

حاجة لبنان للحكومة الإلكترونية

إعداد

الباحثة / ريما داغر¹

مستخلص البحث

يتضمّن هذا البحث موضوع الحكومة الإلكترونية بمفهومها وخصائصها، والتحديات التي تواجه الحكومات في تطبيق مثل هذا البرنامج.

وكان لا بدّ من دراسة بعض النماذج الناجحة من دول عربية وأجنبية، من أجل الوصول إلى التأكيد على أهميّة اتباع لبنان لاستراتيجيا خاصة من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية، خاصة وأن الأمم المتحدة قد أكّدت على أهمية هذه الحكومة في العصر الرقمي الحالي عبر وضعها إطاراً عاماً من أربع مراحل لعملية تطوير الحكومة الإلكترونيّة.

وفي خضم الفساد المستشري في المؤسسات اللبنانية وغياب المساءلة، وفي خلال الأزمة الاقتصادية التي تعاني منها البلاد، من الضروري النظر في التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية. لذلك، وضع لبنان «استراتيجية التحوّل الرقمي» للأعوام 2020-2030 ولكن ما من خطوة متقدّمة ظهرت في هذا المجال لغاية اليوم.

إن حاجة لبنان لهكذا حكومة هي حاجة ماسة، مع كل إيجابياتها ووفقاً للنماذج الناجحة المتّبعة في تسهيل الوصول الى الخدمة، وتوفير الوقت والتكلفة، وللمزيد من الشفافية والمصداقية.

1- طالبة دكتوراه في العلوم السياسية، المعهد العالي للدكتوراه في الحقوق والعلوم السياسية والإدارية والاقتصادية في الجامعة اللبنانية.

Abstract

This research includes the topic of electronic government, its concept and characteristics, and the challenges that governments face in implementing such a program.

It was necessary to study some successful models from Arab and foreign countries, in order to reach emphasis on the importance of Lebanon following a special strategy for implementing e-government, especially since the United Nations has emphasized the importance of these governments in the current digital age by setting a general framework of four Stages of the e-government development process.

In the midst of rampant corruption in Lebanese institutions and the lack of accountability, and during the economic crisis that the country is suffering from, it is necessary to consider the shift towards electronic government.

Therefore, Lebanon has developed a “digital transformation strategy” for the years 2020–2030, but no advanced step has emerged in this field until today.

Lebanon’s need for such a government is urgent, with all its advantages and in accordance with the successful models followed in facilitating access to services, saving time and cost, and for greater transparency and credibility.

المقدمة

تُعدّ الحكومات الإلكترونية أداةً حيويةً في تحسين الخدمات الحكومية، وتقليل التكاليف والوقت، وفي تعزيز الشفافية والمشاركة الشعبية، وفي تعزيز الكفاءة والفعالية.

فتسهّل الحكومات الإلكترونية الوصول إلى الخدمات الحكومية بشكلٍ سريعٍ وفعال، ممّا يقلّل من الزمن والجهد الذي يستغرقه المواطنون للحصول على الخدمات الضرورية مثل التسجيل الحكومي، وتقديم الطلبات، والحصول على معلوماتٍ متعلّقةٍ بالضرائب والتأمين الصحي وغيرها.

فبعد أن كانت الحكومة التقليدية تعتمد على هياكل تنظيمية مركزية تتسم بالتسلسل الهرمي، حيث يكون هناك سلطة مركزية تتخذ القرارات وتنفذها، جاءت بينما الحكومة الإلكترونية لتعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين تواصل الحكومة مع المواطنين وتقديم الخدمات بشكلٍ أكثر فعالية وشمولية.

وبفضل الحكومات الإلكترونية، تمكّن المواطنون من إتمام معاملاتهم وإجراءاتهم الحكومية من خلال الإنترنت بدلاً من الحضور الشخصي إلى المكاتب الحكومية، ممّا يوفر الوقت والمال لهم وللحكومة.

أمّا من ناحية تعزيز الشفافية والمشاركة الشعبية، فتساهم الحكومات الإلكترونية على المواطنين الوصول إلى المعلومات الحكومية بسهولة، ممّا يزيد من مستوى الشفافية والثقة بين الحكومة والشعب. كما توفّر هذه الأنظمة الإلكترونية منصاتٍ للتفاعل والمشاركة المدنية من خلال استطلاعات الرأي والمنتديات العامة وغيرها؛ ممّا يساهم في صنع القرارات الحكومية بشكلٍ أكثر ديمقراطيةً وشموليةً.

