



الجمهورية اللبنانية
مجلس النواب
المديرية العامة للدراسات والمعلومات
مصلحة الأبحاث والدراسات

إنشاء الحكومة الإلكترونية في لبنان

أولاً: الملخص

الحكومة الإلكترونية نظام حديث في الإدارة العامة تتبناه البلدان المتقدمة، من خلال استخدام الشبكة العنكبوتية العالمية لربط مؤسساتها ببعضها، وربط مختلف خدماتها بمواطنيها، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة، وتهدف إلى الارتقاء بجودة الأداء لإنجاز كل المعاملات. الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية من الحكومة الحقيقية الكلاسيكية، لكنها تكون محفوظة في الخوادم الخاصة بمراكز حفظ البيانات لشبكة الانترنت العالمية، وهي عبارة عن عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية الى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، وهي تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية. وتدعم الحكومة الإلكترونية عمليات الحكومة التقليدية، وتحاكي أعمالها التقليدية، لكنها تقدم الخدمات للمواطنين آلياً، وصولاً إلى تحقيق شفافية أكثر في عملية الحكم.

ثانياً: الخلفية

منذ منتصف التسعينات، أطلقت الحكومة اللبنانية عدداً لا بأس به من مشاريع التحديث التي تتضمن حلولاً معلوماتية. وقد تم التخطيط في الأساس لهذه المشاريع بمشاركة الجهات المانحة الدولية التي قامت بتأمين القروض والهبات لعدد محدد من الوزارات والمؤسسات العامة. لكن التخطيط لهذه المشاريع والحلول المعلوماتية اتخذت مع مرور الوقت منحى أكثر مرونة، ليشكل عملية تتم حسب الطلب ووفقاً لحاجات الإدارات الحكومية المستفيدة ولمعايير محددة

مسبقاً لإختيار 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. وفي ظل هذه المعطيات، وسعيًا إلى التخطيط المستقبلي السليم الذي يساهم في تأمين متطلبات المواطن، وكما متطلبات مجتمع الأعمال والاستثمار، في ما يتعلق بالمشاريع الحكومية المتعلقة بالتحديث وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبرز الحاجة إلى وضع استراتيجية شاملة تتيح تقديم كافة المعلومات والخدمات الحكومية بشكل إلكتروني أو مباشر.

ثالثاً: الوقائع

١. رؤيا الحكومة الإلكترونية في لبنان

تتمحور رؤيا الحكومة الإلكترونية في لبنان حول بلوغ 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 الإتصال – الإنترنت، الخطوط الساخنة، مراكز أو شبابيك الخدمة التابعة للدولة.
- إنجاز كافة الخدمات العامة للمواطنين بشكل إلكتروني مباشر، سواء كان ذلك للاستعمال الفردي أو لحساب مؤسسة، وذلك عبر إدارة حكومية أو عبر الإنترنت، بغض النظر عن الموقع الجغرافي لهذه الإدارة أو لمكان إقامة المواطن.
- تقليص حجم المعلومات والوثائق الداعمة التي يحتاجها المواطن لملء معاملته، بغض النظر عن طريقة تقديمها.
- 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 المعنية إنطلاقاً من هذا الموقع.
- إنجاز كافة عمليات التوريد الحكومية بشكل إلكتروني مباشر بالإرتكاز على 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 الإعتماد على خدمات ساعي البريد و/أو الحقيبة الدبلوماسية.

٢- الفائدة من الحكومة الإلكترونية

تعود مبادرة الحكومة الإلكترونية المقترحة بالفائدة على جهات مشاركة عديدة، وتحديدًا على الحكومة والمواطن، وقطاع الأعمال داخل وخارج لبنان، والموظف الحكومي نفسه، إضافة إلى المنظمات الدولية والمؤسسات التربوية.

