LEBANON
INTERNET
GOVERNANCE
FORUM

تقرير الإجتماع الثالث

المنتدى اللبناني لحوكمة الإنترنت

2021

"التّحوّل الرّقمي لمجتمع أكثر مرونة"

23 و24 تشرين الثّاني 2021 و 7 كانون الأوّل 2021

في مقر أوجيرو وافتراضيًّا عبر منصّة زوم.

LEBANON INTERNET GOVERNANCE FORUM

الفهرس

أ - مقدّمة

ب - جلسات المنتدى اللّبناني لحوكمة الإنترنت 2021

1- الجلسة الرّئيسيّة الأولى: حريّة تداول المعلومات أثناء الأزمات
ورشة عمل 1: الوصول إلى المعلومات العامّة والبيانات الضّخمة في لبنان

2- الجلسة الرّئيسيّة الثّانية: نحو الوصول والإدماج الرّقمي في لبنان
ورشة عمل 2: بناء القدرات الرّقميّة بعد وباء كوفيد

3- الجلسة الرّئيسيّة الثّالثة: القفزة إلى الحياة الافتراضيّة: تحدٍّ أم فرصة؟
ورشة عمل 3: النّهج الجندري للاقتصاد الرّقمي

4- الجلسة الرّئيسيّة الرّابعة: حوكمة الإنترنت في ما يتعلّق بأمن المعلومات والبيانات

ج - التّوصيات

1- لصنّاع القرار

2- للإعلام

3- للقطاع التّعليمي

4- لقطاع الاتّصالات

5- لوزارة التّنمية الإداريّة

د- برنامج المنتدى اللّبناني لحوكمة الإنترنت 2021

أ- المقدمة

منتدى حوكمة الانترنت اللبناني مبادرة وطنية ترمي إلى فتح النقاش حول قضايا حوكمة الإنترنت في لبنان بين أصحاب المصلحة المتعددين الذين يمثلون القطاع العام والخاص والأكاديميين والمجتمع المدني والتقني. تم تأسيس هذا المنتدى المحلي سنة 2017 في اطار المنتديات المحلية والاقليمية للمنتدى العالمي لحوكمة الانترنت الذي أنشأته الامم المتحدة.

وتضم اللجنة الاستشارية لأصحاب المصلحة المتعددين (LMAG) مجموعة تمثل الجهات المعنية بقطاع الانترنت من قطاع عام، واكاديميا، ومجتمع مدني، وقطاع خاص ومجتمع تقني وأبرزهم وزارة الاتصالات، هيئة أوجيرو، وزارة الصحة، ووزارة التنمية الادارية، الجامعة الاميركية في بيروت، الجامعة اليسوعية، مؤسسة مهارات، نقابة المحامين، منظمة سمكس، جمعية مجتمع الانترنت، شركة تاتش، شركة سيسكو، منظمة اليونسكو - مكتب بيروت والاسكوا وغيرها.

يُذكر أنّ مؤسّسة مهارات ترأس اللّجنة الاستشاريّة لأصحاب المصلحة المتعدّدة وتساهم في تنظيم المنتدى اللّبناني لحوكمة الإنترنت في كلّ دورةٍ، بالتّعاون مع هيئة أوجيرو التي تتولّى الأمانة العامّة للمنتدى.

لقد أثبتت مؤتمرات منتدى حوكمة الإنترنت فائدتها كمنصّات مناقشة عالميّة من خلال ضمّ جميع أصحاب المصلحة حول القضيّة نفسها.

تحت شعار "التّحوّل الرّقمي لمجتمع أكثر مرونة" لعام 2021، نظّمت اللّجنة الاستشاريّة بالتّشاور مع مجتمع حوكمة الإنترنت في لبنان، المنتدى السّنويّ، في نسخته الثالثة، الذي انعقد في 23 و24 تشرين الثّاني 2021 وفي 7 كانون الأوّل 2021، في مقر أوجيرو وافتراضيًّا عبر منصّة زوم.

ضمّ المنتدى 4 جلسات رئيسيّة و3 ورش عمل، شارك فيها اختصاصيّون ومسؤولون من كافّة القطاعات العامّة والخاصّة والأكاديميا والمجتمع المدني بهدف مناقشة مواضيع ذات صلة بحوكمة الإنترنت في لبنان ضمن المواضيع الاربعة التي حددتها اللجنة الاستشارية لعام ٢٠٢١ وهي: التّحوّل الرّقمي، الوصول والإدماج الرّقمي، الأمن والثّقة، والحقوق الرّقميّة والحريّات.

الجلسة الرّئيسيّة الأولى حملت عنوان "حريّة تداول المعلومات أثناء الأزمات"، نظّمتها مؤسّسة مهارات ومنظّمة سمكس. طرحت الجلسة حلولًا وتوصيات لتعزيز التّداول الحرّ للمعلومات عبر الانترنت بما يعزّز تطبيق قانون الوصول إلى المعلومات والنّشر الحكمي وحريّة التّعبير على مواقع التّواصل الاجتماعي.

شارك فيها الدّكتور علي الرمال، حيث تحدّث عن أهميّة إتاحة المعلومات لتعزيز عمل الإعلام والبحث العلمي، المحاميّة ليال صقر، حول المنظومة القانونيّة التي تعيق التّداول الحرّ للمعلومات إن كان لجهة حريّة النّشر أو حريّة نقد الأشخاص العامّين، الدّكتور علي برّو من وزارة التّنمية الإداريّة، حيث تكلّم عن استراتيجيّة الانتقال الرّقمي وأثرها على تعزيز الوصول إلى المعلومات وتداولها الحرّ على الانترنت، السّيّد حسّان شعبان الخبير في إدارة الإعلام، حول أهميّة الوصول إلى المعلومات لتنمية قطاع الإعلام وتعزيز الصّحافة الاستقصائيّة، ودارت الجلسة الصّحافيّة حليمة طبيعة. وقد وصلت الجلسة إلى 316 متابعًا على صفحة الفايسبوك الخاصّة بمؤسّسة مهارات.

