الحكومة الإلكترونية كأداة تدبيرية لتحديث الإدارة الليبية

د. خالد أحمد محمد إبزيم
بكلية القانون – جامعة سبها
kalidebzim@gmail.com

د. سالم البهلول محمد كعيبة
كلية الاقتصاد– جامعة صبراتة
kabah7816@gmail.com

ملخص البحث:

انطلاقاً من دور الحكومة الالكترونية في تطوير وتحديث الأجهزة الإدارية وفي دفع عجلة الاقتصاد الرقمي، وتقريب الخدمات للمواطنين وتسهيل الحصول عليها. حاولت هذه الدراسة تشخيص واقع الخدمات الالكترونية في القطاع الحكومي في ليبيا، حيث تبين أن الإدارة الليبية تعاني من ترهل كبير انعكس على مستوى تقديمها للخدمات المطلوبة من جميع المستفيدين منها.

ومن أجل تجاوز إشكاليات التسيير الإداري أوصينا بضرورة اتخاذ خطوات سريعة للانتقال إلى الحكومة الالكترونية وذلك من خلال استعمال التكنولوجيا والوسائل الرقمية الحديثة داخل الإدارة الليبية من أجل الرفع من الأداء الإداري، والتخفيف من حدة الضغط والروتين الذي تعرفه الممارسات الإدارية، وكذا تسهيل عمليات التواصل بين الموظفين والمواطنين، بهدف اضفاء الفعالية والسرعة على الخدمات والوظائف التي تقوم بها الأطر الإدارية. ولتعزيز التحول الرقمي يتطلب توفير البيئة المناسبة كالبنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية الأساسية والمؤهلة، والأطر القانونية والتشريعية اللازمة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، الإدارة، الخدمات، البنية التحتية.

Abstract:

E-government plays a key role in developing and modernizing administrative agencies and advancing the digital economy, bringing services delivery closer to the citizens and facilitating an approach of access. This study seeks to diagnose a current situation of electronic services in the governmental sector in Libya, where traditionally Libyan administration suffers from significant drawbacks that affected on a level of providing the required services for those who benefit from them.

In order to overcome the problems of administrative management, it recommends seriously taking the required steps to move to an electronic government through the usage of modern digital technology means within the Libyan administration. For the purpose of increasing an administrative performance, reducing pressure and bureaucracy that administrative practices recognize. In addition, facilitating communication between employees and citizens, with a goal of lifting a level of an efficiency and improving the service delivery and functions of administrative frameworks.

In order to enhance a digital transformation, it requires to meet an appropriate environment of technological infrastructure, qualified human resources, and the necessary legal frameworks.

Key words: e-government, administration, services, infrastructure.

المقدمة:

في ظل المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة لتحديث الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطن وعلى كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لمصادر معلومات الحكومة بحيث يتاح للاقتصاد الوطني أن يرفع مستوى إنجازه ويزيد من فعاليته ويعزز من قدرته التنافسية، وبذلك تكون الحكومة الالكترونية واحدة من أهم الدعائم الأساسية والضرورية لتحويل المجتمع إلى مجتمع اقتصاد المعلومات.

فإدخال التقنيات الحديثة إلى بيئة العمل الإداري لا شك في أنه يهدف إلى تطوير وتحديث العمليات الإدارية، ومن هنا؛ أصبحت الحكومة الالكترونية من الآليات التي تساعد المجتمعات نحو النمو والتطور، حيشعت ليبيا تطبيق وترسيخ الحكومة الالكترونية في كافة القطاعات المختلفة بالدولة، وذلك من خلال نظام الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات الالكترونية للأفراد وللمتعاملين مع الإدارةبغية تحقيق مكاسب اجتماعية واقتصادية في التكلفة والزمن، ومن هذه المساعي صدر في عام 1993قرار بإنشاء الهيئة الوطنية للمعلومات والتوثيق، وهناك قرار آخر صدر في عام 2002 بشأن إدخال الميكنة الحديثة في الإدارة وما تبع ذلك من تدريب وتأهيل وتجهيز للنظم المؤسسية للدخول بثبات في عصر المعلومات والإدارة الالكترونية.

وفي اغسطس عام 2008 قامت اللجنة الشعبية العامة للتعليم (سابقاً) بتوقيع اتفاقية تفاهم مع المنظمة الدولية للتربية والثقافة (اليونسكو) لإعداد وثيقة المشروع الوطني لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في قطاع التعليم العالي (مركز المعلومات والتوثيق بالتعليم العالي)، إلا أنه وبالرغم من الجهود التي بذلتها الحكومة الليبية في توافر المتطلبات اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة من التطبيق العملي لأنظمة الإدارة الالكترونية، إلا أن هناك معوقات تحد من فاعلية نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية.

فليبيا مازالت بعيدة نسبياً عن الأهداف التي وضعتها الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الخاصة بالمشاركة الالكترونية وتطوير أداء الحكومة الالكترونية لذلك جاءت في مستوى متدني وذلك حسب ما جاء في تقرير الأمم المتحدة لسنة 2016، حيث احتلت المرتبة 118 من حيث مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وبدرجة أقل المتوسط 0.25 نقطة.

وتظهر الحاجة للوسائل التكنولوجية وللخدمات الرقمية أكثر من أي وقت مضى مع تزايدالأزمات التي باتت اليوم تطرح العديد من الاشكاليات والتساؤلات بخصوص ضمان استمرارية المرفق العام، حيث أن الأزمة التي يعيشها دول العالم ومنها ليبيا الآن بتفشي فيروس كورونا –كوفيد19– جعلت إشكالية ضمان استمرارية المرفق العام تطفح على السطح من جديد.

