

تبنى الحكومة الإلكترونية في دولة قطر

د. علي الكبيسي ، مريم ال ثاني ، نور العمادي

يطرح هذا البحث نظرة متعمقة للإمكانيات الحالية لاعتماد المستخدم على الحكومة الإلكترونية بالإضافة إلى شرح التحديات والتطورات المستقبلية بهدف تشجيعها. تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى تبني الحكومة الإلكترونية من قبل المستخدمين في قطر وإمكانية استخدام الخدمات المتاحة عبر الإنترنت. كان الغرض من هذه الدراسة هو معالجة تبني العامة للحكومة الإلكترونية من خلال ثلاث قنوات اتصال رئيسية: المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول ووسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة. بناءً على نتائج الدراسة، سيتم تقديم الآثار ذات الصلة بالسياسات والممارسات.

تكمّن أهمية المشروع في تقييم المستوى الحالي لاعتماد الحكومة الإلكترونية في قطر مع المساهمة أيضاً في تحقيق الأهداف العامة الموضحة في استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2020 وكذلك رؤية قطر الوطنية 2030 (QNV 2030).

تم اختيار عينة تمثيلية من 1340 بالغاً في قطر أعمارهم بين 18 عاماً وما فوق وتم إجراء مقابلات معهم باستخدام نظام المقابلات الهاتفية بمساعدة الكمبيوتر (CATI) لفهم وجهات نظر عامة السكان في دولة قطر (قطريون ومقيمون).

المعرفة العامة بتكنولوجيا المعلومات

تسعى رؤية قطر الوطنية 2030 إلى تحويل اقتصاد الدولة إلى اقتصاد قائم على المعرفة (الأمانة العامة للتخطيط التنموي، 2008). ولتحقيق هذا الهدف، تم تطوير استراتيجية المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لدعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لوضع قطر كدولة رائدة في اقتصاد المعرفة. نتيجة لهذه الجهود، واصلت العديد من المؤسسات الحكومية تنفيذ استراتيجيات الرقمنة الخاصة بها كجزء من أهداف الحكومة الإلكترونية لدولة قطر لعام 2020².

يقيس هذا القسم مستوى الوعي واستخدام الخدمات المختلفة التي تقدمها الهيئات الحكومية عبر الإنترنت. يدرك معظم القطريين والمقيمين مدى توفر الخدمات عبر الإنترنت بشكل عام في قطر، حيث

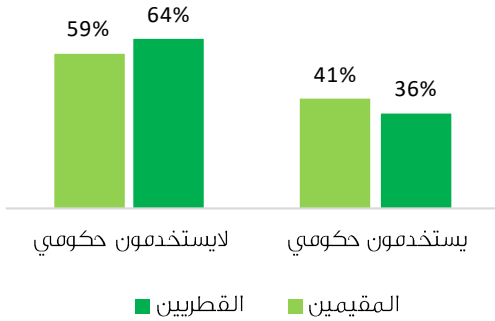
تكمّن الفائدة من استخدام الحكومة للأنترنت في تقديم الخدمات في توفير النفقات الوطنية، ونشر المعلومات العامة، وإتاحة الخدمات بطرق أكثر فعالية مما كانت عليه في السابق. ولأن مفهوم الحكومة الإلكترونية أصبح ظاهرة عالمية. قامت الحكومات باستثمارات كبيرة لتحقيق تفاعلات أكثر كفاءة بين المستخدمين والهيئات الحكومية. ومع ذلك، فإن إقبال العامة على خدمات الحكومة الإلكترونية يعتبر دون المتوقع في أجزاء كثيرة من العالم.