أمّا ورشة العمل الأولى فتمحورت حول "الوصول إلى المعلومات العامّة والبيانات الكبيرة في لبنان"، نظّمتها مؤسّسة غربال.

فيما يخصّ الجلسة الرّئيسيّة الثّانية فكانت تحت عنوان "نحو الوصول والإدماج الرّقمي في لبنان"، من تنظيم هيئة أوجيرو ومنظّمة الاسكوا. ناقشت الجلسة التّحديات الرّئيسيّة لتحقيق أهداف الوصول والإدماج الرّقمي من خلال التّركيز على ثلاثة محاور: مدى توافر البنى التّحتيّة والشّبكات والتّوصيل، تسعير الخدمات، والإدماج للقضاء على الفجوات الرّقمية.

وقد شارك فيها الاستاذ عماد كريديّة، رئيس ومدير عام هيئة أوجيرو، حيث تكلّم حول البنى التّحتيّة وسياسات تمويلها والحلول المتوفّرة في ظلّ الأزمات الاقتصاديّة، الاستاذ نبيل بوخالد، مؤسّس جمعيّة مجتمع الانترنت في لبنان ومؤسّس ومدير سجل

النّطاق ".LB" حول إدارة سجل النّطاقات والتّوصيل التّكميلي، السّيّدة أسمهان الزين، مستشارة مجلس إدارة رابطة سيّدات الأعمال في لبنان، وتحدّثت عن تمكين المرأة، ومبادرات التّدريب على المهارات الرّقمية والعمل عن بُعد، السّيّدة سميّة المجذوب، مسؤولة في شؤون التّنمية الاجتماعيّة في منظّمة الاسكوا، حول اعتماد التّكنولوجيا والتّطبيقات الرّقمية للإدماج، الاستاذ أنطوان عون، رئيس مصلحة الاستثمار الدّاخلي في وزارة الاتّصالات واستاذ في كليّة الهندسة في جامعة الرّوح القدس، عن تسعير الخدمات وتحديات التّعليم الجامعي عن بُعد، وكان الإعلامي فيليب أبو زيد مَن يدير هذه الجلسة. وقد وصلت الجلسة إلى 230 حسابًا إلكترونيًّا على صفحة مهارات على فايسبوك.

وقد نظّمت أوجيرو ورشة العمل الثّانية حول "بناء القدرات الرّقميّة بعد وباء كوفيد".

أمّا الجلسة الرّئيسيّة الثّالثة نظّمتها شبكة التّحول الرّقمي، الاسكوا، إيساكا، الجامعة اليسوعيّة والجامعة الأميركيّة حول "القفزة إلى الحياة الافتراضيّة: تحدٍّ أم فرصة؟".

وقد استضافت هذه الجلسة خبراء بارزين لإلقاء الضّوء على حالة التّحوّل الرّقمي والتّحديات والفرص الاجتماعيّة والاقتصاديّة والأولويّات الوطنيّة البارزة وما بعد، ومنهم السّيّد نوّار العوا، المستشار الإقليمي للتّكنولوجيا من أجل التّنمية في منظمة الاسكوا، السّيّد قاسم دنش، خبير في بحوث العمليّات والذكاء الاصطناعي، من شبكة التّحول الرّقمي، السّيّد غبريال الدّيك، رئيس جمعيّة مجتمع المعلومات لبنان، ونائب رئيس الاتّحاد اللّبناني للمعلوماتيّة والاتّصالات، السّيّد ناصر عسراوي مدير وحدة التّعاون الفنّي في وزارة التّنمية الإداريّة، أمّا مدير الجلسة فكان خبير سياسات التّحول الرّقمي رودي شوشاني. وقد شاهدها 260 شخصا على صفحة مؤسسة مهارات على فايسبوك.

ونظّمت جمعيّة Fe-Male ورشة العمل الثّالثة حول "النّهج الجندري للاقتصاد الرّقمي".

أمّا الجلسة الرّابعة والأخيرة فنظّمتها جمعيّة مجتمع الإنترنت في لبنان حول "حوكمة الإنترنت في ما يتعلّق بأمن المعلومات والبيانات". ناقشت أمن المعلومات وخصوصيّتها والثّقة بالتّطبيقات المستخدمة عبر الانترنت وبالأخصّ تلك التي استجدت خلال جائحة كورونا. واستضافت القاضي جورج أوغست عطيّة، رئيس التّفتيش المركزي، السّيّد جورج خويري، رئيس نقابة المعلوماتيّة والتّكنولوجيا في لبنان، القاضي ميراي ملاك، قاضي منفرد في بعقلين ومستشارة في محكمة جنايات بيروت، النّقيب الياس داغر، ضابط من قوى الأمن الدّاخلي، مكتب مكافحة جرائم المعلوماتيّة وحماية الملكيّة الفكريّة، ودار الجلسة المحامي شربل شبير، من مجتمع الإنترنت في لبنان.

وطرحت الجلسات في ختام كلّ منها حلولًا وتوصيات حول المواضيع التي عالجتها، متوجّهةً للجهات المعنيّة: صنّاع القرار، الإعلام، القطاع التّعليمي، قطاع الاتّصالات، ووزارة التّنمية الإداريّة.

شارك في المنتدى افتراضيًّا ما يُقارب 280 مشارك عبر منصّة زوم و807 مشاهدًا عبر موقع فايسبوك، ناهيك عن التّفاعل الكبير على حساب مهارات على موقع تويتر، إضافة إلى حوالي 35 شخصًا حضوريًّا.