ومن خلال استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات الحكومية، يمكن تحسين كفاءة عمل الحكومة وتقديم الخدمات بشكلٍ أفضل وأسرع. كما يمكن للحكومات الإلكترونية تحسين إدارة

الموارد وتحديث الأنظمة والعمليات الحكوميّة لتكون أكثر فعاليّة ومرونة. بشكلٍ عامّ، تسهم الحكومات الإلكترونيّة في تحسين جودة الحياة للمواطنين وتعزيز التفاعل بين الحكومة والمجتمع بشكلٍ شامل.

واليوم، في ظلّ العمل على استراتيجيات تنمية، تساهم في تعزيز إشراك المواطنين في الشأن العام والحصول على حقوقهم ومحاربة الفساد وتسهيل معاملاتهم، لا يزال لبنان يقبع في دهاليز البيروقراطية والروتين الإداري وتخليص المعاملات وتضييع الوقت، ما يعزز أكثر فاكث الفساد والرشاوي والإخفاقات الإدارية.

الإشكاليّة

ففي ظلّ الأزمات العديدة التي يواجهها لبنان، ومن أبرزها انتشار الفساد في كافة مؤسساته، ما هي أبرز التحدّيات التي تقف أمام تطبيق الحكومة الإلكترونيّة في لبنان؟ للإجابة على الإشكالية، تناولنا في بحثنا في ثلاثة فصول، عناوين تعرّف الحكومة الإلكترونيّة، وتحدّد خصائصها وأبرز التحدّيات التي تواجهها.

كما استعنا في خلال بحثنا هذا بنماذج لدول مختلفة طبقت الحكومة الإلكترونيّة، من أجل التأكيد على ضرورتها خاصة في لبنان الذي يعاني من البيروقراطية والفساد الإداري.

الفصل الأول

مفهوم وخصائص الحكومة الإلكترونية

هناك تعريفات متعدّدة للحكومة الإلكترونية (e-Government) .

عموماً، تُعرّف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الوظائف والخدمات الحكومية. وبدقّة أكبر، تعرّف الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي: «استخدام التكنولوجيات الرقمية لتحقيق تحوّل في العمليّات الحكوميّة على الوجه الذي يحسّن الفاعليّة (Effectiveness) والفعالية (Efficiency) ومستوى تقديم الخدمة.

لذلك، تقوم الحكومة الإلكترونية على تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدة الإدارة الحكوميّة على العمل بكفاءة أعلى، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين ولقطاع الأعمال.

القسم الأول: تعريفات الحكومة الإلكترونية

تذكر معظم التعريفات المتداولة للحكومة الإلكترونية مكوناتها الأربعة الأساسية، وهي:

- تحسين العلاقة بين المواطن والحكومة (عن طريق إيجاد قنوات تواصل جديدة أو تحفيز التفاعل).

- دعم الأعمال الحكوميّة (تقديم معلومات - تقديم خدمات - إدارة حكوميّة داخلية).

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (شبكات الحواسيب - الإنترنت - أجهزة الفاكس - الهواتف).

- اتباع استراتيجية موجهة، تقدّم قيمة مضافةً للمشاركين فيها.²

وفي إطار الأمم المتّحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية، فقد اقترحت المنظمة في عام 2016 إطاراً عاماً يتكوّن من أربع مراحل لعملية تطوير الحكومة الإلكترونية؛ بحيث تبدأ في مرحلة

2- الاسكوا- الحكومة الإلكترونية- السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات - 14-2- ص. 12

أولى: بالإنشاء، وفي مرحلة ثانية: بالتطوير، وفي مرحلة ثالثة: بالمعاملات، وفي مرحلة رابعة: بالتشبيك.

وتعتبر مرحلة الإنشاء الأقل تعقيداً في عملية بناء وتطوير الحكومة الإلكترونية، وهي عبارة عن موقع محدد غير تفاعلي ويتوفر فيه عدد من المعلومات الأساسية (مثال: إجراءات الحصول على تراخيص).