بدأت مبادرة الحكومة الإلكترونية في قطر في عام 2000 بمعدلات اعتماد معتدلة. وبأشرت بوابة الحكومة الإلكترونية القطرية في إتاحة المعلومات للاستخدام العام من أجل تحقيق حكومة أكثر شفافية وفعالية وخضوعاً للمساءلة، وتبنت أدوات اتصال جديدة باستخدام أحدث منصات التواصل الاجتماعي للوصول إلى العامة والتواصل معهم. تعد هذه الدراسة الأولى التي تتناول وجهة نظر العامة حول كفاءة الخدمات عبر الإنترنت التي تقدمها الهيئات الحكومية في قطر، مع التركيز على ثلاث قنوات رئيسية على الإنترنت: الموقع الإلكتروني، وتطبيقات الهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي. حيث يقدم هذا الموجز نظرة متعمقة لكل من الإمكانيات الحالية لاعتماد الحكومة الإلكترونية والتحديات المستقبلية لتطويرها.

الوعي واستخدام موقع الحكومة

يوضح هذا القسم مستوى الوعي واستخدام الخدمات المختلفة التي تقدمها الجهات الحكومية المختلفة على الموقع الإلكتروني الحكومي. بغض النظر عن مستوى الوعي العالي بوجود وتوفر موقع الحكومة الإلكترونية لدولة قطر (حكومي)، فإن حوالي 36% فقط من القطريين و41% من المقيمين بالكاد يستخدمون الموقع للتفاعل مع الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. يتفق كل من القطريين والمقيمين (71% و66% على التوالي) على أن نقص المعلومات وقلة حملات التوعية تصعب عليهم استخدام الموقع.

الشكل 3: مستويات الاستخدام الفعلي لموقع حكومة قطر الإلكترونية (حكومي) للتفاعل مع الحكومة



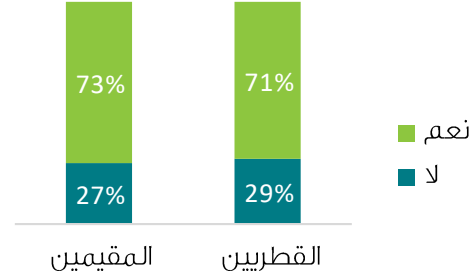
الوعي واستخدام تطبيقات الهاتف المحمول الحكومية

يقيم هذا القسم مستوى الوعي واستخدام الخدمات المختلفة المقدمة على تطبيقات الهاتف المحمول من قبل الهيئات الحكومية المختلفة. كان هناك اتفاق كبير بين المشاركين (83% من القطريين و82% من المقيمين) على أن تطبيقات الهاتف المحمول ستجعلهم أكثر تفاعلاً مع الحكومة.

أفاد معظم المستخدمين أن سهولة استخدام تطبيقات الهاتف المحمول هي الميزة الأكثر جاذبية والعامل الأكثر فاعلية لتبني استخدام تطبيقات الهاتف المحمول (70% للقطريين و68% للمقيمين).

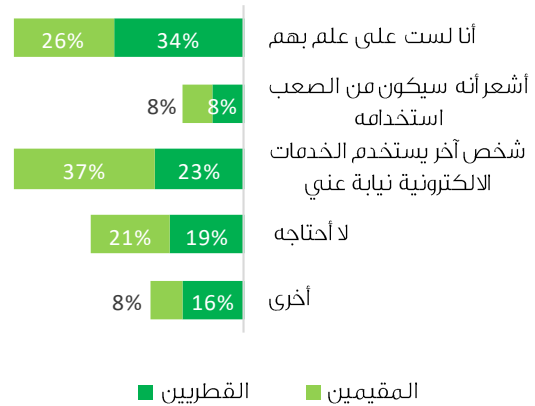
بلغت نسبة المستخدمين لهذه الخدمات 71% للقطريين و73% للمقيمين.