فالوضعية الحالية المتعلقة بتفشي وباء كورونا وما أنتجه من تداعيات، لا سيما إعلان حالة الطوارئ الصحية التي تطلبت تقليل ولوج المواطنين للمرافق العامة لمختلف الإدارات، مقابل ضمات الاستفادة من خدمات هذه المرافق في نفس الوقت، تستوجب الاعتماد على الأساليب التكنولوجية الحديثة وجميع الوسائل الرقمية (البريد الالكتروني، المنصات الرقمية، البوابات الالكترونية، الخدمات الرقمية)، والتعامل بطريقة الكترونية سواء بين الإدارات أو بين الإدارة والمواطن كإجراء بديل ومواكب من أجل التخفيف من عبء هذا الوباء لضمان استمرارية العمل الإداري، ورفع نجاعة أداء المرفق العام والارتقاء به عبر تقديم خدماته للمواطنين عن بُعد.

وتأسيساً على ما سبق، تتجلى أهمية هذه الدراسة في كون الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية أصبح في الوقت الراهن خياراً استراتيجيا وذلك بالنظر إلى حجم التحديات التي تواجهها المؤسسات الإدارية بالدولة خاصة في ظل الأزمات الأمنية والصحية، فضلاً عن الاستحقاقات المختلفة التي تسعى إلى تحقيقها.

فعلى سبيل المثال لا الحصر نجد أن الاستحقاق السياسي وما يستتبعه من إجراءات معقدة مثلا (كالانتخابات) يتطلب قاعدة بيانات مضبوطة يُستند عليها، كما أن الاستحقاق الاقتصادي وما يستتبعه من وضع اجراءات وسياسيات متعلقة ب (اقتصاد السوق، وجلب المستثمرين، التنوع في مصادر الدخل القومي) يتطلب الاعتماد على التطور التكنولوجي وتدفق المعلومات الداخلية والخارجية من أجل بلوغ الهدف التنموي، فضلاً على أن التعليم عن بُعد أصبح يطرح نفسه وبقوة خصوصاً في ظل الأزمات التي تعصف بالبلاد، ومن ثم يلزم تسخير جميع الوسائل التكنولوجية والرقمية لضمان استمرار العملية التعلمية في جميع مراحلها، كل هذه الأمور تحتاج إلى منظومة إلكترونية فعالة وسليمة.

وما يزيد من أهمية هذه الورقة البحثية هو ما تساهمه الوسائل الإلكترونية الحديثة في تطوير الأجهزة الإدارية ما يرفع من مستوى أدائها سواء على الصعيد الوطني او المحلي، فضلاً على ما تصاحبه مسألة تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية من تطوير كافة نشاطات المعاملات الحكومية وتبسيطها ونقلها بالاعتماد على الأطر التقنية الالكترونية المتقدمة، وبهذا فإن العمليات الرئيسية التي تصب في إطار الحكومة الالكترونية تؤدي إلى تنظيم عملية نشر المعلومات على المواقع الرسمية الالكترونية والتفاعل والتواصل مع المواطنين الأمر الذي يزيد من الشفافية، ويسمح للمواطنين بالاطلاع على المعلومات الالكترونية ويضمن مشاركتهم الفعالة في صنع القرار.

ومن الناحية الواقعية يتطلب الانتقال إلى الحكومة الالكترونية توفر البيئة المناسبة بما في ذلك البنية التحتية التكنولوجية، والموارد البشرية الأساسية والمؤهلة، والأطر القانونية والتشريعية اللازمة. وفي هذا الإطار أصبح الكثير من الدول العربية (الامارات والبحرين...) تخطو خطوات متسارعة في مجال

إرساء البنية التحتية للمعلومات والاتصالات والتوجه نحو الحكومة الالكترونية وتعميق مشاركة المواطن في صنع القرار، غير أن ليبيا – كما قلنا آنفاً – لا تزال تشهد تخلفاً في هذا المجال ولم ترتقي إلى مصاف الدول التي تعتمد على صناعة الاقتصاد الرقمي.

إذاً؛ ولتفكيك المقاربة المنهجية في توظيف الحكومة الالكترونية في تطوير وتدبير الشأن الإداري، يثار هنا تساؤلنا التالي " **إلى أي حدٍ تساهم الحكومة الالكترونية كآلية للتدبير الأمثل في اصلاح وتحديث الإدارة الليبية؟**".

بُنيت هذه الدراسة على فرضية مفادُها (إدخال الوسائل التكنولوجية والرقمية في بيئة العمل الإداري، يساهم في رفع من قدرات وأداء المؤسسات الإدارية، ومن ثم الزيادة في سرعة الحصول على الخدمات والتقليل من التكلفة والنفقات، فضلاً عن توفير الجهد والوقت).

وسنعتمد على منهجين (الوظيفي والتحليلي) لنحاول بواسطتهما الإجابة على هذه الإشكالية وذلك وفقاً للمبحثين التاليين: –

المبحث الأول: وضعية الخدمات الإدارية الإلكترونية في ليبيا

المبحث الثاني: فرص تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا

المبحث الأول: وضعية الخدمات الإدارية الإلكترونية في ليبيا

تهدف الخدمات العمومية الاستجابة لمختلف المتطلبات، كما تجسد وسيلة لإشباع حاجيات المواطن المتنوعة وفق مبادئ معايير تدبيرية معينة، والتي تشكل أساساً لضمان استقرار المجتمع، وأصبحت تحتل الصدارة في اهتمامات الدول والحكومات، وهو ما تترجمه العديد من الشعارات كعصرنة الإدارة وتقريبها للمواطن، وتعزيز الإدارة الالكترونية. (عبد الغني عماري، 2020، ص 168)

وبناء على ما تقدم، فإن استعمال التكنولوجيا الحديثة داخل الإدارة الليبية سيساهم في الرفع من الأداء الإداري، ويخفف من الضغط والروتين الذي تعرفه الممارسات الإدارية، ويسهل عمليات التواصل بين الموظفين والمواطنين، كما أنه سيضفي الفعالية والسرعة على الخدمات والوظائف التي تقوم بها الأطر الإدارية.