في حين أن مرحلة التشبيك تعتبر الأكثر تقدماً من حيث تطوير الحكومة الإلكترونية، والأكثر صعوبة في تحقيقها بشكل فعال، حيث يتم خلال هذه المرحلة تحويل الحكومة الإلكترونية إلى كيان مترابط بشكل وثيق وتكون لديه بنية أساسية متكاملة تمكن المواطن من الاستغناء بشكل كلي عن الخدمات التقليدية التي تقدمها الحكومات، وتتيح في الوقت عينه للأفراد والمؤسسات من التفاعل المباشر مع المؤسسات الحكومية من خلال البوابة الإلكترونية.

ويتيح هذا الكيان أيضاً للجهات الحكومية التواصل مع بعضها البعض مما يقلل من الوقت والجهد المطلوبين في تحقيق تناغم بين العناصر الحكومية المتعددة، ويضمن وصول المعلومات وتدقيقها بشكل منتظم، وعلى قدر عالٍ من الكفاءة.³

وترتبط الحكومة الإلكترونية بالحكومة الفعلية كمصدر للمعلومات والخدمات والمواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع؛ فتعاملهم كعملاء أو منتفعين من الخدمات الإلكترونية والمعلوماتية التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.

وهناك هدف استراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية بالخدمات، وهم الحكومة والمواطنين، ومنشآت الأعمال.

وعلى ذلك، فإن الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة وسرعة وسهولة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية؛ ولذلك فإن أهداف الحكومة الإلكترونية

3- أ- ملاعب، عمر - الحكومة الإلكترونية وجائحة كوفيد 19- المعهد العربي للتخطيط- 2020- ص. 9-10.

تشبه إلى حدٍ كبيرٍ أهداف الحكومة الجيدة.

ويمكن تحديد أهداف الحكومة الإلكترونية من خلال وصف كلٍ من الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الحكومية منفصلين عن بعضهما البعض، كما يلي:⁴

الأهداف الأربعة الرئيسية للديمقراطية الحكومية:

1- تقويم المعرفة والمعلومات عن العملية السياسية، وعن الخدمات المتوفرة والمتاحة للمواطنين والأعمال.

2- تقديم المساعدة في التحوّل من الوصول السلبي إلى المعلومات إلى المشاركة النشطة للمواطن من خلال الشفافية المتمثلة في إعلامه، تمثيله، استشارته وتشجيعه على التصويت في الانتخابات وفي كلّ الأمور.

3- تقليل تكلفة الخدمات والإجراءات الحكومية، وما يصاحبها من أداء عملياتٍ إدارية.

4- زيادة كفاءة وفعالية الحكومة، من خلال تعاملها مع المواطنين ومع منشآت الأعمال.

أمّا عن أهداف الحكومة الإلكترونية، فهناك الأهداف المرتكزة على أعمال المصالح الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، والتي تتمثّل في تسهيل السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجّه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقةٍ جوهريّة.

أمّا أهداف الحكومة الإلكترونية الخارجية، فإنّها توجّه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقةٍ مرضية، وذلك عن طريق تبسيط التعامل والإجراءات مع الخدمات العديدة المتاحة وتسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات في العمليات والخدمات الحكومية الداخلية بسرعةٍ وشفافيةٍ وإمكانيةٍ للمحاسبة وكفاءةٍ وفعاليةٍ خاصّةٍ في التواصل مع الجمهور والمواطنين والأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى.

4- Backus, M. 2001 and Pare Richard. 2002.

وقد حدّدت جامعة الدول العربيّة - عبر إعلان القاهرة عام 2003 - ستّة أهدافٍ رئيسيّةٍ للحكومة الإلكترونيّة، ألا وهي:

- 1- تحقيق كفاءةٍ وعائدٍ أكبر على الاستثمار.
 - 2- ضمان النّفاذ المريح لخدمات الحكومة وللمعلوماتيّة.
 - 3- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
 - 4- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
 - 5- بناء ثقة المستخدم.
 - 6- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- وعلى ذلك فإنّ إقامة الحكومات الإلكترونيّة توفّر استثماراتٍ ملموسة، وذلك في شكل خفضٍ فعليٍّ في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجيّة أو تحسين الخدمات المقدّمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.⁵

القسم الثاني: التحدّيات التي تواجه الحكومة الإلكترونيّة

تواجه الدول والحكومات تحديّاتٍ كبيرةً في مختلف المجالات، ومن أبرزها:

التحدّيات الأمنيّة: يعدّ الأمن المعلوماتي من أهمّ التحدّيات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونيّة من حيث إمكانيّة اختراق المنظومة المعلوماتيّة، وما يترتّب عليه من فقدان خصوصيّة وسريّة المعلومات وسلامتها وضمان بقائها أو عدم حذفها أو تدميرها.