نعرض أدناه بعض هذه الفوائد بالنسبة إلى الحكومة والمواطن:

أ- بالنسبة إلى الحكومة، يمكن تعداد الفوائد التالية:

- إدارة أفضل للموارد وبالتالي تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.
- عمليات منظمة وإجراءات مبسطة وبالتالي فعالية أكبر.
- تقليل وقت الإجراءات وبالتالي تقليل الكلفة.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تحويل إلكتروني للنماذج المصدّقة بين الإدارات الحكومية وبالتالي الحد من التنقل وسائر العناصر المتصلة بالكلفة.
- مساحة تخزين أقلّ للوثائق المؤرشفة مما يؤدي إلى انخفاض النفقات العائدة إلى الإيجار.
- إنفاق حكومي حينما وحيثما تدعو الحاجة من خلال تحليل البيانات، وبالتالي وضع ميزانية مسبقة مدروسة.
- تقديم خدمات أفضل لكل من الموظفين الحكوميين والمواطنين مما ينعكس إيجاباً على الحكومة.
- تطوير العائدات بدلاً من إنفاقها وذلك عبر الادخار وإيجاد فرص عمل جديدة، واختيار الاستثمارات المدروسة وتنفيذ المشاريع بشكل أكثر فعالية إستناداً إلى الخبرة المكتسبة.

ب- بالنسبة إلى المواطن:

تتعاطى مبادرة الحكومة الإلكترونية مع المواطن كزبون ومع الحكومة كمورد، من هنا يتم التوصل إلى إرضاء الزبون من خلال العناصر التالية:

- تقليل وقت المعاملات الحكومية.
- الوصول إلى مختلف المعاملات الحكومية عبر الشباك الموحد للمعلومات.
- تيويم البيانات المتعلقة بالأحوال الشخصية (مثل التغيير في الوضع العائلي، تغيير في العنوان) في مكان واحد فقط.
- 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 يهدر في ملء النماذج اللازمة.
- التبليغ عبر طرق مختلفة (الخلوي، البريد، الإنترنت) حين تبرز الحاجة إلى تيويم المعلومات أو منح بعض التقديمات من قبل الحكومة.
 - تقليص عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي وقت المواطن، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني.
 - توفر العديد من القنوات التي تؤمنها الحكومة من أجل نشر المعلومات وتقديم الخدمات وتحديث المعلومات الخاصة بالمواطنين والمعاملات المتوفرة.
 - إطلاق حملات توعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقليص الانقسام الرقمي من خلال التدريب، وبالتالي إتاحة الفرص لنشوء مجتمع رقمي يواجه تحديات العالم الجديد الذي لا يسع لبنان إلا اللحاق به.
 - منح الفرصة لتعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إنشاء مراكز متعددة المجالات في المناطق.
 - توسيع السوق المحلي لوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال توظيف الخريجين في القطاع العام.
 - تساهم مبادرات الحكومة الالكترونية في بناء الجيل القادم من خلال المناهج المحدثة في المدارس والجامعات، وفي إفساح المجال أمام أفكار إبداعية على صعيد الأعمال، وذلك عبر مختلف التسهيلات التي تقدمها الحكومة نفسها أو عبر المفاوضات التي تجري بشكل مستمر مع القطاع الخاص من أجل زيادة فرص العمل واستخدام الإنترنت، وإيجاد فرص عمل، والقضاء على كافة المرافق غير القانونية التي ستشكل عائقاً للمجتمع بأكمله.

٣- الإطار القانوني للحكومة الإلكترونية

يقتضي تنفيذ الحكومة الإلكترونية توفر إطار قانوني وتنظيمي متماسك للقضاء على المخاطر التي ترافق عملية الانتقال الى النظام الإلكتروني للمعلومات والخدمات.

٣-١. المعلومات والخدمات الإلكترونية

يكنم العنصر الأساسي لإطار العمل القانوني والتنظيمي للحكومة الإلكترونية في شرعنة المعلومات والخدمات الإلكترونية. وتحتاج القوانين الإدارية المرعية الإجراء في لبنان إلى التعديل أو التغيير بواسطة قانون عام يشرع المعلومات والخدمات الإلكترونية والمراسيم التطبيقية اللازمة. وهنا يجب التأكد من صلاحية الوثائق الإلكترونية وإمكانية تأدية

المعاملات الإدارية إلكترونياً في ما يتعلق بالمواطن وقطاع الأعمال. كما ينبغي التأكيد على الطابع القانوني في ما يتعلق بالاتصال بالحكومة عن بعد للحصول على المعلومات والخدمات، وكذلك بتبادل المعلومات داخلياً بين الإدارات الحكومية عبر شبكة معينة. من جهة أخرى، ينبغي تنظيم أسس وشروط وطرق تطبيق هذه التبادلات الإلكترونية لا سيما في ما يتعلق بالتطبيقات ما بين الإدارات الحكومية. ويتضمن مشروع قانون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي المطروح حالياً في مجلس النواب متطلبات شرعية المعلومات والخدمات الإلكترونية، وبالتالي يجب استخدامه كمرجع للقوانين المستقبلية ذات الصلة. في ما يتعلق بتشريع عمليات التوريد الإلكتروني، ينبغي ان يتضمن مشروع قانون الصفقات العامة مواداً جديدة تنص صراحة على إباحة الشراء إلكترونياً، وتنظم شروط إجراء المعاملات الرسمية إلكترونياً مع قطاع الأعمال.