غير أن واقع الخدمات الإدارية في ليبيا مازال معقداً ويرجع لعدة أسباب أهمها عدم الاستقرار الإداري والسياسي في ليبيا، فنحن اليوم بحاجة إلى إدارة إلكترونية تنقلنا من الواقع المعقد إلى واقع أكثر مرونة يساهم في ترسيخ مسيرة التطوير والتحديث.

ومن ذلك يمكن أن نقول إن الإدارة الليبية اتسمت بالطابع التقليدي في تفاعلاتها وإجراءاتها، حيث اتضح ذلك جلياً في عدم وجود محاولات جدية وشاملة لتحسين الإدارة وتقويمها، حيث يتم تكوين المؤسسات العامة في غياب مخطط هيكلي عام للإدارة مما أوصلها إلى واقع سيء ومتدني على مستوى تقديم الخدمات. (عادل الشويهدي وهشام التاجوري، 2012، ص3)

فقد كشفت تجربة الإدارة الليبية عن وجود عدة اختلالات فيها على مستوى تقديمها للخدمات المطلوبة من قبل جميع المستفيدين من الإدارات الحكومية، حيث كانت الخدمات المقدمة للمواطنين في الدوائر الحكومية في ليبيا تسير وفق آليات غير واضحة وذلك لأن تحديد الإجراءات الإدارية كان متروكة للدوائر. مما أنتج في هذا الجانب بعض النقاط السلبية والغير مرغوب فيها التي كانت تصاحب العمل في الدوائر الحكومية، فمثلا: مساحات الأبنية الضيقة التي لا تساعد على القيام بالمهمات الإدارية بجميع أشكالها، والأجواء الرثة داخل العمل الإداري، وفظاظة الموظفين وغيابهم المزمن، وعدم الكفاءة في العمل، والطوابير الطويلة في انتظار لاستكمال المعاملات، ومماطلة المسؤولين، بالإضافة إلى التعقيدات الإجرائية المقترنة بالحصول على المعلومات والخدمات. (مجموعة من الباحثين، 2012)

كل هذه السلبيات داخل الإدارة العمومية لم تساعد على خلق جهاز إداري في ليبيا متواكب مع الحاجيات المتزايدة والملحة من قبل المواطنين، الذين أصابتهم حالة من عدم الثقة في الأجهزة الإدارية وقدرتها على تبسيط وتسهيل إجراءاتهم التي قد تكون في بعض الأحيان سهلة، ولكن بفعل ترهل الإدارة الليبية جعلت من تلك الإجراءات طويلة الأمد ومعقدة.

ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية لسنة 2018

الـــدولـــــة	الترتيب مـن بيـن 193 دولــة
المملكة العربية سعودية	52
الكويت	41
المغرب	110
ليبيا	140
تونس	80
الإمارات العربية المتحدة	21
الأردن	98
مصر	114
البحرين	26
سلطنة عمان	63

المصدر: دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية 2018

من خلال الجدول أعلاه؛ يتضح لنا أن ليبيا احتلت المرتبة 140 عالمياً من بين 193 دولة في مجال تنمية الحكومة الالكترونية، وبذلك تكون تراجعت عن تصنيف التقرير الماضي الذي صدر في عام 2016 الذي احتلت فيه على المرتبة 118، ولعل يرجع هذا التراجع في تدني وضعف البنية التحتية لليبيا بشكل عام، حيث يستعصي معها انشاء شبكات (شبكة الانترنت، الشبكة الداخلية للمنظمة

Internet، أو الشبكة الداخلة للمنظمة والعملاء Extranet) أو منظومات إلكترونية ومعلوماتية أخرى عليها وذلك لشدة تدهورها، وإذا تم صيانتها فهذا يحتاج إلى وقت طويل وإلى إجراءات معقدة، زد على ذلك غياب القوانين والتشريعات المنظمة للمجال الإلكتروني وللمعلوميات.

ولتجاوز تلك الاختلالات حاولت ليبيا منذ عام 2010 التفكير بتحويل الإدارة الليبية إلى إدارة إلكترونية، حيث قامت بإنشاء بوابات إلكترونية لجميع المؤسسات الوزارية يلجأ إليها المواطن من أجل حصوله على خدماته سواء المتعلقة بالوثائق المطلوبة أو بالمعلومات المرتبطة بالمصلحة العامة.

وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول، بأن ليبيا من بين الدول التي حاولت ترسيخ مفاهيم الإدارة الالكترونية في بعض قطاعاتها المختلفة، حيث ظهر ذلك جلياً بإطلاقها لمشروع التعليم الالكتروني عام 2008، باستضافتها للمؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية الذي انعقد في مدينة طرابلس في الفترة من (1-2010/6/4)، وذلك سعياً منها لتقريب الإدارة من المواطن عبر استخدام الوسائط الالكترونية بغية تقليص العوائق البيروقراطية وتحسين مستوى الاستفادة من بعض الخدمات العامة على غرار رقمنة مصلحة الأحوال المدنية (إصدار شهادات للميلاد الكترونية...)، إضافة إلى جواز السفر الإلكتروني وبطاقة التعريف البيومترية، بالإضافة إلى بعض الخدمات التي تم تقديمها عبر الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات، حيث تم طرح بعض الخدمات عبر الوسائط الالكترونية، وكذا شبكات الهاتف النقال، من أهمها الاطلاع على الرصيد البنكي، والبطاقات الالكترونية.