التحدّيات التقينيّة: هناك العديد من التحدّيات التقينيّة التي تقف في وجه الحكومة الإلكترونيّة، ومنها النقص في البنية التحتيّة للمعلومات والاتّصالات على مستوى الدولة، ممّا يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونيّة. كذلك ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيّات الحديثة المستخدمة في

5- د. بو مروان، سميّة- مرجع سابق- ص. 55-54.

تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات، ولا ننسى أخطار الفيروسات التي تؤدي إلى التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات، بالإضافة إلى صعوبة اللحاق بالتطور المستمر للتقنية.

التحديات الإدارية: تتجلى التحديات الإدارية للحكومة الإلكترونية في غموض المفهوم؛ فالكثير من القيادات الإدارية والعاملين وحتى المواطنين، يجهلون موضوع الحكومة الإلكترونية، وكذلك هناك إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام الحكومة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة، بالإضافة إلى هذا كله هناك عامل الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي.⁶

كما أن هناك مخاطر متعلقة بالحكومة الإلكترونية، منها ما يتعلق بالمواطنين، وقسم يتعلق بالحكومة، وذلك تبعاً للتجارب الفاشلة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، والتي لم تتمكن من تحقيق التوقعات.

-أما عوامل المخاطرة في تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية فهي:

محدودية في الاطلاع على التكنولوجيا ومحدودية في القدرة على استخدام التكنولوجيا. وكذلك ضعف الثقة في التكنولوجيا فهم خاطئ لما يمكن أن تقدمه التكنولوجيا.

أما المخاطر المتعلقة بالمواطن، فهي ضعف الحافز لاستخدام التكنولوجيا والفجوة الرقمية.⁷ ومهما يكن، ساهمت الحكومة الإلكترونية في تسهيل وتنمية عمل الحكومات في العديد من الدول العربية والأجنبية.

6- المصري، سامة- تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الإلكترونية- بنغازي- 2019- ص. 7-8.

7- الأسكوا- الوحدة الثالثة، الحكومة الإلكترونية- السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات - أكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية- 2009- ص. 23

الفصل الثاني

تجارب بعض الدول العربية وغير العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية

يتفاوت مدى تنفيذ الحكومة الإلكترونية بحسب الدول، حيث بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في تسعينيات القرن العشرين في العديد من الدول المتقدمة. أما بالنسبة للدول العربية، فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي والعشرين في كلٍ من إمارة دبي، مصر، الأردن وغيرها من الدول.

القسم الأول: كوريا والحكومة الإلكترونية

بحسب دراسة للأمم المتحدة، تُعتبر دولة كوريا الجنوبية الرائدة في تجربة الحكومة الإلكترونية، وهي تملك مؤشراً مرتفعاً لتنمية الحكومة الإلكترونية، حيث بلغ سنة 2014: 0.9462، وهو ما يقترب من ضعفي المتوسط الإقليمي الذي قدر ب: 0.4951؛ بينما قدر المتوسط العالمي ب: 0.4712.

فقد اتبعت كوريا الجنوبية الحكومة الإلكترونية كوسيلة أساسية لتعزيز قدرتها التنافسية، معتمدةً في ذلك على بنيتها التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات، حيث قامت ببناء شبكات الحاسوب في جميع أنحاء البلاد، وتعديل القوانين واللوائح والسياسات. وقد نجحت في تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية في أواخر 2000، كما صدرت العديد من أنظمة الحكومة الإلكترونية إلى بلدانٍ أخرى. وعلى هذا الأساس، أصبحت الحكومة الإلكترونية في كوريا الجنوبية نموذجاً عالمياً للتفوق والتميز.

