

ملخص سياسة SESRI

العدد 5 | مارس 2026

تبني واستخدام تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية في دولة قطر

د. علي الكبيسي، كاتالينا بيتكو، أمل علي

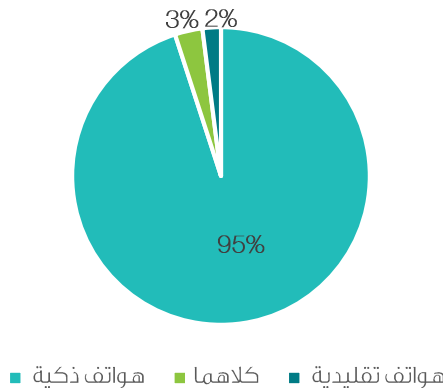
شهد الاعتماد العالمي على تكنولوجيا الهاتف الجوال نمواً متسارعاً، مدفوعاً بتحسين شبكات الاتصال وانخفاض تكاليفها. وتماشياً مع هذه التطورات، تبنت حكومة دولة قطر تكنولوجيا الهاتف الجوال باعتبارها عاملاً رئيسياً مُمكنًا للتحول الرقمي في الدولة. ومن خلال تطوير العديد من تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية، تهدف الحكومة إلى تعزيز وترويج طرغ الخدمات العامة، ورفع مستوى الشفافية، وتحسين التواصل مع الجمهور، بالإضافة إلى نشر المعلومات الحكومية على نطاق واسع. يتناول موجز السياسات هذا آراء الجمهور تجاه تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية، وتحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في تبنيها، وتحليل خصائصها بهدف الاستفادة منها في توجيه تعديلات السياسات المستقبلية الرامية إلى زيادة مستوى تبني هذه التطبيقات واستخدامها على نطاق واسع في دولة قطر.

وأجرى معهد البحوث الاجتماعية والاقتصادية المسحية المسح الذي شمل 1872 بالغاً تبلغ أعمارهم 18 عاماً أو أكثر، منهم 1,025 من المواطنين القطريين و847 من المقيمين ذوي الدخل المرتفع.

استخدام الأجهزة الجواله

يستخدم 95% من المستجيبين في قطر الهواتف الذكية، في حين يستخدم 3% منهم كلا من الهواتف الذكية والهواتف التقليدية، بينما يستخدم 2% الهواتف التقليدية فقط (انظر الشكل 1).

الشكل 1. أنواع الأجهزة الجواله المستخدمة



أثر تكنولوجيا الهاتف الجوال على المجتمع

أثرت تكنولوجيا الهاتف الجوال بشكل كبير في البنى الجوهريه للمجتمع، سواء من خلال إعادة تنظيم العلاقات الاجتماعية وأنظمة التعليم أو على العمليات الحكومية والأنشطة التشغيلية للخدمات العامة. وقد أدى الانتشار الواسع لإمكانية الوصول إلى الإنترنت عبر الهواتف الجواله إلى زيادة كبيرة في استخدام هذه التكنولوجيا وتوسّع وظائفها. ويتضمن الاتصال عبر الإنترنت باستخدام الأجهزة الجواله تصفح الويب واستخدام تطبيقات مخصصة للهاتف الجوال للوصول إلى المحتوى. وتماشياً مع هذه التطورات، طوّرت الحكومات تطبيقات الهاتف الجوال بهدف زيادة كفاءة تخلص المعاملات وتقديم الخدمات العامة للمواطنين والجهات الأخرى (4) وفي هذا البحث، تُعرّف تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية بأنها جميع التطبيقات التي توفرها الجهات الحكومية والوزارات (مثل وزارة الداخلية ووزارة البلدية) لخدمة الجمهور العام.

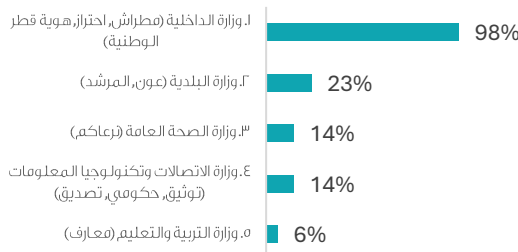
تُعَدّ الدراسات التجريبية السابقة المتعلقة بتبني واستخدام تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية في دولة قطر محدودة. ومن هذا المنطلق، تبحث هذه الدراسة في العوامل الرئيسية المؤثرة في تبني المستخدمين لهذه الخدمات واستخدامهم لها داخل الدولة. ولتحقيق هذه الغاية، أجري مسح حول تطبيقات الحكومة الإلكترونية خلال شهري مايو ويونيو 2024 باستخدام عينة وطنية مُمثلة من مستخدمي الهواتف الجواله، وذلك من خلال نظام المقابلات الهاتفية عن طريق الحاسوب (CATI).