ب - جلسات المنتدى اللّبناني لحوكمة الإنترنت 2021

1- الجلسة الرّئيسيّة الأولى: حريّة تداول المعلومات أثناء الأزمات

ناقشت الجلسة أهميّة إتاحة المعلومات لتعزيز عمل الإعلام والبحث العلمي، والصّعوبات التي يتعرّض لها الصّحافي لحصوله على المعلومات حيث يُنظر لهُ بعين الشّكّ والرّيبة وعلى أنّه تابع لفريق سياسي معيّن بحسب انتماءات المؤسّسة الإعلاميّة التي يعمل فيها. وتطرّقت إلى موضوع اجتزاء المعلومات ونشرها على أنّها حقيقة مطلقة، فالمقصود بحريّة تداول المعلومة وتقديمها للرّأي العام هو مساعدته على تفعيل مشاركته في الحياة العامة ثمّ أن يقوم بالمحاسبة، ولكن عمليّة الاجتزاء هذه، ترتبط بعامل أيدولوجي وعامل مصلحي، وهذا ما يخلق الامتناع عن إعطاء المعلومة.

كما ناقشت الجلسة المنظومة القانونيّة التي تعيق التّداول الحرّ للمعلومات إن كان لجهة حريّة النّشر أو لجهة حريّة نقد الأشخاص العامين. ففي الدستور والمواثيق الدّوليّة، تُعتبر حريّة التّعبير والوصول إلى المعلومات حقّ مكرّس، ولكن في الممارسة الفعليّة، هناك مجموعة من القوانين والممارسات التي تعيق الوصول إلى المعلومات أو حتّى التّعبير على مواقع التّواصل الإجتماعي جرّاء الملاحقة وقانون العقوبات والقدح والذمّ الذي يُعتبر عائقًا أساسيًّا يحدّ من الحريّات. والمشكلة الأساسيّة،، أنّ كلّ ما ننشره على الوسائل الإلكترونيّة، إن كان على صفحات خاصّة أو عامّة، أصبح يعتبر وسيلة نشر علنيّة وبالتّالي يتم تطبيق قانون العقوبات والقدح والذمّ والتّحقير والمسّ بالوحدة الوطنيّة أو بالأمن القومي، أيّ لم يعد لدينا مساحة خاصّة على الإنترنت. في حال كان المطلوب من الصّحافة الوصول إلى قضيّة كشف فساد، فهي بحاجة إلى قضاة مستقلّين وقضاء مستقلّ. وهذه الرّكيزة الأساسيّة لبناء دولة القانون، لأنّه عبثًا يحاول الصّحافيون الوصول إلى المعلومات إن لم يكن هناك قضاء مستقلّ يؤمن لهم الحماية.

تطرّقت الجلسة إلى استراتيجيّة التّحوّل الرّقمي وأثرها على تعزيز الوصول إلى المعلومات وتداولها الحرّ على الانترنت. في لبنان هناك مشروع يجري العمل عليه للتّحوّل الرّقمي، يُحتَمَل أن يُعرَض على مجلس الوزراء. أنّ قانون حق الوصول إلى المعلومات يتيح لمطلق شخص الوصول إلى المعلومات حتّى لو لم يكن لبنانيًّا. وفي حال تمنّع الإدارة عن تسليم المعلومات يمكن اللّجوء إلى خطوات عدّة مثل تقديم شكوى لدى مجلس شورى الدولة. فهناك اجتهادات صدرت عن مجلس شورى الدولة بإعطاء الحقّ للمواطن في الحصول على المعلومات بعدما مرّ لبنان بفترة انتقاليّة، استنكفت بعض الإدارات عن إعطاء المعلومات للمواطن بحجّة أنّ هناك إبهام، إنّها بحاجة إلى مرسوم تطبيقي لإعطاء المعلومات.

كما أضاءت الجلسة على أهميّة الوصول إلى المعلومات لتنمية قطاع الإعلام ولتعزيز الصّحافة الاستقصائيّة إذ إنّ من أهمّ العناصر لديمومة استدامة الإعلام هو الحقّ في الوصول إلى المعلومات. وهناك حوالي 70% إلى 80% من الصّحافيّين الاستقصائيّين لا يستطيعون الوصول إلى المعلومات ويواجهون صعوبات عدّة للحصول عليها من الإدارات الرّسميّة، وذلك لأن المؤسّسات والإدارات الحكوميّة تنظر إلى الصّحافي بحسب المؤسّسة الإعلاميّة التي ينتمي إليها وخطّها السّياسي، ولكن هذا ليس مبررًا لأيّ دائرة رسميّة ألّا تقدّم المعلومات، هذا حقّ للمواطن وللصّحافي ولجميع النّاس أن يحصلوا عليها.

وتطرّقت الجلسة إلى موضوع الصّحافيّين الاستقصائيّين الذين لجأوا إلى المنصّات الإلكترونيّة وخلقوا مادّة جديدة من الأعمال لربّما يكون لديهم مساحة لنقد جميع الأطراف بمعزل عن الانتماء السّياسي للمؤسّسة التي يعملون فيها. أنّ ديمومة الإعلام تنقسم إلى قسمَين وهما إنتاج محتوى نوعي والإستدامة الماليّة. وعادةً ما تكون الإستدامة الماليّة من مصادر دخل وتمويل غير سياسيّة والمؤسّسة التي تنتجها، ولكن هذا غير موجود في لبنان. ما يحدث هو أنّ المؤسّسات الإعلاميّة تبدأ باستقلاليّة ولكن تعترضها عقبات في التّمويل فتلجأ إلى التّمويل السّياسي، ما يخفّض من قيمة الإعلام ومن هويّة المحتوى الجيّد واللّائق. ولكي يكون هذان العنصران موجودان، الإعلام بحاجة إلى قوانين مثل ضمان حريّة الصّحافي وحقوقه.