رغم هذه المحاولات إلا أنها تبقى محدودة جداً وضعيفة، نتيجة مجموعة من المعوقات التي كان لها تأثير سلبي في ضعف الخدمات الالكترونية لعل أبروها المعوق التمويلي، وهو ما لاحظناه في شح الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج، وكذا قلة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية. (خميس محمد وآخرون،2017)

وترتياً على تقدم، نجد أنه حتى لو صرفت أموال فإنها تصرف لاقتناء المعدات المعلوماتية والبرمجيات دون أن تكون هناك دراسة دقيقة تتماشى مع طبيعة الخدمات التي تقدمها الإدارات العامة، مما يؤثر سلبياً على المردودية وتحسين الخدمات المقدمة من طرف الإدارة، حيث أن أغلب الحواسيب وبعض المعدات لا تستخدم إلا لأغراض بسيطة أو للطباعة فقط.

كما أن البرامج المتبعة حتى الآن في مجال استعمال تكنولوجيا المعلوميات والاتصال بالإدارة الليبية، تتميز بالأساس بعدم التنسيق بين الإدارات في شتى المعلومات من معدات وبرمجيات ودراسات، وإتباع كل وزارة أو إدارة منهجية وخطة عمل حرة غير مرتبطة بالأهداف والتوجهات العامة للحكومة.

وارتباطاً بما سبق، نجد أغلب الوزارات الحكومية كوزارة الحكم المحلي والصحة والداخلية أنها اكتفت فقط بإنشاء صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك) ومواقع الكترونية تنشر عليها اخبار متقطعة عن انشطتها التي يطغوا عليها الجانب الإعلامي أكثر من الجانب الخدمي المرتبط بطبيعة أعمالها، حيث تخلو هذه المواقع من القرارات والمعلومات المهمة التي يمكن أن يستفيد منها الجميع من أفراد ومؤسسات وشركات ...، على سبيل المثال كإعلانات التوظيف أو التعاقد ...، فهي تحتوى على بيانات قديمة لا يتم تحديثها بشكل مستمر، ما يدل على عدم اهتمام هذه الوزارات بالوسائل الالكترونية وعدم الاعتماد عليها عند قيامها بمهامها الموكلة لها.

تصنيف الدول حسب مؤشر الخدمات عبر الانترنت لسنة 2018

الدولة / المستوى	عال جداً 75 %	عالِ 50%	متوسط 25%
البحرين	✓		
الكويت		✓	
المغرب		✓	
سلطنة عمان		✓	
ليبيا			✓
الإمارات	✓		
السعودية		✓	
لبنان		✓	
تونس		✓	

المصدر: دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية 2018

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه؛ أن الخدمات العامة المقدمة عبر الانترنت في ليبيا لا زالت في المرتبة المتوسطة، ما يدل على محدودية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني مقارنة بباقي الدول العربية، وهذا ما جعل ليبيا تحتل مراتب متأخرة في مجال الحكومة الالكترونية.

ومن خلال ما تقدم، يتضح لنا أن المجال المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإدارة العمومية الليبية تعتريه عدة ملاحظات يجب الوقوف عندها وهي:

- ✓ ضعف وتماطل قطاع البريد وتقنية المعلومات في تلبية طلبات العملاء على ايصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات للتواصل عبر الانترنت.

- ✓ قلة نسبة الموظفين الذين يمتلكون لأجهزة حواسيب في الإدارة؛
- ✓ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى.
- ✓ ضعف شبكة الانترنت خاصة في المناطق النائية والبعيدة.
- ✓ أغلبية الإدارات تتوفر على شبكة داخلية على الصعيد المركزي؛
- ✓ التعاملات الالكترونية لا تزال ناشئة وحديثة وفي بدايتها، فعلى سبيل المثال فئات واسعة من المتعاملين في مجال الاقتصاد وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقات المصرفية في سحب أموالهم وذلك بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني، والتأخير الكبير في الوصول إلى حساباتهم.
- ✓ قلة نسبة ربط الحواسيب بالشبكة المعلوماتية؛
- ✓ غياب التشريعات المنظمة للمعاملات الالكترونية، وبطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الاصلاح والاندماج، بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
- ✓ قلة عدد التقنيين في تكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين؛
- ✓ ضعف المصاريف المخصصة لمجال تكنولوجيا المعلوميات في الوزارات.

أما على مستوى مكننة الخدمات والإجراءات الإدارية فهي لا ترقى إلى الحد الأدنى اللازم توفره رغم الظروف الأمنية الصعبة التي تعرفها البلاد والتي تتطلب تكيف الإدارة الليبية معها وذلك بخلق حلول ممكنة لحصول المواطن على ما يحتاجه من خدمات دون عناء وبأقل تكلفة.

لكن ما نلاحظه أن الكثير من القطاعات الحكومية في معاملاتها الإدارية مازالت تستعمل الورق بكثرة كوثيقة ضرورية للاتصال والمراسلة وإن ارتفعت في بعض الأحيان إلى استعمال الأقراص المرنة. (عبد الحكيم البارودي، 2008، ص 336) كما هو موجود حالياً مثلا في بعض المرافق التعليمية وحتى القضائية حيث مازالت تستخدم طرق بدائية جداً في استخراجها للوثائق والمستندات سواء كانت ذات الطابع الإداري أو الخدمي.