ملخص سياسة SESRI

ولتحديد أكثر خمس وزارات يتم استخدام تطبيقاتها عبر الهاتف الجوال، طُلب من المستجيبين ذكر تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية الخمسة الأكثر استخداماً لديهم.

حيث يُظهر الشكل 4 أن الغالبية العظمى من السكان (98%) استخدموا تطبيقات الجوال الحكومية التابعة لوزارة الداخلية، تلتها تلك التابعة لوزارة البلدية والبيئة بنسبة (23%)، ثم وزارة الصحة العامة بنسبة (14%)، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بنسبة (14%)، وأخيراً وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي بنسبة (6%).

الشكل 4. التطبيقات الحكومية الأكثر استخداماً في قطر



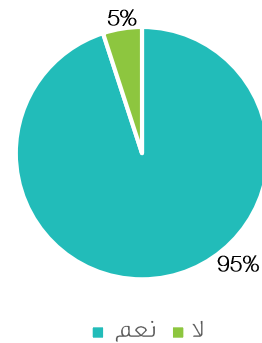
الخاتمة

تتمتع دولة قطر ببنية تحتية متطورة في مجال الخدمات العامة الرقمية؛ إذ يستخدم معظم البالغين تقريباً الهواتف الذكية، مع تأكيد الغالبية على ارتفاع مستوى توافق أجهزتهم الجوال مع التطبيقات الحكومية. ويُعدّ الوعي بمفهوم «التطبيقات الحكومية» مرتفعاً، لا سيما بين المواطنين القطريين، مما يؤشر ويشجع على الإقبال المرتفع على هذه الخدمات. بيد أن الاستخدام الفعلي لهذه الخدمات لا يزال محصوراً على وزارات محددة، مثل وزارة الداخلية. في حين تشهد خدمات عامة أخرى استخداماً محدوداً بين المستجيبين على الرغم من توفر تطبيقات مخصصة لها. وتشير هذه الفجوة إلى أن العوائق الأساسية لا تتعلق بإمكانية الوصول إلى التطبيقات، وإنما ترتبط بانخفاض مستوى الوعي، وتباين وعدم اتساق تجربة المستخدم داخل هذه التطبيقات، وتعدد منظومة تقديم الخدمات عبر طرّح عدد كبير من التطبيقات المنفصلة.

تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية: مدى توفرها، ووعي المستخدمين، واستخدامها في دولة قطر

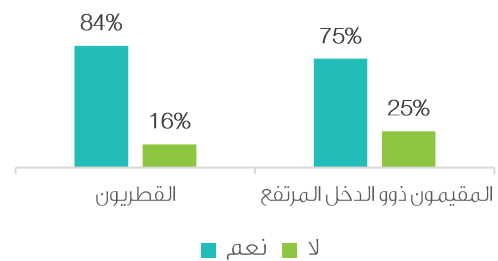
تماشياً مع أهداف التحول الرقمي، تطرح الجهات الحكومية في دولة قطر تطبيقات للهاتف الجوال بهدف تسهيل التعاملات مع المواطنين والمقيمين، وتمكين تواصل أكثر سرعة. وللاستطلاع آراء عامة السكان، سُئل المستجيبون في المسح عما إذا كانت تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية متوافقة مع أجهزتهم. حيث أكد 95% من المستجيبين توافق هذه التطبيقات مع أجهزتهم، في حين أفاد 5% بعدم توافقها (انظر الشكل 2).

الشكل 2. توفر تطبيقات الهاتف الجوال الحكومية



وعند دراسة مستوى وعي عامة السكان، تبين أن 77% من المستجيبين كانوا على دراية بمصطلح «التطبيقات الحكومية» قبل إجراء المسح، في حين لم يكن 23% منهم على دراية به. كما كان مستوى الوعي أعلى بين المواطنين القطريين (84%) مقارنةً بالمقيمين ذوي الدخل المرتفع (75%) (انظر الشكل 3).

الشكل 3. الوعي بتطبيقات الهاتف الجوال الحكومية حسب نوع المستجيب



ملخص سياسة SESRI

المصادر

1. Al Najjar, M. A., Alabdelqader, A., & Abu-Shanab, E. A. (2019). Mobile Government Services and Resident Satisfaction: Evaluation of Kahramaa Mobile Services. International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 15(2), 39-57. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2019040103>

التوصيات

1. إطلاق حملات توعوية بلغات متعددة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة بهدف رفع مستوى الوعي بتطبيقات الجوال الحكومية وتثقيف المواطنين والمقيمين بكيفية الوصول إليها.
2. وضع بروتوكولات موحدة للتصميم والخدمات عبر جميع التطبيقات الحكومية لضمان اتساق التصميم والمصطلحات وتكامل تجربة المستخدم.
3. وضع مؤشرات قياس أداء معيارية لتتبع مستوى تبني التطبيقات الحكومية، ورضا المستخدمين، ومعدلات إتمام المعاملات عبر جميع الجهات الحكومية.