



الحكومة الإلكترونية كمنهاج عمل لبناء الاستدامة والمرونة في زمن الكورونا:

استراتيجية الإمارات العربية المتحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية 2021-2025 نموذجا

E-government as a platform for building sustainability and flexibility in the time of Corona: The UAE strategy for e-government services 2021-2025 as a model

د. علمي حمزة¹ / جامعة فرحات عباس سطيف 1 (الجزائر). hamza.almi@univ-gmail.dz

تاريخ النشر: 2022/06/16

تاريخ القبول: 2022/05/21

تاريخ الإرسال: 2022/04/15

ملخص

تسلط هذه الدراسة الضوء على الشروط المسبقة لتوظيف الحكومة الإلكترونية في بناء مجتمعات تتميز بالمرونة في التعامل، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة من أجل تحسين جودة الحياة واستدامة التنمية ومواجهة الأزمات (مثل تغير المناخ والإجهاد البيئي وتفشي وباء معين). تعمل الحكومة الإلكترونية فعلا على تحقيق الاستدامة والمرونة خاصة في وقت الأزمات بفضل التعاملات التي تتم عن بعد، كما تسمح بمشاركة المواطنين في وضع السياسات مما يساعد في جعل المدن آمنة ومستدامة. إن تطبيق استراتيجية دولة الإمارات للخدمات الحكومية (2021-2025) سيحقق على المدى القريب والمتوسط عدة نتائج منها تحسين كفاءة الخدمات الحكومية بنسبة 90 % وزيادة الناتج المحلي بنسبة 8 % نتيجة الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية؛ الاستدامة؛ المرونة؛ الإمارات العربية المتحدة.
تصنيف JEL : Q56 : O38 : Q58.

Abstract:

This study highlights the preconditions for using e-government in building resilient societies, and achieving the sustainable development goals for improving the quality of life, sustaining development and facing crises.

E-government is actually working to achieve sustainability and flexibility, especially in times of crisis thanks to remote transactions, E-services also allow citizens to participate in policy development, which contributes to make cities safe and sustainable.

The application of this strategy (2021-2025) will achieve for the UAE-in the short and medium term- several results: Improving the efficiency of government services by 90% and increasing the domestic product by 8%.

Keywords: E-Government; Flexibility; Sustainability; UAE.

Jel Classification Codes : Q56 ; O38 ; Q58.

¹ المؤلف المرسل: علمي حمزة، الإيميل: hamza.almi@univ-setif.dz

I - تمهيد :

عند حدوث أزمة ما أو حالة طارئة في البلاد كانتشار وباء معين - مثلما يحدث اليوم مع انتشار فيروس كوفيد-19 - يتحتم على الحكومة أن تتصرف بسرعة لتشخيص الوضع وتحليله وإيجاد الحل المناسب وتجسيده في أرض الواقع، من أجل ذلك، الحكومة الإلكترونية ستكون أحسن وسيلة للمجتمع كونها تتمتع بالسرعة والمرونة اللازمتين. مع بداية القرن الحالي، أصبحت الحكومات الإلكترونية تنمو بسرعة، يرجع ذلك إلى التحسين المستمر للمؤشرات الفرعية لمقياس الحكومة الإلكترونية " تم تسجيل قيام جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة بتحقيق نوع من التواجد الإلكتروني وأصبح متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية العالمي يتزايد من 0,47 عام 2014 إلى 0,55 عام 2018 إلى 0,60 عام 2020" (الأمم المتحدة، 2018، صفحة xxv) (الأمم المتحدة، 2020، صفحة 41)، حيث كان هناك تقدم مستقر في توفير الخدمات العامة على الانترنت والاستثمارات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من الدول. لكن على الرغم من وجود بعض مكاسب التنمية التي تحققت في كثير من الدول، لا تزال فجوات الحكومة الإلكترونية مستمرة حيث توجد عدة دول مصنفة ضمن فئة مؤشر منخفض وهي دول إفريقية تنتمي إلى أقل الدول نمواً. إن الانتقال من النموذج التقليدي إلى الحكومة الإلكترونية ليس بالعملية السهلة، بل يتطلب تضافر الكثير من الجهود، كما أن تطبيق هذا المشروع يمر على العديد من المراحل المترابطة والمتكاملة فيما بينها.

1.I- إشكالية البحث : انطلاقاً مما سبق، يتم طرح الإشكالية التالية:

كيف استطاعت الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات بناء الاستدامة والمرونة خاصة في زمن

الكورونا ؟

لمعالجة هذه الإشكالية، يتم طرح مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية في زمن الكورونا ؟

- كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء الاستدامة والمرونة خاصة عند حدوث أزمة ما أو انتشار وباء

معين؟

- ما هي محاور استراتيجية الإمارات العربية المتحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية 2021-2025 ؟

- ماهي توجهات خدمات الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة في زمن الكورونا ؟

2.I - فرضيات البحث :

للإجابة على الإشكالية المطروحة، يتم طرح الفرضيات التالية:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء الاستدامة في المجتمع بشكل فعال:

- الحكومة الإلكترونية تساهم في بناء المرونة في المجتمع بشكل فعال،

- استطاعت الإمارات العربية المتحدة بناء الاستدامة والمرونة في مجتمعها بشكل فعال في زمن الكورونا

3.I - أهداف البحث :

الهدف من وراء هذا البحث هو التأكيد على أن الرقمنة يمكنها أن تساهم بشكل كبير في التخفيض من وطأة الأزمة في حالة حدوثها على الحياة اليومية للمجتمع، كذلك التأكيد على ضرورة تثمين الطاقة البشرية

الوطنية في مجال التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، من خلال استغلال الكفاءات الوطنية في إنشاء أروضيات رقمية وبرامج تسهل التعامل عن بعد في مختلف القطاعات خاصة في وقت الأزمات.

4.I - أهمية البحث :

تكمّن أهمية البحث في كونه يدرس الشروط المسبقة والبيئة التمكينية لتحقيق مجتمع يعيش تنمية مستدامة ويتميز بالمرونة في وقت الأزمة بالاعتماد على تكنولوجيات الاعلام والاتصال في إطار الحكومة الإلكترونية.

5.I - الدراسات السابقة:

هناك الكثير من البحوث التي تربط الحكومة الإلكترونية بالتنمية المستدامة لكن هذا البحث يتميز بدراسة توظيف الحكومة الإلكترونية من أجل بناء الاستدامة والتقدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ ومن أجل بناء مجتمعات تتميز بالمرونة في التعامل خاصة في وقت الأزمات وانتشار الأوبئة.

II - الحكومة الإلكترونية : مزايا وتحديات

II - 1 - تعريف الحكومة الإلكترونية: يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية كما يلي:

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافات وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية، والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة. (The World Bank, 2002, p. 02) بمعنى أن الحكومة الإلكترونية هي عملية انتقال في تقديم الخدمات الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات اللازمة لذلك. كما تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات مع إمكانية الوصول إليها من خلال موقع إلكتروني. (بلعربي ، لعرج مجاهد، ومغرب ، 2012، صفحة 03)

إذن، يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.

انطلاقاً مما سبق يمكن استخلاص مجموعة من المميزات التي تميز الحكومة الإلكترونية عن التقليدية والمتمثلة فيما يلي: (بلعربي ، لعرج مجاهد، ومغرب ، 2012)

- إدارة بلا ورق: فكل تعاملاتها تتم الكترونياً، باستعمال الأرشيف والبريد الإلكتروني ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- إدارة بلا مكان: فلا يجب على المواطنين الذهاب إلى الجهات الإدارية المختلفة لقضاء حاجاتهم وتعاملاتهم الإدارية، بل يكون العمل عن بعد من خلال المؤسسات التخليقية؛
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار الوقت، فلا تعترف بأوقات الدوام الرسمية، ويمكن الولوج إليها في الليل والنهار بشكل متواصل؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: تتمتع بالمرونة الكافية، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

- ويمكن إظهار أقسام الحكومة الإلكترونية فيما يلي: (بدران، 2007)
- الخدمات الإلكترونية: مثل تجديد رخصة القيادة والحصول على تراخيص تجارية؛
 - الديمقراطية الإلكترونية: ويقصد بها: مشاركة المواطن في استطلاعات الرأي وتوافر محاضر جلسات الحكومة إضافة إلى توفير الشفافية المالية بالإفصاح عن كل الموارد والمصاريف الخاصة بالحكومة؛
 - التجارة الحكومية الإلكترونية: وتتمثل في تحصيل الضرائب والرسوم، المشتريات الحكومية، والمزادات الحكومية؛
 - الإدارة الإلكترونية: أي التدريب الإلكتروني للموارد البشرية العاملة في الأجهزة الحكومية، وهذا ما يؤدي إلى الكفاءة والفعالية الحكومية.