وعام 2016، بدأت الحكومة الكورية الجنوبية «إستراتيجية الحكومة الإلكترونية»

Smart Government Strategy ، لمساعدة الشعب الكوري الجنوبي في الوصول إلى الخدمات العامة من دون قيودٍ تتعلق بالمكان أو الزمان أو الوسيط، من خلال دمج وتكامل

تكنولوجيا المعلومات المتطورة.⁸

القسم الثاني: الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

وبالعودة إلى الدول العربية، فقد سجّلت 12 دولة عربية نتائج ممتازة في مجال تنمية الحكومة الرقمية، وفقاً لتقرير جديد صدر عن الأمم المتحدة عام 2022. وقد قام هذا التقرير بتقييم تقدم الحكومات الرقمية في 193 دولة عضو في الأمم المتحدة، باستخدام مؤشر يُعرف بـ EGDI أو مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الذي ركّز على ثلاثة جوانب رئيسية: خدمات الإنترنت، والبنية التحتية للاتصالات، ورأس المال البشري.

وبرزت دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بأداء ممتاز، حيث حصدت الإمارات المرتبة 13 عالمياً، والسعودية المرتبة 31، وسلطنة عمان المرتبة 50. كما تصدرت الرياض ودبي قائمة المدن عالمياً في جودة الخدمات المحلية عبر الإنترنت.

وفي التصنيف العالمي العام، جاءت تونس في المرتبة 88، والأردن في المرتبة 100، والمغرب في المرتبة 101، ومصر في المرتبة 103، والجزائر في المرتبة 112، ولبنان في المرتبة 122. بينما جاءت الدول الأخرى بتصنيفات أقل، مثل العراق وسوريا وليبيا وموريتانيا والسودان واليمن وجيبوتي وجزر القمر، وانخفضت الصومال إلى المرتبة 192.

لقد أدركت حكومة المملكة العربية السعودية أهمية الاستفادة من هذه التقنيّة؛ ففي عام 2000، صدر أمر ملكي بوضع الخطة الوطنية لتقنيّة المعلومات، والعمل على آليّة لتطبيقها. ولدعم ذلك، صدر لاحقاً قراران آخران: الأول تمثّل في وضع « نظام مكافحة جرائم المعلوماتيّة»، والثاني «نظام التعاملات الإلكترونيّة» عام 2007، والقراران يهدفان إلى ضبط التعاملات والتوقيعات.

وسعت حكومة المملكة إلى وضع خطة وطنية خمسيّة للحكومة الإلكترونيّة (2016-2012)،

8- MPRA paper -Requirements of Developing a Successful E-Government: international and Arab experiences- N 77687- 2016- p.10.

تهدف من خلالها إلى بناء قوة عملٍ مستدامةٍ لحكومةٍ إلكترونيّةٍ. وبحسب تقرير الأمم المتّحدة لعام 2016 ، فقد أظهر مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونيّة لدول مجلس التعاون الخليجي، أنّ دولة الإمارات حقّقت المركز الأوّل على المستوى الخليجي في عام 2016، تليها كلّ من البحرين وقطر والسعوديّة والكويت وعمّان. ومن الملاحظ أنّ دول الخليج بشكلٍ عامٍّ أحرزت معدّلاتٍ أعلى من المعدّل العامّ، ممّا يدلّ على اهتمام الحكومات الخليجيّة بتقديم خدماتها بصورةٍ إلكترونيّةٍ نكيّة.⁹

9- د. العايد، ابراهيم- "تقييم تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية"- المجلة العربية للإدارة- عدد4 كانون الأول 2019- ص. 6.

الفصل الثالث

حاجة لبنان للحكومة الالكترونية

لبنان، كغيره من الدول اليوم بحاجة ماسة إلى تطبيق حكومة الكترونية تساهم في تسريع المعاملات وتسهيلها، وتوفّر الوقت والكلفة المادية. كما وأن مثل هذه الحكومة تساهم في تحفيز الشفافية ووقف الفساد.

لقد وضع لبنان استراتيجيّة للتحوّل الرقمي تضمّنّت خطة محكمة للتطبيق. ولكن حتى اليوم، لم يتمّ المباشرة بالعمل أو تنفيذ الخطة.

