

## غالبية العرب يدعمون استخدام الحكومات لقنوات التواصل الاجتماعي

### الجلسة الأحدث من سلسلة "أيام الابتكار" تسلط الضوء على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومات

16 أبريل 2015

دبي، الإمارات العربية المتحدة

قال خبراء اليوم، خلال الجلسة الأحدث من سلسلة أيام الابتكار التي تستضيفها كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية و "إس إيه بي" شركة برمجيات الأعمال العالمية الرائدة، إن غالبية المواطنين في الوطن العربي يدعمون استخدام حكومات البلدان العربية لقنوات التواصل الاجتماعي، بغية الارتقاء بمستويات التفاعل بينها وبين المواطنين، وتحسين الخدمات التي تقدمها هذه الحكومات إليهم .

وذكر 55 بالمئة من أفراد عيّنة استطلعت آراؤها في هذا الشأن، أنهم يدعمون بشدة استخدام حكوماتهم لقنوات التواصل الاجتماعي من أجل تصميم الخدمات العامة وتقديمها، وذلك وفقاً لتقرير الإعلام الاجتماعي العربي، الصادر عن كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية والذي جاء تحت عنوان «إشراك المواطنين والخدمات العامة في العالم العربي: إمكانات الإعلام الاجتماعي». ويُعتبر أكثر من عشرين بالمئة من العرب مستخدمين نشطين لمنصات التواصل الاجتماعي، بالنظر إلى وجود نحو 82 مليون مستخدم لـ"فيس بوك" و5.8 مليون مستخدم نشط لـ"تويتر" في الوطن العربي .

مع تسارع وتيرة الاقتصاد الرقمي ازداد استخدام القطاع العام في الوطن العربي لإنترنت الأشياء، ولجوؤه إلى الإفادات الواردة في قنوات التواصل الاجتماعي من أجل فهم آراء المواطنين والمخاطر التي يستشعرونها والمتطلبات التي يحتاجون إليها، ما من شأنه تعزيز الخدمات المقدمة وزيادة أهميتها، وزيادة الشفافية فيما يتعلق بإنفاق أموال الضرائب مع خفض التكاليف.



وفي هذا السياق، قال دانتي ريتشي، كبير مديري إدارة الخدمات العامة لدى "إس إيه بي"، إن اعتماد المواطنين المتزايد في الشرق الأوسط على الحصول على المعلومات الشخصية والتجارية بشكل فوري عبر الأجهزة المحمولة وتطبيقات الاتصالات المتحركة، يرفع من مستوى توقعاتهم بشأن الحصول على استجابة مماثلة من القطاع العام، وأضاف ريتشي في تعقيبه على نتائج التقرير: "يمكن أن تسهم قنوات التواصل الاجتماعي في تحسين مستوى حياة الناس في هذه المنطقة من خلال تقديمها دعماً أفضل للمواطنين، ورفع مستويات المساءلة والشفافية، وإحداث مزيد من السياسات التحويلية ."

وتابع القول: "تعتبر "إس إيه بي" قنوات التواصل الاجتماعي من محركات الابتكار الرئيسية التي تساعد الحكومات على إحداث نقلة نوعية في تقديم الخدمات، كما أن هذه القنوات تعمل على تقوية المجتمعات، عن طريق مساعدة المواطنين على الإبلاغ عن المشاكل التي يواجهونها، ودعم تقديم الخدمات متعددة القنوات، والسماح للحكومات بتسخير قوة المعلومات لبناء النمو الاقتصادي والاجتماعي المنشود ."

ويُعتبر سكان دولة الإمارات من أنشط سكان المنطقة في استخدام قنوات التواصل الاجتماعي، إذ تتجاوز نسبة مستخدمي "فيس بوك" في الدولة 60 بالمئة من السكان، أي ما مجموعه 5 ملايين مستخدم، ما يضع دولة الإمارات في المرتبة الثانية بين دول مجلس التعاون الخليجي في عدد مستخدمي "فيس بوك"، بحسب تقرير "نظرة على الإعلام الاجتماعي في دولة الإمارات العربية المتحدة 2014" الصادر عن كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية بالتعاون مع نادي دبي للصحافة



من جانبه، قال سعادة الدكتور علي سباع المري، الرئيس التنفيذي لكلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، إن دولة الإمارات تأتي في طليعة الدول العربية الساعية لتسخير قنوات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات، سواء كان ذلك لإشراك المواطنين، أو لتشجيع الابتكار، أو لتحقيق التعاون بين الجهات الحكومية، وأضاف: "خير مثال على ذلك نجاح جلسة العصف الذهني الإماراتي التي أطلقها عبر "تويتر" صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، لجمع الأفكار من الجمهور بشأن قضايا الرعاية الصحية والتعليم في الدولة، بالإضافة إلى تواصل سموه الدائم مع المجتمع باستخدام مختلف قنوات التواصل الاجتماعي ومشاركة آخر التطورات الحكومية وفتح باب المساهمة في صنع القرار الحكومي".