II-2- مزايا الحكومة الإلكترونية:

عند مقارنة الخدمات الإلكترونية بالخدمات اليدوية يلاحظ أن الحكومة الإلكترونية تتميز عن الحكومة التقليدية بالكثير من المزايا، ففي إطار الحكومة التقليدية يتعامل المواطن مع الإدارة عن طريق التقدم شخصياً ضمن ساعات العمل الرسمية ويقف في طوابير لمدة من الزمن لتسليم الملف، بعدها يقوم موظف الإدارة بإنجاز المعاملة يدوياً وتسليمها إلى المواطن يدوياً بعد مدة من الزمن قد تمتد لأيام، أما الخدمات الإلكترونية تتمثل في استراتيجية سريعة جداً تسمى بـ: استراتيجية الثلاث نقرات «3 Clicks Strategy» وهي تختلف كثيراً عن الخدمات التقليدية، الأمر الذي من شأنه تقديم الكثير من المزايا للإدارات وللمواطنين وللمجتمع ككل، نذكر منها: (المهندي، 2004، صفحة 15)

- الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن: عن طريق السرعة والفعالية في تقديم الخدمات وإتقان العمل من خلال المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات بشكل يقضي على البيروقراطية والتعقيدات الإدارية؛
- ربح أماكن ومساحات كبيرة كانت ستخصص للأرشيف والتوثيق؛
- دقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المؤسسات الحكومية؛
- التواصل الدائم مع كل المتصفحين في الليل والنهار في وقت العمل وخارجه (لاحدود زمنية)؛
- تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية؛
- الأرشيف الإلكتروني ونظم المتابعة الآلية وتسهيل عملية الاتصالات الداخلية والخارجية؛
- تخفيض التكاليف: من خلال توفير ميزانيات مالية ضخمة بالاستغناء عن الكثير من اليد العاملة البسيطة وتحقيق التنظيم المحكم مقارنة بالطريقة التقليدية؛
- تبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات وإتاحتها للجميع، مما يساعد على تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع؛
- تحقيق الشفافية: تعرف الشفافية بأنها حق كل فرد من العاملين أو المتعاملين من المواطنين في الوصول إلى البيانات والاطلاع على المعلومات وآليات صنع السياسات ومعرفة آليات اتخاذ القرارات (السبيعي، 2010)، فلما يكون المجتمع كله يشارك في الرؤية والرقابة فإن هذا ما سينشئ الثقة ويساعد على اكتشاف الفساد.

II-3- تحديات الحكومة الإلكترونية:

- إن السعي لتطبيق الحكومة الإلكترونية يواجه العديد من التحديات منها: (الريامي، 2004)
- التحديات المادية: من أهم التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية هو تحدي التمويل، فتجهيز المؤسسات الإدارية بكل الأجهزة الإلكترونية الضرورية للعمل يتطلب ميزانية ضخمة في

- البداية، لكنها تعود بالفائدة العظيمة فيما بعد على الجميع وأن ضعف التمويل سيؤدي إلى بطء في تنفيذ المشروع:
- التحديات الإدارية: إن مشروع الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تغيير طريقة العمل أي تغيير طريقة تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وهذا بدوره يستوجب إعادة هيكلة الأجهزة الإدارية، بما يسمح بتحسين الخدمات الحكومية وتجنب الطوابير والبيروقراطية؛
 - تحدي الإدارة المعرفية: وهي من أهم التحديات، فالمعرفة هي رأس المال الحقيقي، وكلما كانت المعرفة المتراكمة تتناسب ومتطلبات العصر كلما أبدت قدرة ونجاحا في التعامل مع الأعمال وما يستجد من تطورات في جميع المجالات. فإدارة المعرفة تعني توفير المعلومات الصالحة بما يخدم المقصود والقدرة على توصيل المعلومات بين الأطراف المعنية بالسرعة والطريقة الآمنة عند توجيهها والجهة التي تمر من خلالها والكيفية التي تدار بموجها، فعدم تحديث وتجديد البيانات في المواقع الإلكترونية من شأنه أن يفقد شعبية مثل هذه المواقع.

III. متطلبات الحكومة الإلكترونية: مراحل التطبيق وعوامل النجاح:

إن دراسة كل من مزايا وتحديات الحكومة الإلكترونية تساعد في رسم متطلبات تجسيدها في الواقع، كما أن هناك مراحل يجب المرور عليها بهدف تحقيق عوامل النجاح واللاحاق بركب الدول المتقدمة تكنولوجيا تسهيلا لحياة المواطنين.

1- متطلبات إقامة الحكومة الإلكترونية:

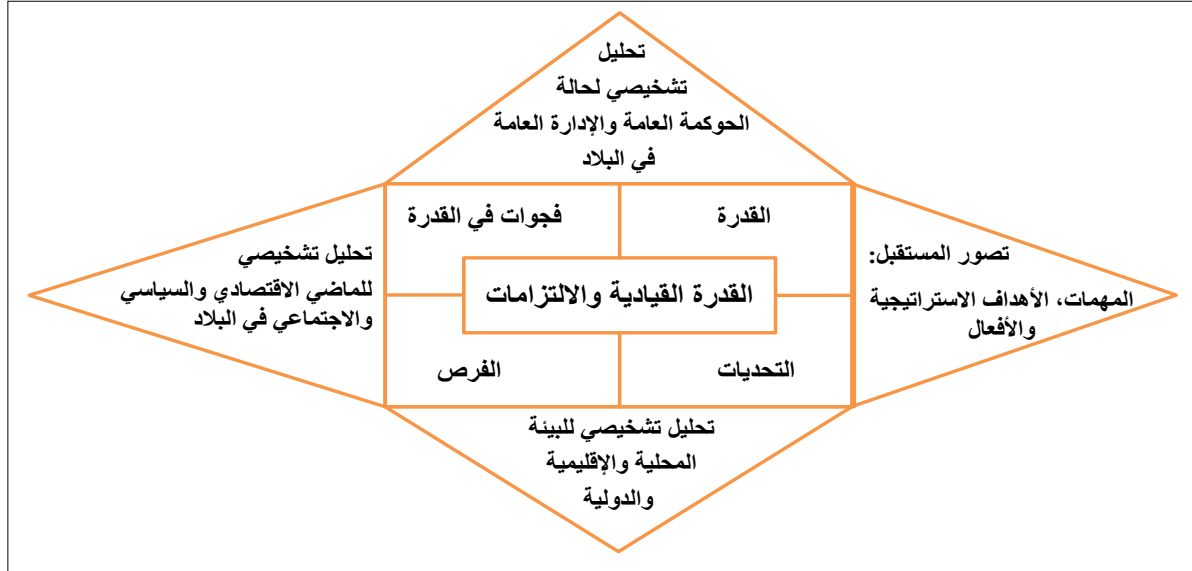
يمكن تلخيص متطلبات إقامة الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

- المتطلبات الإدارية والأمنية: من خلال وضع التشريعات القانونية اللازمة التي تضمن أمن المعاملات الإلكترونية (مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1998) وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بالجرائم الإلكترونية؛ إلزام الإدارات الحكومية بنشر القوانين والقرارات الإدارية ونماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت؛ توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وإعادة التنظيم الإداري بما يواكب التطور التكنولوجي؛ (عاشور، 2010/2009) كما أن هناك متطلبات تأهيل خاصة بالموظفين الإداريين كإقامة دورات تكوينية لاكتساب مهارات متخصصة تؤهل الموظفين الإداريين لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات؛ (المسعودي، صفحة 14)
- المتطلبات السياسية والاجتماعية: وهي ضرورة وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني؛ تعبئة منظمات المجتمع المدني وتنظيم حملات توعية للمواطنين بجدوى التحول الإلكتروني؛
- المتطلبات الاقتصادية: متمثلة في ضرورة توفير المخصصات المالية اللازمة لتغطية النفقات الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية : تشجيع الاستثمار في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات (NTIC) والتحول إلى اقتصاد المعرفة الذي يستند على تهمين رأس المال البشري؛
- متطلبات تحليل القدرات للتحول الإلكتروني (من خلال نهج التنميط النجمي): إن حجر الأساس لنهج التحول إلى الحكومة الإلكترونية هو تحليل الوضع لتقييم تغرات وفرص القدرة للتحول الإلكتروني عبر جميع المستويات الحكومية والمجتمعية مقارنة مع رؤية وخطة التنمية الوطنية. يتطلب تحليل الوضع فهم المبادئ الاجتماعية والقيم والتصورات الوطنية حول التكنولوجيا بهدف تحديد كيفية تطبيق أفضل استخدام لها في الحكومة لصالح جميع الناس. يتضمن تحليل الوضع تقييم التزام القيادة (لا ترتبط القيادة بشخص واحد أو مؤسسة فردية، لكن يتم تمثيله بدلا من ذلك بنظام القيادة المعقد الموجود في سياق محدد في جميع قطاعات الحوكمة الثلاثة وهي القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني) بالحكومة الإلكترونية وحالة الحوكمة العامة والإدارة العامة ويتطلب مراجعة الفرص والتحديات المتصلة على المستويات المحلية والوطنية والعالمية. والأهم في

تحليل الوضع أن يأخذ في عين الاعتبار أهداف التنمية المستقبلية للبلد. يساعد تحليل الوضع على تحديد الهدف الإنمائي العام وكيف يمكن للتكنولوجيات دعم الرؤية العامة للدولة. في هذا الإطار، تصبح الحكومة أداة لدعم تنفيذ رؤية تنمية الدولة وخلق قيمة عامة. (الأمم المتحدة، 2020، الصفحات 198-199)

يوفر نهج التنميط النجمي إطار عمل لتحليل قدرات التحول الحكومي والقدرات القيادية وهو جانب أساسي من استراتيجية التحول الفعال إلى الحكومة الإلكترونية ثم إلى الحكومة الرقمية مستقبلاً (الحكومة الرقمية تسمى كذلك بالحكومة الذكية وهي امتداد للحكومة الإلكترونية بحيث يجري توفير الخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر أدوات ذكية كتطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وغيرها لخدمة المتعامل بكفاءة وفعالية، وهي حكومة حساسة تلتقط ما ينتشر حولها من بيانات وتستفيد منها، وهي حكومة اجتماعية تتواصل مع مواطنيها بشفافية وانفتاح) يمكن توضيح نهج التنميط النجمي في الشكل التالي:

الشكل 1: نهج التنميط النجمي لتقييم القدرات للتحول الحكومي



المصدر: الأمم المتحدة، 2020، ص.199.