القسم الأول: «إستراتيجية التحوّل الرقمي في لبنان 2020-2030»

لأن التحوّل الرقمي يفرض نفسه اليوم كضرورة ملحةً للبنان، نظراً لدوره المركزي في خطة التّعافي وإصلاح الخدمة العامّة؛ فاعتماد التكنولوجيا كمحفّز حيويّ من شأنه رعاية الابتكار، ودعم الاقتصاد الرقمي للحكومة وإصلاح وتطوير الإدارة العامّة ولجم الفساد فيها. وهو لا يقتصر على رقمنة آليات العمل والخدمات الحكوميّة الورقيّة والمعلومات فحسب، وإنما يوظّف التكنولوجيا أيضاً لإحداث تحوّل في الثقافة الإداريّة السائدة وتطوير أساليب العمل لتزويد المواطنين وشركات القطاع الخاصّ ومنظّمات المجتمع المدني بخدماتٍ لائقةٍ وعالية الجودة وبكلفةٍ أقلّ.

في هذا السياق، أطلقت «إستراتيجية التحوّل الرقمي في لبنان 2020-2030» ديناميّةً جديدة، صبّت في تحقيق الأهداف الإصلاحية المرسومة.

وقد استلزم إعداد هذه الإستراتيجية قبل إصدارها، مقارنةً تشاركيّةً شاملةً نابعةً من خبرات وتجارب سابقة، ومشاوراتٍ معمّقةً مع مجمل الجهات المعنية ومن بينها مسؤولين في القطاع العامّ، ومسؤولين في النقابات والروابط المهنية وخبراء من القطاع الخاصّ ومن المجتمع المدني، إضافةً إلى الشركاء الدوليّين؛ كما تطلّبت عملاً تراكمياً وجهداً تنسيقياً لعدّة وزراء

تعاقبوا على مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، ما أنتج مسودةً أوليةً لهذه الإستراتيجية. وفي عام 2022، نَقَحَ مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية هذه المسودة وحدثها. كما طوّر بعض جوانبها لتحاكي الواقع اللبناني، وصولاً إلى إقرار الصيغة النهائية للاستراتيجية. إنّ الدعائم الأساسية لهذه الإستراتيجية تتمحور حول حاجات المواطن، وتعتمد مقارنةً منهجيةً علميةً، وتتبنّى رؤية الحوكمة إستجابةً للتحدّيات التي تعصف ببلدنا؛ وتتضمّن عوامل تمكينيةً من شأنها تعزيز الإقتصاد الرقمي في لبنان.

ومع تشكيل مجلس الوزراء لجنةً وزاريةً ولجنةً فنيةً لمتابعة تنفيذ التحوّل الرقمي (القرار رقم 32 الصادر بتاريخ 2 شباط 2022)، تمّ التأكيد على الحرص التامّ على التعاون مع مختلف المعنيين لتطوير هذا القطاع وتحقيق الحوكمة الرشيدة والإصلاح وتعزيز الشفافية للارتقاء بمستوى الخدمات العامة؛ ممّا يعزّز الابتكار وينعش الإقتصاد ويلبّي حاجات المواطنين أفراداً وشركاتٍ ومنظّماتٍ غير حكومية¹⁰.

إلى ذلك، فقد تضمّنت الاستراتيجية خطواتٍ عديدةً في مجال التحديث الرقمي وإدخال التكنولوجيا في المؤسّسات، وإشراك المواطنين؛ من أجل الوصول إلى شفافيةٍ مطلقةٍ في إجراء المعاملات والأطلاع على البيانات.

فكان من الضروري إشراك أصحاب الشأن كالمواطنين والمجتمع المدني والقطاعين العامّ والخاصّ وغيرهم، بهدف استخلاص الكمّ الأكبر من الدروس من التحوّل الرقمي والإستفادة من الفوائد التي يقدّمها.

وتمحور الإستراتيجيات الجديدة في الحكومة الرقمية (كالخدمات الرقمية الحكومية المتمحورة حول المواطنين) حول إشراك المواطنين وضمان انخراطهم. بما أن تعزيز مشاركة المواطنين يُعتبر حجر الأساس في الحوكمة الجامعة لكافة أطياف المجتمع، وتهدف مبادرات المشاركة

10- استراتيجية التحوّل الرقمي في لبنان- الاستراتيجية الوطنية تحديث أيار 2022- ص. 3.

