منذ العام ٢٠٠٢.

وقد رأى وزير التنمية الإدارية نبيل دو فريج، في ندوة متخصصة عن الحكومة الإلكترونية عقدت أخيراً أن الأمر ليس مستحيلاً وهناك محاولة أولية لوضع أسس هذه التحولات الإلكترونية على سبيل التجربة لخمس خدمات، بالتعاون مع شركة إيطالية، منها مع المديرية العامة للأمن العام ووزارة الزراعة... ومع هذه الخطوات التمهيدية وما يرافقها من نقاشات لمشروع قانون الحكومة الإلكترونية واقتراح قانون بنفس الموضوع تجري مناقشتهما معاً في اللجان النيابية المشتركة في مجلس النواب حالياً على أمل أن تأخذ مداها في الأسابيع المقبلة مع عودة مجلس النواب لممارسة مهامه التشريعية.

إن الحاجة إلى وجود الحكومة الإلكترونية بغية تبسيط الإجراءات الحكومية وتسهيلها، عبر استعمال الاتصالات وتقنية المعلومات في إطار الإدارة العامة للدولة وقد أبدت وزارة التنمية الإدارية توجهاتها في هذا الإطار عبر التنسيق بين الوزارات بإشراف هذه الوزارة المعنية الأولى بهذا الملف خاصة بالعلاقات مع الجهات الدولية المعنية بالمساعدة في هذا الإطار.

وفي حال وضعت خطة عامة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية يجب أن يكون بالتنسيق مع القطاع الخاص في مسألة الأمور التقنية والبنى التحتية المطلوبة لتطبيق المشروع وتوزيعه على شركات عدة، وعبر مناقصات، على أن يكون لدى كل وزارة القدرة على تطوير إجراءاتها بما يتناسب مع التكنولوجيا لوجستياً وبشرياً.

وهنا لا بد لنا من طرح التساؤل هل ثمة معوقات أمام تطبيق هذه التقنية في القطاع العام؟

للإجابة على هذا التساؤل لا بد من القول إن بعض المعوقات تقف حائلاً أمام إنجاز هذا التحول الإلكتروني في القطاع العام، وأهم هذه المعوقات:

أولاً: عدم التنسيق بين الوزارات المختلفة، حيث تقوم كل وزارة بمشاريعها بطريقة شبه مستقلة عن الوزارات الأخرى، في حين أن إطلاق الحكومة الإلكترونية يتطلب عملياً التنسيق بشكل واسع بين الوزارات، وهذا يحتاج إلى برنامج متكامل، بالإضافة إلى تحديث الإجراءات ومكننتها مما يساعد على تطبيق هذا المفهوم، كما يتطلب تطوير البنى التحتية وتقنية المعلومات.

ثانياً: المعوق الأهم هو شرعنة هذا التطور

(١) جريدة «النهار» يوم السبت الواقع فيه ٤ تموز ٢٠١٥، ص ٩.
(٢) المصدر السابق نفسه.

عبر إصدار التشريعات اللازمة والضرورية، لأن لبنان يعد من الدول القليلة في العالم المتأخرة في إصدار هذه التشريعات، رغم تقدم قطاعه الخاص والمواطنين على الصعيد الفردي في استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتقنية المعلومات.

وبالإضافة إلى ما تقدم ومع أن هذه العقبات ليست عصية على التجاوز والتي يمكن حلها مع إمكان أن تكون التطورات الحديثة مأخوذة بعين الاعتبار مما يضع لبنان في مصاف الدول الحديثة على صعيد التكنولوجيا الحديثة ويكون بذلك استفاد ولو بشكل غير مقصود من هذا التأخير في اعتماد الحكومة الإلكترونية.

أخيراً، لا بد من طرح بعض المقترحات التي تساهم في وضع لبنان على سكة الحكومة الإلكترونية وأهمها:

١ ـ ضرورة وضع استراتيجية علمية وعملية، للوصول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية في القطاع العام.

٢ ـ التواصل والتعاون بين الإدارات المعنية وخاصة بين الاختصاصيين في مجال المعلوماتية في الإدارات والوزارات بغية التنسيق واعتماد معايير موحدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

٣ ـ التواصل مع الشركات التكنولوجية والمعلوماتية العالمية لمعرفة آخر التطورات في هذا المجال لتكون الانطلاقة من تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى ما حققه هذا القطاع من تطورات.

المراجع:

١ ـ مشروع واقتراح قانون الحكومة الإلكترونية.
٢ ـ محاضر اللجان النيابية المختصة.
٣ ـ جريدة النهار.
٤ ـ مجلة الاقتصاد اللبناني العربي.
٥ ـ مجلة البيان الاقتصادية
٦ ـ Le Commerce de Levant.