ينبغي أن يكون تحليل الوضع تشاركياً بطبيعته ويشرك مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة قدر الإمكان، كما تجدر الإشارة إلى أن التزام القادة الحكوميين أمر بالغ الأهمية لتصميم وتنفيذ نهج شامل للحكومة الإلكترونية لأنه ضروري للتغلب على مقاومة التغيير وتمكين الناس من استخدام مواهبهم للابتكار والاندماج وخلق بيئة تمكينية للحكومة الإلكترونية.

2- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لتطبيق وتطوير الحكومة الإلكترونية توجد أربعة مراحل أساسية يجب إتباعها وهي:

- **مرحلة الفيرسة والجدولة:** في هذه المرحلة يتم التركيز على فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على شبكة الانترنت، حيث تركز جهود بعض الجهات الحكومية على تطوير الصفحات الإلكترونية وتجهيزها بنماذج مباشرة ليقوم المواطنون بسحبها وتعبئتها؛ فضلاً عن ضرورة وجود مسؤولية داخل الدوائر الحكومية للرد على البريد الإلكتروني ومتابعة رسائل المواطنين حتى يكون الاتصال مستمر بين الجهات الحكومية المختلفة والمواطنين. (الفيتوري، 2012)

- مرحلة التفاعل المباشر: في هذه المرحلة تبدأ الحكومة في التفاعل المباشر مع المواطنين في بعض المجالات حيث يتم تقديم بعض الخدمات في شكل إلكتروني والحصول على معلومات مرتدة، وهذا ما يسمح للمواطنين بإنجاز بعض المعاملات مع دوائر حكومية معينة بشكل إلكتروني. (info DEV)
 - مرحلة التكامل العمودي: في هذه المرحلة تكتسب الجهات الحكومية بعض الخبرة في مجال الأعمال الإلكترونية وهذا ما يسمح لها بالتوسع في إنجاز الأعمال الإلكترونية في نفس مجال النشاط والاستغناء تدريجياً عن أداؤها يدوياً، لذلك ففي هذه المرحلة يتم الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية وتحسينها بشكل مستمر في المراحل اللاحقة في نفس مجال النشاط أو القطاع.
 - مرحلة التكامل الأفقي: بعد الوصول إلى تعظيم الاستفادة من نموذج الحكومة الإلكترونية في قطاع أو نشاط معين يتم تعميم هذه التجربة الرائدة كتكامل أفقي على كل القطاعات الأخرى التابعة للدولة، لذلك ففي هذه المرحلة تسعى الدولة إلى تعميم النموذج الإلكتروني المطور في قطاع أو نشاط معين على كل الأنشطة والوظائف الحكومية.
- إن إنجاز أي مشروع يتطلب تقييماً للحكم على نجاحه من عدمه، لذا فإن نجاح الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تحديد عدد من العوامل التي يمكنها أن تعطي انطباعاً حول ذلك.

3 - عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية:

- إن السرعة في الحصول على الخدمات الحكومية وبأسلوب راق و متميز وعصري هو ما يسعى إليه الجمهور المتعامل مع الأجهزة الحكومية المختلفة، وعليه يمكن إدراج بعض من مؤشرات النجاح كما يلي: (بن محمد، دون سنة نشر)
- إتاحة الخدمات: تتمثل في سهولة حصول المستفيد على مختلف الخدمات الحكومية التي يرغب فيها إلكترونياً وهنا لا بد من الإشارة إلى ضرورة التكيف في التعامل الإلكتروني مع الأجهزة الحكومية من قبل المتعاملين أو الجمهور المستفيد، أي مدى قدرة العميل على التعامل مع التقنيات الإلكترونية بمختلف أنواعها؛
 - انخفاض تكلفة الخدمات الحكومية: وجود المردود المادي الإيجابي للعمل إلكترونياً، لكل الأطراف، بمعنى تقليل التكاليف حتى لو كان ذلك على المدى البعيد؛
 - الثقة: أي أن تحوز التطبيقات الإلكترونية على ثقة المؤسسات الحكومية والجمهور المستفيد في آن معاً، أي عدم وجود تهديدات في مسألة الخصوصية والأمن، يتعزز ذلك بحرص الأجهزة الحكومية بضمان عنصر السرية، حيث يفضل المستفيد أن يكون كشف المعلومات الخاصة به في أدنى مستوياته.

مما سبق، يمكن القول أن مشروع الحكومة الإلكترونية لا يتحقق إلا بالتركيز على بناء مجتمع المعرفة الذي يتميز بالمعارف العلمية والقدرات البشرية عالية المستوى، والتي تستخدم التكنولوجيات الحديثة في الإعلام والاتصالات، وهذا ما يتطلب التعلم المستمر وبناء المعرفة، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة مع تكثيف الجهود للقضاء على مختلف المعوقات التي قد تواجه عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية. ولعل انتشار جائحة كورونا -كوفيد-19- جعل من الحكومة الإلكترونية ضرورة ملحة لتحقيق المرونة من خلال التعامل عن بعد وكذلك للتقدم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث يعرف مصطلح الاستدامة (ظهر مفهوم الاستدامة لأول مرة عام 1980، في وثيقة أممية بعنوان: "إستراتيجية المحافظة الكونية"، اشترك في إعدادها كل من برنامج الأمم المتحدة للبيئة والاتحاد الدولي للمحافظة على الطبيعة والصندوق العالمي للطبيعة). على أنه كل ما يؤدي إلى ترقية عادلة متواصلة للحياة البشرية حاضراً ومستقبلاً، ضمن إطار حضاري إستراتيجي تعاقدي يصون وينمي البيئة والموارد. تجدر الإشارة إلى ضرورة مراعاة الإطار الحضاري الثقافي للمجتمع ونقصه بالخصوص مجتمعنا العربي الإسلامي، من أجل تحقيق الاستدامة وفق احتياجات المجتمع، وفق إطار تعاقدي بين الحكومة والشعب وبين مؤسسات المجتمع

يهدف التكامل والشراكة فيما بينها ولتحقيق أهداف العدالة والمشاركة الشعبية وتفعيل رأس المال الاجتماعي. أي أن الاستدامة تتأسس على ثلاث مكونات متداخلة متكاملة هي: (البريدي، 2015)

- المكون البيئي: تشمل البيئة الطبيعية (ماء، هواء، مصادر الطاقة ومختلف الأحياء والأنظمة الإيكولوجية) والبيئة المستحدثة (المباني والمصانع والمرافق بكافة أنواعها) :
- المكون الاقتصادي: يهدف علاج الفقر والبطالة وزيادة رفاهية المجتمع عن طريق حسن استغلال الموارد وتنميتها؛
- المكون الاجتماعي: لتكريس العدالة والديمقراطية وحقوق الإنسان حاضرا ومستقبلا.

تتمثل أهداف الاستدامة في حسن الإدارة البيئية (من خلال خفض الملوثات وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير الذي يعتبر استثمارا أخضرا (الباري، 2017)) وتحقيق العدالة الاجتماعية وتحقيق جودة الحياة للأجيال المعاصرة والقادمة على حد سواء، فمن حق الإنسان كإنسان أن يعيش في بيئة سليمة توفر له مقومات الصحة والرفاهية.

IV - الحكومة الإلكترونية وبناء الاستدامة والمرونة في ظل جائحة كورونا :

إن مساهمة الحكومة الإلكترونية في بناء الاستدامة والمرونة في ظل جائحة كورونا مثلا أو في وقت الأزمات أو الأوبئة عامة، يتطلب شروطا مسبقة وبيئة تمكينية، كما أن تحقيقها يوفر عدة مزايا تعود بالنفع على جميع المواطنين والمؤسسات في الدولة.