الإلكترونية لتعزيز الوصول إلى المعلومات، وتشكّل عاملاً تحفيزياً لإشراك المواطنين عبر تحويلهم من عناصر سلبية إلى عناصر إيجابية.

ومع تزايد مشاركة المواطنين في عملية التشاور وصنع القرارات، تزداد معرفتهم للفوائد التي تقدّمها هذه العملية عبر قولبتها، لتتلاءم مع حاجاتهم وتوقعاتهم.

ومن ناحية أخرى، تشكّل المشاركة الإلكترونية فرصة لعدم إغفال أحدٍ عبر إيصال الخدمات العامة إلى من هم في أمس الحاجة إليها.

وبالإجمال فإنّ المشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك المواطنين عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تصميم السياسات وصنع القرارات والخدمات وتقديمها، لجعلها تشاركيةً وشاملةً وتشاوريةً.

ويتمّ قياس المشاركة الإلكترونية عن طريق مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) بالارتكاز إلى المعلومات الإلكترونية أي: توافر المعلومات عبر الإنترنت - التشاور الإلكتروني - المشاورات العامة عبر الإنترنت - صنع القرارات الإلكترونية - إشراك المواطنين بشكلٍ مباشرٍ في عمليات صنع القرارات.¹¹

القسم الثاني: أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في لبنان

يعتبر الفساد الإداري من أبرز الآفات التي تعاني منها الدولة اللبنانية. لذلك، يعتبر تطبيق الحكومة الإلكترونية ضرورة ملحة للتخلص من هذه الآفة. وبحسب تقرير للأمم المتحدة (APDIP 2006)، هناك أربع إستراتيجيات تستطيع الحكومة الإلكترونية من خلالها مكافحة الفساد:

1- إستراتيجية الوقاية: وتهدف هذه الإستراتيجية إلى منع حدوث الفساد من الأساس، وذلك من خلال أتمتة الإجراءات والعمليات الإدارية وتقليل تدخل العنصر البشري. وتتطلب هذه

11- إستراتيجية التحوّل الرقمي في لبنان - مرجع سابق نفسه - ص. 49.

الإستراتيجية تبسيط الإجراءات والقواعد التقليدية المتبعة وإعادة هندسة العمليات الإدارية مما يؤدي إلى توحيد طريقة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وبالتالي تقليل فرص إساءة استعمال السلطة وغيرها من طرق الفساد.

2- إستراتيجية الإلزامية: وتتطلب هذه الإستراتيجية تطبيق القوانين والسياسات التي تكفل المساءلة والشفافية، وذلك من خلال توحيد أساليب جمع البيانات ومن خلال تعقب الإجراءات والقرارات الإدارية. ويمكن لأساليب التعقب أن تتم بسهولة من خلال أتمتة العمليات والإجراءات الإدارية. ويجب أن تعمل القوانين والسياسات أيضاً على تطوير آلية للتغذية المرتدة، وذلك عبر تشجيع المواطن على الشكوى في حالة عدم كفاءة الخدمات الحكومية المقدمة. كما تتطلب الإستراتيجية الإلزامية فرض قوانين وممارسات قوية لعقاب المتورطين في عمليات الفساد.

3- إستراتيجية الوصول إلى المعلومات والتمكين: سهولة الوصول إلى المعلومات الحكومية تزيد من شفافية القواعد المطبقة لاتخاذ قرار معين متعلق بخدمة معينة. وعرض المعلومات الحكومية يؤدي أيضاً إلى تطبيق مبدأ المساءلة، وذلك لسهولة تعقب الرابط بين القرار والموظف الحكومي.

من جهة أخرى، يعزز نشر المعلومات الحكومية على الإنترنت مبدأ المساءلة، وذلك عن طريق تزويد المواطنين بالوثائق اللازمة لتقديم الشكاوى في حالة حدوث حالات الفساد.