وناقش المتحدّثون في ختام الجلسة موضوع مدى سلامة المعلومات المتوفّرة لدى الإدارات الرّسميّة ومدى صلاحيّتها للاستثمار، وأبدوا التّخوّف من "الفبركة" في المعلومات وتضليل الرّأي العام وغالبًا ما يتعلّق الأمر هُنا بالمعلومات الماليّة مثل المعلومات التي ينشرها مصرف لبنان وأحيانًا تكون لها عناوين محاسبيّة مطّاطة كنشر بندٍ ما أو هندسات ماليّة يُمكن أن يكون لها تفسيرات عدّة ولكن لا نحصل على التّوضيحات الكافية حولها، أو نشر المعلومات المفبركة التي تصعّب العمل على الصّحافيّين. وفي الأصل يجب أن تكون المعلومة الصّادرة عن جهة رسميّة صحيحة لأنّها من نهج الواقع وناتجة عن قرارات إداريّة ولكن إن كانت الثّقة في المؤسّسات الرّسميّة غائبة، والثّقة في الصّحافي الوسيط في نقل المعلومة غائبة أيضًا، فيجب أن يكون هناك مؤسّسة وطنيّة تحفظ هذه البيانات وتوزّعها بصيغة سليمة، إضافةً إلى محاسبة أيّ شخصٍ يتلاعب في البيانات.

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/891264438259279

2- الجلسة الرّئيسيّة الثّانية: نحو الوصول والإدماج الرّقمي في لبنان

ناقشت الجلسة الوضع الحالي للبنية التحتية في لبنان في ظل الأزمة الاقتصادية. فقد أثبتت شبكة الانترنت صمود ابتداء من ثورة 17 تشرين، وشبكة الاتصالات ما زالت مستمرة في ظل أزمة الكهرباء ووضع البلاد. صمدت الشبكة لغاية الآن، ولكنها تعاني مثل بقية القطاعات من تسارع بالكلفة نتيجة استهلاك مادة المازوت. فقطاع الاتصالات يصرف بيوم واحد حوالي الـ 60 أو الـ 70 طنًا لتأمين الطاقة لتشغيل الشبكة.

أعمال صيانة الشبكة مستمرة بوتيرة أقل نظرًا للصعوبات التي يعانيها الموظفون من تكاليف النقل من وإلى مركز عملهم.

منذ 2017 أطلق مشروع الألياف الضوئية وكان من المفترض أن يكون أنجز 85% من هذا المشروع آخر سنة 2021 لكن نظرًا للظروف الحالية تم إنجاز 30% من المشروع.

وعن وضع السيدات مع الانترنت في لبنان وخطط للتعليم، فقد أظهرت الجلسة ضرورة الدفاع عن حقوق الطلاب، عن حقوق المرأة بالعمل وعن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. الحياة تعتمد على الانترنت غير أن الأجهزة ليست متوفرة في جميع المدارس. ونسبة التلميذات الفتيات ضئيلة في الاختصاصات المتعلقة بالهندسة والتكنولوجيا. الحل هو توجيه من المدارس على هذه الاختصاصات وتوجيه من الجامعات على أهمية هذه الدراسات. نسبة الفتيات التي تختار هذه الاختصاصات لا تتخطى 15%، بالتالي فان التوجيه الجامعي ضروري لتشجيع التلميذات على التخصص في مجالي العلوم والتكنولوجيا.

أما بالنسبة للاشخاص ذوي الإعاقة في لبنان فقد ازداد عددهم نتيجة انفجار مرفأ بيروت. بعض هؤلاء الناس أصبح بلا كهرباء ولا انترنت ويجب أن يتم تدريبهم لكي يدخلوا سوق العمل المستقبلي فلم يعد استخدام الانترنت فقط للسوشيل ميديا. قد تكون الإعاقة بصرية، سمعية أو غيرها من الانواع ولذلك يجب توفير الفرص المناسبة لهؤلاء الأشخاص وفق الحاجة كما ان بينهم كبار السن وسيدات. كما أن نسبة ضئيلة من الاولاد ذوي الاحتياجات يلتحقون في بالمدارس ونسبة قليلة منهم تعمل وقد ازدادت

هذه النسبة جراء جائحة كورونا والأزمة الاقتصادية وانفجار بيروت. الحل المقترح هو مقاربة حقوقية بين الناس، فهم جزء من هذا العالم والمجتمع، فيجب تأمين العمل عن بعد وتوفر فرص التوظيف لهؤلاء الناس.

كما تطرقت الجلسة إلى أولوية الوصول إلى الغذاء والوصول إلى المدرسة والتعلم وتوفير الكهرباء التي هي من أساسيات الحياة قبل الانترنت. هناك ما يقارب 60,000 تلميذ ليس لديهم مدارس بسبب الازمات المتتالية في لبنان. وبهذه الحالة الانترنت يكون داعم لتخطي الازمة ويشكل حلا لتأمين مدخول بالعملة الأجنبية (fresh dollars).

في كانون الاول 2020 غادر لبنان 48% من الشركات وفي نيسان 2021 ارتفع العدد إلى 52% من الشركات وأصبح 60%.

كما ناقش المتحدثون أزمة الطاقة وتأثيرها على الانترنت فإن المشغل الوطني يكافح تأمين المازوت للانترنت. والاقتراح هو الطاقة البديلة كالطاقة الشمسية التي تؤمن الكهرباء على مدى 24 ساعة.

فيما يخص اسماء النطاقات المحلية، أشار المتحدثون أنه لا خوف على استمراريتها حاليًا.