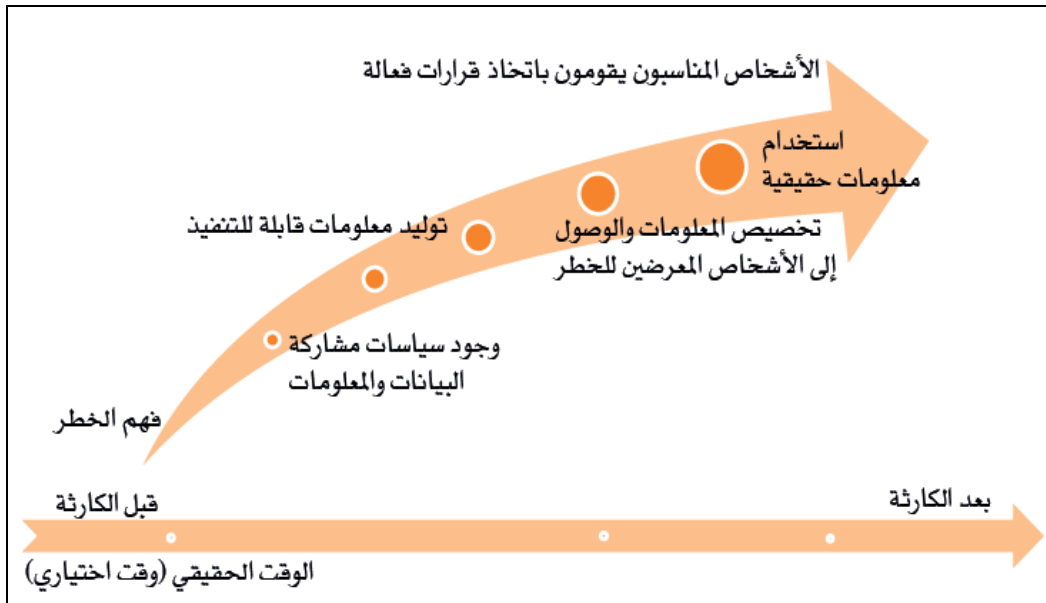
IV-1- الشروط المسبقة للحكومة الإلكترونية لبناء الاستدامة والمرونة:

تتعدد الشروط المسبقة للحكومة الإلكترونية من أجل بناء الاستدامة والمرونة، منها الالتزام السياسي وثقة الشعب في الحكومة الإلكترونية، توافق سياسات القطاع العام مع السياسة الوطنية وتكاملها وتحقيق المرونة وأهداف التنمية المستدامة وكذا المشاركة المجتمعية والشراكات، يتم تناولها فيما يلي: (الأمم المتحدة، 2018، الصفحات 02-12)

- الالتزام السياسي وثقة الشعب في الحكومة الإلكترونية: يتطلب الالتزام السياسي إعداد استراتيجيات وطنية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية، تحدد هذه الاستراتيجية الاتجاه العام والأولويات بطريقة متسقة على المستوى الوطني وتعتمد على نهج متكامل للتنمية الشاملة المتوازنة. إن بناء ثقة العامة يعد خطوة أساسية من أجل تحقيق نتائج فعالة للحكومة الإلكترونية، ويعتمد هذا بالدرجة الأولى على تنفيذ السياسة العامة السليمة التي تعكس أولويات المواطن والمساواة في الحصول على الخدمات العامة بجودة عالية، والقدرة على المساءلة، وتنفيذ مشاريع جديدة بالثقة على جميع المستويات، مما يتطلب العمل محليا من خلال آليات تشاركية مبتكرة لتقديم الخدمات العامة بسلاسة وتعزيز الأثر الإنمائي، إضافة إلى تحقيق الديمقراطية الإلكترونية التي تعني استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين المواطن والحكومة وجعله قادرا على المشاركة الفاعلة من خلال: (أبو شنب، 2012، الصفحات 27-28) التزود بالمعلومات في الاتجاهين من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية (e-Government) والشفافية الإلكترونية (e-Transparency) والمشاركة الإلكترونية (e-Participation) كالتصويت على استطلاعات

- الرأي (Online polls) والنقاشات الإلكترونية (e-Discussions) والالتماسات (e-Petitions) والانتخاب الإلكتروني (e-Voting)؛
- توافق سياسات القطاع العام مع السياسة الوطنية: من الأفضل أن تستغل الحكومات إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال سياسات للقطاع العام تتواءم مع السياسات الوطنية بغرض تحقيق أهداف التنمية المستدامة، هذا يتطلب نهجا تشاركيا بين الحكومة عبر وزاراتها وهيئاتها المختلفة وكذلك الشراكات مع الجهات الفاعلة غير الحكومية، كما يتطلب تجهيز بنية تحتية مناسبة للتشغيل المتبادل والمعاملات الرقمية في القطاع العام، تعتمد على معايير مشتركة ومشاركة البيانات والموظفين ذوي المهارات العالية والقدرة التنظيمية السليمة؛
 - تحقيق المرونة وأهداف التنمية المستدامة: إن التحول نحو مجتمعات مستدامة ومرنة يعد شرطاً مسبقاً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ذلك أن تعزيز المرونة يستلزم التأكد من أن المجتمع بمؤسساته الاقتصادية والاجتماعية لديه الموارد والقدرة على التوقع والحد من مختلف الصدمات والمخاطر أو استيعابها أو التكيف معها. كما يتطلب إجراءات تستهدف الفئة الأكثر فقراً وضعفاً والسعي لتمكينهم ومساعدة الفئة الأكثر تضرراً من الصدمات المحتملة، ويتطلب أيضاً إدارة الاستجابة لحالات الطوارئ وأداء الوظائف الأساسية وتقديم الخدمات بسلاسة والتعافي بسرعة من الأزمات وتضمين الدروس المستفادة في المؤسسات والإدارات العامة. بمعنى أن المرونة في جميع أبعاد التنمية المستدامة تتضمن مجموعة من الاستراتيجيات التي تذهب إلى ما وراء الأنظمة وخطط الطوارئ، كتعزيز الخدمات العامة وتحسين شبكات الأمان الاجتماعي وسياسات الاقتصاد الكلي والتحضر، الشكل التالي يوضح المبادئ التوجيهية للمرونة الإلكترونية:

الشكل 2: المبادئ التوجيهية للمرونة الإلكترونية



المصدر: الأمم المتحدة، 2018، ص.56

إن المرونة الإلكترونية لديها القدرة على الحد من مخاطر الكوارث وتحسين إدارتها، مما يسهم في الحد من الخسائر البشرية والاقتصادية. فالبلدان التي توفر المعلومات المتعلقة بالطقس والكوارث على مواقع الحكومة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة تتكبد خسائر أقل نتيجة الكوارث الطبيعية، لذلك أصبحت الدول اليوم ومنها الجزائر تهتم بامتلاك تكنولوجيات حديثة كالأقمار الصناعية والشبكات اللاسلكية التي تمكنها من تعزيز مرونة شبكة تكنولوجيا الإعلام والاتصال عن طريق فهم الخطر في الوقت الحقيقي ومشاركة البيانات والمعلومات عبر نطاق واسع والوصول إلى الأشخاص المعرضين للخطر وإنقاذهم من خلال اتخاذ قرارات فعالة في الوقت المناسب.

- تكامل السياسات والتماسك في نهج الحكومة الإلكترونية: هذا يعني إيجاد سبل لتعزيز التعاون بين المؤسسات على جميع المستويات للتعامل مع القضايا المترابطة بشكل وثيق، من خلال تبسيط ممارسات الإدارة العامة وترتيبات الميزانية العامة والموارد المتاحة، وكذا إشراك أصحاب المصلحة غير الحكوميين في اتخاذ القرار.
- المشاركة المجتمعية والشراكات: إن المشاركة المجتمعية تعني وضع ترتيبات لضمان تبادل المعلومات والمساءلة، أما الشراكات فهي ركيزة أساسية في سبيل تحقيق أهداف التنمية المستدامة، من خلال إطلاق شراكات بين القطاعين العام والخاص وشراكات بين أصحاب المصلحة وشراكات جديدة على المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية.
- إن الحكومات لديها دور مركزي في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة، وإن من المهم التحول من نهج التركيز الحصري على أحدث التكنولوجيات في الحكومة الإلكترونية إلى نهج الحكومة الرقمية حيث التكنولوجيا متكاملة ومضمنة في العمليات الحكومية بطريقة مستدامة مع الدعم المؤسسي والدعم التشريعي المناسب. ما يطرح السؤال حول المزايا العديدة للحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الاستدامة والمرونة في التعامل مع جائحة كورونا مثلا أو الحالات الطارئة وتفشي الأوبئة والكوارث بصفة عامة.

IV - 2- مزايا الحكومة الإلكترونية للاستدامة والمرونة:

إن اعتبار الحكومة الإلكترونية كمنهاج عمل للاستدامة والمرونة يوفر عدة مزايا، منها: (الأمم المتحدة، 2018، الصفحات 13-18)

- ضمان حصول الجميع على خدمات عامة شاملة: إن تزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات أثر بشكل كبير على الخدمات العامة وتقديمها سواء عبر مواقع الانترنت أو مواقع التواصل الاجتماعي أو قنوات الإعلام أو على شاشات العرض المتاحة للجمهور في الساحات العامة، إن تقديم خدمات عامة ممكنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر أكثر فعالية من حيث التكلفة وتوفير الوقت إضافة إلى أنها متاحة لعدد متزايد من المستخدمين. مع ذلك، لا تزال المؤسسات في العديد من دول العالم الثالث غير قادرة على تقديم الخدمات الأساسية لسكانها بالكامل، مثل خدمات التعليم والصحة والمياه والصرف الصحي، فضلا عن البنية التحتية والمرافق العامة. لذلك، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يسهم إلى حد كبير في إغلاق هذه الفجوات نظرا لسرعتها وانخفاض تكلفتها وقوة انتشارها؛
- الحكومة المفتوحة: هي مقاربة جديدة لحكومة الشأن العام والتصرف في موارد الدولة تعتمد على الحكومات الديمقراطية للرفع من نجاعة أداؤها وتحسين علاقتها مع مختلف المتعاملين معها خاصة المواطن من خلال تكريس مبادئ الشفافية والنزاهة والمشاركة المدنية بهدف السماح لكل مواطن النفاذ إلى وثائق ومعلومات حكومته بكل شفافية وبروح المسؤولية ويهدف تمكين المواطن من الآليات للمساهمة والإشراف والمشاركة في القرارات الحكومية والمحلية. (رئاسة الحكومة التونسية، دون سنة