4- إستراتيجية بناء القدرات: وتتطلب هذه الإستراتيجية تعزيز البنية التحتية للاتصالات والأجهزة والبرمجيات، وتطوير الموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات. ويجب أن يشمل التدريب في مجال التكنولوجيا جميع الموظفين من أعلى الهرم الوظيفي إلى أسفله. كما يجب توفير دورات تدريبية للمواطنين لتعلم أساسيات التكنولوجيا.¹²

12- <http://www.apdip.net/apdipenote/8.pdf> - APDIP (200 6) Fighting corruption with e-government applications, APDIP eNote 8,

لغاية اليوم، لم تخطُ الدولة اللبنانية أي خطوة باتجاه الحكومة الالكترونية، بالرغم من ضرورة تبني هذا المسار في لبنان. فالحكومة اللبنانية محاصرة بالبيريوقراطية ومتاهة الأوراق الرسمية، ما يؤدي إلى اكتظاظ الوزارات والبلديات والمؤسسات الحكومية بالمواطنين الذين يتوافدون يومياً لطلب الوثائق الرسمية. بالإضافة إلى أنه في ظلّ تزايد الأزمة الاقتصادية في البلاد، فإن زيادة كفاءة الحكومة ستوفر الكثير من المال والوقت.

إن تقديم الخدمات الحكومية بشكل رقمي سيجنبنا العديد من المشاكل، وسيقلل من الازدحام في المدن والبلدات الكبيرة، ويقلص في نفس الوقت من الفساد الإداري. بالإضافة إلى ذلك، ستؤدي الرقمنة إلى تقليل التكاليف الاقتصادية المرتبطة بالإجراءات الطويلة، وتسهل على المواطنين اللبنانيين الحصول على الخدمات الحكومية بسرعة وسهولة. وفي حال تكرار الأوبئة في المستقبل (كانتشار جائحة كورونا عام 2019)، فإنه سيصبح من الأساسي ضمان استمرار عمل القطاع العام خلال فترات الإغلاق والحجر.

الخاتمة

يعتبر تطوير الحكومة الالكترونية من أبرز التطورات في العصر الرقمي الحالي، وله العديد من الأهميات والفوائد. ومن أبرزها، تحسين الخدمات الحكومية، عبر تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وتسريع عملية تقديمها، مما يوفر الوقت والجهد للمواطنين. وكذلك تساهم في زيادة الشفافية والمساءلة من خلال جعل البيانات والقرارات الحكومية متاحة للجميع بشكل أكبر.

كما يساهم تطوير هكذا حكومة في تقليل التكاليف الإدارية والتشغيلية للحكومة، مما يوفر الموارد ويزيد من كفاءة الإدارة. وكذلك زيادة المشاركة المجتمعية بشكل أفضل في العملية الحكومية، سواء عبر تقديم الشكاوى أو المقترحات أو المشاركة في الاستفتاءات الإلكترونية. بالإضافة إلى تحسين الكفاءة الإدارية وتسهيل عمليات اتخاذ القرار، وتحسين التواصل بين المواطنين والحكومة، وبين الأجهزة الحكومية المختلفة.

ومن أجل تطبيق الحكومة الالكترونية بنجاح، هنا بعض الاقتراحات التي يمكن الأخذ بها، ومنها:

- توفير البنى التحتية اللازمة: عبر توفير البنية التحتية الرقمية اللازمة لدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية، مثل الاتصالات السريعة والأمن والأنظمة الرقمية المتقدمة.
- توفير التدريب والتعليم المناسب للموظفين الحكوميين لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيق مبادئ الحكومة الإلكترونية.
- توفير الأمان وحماية البيانات: فيجب وضع إجراءات أمنية صارمة لحماية البيانات الحكومية والمواطنين من التهديدات السيبرانية.
- تشجيع المشاركة المجتمعية: وتشجيع المواطنين على المشاركة في عملية تطوير الحكومة

الإلكترونية من خلال استطلاعات الرأي والمشاركة في العمليات الديمقراطية الإلكترونية.

- تقديم الخدمات بشكل مبسط: فيجب تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل مبسط وسهل الاستخدام لتوفير تجربة مستخدم مريحة وفعالة.

وباختصار، إن تطبيق الحكومة الإلكترونية هو خطوة هامة نحو تحقيق التطور والتحديث في الإدارة الحكومية، وتحسين الخدمات التي يتلقاها المواطنون.