كذلك أصبح تطوير كفاءة قنوات التواصل الاجتماعي جانباً متزايد الأهمية في سوق العمل في الدولة، حيث يُتوقع أن يزيد الطلب على المهارات المتعلقة بقنوات التواصل الاجتماعي بنحو 28 بالمائة في غضون السنوات الثلاث المقبلة، وفقاً لدراسة "أكسفورد إكونوميكس" و"إس إيه بي" المعنونة "القوى العاملة في العام 2020"، والتي تتوقع أن يصبح ثلث الموظفين العاملين في دولة الإمارات تقريباً متقنين لمهارات قنوات التواصل الاجتماعي خلال ثلاث سنوات .

أما الدكتور ياسر جرار، الشريك في شركة "بين أند كومباني"، ومؤسس أول بوابة عربية إلكترونية مختصة بالحكومة الرقمية، فقال: "بلت كل من تقنية المعلومات وصعود قنوات التواصل الاجتماعي اليوم من أهم التوجهات التي ترسم ملامح مستقبل الحكومات في دولة الإمارات وخارجها. ويمكن للحكومات اللجوء إلى قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين، والاستماع إلى أفكارهم واهتماماتهم، والعمل معهم على تصميم الحلول المرتبطة بالسياسات العامة. وقد أمسكت دولة الإمارات بزمام المبادرة على الصعيد الإقليمي فيما يتعلق بهذه العناصر الثلاثة وجسدت أمثلة واضحة نجاحها في هذا السياق."



وأضاف: "نجد باستشراف المستقبل أن معدل التغيير سوف يتسارع، فالتطور التقني يسير بوتيرة متسارعة، لنشهد عما قريب ظهور التواصل الفوري، ونلمس نتائج تحليلات البيانات الكبيرة، ونرى انتشار الروبوتات، وإنترنت كل شيء، وفي هذا الإطار تجري بلورة مستقبل الحكومة من خلال ثورة تقنية، نبنا معها على حدود الطور الثالث من أطوار الحكومة".

تجدد الإشارة إلى أن سلسلة فعاليات "أيام الابتكار" تضم قادة فكر دوليين وإقليميين يتصدون لأبرز القضايا، ولا سيما الأهمية المتزايدة للحوسبة التنقلية والحوسبة السحابية وتطبيقات الجوال والبيانات الكبيرة والتواصل الاجتماعي وتحليلات الأعمال.



**التعليق على الصور:** قال خبراء اليوم، خلال الجلسة الأحدث من سلسلة أيام الابتكار التي تستضيفها كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية و "إس إيه بي" شركة برمجيات الأعمال العالمية الرائدة، إن غالبية المواطنين في الوطن العربي يدعمون استخدام حكومات البلدان العربية لقنوات التواصل الاجتماعي، بغية الارتقاء بمستويات التفاعل بينها وبين المواطنين، وتحسين الخدمات التي تقدمها هذه الحكومات إليهم .

#### نبذة عن SAP

شركة «SAP أس إيه 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 بربحية أكثر والتمكن من التوافق مع المتغيرات وتحقيق نمو مستدام .

لمزيد من المعلومات، نرجى زيارة موقع الشركة على الإنترنت: [www.sap.com/mena](http://www.sap.com/mena) :  
لمتابعة أخبار SAP على موقع تويتر @SAPMENANews :  
للاستفسارات الصحفية، يُرجى الاتصال على :

#### حسين التميمي

مدير العلاقات العامة

شركة – SAP الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

هاتف: +971 4 722 440

بريد إلكتروني: [Husain.tamimi@sap.com](mailto:Husain.tamimi@sap.com) :

واليس لاستشارات التسويق

هاتف: +971 4 390 1950

بريد إلكتروني: [Sap@wallis-mc.com](mailto:Sap@wallis-mc.com) :