نشر، صفحة 07) تعتبر المنصة الإلكترونية بيئة مفتوحة ونظاما للبيانات مع معايير واضحة ومبادئ توجيهية وأدوات وموارد، حيث إن اعتبار الحكومة الإلكترونية كمنهاج عمل للمرونة والتنمية المستدامة ينشأ من نهج الحكومة المفتوحة، التي تهدف إلى دعوة جميع أصحاب المصلحة للتعاون في إنتاج قيمة عامة والمساهمة في الصالح العام (قامت حكومة سنغافورة بتخصيص بوابة ريتش REACH الإلكترونية للتفاعل مع المواطنين حول القضايا والسياسات العامة كالموازنة وغيرها من القضايا، بحيث يتم استقبال التغذية الراجعة وتوفير الاستشارة الإلكترونية والمعلومات المطلوبة حول القضايا المطروحة؛ أما في بريطانيا، فتم إطلاق مبادرة أسأل رئيس الوزراء (ASK THE PM) حيث يقوم العامة بسؤال رئيس الوزراء عدة أسئلة، وهو يقوم بالإجابة على أحدها بناء على تصويت الجمهور كأكثر الأسئلة شعبية) ، علما أن الحكومة المفتوحة تتطلب الموازنة بين السلطات الثلاث: السلطة التشريعية والسلطة التنفيذية والسلطة القضائية، (أبو شنب، 2012، صفحة 23) إضافة إلى تحقيق الشفافية والمساءلة وتحسين الخدمات العامة المحلية وتعزيز المشاركة العامة، وهي المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة، يوضحها الشكل التالي:

الشكل 3: المبادئ الأساسية للحكومة المفتوحة



المصدر: من إعداد الباحث، اعتمادا على: رئاسة الحكومة التونسية، وزارة الشؤون المحلية والبيئة، دون سنة نشر، ص. 06

يبين الشكل أعلاه مبادئ الحكومة المفتوحة الأربعة وهي تحسين الخدمات العامة المحلية أي خدمة المواطن بشكل أفضل من خلال تقديم خدمات عامة جيدة بأعمال ورقية أقل وبتنقلات أقل للمواطن ووقت استجابة أسرع؛ والشفافية التي تضمن الثقة بين المواطن والمسؤول من خلال نفاذ المواطن إلى البيانات العامة بهدف فهم عمل الحكومة؛ والتشاركية التي تعني تشجيع الحكومة على التشاور والإصغاء بانتظام للمواطنين لصنع القرار؛ والمساءلة التي تسمح للمواطنين من مساءلة الحكومة عن سياساتها وخدماتها العامة ومشاريعها المستقبلية. كل هذا يعزز نزاهة المسؤول ونزاهة عمل الحكومة بصفة عامة.

- التوجه للمستخدم والمشاركة في ابتكار الخدمات العامة: إن التوجه للمستخدم يعني إشراك المواطنين وأصحاب المصلحة بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رسم السياسات واتخاذ القرارات وكذلك تصميم الخدمات وتقديمها من أجل جعلها تشاركية وشاملة للجميع، كما أن هذا يساعد في ربط المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني بعضها ببعض. (الأمم المتحدة الاسكوا (ESCWA)، 2018، صفحة 57) لقد أظهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إمكانيات وفوائد من حيث الوصول والإتاحة وسهولة الاستخدام والمرونة، ويرتبط تصميم خدمة مباشرة باحتياجات وسلوكيات المستخدم، حيث يحدد المستخدم بدقة الخدمة المرغوبة. كما يمكن أن تزيد عملية التصميم والتقديم من دفع الابتكار إذا ما تمت بطريقة شفافة. من أمثلة ذلك تقديم خدمات

إدارية عن بعد من خلال برمجيات وتطبيقات تسهل العملية وتختصر الوقت، إضافة إلى إيجاد أنظمة استشعار التلوث البيئي وأنظمة تعمل على تقدير الكوارث والمخاطر البيئية (أبو شنب، 2012، الصفحات 170-174)؛

تتعدد مزايا الحكومة الإلكترونية من أجل تحقيق الاستدامة والمرونة في التعامل مع الحالات الطارئة وتفشي الأوبئة والكوارث، حيث يمكن أن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما الهواتف النقالة بيانات فورية من أي مكان تقريباً ومن المهم أن تكون قادرة على جمع وتحليل وتصوير البيانات أثناء وبعد وقوع الكارثة، وذلك من خلال التطبيقات المكانية في الوقت الحقيقي. إن هذا التحليل والتقييم السريع يمكن أن يكون مفيداً للغاية في إنقاذ الأرواح والتخفيف من الآثار على المدى الطويل. إلا أن هناك تحديات ومخاطر ونقاط ضعف يمكن أن تقوض دور الحكومة الإلكترونية في دعم أهداف التنمية المستدامة وتشمل الضغوط البيئية ومخاطر الحوكمة والمخاطر الاجتماعية-الاقتصادية، وكذلك المخاطر المتعلقة بالتكنولوجيا نفسها التي أصبحت تتطور بسرعة كبيرة لدرجة أن الأطر القانونية والتنظيمية الحالية لم تستطع مواكبتها والتصدي لها.

V - استراتيجية الإمارات العربية المتحدة للخدمات الحكومية 2021-2025:

تم اختيار استراتيجية دولة الإمارات كدراسة حالة لأن دولة الإمارات احتلت المرتبة الأولى عالمياً في التعامل مع الجائحة بنهاية نوفمبر 2021 وفقاً لنتائج "مؤشر المرونة في التعامل مع كوفيد-19" الصادر عن وكالة "بلومبيرغ" العالمية بعد بلوغ رصيد الإمارات 73,2% استناداً إلى 12 معياراً، ما منح دولة الإمارات الصدارة عالمياً.

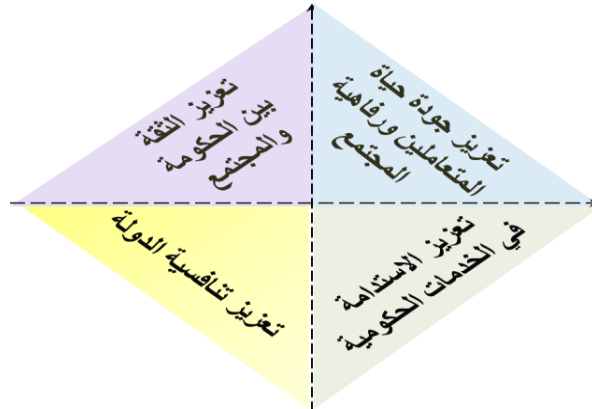
بدأت دولة الإمارات العربية المتحدة بعض خدماتها الإلكترونية مثل الدرهم الإلكتروني في وقت مبكر من عام 2001. الخدمة التي بدأتها وزارة المالية حلت محل الطريقة التقليدية لدفع وتحصيل رسوم الخدمات الحكومية، أتاحت الحكومة تدريجياً المزيد من الخدمات عبر الإنترنت. حالياً، تقدم حكومة الإمارات الإلكترونية خدمات على مستويات G2G و G2B و G2C على البوابة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة: www.government.ae. هذا التحول الإلكتروني في دولة الإمارات وتقديم الخدمات الاتحادية والمحلية عبر بوابة واحدة يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للدولة وفتح آفاق أوسع للتواصل المباشر مع فئات المجتمع وتعمل على تعزيز فعالية وكفاءة العمل الحكومي في الدولة. (Emirates_eGovernment)

صدرت استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية في مارس 2021، لتفعيل هذه الاستراتيجية، اعتمدت حكومة الإمارات سياسة المنصة الرقمية الموحدة، وسياسة المتعامل الرقمي، والخدمة الحكومية الرقمية وذلك لترسيخ نهج الدولة في توفير خدمات رقمية، وتحسين تجربة المتعامل، وتعزيز الربط الشامل بين أنظمة الجهات الحكومية الاتحادية شاملاً الدفع الإلكتروني من خلال المنصة الموحدة، والاستفادة من المشاركة الآمنة والفعالة للبيانات. (الإمارات، 2021) تهدف حكومة دولة الإمارات من خلال استراتيجيتها إلى تحقيق رؤيتها بأن تكون أفضل حكومة في العالم في الخدمات الحكومية ومؤشرات الثقة والكفاءة.

V-1- إطار عمل استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية:

يعتمد إطار عمل منظومة خدمات المستقبل على رؤية واضحة وهي الوصول إلى مرتبة أفضل حكومة في العالم لتقديم الخدمات؛ بناء على ذلك، فإن الأولويات الاستراتيجية لدولة الإمارات موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 4: الأولويات الاستراتيجية لدولة الإمارات



المصدر: من إعداد الباحث.

يوضح الشكل الأولويات الاستراتيجية لدولة الإمارات والتي تتمثل في تعزيز جودة حياة المتعاملين ورفاهية المجتمع من خلال التركيز على تلبية الاحتياجات الشخصية للإنسان، كما تتوفر البيانات بشكل مفتوح وأمن للقطاع الخاص مما سيتيح تقديم الخدمات بالنيابة عن الحكومة وبالتالي سيكون التركيز على بناء منظومة تستهدف تحسين جودة الحياة.