ناقش المتحدثون أهمية وجود سياسات التي تدعم المواطن بعد تدني قدرته الشرائية وأسعار خدمات الانترنت وقد تبين أن الأسعار لم تتبدل من سنة 2017 غير انه على أثر جائحة كورونا قامت وزارة الاتصالات بزيادة سرعة الانترنت وحجم الاستهلاك مجانًا رغم أن ذلك قد سبب خسائر هائلة على الوزارة لأن التجهيزات والمواد تدفع بالعملة الأجنبية بينما تستوفي بالعملة الوطنية وفق التعرفة الرسمية المتدنية للدولار. الوزارة الآن بصدد تقديم دراسات إلى مجلس الوزراء بهدف تعديل الأسعار، إذ أن أي تعديل بحاجة لمرسوم يصدر عن المجلس. والخطة هي تنمية قطاع الاتصالات وخصخصته.

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/428777605324993

3- الجلسة الرّئيسيّة الثّالثة: القفزة إلى الحياة الافتراضيّة: تحدٍّ أم فرصة؟

في ظل الأزمات المتعدّدة الجوانب التي تحصل محليًّا وعالميًّا، بات من الضّروري على الأفراد والحكومات والمنظّمات اتّخاذ قفزة متسارعة نحو التّحوّل الرّقمي لإدارة العمليّات وللخدمات والتّعليم. للمشهد اللّبناني حدوده الخاصّة وتحدّياته على جبهات متعدّدة.

أكد المتحدثون في الجلسة أن التحول الرقمي والخدمات الرقمية هما جزء من التنمية المستدامة التي بدورها لها أهداف وغايات عدة، منها بناء مؤسسات فعالة وشفافة وذلك عبر توفير الخدمات الرقمية. كما أعربوا عن أهمية أن يكون هناك مشاركة مع الأفراد من خلال الوسائل الرقمية. وشرحوا ضمان البيانات المفتوحة والوصول الشامل الى المعلومات وفقًا للأطر القانونية الوطنية والإتفاقات الدولية التي تتيح الهدف للوصول الى المعلومات. مع تطبيق كل هذه الغايات يفتح الباب أمام تطبيق الهدف في بناء السلام والعدالة والمؤسسات القوية.

ناقشوا بعدها هدف الشراكة من أجل الأهداف الذي يعزز بدوره دعم بناء القدرات في البلدان النامية، بما في ذلك البلدان الأقل نموًّا، كما شددوا على ضرورة بناء القدرة وضرورة توفير بيانات موثوقة وعالية الجودة ومصنفة ومحدثة، الأمر الذي يرتبط بشكلٍ مباشر بالحكومة الرقمية والتحول الرقمي.

عندما يتم الحديث عن تطبيق التحول الرقمي في العمل الحكومي لا بد من التحدث عن المؤشرات. المؤشر الأكثر شهرة في مجال الخدمات الرقمية والخدماتية هو مؤشر الـe-GDI المختصر لكلمة e government development index، والذي يصدر عن قسم إدارة الشؤون الإقتصادية والإجتماعية في الأمم المتحدة (UNDESA) بتحديث كل سنتين. ويهدف الى قياس تطور الحكومة الالكترونية في الدول. يتضمن ثلاث ركائز أساسية، منها: البنية الأساسية للإتصالات، فبهدف توفير الخدمات

الالكترونية، يجب أوّلًا ضمان وجود بنية تحتية أساسية مناسبة للإتصالات ثم الموارد البشرية وبعدها توفر الخدمات الرقمية أي الـ online services.

كما تم عرض التقييم الخاص بالدول العربية بحسب أدائها وفق هذا المؤشر وبحسب الترتيب الأخير له في عام 2020: أن الدول العربية تقسم الى ثلاث مجموعات، المجموعات الأولى لها المستويات العالية من توفر الخدمات، المجموعة الثانية حيث لاحظ وجود لبنان في المرتبة 127 منها، والمجموعة الثالثة التي غالبًا لا تزال في مرحلة النزاعات والتي تأتي في الثلث الأخير من التصنيف العالمي. في مقارنة لترتيب لبنان في العامين 2018 والـ 2020، ظهر أن لبنان هو من أكثر الدول التي تراجعت مقارنة بباقي الدول العربية.

بعدها ناقشت الجلسة ما خصّ الحكومة الإلكترونية واعتبر المتحدثون أنه علينا أن نكون واقعيّين في تطبيق هذا النوع على الحكومة اللّبنانية الإلكترونية فهي تتطلب عدّة أساسيات تنطلق من البيئة المعلوماتية، الأدوات، والبنى التحتية للإتصالات، كلّها أساسيات نتمكن من خلالها للوصول الى حكومة الكترونية .

فهناك أنواع مختلفة لخدمات الحكومة الإلكترونية حسب الجهة المستقبلة للخدمة: من الحكومة للمواطنين، من الحكومة إلى الشركات والمؤسسات، ومن الحكومة إلى موظفي القطاع العام.

لكن بالواقع الإداري، في لبنان يتحكم فكر تقليدي في تقديم الخدمات اضافة الى فساد مستشري وللوهلة الأولى تكاد تظن بأنّ الحكومة اللبنانية تخطط في كيفية تعطيل المواطن لساعات وساعات لإنجاز معاملة، لا تحتاج إلى خمس دقائق. أو حتى تتوهّم بأنّ معقّبي المعاملات أنفسهم موظفين في الدوائر الحكومية، وذلك بسبب الصلاحيات المعطاة لهم من قبل موظفي هذه الدوائر.