الشكل 1: استخدام الخدمات الإلكترونية



لتوضيح أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية، أشار المستجيبون إلى سببين رئيسيين: نقص الوعي بوجود الخدمات الإلكترونية، ووجود شخصاً آخر يستخدم هذه الخدمات نيابة عنهم. تعد نسبة القطريين الذين ليسوا على دراية بالخدمات الإلكترونية أعلى من نسبة المقيمين (34% و26% على التوالي). علاوة على ذلك، أشارت نسبة أعلى من المقيمين (37%) مقارنة بالقطريين (23%) إلى أن شخصاً آخر يستخدم الخدمات الحكومية الإلكترونية نيابة عنهم. تتضمن النسبة المتبقية أسباباً أخرى لعدم استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل أن رقم الهاتف المحمول للمستجيبين ليس مسجلاً باسمهم، أو أنهم لا يعرفون كيفية استخدامه، أو يعتقدون أنه لا توجد حاجة للخدمات عبر الإنترنت (الشكل 2).

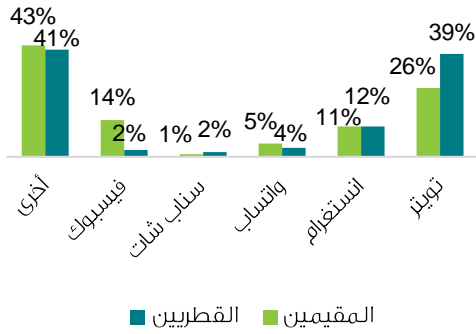
الشكل 2: أسباب عدم استخدام الخدمات الإلكترونية



المستجيبون درجة عالية من المقاومة تجاه استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجهات الحكومية. أشار جزء كبير منهم (44% قطريون و40% مقيمون) إلى أنه لا يوجد حافز قد يجعلهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي لهذا الغرض.

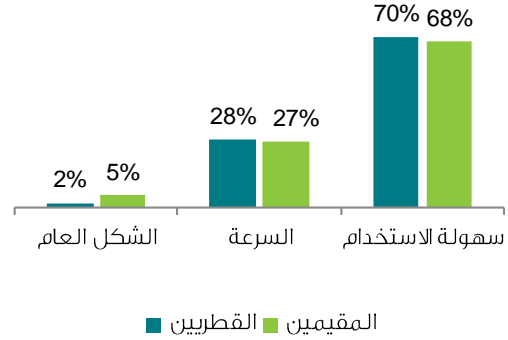
لفهم مدى استعداد المستجيبين في قطر للتفاعل مع الجهات الحكومية باستخدام حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي، طُلب من المستجيبين الإشارة إلى مدى اتفاقهم مع مجموعة من البيانات المتعلقة بما يلي: الوعي بحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية، وسهولة الاستخدام المتصورة، والفائدة المتصورة، والنية تجاه استخدام حسابات وسائل التواصل الاجتماعي.

الشكل 6: حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الرئيسية



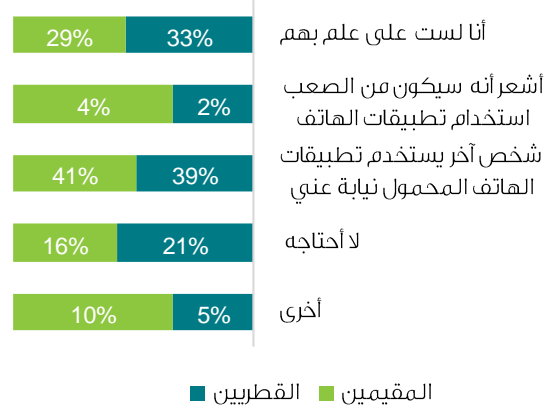
والجدير بالذكر في الشكل 6، على الرغم من أن السؤال طلب من المستجيبين تسمية حسابات وسائل التواصل الاجتماعي على وجه التحديد للتفاعل مع الهيئات الحكومية، إلا أن حوالي 41% من القطريين و43% من المقيمين ذكروا مصادر أخرى يستخدمونها غالباً للتفاعل مع الهيئة الحكومية مثل أشغال، الوزارات المختلفة، مطراش، إدارة المرور، المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني للموارد البشرية... إلخ.

