

الحكومات العربية تبتكر خدمات للدفع قُدماً بـ"المدن الذكية" والتنافسية العالمية

قادة الفكر يوظفون التقنية لتقديم خدمات حكومية في قطاعات الصحة والتعليم والتوظيف والسفر

سوق تقنيات المدن الذكية إلى 20.2 مليار دولار بحلول 2020

11 أكتوبر 2014 خبر صحفي للنشر

دبي، الإمارات العربية المتحدة

تتبنى الحكومات العربية خدمات مبتكرة من أجل الدفع قُدماً بالمدن الذكية والتنافسية العالمية في هذا المجال، وفقاً لتقارير حديثة صادرة عن كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية وشركة "إس إيه بي".

وتعمل كل من كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية وشركة إس إيه بي معا في ثلاثة مجالات استراتيجية، هي الإعلام الاجتماعي والتوظيف والنمكين الاقتصادي والريادي للشباب العربي، فضلاً عن سلسلة دراسات أعتها هتان الجهتان، تتناول "نظرة على الخدمات الحكومية العربية 2014" و"ابتكارات من أنحاء العالم العربي"، ونشرت تحت رعاية مكتب رئاسة مجلس الوزراء بدولة الإمارات خلال القمة الحكومية التي انعقدت في وقت سابق من هذا العام. وقد تعاونت كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية وشركة إس إيه بي لاستضافة "منتدى المدن الذكية"، الذي نظّمته كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية في يونيو الماضي.

ويزداد الوعي بالنموذج التقني للمدن الذكية في أنحاء العالم العربي، في مواجهة تحديات التحضر، والتحديات الاجتماعية والاقتصادية، وفي ظل تقليص الميزانيات، والتغير التقني. وفي هذا السياق تتوقع شركة "نافيغنت" للأبحاث أن تنمو سوق تقنيات المدن الذكية من 6.1 مليار دولار في العام 2012 إلى 20.2 مليار دولار في العام 2020.

وبدأت الحكومات العربية في إعادة ابتكار الخدمات العامة، مدفوعة بسنة محركات للابتكار التقني هي القدرات التنقلية، والبيانات الكبيرة، والتطبيقات المتنقلة، والحوسبة السحابية، وتحليلات البيانات، والإعلام الاجتماعي، وفقاً لتقرير "ابتكارات من أنحاء العالم العربي".

وقال سامر الخراط، رئيس شركة "إس إيه بي" الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، إن قادة الفكر أصبحوا يبتكرون أفضل الخدمات الحكومية الموجهة نحو المواطنين عبر تشجيع التعاون بين الدوائر والمؤسسات الحكومية والشركات الخاصة، في وقت بدأت فيه مدن العالم العربي الذكية بالبروز على الإنترنت، وأضاف: "يتعين على الحكومات على الصعيد الداخلي أن تراقب باستمرار وتحلل وتراجع حوكمتها فيما يتعلق بهذه الخدمات، ما سوف يؤدي إلى التميز والكفاءة في الانخار على هذا الصعيد، وفي الوقت نفسه، فإن هذه الخدمات ستساعد على تمكين أصحاب المصلحة ومنهم المؤسسات والمواطنين والمجتمعات".

من جهته، نوّه فادي سالم، مدير إدارة برنامج الحوكمة والابتكار بكلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، بأن القطاع العام العربي "يعاني من جوانب قصور متزايد فيما يتعلق بالجودة والكفاءة وسهولة الوصول، وفي الوقت نفسه، نجد أن التوقعات المرتفعة للمواطن أدت إلى خدمات حكومية ذات جودة وكفاءة ونوعية". ويضيف سالم، "نحن نعيش في عصر تساعد فيه التقنية على نحو متزايد في تمكين المواطنين وتمهد الطريق لصياغة نماذج حقيقية بالتعاون مع الجهات الحكومية، ومع الاعتماد المتزايد على المدن الذكية ومبادرات الحكومة الذكية أصبحت الخدمات الحكومية في العالم العربي مخصصة لاحتياجات الفرد، ما جعل من الممكن تعزيز عملية صنع القرار، وإشراك المواطنين وزيادة مستويات الرضا".