ورفاهية المجتمع وستتحول المؤشرات الاستراتيجية من قياس المخرجات إلى قياس الأثر. تجدر الإشارة إلى أن تقديم الخدمات سيتم بصفة استباقية أي قبل أن يطلبها المتعامل وبالاعتماد على البيانات الضخمة المتوفرة وباستخدام تقنيات الذكاء المعرفي وتقنيات الواقع الافتراضي، كما يمكن تصميم التجربة لتناسب احتياجات كل متعامل على حدة حسب احتياجاته وتفضيلاته، كل هذا سيكون بضمان حماية ومشاركة البيانات بين القطاع العام والخاص مع ضمان الخصوصية ووضع إطار حوكمة كامل لمعالجة البيانات، ما سيمكن دولة الإمارات في المستقبل ويعزز قدرتها على اتخاذ قرارات سريعة ونوعية بهدف تحسين جودة الحياة. بناء على ذلك، تم تطوير منظومة خدمات المستقبل مبنية على خمسة محاور استراتيجية هي: (الوزراء، 2021)

- تقديم خدمات رقمية سلسلة تصل للمتعامل في أي مكان وأي وقت؛
 - تصميم خدمات شخصية واستباقية ممكنة بالتكنولوجيا تصل للمتعامل قبل أن يطلبها بما يتناسب وتفضيلاته؛
 - تطوير القدرات الحكومية لتناسب مع مهارات المستقبل لتحقيق الكفاءة والفعالية؛
 - تطوير نموذج الشراكة مع المجتمع يسمح للحكومة بإشراك المتعامل في تطوير وتصميم وتقديم الخدمات (إشراك المتعاملين في عملية تصميم وتطوير وتقديم الخدمات مبنية على دراسة تطلعات المتعاملين وملاحظاتهم ومقترحاتهم بشكل مستمر)؛
 - تحقيق الكفاءة والفعالية التشغيلية بهدف الاستغلال الأمثل للموارد وتحقيق القيمة المضافة للمتعامل.
- ولتحقيق هذه المحاور الاستراتيجية يلزم وجود أربعة ركائز تمكينية هي:
- نشر ثقافة الخدمات بين موظفي الحكومة؛
 - وضع سياسات وتشريعات مرنة داعمة وممكنة لخدمات المستقبل؛
 - تطوير المكنات الحكومية الرقمية لضمان تحقيق التكامل والترابط بين المؤسسات والجهات الحكومية؛
 - تطوير نموذج حوكمة الخدمات الحكومية يضمن تحقيق الكفاءة والفعالية والاستغلال الأمثل للموارد.

إن تطبيق هذا التصور الجديد للخدمات الحكومية في دولة الإمارات على المدى القريب والمتوسط سيحقق عدة نتائج منها تحسين كفاءة الخدمات الحكومية بنسبة 90 % (بتوفير 300 مليون يوم عمل سنويا ومليار وثيقة سنويا) وكذلك زيادة الناتج المحلي بنسبة 8 % نتيجة الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص التي تسمح بزيادة فرص العمل والاستثمار. (الوزراء، 2021)

2.7. توجهات خدمات الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة في زمن الكورونا:

قدمت الحكومة الإماراتية نموذجا ناجحا في مواجهة جائحة كورونا، هذا النموذج الذي استعان بالتكنولوجيا الرقمية لتحقيق التواصل الفعال مع الجمهور والخروج الآمن من الأزمة وبأقل الخسائر البشرية والمادية الممكنة.

استفادت دولة الإمارات من استثماراتها الكبيرة في البنية التحتية الرقمية، قدمت الحكومة الإماراتية نموذجا فعالا في التواصل مع المواطنين والعمال الأجانب المقيمين في الدولة بكافة السبل سواء من خلال الإحاطات الإعلامية المستمرة؛ أو من خلال إصدار الإرشادات والبروتوكولات التي تستهدف توفير المعلومات اللازمة للتعامل مع الأوضاع الاستثنائية التي فرضتها الجائحة وتوفير أقصى درجات الأمان للجميع (مثل: العودة إلى مقرات العمل؛ السفر؛ الحجر الصحي؛ كيفية التعامل مع المصابين)؛ أو من خلال إتاحة الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية الاتحادية على مدار الساعة ومن خلال منصة واحدة، تتمثل فيما يلي: (الإمارات، 2021) التأشيرات وبطاقة الهوية؛ التوظيف وأنظمة العمل وإجراءات العقود والتقاعد والحقوق؛ التعليم والتعليم الذكي في المدارس والجامعات والتعليم المهني والفني؛ الشركات والأعمال: تأسيسها وإدارتها داخل الإمارات والمناطق الحرة، الرخص والقوانين التجارية.

كما وظفت حكومة الإمارات تطبيقات التكنولوجيا الرقمية في المجال الصحي للسيطرة على وباء كورونا، حيث تم استخدام الأدوات التالية:

- تطبيق "الحصن": لمعرفة الأشخاص المخالطين للحالات المصابة بالفيروس ولحفظ سجلات الاختبارات والتطعيمات تم استخدام هذا التطبيق على الهاتف المحمول، كما يظهر النظام المشفر باللون حالة التحصين، حيث يتم تشجيع المواطنين من الاستفادة من "بروتوكول المرور الأخضر" الخاص بالتطبيق في دخول الأماكن العامة مثل مراكز التسوق والمطاعم والمرافق الترفيهية، كما تم إطلاق برنامج "التطبيق عن بعد" للحصول على استشارات صحية رقمية استجابة للإجراءات الاحترازية والتدابير الوقائية ولمنع انتقال العدوى من خلال تخفيض عدد الأشخاص الذين يراجعون المراكز الصحية في البلاد. (سالم، 2021) كذلك، تم إطلاق منصة "الدكتور الافتراضي لكوفيد-19" التي تطرح على المريض مجموعة من الأسئلة وبناء على إجابات الشخص يستنتج الدكتور الافتراضي فيما إذا كان المريض يعاني من احتمال إصابته بمرض كوفيد-19. (الإمارات، 2021)
- ساعة ذكية لمراقبة المرضى خلال العزل: تستخدم حكومة الإمارات السوار الإلكتروني الذكي كجزء لتنفيذ إجراءات العزل الصحي حيث يعمل السوار الإلكتروني كجهاز تتبع ومراقبة ويتم ربطه بتطبيق الحصن كما يستخدم للتأكد من أن الأشخاص ماكثون في بيوتهم طوال مدة العزل، تمنح هذه الأدوات الذكية للمرضى مجانا.
- تقنيات الذكاء الاصطناعي لرصد مخالقات كورونا في سيارات الأجرة: أعلنت الإمارات توظيفها لتقنيات الذكاء الاصطناعي -المتتمثلة بخوارزميات تعلم الآلة والرؤية الحاسوبية لرصد مخالقات الإجراءات الوقائية (كزيادة عدد الركاب عن المسموح به وعدم التباعد الجسدي وارتداء الكمامة بشكل غير صحي)- داخل سيارات الأجرة سواء بالنسبة للركاب أو السائقين؛
- هاكاثون "مليون مبرمج عربي" ضد كورونا: أطلقت الإمارات هاكاثون بهدف إشراك المبرمجين العرب عبر الموقع <https://omachack.com> في كافة أنحاء العالم لتطوير حلول مستقبلية ومبتكرة لمجموعة

من التحديات في القطاع الصحي في العالم بسبب تفشي فيروس كورونا وتحويلها إلى خدمات وبرمجيات فعالة لتعزيز الفائدة المجتمعية في الخدمات الطبية والصحية والنفسية خلال فترة الالتزام المنزلي، إضافة إلى خدمات التعلم عن بعد، التكافل الاجتماعي، دعم الأعمال الصغيرة والناشئة ورواد الأعمال، تمنح للمشاريع الخمسة الفائزة جوائز تبلغ قيمتها الإجمالية 50 ألف دولار أمريكي؛

- تطبيق ابق في المنزل The StayHome app: أعدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات دليلاً لمجموعة كبيرة من تطبيقات التسوق الإلكتروني في دولة الإمارات، لمساعدة الأفراد على البقاء في بيوتهم وشراء ما يحتاجونه من سلع ودواء وغذاء؛
 - الخوذة الذكية لرصد كورونا: تستخدم من طرف الشرطة لتتيح لهم تشخيص حالات الأشخاص من مسافة آمنة، للتعامل مع الحشود والتجمعات البشرية لإعطاء قراءة تحليل بيانات حيوية عن طريق الإشعاع الحراري بسرعة وبدقة، ووضع وقراءة رموز الاستجابة السريعة الـ"QR" ومزودة بكاميرات حرارية وأجهزة استشعار تمكنها من القدرة على التعرف على الوجوه وتخزينها والتعرف على لوحات المركبات إلى جانب خاصية الرؤية الليلية؛ (الإمارات، 2021)
- من مؤشرات نجاح النموذج الإماراتي في الحد من فيروس كورونا ما يلي:

- تراجع حالات الإصابة بكورونا: الأرقام المعلنة من طرف وزارة الصحة ووقاية المجتمع في الإمارات تعكس وبدقة المستويات الحقيقية لانتشار الفيروس، مما سهل تحجيم انتشار الفيروس؛
- انخفاض أعداد الوفيات بالفيروس: أدى الكشف المبكر لحالات الإصابة بالفيروس المستجد إلى تقليص حالات الوفيات بنسبة كبيرة في الإمارات، بل تعدى الأدنى على مستوى العالم (0,3%) من إجمالي حالات الإصابة المؤكدة؛
- التوسع في إجراء الاختبارات: منذ بداية الجائحة بلغ إجمالي الاختبارات وفحوصات PCR للكشف عن فيروس كورونا 132.666.935 مليون فحصاً (والكوارت، 2020)، مما أسهم في تقليص معدلات انتشار الفيروس وتتبع الحالات المصابة في الدولة وبالتالي التكفل بها؛
- معدلات تلقيح (تطعيم) مرتفعة للغاية: يواجه القطاع الصحي جهوده للوصول إلى المناعة المجتمعية بتوفير اللقاح للفئات المؤهلة لأخذه، حيث وصلت نسبة الحاصلين على الجرعة الأولى نسبة 100% من إجمالي السكان و90,82% تلقوا جرعتين من اللقاح؛
- القدرة على التعافي من الجائحة: احتلت الإمارات الصدارة عالمياً وفقاً لمؤشر نيكي "للتعافي من الجائحة في نهاية شهر أكتوبر 2021 بعدما كانت في المرتبة الرابعة في شهر سبتمبر 2021: The Nikkei COVID-19 Recovery Index الذي يصنف قدرة أكثر من 120 دولة ومنطقة على التعافي من الجائحة (الملحق 1 و2)، حيث يعتمد هذا المؤشر على مدى انخفاض أعداد حالات الإصابة المؤكدة ومدى تحقيق معدلات التطعيم، ومدى تخفيض إجراءات التباعد. أيضاً، وفقاً لمؤشر "بلومبيرغ" للتعافي من الجائحة (Bloomberg Covid Resilience Ranking) احتلت الإمارات المرتبة السادسة عالمياً في سبتمبر 2021.

VI. الخلاصة:

إن التحول من النموذج التقليدي للخدمات العمومية إلى النموذج الإلكتروني بواسطة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا يتم إلا من خلال توفير شروط مسبقة وبيئة تمكنه من التجسد على أرض الواقع، في هذا الإطار، ينبغي وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني وتحديث الإجراءات الحكومية تدريجياً بما يتماشى وأهداف الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تعبئة منظمات المجتمع المدني

وتنظيم حملات توعية للمواطنين بجدوى التحول الإلكتروني، والعمل على ضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأجهزة الإلكترونية للاستفادة من الخدمات الحكومية؛ كل هذا يتطلب توفير المخصصات المالية اللازمة لتغطية النفقات الخاصة بمشروع الحكومة الإلكترونية وتشجيع الاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات (NTIC) والتحول إلى اقتصاد المعرفة الذي يستند على تامين رأس المال البشري، لأن مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر من أهم المؤشرات التي تدل على قدرة الحكومة للارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة للمواطنين ورجال الأعمال، وهذا المشروع يعتمد على ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يجعلها موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

من أبرز النتائج المتوصل إليها أن الحكومة الإلكترونية تساهم في بناء الاستدامة في المجتمع بشكل فعال من خلال مساهمتها الكبيرة والسريعة في بناء الاقتصاد من خلال تسهيل المعاملات الإدارية والتجارية والمالية؛ كما تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء المجتمع من خلال توفير عمليات التعليم عن بعد وتأمين حياة الأفراد عند إنقاذ الأشخاص المعرضين للخطر في الوقت المناسب نتيجة الكوارث الطبيعية؛ تساهم الحكومة الإلكترونية كذلك في الحفاظ على البيئة من خلال إيجاد أنظمة استشعار التلوث البيئي وأنظمة تعمل على تقدير الكوارث والمخاطر البيئية، وهي الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة. هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى.

إضافة إلى ذلك، تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء المرونة في المجتمع بشكل فعال كون المرونة الإلكترونية لديها القدرة على الحد من مخاطر الكوارث والأزمات والأوبئة وتحسين إدارتها، مما يساهم في الحد من الخسائر البشرية والاقتصادية، عن طريق فهم الخطر في الوقت الحقيقي ومشاركة البيانات والمعلومات عبر نطاق واسع والوصول إلى الأشخاص المعرضين للخطر وإنقاذهم من خلال اتخاذ قرارات فعالة في الوقت المناسب. هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية.

يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تعمل فعلا على تحقيق الاستدامة والمرونة خاصة في وقت الأزمات والأوبئة والطوارئ بفضل التعاملات التي تتم عن بعد، لكن يجب التأكيد على أن الحكومة الإلكترونية المحلية هي من تصنع السياسات في الواقع، فهي أفضل من يربط أهداف التنمية المستدامة مع المجتمع المحلي، حيث تسمح الخدمات الإلكترونية بالتعامل عن بعد، وهذا ما يعتبر فعالا جدا لتحقيق الاستدامة والمرونة خاصة وقت الأزمة أو الحالات الطارئة، كما تسمح الخدمات الإلكترونية بمشاركة المواطنين في وضع السياسات مما يساعد في جعل المدن شاملة وآمنة ومستدامة.

استطاعت الإمارات العربية المتحدة بناء الاستدامة والمرونة في مجتمعها بشكل فعال في زمن الكورونا من خلال تطبيق حكومة إلكترونية متميزة. هذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

من خلال ما سبق، يمكن طرح مجموعة الاقتراحات التي تساعد على نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في بناء الاستدامة والمرونة وهي:

- التخطيط الجدي والمتواصل لاستحداث تطبيقات مستحدثة لخدمات إلكترونية جديدة على مستوى كل قطاع؛
- المشاركة مع القطاع الخاص في مشروع الحكومة الإلكترونية في كافة مراحلها والاستفادة من التقدم الكبير الذي حققه في مجال التجارة الإلكترونية؛

- العمل مسبقا على حفظ الخدمات الإلكترونية من أي ضرر أو قرصنة إلكترونية بتوفير نظام حماية متكامل وإلا كانت أسرار الحكومة عرضة للتهديد ومخاطر الجرائم الإلكترونية؛
- وضع التشريعات والقوانين والأنظمة التي تنظم التعاملات الإلكترونية بما يضمن حقوق جميع الأطراف مثل اعتماد التوقيع الإلكتروني والتشريعات التي تنظم عمليات الدفع الإلكتروني؛
- تشجيع الكشف عن المخالفات والإبلاغ عن الفساد وملاحقة الجناة المحتملين مع حماية المبلغين؛
- ضرورة معالجة الشكاوى المطروحة والإجابة عنها في أسرع وقت؛
- العمل على تشجيع ومكافأة ومجازاة الموظفين الإداريين الساعين إلى تطوير الخدمات الإلكترونية (سواء بالأفكار أو بالبرامج الإلكترونية) خير الجزاء ماديا ومعنويا؛
- بناء نسيج مجتمع المعرفة وتخفيض معدلات الأمية الرقمية باستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ونشر الثقافة الإلكترونية؛
- ضرورة التنسيق الإلكتروني بين مصالح السلطات المحلية وأعاون المجتمع المدني كالجمعيات الخيرية والمنظمات الشبانية من أجل التعاون في حالة الكوارث الطبيعية أو الأزمات أو انتشار وباء معين.

VII. آفاق البحث: يعتبر البحث في مجال الحكومة الإلكترونية خصباً نظراً للتطور الكبير والمستمر للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، لذلك، يمكن اقتراح عدة مواضيع كأفاق للبحث تتمثل في: تأثير التوجه نحو الحكومة الإلكترونية على مؤشرات الاقتصاد الكلي: دراسة حالة عدد من الدول العربية؛ التطبيقات الرقمية ودورها في خدمة الحكومة الإلكترونية؛ التسويق الإلكتروني ودوره في أزمة كورونا؛ تطبيقات الاقتصاد التعاوني والتضامني في وقت الأزمات؛ استراتيجيات الاقتصاد الجزائري المتوسطة وطويلة المدى للتقليل من آثار أزمة كورونا.