وعلاوة على ذلك، يلاحظ تنامي ظاهرة هجرة العقول التي تخص بالأساس التقنيين وذلك لأسباب كثيرة، من ضمنها عدم وجود محفزات مادية ومعنوية تشجعهم على البقاء في أعمالهم داخل البلد، بالإضافة إلى نقص الفضاءات العلمية والتقنية التي تصقل وتزيد من قدراتهم المهنية، وبالتالي يظل هذا عائق تكون فيه الادارة الليبية هي الخاسر الوحيد من هجرة هذه العقول والاستفادة من خبراتها في المجال التكنولوجي والتقني.

وتأسيساً على ما سبق، ستؤدي هجرة العقول المختصة في المجال المعلوماتي والالكتروني، إلى فراغ وتقص كبير في الكوادر الفنية المتخصصة سواء من المحللين والمبرمجين ومهندسي الصيانة، ويقابل ذلك غياب أيضاً برامج التدريب والتكوين المستمر في ميدان تكنولوجيا المعلوميات بالنسبة للموظفين والعناصر البشرية التي تنقصها الخبرة والممارسة العلمية في التعامل مع الأنظمة الحديثة داخل الإدارات العامة.

كما أن عدم الاهتمام بصيانة المعدات والأدوات الالكترونية والتي تبقى بعد أول عطب يحدث لها عرضة للضياع والصدأ دون أن تتم صيانتها وإعادة تشغيلها، لهذا من المألوف أن يصطدم المواطن بعبارة "الحاسوب معطل" أو "المنظومة لا تعمل" فتصبح بهذا الأداة عاملاً معطلاً ومؤخراً لمصالح المواطنين بدل أن تكون عامل تسريع وخدمة لهم.

إذ نعتقد بأن تجاوز تلك الإشكاليات المرتبطة بأساليب العمل الإداري ذات الصبغة التقليدية، وبضعف التعامل مع الوسائل الإلكترونية لتقديم الخدمات للمواطنين، يستوجب تفعيل منظومة إلكترونية (الحكومة الإلكترونية) موحدة قادرة على تمكين أصحاب الخدمات والمعلومات من الاستفادة منها.

المبحث الثاني: فرص تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا

يعرف الاتحاد الأوروبي الحكومة الالكترونية على أنها "استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال (TIC) في الإدارات العمومية مقترنة بتغيرات على مستوى التنظيم وتجديد مهارات الموظفين، وذلك لتحسين نوعية الخدمات العامة، وتعزيز مسار الديمقراطية ودعم السياسات العامة".

وتتمثل الحكومة الإلكترونية في أنها تلك: النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية، مع فرق بسيط وهو أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في الخوادم (السيرفر) الخاصة بمراكز حفظ البيانات (data centre) للشبكة العالمية للإنترنيت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية التي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة.

ومن هذا التعريف، يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية هي مفهوم جديد يسعى إلى استخدام أحدث الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة المرافق العامة للدولة، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارة الحكومية لتقديم خدمة عالية عن بُعد لكافة جموع المواطنين والمتعاملين معها، بطريقة لائقة وسهلة وسريعة في إطار من الشفافية والوضوح ترضي طالب الانتفاع (بشير باز، 2009، ص 37). فكثير من دول العالم وجدت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية، ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، حيث أضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة مثل الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي.

ومن هذا المنطلق، تعد الحكومة الإلكترونية هي الحل الأنسب لتدبير الشأن العام في ليبيا، وذلك بفعل تطور إمكانياتها المعتمدة على التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في توفير جميع الخدمات المرتبطة بالمصلحة العامة. كل ذلك من أجل التخفيف عن المعانات التي تلاقيها الإدارة الليبية بحكم عدم قدرتها على مسايرة المتطلبات المتزايدة للمتعاملين معها.

وفي ظل الكوارث والأزمات وما ينجم عنها من آثار سلبية على الحياة العامة في البلاد، تزداد الحاجة أكثر للوسائل الإلكترونية، كما – هو عليه الحال اليوم – بظهور فيروس كورونا (covid 19)، الذي اجتاح العالم بأسره وخلف الكثير من الضحايا والمصابين، حيث ألقى هذا الوباء بظلاله على استمرارية سير المرافق العامة، وبالتالي توقفت الكثير من الخدمات التي كانت تقدمها تلك المرافق للمواطنين وللمتعاملين معها.

ومن هنا؛ يستوجب على الدولة الليبية تسريع الخطوات لمواجهة التحديات التي خلفتها جائحة كورونا، وبضرورة المحافظة على الحد الأدنى من الخدمات المقدمة للمواطن بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال الرقمية.

ومن بين المرافق الحيوية التي تأثرت بجائحة كورونا وتوقفت عن تقديم خدماتها للجمهور مرفقي التعليم والقضاء. ولضمان استمرارية هذه المرافق يتطلب الاعتماد على الحلول الرقمية والوسائل التكنولوجية لتقديم خدماتها عن بُعد، ومن هذا المضمار يجب على وزارة التعليم تفعيل (المشروع الليبي للتعليم الإلكتروني ووسائط التعليم عن بعد) الذي اعلنت عنه الدولة الليبية في عام 2008، وذلك بناء على الاتفاقية التي أبرمتها اللجنة الشعبية للتعليم العالي (سابقا) مع المنظمة الدولية للتربية والعلوم الثقافة(اليونسكو).

وتأسيساً على ما سبق، يجب أن تسعى جاهداً المؤسسات التعليمية بتمكين الطلبة من التحصيل العلمي والمعرفي عبر استخدام عدة دعامات رقمية، منها البوابات والمواقع الالكترونية والعمل عبر مجموعة من المنصات التفاعلية.

أما فيما يخص مرفق القضاء فيمكن جداً اللجوء إلى أساليب الرقمنة باعتماد المحاكم على وسيلة التبليغ الالكتروني والمداولة الرقمية (المحكمة الرقمية)، مروراً برقمنة القرارات والأحكام وبناء الأرشيف الإلكتروني، انتهاءاً باعتماد النيابة العامة على الخدمات الرقمية الذكية وتبني تقديم الشكايات بواسطة الفاكس أو بواسطة البريد الالكتروني الخاص بالنيابات العامة المعنية، حيث أن الهدف من ذلك هو تبسيط الاجراءات القضائية وتبادل المستندات، وسهول التواصل مع المتقاضيين ومساعدي القضاء والكتاب والمحضرين بالطرق الالكترونية المضمونة، بما في ذلك اعتماد التوقيع الالكتروني، كل ذلك يساهم في ضمان استمرارية مرفق القضاء، وتوفير الكثير من الجهد والوقت، وتقليل النفقات.

وبهذا؛ يمكن القول بأن العمل بمقتضيات المحاكمة الرقمية يهدف إلى عصرنة القضاء وضمان استمرارية عطاءاته التي قد تتاح من خلال إعمال مبدأ التقاضي عن بُعد باعتباره نظام قضائي معلوماتي يتم بموجبه تطبيق كافة اجراءات التقاضي عن طريق أجهزة الحاسوب المرتبطة بشبكات الانترنت وقواعد البيانات الالكترونية لغرض سرعة الفصل في الدعاوى وتسهيل إجراءاتها على المتقاضيين ولما لا تنفيذ حتى الأحكام الكترونيا. (شريف الغيام، 2020، ص 118)

ومع تنامي حجم التحديات في ليبيا سواء على الصعيد الاقتصادي أوالسياسي والأمني، وكذا على مستوى التدبير الإداري فإن مسألة تحديث المؤسسات الإدارية الليبية أصبح مطلباً ضرورياً في الوقت الراهن، والذي نرى أنه لن يتحقق إلابتوفر الارادة السياسية والامكانيات المادية، والعنصر البشري المؤهل الذي يعد المحرك الأساسي في التعامل مع وسائل وآليات الحكومة الالكترونية.

فإصلاح المصالح والدوائر الإدارية الليبية يعتمد بالدرجة الأولى على الوسائل الالكترونية المختلة بهدف تمكين المواطنين والإدارات العمومية من تبادل الملفات والمراسلات وتتبع معالجتها عن بُعد بطريقة الكترونية، ولاسيما الخدمات الرقمية التالية: (زهير الزنان،2020، ص 92)

- بوابة مكتب الضبط الرقمي (الاستعلامات) للمراسلات الإدارية، التي تهدف إلى تمكين الإدارات والمتعاملين معها على حد سواء من ايداع مراسلاتهم الواردة المعنية مقابل وصل رقمي بتأكيد الاستلام.
- الشباك الالكتروني للمراسلات الإدارية الذي يمكن الإدارات في تعاملاتها فيما بينها أو ما بين مصالحها الداخلية من تدبير مراسلاتها الواردة والصادرة (على الصعيد المركزي والمحلي).
- الخدمة الالكترونية " الحامل الالكتروني، والذي يُمكن الإدارات المنخرطة في هذه الخدمة من التجريد المادي الكامل لمختلف الوثائق، والتوقيع الالكتروني للوثائق.

ولكن في ضوء المعلومات المتوفرة حتى الآن نلاحظ بأنه مازال الاستثمار الفعلي للإدارة في مجال تنمية استعمال تكنولوجيا المعلوميات والاتصال محدودة للغاية، وذلك بالرغم من المحاولات المعبرة من طرف الجميع على ضرورة الارتقاء بهذا المجال، فالإدارة الليبية تسعى للتقدم في مجال تكنولوجيا المعلوميات والنهوض بالمجتمع الليبي

إذاً؛ ومن أجل كسب رهان التحول الرقمي بالإدارة الليبية فإنه يستلزم وضع استراتيجية وطنية واضحة المعالم من قبل السلطات الحكومية تعمل على تنمية وتطوير استعمال تكنولوجيا المعلوميات والاتصال من خلال تبني مشروع "الحكومة الإلكترونية" يتناسب مع خصوصية المجتمع الليبي ونظم مؤسسات الدولة، بحيث أن هذا المشروع لابد أن تتكفل به جهة عليا مستقلة ومحددة تتولى الإشراف عليه وتكون مهامها على النحو التالي :(عادل الشويهدي، 2010، ص 5)

- إعداد خطة للانتقال من الحكومة التقليدية في ليبيا إلى الحكومة الإلكترونية، والإطلاع على تجارب ناجحة ورائدة في هذا الميدان للاستفادة منها؛
- إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة في الإدارات الحكومية والاستفادة منها؛
- وضع تشريعات قانونية تعطي الشرعية والطابع القانوني للإجراء المنفذ عبر الحكومة الإلكترونية مع الاستفادة من تجارب التشريعات لدى بعض الدول التي لها سبق في هذا المجال تكون قريبة من واقعنا الذي نعيشه، فضلاً عن تشريعات أخرى تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات، وحماية التوقيع الالكتروني وغيرها من الجوانب.
- الإشراف الفني والتقني على الجهات التي تريد الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية؛
- تحديد الجهات التي تعتبر مصدر بيانات للإشراف الفني عليها مثال إدارات (السجل المدني، السجل العقاري، الضمان الاجتماعي، الضرائب، الجوازات، العمل والتأهيل، مكاتب التراخيص)؛
- تحديد العلاقات بين الجهات للاستفادة عند بناء النظام؛
- استقطاب القوى البشرية المتخصصة في تقنية المعلومات وتنفيذ خطط لتدريب مقدمي الخدمة؛
- انشاء بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية تقوم بالتعريف بكافة الخدمات المقدمة والمتطلبات الواجب توفرها؛
- اتباع أسلوب نظام العينة عند التطبيق ثم التعميم في حالة نجاح التجربة؛
- توفير التمويل المناسب لتمكين الإدارات التي تريد الخوض في هذا المجال من شراء أجهزة معدات ومستلزمات التجهيز وإجراء صيانة دورية وتدريب مستمر للكوادر للحفاظ على تقديم مستوى عالي من الخدمة ومواكبة التطور.

وكما أن لهذا المشروع خطوات ومراحل مهمة تعد بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاهه الصحيح بالتحول الفعلي نحو التدبير الإلكتروني، والذي يتم من خلال دراسة الوضع الراهن للبنية التحتية والتقنية، وللإجراءات الإدارية والتنظيمية المطبقة في العمل الحكومي، ثم السعي إلى مواكبتها من حيث تطوير البنية التحتية أو بناؤها في حالة انعدامها، وتوافق بين الإجراءات المعمول بها وآلية تحويلها في شكل إلكتروني، ثم العمل بها من خلال البيئة الإلكترونية، ولتنفيذ ذلك يجب اتباع ومراعات الخطوات التالية:

- ✓ تجهيز البنية التحتية المناسبة لجميع إدارات الدولة ومؤسساتها لتنفيذ الحكومة الإلكترونية؛

- ✓ ربط مؤسسات الدولة (الوزارات وما يتبعها) فيما بينها، ومن تم ربطها بالشركات والقطاع الخاص، في مجموعة من المنظومات المعلوماتية التي يمكن من خلالها تنفيذ مختلف المعاملات والإجراءات فيما بينها؛
- ✓ إنشاء مكاتب داخل المؤسسات التي تتبع الجهة العليا المشرفة والمسؤولة على الحكومة الإلكترونية ودور هذه المكاتب مع الجهة العليا؛
- ✓ التنسيق بين المؤسسة والجهة العليا فيما يخص التحول إلى الحكومة الإلكترونية؛
- ✓ وضع مواصفات تقنية وفنية للخدمات التي يتم تنفيذها؛
- ✓ تصميم المواقع للمؤسسات التي تريد الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، وبناء الصفحات الإلكترونية والنماذج على المواقع بحيث يعمل تواجد الحكومة على الشبكة زيادة راحة المواطنين؛
- ✓ توحيد تصاميم المواقع الإلكترونية شكلاً ومضموناً حتى تسهل على المستفيدين سرعة الوصول إلى المعلومات والخدمات المنشودة؛
- ✓ تحتوي المواقع على نشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك لجلب المستثمرين الأجانب؛
- ✓ تطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات وزيادة عدد مزودين خدمة الانترنت والهاتف المحمول والثابت، وكذا المساهمة أكثر في زيادة انتشار الانترنت.
- ✓ دعم أسعار الحاسوب بالتعاون مع القطاع الخاص، وزيادة المنافسة بين شركات الانترنت وذلك لتحفيز وترغيب المواطنين على استخدام الشبكة العنكبوتية؛
- ✓ تسهيل وتبسيط الاجراءات والمسائل المعقدة المنفذة إلكترونياً في المواقع إلى مكونات سهلة الفهم على المواطن؛
- ✓ إعادة هندسة جميع الاجراءات المتعلقة بالحكومة المختلة وتحويلها للنظام الرقمي.
- ✓ التأكد من المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع وإظهار الاهتمامات بالملاحظات؛
- ✓ تقديم خدمات أفضل وبصورة أسرع مع تطور المواقع الإلكترونية للحكومة تزداد قناعة المواطن والموظف بأهمية قيمة الشبكة الإلكترونية. (عادل طاهر الشويهدي وهشام إبراهيم التاجوري، مرجع سابق)

ومما سبق ذكره، نستنتج أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلوميات تعد رافعة أساسية لتحديث المرفق العام الليبي بترسيخ قيم الحكومة الإلكترونية، حيث تشكل خياراً حاسماً لضمان انخراط الإدارة في إعادة تكييف آليات اشتغالها الذاتي، سواء على مستوى التسيير، حيث يعلن الرهان التكنولوجي

توزيعاً تنظيماً جديداً يضمن الفعالية والسرعة، أو على مستوى التواصل حيث يراهن هذا المكسب الحداثي على طفرة تواصلية تضمن الشفافية والجودة والانفتاح.

ويعتبر تحديث الإدارة العمومية عبر إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليس خياراً تكنولوجياً فحسب بل كذلك خياراً سياسياً لمنظومة جديدة ولقيم حديثة تروم التدبير الجيد للشأن العام وإحداث تطور ملموس في العلاقات بين التنظيمات والأفراد، وتقريب المسافات للحصول على خدمات أفضل وأسرع وتحسين مردودية الإدارة وتقليل تكاليف التسيير.

الخاتمة:

تناولت هذه الورقة بالدراسة والتحليل أهمية تطبيق وتوظيف الحكومة الالكترونية ومدى جدواها وفعاليتها في عصرنة وتحديث وظائف الإدارة العامة وتحسين جودة الخدمات. ومن هنا؛ ثم يمكن القول إن الحكومة الالكترونية تمثل نقطة فارقة للانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية، بمعنى التحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع الإدارة العامة إلى التواصل الرقمي الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة.

ومن هذه الأهمية التي تميزت بها الحكومة الالكترونية فإنه يمكن للسلطات الحكومية في ليبيا الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية في البلاد، واعتبارها مدخلاً يمكن من خلاله إصلاح وتحديث المنظمات الحكومية وزيادة كفاءتها وفعالية أدائها. وبناء على ما سبق، توصلنا إلى مجموعة من النتائـج والتوصيـات يمكن إجمالـها في الآتــي:

النتائج والتوصيات

أولا: النتائج

1- واقع الخدمات الإدارية في ليبيا مازال معقداً ويرجع لعدة أسباب أهمها عدم الاستقرار الإداري والسياسي والأمني في ليبيا.

2- طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري مما انعكس سلباً على أداء الإدارة الليبية ومستوى تقديمها للخدمات المطلوبة للمواطنين وللمتعاملين معها، حيث كانت الخدمات المقدمة للمواطنين في الدوائر الحكومية في ليبيا تسير وفق آليات غير واضحة وذلك لأن تحديد الإجراءات الإدارية كان متروكة للدوائر.

3- ضعف البنية التحتية للاتصالات والتأخير في استكمالها، مما يصعب معه إنشاء شبكات (شبكة الانترنت، الشبكة الداخلية للمنظمة Internet، أو الشبكة الداخلة للمنظمة والعملاء Extranet) أو منظومات إلكترونية ومعلوماتية أخرى عليها وذلك لشدة تدهورها، وإذا تم صيانتها فهذا يحتاج إلى وقت

طويل وإلى إجراءات معقدة، زد على ذلك غياب القوانين والتشريعات المنظمة للمجال الإلكتروني وللمعلوميات.

4- غياب التشريعات المنظمة للمعاملات الالكترونية.

5- قلة عدد التقنيين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات، رذ على ذلك عدم وجود ثقافة ودراية بتقنيات الإدارة الرقمية عند بعض الأطر العاملة بالوحدات الإدارية.

ثانيا: التوصيات

1- ضرورة من توفر الإرادة السياسية والإمكانيات المادية، وكذا العنصر البشري المؤهل القادر على ادماج التكنولوجيا الحديثة في جميع الأعمال.

2- ضرورة توفر البيئة التشريعية والقانونية المناسبة لطبيعة وخصائص الحكومة الإلكترونية، ومن أجل إضفاء الشرعية والطابع القانوني للإجراء المنفذ عبر الحكومة الإلكترونية.

3-تحديث الإدارة الليبية من خلال اللجوء إلى التكنولوجيا الرقمية للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وللمستفيدين منها.

4- تقوية البنية التحتية لإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، وزيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

5- على الجهة القائمة على الحكومة الإلكترونية أن تولي اهتماماً كبيراً بالعنصر البشري وذلك لأنه يعد محور العملية، ومن ثم يستلزم تأهيله وتكوينه بشكل مستمر على كل المستجدات من أجل ضمان الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية بشكل يساهم في تقديم الخدمة للمواطن في الوقت المناسب وبجودة عالية وتكلفة منخفضة.

6- ضرورة الاعتماد على نظام الأرشيف والتوقيع الإلكتروني كخطوة أساسية لتعزيز الثقة في التعاملات الالكترونية،

7- إنشاء وتطوير البوابات الالكترونية للإدارات والمصالح العامة،.

8- الاستفادة من تجارب الدول الناجحة والرائدة في مجال الحكومة الالكترونية.

قائمة المراجع:

- بشير على باز (2009)، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الكتب القانونية.
- خميس محمد، واخرون (2017)، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سبها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، مجلة جامعة سبها، رقم المجلد 16، العدد الثاني
- زهير الزنان (2020)، "مبدأ استمرارية المرافق العمومية في ظل حالة الطوارئ الصحية"، سلسلة إحياء علوم القانون مجلة دولية علمية، عدد خاص.

✍شريف الغيام (2020)، "الحاجة إلى التقاضي عن بعد في زمن الجائحة وسؤال المحكمة الرقمية"، مجلة الباحث، العدد 18– عدد خاص.

✍عبد الغني عماري (2020)، جائحة كورونا وهيمنة الفضاء الافتراضي، الطبعة الأولى، الرباط، مكتبة دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع.

✍عادل طاهر الشويهدي وهشام إبراهيم التاجوري، (2012) الإدارة الإلكترونية في ليبيا بين الواقع والطموح، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الليبي الدولي حول الحكومة الإلكترونية تحت شعار (الحكومة الإلكترونية طريقنا نحو الشفافية واللامركزية).

✍عبد الحكيم البارودي (2008)، علاقة الموظف بالإدارة العمومية المغربية أية علاقة، أطروحة لنيل الدكتوراه في القانون العام، جامعة محمد الخامس كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية أكدال– الرباط.

✍مجموعة من الباحثين (2012)، الحكومة الإلكترونية في لبيبا " الفرص والتحديات"، ورقة بحثية مقدمة من مجموعة باحثين للمؤتمر الليبي الدولي حول الحكومة الإلكترونية تحت شعار (الحكومة الإلكترونية طريقنا نحو الشفافية واللامركزية)، طرابلس.

✍ دراسة الأمم المتحدة حول تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2018.