الحكومة اللّبنانية لا تدرك بأنه لم يعد هناك أيٍّ من المجالات لتعطيل المواطن عن تأدية عمله، وبالتالي التأثير بطريقة سلبية في الناتج القومي اليومي بهدف إنجاز معاملات إدارية قد نحتاج إليها بطريقة مستمرة اي ما يعرف بالطريقة الروتينية.

ومن زاوية أخرى، نجد المؤسسات والشركات التّجارية المتواجدة في لبنان أصبحت تدرك بأنّه لا يمكنها من اليوم وصاعدًا أن تنتظر الزبون ليأتي إلى مؤسساتها، لذلك تطرقت الى طريقة جديدة تمكّنها من النجاح، فهي طبقت التسويق الإلكتروني عبر المواقع التابعة لها على الشبكة العنكبوتية أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

ومن هنا تنطلق عملية البيع، فتقوم هذه المؤسسات ببيع منتجاتها للزبائن الذين بدورهم سوف يصلهم المنتج عبر عدة وسائل متاحة، منها: شركات الشحن والنقل الداخلي. فيقومون بعملية الدفع إما عن طريق البطاقة الإئتمانية أو لشركة النقل.

الحكومة الإلكترونية التي نسعى للحصول عليها تهدف إلى تمكين المواطن من إنجاز جميع معاملاته الإدارية التابعة للقطاع العام بطريقة عن بعد، أي من خلال عدة وسائل أبرزها الإنترنت التي تمكن المواطن عدم توجهه إلى الدائرة الحكومية.

إنما الإشكالية التي نطرحها اليوم هي: إذا بدأت الدولة اللبنانية بمشروع الحكومة الإلكترونية، فهل ستكون الأرض خصبة لذلك؟

تكمن المشكلة في لبنان ليس فقط في مؤسساته في القطاع العام التي بدورها لا تعرض خدماتها على الشبكة العنكبوتية، إنما المشكلة تقع في هندسة سيرورة العمل. أي نطرح هنا معالجة الأزمة عبر سلسلة من الحلول:

فقبل التفكير بالبنى التحتية، والفايبر اوبتك والأدوات التي سوف نستخدمها ومدى تطور البرامج المعلوماتية، علينا إعادة تنظيم وترتيب الـ business process المتداول بين المؤسسات، فاللبنانيون أنفسهم يدركون مدى اهتراء وقدم بعض الأنظمة الكلاسيكية المعتمدة من قبل الدولة اللبنانية.

فعندما يبدأ الحديث عن التحول الرقمي تتغير العقلية في مفهوم الدولة الحديثة التي تعتمدها الحكومة الإلكترونية.

يُعرف مصطلح سيرورة العمل عبر سلسلة من الإجراءات أو العمليات تميزها تغيرات تدريجية قد تفرز نتيجة ما. فاليوم، أصبحت جميع الأعمال وسيرورتها تتحكم بها أنظمة معلوماتية متطورة، وذلك بدوره يؤدي إلى نتائج إيجابية على عملية زيادة فعالية الإتصال والتنسيق بين الوحدات التنظيمية، ومما يسمح ذلك أيضًا إلى زيادة سرعة ودقة وسرية تبادل المعلومات والبيانات.

ويبقى السؤال الأهم ما إذا كانت المعلومات المطلوبة موجودة أصلًا في نفس الدائرة الحكومية ونفس المكان الجغرافي، لماذا يتفرغ موظف على الأقل لطباعة هذا المستند؟

يجب اعادة هندسة الأعمال في القطاع العام وإنشاء مركز لتجميع جميع البيانات المتعلقة بالمواطنين. بعد هذه المعالجة، يلزم تثقيف المواطنين في كيفية الحصول على خدماتهم من الدائرة الحكومية عبر الشبكة العنكبوتية.

بدأت وزارة التنمية الإدارية بعقد اتفاقات تعاون بهدف توصيف آلية العمل في جميع الإدارات والمؤسسات العامة وما يعاني منه المواطنون كخطوة أولية لإيجاد توصيات وحلول وآليات اخرى تتآلف مع مفهوم الحكومة الإلكترونية.

جميعنا يشتكي من أبواب ونوافذ الهدر والفساد وهذا ما يحد من المكننة والأرشفة الإلكترونية في كل خطوات سيرورة العمل، إذًا فلتكن أولى خطوات مكافحة الهدر والفساد وأولى خطوات التطوير الإداري عبر البدء في وضع خطة واضحة لتنظيم آليات العمل في جميع مؤسسات الدولة وإدارتها من قبل الجمعيات والمؤسسات الأهلية المحلية.

اكّد المشاركون أن الوضع في لبنان بحاجة الى بنى تحتية (infrastructure) متينة واساسية، بناء قدرات ومهارات رقمية أفضل، بيئة عمل ودّية، تشجيع التحول الرقمي عمومًا والتحول الرقمي للحكومة خصوصًا، تمكين البيانات على الصعيد الوطني، واحتضان الحداثة والعقل الصناعي.

كما اعتبروا أن لا اقتصاد اليوم لا يحتوي في مقدمته المعرفة والوسائل الرقمية المتعددة والهدف يجب ان يضمن الوصول الى العالمية باعتبار أن الأسواق المحلية والاقليمية غير كافية فالعمل على السوق العالمي بات ضرورة ملحّة.

كما عرض الحاضرون جدول خاص بسوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أي ICT Market مؤكدين على أهمية قطاع الاتصالات التي تضيف قيمة مالية عالية وأساسية مقارنةً بباقي القطاعات وعلى ضرورة أن تصب الحكومة اهتمامها بهذا الاتجاه لكونه الأهم على الإطلاق وأن تضع خطة استراتيجية للنهوض والانقاذ.