الشكل 4: أكثر ما نال إعجاب المستجيبون في تطبيقات الهاتف الحكومية



يوضح الشكل 5 أبرز الأسباب لعدم استخدام تطبيقات الهاتف المحمول للتفاعل مع الحكومة. أولاً، ذكر 39% من القطريين أن شخصاً آخر يستخدم هذه التطبيقات نيابة عنهم، وقدم 41% من المقيمين نفس الإجابة. السبب الثاني هو نقص الوعي: حوالي 33% من القطريين و29% من المقيمين لم يكونوا على دراية باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول.

الشكل 5: أسباب عدم استخدام تطبيقات الهاتف المحمول



الوعي واستخدام حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية

يبحث هذا القسم في مستوى الوعي واستخدام الخدمات المختلفة التي تقدمها الهيئات الحكومية القطرية على وسائل التواصل الاجتماعي. أظهر

والتعلم عبر الإنترنت في جامعة قطر وجميع المدارس في قطر خلال جائحة كوفيد-19 هي مجرد أمثلة على ذلك.

المصادر

1. ictQatar (2014). Qatar E-Government 2020 Strategy. Ministry of Information and Communications Technology, Qatar.
2. Ahmed, F. B. J. (2018). Challenges of the knowledge society: Exploring the case of Qatar. *Global Economic Observer*, 6(1), 39-54. Retrieved from <http://0-search.proquest.com.mylibrary.qu.edu.qa/docview/2085022382?accountid=13370>

استخلصت الدراسة توصيات السياسات التالية بناءً على الاستخدام العام ومستويات النشاط لجميع الطرق المتاحة إلكترونياً للتواصل مع الحكومة عبر الإنترنت:

بشكل عام 80% من القطريين على دراية بحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية، و 64% منهم يتلقون معلومات كافية. وبالمثل، فإن 69% من المقيمين على دراية بحسابات وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية، ويتلقى 53% منهم معلومات كافية.

هناك ميل واستعداد كبير من قبل غالبية المستجيبين للتفاعل مع هيئات حكومية مختلفة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي (89% في كل من القطريين والمقيمين) حيث أفاد الأغلبية بثقتهم العالية حول المعلومات التي يتلقونها من خلال أدوات وسائل التواصل الاجتماعي. لذلك يمثل هذا الأمر فرصة كبيرة وتحدياً في نفس الوقت للهيئات الحكومية في الدولة لتوسيع نطاق نشاطها عبر الإنترنت.

ختاماً، هناك مساحة كبيرة لمزيد من التقدم في العلاقة بين الحكومة والعملاء في قطر إما من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي أو باستخدام أحدث تطبيقات الهاتف المحمول، أو حتى وسائل التواصل الاجتماعي العالمية المعروفة يمكن تحقيق العديد من المكاسب المتبادلة، باستخدام تقنيات عبر الإنترنت قد لا تكون متاحة في غيابه. تجربة العمل من المنزل الحالية (طوال مرحلة كتابة هذا التقرير)

توصيات السياسات

1. ضرورة تعميم توفر تطبيقات الهاتف المحمول للتفاعل مع جميع الجهات الحكومية.
2. يجب على الجهات الحكومية الاستفادة من سهولة استخدام تطبيقات الهاتف المحمول لزيادة استخدام هذه المنصات للخدمات الحكومية والتفاعل مع العامة.
3. أفاد المستجيبون بأنهم يثقون في وسائل التواصل الاجتماعي الحكومية كمصادر إخبارية. لذلك، يمكن تسخير هذه المنصات لجعلها فعالة في تقديم التحديثات على القواعد والأحداث الجديدة.
4. يجب أن تستهدف كل منصة حكومية إلكترونية تفضيلات المستخدمين. لذلك، يمكن لمنصات التواصل الاجتماعي التركيز على نشر الأخبار والتحديثات، ويمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول للمعاملات الحكومية، ويمكن أن تعمل المواقع الإلكترونية كمراجع للحصول على معلومات مفصلة للمهتمين بمعرفة المزيد.