وبفضل الترابط التقني المتزايد، احتلت العديد من البلدان العربية مواقع متقدمة في مؤشر الجاهزية الشبكية للعام 2014، التابع للمنتدى الاقتصادي العالمي، إذ احتلت قطر المرتبة 23، ودولة الإمارات المرتبة 24، فيما حلت البحرين في المركز 29، وجاءت المملكة العربية السعودية بالمرتبة 32، وجميع هذه الترتيبات حلّ في الربع الأول من المؤشر الذي يضم 148 بلداً.

وجاءت معظم دول الخليج من ضمن الدول العشر الأفضل في تطوير الحكومة الإلكترونية في آسيا وإفريقيا، وفقاً لدراسة مسحية بشأن الحكومات الإلكترونية أجرتها الأمم المتحدة في 2014.

خدمات معززة في مجال التعليم والرعاية الصحية وفرص العمل والسفر والسياحة

تم تعزيز الخدمات الحكومية المبتكرة تعزيراً فعالاً في العالم العربي في مجالات مثل التعليم والرعاية الصحية وخلق فرص العمل والسفر، بحسب ما جاء في التقرير.

وعزّزت الخدمات الحكومية المقدمة في ألف مدرسة في سلطنة عُمان و700 أخرى في الأردن، على سبيل المثال، التعليم العام بتكلفة منخفضة، وزادت مستوى الشفافية والإتاحة.

ومن جهة أخرى، مكّنت خدمات الرعاية الصحية المبتكرة البحرين من تخفيض مدة إصدار شهادة الميلاد من أربعة أسابيع إلى خمسة أيام، وفي لبنان ساعدت الحكومة في تبسيط الحصول على الترخيص المهني الطبي مع خلال تخصيص موقع على الإنترنت لهذا الغرض، وفي المغرب، جرى خفض مدة انتظار المواعيد الطبية من عدة أسابيع إلى بضعة أيام.

أما في مصر، فقد دعمت الحكومة 21 شركة ناشئة ذات صلة بتقنية المعلومات والاتصالات عبر تقديم الحكومة ما قيمته 120 ألف جنيه من خدمات الاستشارات والتسويق، والبرمجيات والأجهزة ومساحات العمل، والدعم الفني والتوجيه.

وفي قطاع السفر، تهدف الخدمات الإلكترونية المقدمة في مطارات دبي وأبوظبي إلى تحسين تكاليف التشغيل السنوية بنسبة 54 بالمائة، وخفض وقت التشغيل بنسبة 68 بالمائة، والمساعدة في تنفيذ خطط التوسع في المطارات.

وتحتاج الحكومات العربية من أجل تقديم أفضل الخدمات المبتكرة، بحسب التقرير المصاحب "نظرة على الخدمات الحكومية العربية 2014"، إلى تحسين تقييم العملاء، وتسهيل الوصول التقني، ورفع كفاءة تقديم الخدمات، وزيادة تبني ثقافة تتمحور حول العملاء، وتسهيل الإجراءات والروتين، وتيسير الوصول إلى المناطق الريفية، وتقييم أداء الخدمة.

نبذة عن SAP

شركة «SAP أس آيه بي» (مدرجة في بورصة نيويورك تحت رمز التداول (SAP) هي المزود الرائد عالمياً لحلول البرمجية الشاملة والمتكاملة للشركات، إذ توفر تطبيقات وخدمات فائقة تمكن الشركات باختلاف أحجامها وأعمالها من أن إدارة أعمالها بالشكل الأمثل. وتساهم SAP ضمن كافة مراحل الأعمال في إثراء تجربة المستخدمين وتساعدهم على العمل بطريقة أكثر كفاءة وتطبيق أفضل استراتيجيات الأعمال للتفوق على منافسيهم. ويستخدم تطبيقات SAP أكثر من 258,000 عميل حول العالم للعمل ببرجية أكثر والتمكن من التوافق مع المتغيرات وتحقيق نمو مستدام.

لمزيد من المعلومات، تُرجى زيارة موقع الشركة على الإنترنت: www.sap.com/mena :
لمتابعة أخبار SAP على موقع تويتر: [@SAPMENANews](https://twitter.com/SAPMENANews) :

للاستفسارات الصحفية، يُرجى الاتصال على :

حسين التميمي

مدير العلاقات العامة

شركة – SAP الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

هاتف +971 4 440 7222 :

بريد إلكتروني Husain.tamimi@sap.com :

واليس لاستشارات التسويق

هاتف +971 4 390 1950 :

بريد إلكتروني Sap@wallis-mc.com :