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/274791204614585

4 - الجلسة الرّئيسيّة الرّابعة: حوكمة الإنترنت في ما يتعلّق بأمن المعلومات والبيانات

استهلّت الجلسة بتحديد مفاهيم أمن المعلومات وخصوصيتها ومنها:

خصوصية المعلومات لجهة اتاحتها للمعنيين فقطconfidentiality

تكامل المعلومات اي الحفاظ على المعلومة وحمايتها من التلف والتحوير integrity

توفر المعلومات اي امكانية الوصول اليها عند الحاجة availability

ناقش المتحدثون الصعوبات التي تعترض العاملين في حقل المعلوماتية حاليا لجهة تطبيق امن المعلومات ومنها الصعوبات في توفر الانترنت والطاقة الكهربائية وشراء المعدات والبرامج اللازمة في ظل الازمة الاقتصادية وازمة جائحة كورونا. كما تم عرض بعض الارشادات لحماية المعلومات.

بعدها عرضت الجلسة للتطبيقات التي تم استحداثها لمواجهة جائحة كورونا وتنظيم عملية التلقيح المضاد للكورونا IMPACT, COVAX وشرحت طريقة عملها وتحدثت عن الاجراءات المتخذة لحماية المعلومات المسجلة وضمان خصوصيتها.

كما تطرقت الجلسة الى كيفية اعتماد اولى جلسات استماع عن بعد عبر الانترنت في محكمة جنايات بيروت والوسائل المستعملة والصعوبات التي اعترضت ذلك بالاضافة الى اجراءات حماية المعلومات المستقاة والحفاظ على سريتها.

ثم جرى عرض عن بعض الاجراءات التي تتخذها قوى الامن الداخلي لضمان خصوصية المعلومات التي تطلع عليها لدى قيامها بالتحقيقات خاصة المعلومات المتوفرة على التجهيزات المضبوطة أو التي تكون بحوذة المدعى عليهم أو الشهود. كما تم شرح بعض الارشادات للجمهور لضمان خصوصيتهم ومعلوماتهم الشخصية.

رابط الجلسة: https://www.youtube.com/watch?v=h3dnlLMux78&t=43s

ج – التّوصيات

لصناع القرار

- تكريس حقّ حريّة التّعبير، بما فيه على مواقع التّواصل الاجتماعي، وحقّ الوصول إلى المعلومات وخصوصًا في الممارسة الفعليّة بما يتلاءم مع الدستور اللبناني والمواثيق الدولية التي تعلو على القوانين مما يوجب تطبيقها، ما يؤمّن الوصول إلى المعلومات ومكافحة الفساد.
- الغاء التجريم في كل ما يتعلق بقضايا حرية التعبير وتداول المعلومات اذ ان التجريم عائق اساسي يحدّ من الحريّات.
- الغاء توقيف أو احتجاز اي ناشط أو صحافي أو صاحب أي وسيلة إعلاميّة بناءً على رأي تم نشره.
- تفعيل قانون حقّ الوصول إلى المعلومات وقانون حماية كاشفي الفساد وضرورة تشكيل هيئة مكافحة الفساد لمراقبة حسن تطبيق
- القانون واتاحة الفرصة اما الصحافيين وطالبي المعلومات بمراجعتها حين لا تستجيب الادارة لطلباتهم.
- الالتزام بتوفير المعلومات ضمن المهلة المعقولة التي يحددها القانون وبشكل مجاني لكل من يطلبها والعمل على تطبيق النشر الحكمي على مواقع الادارات الالكترونية او ايجاد قاعدة موحدة لنشر البيانات الواجب نشرها حسب قانون الوصول الى المعلومات.

- توفير الحماية للصحافيين وضمان حريتهم وحقوقهم وامنهم ومحاسبة المعتدين عليهم حتى يتمكنوا من القيام بعملهم في كشف الفساد وتعزيز ثقافة المحاسبة.
- العمل على تفعيل دور المؤسسات لاسيما مجلس الوزراء والعمل على تأمين استقلالية القضاء ليتمكن من متابعة قضايا الفساد ومحاسبة الفاعلين اذ ان القضاء المستقل هو الرّكيزة الأساسيّة لبناء دولة القانون، وعبثا يحاول الصحافيون الوصول إلى المعلومات وكشف الفساد إن لم يكن هناك قضاء مستقل يؤمن الحماية والمحاسبة.
-الموافقة على استراتيجية التحول الرقمي نحو الحكومة الإلكترونية التي تم تقديمها لمجلس الوزراء 2019

للإعلام

- حث وسائل الاعلام على اعلاء شأن المصلحة العامة في تقديم المعلومات وعدم اجتزائها بما يخدم المصالح الخاصة للسياسيين.
- حث المؤسسات الاعلامية على توفير الحماية اللازمة للصحافيين العاملين فيها وضمان حقوقهم وتمكينهم على انتاج محتوى ذات جودة، كما على المؤسسات الاعلامية ان تسعى لايجاد نماذج عمل بديلة عن المال السياسي تؤمن لها الاستقلالية.
- على الصحافيين ان يستخدموا قانون الوصول الى المعلومات ويقوموا بالضغط على الادارات لتطبيقه.
- على الصحافيين ووسائل الاعلام الا يساهموا في التضليل ونشر المعلومات المغلوطة التي يتم تداولها على الانترنت بل عليهم أن يلعبوا دورا في التحقق من المعلومات وفلترتها لاعادة الثقة بالاعلام.
- العمل على تقوية الصحافة الاستقصائية وتعزيز التضامن بين الصحافيين للمطالبة بحقوقهم وللضغط على السلطات لتأمين الحماية اللازمة.