VIII. قائمة المراجع:

Bibliographie

- *info DEV. (s.d.). E-GOUVERNEMENT PRIMER. Consulté le 05 18, 2021, sur http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_823.pdf*
- *The World Bank. (2002, July). The World Bank. (Washington, Éd.) Consulté le 04 02, 2021, sur <http://documents.worldbank.org/curated/en/527061468769894044/pdf/266390WP0E1Gov1gentina1Final1Report.pdf>*
- *Emirates_eGovernment. (s.d.). Emirates_eGovernment. Récupéré sur [Emirates_eGovernment: https://stringfixer.com/ar/Emirates_eGovernment](https://stringfixer.com/ar/Emirates_eGovernment)*
- أبو مغايبس يحيى بن محمد. (دون سنة نشر). رؤية مستقبلية لدور الحكومة الإلكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة. تاريخ الاسترداد 07 20, 2021، من <http://www.transparency.org.kw.au-ti.org/upload/books/74.pdf>
- أبو مهارة محمد عثمان الفيتوري. (2012). مقومات ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية: تجارب عربية وعالمية. تاريخ الاسترداد 09 03, 2021، من كلية الاقتصاد والعلوم السياسية: www.maghrebarabe.org/admin_files/Numero%207.pdf

- أحمد حمد المهدي. (11 فيفري، 2004). استراتيجية قطر لبناء حكومة الكترونية. مشروع الحكومة الإلكترونية: بوابة قطر للقرن الواحد والعشرين.
- الأمم المتحدة. (2018). دراسة الحكومة الإلكترونية 2018: تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة. نيويورك، الأمم المتحدة: إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية.
- الأمم المتحدة. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، مع ملحق استجابة لفيروس كورونا (كوفيد-19). نيويورك، الأمم المتحدة: إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية.
- الأمم المتحدة الاسكوا (ESCWA). (2018). تعزيز الحكومة الإلكترونية المفتوحة في المنطقة العربية. (في إطار مشروع الاسكوا: التطوير المؤسسي لتعزيز تقديم الخدمات الحكومية في إطار تحقيق أهداف التنمية المستدامة في غربي آسيا، المحرر) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.
- البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات. (07 12, 2021). هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية TDRA. تم الاسترداد من www.egsep.ae. Consulté le 02 01, 2022, sur www.egsep.ae. (/). (2021, /). برنامج الإمارات للخدمات الحكومية المتميزة www.egsep.ae: (2021)
- رئاسة الحكومة التونسية. (دون سنة نشر). تطبيق مبادئ الحكومة المفتوحة: دليل عملي موجه إلى البلديات التونسية، دليل في إطار مشروع خطة مصاحبة للحكومات الفرانكفونية (PAGOF) من قبل *Expertise France* بتمويل الوكالة الفرنسية للتنمية (AFD). وزارة الشؤون المحلية والبيئة. تونس: الوكالة الفرنسية للتنمية (AFD).
- سارة عبد العزيز سالم. (17 أكتوبر، 2021). كيف استطاعت الإمارات الخروج من أزمة كورونا، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة. تاريخ الاسترداد 02 01, 2022، من www.futureuae.com.
- سميرة مطر المسعودي. (بلا تاريخ). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية. تاريخ الاسترداد 07 25, 2021، من <https://www.abahe.uk/Research-Papers/Obstacles-to-the-application-of-e-governance-in-the-management-of-human-resources.pdf>
- عباس بدران. (2007). الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق (الإصدار كانون الثاني). أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة: وزارة شؤون الرئاسة.
- عبد الله بن عبد الرحمن البريدي. (2015). التنمية المستدامة: مدخل تكاملي لمفاهيم الاستدامة وتطبيقاتها مع التركيز على العالم العربي (الإصدار الطبعة الأولى). المملكة العربية السعودية: الرياض، المحمدية: العبيكان للنشر.
- عبد القادر بلعري، نسيمه لعرج مجاهد، و فاطمة الزهراء مغير . (2012). تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر. الملتقى العلمي الدولي الخامس. خميس مليانة: المركز الجامعي.
- عبد الكريم عاشور. (2010/2009). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (الإصدار مذكرة ماجستير (غير منشورة)). جامعة قسنطينة.

- عماد أحمد أبو شنب. (2012). الحكومة الإلكترونية أداة للديمقراطية والتنمية المجتمعية بحوث ودراسات. (جامعة الدول العربية، المحرر) جمهورية مصر العربية: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات.
- فارس بن علوش بن بادي السبيعي. (2010). دور الشفافية والمساءلة في الحد من الفساد الإداري في القطاعات الحكومية . 09. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض: أطروحة دكتوراه (غير منشورة).
- محمود بن ناصر الريامي. (2004). متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها. سلطنة عمان.
- وليد حسان عبد الباري. (2017). التنمية المستدامة بين النظرية والتطبيق (الإصدار الطبعة الأولى). مؤسسة يسطرون للطباعة والنشر والتوزيع.
- والكوارث، ا. ا. (/ /). (2020, / /). الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (ا. ا. الوطني (Éd. , Consulté le 02 01, 2022, sur www.covid-19.ncema.gov.ae/ar: www.covid-19.ncema.gov.ae/ar

IX. الملحق 01: مؤشر نيكاي للتعافي من كوفيد-19 (31 أكتوبر 2021)

Rank	Country/region	Total score	Rank	Country/region	Total score
1	UAE	74.0	59	U.S.	53.0
2	Malta	73.0	59	Mauritius	53.0
3	Chile	70.5	59	Hungary	53.0
4	Saudi Arabia	70.0	59	Belgium	53.0
4	Bahrain	70.0	59	Finland	53.0
6	Japan	69.0	59	Norway	53.0
6	Colombia	69.0	68	Nigeria	52.5
8	China	68.5	69	Kenya	51.5
9	Spain	68.0	69	Poland	51.5
10	Portugal	67.5	69	U.K.	51.5

المصدر: وكالة أنباء البحرين (2021). في الموقع الإلكتروني:

<https://www.bna.bh/en/BahrainremainsamongworldstopperformersonNikkeisCOVID19RecoveryIndex.aspx?cms=q8FmFJgiscL2fwIzON1%2BDpS8arzXOYJcX7WfaU%2BAdu4%3D> ، 06 نوفمبر 2021، تم الاطلاع

عليه يوم: 2022/02/15.

الملحق 02: مؤشر نيكاي للتعافي من كوفيد-19 (سبتمبر 2021)

Nikkei COVID-19 Recovery Index (As of Sept. 30)

Rank	Country/region	Total score	Rank	Country/region	Total score
1	Malta	73.0	62	Brazil	51.5
2	Chile	72.0	63	Croatia	51.0
2	Bahrain	72.0	63	Ghana	51.0
4	UAE	71.0	63	South Africa	51.0
5	Saudi Arabia	70.5	66	Costa Rica	50.0
6	Portugal	68.5	66	Namibia	50.0
7	Hong Kong	68.0	66	Zambia	50.0
7	Qatar	68.0	69	U.K.	49.5
9	China	67.5	70	U.S.	49.0
10	Hungary	67.0	70	Singapore	49.0
10	Uruguay	67.0	70	Slovenia	49.0
12	Denmark	66.5	73	Egypt	48.5
12	Italy	66.5	73	Latvia	48.5
14	Japan	65.5	73	Uganda	48.5
14	Spain	65.5	76	Cambodia	48.0
16	Colombia	64.0	77	Kenya	47.5
17	France	63.5	77	Mauritius	47.5
18	Taiwan	63.0	77	Zimbabwe	47.5
19	Morocco	62.5	80	Estonia	47.0
19	Sweden	62.5	80	Georgia	47.0
21	El Salvador	62.0	80	Israel	47.0
22	Belgium	61.0	80	Nigeria	47.0
23	Ecuador	60.5	84	Russia	46.5
23	Mozambique	60.5	85	Belize	46.0
23	Poland	60.5	85	Fiji	46.0
26	Argentina	60.0	85	Iraq	46.0
26	Bangladesh	60.0	85	Mali	46.0
26	Kuwait	60.0	89	Australia	45.0
29	Norway	59.5	90	Bulgaria	44.5
30	Bolivia	59.0	90	Niger	44.5
30	Liechtenstein	59.0	92	Botswana	44.0
30	Netherlands	59.0	92	Burkina Faso	44.0
33	Pakistan	58.5	92	Tanzania	44.0
33	Paraguay	58.5	92	Ukraine	44.0
33	Peru	58.5	96	Honduras	43.5
33	Turkey	58.5	97	Serbia	43.0
37	Panama	58.0	97	Afghanistan	43.0
37	Senegal	58.0	97	Libya	43.0
37	Luxembourg	58.0	97	Lebanon	43.0
40	India	57.5	101	Haiti	42.5
41	Dominican Republic	57.0	102	Cameroon	41.5
41	Greece	57.0	102	Malaysia	41.5
41	Switzerland	57.0	104	Mongolia	41.0
44	Kazakhstan	56.5	105	Myanmar	40.5
44	Nepal	56.5	106	Papua New Guinea	40.0
44	New Zealand	56.5	107	Nicaragua	39.5
44	Oman	56.5	108	Belarus	39.0
48	Canada	56.0	109	Thailand	38.5
48	Ireland	56.0	110	Guatemala	38.0
50	Austria	55.0	110	Moldova	38.0
50	Rwanda	55.0	112	Benin	35.0
50	Tajikistan	55.0	112	Jamaica	35.0
50	Togo	55.0	114	Romania	34.5
54	Indonesia	54.5	114	Venezuela	34.5
54	Jordan	54.5	116	Angola	34.0
54	Mexico	54.5	116	Barbados	34.0
54	South Korea	54.5	118	Vietnam	33.0
58	Finland	54.0	119	Gabon	32.5
58	Germany	54.0	120	Laos	31.5
58	Lithuania	54.0	121	Philippines	30.5
61	Sri Lanka	53.5			

Source: Nikkei COVID-19 Recovery Index ranks more than 120 countries/regions on infection management, vaccine rollouts and social mobility; a higher ranking indicates a country/region is closer to recovery with its low numbers of confirmed COVID-19 cases, better vaccination rates and/or less stringent social distancing measures; data sources include Our World in Data, Google COVID-19 Community Mobility Reports, Oxford COVID-19 Government Response Tracker, Ciriium, and Nikkei Asia research.