٢-٣. حماية المعلومات الإلكترونية

يكمن العنصر الثاني لإطار العمل القانوني والتنظيمي للحكومة الإلكترونية في الحماية القانونية للمعلومات الإلكترونية المتوفرة في مختلف التطبيقات (مباشرة/شبه مباشرة/غير مباشرة). تبرز الحاجة هنا إلى قوانين تخاطب أوجه خصوصية وصحة ووحدة المعلومات الإلكترونية. ويتطلب كل وجه من هذه الأوجه، سنّ القانون اللازم والمراسيم التنظيمية، كما ينبغي فرض عقوبات معينة لدى انتهاك أي وجه من أوجه المعلومات الإلكترونية وتضمينها كمادة أساسية في القانون. ومن الضروري ان تأخذ هذه القوانين بعين الاعتبار ملكية المعلومات الإلكترونية، سواء كانت للحكومة ام للمواطن. ويجب ان يتضمن مشروع قانون حماية المستهلك مواداً تحيل إلى القوانين التي تحمي المعلومات الإلكترونية. في ما يتعلق بالناحية التنظيمية، تبرز الحاجة إلى ضبط وضع المعلومات والبيانات الرقمية التي يتم جمعها وتخزينها وتحليلها واستخدامها إلكترونياً عبر مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإقرار مبدأ السماح للمواطنين بالوصول إلى هذه المعلومات والبيانات والتحقق منها من جهة، ولمواجهة المخاطر التي تفرضها هذه المعلومات والبيانات على الحياة الشخصية للمواطن وعلى الحريات الفردية من جهة أخرى، لا سيما في حال استخدام هذه المعلومات والبيانات المجمعّة - في حال كانت شخصية أو اسمية أو خاصة - لأغراض مختلفة دون علم أو موافقة المالك. وينبغي وجود قوانين خاصة تتكفل بتأمين خدمات الكترونية آمنة وتعالج مسألة التعدي على أمن البيئة الإلكترونية التي تدعم كافة تطبيقات الحكومة الإلكترونية. ومن الضروري ان تشتمل هذه القوانين والمراسيم التنظيمية على نصوص جزائية لمواجهة جرائم التعدي على النظم المعلوماتية والشبكات الإلكترونية في كل

من القطاع الخاص والقطاع العام، والتي قد تتخذ عدة أشكال وصيغ لم تكن معروفة في الماضي، مثل التعدي على النظم أو الشبكات أو المعلومات المخزنة بالسرقة أو النقل أو التخريب أو التبديل أو الإتلاف. ينبغي هنا أخذ قانون التوقيع الإلكتروني أو الرقمي بعين الإعتبار والإحالة إليه عند الإقتضاء...

٤- الآلية التي تسمح للحكومة الإلكترونية للحد من الفساد

إنّ استخدام الحكومة الإلكترونية يُساعد على زيادة الشفافية، بالإضافة الى تسريع والسماح بتعقب العمليات، وجعلها تعتمد على قواعد مكتوبة، يسمح بالحفاظ على سرّية الموظف والعمليات، ويسمح بنشر أسهل للمعلومات وتجميعها، ويُقلّل من التعاطي المُباشر بين الموظف والمواطنين، ويسمح بالمحاسبة ويحدّ من سلطة الموظف. بالطبع كلّ هذا يلجّم ظاهرة الفساد بحكم أنّ الأنظمة الإلكترونية تسمح بتعقب العمليات وكشف عمليات الغش وفعالها.

أضف إلى ذلك فإنّ الحكومة الإلكترونية تسمح بتقديم الخدمات بين الإدارات العامة في ما بينها دون اللجوء إلى البريد العادي والذي يأخذ الكثير من الوقت مع ما تحمله هذه العملية من مسائل تشغيلية.

أيضاً يُمكن للحكومة الإلكترونية أن تُقدّم الخدمات للشركات والأفراد وكلّ هذا من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية كالمواقع الإلكترونية والهواتف الذكية والكاميرات وغيرها. الجدير بالذكر أنّ البصمات من خلال أجهزة التلّفون تُسهّل عملية التعرّف الى الشخص أو من خلال القرنية أو حتى الوجه وهذا الأمر يمنع الفساد والغش وانتحال الشخصية. وبالتالي نستنتج أنّ كلّ القطاعات الإقتصادية ستستفيد من هذه الخدمات (الصناعة، الزراعة، الخدمات العامة والخاصة).

٥- مقارنة تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي

بغية مواكبة العصر، ينبغي على كل دولة إجراء عمليات مقارنة مع دول أخرى على نحو مستمر، وبناء على تقرير عالمي صدر مؤخراً، ثبت ان 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) الذي يتضمن نظرة شاملة تقيّم تطور الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في مجال الحكومة الإلكترونية. ومن خلال هذا التقرير، قامت الجمعية الأميركية للإدارة العامة (ASPA) ووحدة الإقتصاد العام والإدارة العامة في الأمم المتحدة (UNDPEPA) بإجراء بحث لتحليل مقاربة وتطور وإلتزام الدول

الأعضاء في الأمم المتحدة (١٩٠ عضواً) بمبادئ الحكومة الإلكترونية، سعياً إلى تحديد التصور العالمي للحكومة الإلكترونية في العام ٢٠٠١. وفي سياق تحديد البيئة التي تتيح إنشاء حكومة الكترونية، يحل التقرير المسائل من خلال مقارنة العوامل الأساسية التي تدعم البرامج الوطنية للحكومة الإلكترونية. ويهدف مؤشر الحكومة الإلكترونية إلى:

- قياس هذه العوامل المؤثرة بموضوعية.
- انشاء "نقطة مرجعية" يستطيع البلد من خلالها قياس التطوير المستقبلي.

ويشكل مؤشر الحكومة الإلكترونية رقماً دلاليًا يشتمل من ٣ عناصر: توفر الانترنت، والبنية التحتية للإتصالات والرأسمال البشري.

تتميز ١٧ دولة على سبيل المثال (الولايات المتحدة، إنكلترا، أستراليا، فرنسا، كندا...) من أصل ١٦٩ دولة بحضور إجرائي، حيث يمكن إنجاز إجراءات تامة وأمنة عبر الإتصال المباشر.

تتميز ٥٥ دولة على سبيل المثال (لبنان، الإمارات العربية المتحدة، باكستان، الأردن، الكويت، اليونان، مصر، إيطاليا، ماليزيا، اليابان...) بحضور تفاعلي، حيث يشهد وجود الدولة على الإنترنت توسعاً ملحوظاً مع إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الإدارات والخدمات الحكومية.

تتميز ٥٦ دولة على سبيل المثال (تايوان، أندونيسيا، كينيا، باهاماس...) بحضور معزز بحيث تتوفر المطبوعات والقوانين والنشرات الحكومية عبر الإنترنت. ويزداد الحضور الإلكتروني المباشر لبلد ما مع إزدياد عدد مواقعه الرسمية.

تتميز ٣٢ دولة على سبيل المثال (اليمن، سوريا، فيجي، قبرص، مالي...) بحضور ناشئ، أي حين تتعهد الدولة بأن تعتمد الحكومة الإلكترونية. وهناك مواقع رسمية لكن محدودة عبر الإنترنت، من خلال بعض المواقع الحكومية المستقلة التي تؤمن للمستخدمين معلومات تنظيمية أو سياسية. وبعيداً عن مؤشرات الحكومة الإلكترونية ونتائج المسح، قام عدد لا بأس به من الدول عبر العالم بتطوير إستراتيجيات للحكومة الإلكترونية وتنفيذها. وفي طليعة هذه الدول كندا وسنغافورة والولايات المتحدة وإنكلترا وأستراليا. وفي العالم العربي، قامت دول مثل الأردن ومصر والإمارات العربية المتحدة بتوثيق مخططاتها لإقامة الحكومة الإلكترونية، وهي في مرحلة التنفيذ حالياً. وسوف يقوم لبنان، من خلال وضع إستراتيجية للحكومة الإلكترونية وتطبيقها مرحلياً، بالإنضمام إلى هذه المجموعة من الدول في تقديم

خدمات حكومية أفضل للمواطنين، وتنفيذ الأطر المنطقية اللازمة لكل المبادرات الإلكترونية (التجارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني...) للإستفادة منها، والعمل على تأمين مصادر التمويل المحتملة لبرنامج الحكومة الإلكترونية، نظراً للعلاقات القائمة بين الحكومة اللبنانية ومجموعة الجهات المانحة الدولية، وعدد لا بأس به من شركات المعلوماتية الدولية والمحلية، حيث يمكن بسهولة تحديد عدد كبير من الشركاء ومصادر التمويل لبرنامج الحكومة الإلكترونية. نورد في ما يلي لائحة بأسماء مؤسسات مانحة لغرض التوضيح، وهي لا تشكل لائحة متكاملة للشركاء المحتملين أو لمصادر التمويل. ولم يتم إدراج شركات المعلوماتية الدولية والمحلية كي لا تأخذ الأمور طابعاً ترويجياً أو دعائياً. وسوف يتم الإعلان عن مشاركتها في برنامج الحكومة الإلكترونية حال حدوثها و فقط في حينها وذلك من باب التجرد وعدم الإنحياز لأية جهة. الجهات الدولية المانحة: البنك الدولي للإنشاء والتعمير (IBRD) الوكالة الكندية للتنمية الدولية (CIDA) الوكالة الأميركية للتنمية الدولية (USAID) الوكالة الأميركية للتجارة والتنمية (USTDA) الإتحاد الأوروبي (EU) البنك الأوروبي للتنمية الدولية (EBID) الصندوق العربي للإنماء الإقتصادي والإجتماعي (AFSED) المصرف الإسلامي للتنمية (IDB) الصندوق الكويتي، الصندوق السعودي، والصندوق الياباني.

٦- الفرص والتحديات المتوفرة

بحسب معايير الأمم المتحدة الدولية، فإن أبرز متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية هي: وجود الرؤية الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية، تكوين البنية التحتية المعلوماتية، تحقيق التحول التنظيمي، تهيئة الأنظمة والتشريعات وتحقيق الأمن والموثوقية المعلوماتية. وهنا فإن هذا التغيير في النتائج حول لبنان بين عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٦، وتقدمه إيجاباً، يعود للعديد من الأسباب التي قد تُسقط نظرية عدم وجود بيئة لبنانية حاضنة لتنفيذ المشروع. في حين تدل مؤشرات أخرى، على وجود ثغرات تتعلق بالبنية التحتية المعلوماتية وتحقيق التحول التنظيمي، بالإضافة الى غياب التشريعات المناسبة، وهو ما يجب العمل على إزالته، حيث أن مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index)، يعتمد على ثلاثة مؤشرات ثانوية (sub-index):

أ- مؤشر الخدمات الإلكترونية، ويتضمن المواقع الإلكترونية الوطنية للبلد، بما في ذلك البوابة المركزية الوطنية (central portal national)، وبوابة الخدمات الإلكترونية (e-services portal)، وبوابة المشاركة الإلكترونية (e-participation portal)، وكذلك المواقع الإلكترونية للوزارات ذات الصلة بالتعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة.

ب- مؤشر الرأس مال البشري (Human Capital Index)، ويتضمن نسبة التعلّم لدى البالغين، ونسبة التعليم الابتدائي والثانوي والعالي، والسنوات المتوقعة من التعليم ومتوسط سنوات الدراسة.

ج- مؤشر البنية التحتية للإنترنت (Internet Infrastructure Index)، ويُحسب بالنسبة المئوية، ويتضمن مستخدمي الإنترنت، وعدد خطوط الهاتف الثابت، وعدد المشتركين بخدمة الهاتف الخليوي، وعدد اشتراكات الإنترنت اللاسلكي ذات النطاق العريض (wireless broadband subscriptions)، وعدد المنشآت ذات النطاق العريض الثابت.

رابعاً: الخاتمة

إن تحليل نتائج متطلبات الحكومة الإلكترونية تدل على أن لبنان يحتاج إلى تحسين بعض المتطلبات الضرورية، خصوصاً تلك التي تتعلق بتكوين البنية التحتية المعلوماتية وتحقيق التحول التنظيمي، إلى جانب تهيئة الأنظمة والتشريعات القانونية. فعلى صعيد تكوين البنية التحتية المعلوماتية، نجد أن وضع البنى التحتية المعلوماتية لبعض الوزارات والمؤسسات الحكومية يعيق تطبيق المشروع، حيث أن أغلب الصفحات الإلكترونية للوزارات اللبنانية تفتقد لمواصفات الحكومة الإلكترونية من حيث الشكل والتطبيق والتحديث. ويجب العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية خصوصاً تلك التي تُساهم في توفير إمكانية إتمام المعاملات الرسمية إلكترونياً، وليس فقط إتاحة المعلومات على الموقع الإلكتروني الرسمي حول الإجراءات، أو إتاحة إمكانية تنزيل الاستمارات المطلوبة لإنجاز المعاملات. وعلى الصعيد المتعلق بتحقيق التحول التنظيمي، فإن لبنان يتمتع بمركزية في نظامه الإداري، حيث أن كافة الدوائر الرسمية موجودة في العاصمة بيروت. كما أن البيروقراطية تسود العملية الإدارية بكافة تفاصيلها، حيث لم يُطبّق قانون التوقيع الإلكتروني (digital signature) والدفع الإلكتروني (electronic payment) إلا في ثلاث وزارات فقط، أضف إلى أن لبنان يفتقد حتى الآن لمركز (master data) وهو مركز موحد يحتوي معلومات المواطنين، ناهيك عن أن نوعية خدمات الإنترنت في لبنان سيئة، على الرغم من تحسّنها تدريجياً وبشكل بطيء. كما يجب العمل على خلق ما يُعرف بالتفاعل الرقمي بين الدولة والمواطن تحديداً، مما يُتيح إمكانية تحقيق التواصل التلقائي لطرح الاستفسارات وتقديم الشكاوى وإجراء استطلاعات الرأي والمشاركة في الأفكار والتطوير. وفيما يتعلق بتهيئة الأنظمة والتشريعات القانونية، فإن ما تقدّم يحتاج إلى وجود إطار قانوني يُوحّد المعايير ويتيح للدولة قبول وإصدار المستندات إلكترونياً وتبادل المعلومات بين الجهات الرسمية بطريقة تلقائية، مما يزيل الحاجة إلى الاستحصال على وثائق مثل إخراج القيد والسجل العدلي وغيرهما من

قبل المواطن لإستكمال معاملاته.

يحتاج المواطن اللبناني إلى تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، لما في ذلك من نتائج تتخطى عوامل الوقت والفعالية لتصل إلى جعل العمل الإداري في لبنان يتماشى مع متطلبات العصر الحديث. ويحتاج المواطن اللبناني أيضاً إلى جهود رسمية تأخذ على عاتقها تنفيذ المشروع بجدية، خصوصاً في زمنٍ باتت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة مُتاحة لدى كافة الأطراف.

اعداد: أحمد عيد

مصادر:

- إقتراح قانون إنشاء الحكومة الإلكترونية، لجنة الإدارة والعدل، تاريخ ٢٠١٧/٢/٢٨.
- محمد علي جعفر، "الحكومة الإلكترونية في لبنان"، جريدة "الأخبار"، العدد ٣٠٦٩، ٢٠١٦/١٢/٣٠.
- انور يحيى، "الحكومة الإلكترونية في لبنان تحديات ومخاطر"، مجلة "الأبناء"، ٢٠١٥/١٢/١٤.
- مجدي عابد، "الحكومة الإلكترونية في لبنان وتحدياتها"، موقع "النشرة" الإلكتروني، ٢٠١٧/٧/٦.
- الحكومة الإلكترونية، إستراتيجية مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية، موقع الوزارة على الإنترنت.
- جاسم عجاقة، "الحكومة الإلكترونية أداة فعالة في محاربة الفساد"، موقع القوات اللبنانية الإلكتروني، ٢٠١٦/١١/٢١.
- فاطمة زعيتر، "الحكومة الإلكترونية في لبنان: عقد تلزيم المرحلة الاولى"، موقع "العهد" الإلكتروني.
- شادي عواد، "ما هي الحكومة الإلكترونية"، جريدة "الجمهورية"، ٢٠١٤/١١/٢٢.