للقطاع التعليمي

- على وزارة التربية تطوير مناهج التعليم ليتناسب مع الحاضر ومع حاجات الأجيال القادمة.
- على وزارة التربية استخدام المساعدات لتطوير المنهج وتجهيز المدارس وتدريب الأساتذة.
- على وزارة التربية الاستفادة من data center التي تجهزها أوجيرو لتسهيل دراسة التلاميذ.
- المدارس الرسمية يجب ان تعطى أولوية في برامج التأهيل على كل المستويات بما فيها الابنية.
- أن التطوير والبحث هما العنوانين الأهمّ والأسمى في حال أردنا السير قدمًا للإصلاح. المدارس والجامعات وكل ما خصّ القطاع التربوي، فيقع عليهم عاتق تحسين الإبداع والإبتكار. أن الإنتاج العلمي يساعد الشعوب على الاستمرار ولفئة الشباب الدور الأكبر في سبيل الوصول الى هذا الهدف.

لقطاع الاتصالات

- على وزارة الاتصالات اعادة النظر بتسعيرة الخدمات ووضعها وفقا للتكلفة.
- من المهم إشراك الأشخاص ذوي الإعاقة بأي نقاش او تصميم سياسة او برنامج للخدمات الالكترونية للتحول الرقمي.
- تشجيع الشباب على تطوير بيئة حوكمة الانترنت والتوسع بموضوعاتها.
- دعم أوجيرو للمساعدة بمشروع التحول الرقمي والمساعدة بموضوع التعليم الرقمي وتمكين ذوي الحاجات عبر تقديم الحلول التقنية.
- وضع خطة عمل واضحة الأهداف للوصول الى النتيجة المرجوة في لبنان من التحول الرقمي واستعمال الانترنت والتكنولوجيا.

للتنمية الإدارية

- يجب وضع خطة عمل تؤدي الحاجة الى اعادة هندسة الاستراتيجيات والأعمال التنفيذية الموجودة بهدف تفادي التضارب في الجهود. ويجب لهذه الخطة أن تتضمّن تحديد واضح لعمل ودور المؤسسات، كما تحديث الإطار القانوني، والمواد القانونية والمراسيم التنفيذية والتشريعية.
- أهمية دور الشباب في تطوير قطاع التحول الرقمي اذ أن المختصّين في الـ software engineeringهم عنصر أساسي في التحسين ولا بد من الاستفادة منهم بالأخص أن هذا الأمر لا يتطلب ميزانية واستثمار كبير.
- سيرورة العمل في أغلب مؤسسات الدولة تعتبر جدًا تقليدية، وبالرغم من وجود أنظمة معلوماتية في أغلبها قد تكون غير كافية لتوفير الخدمات الإلكترونية، إلا أنّ الفكر المعلوماتي والممنهج غائب ومحكوم بعقلية بيروقراطية جدًا.
- دعوة المجتمع المدني والمؤسسات والجمعيات الأهلية و وزارة التنمية الإدارية للتعاون سويًّا لوضع حجر أساس في هيكلة الحكومة الإلكترونية لكن ليس فقط بالمعدّات والبنى التحتية إنما من خلال اعادة تنظيم سيرورة العمل عبر اعادة توزيع المهام والأدوار ضمن شكل هندسي تنظيمي معيّن.
- لا بد اليوم من الركوب في سفينة تكنلوجيا المعلومات تسهيلاً لحياة المواطنين، ولكن لا بد من الإبحار بأمان في بحر الحكومة الإلكترونية بإعادة هندسة الأعمال Business Process Re-engineering
- إننا في زمن أقلّ ما يقال عنه أنّنا نحن بحدّ ذاتنا متحوّلون رقميًّا فيجب علينا السعي بكل طاقاتنا لنعبر محنتنا، الى الحكومة الإلكترونية التي تشكل سبيل من سبل الإصلاح الإداري
- اهمية التعاون مع مجلس النواب اللبناني لأي مساعدة وأي خبرة لإنجاز القوانين الخاصة التي تتناسب مع التحول الرقمي الكبير الذي نعيشه. في هذا الاطار وضعت شبكة التحول الرقمي في خدمة الوزارات المختصة طاقات وإمكانات مختصين تشهد بكفائتهم مؤسسات وشركات دولية.

د- برنامج المنتدى اللّبناني لحوكمة الإنترنت 2021

اليوم الأوّل 2021/11/23

الجلسة الرّئيسيّة الأولى: "حريّة تداول المعلومات أثناء الأزمات"، من تنظيم جمعيّة مهارات وسمكس.

ورشة عمل 1: "الوصول إلى المعلومات العامّة والبيانات الضّخمة في لبنان"، من تنظيم غربال

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/891264438259279

اليوم الثّاني 2021/11/24

الجلسة الرّئيسيّة الثّانية:" نحو الوصول والإدماج الرّقمي في لبنان"، من تنظيم هيئة أوجيرو ومنظّمة الاسكوا

ورشة عمل 2: "بناء القدرات الرّقميّة بعد وباء كوفيد"، من تنظيم أوجيرو

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/428777605324993

الجلسة الرّئيسيّة الثّالثة: "القفزة إلى الحياة الافتراضيّة: تحدٍّ أم فرصة؟"، من تنظيم شبكة التّحوّل الرّقمي، الاسكوا، ايساكا، الجامعة اليسوعيّة والجامعة الأميركيّة.

ورشة عمل 3:" النهج الجندري للاقتصاد الرقمي"، من تنظيم Fe-Male

رابط الجلسة: https://www.facebook.com/MaharatFoundation/videos/274791204614585

اليوم الثّالث 2021/12/07

الجلسة الرّئيسيّة الرّابعة: "حوكمة الإنترنت في ما يتعلّق بأمن المعلومات والبيانات " من تنظيم: جمعيّة مجتمع الانترنت في لبنان.

رابط الجلسة https://www.youtube.com/watch?v=h3dnlLMux78&t=43s: