



جائزة الشارقة
للاتصال الحكومي
SHARJAH GOVT COMMUNICATION AWARD

100 ابتكار

في الاتصال الحكومي لعام
2023

يسرّ منصة المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة وApolitical إطلاق هذا التقرير حول **100 ابتكار في الاتصال الحكومي لعام 2023**

خلال السنوات القليلة الماضية، شهد العالم تحولات هائلة أحدثت نقلة نوعية في نظم الاتصال العالمية، ما جعل الجميع في حالة بحث مستمرة عن أفضل آليات الاتصال الفعال. فعلى سبيل المثال، تسببت جائحة كورونا في إرساء قواعد جديدة أثرت بشكل دائم على طريقة عيش الناس وممارسة أعمالهم. وشهدنا أيضاً انتشاراً هائلاً لبعض منصات التواصل الاجتماعي الجديدة، وبالمقابل تراجع عدد مستخدمي منصات أخرى وبات انهيها مسألة وقت لا أكثر. كما لم يعد مقبولاً التفاهم الواضح لتبعات انتشار المعلومات المضلّة ولا يمكن تجاهل الأمر في ظل الثورة التي أشعلتها تطورات تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي لا زلنا في المراحل الأولى لفهم أبعادها. وجاء استحداث أساليب التواصل في ضوء الأحداث الأخيرة الناجمة عن التغير المناخي، حيث تعاني الحكومات اليوم من ضغوطات هائلة فرضتها الظواهر الجوية المتقلبة، وأوجب عليها الإسراع في اتخاذ إجراءات فعالة لتعزيز آليات التواصل لديها لتجهيز أفراد المجتمع وحمايتهم في حالات الطوارئ. وبصفة الإمارات الدولة المستضيفة لمؤتمر الأطراف المعني بتغير المناخ (كوب 28)، فإنها تدرك الدور الحاسم الذي يمكن ويجب أن يلعبه التواصل في مواجهة الآثار العالمية لتغير المناخ - بدءاً من التعاون الدولي، ووصولاً إلى وضع السياسات الفعّالة والتنفيذ على الصعيد المحلي.

ويستعرض هذا التقرير 100 تجربة لمنهجيات وحملات تواصل مبتكرة، اعتمدها الحكومات في جميع أنحاء العالم لتتمكن من تجاوز التحديات، بل جعلها تصب في مصلحتها. إذ نأمل أن يدعم هذا التقرير موظفي القطاع الحكومي وأن يكون مصدر إلهام لهم للتركيز على سيناريوهات التواصل في السياقات الخاصة بهم من خلال التفكير في الأسئلة التالية: هل ستحقق الأفكار المقترحة نجاحاً في محيطك؟ هل هناك أيّة قنوات أو تقنيات جديدة تود استكشافها؟ هل ستسهم هذه المنهجيات في تعزيز قدرتك على التأثير وتحقيق النتائج المرجوة؟

نتمنى منك مشاركة هذه المنهجيات المبتكرة مع زملائك وفريق عملك. ونتطلع إلى رؤية 100 دراسة حالة جديدة للاتصال الحكومي.

عن الشركاء



يعد **المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة** الجهة الرسمية المسؤولة عن أنشطة الإعلام والاتصال في الهيئات الحكومية على مستوى إمارة الشارقة، ويسعى إلى تطوير الممارسات الإعلامية والاتصالية، انطلاقاً من فكر مسؤول واستراتيجية مدروسة مستوحاة من الرؤى الحكيمة لصاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى، حاكم الشارقة.

وهدف المكتب الإعلامي منذ تأسيسه في 2011 من تمكين الإعلام والاتصال الحكومي وتحقيق التنافس والتكامل بين محتوى الرسائل ومواكبة التطورات العلمية والمعرفية والتقنية، فأصبح يمثل منصة إعلامية واتصالية مبتكرة تستخدم لغة المستقبل وآلياته في صياغة خطاب إعلامي متفرد يتماهى مع مشروع الشارقة الثقافي الحضاري.

وعمد المكتب الإعلامي إلى إثراء بيئة العمل الإعلامي والاتصالي، وتمكين المهنيين الحكوميين وممارسي الإعلام في الشارقة من تطوير مهاراتهم التحريرية والتقنية، بمجموعة من المبادرات وورش العمل والفعاليات القائمة على آخر ما توصلت إليه علوم الإعلام والاتصال، وفتح المجال أمامهم للاطلاع على التجارب المحلية والإقليمية والعالمية الرائدة في الاتصال الحكومي ومناقشة أهم القضايا المتعلقة به في المنتدى الدولي للاتصال الحكومي الذي ينظمه المكتب سنوياً بمشاركة نخبة من أصحاب القرار والخبراء والباحثين، كما يقدم سنوياً نادي الشارقة للصحافة وإدارة التدريب وإدارة الاتصال الحكومي تحت مظلة المكتب الإعلامي برامج ومبادرات تدريبية وتعليمية وورش عمل في مجال الإعلام والاتصال تستهدف فئات مختلفة لتعزيز أفضل آليات الاتصال الفعال والمبتكر، وتعاون المكتب مع عدد من الجامعات والمؤسسات المحلية والدولية في وضع برامج وخطط تطويرية في مجال الإعلام والاتصال، كما أطلق الدبلوم المهني للاتصال الحكومي بالتعاون مع عدد من الجامعات العالمية ليكون رافداً رئيسياً في تطوير مهارات ومعارف موظفي الاتصال الحكومي وطلاب الاتصال والمهتمين بهذا المجال.

تعدّ **Apolitical** شبكة عالمية ومنصة تعليمية تستهدف الحكومات حول العالم، وهي تسعى من خلال رسالتها إلى تطوير القطاع الحكومي ليصبح متوائماً مع متطلبات القرن الحادي والعشرين، هدفها خدمة كوكبنا والمجتمعات التي يحتضنها. ويستفيد من خدمات المنصة أكثر من ٢٠٠ ألف موظف حكومي ومسؤول عن وضع السياسات في 160 دولة، فهي تساعدهم في تحديد أفضل الممارسات ومشاركتها، وصقل مهاراتهم من خلال التحاقهم في الدورات التدريبية الإلكترونية حول أولويات الحكومة في القرن الحادي والعشرين. وتضم شريحة أعضاء المؤسسة مجموعة من رؤساء البلديات والوزراء إلى رؤاد السياسة والمبتكرين الرقميين. أما الدورات التدريبية التي تنفذها المنصة، فيتم إعدادها بالتعاون مع جامعات ومؤسسات بحثية رائدة بما في ذلك أكسفورد وكامبريدج وجورج تاون ومعهد روكي ماونت. وفي إطار جهودها المتواصلة، أطلقت Apolitical برنامجين هامين لمساعدة الموظفين الحكوميين وصناع السياسات العامة على اكتساب المهارات والمعارف والعلاقات التي يحتاجون إليها للنجاح في القطاع الحكومي في القرن الحادي والعشرين - وهما **المجمع المناخي الحكومي** و**مجمع الذكاء الاصطناعي الحكومي**.

apolitical

مقدمة بقلم سعادة طارق سعيد علي

إذا نظرنا إلى الـ 52 عامًا الماضية منذ تأسيس دولة الإمارات العربية المتحدة كدولة اتحادية ذات سيادة مستقلة، فإنه لا يمكن إنكار دور التفاعلات الناجحة بين الحكومة والمواطنين في جعل دولة الإمارات مركزاً للتنمية المستدامة والثقافة والسياحة والتكنولوجيا والابتكار.

وكان للثقة المتبادلة والتعاون المشترك والاتصالات الحكومية الفعالة والمرنة والمركزة على الشعب دور محوري في مسيرتنا لبناء دولة ناجحة ومستدامة.

ونظراً للدور المهم للاتصال كونه جسراً يمتد بين أفراد المجتمع والمسؤولين الحكوميين، فقد حرصت الحكومة على الاستثمار باستمرار في أساليب اتصال جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات الجمهور، وحمايتهم في حالات الطوارئ والأزمات والتصدي للتحديات.

وفي الشارقة، قمنا بتصميم مبادرات رائدة مثل المنتدى الدولي للاتصال الحكومي وجائزة الشارقة للاتصال الحكومي لتقدير الإبداع والتميز في هذا المجال.

وعلى مدى العقد الماضي، أتاحت مبادراتنا أن تجمع قادة الفكر والرأي وكبار المسؤولين وممارسي الاتصال الحكومي والإعلاميين والأكاديميين والباحثين والطلاب لتبادل الأفكار والمقترحات للاستفادة من أفضل التجارب المحلية والعالمية ومعالجة التحديات، والوقوف على آخر مستجدات حكومات العالم فيما يتعلق بالاتصال الحكومي.

واستقطبت الدورات الماضية للمنتدى، من خلال جائزة الشارقة للاتصال الحكومي، أفضل ممارسات الاتصال الحكومي والمبادرات وحملات الاتصال، وبينت الأساليب العلمية والمبتكرة لتحويل الأزمات إلى فرصة وكيفية تطبيق التقنيات الحالية والمستقبلية المتوقعة لفتح المجال لابتكارات جديدة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي.

وتوجد وراء كل حكومة ناجحة آلية اتصالات تعطي المؤسسات شكلاً إنسانياً، وعندما يكون التواصل مؤثراً ومدعوماً بالتكنولوجيا، يكون لديه فرص أفضل للوصول إلى أعداد أكبر من أفراد الجمهور.

وهنا نورد تجارب اتصال متميزة تشتمل على 100 ابتكار للاتصال الحكومي من حول العالم، حققت بها المؤسسات الحكومية النجاح من خلال التواصل بشكل أفضل مع موظفيها.

وتم تقديم هذه القائمة من قبل المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة بالشراكة مع Apolitical - المملكة المتحدة، لدعم أفضل الممارسات والابتكارات والتكنولوجيا، والتي ستشكل مستقبل الاتصالات الحكومية.



سعادة طارق سعيد علي
مدير عام المكتب الإعلامي
لحكومة الشارقة

sgmb.ae

SHARJAH GOVT
MEDIA BUREAU
الإعلام
المكتب
لحكومة
الشارقة

مقدمة بقلم روبين سكوت

يسرّ منصة Apolitical بالتعاون مع المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة إطلاق هذا التقرير حول 100 ابتكار في مجال الاتصال الحكومي لعام 2023.

في إطار إعداد التقرير، أجرينا استطلاعاً لمستخدمي منصة Apolitical شمل 200 ألف موظف حكومي من 160 دولة لمعرفة ما إذا كانت إداراتهم الحكومية تتواصل بشكل واضح ومبتكر مع أفراد المجتمع. وحسب النتائج، أفاد 34% ممن شملهم الاستطلاع أن حكوماتهم تتواصل "أحياناً" مع الفئات المستهدفة، في حين أشار 42% منهم أنها "لا تتواصل على الإطلاق!". ونستهدف من نشرنا لهذا التقرير تسليط الضوء على التجارب الناجحة للاتصال الحكومي، والاستفادة منها في تحسين معايير الاتصال الحكومي وذلك من خلال التشجيع على تبني التجارب المبتكرة وتعديلها بما يتناسب مع الاحتياجات المختلفة وتحقيق أعلى درجات الكفاءة والفعالية. ويسلط التقرير الضوء على مجموعة من التحديات المعقدة التي واجهتها الحكومات واستطاعت تجاوزها من خلال اعتمادها على حلول ذكية ومبتكرة.



روبين سكوت

شريك مؤسس والرئيس التنفيذي في Apolitical

www.apolitical.co

إن الاتصال الفعّال هو الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نجاح الحكومات، فهو الوسيلة التي يمكن الاستعانة بها في إدارة الأزمات وإحداث تغيير إيجابي وبناء جسور الثقة مع الأفراد، كما أنه يعدّ عاملاً حاسماً في نجاح السياسات أو فشلها – أو الحياة والموت أحياناً كما هو الحال في الأزمات الناجمة عن الجائحات العالمية.

ومن الطبيعي أن يتضمن التقرير العديد من الابتكارات الرامية إلى مواجهة تبعات تفشي جائحة كوفيد 19، إذ كانت الجائحة بمثابة عامل محفز أجبر الحكومات على تبني نهج مرّن يمكنها من التكيف مع المستجدات بطريقة كانت تبدو مستحيلة نظرياً قبل بضع سنوات. وفي هذا الإطار، يجب التشديد على أن الوسيلة الوحيدة ل طرح المزيد من الابتكارات تكمن في مواصلة الجهود الرامية إلى صقل المهارات والمعارف المكتسبة خلال الأزمة الأخيرة.

ويتضمن التقرير مجموعة من الحملات المبتكرة المتعلقة بقضية التغيّر المناخي التي باتت تشكّل أزمة بيئية مضيقة تتطلب منا جميعاً التكاتف معاً لاستحداث آليات تواصل فعّالة تساعدنا على الحدّ من تفاقمها قبل فوات الأوان. وبالتزامن مع اقتراب انطلاق فعاليات مؤتمر الأطراف المعني بتغيّر المناخ (كوب 28) في دولة الإمارات العربية المتحدة، يتوجب على واضعي السياسات التركيز أكثر من أي وقت مضى على ضرورة الالتزام بمشاركة معارفهم وتنسيق الجهود المبذولة في هذا الصدد، والتعاون مع بعضهم البعض في سبيل الوصول إلى الأهداف المناخية الجماعية التي تتحقق من خلال تبني استراتيجيات الاتصال الفعّالة. وإلى جانب استضافة الإمارات لهذا الحدث الضخم، فإنها تقوم بدور أكثر أهمية يتمثّل في توليها مسؤولية قيادة الجهود الإقليمية والعالمية الرامية للحد من الانبعاثات الكربونية.

كذلك، يعدّ 2023 عاماً حافلاً بالإنجازات المناخية بالنسبة لمنصة Apolitical التي كشفت الستار مؤخراً عن مجمع المناخ الحكومي الذي تم إنشاؤه بهدف إيجاد حلول لمشكلة تراجع "المهارات الخضراء في القطاع الحكومي". إذ يتمثّل الهدف الرئيسي من المجمع في تعزيز مهارات 50 ألف من الموظفين الحكوميين وواضعي السياسات الذين يشغلون مناصب هامة في بلدان مختلفة ويركزون فيها على مواضيع حرجة يسعّون من خلالها إلى خفض الانبعاثات الكربونية إلى النصف بحلول نهاية العقد الحالي. ويوفر المجمع بوابة متكاملة لاكتساب المعارف والمهارات المناخية القابلة للتطبيق التي تتسم بكونها تفاعلية ومجتمعية ومتوافقة مع متطلبات الجهات الحكومية واحتياجاتها. وانطلاقاً من إدراكنا للدور الهام لعمليات التواصل مع الجمهور والفئات المستهدفة، أطلقنا دورة تدريبية جديدة تتمحور حول موضوع "التواصل بشأن تغيّر المناخ". ومن جهتها، فإن منصة Apolitical فخورة بدعمها للموظفين الحكوميين ومتخذي القرار من خلال مؤتمر الأطراف وغيره من الفعاليات الأخرى الطموحة.

ولطالما سمعنا من أفراد مجتمعنا أن المعاملات والإجراءات الحكومية غالباً ما تتم دون تنسيق أو تعاون بين الإدارات والفرق المختلفة. ولهذا أسسنا Apolitical بهدف حل هذه المشكلة من خلال مد يد العون إلى الموظفين الحكوميين وتمكينهم من التوصل إلى أفضل الاستراتيجيات في مجال الاتصال، والتي يمكن اعتمادها على جميع المستويات الحكومية، وتحفيزهم على مشاركتها والاقتداء بها. فبحسب دراسة أجرتها شركة ماكينزي؛ يمكن للحكومات توفير حوالي 3.5 تريليون دولار سنوياً بمجرد تطبيقها للأفكار المبتكرة التي لاقت نجاحاً في دول أخرى. وفي النهاية، نأمل أن تكون هذه الابتكارات مصدر إلهام لكم في استكشاف أساليب اتصال جديدة في ظل الظروف والبيئة التي تعملون فيها.

apolitical

المنهجية

صُنِّفَت الابتكارات ضمن الفئات التالية:

(1) الحملات والقنوات الإبداعية: ليس أمراً سهلاً صياغة رسالة وترسيخها بالأذهان في عالم مشبع بمختلف أنواع المعلومات، ويمثل ذلك تحدياً بالنسبة لجميع الحكومات. وتجدر الإشارة، أن التطورات التكنولوجية مهما كانت عظيمة فإنها لا تُغني عن الأفكار الخلاقة التي يتم تطبيقها بشكل صحيح. وفي هذا الإطار، أطلقت الحكومات باقة من الحملات والقنوات الإبداعية لاختبارها على أرض الواقع وتحديد جدواها من حيث كفاءتها في نشر الرسائل المحددة. وبهذا تتبنى هذه الفئة الأساليب الجديدة المستحدثة لتطبيق الأفكار الراهنة وتحقيق النتائج المذهلة.



(2) الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي: تستغل الألعاب حب المنافسة المتأصل في طبيعتنا البشرية، وورغبتنا في تحقيق الإنجازات والتفاعل مع غيرنا. وبذلك يمكن لهذه الأداة تزويد الحكومات بفرصة ذهنية لتحقيق الاتصال المتبادل بينها وبين أفراد المجتمع. وتتمثل أهمية الألعاب في قدرتها على تحفيز المستخدمين والحفاظ على تفاعلهم لفترات طويلة مقارنة بأساليب التواصل التقليدية، وجمعها للبيانات القيمة التي تساعد الحكومات في تحديد وسائل الاتصال الفعالة مع أسباب تفضيلها عن غيرها. وقد جمعنا عدداً من التجارب المميزة لتبني الحكومات لمبادرات قائمة على الألعاب التحفيزية هدفها إشراك المواطنين والاستفادة من معارفهم.



(3) سرد البيانات: تمتلك حكومات الدول أضخم قواعد البيانات الموجودة في العالم، فهي تعدّ من أهم الجهات المسؤولة عن جمع البيانات والحفاظ عليها. وبالرغم من الأهمية الكبيرة للبيانات، فإن الفشل في الاستفادة منها لتحسين عملية اتخاذ القرارات يفقدها قيمتها. ولهذا السبب، ازداد حرص الحكومات على تسخير البيانات لتحقيق مصالحها بدلاً من الاكتفاء بجمعها وتحليلها. ونظراً للصعوبة البالغة في إشراك الجمهور والجهات المعنية في هذه العملية، قررنا استحداث هذه الفئة لتسليط الضوء على مجموعة من الأمثلة الملهمة لحكومات نجحت في مشاركة البيانات وتصويرها بطريقة عبقرية تمتاز بالشفافية.



(4) الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا: تتمحور هذه الفئة حول التطورات الأخيرة التي أسفرت عنها ثورة الذكاء الاصطناعي. فبرغم عدم انقضاء وقت طويل على كشف الستار عن تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي جذبت الاهتمام حولها خلال مدة قياسية، فإن تجارب الحكومات مع الذكاء الاصطناعي رأّت النور قبل سنوات عديدة. ولأنها كانت سباقاً في تبني التقنيات في المراحل الأولى لتطورها، فقد اكتسبت الحكومات الجاهزية لتدشين هذه التقنية الجديدة في أنظمتها بهدف تعزيز عمليات الاتصال وتسريعها. وبالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي التوليدي، يتم العمل حالياً على اختبار تقنيات جديدة أخرى مثل الواقع الافتراضي و"الميتافيرس" ومكبرات الصوت الذكية التي يتم تشغيلها بالأوامر الصوتية.



(5) التعاون في مجال الاتصال: قد يكون من الأسهل الافتراض بأن عمليات الاتصال المؤثرة هي تلك القائمة على نشر الرسائل الجاهزة، لكن الحقيقة هي أن العلاقات التعاونية تلعب الدور الأهم في استحداث أكثر الحلول ابتكاراً. إذ نستنتج أن هناك قدرات كبيرة يمكن الإستفادة منها عبر إنشاء حلقة وصل بين مختلف الأفراد والجهات للتشجيع على تبادل الأفكار ومناقشة الحلول واستخلاص الدروس المستفادة. وعليه، تسلّط هذه الفئة الضوء على المساحات التي هيئتها الحكومات على أرض الواقع وفي الفضاء الرقمي من أجل إقامة عمليات تواصل ثنائية فعّالة.



100 ابتكار في الاتصال الحكومي

01. اتّصل بمواطن في السويد واطرح عليه ما تريد من أسئلة!

THE SWEDISH NUMBER

+ 46 771 793 336

The first country in the world with its own phone number.
Get connected to a random Swede and talk about anything.

قد تفرض زيارة بلد جديد (لمسافر ليس لديه معرفة مسبقة عنها) تحديات لم تكن في الحسبان. فمثلاً: من أين يمكنه شراء حليب الشوفان إذا كان يتبع نظام غذائي نباتي؟ أين يستطيع طباعة أوراقه ووثائقه؟ أو ما هو أفضل مطعم لتناول شطائر البرغر؟

في عام 2016، كان المسافر إلى السويد يستطيع الاتّصال بشخص في البلد ذاته ليسأله عن أي شيء يشغل تفكيره؛ بفضل حملة أطلقتها الحكومة السويدية يمكن من خلالها للأجانب والمواطنين السويديين التحدّث بحرية عبر **مكالمة هاتفية** عن مواضيع مختلفة تتعلّق بالبلد. وخلال سبعين يوماً من إطلاق الحملة، تواصل آلاف الأفراد حول العالم مع مواطنين سويديين تمّ اختيارهم بشكل عشوائي، الأمر الذي ساهم في تعزيز التواصل المفتوح والتعارف بين الثقافات المتنوعة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن 32% من الاتصالات الواردة كانت من الولايات المتّحدة الأمريكية.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
السويد

المستوى الحكومي:
وطني

تقوم هذه الحملة الذكيّة على تقنيّة الاتّصالات عن بعد وهدفها تعزيز السياحة. فقد لاقت هذه الحملة رواجاً؛ إذ نتج عنها 197,678 اتّصال للتحدّث مع مواطنين سويديين وتوجيه الاسئلة لهم عن مواضيع تتعلّق ببلادهم.

02. مشروع "بروجيكت سبارك (Project Spark)" في المملكة المتحدة لدفع عجلة الابتكار والإبداع



في عام ٢٠٢٢، قام مركز الاتصال الحكومي في الولايات المتحدة، الذي يعدّ الجهة الحكومية المعنية بالخدمات المدنية المقدمة في إطار الاتصال الحكومي، باتخاذ خطواته الأولى لدخول عالم الإبداع والابتكار. وفي هذا السياق، تم تنظيم هذه الفعالية السنوية التي تسلط الضوء على أفكار مبتكرة لأفراد من المركز، ليتم عرضها على مجموعة من المستثمرين الخبراء في مجالاتهم يُطلق عليهم اسم "التنانين"، ومناقشة آلية تطبيق هذه الأفكار في الجهات الحكومية. ويتمثل الهدف من المشروع بمساعدة المشاركين في التحقق من جدوى الأفكار وإمكانية تطبيقها بنجاح ومن ثم العمل على تطويرها في مختبر الابتكار التابع للمركز بما يتماشى مع المتطلبات ذات الصلة. وتأتي **هذه المبادرة** للاحتفاء بالأفكار الخلاقة واستعراضها، مع التركيز على تحديد إطار التوجهات المستقبلية للاتصال الحكومي.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

أطلق مكتب الاتصال الحكومي في المملكة المتحدة مشروع "بروجيكت سبارك" الذي يعد بمثابة مختبر للابتكار لتنظيم منافسات ودية بأسلوب مشابه للبرنامج التلفزيوني لريادة الأعمال "دراغونز دين" (Dragon's Den)

03. الأغنية الفيتنامية الشهيرة عن "غسل اليدين"



إن لموسيقى البوب المميزة خاصة غريبة تجعلنا نحفظها ونستمر في ترديدها، مما يجعلها الوسيلة الأمثل لإيصال رسالة معيَّنة ونشرها في العالم. ومن هذا المنطلق، قررت جهة حكومية في فيتنام ركوب الموجة وإطلاق أغنية عن "غسل اليدين". وقد نجحت في حصد أكثر من 118 مليون مشاهدة على منصة يوتيوب، وتم بثها في العديد من البرامج التلفزيونية المسائية المعروضة على القنوات الأمريكية. ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد، فقد قام راقص فيتنامي اسمه "كوانج دانغ" بتصميم رقصة على الأغنية وأطلق تحدياً عبر تطبيق تيك توك لتقليد حركاته عُرف باسم "Ghen Cô Vy" وقد لاقى مقطع الفيديو إقبالاً كبيراً على الإنترنت حيث وصلت مشاهداته لحوالي 2.1 مليون مشاهدة خلال أيام قليلة من عرضه.



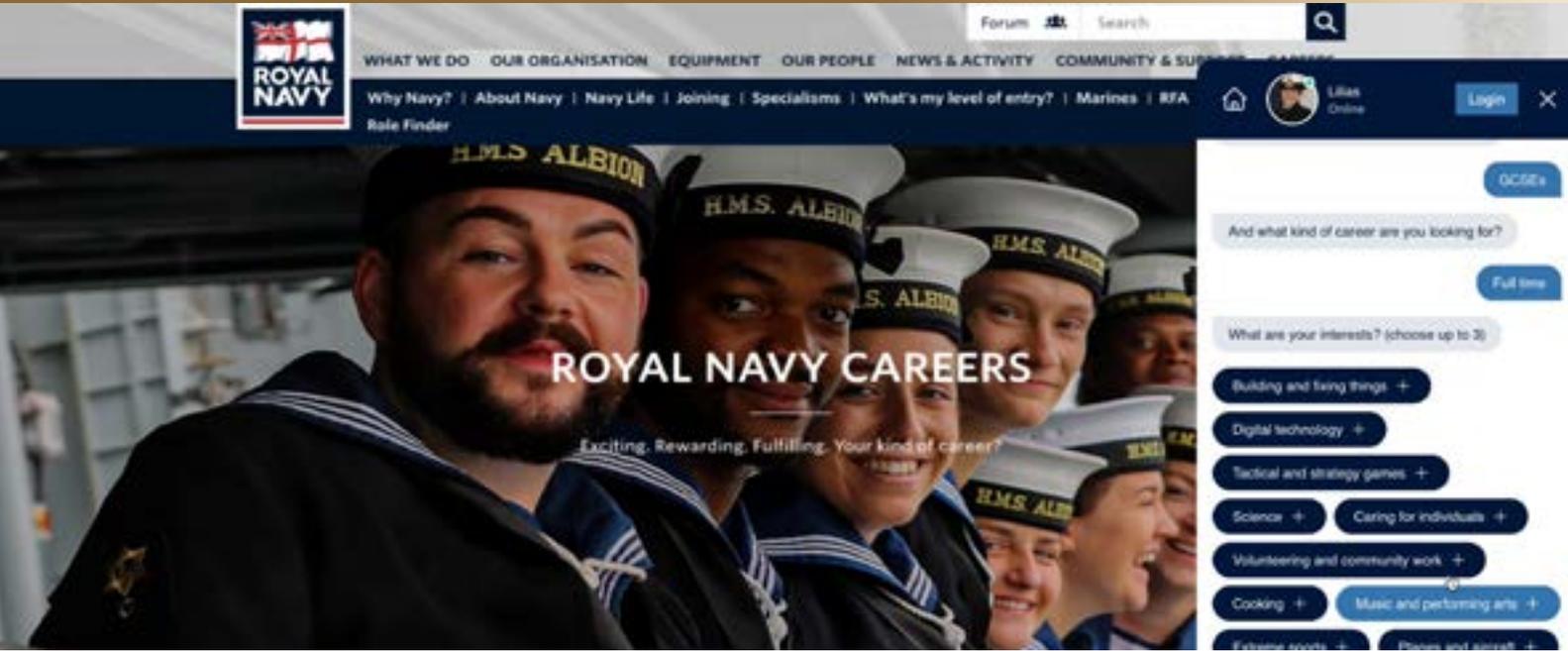
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
فيتنام

المستوى الحكومي:
وطني

بالتزامن مع اندلاع جائحة كورونا في العالم، لاقت هذه الأغنية التي أنتجت بطلب من المعهد الوطني للصحة والسلامة المهنية في فيتنام رواجاً منقطع النظير في العالم.

04. البحرية الملكية البريطانية تُسهل عملية تقديم الطلبات



ويعدّ الانضمام إلى البحرية الملكية البريطانية خطوة هامة في حياة الفرد. ولهذا عادة ما يكون لدى المجندين المحتملين مجموعة من التساؤلات الهامة بشأن التحاقهم، الأمر الذي دفع البحرية الملكية لتطوير أداة رقمية للدردشة بهدف ضمان توفير إجابات دقيقة عن هذه التساؤلات بأقصى سرعة ممكنة. وتعمل هذه **الأداة** التي أطلقت في 2023، كدليل توجيهي افتراضي يزود المتقدمين بمحتوى وتوصيات ومسارات مهنية وفقاً للاحتياجات الخاصة بكل منهم، وذلك للاستفادة منها أثناء تصفحهم للكلم الهائل من المعلومات المنشورة على مواقع الوظائف والمناصب الشاغرة. وهكذا فإن هذه الأداة المبتكرة ستمكنهم من استعراض أكثر من 100 شاغر متاح في البحرية الملكية، واختيار المنصب الملائم لمتطلباتهم وطموحاتهم وخبراتهم. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الأداة أيضاً في استكمال نموذج طلب الالتحاق من خلال واجهة مستخدم مصممة للدردشة، وشق طريقهم للانضمام إلى هذا الفرع من القوات المسلحة.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:

وطني

أطلقت البحرية الملكية البريطانية منصة قائمة على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتسريع عملية تقديم طلبات الالتحاق بالقوات البحرية.

05. "شركة الظل للموظفين الحكوميين" (The Civil Servant Shadow Company)



ولا شك بأن الجهود الرامية الى تمكين الشركات الناشئة باتت تتصدر قائمة أولويات الحكومات في القرن الحادي والعشرين، انطلاقاً من رغبتها في دفع عجلة الابتكار في البلاد. لكن هذه الجهود تعرقلها مشكلة سببها افتقار الموظفين الحكوميين أحياناً إلى الفهم الكافي للجوانب المتعلقة بريادة الأعمال وإدارة الشركات الناشئة، وهو ما دفع حكومة دولة لاتفيا للتركيز على معالجة الفجوة القائمة على مستوى الاتصال، وإقامة شركة "الظل للموظفين الحكوميين" في عام 2019. إذ يمكن لرواد الأعمال التواصل مع هذه الشركة للحصول على المشورة من المسؤولين الحكوميين والاستفادة من الملاحظات التي تساعدهم في إيجاد حلول لمجموعة متنوعة من المشاكل. إضافة الى ذلك تتيح الشركة للمسؤولين فرصة لتبادل الأدوار مع رواد الأعمال وتقييم كيفية تطبيق التشريعات السارية في لاتفيا والاتحاد الأوروبي، وكفاءة هذه التشريعات على أرض الواقع، وتحديد الحاجة إلى إدخال تعديلات عليها. واستقطبت هذه المبادرة في المرحلة الأولى من المشروع مشاركة 57 مسؤولاً حكومياً و30 من رواد الأعمال، كما ساهمت عمليّة الاتصال المحسّنة بين الطرفين في الحد من العبء الإداري الملقى على عاتق المسؤولين في القطاع الحكومي.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

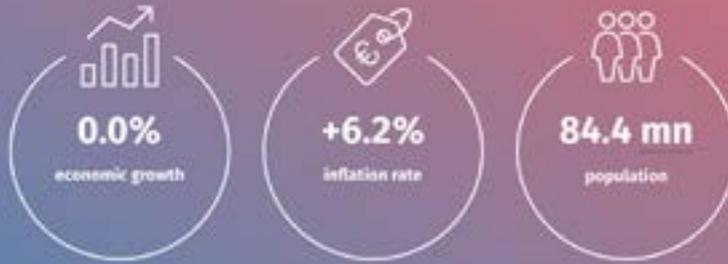
الدولة:
لاتفيا

المستوى الحكومي:
وطني

تعمل شركة "الظل للموظفين الحكوميين" (Civil Servant Shadow Company) كحلقة الوصل بين الجهات التنظيمية الحكومية والشركات، فهي تهدف الى تمكينهم من التواصل ومشاركة المعارف والتجارب مع بعضهم البعض في بيئة محفزة.

06. تزويد الجهات المعنية في ألمانيا برؤى أعمق للبيانات

Federal Statistical Office of Germany



يُلاحظ في كثير من الأحيان فجوة بين الإحصاءات وعمليات الاتصال الفعالة، غير أن هذا لم يُعق مكتب الإحصاء الاتحادي في ألمانيا من تمهيد الطريق لرأب هذه الفجوة بالالتزام بألية أفضل لمعالجة البيانات. وتجدر الإشارة إلى أن التركيز على معالجة البيانات وتحليلها غير كاف لدعم عملية اتخاذ القرارات السليمة؛ إذ ينبغي أن تكون مقترنة بأدلة داعمة وإيضاح لدواعي استخدامها. ولهذا تم تصميم **الموقع الإلكتروني** للمكتب بعناية فائقة لتحقيق التوازن بين المواد المنشورة التي تشمل المقالات الصحفية والرسومات البيانية والمخططات والتحليلات المعمّقة للموضوعات المختلفة والقراءات الأولية، لضمان تقديم بيانات موضوعية وعالية الجودة، التي يمكن للجميع الوصول إليها وفهمها بسهولة. ومما لا شك فيه أنّ التواصل الفعّال يلعب دوراً هاماً في إحاطة الجهات المعنية بالمعلومات التي يحتاجونها وبشكل مباشر، بما في ذلك أعضاء البرلمان الألماني والحكومة الاتحادية والسفارات والسلطات الاتحادية وجمعيات الأعمال وعامة الناس أيضاً.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
ألمانيا

المستوى الحكومي:
وطني

يتعامل مكتب الإحصاء الاتحادي في ألمانيا بجدية مع العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وإرسالها إلى الجهات المعنية، وهو ما يؤكد تعيين 2,780 موظفاً لتولي المهام ذات الصلة.

07. لعبة "المترجم جاتور (Translator Gator)" لتعزيز التواصل الفعال في أندونيسيا

Two,
access to a smart
phone, tablet or
computer.



تتميز أندونيسيا باحتضانها لعدة لغات ولهجات محلية. وعليه، قد يتعدّر على الحكومة التواصل بفعالية مع مواطنيها وفهم مضمون الشكاوى والملاحظات الواردة منهم. إذا ما هي أفضل طريقة لتخطّي هذه العوائق اللغوية؟ لحل هذه المشكلة، لجأت الحكومة إلى إطلاق لعبة عبر الإنترنت اسمها "المترجم جاتور" (Translator Gator) للاستعانة بها في فهم العبارات العامية التي يستخدمها المواطنون على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. المطلوب من المشاركين في هذه اللعبة ترجمة العبارات المستخدمة في القطاع الحكومي من اللغة الإنجليزية إلى ست لغات مستخدمة في البلاد بالفصحى والعامية بالإضافة إلى الاختصارات والمصطلحات المتخصصة. ويتمثل الهدف منها في إنشاء قاموس بترجمات سليمة لمساعدة أدوات الذكاء الاصطناعي في فهم الشكاوى الإلكترونية بصورة أفضل. ومن الجدير بالذكر أن هذه العملية تحظى بأهمية بالغة نظراً للتنوع الكبير في اللغات واللهجات المتداولة في المناطق المختلفة، الأمر الذي يشكل تحدياً بالنسبة إلى أندونيسيا.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
أندونيسيا

المستوى الحكومي:
وطني

تساعد لعبة "Translator Gator" الحكومة
الأندونيسية في فهم المواطنين الذين
يتحدثون لهجات مختلفة بسرعة أكبر من خلال
مكافئة اللاعبين برصيد للهاتف مقابل تقديمهم
ترجمات صحيحة.

08. البرتغال تستعين ببرنامج ChatGPT للإجابة على الاستفسارات والاستشارات القانونية الأساسية



انتشر برنامج "ChatGPT" حول العالم كالنار في الهشيم، مما دفع الحكومات إلى البحث في تطبيقاته التي يمكنها الاستفادة منها. ففي بداية عام 2023، أعلنت وزارة العدل البرتغالية عن إصدارها لدليل إرشادياً قائم على برنامج "ChatGPT"، هدفه تزويد المواطنين البرتغاليين بالمعلومات المتعلقة بأسس الإجراءات القانونية والقضائية المختلفة، وإجابات الأسئلة المتعلقة بالوثائق المطلوبة للمعاملات المختلفة مثل الحصول على الجنسية أو الزواج. وتأمل الحكومة البرتغالية أن يمكّنها الدليل من تقليل الضغوطات على موظفي المحاكم المسؤولين في العادة عن استكمال هذه الطلبات.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
البرتغال

المستوى الحكومي:
وطني

نشرت الحكومة البرتغالية دليلاً إرشادياً بعنوان "الدليل العملي لإقامة العدل وإنفاذ القانون" (Practical Guide to Accessing Justice)، وهو بمثابة نموذج قائم على الذكاء الاصطناعي يستخدم التقنيات المشغلة لبرنامج "ChatGPT"

09. إطلاق برنامج البودكاست "جوف لانش" (Govlaunch) للاطلاع على آخر الابتكارات الحكوميّة المحلية

Govlaunch Podcast

From the Wiki for local government innovation, the Govlaunch podcast shares the stories of local government innovators and their efforts to build better governments. Through conversations with cities and towns around the world, each episode explores creative solutions to the challenges communities face, and what local governments can learn from each other's successes and failures. Visit govlaunch.com for more stories and examples of local government innovation.

Listen on
Apple Podcasts

Listen & Subscribe



شهد العقد الماضي انتشاراً واسعاً لبرامج الإذاعة الصوتية (البودكاست) التي نجحت في جذب مستمعين مخلصين يثقون بمقدمي الحلقات والآراء المطروحة خلالها. وفي ظل هذا التوجه الإعلامي الجديد، أدركت الجهات الحكومية المعنية بالتواصل مدى أهمية هذه البرامج وقدرتها في التأثير على الجمهور. وقد شجع هذا الولايات المتحدة الأمريكية لركوب الموجة وإطلاق برنامج يتبنى رؤية عالمية لبثه في البلاد تحت اسم "Govlaunch". ويسلط البرنامج الضوء على المبتكرين الحكوميين وما يبذلونه من جهود هدفها تعزيز الهيكل الحكومي، واستنباط الأفكار والرؤى من مختلف المدن حول العالم. تتطرق حلقات البرنامج إلى الحلول الإبداعية والدروس المستفادة من حالات النجاح والفشل للأفكار المبتكرة، ما يساهم في تعزيز إنشاء ثقافة قائمة على التعلّم المشترك على المستوى الحكومي المحلي. وفي سلسلة من الحلقات، تم الحديث عن الرؤى المبنية على البيانات خلال حوارات مع مبتكرين يركزون على بناء القدرات في مجال تحليل البيانات على مستوى شبكاتهم الحكوميّة المحليّة.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
دولي

يستضيف البودكاست "Govlaunch" مبتكرين من القطاع الحكومي للتحدث عن الحلول الإبداعية ومناقشة الرؤى المستندة إلى البيانات التي تهدف إلى الارتقاء بالهيكل الحكومي وتعزيز منهجية تبادل المعارف

10. باريس تراهن على الأفكار المبتكرة لسكانها



يعكس تاريخ مدينة باريس العريقة قوّة مواطنيها وإمكاناتهم العظيمة، وتمثّل **القاعات المدنية** ("Les Halles Civiques") وجهة تحتضن حوارات ونقاشات حيادية وموضوعية أنشأتها السلطات المختصّة في العاصمة الفرنسيّة لجمع المنظمات العاملة في مجال تمكين المواطنين. وبذلك، يسعى القائمون على المدينة إلى تعزيز الابتكارات العامّة والديمقراطيّة، حيث يشمل ذلك دعم تقنيات التطبيقات المدنية في باريس "Paris Civic Tech" والشركات الناشئة العاملة في القطاع الرقمي في المدينة، عبر الاستثمار في مساحة تشجع على التواصل والنقاش والتعاون بين كل من الباحثين والمصمّمين والمبتكرين الاجتماعيين في المدينة..



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
فرنسا

المستوى الحكومي:
محلي

يجتمع الباريسيون عادة خلال اليوم، وبعد انقضاء ساعات العمل، وخلال عطل نهاية الأسبوع لمناقشة مواضيع ذات صلة بالابتكار والإبداع في مساحة خصّصتها الحكومة لهذا الغرض واعتبرتها إحدى أولوياتها.

11. باربادوس تفتح أول سفارة افتراضية في العالم



عند التفكير في دولة باربادوس فإنّ ما سيتبادر إلى ذهنك هو صورة لشواطئها الخلّابة ورمالها الذهبية الناعمة، وليس ارتباطها في عالم الميتافيرس الذي نجحت في دخوله بعد افتتاحها لأول **سفارة افتراضية** في العالم. وجاءت هذه الخطوة عقب تفشي جائحة كورونا وتسببها في تعطيل أعمال القنوات الدبلوماسية التقليدية، ما دفع حكومة باربادوس إلى التعاون مع شركة تكنولوجية تستضيف فضاءً رقمياً ثلاثي الأبعاد لافتتاح سفارتها في الميتافيرس التي تهدف إلى تعزيز العلاقات الثنائية مع حكومات الدول الأخرى.



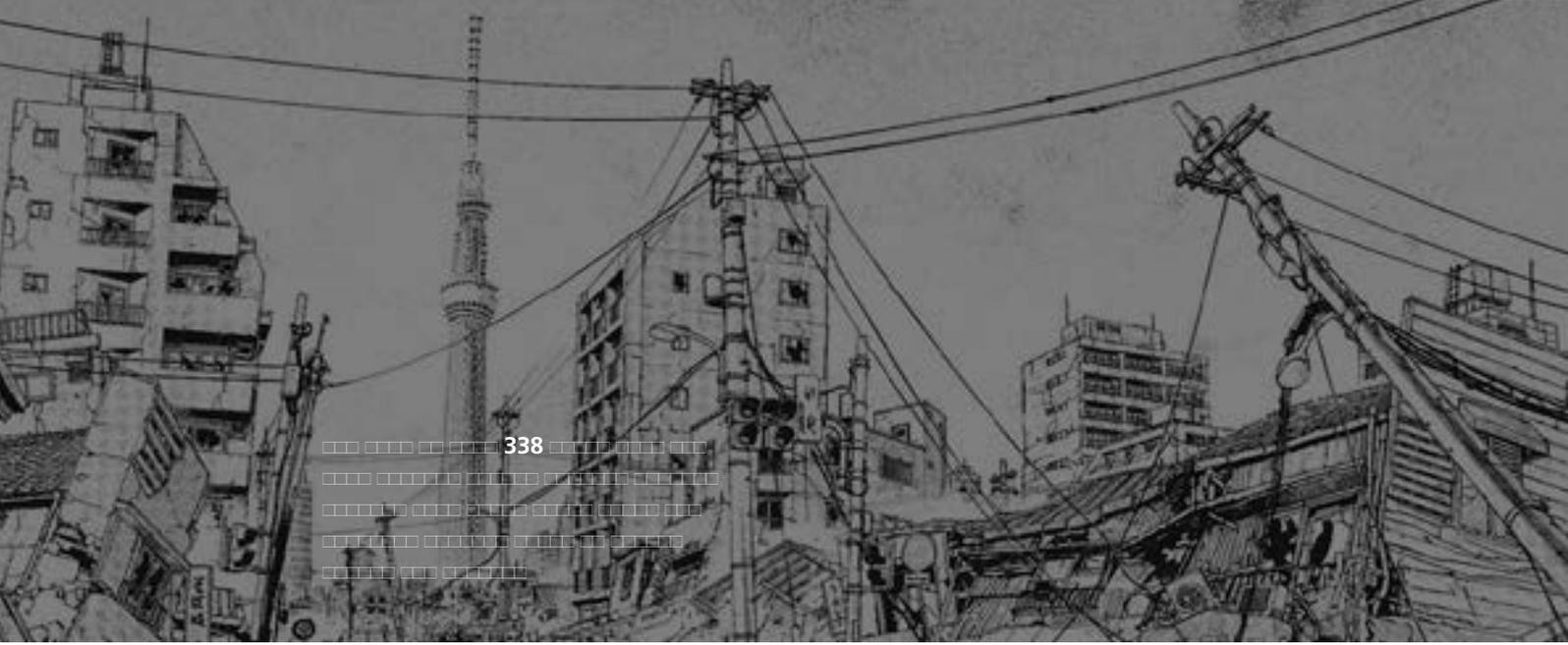
الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
باربادوس

المستوى الحكومي:
وطني

باربادوس تفتح السفارة الأولى في عالم
"ميتافيرس"

12. الدليل الأصفر للتصدي للهزات في طوكيو



اليابان ليست الدولة الوحيدة التي تعاني من الكوارث الطبيعية، فبعض الدول الأخرى أكثر عرضة لسقوط ضحايا إثر هذه الكوارث التي تقف أمامها الحكومات عاجزة وليس بإمكانها سوى التواصل مع شعوبها لتعريفهم بالإجراءات الوقائية الواجب اتباعها. وأكثر ما يربح حكومة مدينة طوكيو، وقوع زلزال بؤرته أسفل سطح المدينة. ولمواجهة هذه المخاوف، لم تجد الحكومة حلاً سوى تجهيز السكان لهذه الكارثة المحتملة من خلال نشرها لدليل بعنوان "لنستعد" يضم 338 صفحة. وقد كانت الحكومة مدركة للاحتمال الضئيل لقراءة الناس لدليل بهذا الحجم، ما دفع فريق تصميم الدليل إلى عرضه بشكل جاذب وملفت. وبذلك تم اختيار اللون الأصفر الزاهي للغلاف وتم تضمينه بقصص المانجا المصوّرة والرسوم التوضيحية وقوائم التحقق المرجعية، فنجح الفريق بذلك في تقديم دليل ممتع للقراءة يجسد مثلاً رائعاً لفكرة تواصل ذكية نجحت في تحقيق النتائج المرجوة عند تطبيقها عملياً. كذلك تمّ الترويج له باستخدام تميمة لطيفة جالبة الحظّ.



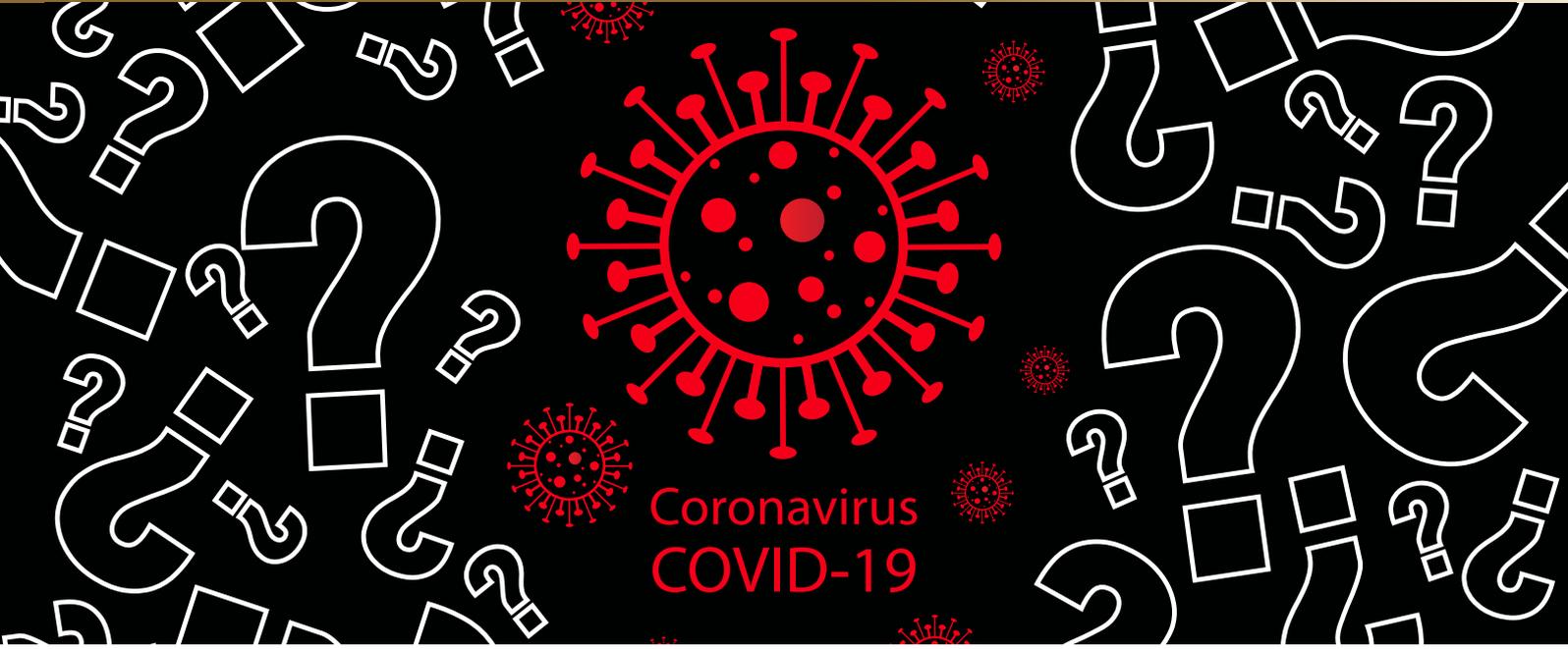
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
اليابان

المستوى الحكومي:
على مستوى المدينة

كيف تجعل قراءة 338 صفحة في دليل حول التأهب للكوارث نشاطاً مسلياً؟ الحل لدى حكومة مدينة طوكيو التي استحدثت مجموعة من أفكار التواصل المبتكرة لمواجهة هذا التحدي.

13. تجربة ولاية كوينزلاند في الإجابة عن 10 آلاف سؤال شهرياً حول كوفيد-19



عند وصول فايروس كوفيد-19، كان العالم لم يشهد جائحة مماثلة منذ حوالي 100 عام. لهذا لم يكن مُستغرباً استلام دائرة الصحة في ولاية كوينزلاند عبر حسابها في فيسبوك لأكثر من عشرة آلاف رسالة خلال شهر واحد فقط منذ انتشار هذا الفيروس المستجد، وهو ما جعلها تدرك الحاجة إلى إيجاد حل فعال للإجابة عن هذا الكم الهائل من الأسئلة لاسيما أن التفاعل عبر منصات على مواقع التواصل الاجتماعي ارتفع بنسبة 450% خلال الفترة الممتدة من يناير إلى أبريل في سنة 2020. ولحل هذه المشكلة، **استعانت الدائرة بتقنيات الذكاء الاصطناعي** واستخدمت روبوتات الدردشة التي تتيحها منصة فيسبوك لمشاركة المعلومات الهامة بشأن كوفيد 19 على مدار الساعة وبدون الحاجة إلى مساعدة الموارد البشرية. وبذلك تمكّن السكان من الحصول على إجابات دقيقة من مصدر موثوق بسرعة وفي كافة الأوقات والظروف.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
أستراليا

المستوى الحكومي:
محلي / على مستوى الولاية

استعانت دائرة الصحة في ولاية كوينزلاند بروبوتات الدردشة (chatbot) التي تتيحها فيسبوك للإجابة عن أسئلة السكان بشأن كوفيد 19.

14. منصة المشاركة الاجتماعيّة في البرازيل



أتاحت الحكومة البرازيلية لمواطنيها الفاعلين في المجتمع الفرصة لإيصال أصواتهم ومشاركة وجهات نظرهم معها عبر منصة باسم "Participa.br"، طورته في عام 2013 لتوفير مساحة إلكترونية للتفاعل والنقاش والاستماع لآراء الناس وشكاويهم المتعلقة بالسياسات الحكومية العامة كجزء من الإطار الرامبي الى إعداد السياسة الوطنيّة للمشاركة المجتمعية. ولاقى المنصة نجاحاً كبيراً، فبمجرد إطلاقها وصل المسجلين فيها لحوالي 200 ألف مستخدم، وتلقت 210,374 طلب، وعقد عبرها 342 حلقة استشاريّة.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
البرازيل

المستوى الحكومي:
وطني

وجّهت الحكومة الاتحادية في البرازيل دعوة الى سكانها من أجل مشاركتها آرائهم (وانتقاداتهم) عبر منصة رقميّة تفاعليّة تشجّع على المشاركة الفعّالة والنشطة.

15. المساعد الافتراضي "Ask Jamie" الذي طوته سنغافورة يجيب عن 15 مليون سؤال



تدرك وكالة التكنولوجيا الحكومية في سنغافورة ومكتب الأمانة الذكية والحكومة الرقمية، الإمكانيات الهائلة للمساعدين الافتراضيين وتقنيات الذكاء الاصطناعي؛ ما دفعهما لتطوير مساعد افتراضي أطلقت عليه اسم "Ask Jamie" للإجابة عن أسئلة المواطنين بشأن مواضيع معينة. وتعمل هذه الأداة الرقمية للمساعدة على جمع المعلومات من الوكالات الحكومية المعنية بتزويد المواطنين بإجابات دقيقة وسريعة، وقد نجح حتى اليوم في الإجابة عن أكثر من 15 مليون سؤال واستخدم في 80 موقعاً إلكترونياً حكومياً.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
سنغافورة

المستوى الحكومي:
وطني

الوكالات الحكومية في سنغافورة تعتمد على المساعدین الافتراضيين وتقنيات الذكاء الاصطناعي للإجابة عن أسئلة المواطنين، والارتقاء بمستوى خدماتها

16. إطلاق حملة "طرق غبية للموت" (Dumb Ways to Die)



كيف يمكنك تعزيز تفاعل الجماهير مع مواضيع السلامة إذا كانوا يرفضون سماع أي شيء عنها؟ لحل هذه المشكلة، أطلقت شركة قطارات مترو ملبورن حملة إبداعية تحت شعار "طرق غبية للموت". ن الإعلان عبارة عن فيديو كرتوني قصير تم نشره على منصة يوتيوب ونجح خلال فترة قصيرة في تحقيق نجاح عالمي منقطع النظير على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي، مع أكثر من 130 مليون عملية تحميل، كما حقق أكثر من 4 مليارات مشاهدة فردية في كافة دول العالم. وللحفاظ على تأثير الحملة، توجه القائمون عليها إلى تطوير تطبيقات وألعاب هواتف ذكية مستوحاة منها. وساهمت الحملة في خفض معدلات الحوادث بنسبة 20%.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
أستراليا

المستوى الحكومي:
محلي

اكتسب حملة الأمن والسلامة "طرق غبية للموت"، التي أطلقتها شركة قطارات مترو ملبورن، شهرة عالمية وتصدرت قائمة حملات الأمن والسلامة الأكثر مشاركة في العالم.

17. تطبيق لتتبع 900 مليون مواطن صيني خلال جائحة كوفيد - 19



لم يمرّ وقتٌ طويل على انتهاء الفترة التي أُجبر المواطنون خلالها على استخدام تطبيقات لتسجيل تحركاتهم وزياراتهم إلى المطاعم ودور السينما والمسارح كوسيلة للسيطرة على فيروس كورونا المستجد من خلال تتبع المخالطين والمصابين. وفي هذا السياق، أعلنت الصين تفعيلها لتطبيق هاتفى مثير للجدل اسمه "HealthCode" لاستخدامه في تتبّع 900 مليون مستخدم وعرض حالتهم الصحية. يعمل التطبيق على منصّة "Alipay" وتطبيق "WeChat"، ويتم من خلاله تعيين رمز استجابة بلون معيّن لكل من المستخدمين ويساعد السلطات على معرفة تحركاتهم وتحديد ضرورة حجرهم.



الفئة:
الدّاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
الصين

المستوى الحكومي:
وطني (يخضع التطبيق لتعديلات بحسب الأقاليم)

مع انتشار جائحة كوفيد 19، أطلقت الحكومة الصينية تطبيقاً يقوم على استخدام رمز الاستجابة السريعة الملون لإدارة الوضع الصحيّ وحركة مئات الملايين من الأشخاص

18. ديسيد مدريد (Decide Madrid): الناس والسياسات العامة وبرامج الولاء

Decide_Madrid



يشعر الناس عادة بالإنجاز عند جمع النقاط والحصول على التكريم، وهذا هو السبب الرئيسي وراء نجاح أنظمة النقاط المدمجة في تطبيقات الهواتف الجوّالة وبرامج الولاء والألعاب. ومن هنا، اتخذت مدينتا مدريد وبرشلونة في إسبانيا قراراً لاعتماد هذه الأنظمة من أجل تشجيع الناس على المشاركة بشكل أكبر في عملية وضع السياسات عبر إطلاق الحملتين **DecideMadrid** و **Decidim Barcelona** اللتان تهدفان إلى تشجيع المواطنين على مشاركة أفكارهم وملاحظاتهم بخصوص القرارات التي قد تؤثر على مصيرهم وحياتهم. فمن خلال تشجيع التواصل الثنائي المتبادل، يمكن للمقيمين في المدينتين الإفصاح عن مخاوفهم وأفكارهم والمشاركة في صياغة القوانين المقترحة أو طرح قوانين محلية جديدة. ومن الجدير بالذكر أن المشاركين في المنصة يمنحون نقاطاً في حال اعتمدت أفكارهم أم لا.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
إسبانيا

المستوى الحكومي:
محلي

بهدف تشجيع الحوار بين المواطنين وواضعي القوانين، تكافئ مدينتا مدريد وبرشلونة المواطنين بنقاط تمنح لهم عند المشاركة في عمليات وضع السياسات.

19. تجنّب "يوم الصفر" في كيب تاون



إذا زرت مطار كيب تاون الدولي في عامي 2017 و2018 من المؤكد أنك شعرت بصدمة كبيرة! فبمجرد دخول المسافرين إلى صالة المطار، يرون تحذيراً شديد اللهجة مفاده "المياه في المدينة على وشك النفاذ"، وعد تنازلي إلى "يوم الصفر" الذي ستجف فيه الخزانات وتنتهي آخر قطرة مياه في البلاد. ومن الجدير بالذكر أن التحذيرات لم تكن معروضة فقط في المطار، إذ استهدفت الحملة كافة أرجاء المدينة التي امتلأت باللوحات الإعلانية والملصقات وتضمنت المبادرات المدرسية المرتبطة بهذه القضية الحساسة. واستندت الحملة على الرسائل الصادقة والمباشرة، والدعوات إلى إحداث تغيير إيجابي وتصحيح السلوكيات الاجتماعية من حيث الاقتصاد في المياه.



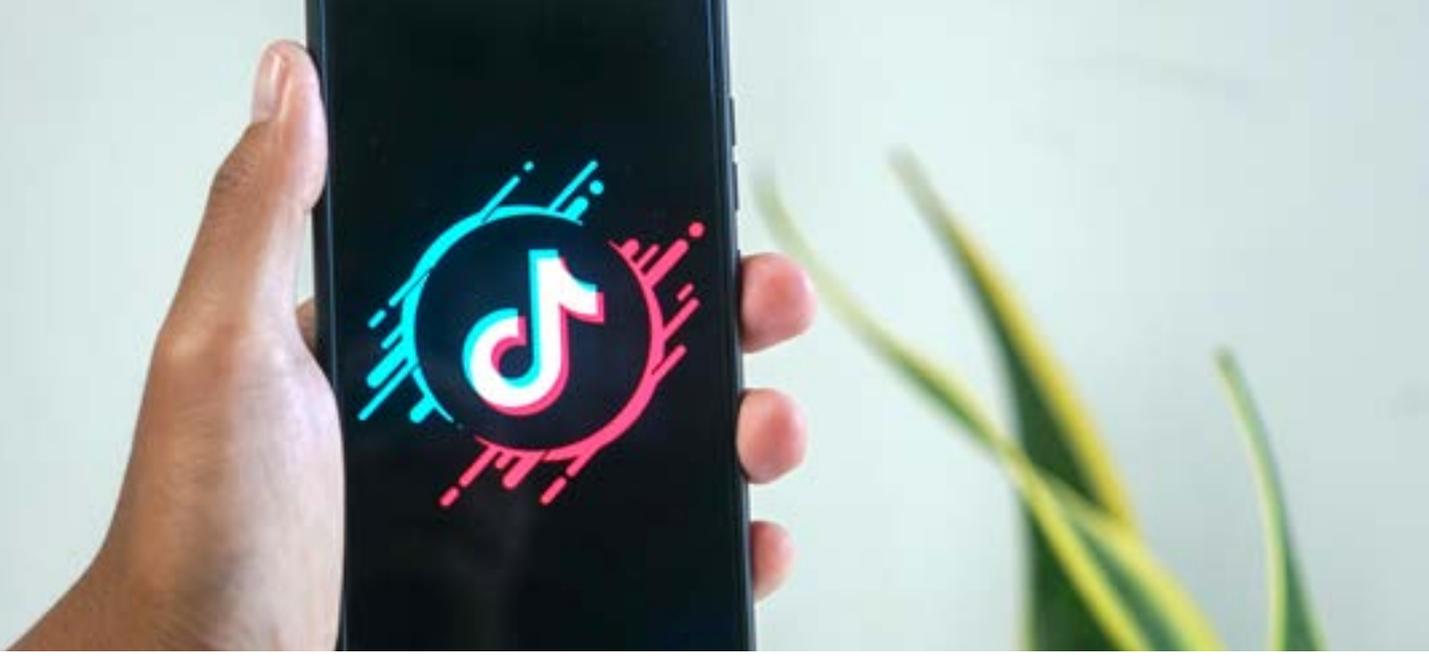
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
جنوب أفريقيا

المستوى الحكومي:
إقليمي

دقت أزمة المياه في مدينة كيب تاون ناقوس الخطر بالتزامن مع أسوأ موجة جفاف منذ ثمانينيات القرن التاسع عشر، ما فرض على الحكومة مسؤولية إقناع السكان للتفكير بجدية في ضرورة ترشيد المياه من خلال حملة "انضم ليوم الصفر".

20. مدينة هيوستن تنضم إلى عائلة تيك توك



أثبتت مدينة هيوستن أنّ إدراج استخدام تطبيق تيك توك في استراتيجيتها للاتصال ستفتح لها آفاقاً جديدة على مستوى الحوار الهادف وتحقيق النتائج المرجوة. وفي هذا الإطار، **استخدمت حكومة المدينة حسابها على تطبيق تيك توك** لمشاركة الإعلانات والإجابة عن الأسئلة وتبسيط الضوء على أهم الأحداث والفعاليات والموضوعات. ويقوم كذلك عمدة المدينة بنشر تصاريحه ومقابلاته ومشاركاتها مع متابعي الحساب البالغ عددهم 46 ألف متابع (عند نشر الخبر). وبالنسبة لإيجابيات التطبيق، فهي تكمن في قدرته على الوصول إلى فئات لا تستخدم منصات التواصل الاجتماعي الأخرى، أو لا تتابع قنوات التواصل الحكومية التقليدية.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
على مستوى الولاية

تستخدم مدينة هيوستن تطبيق تيك توك
للتواصل مع مواطنيها من جيل الألفية
(جيل "زد").

21. آراء سكان مدينة بادن فورتمبيرغ تتصدر الأولوية



يشكّل التواصل أحد أهمّ عناصر أيّ شراكة ناجحة. ومن هذا المنطلق، تؤمن حكومة بادن-فورتمبيرغ بضرورة تبني الحوار المفتوح والصريح في كافة شؤونها وإجراءاتها، وهو ما دفعها إلى تطوير منصة للتواصل والتفاعل المجتمعي أطلقت عليها اسم "**Beteiligungportal**" هدفها إطلاع المواطنين على آخر التطوّرات وتشجيعهم على المشاركة في صياغة القوانين الحاليّة وإعداد المشاريع ذات الأهمية. وتتميز البوابة بسهولة استخدامها، فكل ما على المواطنين فعله هو الدخول إليها عبر الإنترنت وتقييم المشاريع المطروحة والمشاركة في الاستبيانات. وعليه، تقوم الوزارة المعنية في الخطوة اللاحقة بتقييم المقترحات الواردة وتقديم ملاحظاتها.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
ألمانيا

المستوى الحكومي:
على مستوى الدولة

أطلقت حكومة بادن- فورتمبيرغ منصة "**Beteiligungportal**" لتشجيع المواطنين على المشاركة في وضع القوانين وتطوير المشاريع.

22. لعبة طاولة مشهورة في هلسنكي تعزز التواصل في المدينة



أوجد المسؤولون في مدينة هلسنكي حلاً مبتكراً لتحسين التواصل مع المقيمين في العاصمة الفنلندية هلسنكي. ويعتمد هذا الحل على لعبة اسمها "Participation Game" يشارك فيها المدبرون وموظفو الخطوط الأمامية ويلعبون معاً، وهي تضم لوحاً وأوراقاً لاصقة للملاحظات وبعض الأقلام والأدوات الأخرى، بالإضافة إلى مجموعة من بطاقات اللعب. تقوم اللعبة على تعليم المشاركين عشرات الطرق لإدماج المواطنين في أعمالهم ومهامهم بما في ذلك دعوتهم إلى حضور الاجتماعات العامة والمشاركة في مجموعات التركيز وإعداد الميزانية. لم يتوقع أحد اكتساب اللعبة لهذه الشهرة أو النجاح الكبيرين بين الموظفين الذين استطاعوا بفضلها إيجاد بديل للمصطلحات التخصصية إذ يمكن للفئات المستهدفة المشمولة فهمها بسهولة. في عام 2018، جُربت اللعبة حوالي 250 مرة من قبل ما يزيد عن ألفي موظف من جميع الدوائر الحكومية في المدينة.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
فنلندا

المستوى الحكومي:
محلي

أصبحت لعبة طاولة الطريقة الأكثر تفضيلاً بالنسبة للرؤساء والمسؤولين في مدينة هلسنكي بعد أن ساعدتهم في التفكير بوسائل لتعزيز تواصلهم مع السكان.

23. الحكومة البريطانية توضح دور التعليم في رسم ملامح حياة الناس



التعليم مهنة سامية تنطوي على مسؤولية عظيمة، ومن المؤكد أن جميعنا يتذكر مدرساً واحداً على الأقل ترك في حياتنا بصمة لن نتمنى. لكن ومع هذا، تشهد الولايات المتحدة تراجعاً ملحوظاً في عدد المدرّسين، الأمر الذي دفع وزارة التعليم في البلاد إلى تركيز جهودها لتشجيع المزيد من مواطنيها على الانضمام لهذا القطاع. وفي هذا الصدد، أطلقت حملة تحت عنوان "**انضم إلى عالم التدريس**" (Get into Teaching) هدفها تسليط الضوء على قصص من واقع الحياة لمعلمين غيّروا حياة تلاميذهم كأولئك الذين شكلوا الإلهام لقصة الفيلم الشهير "مجتمع الشعراء الموتى" (Dead Poets Society). وفي هذا السياق، تحدّث المحرّرون عن المدرّسين الذين ساعدوهم في شق طريقهم في الحياة، كما شارك المعلمون الأسباب وراء اختيارهم هذه المهنة. وتضمنت الحملة عرض مقاطع الفيديو والإعلانات المصوّرة عبر مختلف القنوات للتركيز على أهمّية المعلمين وقدرتهم على الارتقاء بالمجتمع للأفضل. وعقب الحملة، اتخذ 51% من المشاهدين إجراءً مباشراً في قراراتهم المهنية - منهم 13% قاموا بالتسجيل فوراً في موقع "Get into Teaching".



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

لتشجيع المزيد من المواطنين على اختيار وظيفة في قطاع التعليم، سلّطت الحكومة البريطانية الضوء على أهمية الحصص الدراسية في تشكيل حياة المواطنين ودور المدرّسين في إرساء قواعد المجتمع.

24. نصف سكان ريكيافيك يشاركون في حملة "يداً بيد نرتقي بريكيافيك" (Better Reykjavik)



هل سبق أن راودتكم فكرة لجعل مدينتكم أفضل؟ إذا كنتم تعيشون في مدينة ريكيافيك الأيسلندية، فيامكانكم الآن مشاركة أفكاركم واقتراحاتكم هذه بكل سهولة عبر الموقع الإلكتروني لمبادرة "يداً بيد نرتقي بريكيافيك" (Better Reykjavik) التي تهدف إلى تمكين سكان المدينة من طرح أفكارهم بخصوص السياسات الجديدة، وتعديل الأفكار المطروحة والتصويت على مختلف القرارات الهامة. وقد وصل عدد المشاركين في المنصة أكثر من 70 ألف أي ما يشكل نسبة 50% من السكان (حيث يبلغ إجمالي عدد السكان 140 ألف نسمة). كذلك، شارك 30 ألف مستخدم حوالي 10 آلاف فكرة، كما تم تخصيص مبلغ 17.5 مليون دولار للعمل على 787 سياسة اقترحها المواطنون منذ إنشاء الموقع الإلكتروني. وبهذه الطريقة نجحت في بناء الثقة بشأن القضايا التي تتم مناقشتها، وساعدت في تحسين كفاءة استخدام الأموال العامة.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
آيسلندا

المستوى الحكومي:
محلي / على مستوى المدينة

تعاونت حكومة ريكيافيك مع مؤسسة "Citizens Foundation" وسكان المدينة لإطلاق مبادرة "يداً بيد نرتقي بريكيافيك" (Better Reykjavik) التي تهدف لتشجيع الناس على مشاركة أفكارهم الرامية إلى جعل مدينتهم أفضل وأجمل.

25. سيول تستقبل الميتافيرس



تخيّل أن بإمكانك التجوال في المدينة والوصول إلى كافة خدماتها دون الحاجة إلى الوقوف في طوابير طويلة أو انتظار وصول الحافلة أو تضييع وقتك في الازدحام، أي ببساطة دون الحاجة لمغادرة منزلك.

كل هذا أصبح ممكناً في سيول التي تعد أول مدينة تنضمّ إلى عالم الميتافيرس بعد إطلاق حكومتها مشروع "**ميتافيرس في سيول**" الذي يسمح للسكان بزيارة أماكنهم المفضّلة والتنقل في واقع افتراضي مطابق لمدينتهم. كما بإمكانهم أيضاً استخدام شخصيات "الآفاتار" لطرح أسئلة حول خدمات مختلفة تندرج في إطار الفئات السبع التالية: الاقتصاد، والتعليم، والاتصالات، والثقافة، والتطور الحضري، والشؤون الإدارية، والضرائب. وتراعي هذه المنصّة مبادئ الحرية والشمولية والتواصل لتقدم للأفراد مساحةً آمنة يمكنهم التعبير فيها عن آرائهم، والاستفادة من الخدمات المتاحة على مدار الساعة، والتواصل مع الآخرين في بيئة خالية من التمييز أو العنصرية.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

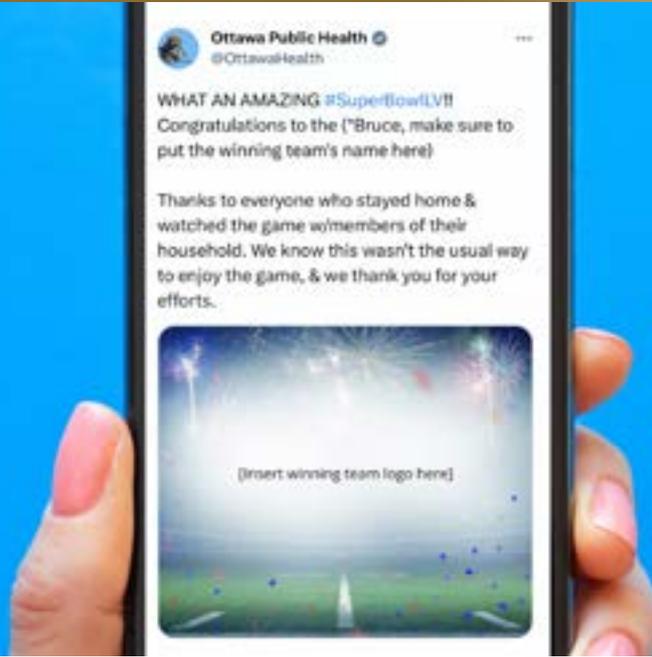
كوريا الجنوبيّة

المستوى الحكومي:

محلي / على مستوى المدينة

دخلت سيول عالم الميتافيرس عبر خطة مبتكرة لإطلاق بلدية حكومية افتراضية هدفها تحقيق التواصل والتفاعل بين سكان المدينة.

26. تغريدة هيئة الصحة العامة في أوتاوا: هل كانت خطأ متعمداً



تتميز اللهجة والأسلوب المستخدم في منشورات الحكومة عبر حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي بالجمود والرسومية إلى جانب الافتقار لكافة أشكال الدعاية! وبالرغم من هذا الصيت، قررت العاصمة الكندية أوتاوا كسر هذه القاعدة واعتماد نهج مغاير في الحسابات التابعة لجهاتها الحكومية. إذ أطلق كيفن بارينت-الذي اشتهر لاحقاً باسم بروس، في عام 2021 عبر حسابه على تويتر، **حملةً فكاھيةً تهدف إلى التواصل بشأن القضايا المتعلقة بالصحة** بالتزامن مع تفشي جائحة فيروس كورونا. بدأ بارينت حملته بنشر تغريدة بدت غريبة وأعتبرها المتابعون خطأً محرجاً له. كانت التغريدة لتهنئة الفريق الفائز في السوبر بول، لكنها نُشرت دون إضافة المعلومة الأهم وهي اسم الفائز في البطولة! وخلال فترة قصيرة، انتشرت التغريدة بصورة مخيفة عبر المنصة، وبذلك نجحت الهيئة بجذب انتباه 107 ألف متابع من خلال تغريدة واحدة فقط تمت صياغتها بخنكة ودكاء بطابع فكاھي لاقى استحسان المتابعين، وهو ما ساهم في الحفاظ على تفاعلهم وإمتاعهم خلال الجائحة.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
محلي / على مستوى المدينة

أطلقت هيئة الصحة العامة في أوتاوا حملة عبر تطبيق تويتر نجحت في جذب تفاعل المواطنين ونشر معلومات هامة بشأن جائحة كوفيد 19.

27. رواد الأعمال الشباب يرشدون الوزراء في تايوان: "الإرشاد العكسي"



تستثمر تايوان حالياً في أداة جديدة لتنمية المهارات تحمل اسم "**الإرشاد العكسي**". وفي هذا الإطار، يجتمع كل من المبتكرين ورواد الأعمال الاجتماعيين الذين تقل أعمارهم عن 35 عاماً، مع الوزراء ليتشاركوا مع بعضهم الأفكار والتجارب ويتعاونوا سوياً لوضع الأفكار الجديدة. فمن خلال التواصل الوثيق بين الطرفين، يتاح أمام المشاركين فرص لجمع المعلومات حول النهج التي يعتمدونها غيرهم من فئات عمرية مختلفة لمعالجة المشاكل والتخطيط والوظيفي وتحقيق التفاعلات المهنية، حيث تساهم هذه المبادرة أيضاً في تعزيز تقديرهم لقيم الآخرين. ويُتاح كذلك للموظفين من الشباب فرصة غير مسبوقة للتعلّم من خبرات وتجارب العاملين في المناصب الحكومية العليا، وهو ما يساهم بدوره في تقديم منظور جديد لاستخدام التقنيات الجديدة وتنفيذ الإجراءات والاستفادة من قنوات الاتصال المتاحة. ويُشار إلى أنّ مبادرة "الإرشاد العكسي" قد نجحت في توسيع نطاقها إلى القارة الأفريقية، إذ تجري حكومة محافظة كيب الغربية في جنوب أفريقيا تقييماً لتحديد مدى فعالية استخدام الأداة المذكورة.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
تايوان

المستوى الحكومي:
وطني

أنشأت الجهات المعنية في تايوان قناة اتصال بين رواد الأعمال الشباب والوزراء بهدف اقتراح أفكار ونهج جديدة، وذلك في إطار مبادرة "الإرشاد العكسي".

28. إضفاء الطابع الشخصي على العمل المناخي للمواطنين من خلال مركز بريستول للمناخ

BRISTOL
CLIMATE HUB

Home Resources Actions Bristol Climate Stories Contact

Take the quiz

Get inspired

Take action

Home /

Welcome to Bristol Climate Hub

A place for discovering how we can all play our part in looking after the world, and sharing the stories that inspire us.



كانت هناك حاجة واضحة إلى التواصل المستمر بين مجلس مدينة بريستول ومجتمعها بشأن الموضوع الملح المتمثل في تغير المناخ. واستجابة لذلك، تم إطلاق **مركز بريستول للمناخ** وهو عبارة عن منصة إلكترونية ترحيبية لمساعدة المواطنين على تحديد الخطوات الحقيقية التي يمكنهم اتخاذها في مواجهة تحدي المناخ. ويعرض المركز مجموعة من الأسئلة من شأنها أن تحدد الشخصيات المختلفة في مجال العمل المناخي، بحيث تأخذ في الاعتبار ما قد يفكر فيه الأفراد بشأن تغير المناخ والإجراءات التي يتخذونها بالفعل وما قد يكون ممكناً وفق ظروفهم الحالية. ويساعد ذلك في توصيل النصائح المخصصة للأفراد حول كيفية مشاركتهم وتقديمهم المساعدة. كما يستخدم المركز استطلاعات الرأي بشكل واسع من أجل جمع الملاحظات النوعية والقصصية. ويقوم مجلس المدينة كل ثلاثة أشهر بالنظر في خدماته الخاصة لمعرفة الأمثلة الأفضل للحملات أو الأعمال الجارية، ثم يقوم بمشاركتها وتحفيز موظفي مجلس المدينة الآخرين. يوجد الآن مركز نشيط للتواصل والمشاركة والأفكار.



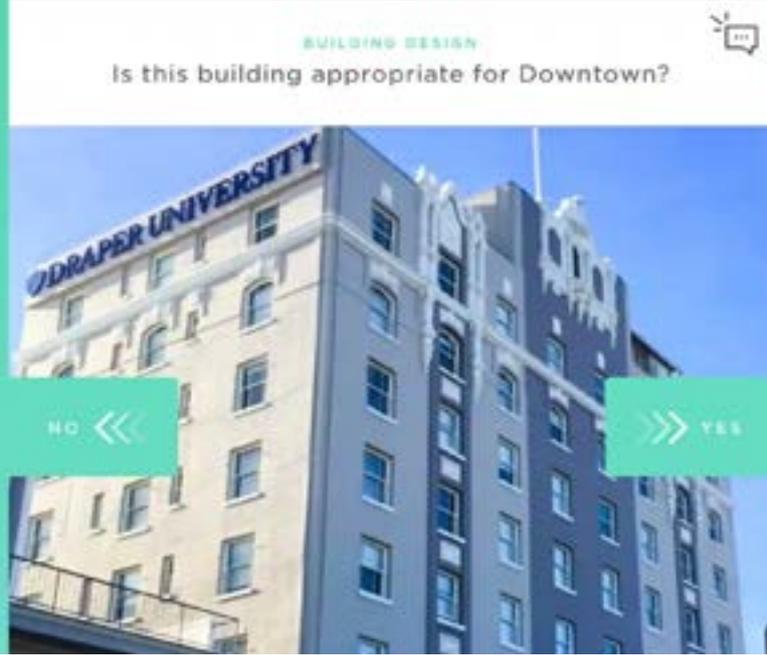
الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

أراد مواطنو بريستول المساعدة في مكافحة تغير المناخ لكنهم كانوا بحاجة إلى نصائح واضحة بشأن الإجراءات الأكثر فعالية، لذلك استجاب مجلس المدينة لمطلبهم.

29. حكومة سانتا مونيكا تستوحي إلهامها في التخطيط الحضري من تطبيقات المواعدة



أغمض عينيك وفكّر بشكل منطقتك... كيف يمكنك تطويرها؟ تخيّل لو أن هناك تطبيقاً يُمكنك فيه مشاركة أفكارك بهذا الخصوص، تطبيق بسيط يتميز بواجهة مستخدم غير معقدة كتلك المعتمدة في تطبيقات المواعدة المتاحة على الهواتف النقالة، هل ستستخدمه؟ هل تود إنشاء المزيد من المسارات المخصصة للدراجات؟ اسحب إلى جهة اليمين لدعم هذه الفكرة. اقتراح طلاء المقاعد في حديقة المكتبة المحليّة باللون الأرجواني؟ اسحب إلى جهة اليسار لرفض الفكرة (هذه هي العملية ببساطة). هذه الفكرة أصبحت واقعاً في 2017، بعد أن طوّرت حكومة سانتا مونيكا تطبيق **CitySwipe** الذي يعرض على السكان صوراً لأفكار مقترحة لاعتمادها في المدينة ومعرفة رأيهم فيها من خلال الإجابة بنعم أو لا على الأسئلة المطروحة دون الحاجة لاستكمال استمارات ونماذج طويلة.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

يستخدم مواطنو مدينة سانتا مونيكا تطبيقاً شبيهاً بتطبيقات المواعدة للتصويت على الأفكار المرتبطة بالتخطيط الحضري.

30. إطلاق منصّة "vTaiwan process" للسماح للمواطنين بالتصويت عبرها



vTaiwan

rethinking democracy

vTaiwan is an experiment that prototypes an open consultation process for the entire society to engage in rational discussion on national issues.

About

Things I Can Do

Cases: A Few Accomplishments

Where do we go as a society?

Let's think and work together.

vTaiwan is an online-offline consultation process which brings together government ministries, elected representatives, scholars, experts, business leaders, civil society organizations and citizens. The process helps lawmakers implement decisions with a greater degree of legitimacy. It has various touch points such as a website (vtaiwan.tw), a combination of meetings and hackathons along with the consultation process. vTaiwan is also an open space. It is a combination of time and space run by participants to work on cases.

تقوم منصّة "vTaiwan process" على التواصل ثنائي الاتجاه، حيث يتمثل هدفها في إتاحة الفرصة أمام المواطنين لمناقشة القوانين واللوائح التي تطرحها الحكومة التايوانية. وبذلك يمكن للأفراد من مختلف القطاعات مشاركة آرائهم وملاحظاتهم على المواضيع المطروحة وتعزيز النقاشات الهادفة. وتتمثل النتائج المحققة في تمكين واضعي السياسات من اتخاذ قرارات مدروسة بناءً على أسس معرفيّة، وإطلاع المجتمع المدني بالمعلومات بشأن الأولويات الحكوميّة. وبالرغم أن الجهات الحكومية ليست ملزمة على اعتماد نتائج النقاشات، إلا أن العمليّات القائمة على المنصّة أثبتت فعاليتها في الوصول إلى إجماع بشأن بعض المسائل، بما في ذلك الموافقة على مشروع قانون الشركات والمصادقة على لوائح تطبيقات مشاركة المركبات.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
تايوان

المستوى الحكومي:
وطني

طوّرت منصّة "vTaiwan process" بدعوة من وزارة الشؤون الرقميّة، لتوفير مساحة محايدة للحوار والتواصل بشأن القوانين المقترحة.

31. المجلس الوطني للطاقة في كندا يعزّز استخدام البيانات في الإطارات الحوارية



لن يؤدي مشاركة المواطنين بكم هائل من البيانات بالضرورة إلى تعزيز المشاركة العامة وتوطيد الثقة مع المواطنين، إذ تكمن الوسيلة لتحقيق هذه الغاية في الالتزام بالتواصل الفعال باعتباره الركيزة الأهم في هذا الصدد. ومن هذا المنطلق، قرر المجلس الوطني للطاقة في كندا بصفتها الجهة التنظيمية لقطاع الطاقة والسلامة في البلاد، اعتماد عملية **تصور البيانات** للتشجيع على المشاركة العامة في النقاشات بشأن الطاقة، والالتزام بالشفافية عند إصدار القرارات المبنية على الأدلة. ولتسليط الضوء على أهمية هذا القرار وعملاً بموجبه، أطلق المجلس مبادرة مخصصة لتصور البيانات وتمثيلها للاستعانة بها في توسيع نطاق عمله ليشمل مهام أخرى لا تقتصر على توفير الإحصاءات وتمثيلها عملياً. وكما هو متوقع، كان لدى المجلس البيانات اللازمة لتدعم قراره، إذ أظهرت بيانات تحليل الاستخدام الواردة في تقريره الإلكتروني الصادر في عام 2018 أن المستخدمين لا يقرؤون كامل المحتوى المنشور، بل يتصفحون الأقسام التي تهمهم فقط. إذ تم تحميل التقرير 1,156 مرة فقط، في حين استعرضت الأقسام المتعلقة بتصوير البيانات أكثر من 130 ألف مرة.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
وطني

يملك المجلس الوطني للطاقة في كندا بيانات تثبت فعالية عملية تصور البيانات وتمثيلها في تعزيز الثقة والشفافية.

32. تسعة ملايين مواطن من جنوب أفريقيا يستخدمون لعبة "GovChat" للدردشة



الشفافية والمساءلة... القاعدتان الأساسيتان اللتان يقوم عليهما تطبيق "GovChat" الذي يمثل المنصة الرسمية للتواصل والتفاعل الرقمي بين الحكومة في جنوب أفريقيا والشعب. وتهدف المنصة إلى تزويد أفراد المجتمع بالملاحظات الآنية، وتمكينهم من الوصول إلى الخدمات الحكومية الرئيسية. ومن الأسباب التي ساهمت في نجاح التطبيق، الاتفاقية طويلة الأمد المبرمة مع دائرة الحوكمة التعاونية والقادة التقليديين التابعين للحكومة، والعلاقة التعاونية مع دائرة الصحة. ويمكن للأفراد الوصول إلى تطبيق "GovChat" عبر المنصات الشهيرة مثل واتساب وماسنجر وخدمات الرسائل النصية القصيرة. وفي ظل شعبيته المتزايدة، جرى مؤخراً توقيع مذكرة تفاهم بين القائمين على التطبيق ومنظمة الأمم المتحدة.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
جنوب أفريقيا

المستوى الحكومي:
وطني

ملايين المواطنين في جنوب أفريقيا لديهم حساب على تطبيق "GovChat".

33. التفاعل مع جيل اللاعبين عبر منصة "تويتش" (Twitch)



برأيكم، ما هي الطريقة الأفضل لتشجيع الشباب على التفكير بجديّة بممارساتهم في القيادة على الطرقات؟ الجواب سهل، يجب فتح النقاش في بيئة معتادين عليها ويشعرون فيها بالراحة؛ أي عبر منصات ألعاب الفيديو الإلكترونية.

في عام 2021، أطلقت مبادرة "السائق الجيد" (Good Driver) ضمن إطار حملة القيادة الآمنة "فكر" (THINK) وبالتعاون مع منصة تويتش. وتهدف الحملة إلى دعوة اثنين من المؤثرين هما "كينغ جاي" و"سيبس" للمشاركة في "تحدي الطلقة النارية الثنائي" (Shotgun Duo Challenge). وعلى عكس التحديات الأخرى التي تركز على السرعة، فإن هذا التحدي يسلط الضوء على أهمية الالتزام بممارسات القيادة الآمنة والتعلم من الأخطاء في بيئة آمنة ومسليّة. وقد حصدت فيديوهات المبادرة أكثر من 140 ألف مشاهدة بمعدل 700 ألف دقيقة تمت مشاهدتها، وهو ما يشير إلى فعالية التجارب الاجتماعية عبر قنوات التواصل وقدرتها على تعزيز التفاعل بنسبة تفوق التوقعات.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتّصال الحكومي

الدولة:

المملكة المتّحدة

المستوى الحكومي:

وطني

تستهدف حملة حكوميّة مبتكرة في المملكة المتّحدة المؤثرين على منصة تويتش لحثّ الشباب على ممارسات القيادة الآمنة.

34. "أورورا" (Aurora): برنامج تفاعلي في فنلندا قائم على الذكاء الاصطناعي



في عام 2017، باشرت الحكومة الفنلندية جهودها لتدشين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمات الحكومية بما يخدم مصلحة مواطنيها. وتحقيقاً لهذه الغاية، شهد العام 2020 كشف الستار للمرة الأولى عن البرنامج الوطني القائم على تقنيات **الذكاء الاصطناعي "أورورا"**، لمساعدة المواطنين الفنلنديين في الحصول على إجابات عن الأسئلة الشائعة والتفاعل مباشرة مع الخدمات الحكومية. إذ تعمل الشبكة على ربط المواطنين بمختلف الخدمات الحكومية التي يحتاجونها في حياتهم اليومية بما في ذلك حالات الولادة والوفاة والزواج، ما يمنح الأفراد والشركات فرصة الاستفادة من خدمات مخصصة بمجرد حاجتهم لها. ويمكن كذلك إدماج البرنامج في مجموعة من المنصات، بما في ذلك "سلاك" و"تويتر" و"لينكد إن".



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
فنلندا

المستوى الحكومي:
وطني

أطلقت وزارة المالية الفنلندية برنامجاً تفاعلياً قائماً على تقنيات الذكاء الاصطناعي لمساعدة المواطنين والشركات على الوصول إلى الخدمات الحكومية بسرعة وفي الوقت المناسب.

35. شخصيات الأنمي (Anime) تساعد في التوعية بشأن قضايا الأمن السيبراني في اليابان



عادة ما تكون المراسلات والمنشورات المتعلقة بالأمن السيبراني مهمة أو صارمة اللهجة، وهو ما دفع المركز الوطني للاستعداد للحوادث واستراتيجية الأمن السيبراني في اليابان لإيجاد نهج جديد ومطور لاعتماده في صياغة الرسائل الصادرة عنه. وبذلك أطلق المركز في عام 2017 حملة تواصل جريئة شهدت تعاوناً بين مختلف الوكالات الحكومية اليابانية وسلسلة الأنمي الشهيرة " شبح في الصدفة " (Ghost in the Shell) يهدف إلى التوعية بشأن التهديدات السيبرانية وتشجيع الشباب على تعزيز اعتمادهم على الإجراءات الوقائية لحماية بياناتهم على الإنترنت. وتضمنت الحملة تصميم **ملصقات** بتفاصيل دقيقة تخللتها رسومات لشخصيات شريرة ورموز تمثل تقنيات الذكاء الاصطناعي والواقع السيبراني جميعها مستوحاة من سلسلة أفلام " شبح في الصدفة " (Ghost in the Shell).



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
اليابان

المستوى الحكومي:
وطني

أطلقت اليابان في عام 2017 حملة توعوية مميزة للأمن السيبراني باستخدام شخصيات الأنمي لجذب اهتمام الفئات المستهدفة بهذا الموضوع الحساس.

36. فريق "Tiger" في كالغاري يستعين بأساليب التواصل المباشر لحل المشاكل المستعصية



تواجه الحكومات عادةً تحديات معقدة تتطلب التواصل مع المواطنين بشأنها والتعاون بين مختلف الجهات الحكومية إذ أن تكليف دائرة واحدة فقط لإيجاد الحلول المناسبة قد لا يكون كافياً في معظم الأحيان. ولذلك، قامت مدينة كالغاري بإطلاق مختبر ابتكار قبل ثمان سنوات، نجح منذ تدشينه في تدريب آلاف من موظفي المدينة على تطبيق الأساليب المستخدمة في إعداد هيكل جديد لخدمات المدينة بما يلبي احتياجات مواطنيها. وقد أسفر ذلك عن تشكيل **فريق "النمر" (Tiger)** يضم خريجي مشروع المختبر الذي وقع الاختيار عليهم من مختلف الدوائر الحكومية للاجتماع شهرياً للتطرق إلى التحديات المعقدة بالنسبة للمقيمين. وتكون الدعوة لحضور الاجتماعات مفتوحة أمام الجميع، إذ يمكن لمختلف موظفي دوائر المدينة المشاركة في حلّ المشاكل المطروحة باستخدام منهجيات التفكير الإبداعي والتواصل الثنائي والعلاقات التعاونية.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
محلي

تنظم مدينة كالغاري الكندية اجتماعاً شهرياً يضم 20 إلى 25 موظفاً للتحدث مع سكان المدينة والتوصل إلى حلول مبتكرة.

37. سكان السويد يسيطرون على حسابات وكالات السياحة في تويتر



تكليف المواطنين بمسؤولية التواصل مع الأجانب قد تكون الطريقة الأكثر فاعلية لتمكين الحكومات من توسيع نطاقها وتفاعلها مع الدول الأخرى في العالم. وعملاً بهذا النهج، قامت حكومة السويد في شهر ديسمبر عام 2011 عندما كان تطبيق تويتر لا يزال في بداياته، بإطلاق مبادرة " القيّمون على السويد " (Curators of Sweden). وفي إطار هذه الحملة، يتم كل أسبوع اختيار مواطن سويدي من المقيمين أو المغتربين لتكليفه بمسؤولية إدارة حساب sweden@، ونشر التغريدات عن حياتهم وهواياتهم وآرائهم إلى جانب الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالسويد. ويتمثل الهدف من هذه الحملة المبتكرة في تعزيز الاهتمام العالمي بالسويد وتبسيط الضوء على انفتاح الدولة وقيمها الديمقراطية. وفي نهاية الحملة عام 2018، بلغ عدد التغريدات التي نشرها 365 مواطناً عبر الحساب أكثر من 200 ألف تغريدة.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
السويد

المستوى الحكومي:
وطني

تسلّمت وكالات السياحة السويدية للسكان حسابها @sweden على تويتر للإجابة على الأسئلة المتعلقة بالبلاد.

38. عضو في البرلمان لمدة أسبوع (MP for a Week)



لا شك أن التربية الوطنية لا تعتبر من المواضيع التعليمية المسلية، غير أنّ التواصل الفعال بشأن كيفية تطبيق القوانين السارية وهيكلية الحوكمة يحظى بأهمية كبيرة بالنسبة إلى المواطنين الفاعلين. ولتسليط الضوء على الشأن البرلماني في المملكة المتحدة، تم تطوير لعبة مسلية تتضمن مجموعة من المراحل اسمها "انضم إلى البرلمان لأسبوع" (MP for a Week). تمكّن هذه اللعبة المتاحة على الإنترنت للاعبين من تولي منصب عضو في البرلمان البريطاني والاضطلاع بمسؤوليات محددة يجب إكمالها بشكل منظم واحدة تلو الأخرى (إذ تشترط قواعد اللعبة التواجد في مكان واحد فقط)، وتشمل المهام حضور الاجتماعات والمشاركة في المناقشات والتصويت والردّ على الاستفسارات ومعالجة الشؤون المرتبطة بالإعلام والناخبين. وتعدّ هذه اللعبة طريقة فعّالة للتعريف بأهمية المهام والمسؤوليات الحكومية وكيفية تحقيق الموازنة بينها.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

أطلق مركز خدمات التعليم البرلماني في المملكة المتحدة لعبة عبر الإنترنت تتيح للاعبين فرصة لتجربة تولي منصب عضو في البرلمان لمدة أسبوع.

39. مؤثر في مدينة كولومبوس يختار تيك توك لنشر المعلومات حول الجائحة



الانقياد وراء موجة المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق التواصل ونشر المعلومات قد يشكل مجازفة بالنسبة للحكومة، وبالرغم من ذلك فإن هذه الاستراتيجية تنطوي على إيجابيات عظيمة بشرط تطبيقها بشكل صحيح. ومن الأمثلة على ذلك التجربة التي خاضها جون تولبرت رئيس دائرة التسويق الرقمي لمدينة كولومبوس عندما قرر أن يصبح مؤثراً وصانع للمحتوى يشارك الناس معلومات هامة بشأن جائحة كورونا. وقد لجأ تولبرت إلى **كافة المنصات المتاحة** للوصول إلى فئة الشباب في المدينة، لكن تيك توك كانت المنصة الأهم التي اكتسبته شهرته واستطاع بفضلها بناء قاعدة من المتابعين الأوفياء من خلال الفيديوهات الخاصة به التي تميزت بأسلوب محبب وفكاهي، تطرق فيها لمواضيع مثل التباعد الاجتماعي والبقاء في المنزل. وقد بلغ عدد متابعي الحساب، 16.7 ألف متابع كما حصدت الفيديوهات أكثر من 185.2 ألف إعجاب ونجح في جذب اهتمام الجهات المسؤولة في المدينة والدوائر العاملة فيها. ورغم توليه لمنصب مختلف في الوقت الحالي، إلا أنه نجح في إنشاء قناة تواصل فعّالة ومسلية لخدمة المدينة وسكانها.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

في عام 2021، تمكّن رئيس دائرة التسويق الرقمي لمدينة كولومبوس، في ولاية أوهايو، من جذب اهتمام جيل الألفية (Generation Z) من خلال مشاركتهم لمعلومات هامة عبر منصات التواصل المفضلة لديهم.

40. دبي تطلق مدينة في عالم الميتافيرس "One Human Reality"



كجزء من خطتها للتوسع في عالم الميتافيرس، طورت حكومة دبي نسخة رقمية مطابقة للإمارة أطلقت عليها اسم "**حقيقة إنسانية واحدة**". ويمكن للمواطنين الإماراتيين زيارة هذه المدينة الافتراضية والتفاعل مع بعضهم البعض بواسطة شخصيات الآفاتار الخاصة بهم. وقد أسدلت بلدية دبي الستار عن مخططاتها في هذا الصدد خلال القمة العالمية للحكومات، حيث ستشمل توفير بيئات تم تطويرها بواسطة الأنظمة الحاسوبية وتضمينها مجموعة من العناصر الهامة مثل منصات التواصل الاجتماعي وتقنية الواقع المعزز والواقع الافتراضي وألعاب الفيديو والعملات المشفرة وتقنيات أخرى. وتتوفرها لفرص تستهدف مختلف القطاعات، يأمل المحللون الماليون أن تصبح المدينة الافتراضية سوقاً تتجاوز قيمته 800 مليون دولار أمريكي خلال السنوات القادمة.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

الإمارات العربية المتحدة

المستوى الحكومي:

إقليمي

حكومة دبي في صدد إنشاء "مدينة افتراضية" في عالم الميتافيرس تجمع المقيمين وشركات الأعمال في مكان واحد للتفاعل ومشاركة الأفكار.

41. لوحة التحكم في مدينة بورتلاند تقدم معلومات آنية



حددت مدينة بورتلاند مجموعة من الأهداف الطموحة التي تأمل تحقيقها بحلول عام 2030. وقد طوّرت الجهات المختصة في المدينة **لوحة معلومات إلكترونية** لتتبع هذه الأهداف ومشاركة المعلومات الآنية بشأن تقدمها مع الجمهور. وتتضمن اللوحة صفحة مخصصة لكل من الأهداف التي يتم التركيز عليها، إلى جانب البيانات الدقيقة والفعلية لمستوى التقدّم في إطار تحقيق كل منها. فمثلاً، تشير صفحة "الملوّات الضارة" إلى أنّ الهدف يحتاج مزيداً من الجهود، بينما تشير صفحة ترشيد استهلاك المياه أنّ تحقيق الهدف على المسار الصحيح. وكذلك، تستعرض جميع الصفحات أهداف المدينة لعام 2030 وتستخدم رموزاً ملونة لتمييز الأهداف المحققة والأهداف قيد التنفيذ.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

طوّرت مدينة بورتلاند لوحة معلومات لاطلاع العالم على نتائج أهدافها المرتبطة بالاستدامة.

42. دليل مصوّر لتعزيز التواصل حول المساواة بين المرأة و الرجل في تشيلي



تشير الدراسات أنّ النساء حول العالم لا يستخدمن وسائل التواصل الاجتماعي أو الإنترنت بقدر الرجال، إذ أثبتت التقديرات أنّ أعداد النساء اللواتي يستخدمن هذه التقنيات الرقمية ويستفدن منها أقل من أعداد الرجال بحوالي 250 ألف فرد. ولذلك، ابتكرت الحكومة التشيليّة طريقة لمعالجة هذه المسألة، حيث صممت **دليلًا مصورًا** وملوناً وسهل الاستخدام لتشجيع الجهات المسؤولة عن التواصل على تجنب الصور النمطيّة الجندرية وتعزيز بيئة إلكترونيّة أكثر شمولاً. وتضمّ التوصيات الواردة في الدليل استخدام صور تعكس الدور الحقيقي الذي تلعبه النساء في البلاد وتشكيلهن نسبة 50% من القوى العاملة، كما ركزت أيضاً على مختلف الوظائف والأدوار الاجتماعية والخلفيات التي يميزن ويضطلعن بها.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
تشيلي

المستوى الحكومي:
وطني

نشرت الحكومة التشيليّة دليلًا مصوّرًا يستهدف الجهات المسؤولة عن التواصل لمساعدتهم في القضاء على الصور النمطيّة الجندرية في الحملات الإلكترونيّة والمعرضة على شاشات التلفاز وعبر وسائل الإعلام المطبوعة.

43. الحصول على المعلومات الحكومية من خلال الأوامر الصوتية



يستخدم العديد من المقيمين في بريطانيا السماعات الذكيّة لاطلاعهم على الكثير من الأمور مثل حالة الطقس، أو حركة المرور، أو آخر الأخبار، أو للحصول على المعلومات عبر الإنترنت. وفي ضوء المزاي الكثيرة الأخرى لهذه التقنيات الناشئة، قررت الحكومة البريطانية الاستفادة منها على نطاق أوسع من خلال **إقامتها لشراكة مع "أليكسا" ومساعد جوجل** ومنحهما صلاحية الوصول إلى أكثر من 12 معلومة متعلقة بالحكومة. وسيساعد ذلك البريطانيين في استخدام الأوامر الصوتية للحصول على إجابات لأسئلة مثل: "ما هي إجراءات تجديد جواز سفري؟" أو "ما هو الحد الأدنى للرواتب؟" أو "كيف أستفيد من خدمات رعاية الأطفال المجانيّة؟"



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:

وطني

تتوجه الحكومة البريطانيّة لاستخدام السماعات الذكية للإجابة عن أسئلة السكان، مما وقّر أكثر من 12 ألف معلومة متعلّقة بالحكومة من خلال الأوامر الصوتية.

44. الاتحاد الأوروبي يشارك الولايات المتحدة الأمريكية أفكاره عبر البودكاست



قرر الاتحاد الأوروبي الاستعانة بوفده في العاصمة واشنطن لإطلاق بودكاست باسم "الاتحاد الأوروبي الآن" (EU Now) الذي يتضمن مقابلات ممتعة تهدف إلى اطلاع المستمعين على الرؤى المستمدة من مفاوضات الاتحاد الأوروبي والمؤرخين والناشطين والسفراء وعلماء الاقتصاد والمواطنين الأوروبيين. ويتميز البرنامج بتطرقه إلى مواضيع جديدة ومثيرة للاهتمام في كل حلقة، مثل مكافحة الإرهاب والأمن والاقتصاد والتجارة والصحة العامة والمساواة بين الجنسين والتاريخ والثقافة وتحديد تأثيرات هذه المواضيع على العلاقة بين الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية. وتتمثل أهمية هذه السلسلة التثقيفية في توفيرها لمعلومات دقيقة وتفصيلية حول الاتحاد الأوروبي، ما يساهم في تعريف المستمعين بأعمال الاتحاد وتعزيز فهمهم لدوره على مستوى الشؤون الدولية وعلاقته التفاعلية مع الولايات المتحدة الأمريكية.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
دولي

أطلق وفد الاتحاد الأوروبي في واشنطن البودكاست "الاتحاد الأوروبي الآن" (EU Now) لمناقشة مواضيع متنوعة تؤثر على الاتحاد الأوروبي

45. التوصل إلى الإجماع بشأن تطوير مدينة برلين



Gemeinsam Digital for a Smart City

Visionary designs and specific construction plans: the capital's strategy for a smart city

شهدت العاصمة برلين عقد مناقشة مستفيضة تضمنت مشاركة مجموعة من الأطراف والجهات المعنية. وبفضل هذه المناقشة، تم الاتفاق على اعتماد "بوصلة للقيم" لاستخدامها في اتخاذ القرارات المتعلقة بالشؤون المحلية بما في ذلك تخطيط الأراضي والمساحات واستخدام المياه والبنية التحتية المخصصة ودعم استخدام المركبات الكهربائية وتحسين جودة الهواء وزيادة المساحات الخضراء في المدينة. وفي هذا الإطار، يتم دعوة المقيمين إلى مشاركة أفكارهم وملاحظاتهم وحضور جلسات النقاش المتعلقة بالمقترحات. ومن شأن **هذه المبادرة** التي تتبنى رؤية استدامة واضحة تتميز بالمرونة والتركيز على تحقيق مصلحة المجتمع في مدينة تعاونية، أن تسهم في إرساء القواعد المتعلقة بوضع خطط التطوير العمراني وتنفيذها على أرض الواقع، وهو ما جعلها بمثابة أداة رئيسية للتواصل الرقمي بين المدينة وحكومة الولاية والسكان.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
ألمانيا

المستوى الحكومي:
محلي

يسهل برنامج "معاً لبناء برلين الرقمية" التوصل بشأن التطوير الحضري وتخطيط الأراضي والمساحات في برلين.

46. إعلان "بيت فرس النهر" (House Hippo) الكندي الشهير يعود لتبديد الإشاعات



في عصر سيطرت فيه قنوات التواصل الاجتماعي والمعلومات المضللة على مختلف الجوانب الحياتية، أتيح للكنديين فرصة الاستمتاع للمرة الثانية بمشاهدة الإعلان المفضل الذي أنتجته التلفاز الحكومي بإسم "House Hippo" والذي عرض على الشاشات أول مرة في عام 1999. استهدف هذا الإعلان فئة الأطفال، حيث روى لهم قصة ادعت وجود فرس نهر صغير يعيش في المنازل لحث الأطفال على عدم تصديق كل ما يُعرض على التلفاز. وبعد مرور 20 عاماً على بثه لأول مرة، يُعرض الإعلان للمرة الثانية لتشجيع المستخدمين على التحقق من صحة المحتوى المنشور على منصات التواصل الاجتماعي وخصوصاً منصة فيسبوك.



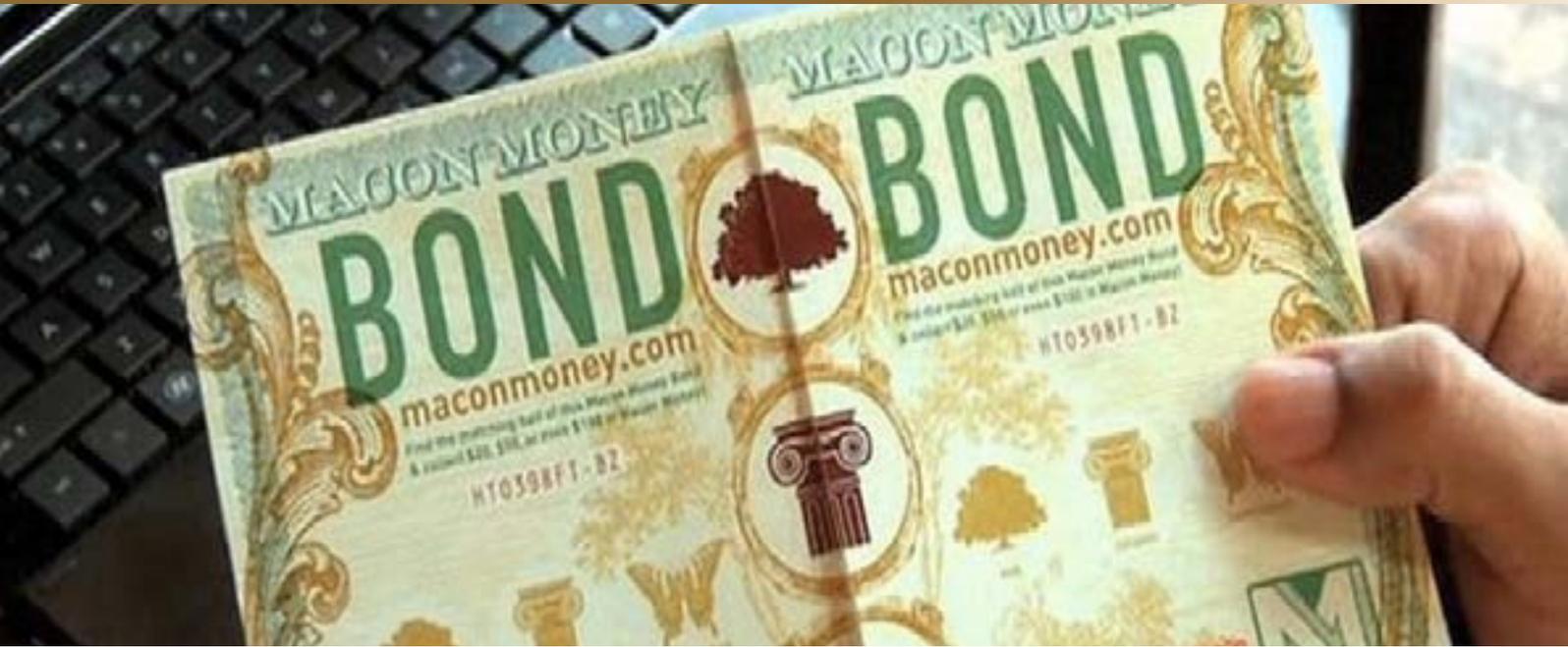
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
وطني

انتشر في التسعينيات إعلان بعنوان "House Hippo" لحث الأطفال الكنديين على عدم تصديق كل ما يُعرض على التلفاز عبر رسالة هادفة لم تفقد إلى اليوم قيمتها.

47. عملة رقمية تكسر حواجز التواصل



في مدينة ماكون، أصبح السكان قادرين على إجراء معاملاتهم المالية باستخدام عملة افتراضية أطلق عليها اسم "ماكون". تستخدم في المتاجر المحلية لتسديد قيمة المشتريات وذلك من خلال لعبة تم تصميمها بهدف تعزيز المشاركة المجتمعية. ويخضع تداول هذه العملة لشروط معينة، إذ يمكن للسكان الاستفادة منها في حالة واحدة فقط وهي العثور على الشخص الذي يحمل النصف الآخر من عملتهم. إذ يتم توزيع أنصاف العملات المعدنية في الأحياء الواقعة على المناطق المقابلة للمدينة، أو في أحياء من طبقات اجتماعية واقتصادية مختلفة. وقد تم الاستعانة بالصحف المحلية لنشر أسماء الأشخاص الذين يحملون نصف العملة المعدنية وشجعتهم، على لقاء الشخص الذي يحمل النصف الآخر والتواصل معه. وبالتالي فقد أسهم البرنامج في إقامة علاقة تعاونية بين أفراد من أحياء مختلفة وخلفيات مختلفة ولم يسبق لهم التفاعل مع بعضهم، وجمعت بينهم لتحقيق هدف مشترك. بالإضافة إلى ذلك، نجح حاملو السندات في تحديد هوية الأشخاص الذين يمتلكون النصف الآخر من العملة المعدنية من خلال موقع إلكتروني مخصص لذلك ومنصات التواصل الاجتماعي أو حتى وجهاً لوجه عن طريق الصدفة.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
جورجيا

المستوى الحكومي:
محلي

طورت جورجيا لعبة افتراضية قائمة على عملة افتراضية بهدف تعزيز التواصل مع سكان المدينة وزيادة اهتمامهم بالشؤون المدنية.

48. الذكاء الاصطناعي يساعد سكان تكساس في الإبلاغ عن الجرائم غير الطارئة



في الماضي، كان السكان في مدينة أوستن في ولاية تكساس مضطرين للانتظار لأسابيع للتقدم بإبلاغ إلى الشرطة بشأن جريمة غير طارئة. وإضافة إلى ذلك، فإن العقبات المتعلقة بالموارد المتاحة وتوفيرها والمشاكل الناجمة عن الإجراءات الإدارية تسببت في تأخير استكمال هذه العملية وإعاقة وصول البلاغات إلى الشرطة. ولحل هذه المشكلة، تم إطلاق مساعد "Case Service" القائم على تقنيات الذكاء الاصطناعي لإجراء مقابلة كاملة مع المُبَلِّغ عن جريمة ما. ويمكن المساعد الأفراد من رفع بلاغ وتزويد جهاز الشرطة بمعلومات أساسية مرتبطة بهذا النوع من الجرائم التي تشمل الرسم والكتابة على الجدران وجرائم الاحتيال البسيطة والاعتداءات التي تتسبب بإصابات طفيفة. وفي هذا الإطار، يتيح النظام إمكانية الموافقة على البلاغ وإدراجه في قاعدة البيانات الرسمية خلال ساعات فقط بنفس سرعة وكفاءة الموظف الفعلي.



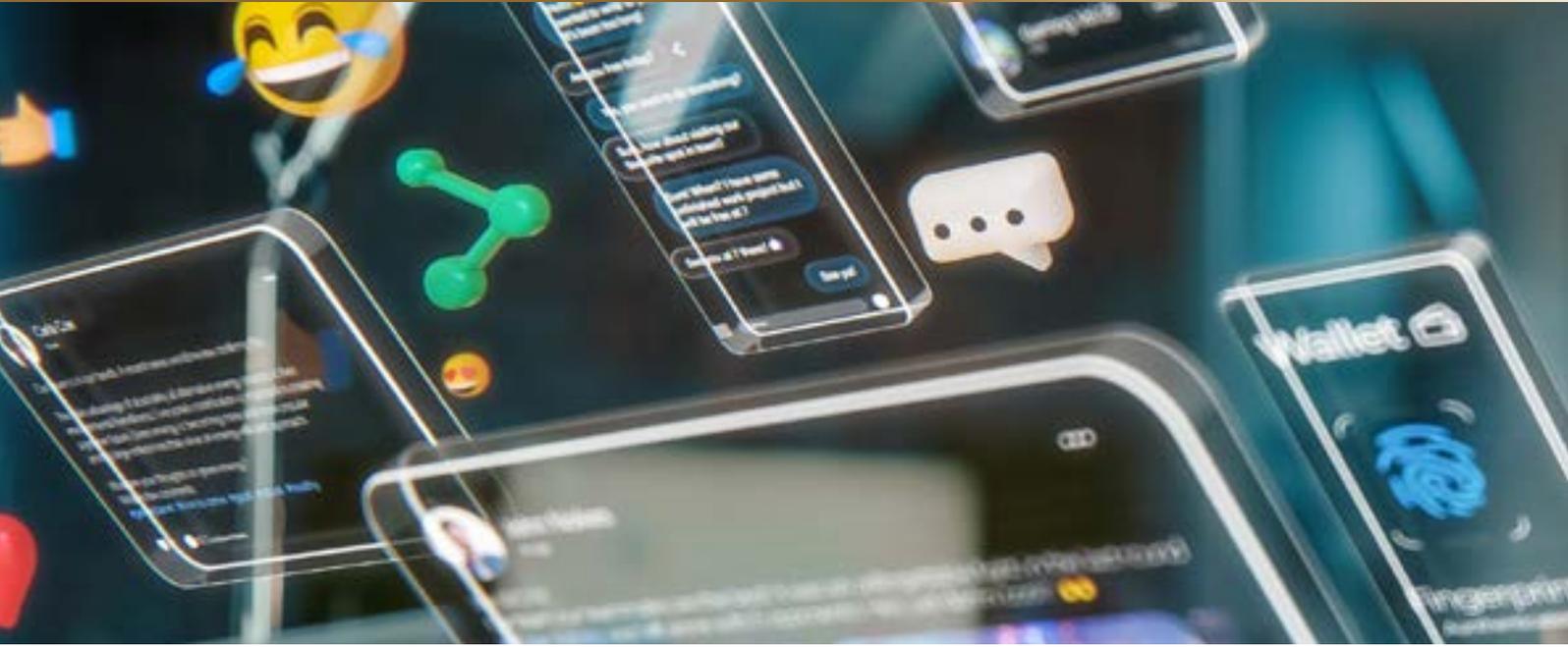
الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

أطلقت مدينة أوستن، في ولاية تكساس، نظاماً قائماً على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتمكين الأفراد من التبليغ عن الجرائم غير الطارئة، ما ساهم في خفض وقت الانتظار وتعزيز عمليات التحقيق.

49. كيف استخدمت البرازيل بياناتها للحفاظ على أهمية منشوراتها على منصات التواصل الاجتماعي؟



يشكّل اكتساب القدرة على تبني التقنيّات والمنهجيات الجديدة أحد أكبر التحدّيات التي تواجهها الحكومات على مستوى الاتصال. فالتأخّر في اعتمادها قد يتسبب في تعقيد عملية الوصول إلى المواطنين، خصوصاً أنّهم قد يلجؤون لاستبدال قنواتهم الحالية بأخرى جديدة. ولذلك، عملت أمانة منصات التواصل الاجتماعي في البرازيل مؤخراً على تركيز جهودها للاستفادة من **قدرات تعلّم الآلة** بهدف تعزيز عمليّة التواصل عبر هذه المنصات. وتستخدم الأمانة هذه التقنية لإجراء تحليل للمشاعر السائدة على منصات التواصل الاجتماعي، وتحديد الفجوات في المعلومات، والتحقّق من فعالية الرسائل الصادرة عن الحكومة. بعد ذلك، يتمّ استخدام البيانات ذات الصلة لتحسين جودة الرسائل وتعزيز فعالية الحملات.



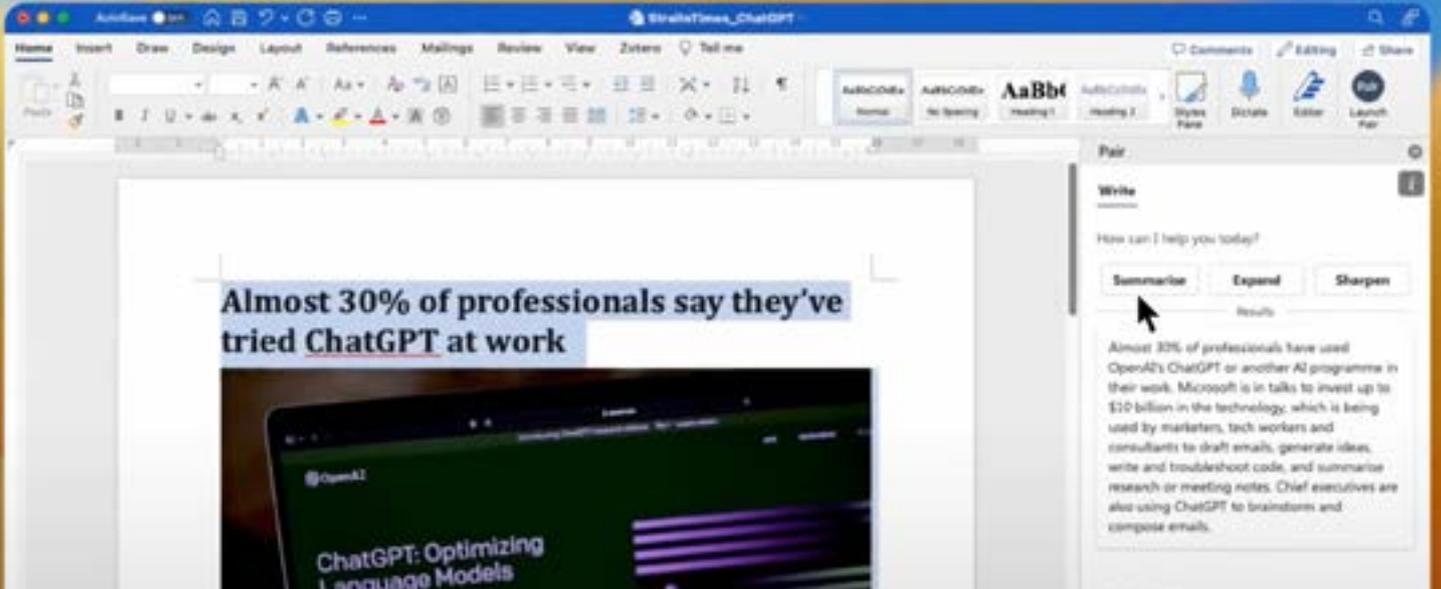
الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
البرازيل

المستوى الحكومي:
وطني

تستخدم الحكومة البرازيلية تقنية تعلّم الآلة لتحسين آلية تواصلها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

50. الموظفون الحكوميون في سنغافورة يستمدون قوة خارقة من ChatGPT



تشتهر شركة "المنتجات الحكومية المفتوحة" (Open Government Products)، وهي شركة تابعة للهيئة الحكومية للتكنولوجيا في سنغافورة، بأعمالها في مجال تطوير خدمات عالية الجودة تلبي الاحتياجات المختلفة للمواطنين. وفي ضوء تركيزها على الجوانب التي يمكن تحسينها في القطاع، لاحظت الشركة أن الموظفين الحكوميين يخصصون وقتاً طويلاً لصياغة المسودة الأولية للسياسات وذلك لضرورة الحفاظ على دقتها ووضوحها وضمان تحقيق فهمها لدى المواطنين. وبمجرد ملاحظة الشركة لهذه المشكلة، باشر فريق عملها بتطوير أداة مساعدة للكتابة مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي ومعالجة اللغة الطبيعية. أي يمكن القول أن مساعد الكتابة هذا مصمم بجهود حكومية لخدمة المصالح الحكومية! وقد طُوّر المنتج المذكور بالاستناد إلى النماذج ذاتها المستخدمة في تطوير برنامج ChatGPT، وتم دمجها مباشرة في برمجيات مايكروسوفت أوفيس. وبفضل مزاياه الرائعة وأهميته الكبيرة، حصد التطبيق معظم الجوائز المقدّمة في نسخة العام 2023 من هاكاثون المشاريع التكنولوجية الحكومية (GovTech) المقام في سنغافورة. وأطلقت تسمية "Pair" أي "الثنائي" على مساعد الكتابة، خصوصاً أنّ استخدامه يتطلب تعاون ثنائي بين العنصر البشري وتقنيات الذكاء الاصطناعي.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
سنغافورة

المستوى الحكومي:
وطني

"Pair" هو تطبيق يستخدم الذكاء الاصطناعي للمساعدة في كتابة المحتوى، يتمثل هدفه في تمكين الموظفين الحكوميين من صياغة سياسات واضحة يمكن للجميع فهمها.

51. التواصل مع المجتمعات الريفية النائية في الباراغواي



تواجه دولة الباراغواي تحدياً على مستوى التواصل مع المجتمعات المهمشة والفقيرة والنائية الموجودة في البلاد. ففي إطار وضع خطة العمل الوطنية الرابعة، أصبح الاطلاع على آراء هذه المجموعات والمجتمعات ضرورياً، خصوصاً أنّ الخطة المذكورة وضعت هدف إقامة "حكومة مفتوحة" أعلى سلّم أولوياتها. لذلك، لجأت الحكومة في 2020 إلى استخدام تطبيق واتساب للتعامل مع هذه المشكلة. فمن خلال إنشاء 14 مجموعة مراسلة على تطبيق واتساب، تمكّنت الحكومة من التواصل مع أعضاء المجموعات وطلبت منهم مشاركة أفكارهم وملاحظاتهم واقتراحاتهم، بما يساهم في إثراء خطة العمل الوطنية. ويُشار إلى أنّ تلك كانت المرة الأولى التي يتم فيها استخدام تطبيق محادثة بهدف إشراك المواطنين في عملية تواصل عادلة وواسعة النطاق. وقد شكّلت الأفكار التي تمّت مشاركتها مع الحكومة من خلال المجموعات أساساً لأكثر من 180 مقترحاً تمّ التصويت عليها وتقليص عددها إلى 36 وتضمينها في خطة العمل الوطنية الرابعة بصيغتها النهائية.



الفئة:
الحملات والقنوات الإبداعية

الدولة:
باراغواي

المستوى الحكومي:
وطني

تستخدم الجهات المعنية في الباراغواي مجموعات تطبيق واتساب للتواصل مع المجتمعات الريفية وتزويدها بالمعلومات بشأن خطة العمل الوطنية.

52. تبسيط عملية إشراك الناس في البرتغال عبر برنامج (SIMPLEX)



يركّز برنامج **SIMPLEX** على تحقيق الإصلاحات والتحسينات على مستوى فعالية الخدمات العامة، حيث يتم جمع الأفكار ذات الصلة بالإصلاحات المرجوة من المواطنين البرتغاليين. وفي هذا الإطار، يقوم الأخصائيون بجمع الأفكار الجديدة باستخدام عدة قنوات للتواصل مع المواطنين، حيث يتيح برنامج SIMPLEX مشاركة الآراء والأفكار عبر موقع إلكتروني، أو في كتاب، أو من خلال تنظيم مسابقة للشركات الناشئة، أو إقامة جولة وطنية في كافة أنحاء البلاد. وتهدف عملية جمع تعليقات المواطنين إلى توظيف المعلومات التي تمّت مشاركتها في سبيل تحقيق الإصلاحات على مستوى الخدمات الحكومية الحالية أو تقديم خدمات جديدة. وقد تمّ عقد عدّة اجتماعات وجلسات تصميم مع مختلف أصحاب المصلحة المعنيين في البلاد، وتم خلالها جمع الأفكار من أكثر من ألفي مواطن ورائد أعمال. ومن جهة أخرى، حضر 283 موظفاً حكومياً اجتماعات عُقدت في مناطق مختلفة في البلاد لجمع الأفكار من زملائهم في مختلف الدوائر الحكومية. وقد حقّق معدل تنفيذ المشاريع التي جرى إطلاقها ضمن إطار البرنامج مستويات غير مسبوقة، إذ بلغ نسبة 89% في 2016، ونسبة 80% في 2017، و83% في 2018، وتجدر الإشارة إلى أن البرنامج استمرّ حتى عام 2021.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
البرتغال

المستوى الحكومي:
وطني

تمكّنت البرتغال من تحقيق تغيير مميّز على مستوى بوابتها الإلكترونية، حيث أصبح ممثّلو الحكومة حينها قادرين على التجوّل فعلياً في البلاد بغرض جمع آراء المواطنين وملاحظاتهم.

53. مدينة سالم تطلق لعبة "What's the Point"



في ظل خطتها وإجراءاتها التطويرية، أطلقت مدينة سالم لعبة "What's the Point" الإلكترونية التي تعني بالعربية "ما الهدف؟" والتي استوحيت اسمها من اسم أحد أحيائها "بوينت". تتيح هذه اللعبة للسكان التفاعل مع بعضهم البعض إلكترونياً لتبادل الأفكار حول مستقبل مجتمعهم المحلي. للمشاركة يُطلب من المشاركين تسجيل الدخول إلى الموقع الإلكتروني، وإكمال سلسلة من "المهام" خلال وقت محدد يتم فيها التركيز على جوانب مختلفة بما في ذلك المعيشة في الحي والترفيه وممارسة الأنشطة التجارية والتجول في الأثناء. ويحصل المشاركون خلال اللعب على عملات معدنية مقابل كل تحد يكملونه بنجاح. ويمكنهم استخدام هذه القطع النقدية للمساعدة في تمويل قضايا مجتمعية حقيقية. وساهمت هذه المبادرة المبتكرة في مساعدة هيئات الحكم المحلية في المدينة في جمع ملاحظات قيّمة من السكان حول رؤيتهم المستقبلية للحي من خلال منهجية سهلة وعملية، بدلاً من اعتماد طرق مختلفة كانت ستتطلب على الأغلب تنظيم حلقات نقاش وتساؤلات كثيرة.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:

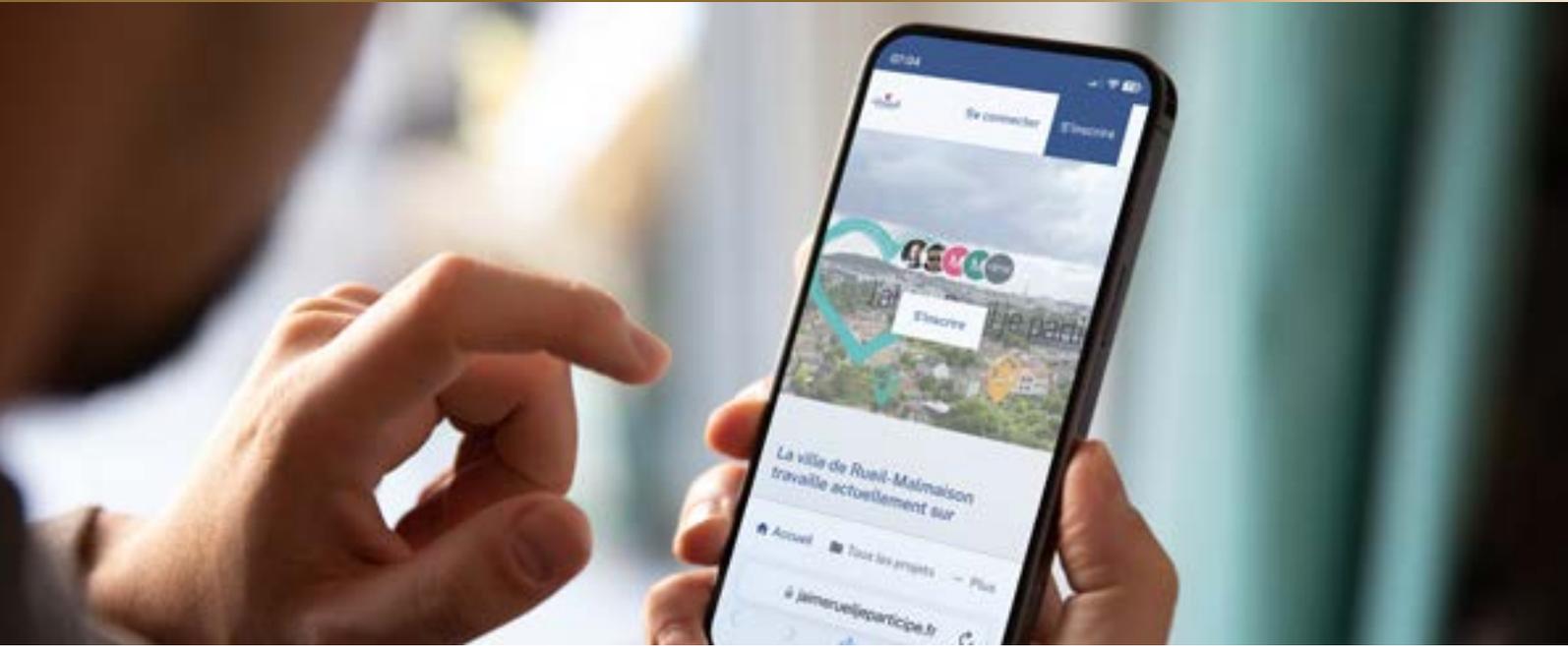
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:

على مستوى المدينة

لتشجيع السكان على تزويدها بالملاحظات والمدخلات بشأن الخطط الحكومية التي تستهدف حي بوينت، دعت مدينة سالم المواطنين لاستكمال "مهام" محلية عبر لعبة على الإنترنت.

54. سرّ نجاح مدينة فرنسية في بلورة تصور جديد لفضائها الرقمي



تركز الحكومات عادة على إنشاء مساحات يمكن تعديلها وتكييفها بحسب الظروف السائدة خلال الأزمات. ومما لا شكّ فيه أنّ الهدف من توفير منصة إلكترونية مخصّصة للمشاركة والتواصل عبر الإنترنت سيتغيّر في حال إجبار العالم كاملاً على الالتزام بإجراءات حظر التجوّل. وبذلك، بدل أن تقتصر المنصة فقط على السماح بتبادل الأفكار ستتحوّل إلى طوق نجاة بالنسبة إلى كلّ شخص تأثرت حياته بسبب الجائحة. ومن الأمثلة على هذا السياق، تجربة مدينة رويل- مالميزون التي لطالما حرصت على الالتزام بفتح باب النقاش والحوار بين المواطنين والسلطات المختصّة فيها - وكذلك الأمر بالنسبة إلى **المواطنين الذين التزموا بالتواصل مع بعضهم البعض** من خلال منصة على الإنترنت. وبالترزامن مع فرض حظر التجوّل في فرنسا عام 2020، غيرت المدينة توجّه منصتها إذ لم تعد مخصّصة لتقديم الأفكار الجديدة فقط، بل تحوّلت إلى **مساحة مدنيّة** تحافظ على التواصل بين أعضاء المجتمع وتقدم المساعدة لكل من يحتاجها. ونجحت المنصة في تحقيق نسبة مشاركة عالية، فخلال الفترة الممتدّة من 17 مارس إلى 11 يونيو 2020، سجّلت المنصة أكثر من 43 ألف جلسة اتصال من خلالها، ما يمثّل زيادة بنسبة أكثر من 30% بالمقارنة مع الفترة السابقة. وفي الإطار نفسه، تطوّر 285 خيطاً مسجّل عبر المنصة لصناعة 30 ألف كمامة تمّ توزيعها على سكان المدينة، كما تمّ توزيع أكثر من 6 آلاف سلّة غذائية على الأسر المحتاجة، وعمل المتطوّعون كذلك في توصيل المنتجات الغذائية واللوازم إلى 353 فرداً من السكان الذين تمّ عزلهم وأولئك المعرّضين لخطر العدوى بالفيروس. بالإضافة إلى ذلك، شارك حوالي 2,700 شخص من سكان المدينة في الفعاليّات المُنظمة عبر المنصة.

في 2018، أطلقت مدينة فرنسيّة منصة للمشاركة عبر الإنترنت تهدف إلى منح المقيمين فرصة أكبر للتعبير عن آرائهم في إطار عمليّة اتّخاذ القرارات. وفي ظلّ إجراءات حظر التجوّل التي فُرِضت خلال تفشّي جائحة كورونا، تحوّلت المنصة المذكورة إلى مركز مجتمعي.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
فرنسا

المستوى الحكومي:
محلي

55. عملات توكنز الرقمية تعزز التسوق في سانتا مونيكا



تسببت جائحة كورونا في تقييد أنشطة التسوق التقليدية وتوجيه الناس للإقبال على التسوق عبر الإنترنت. لكن بعد انقضاء هذه الفترة العصيبة، تم إطلاق العديد من الحملات الحكومية في مجال التواصل لتشجيع السكان على العودة مجدداً لزيارة مناطق التسوق التقليدية التي باتت مهجورة لشراء المنتجات منها. ولمواجهة هذا التحدي على مستوى التواصل، أقامت مدينة سانتا مونيكا عام 2021 شراكة مع إحدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا لتطوير تطبيق يعتمد على مبدأ "العب واربح"، إذ يقوم اللاعبون بزيارة النسخة الافتراضية لمنطقة التسوق الموجودة في عالم الميتافيرس للبحث عن عملات التوكنز الموزعة في المنطقة باللون الأصفر والأزرق والأخضر وجمعها للفوز في اللعبة. ولهذه الألوان الثلاثة ميزات مختلفة، فالتوكنز الصفراء تسمح للاعب بفتح مراحل جديدة أو شراء السلع من المتاجر المحلية، أما الزرقاء فتمكنه من جمع العناصر التذكارية الخاصة باللعبة، وبالنسبة للخضراء (وهي الأندر في اللعبة) فتجعله يكسب المكافآت. وقد حققت اللعبة رواجاً كبيراً بين المستخدمين. ومن المقرر أن يتم توسيع نطاقها وإصدارها في مدن مثل نيويورك وميامي وشيكاغو.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:

الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

تشجّع إحدى الألعاب المسلية التي أطلقتها مدينة سانتا مونيكا الأمريكية عبر الهواتف الجواله المقيمين على زيارة منطقة التسوق الشهيرة في المدينة.

56. قصص نجاح أسهمت في تطوير قواعد البيانات الضخمة في كندا



قد يكره الناس التعامل مع البيانات في بعض الأحيان، وبالرغم أنه لا يمكن لأحد إنكار أهمية التحليلات المستخلصة من الأرقام والوقائع والإحصاءات التي تتضمنها، غير أن قيمتها الفعلية كما هي؛ أي بصورتها "الخام" قد تكون محطاً تساؤل والتشكيك. في الواقع، يساهم استعراض البيانات بصورة قصصية في مساعدة المتلقي على الاستفادة منها بشكل فعال لاتخاذ قرارات مدروسة بالاستناد على خلفية معرفية واضحة. وفي هذا الإطار، تركز استراتيجية التواصل التي تعتمدها الحكومة الكندية على ترويج **بواتها للبيانات المفتوحة**، والتي تتضمن أكثر من 30 ألف قاعدة بيانات يتم استعراضها على شكل سرد قصصي. إذ تشارك الصفحة الإلكترونية للبوابة مجموعة من القصص الحقيقية بشأن تجارب المواطنين والشركات والباحثين للبيانات المفتوحة في استخدام البيانات المفتوحة. ومن الأمثلة على هذه القصص استخدام صحفي للبيانات المفتوحة بهدف تسليط الضوء على التغير غير المعتاد في درجات الحرارة خلال الشتاء وتأثير ذلك على الكنديين، وذلك من خلال خارطة تبين مواقع تساقط الثلوج في البلاد. من جهة أخرى، تروي قصة ثانية كيفية استخدام البيانات لتحديد المجتمعات المستفيدة من افتتاح متاجر مؤقتة. باختصار. وفي هذا الإطار كان لسرد البيانات واستخدام تجارب الشخصيات الحقيقية دور إيجابي في تحويل البيانات إلى معلومات تُقدّم بشكل أوضح إلى المواطنين.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
وطني

تقوم الحكومة الكندية بنشر قصص نجاح ملهمة لمستخدمين حقيقيين بهدف إضفاء طابع شخصي وعملي على بوابة البيانات المتاحة للأفراد، ومساعدة المواطنين في التفكير بطرق إبداعية مبتكرة.

57. السياسات الحكوميّة تستهدف منشورات القراء الصغار في كوريا الجنوبيّة



قراءة السياسات وفهم مضمونها بشكل صحيح قد يمثّل صعوبة بالنسبة للكثيرين. وفي بعض الأحيان، فإنّ الحلّ الأمثل لضمان فهم هذه السياسات هو تبسيطها، خصوصاً في إطار محاولة إشراك الأطفال والشباب في تحقيق النتائج المرجوة منها. وفي هذا الصدد، أدركت وزارة الثقافة والرياضة والسياحة في كوريا الجنوبيّة مدى أهمية العمل على تبسيط المحتوى الخاص بها. وقد عكست إدراكها هذا في مجلّتها الشهريّة، **Cartoon Empathy**، التي تقدّم لمحة عن أهمّ السياسات بشكل مبسّط وواضح وبلغة سهلة مع استخدام صور كرتونيّة وتنسيقات وعناصر أخرى غير معقدة.



الفئة:
الحمّلات والقنوات الإبداعية

الدولة:
كوريا الجنوبيّة

المستوى الحكومي:
وطني

بهدف التواصل مع جمهور القراء من الفئات العمرية الصغيرة بخصوص الأنشطة والأعمال الحكومية، نشرت وزارة الثقافة في كوريا الجنوبيّة مجلة شهريّة تعرض السياسات الجديدة باستخدام لغة مبسّطة يمكن للصغار فهمها بسهولة.

58. المساعد الصوتي يُستخدم في المملكة المتحدة لدعم الأمهات الجدد

For 24/7 help with breastfeeding



توصّلت هيئة الصحة العامّة في المملكة المتحدة إلى أنّ الافتقار إلى الدعم الكافي يجبر العديد من الأمهات إلى الامتناع عن الاستمرار في الإرضاع طيلة المدة المطلوبة. وعليه، سعت الهيئة إلى التوعية بشأن هذه المسألة من خلال التواصل وتقديم المزيد من المساعدة للأمهات. ففي الواقع، غالباً ما يشعر الوالدان بالحرّج من طرح أسئلة بشأن الرضاعة الطبيعيّة، هذا بالإضافة إلى عدم حصول النساء على المشورة اللازمة في الوقت المناسب. وللأسف، فإن هذه الظاهرة تعرقل عملية التواصل مع الفئات المستهدفة وتعد عقبة يصعب تخطيها. ولحل هذه المسألة، طوّرت الهيئة تطبيق **Start4Life Breastfeeding Friend** الذي يعتمد على ميزة التنشيط الصوتي بحيث لا يتطلّب استخدامه أيّ مجهود من المستخدمين. ويزوّد هذا التطبيق النساء بالمعلومات التي يحتجنها بشأن الرضاعة الطبيعيّة، كما يقدم إجابات على مجموعة من الأسئلة، ويتضمن قائمة بمجموعة من المواضيع المفيدة ذات الصلة.



الفئة:
الحملات والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

تعاني الأمهات الجدد في العادة من الإرهاق الشديد والحرّج من طلب النصح بشأن الرضاعة الطبيعيّة، الأمر الذي دفع هيئة الصحة العامّة في المملكة المتحدة لتطوير تطبيق قائم على ميزة التحكم الصوتي لتقديم المساعدة لهن.

59. مدينة سان خوسيه تعتمد برنامجاً للتعرف على الكلام



دفع تفشّي جائحة فيروس كورونا الشعب الأمريكي إلى طرح الآلاف من الأسئلة المتعلقة بهذا الفيروس المستجد، لدرجة أن مراكز الاتصال في الحكومات الأمريكية المحلية لم يعد بمقدورها الإجابة عن هذا الكم الهائل من الاستفسارات. وقد دفع ذلك مدناً مثل سان خوسيه إلى الاستعانة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك **تقنية الذكاء الاصطناعي الخاص بالمحادثات** للإجابة على الأسئلة المطروحة بفعالية أكبر. لا سيما أن المدينة لم تستطع تحقيق مستهدفاتها من حيث المدة اللازمة للاستجابة للحالات المُبلّغ عنها، كما أرادت الجهات المختصة فيها معالجة المكالمات بشأن الحالات غير الطارئة وتخفيف الضغط على الموظفين المسؤولين عن الإجابة على المكالمات الواردة على رقم الطوارئ 911. وبالرغم من صعوبة إعداد تقنيات الذكاء الاصطناعي للتحديث باللغة الإنجليزية، والإسبانية، والفيتنامية، إلا أن الجهات المعنية في المدينة لم تتوان عن بذل الجهود في سبيل ذلك، خصوصاً تدريب نماذج الذكاء الاصطناعي وتطويرها هو أمر ممكن خلال توفير المزيد من المدخلات عالية الجودة. وبذلك، عوضاً عن الاستعانة بمترجم لمساعدة موظفي الهاتف الذين يتحدثون اللغة الإنجليزية فقط، يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي مساعدة الناس على التواصل بلغتهم الأصلية مع الجهات المعنية بكل سهولة.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
محلي

تستخدم مدينة سان خوسيه تقنيات الذكاء الاصطناعي وبرمجيّة التعرف على الكلام لمعالجة المكالمات الهاتفية التي يتخلّلها طلبات للحصول على خدمات الطوارئ على نحو أسرع وأكثر دقة.

60. تركيا تحقق زيادة بنسبة 33% في عدد الطلبات المقدمة لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة



في الواقع، تشكّل المنشآت الصغيرة والمتوسطة ركيزة الاقتصاد التركي، إذ أنّ أكثر من ثلاثة ملايين منشأة صغيرة ومتوسطة في البلاد مسؤولة عن 56.3% من صادرات الدولة وعن توظيف 73.8% من اليد العاملة في البلاد. وبالرغم من دورها في دفع عجلة اقتصاد البلاد، فإن الحكومة تواجه مشكلة على مستوى التواصل مع هذه المنشآت. إذ أشارت نتائج تحليل بيانات خط الأساس لعام 2018 أنّ 86% من الجهات المصدّرة المؤهلة لم تستطع الاستفادة من الدعم الحكومي، علاوة على ترددها في تقديم طلب للحصول على الدعم المالي بسبب التصوّرات الخاطئة بشأن مدى تعقيد الإجراءات ذات الصلة. ولذلك، تمّ إطلاق وحدة **Nudge Turkey** وهي مبادرة تهدف إلى توفير مجموعة من أدوات التواصل المخصّصة لإجراء التدخلات للوصول إلى أصحاب الأعمال، كما تخلّلتها إطلاق **بوابة** سهلة الاستخدام، وإجراءات أبسط لتقديم الطلبات، ومجموعة من الرسائل الإلكترونية التي تمّت صياغتها بعناية، ورسالة صادرة عن الوزير من شأنها تقديم شرح حول الإعانات الحكومية وتحفيز الثقة وتعزيزها. وقد بيّنت النتائج أنّ عدد الطلبات المقدّمة ازداد بنسبة 33% خلال فترة التقييم الأولى.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
تركيا

المستوى الحكومي:
وطني

لطالما شكّلت التصوّرات المغلوطة والمفاهيم الخاطئة عائقاً أمام استفادة الشركات الصغيرة في تركيا من الدعم الحكومي.

61. مكتب الميزانية العائم في جزر المحيط الهادئ



توظّف معظم الدول باحثين في المجال الاقتصادي والمالي للانضمام إلى مكاتب الميزانية البرلمانية لديها. في هذا الإطار، يقوم الباحثون بتقييم الميزانية الوطنية من أجل تقديم تحليل مستقل إلى مجلس النواب لمساعدة أعضائه على فهم بنود الميزانية وأبعادها وتعديلها إذا دعت الحاجة إلى ذلك ومن التصويت عليها. لكن الأمر مختلف في دول المحيط الهادئ ذات المساحات الصغيرة ومجالس البرلمان المتواضعة الموجودة فيها. وإلى جانب ما سبق، تعاني هذه المناطق أيضاً من محدودية مواردها وخبراتها المطلوبة لتقديم تحليل للميزانيات، الأمر الذي يمنع النواب من فهم الجداول والأرقام الواردة فيها أو طرح الأسئلة ذات الصلة. وتؤثر هذه العوامل أيضاً على منظمات المجتمع المدني والمواطنين الذين يجدون أنفسهم غير قادرين على معرفة الجهات التي يتم تخصيص المبالغ المالية لصالحها. ولمعالجة هذه المشكلة، تم تأسيس **اللجنة المتنقلة للحسابات البرلمانية**، وتضم فريق خبراء من مختلف جزر المحيط الهادئ، بما في ذلك فيجي، وتونغا، جزر سليمان، وبابوا غينيا الجديدة، وفانواتو. وستعمل اللجنة على التجول في الجزر لمشاركة ملاحظات وتحليل فريقها مع النواب والمواطنين ومساعدتهم على فهم الميزانية.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
فيجي (وتونغا، وجزر سليمان، وبابوا غينيا الجديدة، وفانواتو)

المستوى الحكومي:
وطني ودولي

أسست فيجي ودول جزر المحيط الهادئ الأخرى مكتب ميزانية عائم للتجول في الجزر برفقة خبراء ماليين يشاركون نتائج تحاليلهم مع المواطنين.

62. مستشارٌ جديد لرئيس مجلس وزراء رومانيا



أطلقت الحكومة الرومانية روبوت الدردشة **Ion**، وهو روبوت قادر على تحليل ملاحظات الأفراد عبر منصات التواصل الاجتماعي والبوابات الإلكترونية والاسترشاد بالبيانات المجمعّة من هذه القنوات والمنصات في إطار اتّخاذ القرارات المرتبطة بالسياسات. وسيعمل هذا الابتكار على تسريع الوقت الذي يستغرقه صانعو السياسات لسماع المشاكل والاقتراحات البديلة من المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، سيكون بإمكانه تصفية المحتوى الذي تنتجه الآلات بما يضمن إيصال أصوات الناس وآرائهم إلى الجهات المعنية. و الجدير بالذكر أن **المشروع** يعد ثمرة تعاون بين وزارة الأبحاث والابتكار والرقمنة، والشركات العاملة في مجال الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا، والباحثين والأساتذة الرومانيين، وأدوات **الإرشاد العكسي**.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
رومانيا

المستوى الحكومي:
وطني

تعيين روبوت الدردشة "Ion" (أيون) كمستشار لرئيس مجلس الوزراء الروماني وتكليفه بمسؤولية تحليل ملاحظات المواطنين بشأن تعزيز عمليّة وضع السياسات.

63. تقديم الشكاوى في كولومبيا



قد لا تكون الشكاوى أول ما نفكر به في إطار الاتصالات الحكومية والابتكار، غير أنّها يمكن أن تشكل مصدراً مهماً للبيانات خصوصاً أنّها تضمّ معلومات كثيرة بشأن أداء الخدمات العامّة. وفي هذا الإطار، قامت الجهات المعنية في 2018 في مدينة بوغوتا، بإطلاق **لوحة المعلومات بشأن شكاوى المواطنين** (Tablero Control Ciudadano)، لتمكين المسؤولين الحكوميين والمواطنين على حد سواء من متابعة الشكاوى والإجراءات المدخلة على النظام وتحليلها. وتقدّم لوحة المعلومات واجهة مستخدم سهلة التصقّح والاستخدام، تعرض الشكاوى الشائعة والحلول المقترحة لها على السلطات المعنية في المدينة. من جهة أخرى، يمكن للمواطنين استعراض الوقت الذي استغرقتّه السلطات للاستجابة بهدف ضمان الالتزام بمعايير الشفافية والمساءلة في حالات التقصير



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
كولومبيا

المستوى الحكومي:
محلي

أصبح تحديد التوجهات والإشكاليات أسهل من خلال إتاحة الوصول إلى قاعدة البيانات الضخمة في لوحة معلومات الشكاوى الخاصة بمدينة بوغوتا

64. مقابلات عمل افتراضية في ولاية ماساتشوستس



في ظل التطورات الهائلة المستجدة، استخدمت لجنة إعادة التأهيل في ولاية ماساتشوستس تقنيات الواقع الافتراضي بهدف تحسين مهارات التواصل لدى الفئات المستفيدة. إذ تقدم اللجنة خدماتها لأصحاب الهمم مع التركيز بشكل خاص على احتياجات التدريب والتوظيف. وكجزء من جهودها، أطلقت اللجنة في 2021 برنامجاً تجريبياً بالتعاون مع شركائها لتطوير لعبة قائمة على الواقع الافتراضي وتدشينها في مجالات التدريب والتأهيل المهني لأصحاب الهمم، إذ تقدّم تقنيات الواقع الافتراضي طريقة مبتكرة لتشجيع مشاركة هذه الفئة. وقد ركّز البرنامج في المقام الأول على الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 14 و22 عاماً، مع الإشارة إلى إمكانية مشاركة كبار السن أيضاً. تبدأ التجربة بعرض افتراضي لتعريف المشاركين بالتقنية المستخدمة في البرنامج، ثم يجلس "الباحث عن عمل" أمام شخصية "آفاتار" في غرفة افتراضية لإجراء مقابلة ويبدأ بالتفاعل معها والإجابة على مختلف الأسئلة التي قد تُطرح عليه أثناء مقابلات العمل الفعلية. وخلال المقابلة، يراقب الجهاز الحاسوبي مدى استخدام المرشح في إجاباته للكلمات الرئيسية محددة متعلقة بالوظيفة. وفي حال عدم استخدامها، يمكنه إعادة خوض الجلسة التدريبية في وقت لاحق ومحاولة استخدام هذه الكلمات والمصطلحات في إجاباته خلال المقابلة.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:

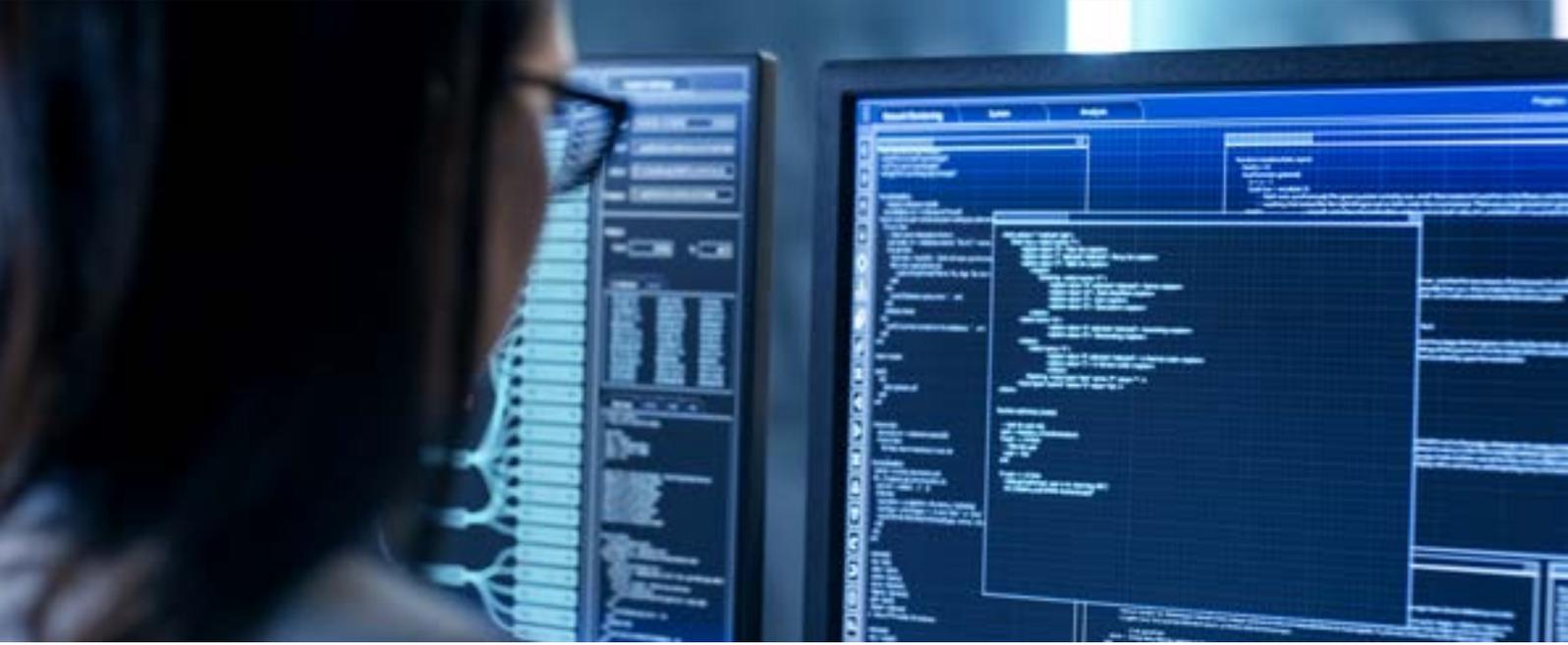
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:

محلي

تشكّل مهارات التواصل الجيدة عاملاً حاسماً لتجاحك في الحصول على الوظيفة التي تريدها. ولكن، غالباً ما يُحرم فئة أصحاب الهمم من الفرص التي تساعدكم على صقل مهاراتهم المطلوبة للنجاح في مقابلات العمل، ما يجعلهم متأخرين في السباق التنافسي لدخول سوق العمل.

65. السلطات الأمريكية تتصدى للمعلومات المضللة



يقدم موقع **"Rumour vs Reality" الإلكتروني** مثلاً يحتذى به عن الجهود الحكومية الرامية إلى مكافحة المعلومات المضللة حول مواضيع معينة، كموضوع الانتخابات الرئاسية في هذه الحالة. ويتناول محتوى الموقع الإلكتروني مجموعة من المفاهيم المغلوطة والشائعات المرتبطة بأمن الانتخابات الرئاسية. ففي هذا الإطار، حدّد الموقع الإجراءات، والتدابير الأمنية، والمتطلبات القانونية التي تمّ وضعها لحماية العملية الانتخابية من الخروقات الأمنية التي قد تهدد البنية التحتية للانتخابات الرئاسية ورصدها في حينها. بالإضافة إلى ذلك، قدّم الموقع أيضاً مجموعة من التعريفات، والمصادر، والروابط للوصول إلى معلومات إضافية متعلقة بهذا الموضوع.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

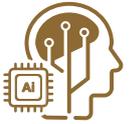
المستوى الحكومي:
وطني

خلال الفترة السابقة للانتخابات الرئاسية عام 2020، أطلقت وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية الأمريكية موقعاً إلكترونياً للسيطرة على الشائعات ووضع حل نهائي لانتشار المعلومات المضللة.

66. وحدة التكنولوجيا الحكومية في سنغافورة تطوّر نظام Postman لاستخدامه في واتساب



في ظل تفشي جائحة كوفيد-19، تعيّن على فريق وكالة "المنتجات الحكوميّة المفتوحة" (Open Government Products) في سنغافورة تركيز جهوده على تطوير محتوى بلغات متعدّدة لإرسال المستجّبات بشأن فيروس كورونا بسرعة قياسية. وقد دفع ذلك **الفريق** إلى الاستعانة بتقنيّات الذكاء الاصطناعي لترجمة الرسائل إلى اللغات الأربعة الرسميّة في سنغافورة. لكن واجهتهم هذه المرة مشكلة مختلفة، إذ أن عملية مشاركة التحدّيات كانت بطيئة جداً نظراً لأن الحد الأعلى لعدد الرسائل التي يستطيع النظام إرسالها في الثانية الواحدة لا يتجاوز 10 رسائل، بمعنى أن وصول رسالة ما إلى جميع المشتركين في مجموعة تضم 500 ألف جهة اتصال سيستغرق حوالي 14 ساعة تقريباً. ولإيجاد حل لهذه المشكلة، طوّر الفريق نظاماً بديلاً لإرسال التنبّهات يسمى Postman للاستفادة منه في مضاعفة عدد الرسائل المرسلّة في الثانية الواحدة، ليصل إلى 500 رسالة في الثانية بدلاً من 10 رسائل.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

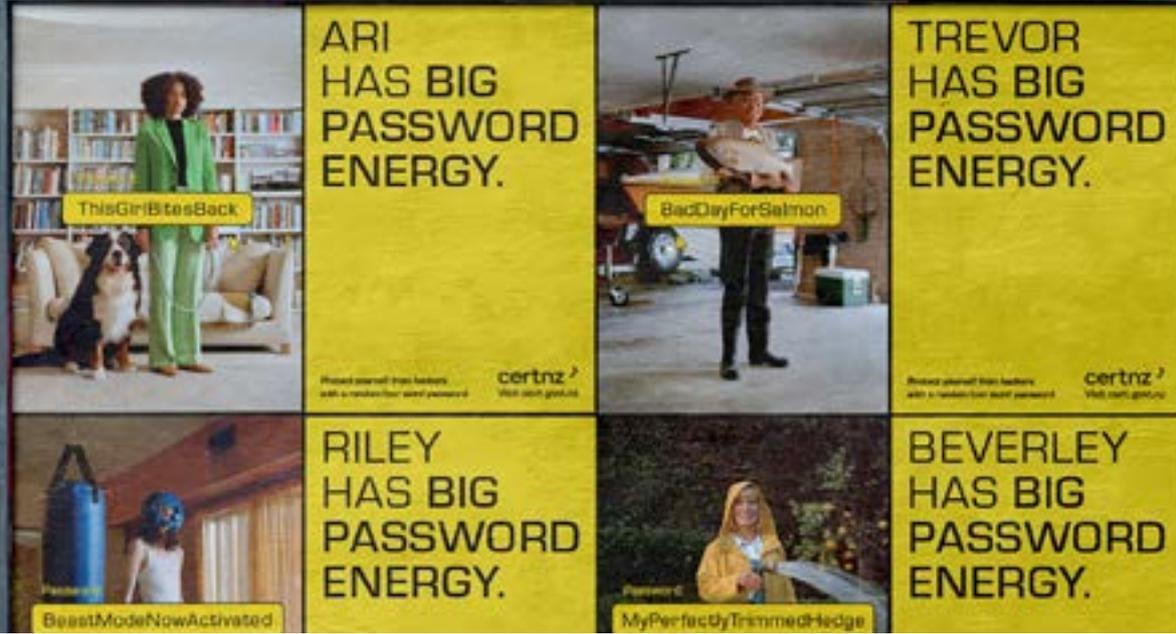
الدولة:

سنغافورة

**المستوى الحكومي:
وطني**

اتبعت نهج العديد من الحكومات الأخرى، فقد استعانت سنغافورة بتطبيق واتساب لمشاركة المستجّبات اليوميّة مع مواطنيها بشأن فيروس كورونا. ورغم فعاليتها إلا أن هذه العملية فرضت تحديات متعلّقة بالاتصال على وحدة التكنولوجيا التابعة لحكومة البلاد.

67. حملة BigPasswordEnergy # للتوعية



في 2020، غطت منشورات وملصقات إعلانية صفراء شوارع نيوزيلندا! وتضمنت هذه الملصقات التوعوية صوراً لمواطنين عاديين بأسماء مختلفة، يقومون بمهام يومية وأنشطة وأعمال متنوعة. وأُرفقت الصور بعبارة تفيد امتلاك هذا المواطن لقوة خارقة اكتسبها بفضل اعتماده لعبارة مرور قوية بالإضافة إلى هاشتاغ **#BigPasswordEnergy**. وتهدف الحملة التي استوتحت تصميمها من "ميم" منتشر على الإنترنت، إلى تشجيع المواطنين على اعتماد عبارات مرور قوية وطويلة يصعب اكتشافها، واتخاذ خطوات فعّالة لتعزيز أمنهم السيبراني. وتعرّف هذه العبارات بأنها سلسلة من الكلمات أو النصوص المستخدمة للتحكم في الوصول إلى نظام معيّن. وأطلقت هذه الحملة بناءً على التوصيات التي أصدرتها وكالات الأمن الأمريكية في 2020، بخصوص اختيار عبارات المرور الطويلة التي يصعب كثيراً اختراقها وذلك لحماية الحسابات والبيانات الشخصية.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
نيوزيلندا

المستوى الحكومي:
وطني

أطلقت الحكومة النيوزيلندية حملة توعوية بعنوان
#BigPasswordEnergy لتسليط الضوء على
موضوع تعزيز الأمن السيبراني.

68. الدروس المستفادة من تفشي وباء الإيبولا في سيراليون



منح تفشّي فيروس الإيبولا في غرب القارة الأفريقية عام 2014 أسبقيةً للدول المتأثرة من حيث الخبرة في مواجهة انتشار فيروس كورونا، خصوصاً أنّها كانت مُجهزة لابتكار الأدوات التي ستحتاج إليها خلال هذه الأزمة. فعلى سبيل المثال، نجحت حكومة سيراليون في التكيّف بسهولة وسرعة مع الظروف المستجدة التي فرضتها الجائحة، إذ استفادت من منضّة بيانات الخدمات الحكومية التكميلية غير المنظمة (USSD) التي أنشأتها سابقاً، **لضمان اطلاع مواطنيها** على آخر التطوّرات المتعلقة بفيروس كورونا، كما طوّرت أداة للتقييم الذاتي متوقّرة عبر خدمة الرسائل النصّية القصيرة على الهواتف المحمولة. وفي وقت لاحق، أطلقت الحكومة نظام المرور الإلكتروني للبدء بفرض قيود السفر على المواطنين. ومن الجدير بالذكر أن الحكومة استطاعت معالجة طلبات المواطنين خلال مدّة تتراوح بين 6 و12 ساعة لإخطارهم بنتيجتها عبر خدمة الرسائل النصّية القصيرة، الأمر الذي سلّط الضوء على سرعة الحكومة ومستوى أدائها.



الفئة:
الدكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
سيراليون

المستوى الحكومي:
وطني

نجحت حكومة سيراليون في استخدام أدوات التواصل المبتكرة خلال تفشيّ جائحة فيروس كورونا، إذ استندت في ذلك على الدروس التي استفادت منها من انتشار فيروس الإيبولا فيها في وقت سابق.

69. كن كسولاً وأنقذ حياةً



يُعرف الألمان في العالم بأنهم شعب نشيط يقدر العمل. لذلك، نجحت حملة التواصل الفكاهية التي أطلقتها الحكومة الألمانية خلال فترة حظر التجول التي فرضها تفشي جائحة كوفيد 19 في جذب انتباه العالم أجمع، خصوصاً أنها ساهمت في دحض التصور السائد عن الألمان. واستهدفت الحملة فئة الشباب الذين يشعرون بالملل بسرعة، إذ تضمنت عرضاً **لمقطع مصوّر** يقدّم وثائقاً هزلياً حول شهادات وتصريحات السكان من المستقبل وكيف انتصروا في حربهم مع الفيروس عام 2020 باستخدام سلاح فعال وهو عدم فعل أي شيء! إذ يصرّح أحد الناجين الكبار في السن مازحاً: "كنا كسولين كالراكون"



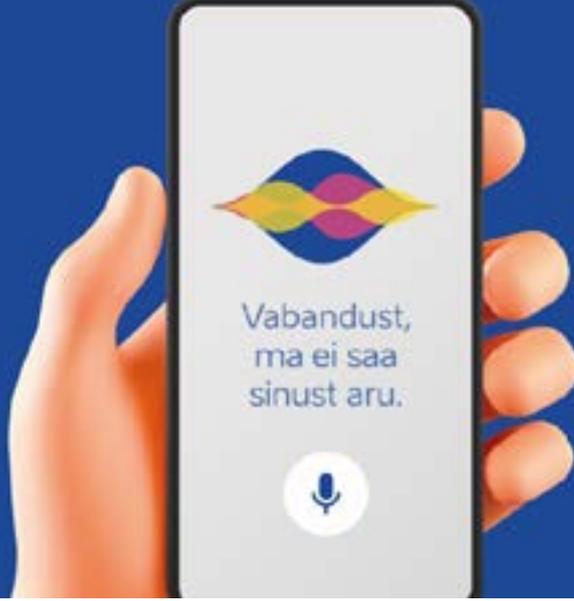
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
ألمانيا

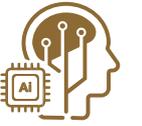
المستوى الحكومي:
وطني

حققت حملة "كن كسولاً وأنقذ حياةً" التي أطلقتها الحكومة الألمانية خلال جائحة كوفيد 19، نجاحاً منقطع النظير وانتشرت أخبارها انتشاراً واسعاً عبر الإنترنت.

70. حملة "تبرّع بالكلام" لإستونيا



طوّرت حكومة إستونيا قاعدة بيانات مفتوحة المصدر بهدف تعزيز عمليّة تطوير الخدمات القائمة على الكلام باللغة الإستونيّة. وفي هذا الإطار، ستُستخدم العيّنات الموجودة في قاعدة البيانات من أجل تحسين خدمات تحويل النصّ إلى كلام والعكس، وكذلك تطوير البرمجيّات القائمة على تقنيّة التعرّف على الكلام والتحكّم الصوتي. وسيتاح هذا المحتوى مجاناً للقطاعين الحكومي والخاص والمؤسسات الأكاديميّة والبحثيّة. لكن نظراً لأن تحقيق ذلك يتطلّب حصول الحكومة على عيّنات لمحادّثات صوتية، أطلقت وزارة الشؤون الاقتصاديّة والاتّصالات ووكالة نظم المعلومات في الدولة حملة "تبرّع بالكلام" (Donate a Speech) في سبتمبر 2020، نجحت بعد 8 أشهر من إطلاقها في مساعدة الجهات المعنية بجمع أكثر من 100 ساعة مسجّلة لأشخاص يتحدّثون باللغة الإستونيّة وإدراجها ضمن قاعدة البيانات.



الفئة:

الدكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

إستونيا

المستوى الحكومي:

وطني

لا شك أنّ هيمنة اللغة الإنجليزيّة على اللغات الأخرى قد صعبت مهمة بعض دول العالم لتطوير قدراتها في مجال تقنيّات التعرّف على الصوت بلغات مختلفة، والحل هنا يكمن ببساطة في الاستعانة بالمواطنين!

71. شباب سلوفينيا يطورون بوابة حكومية خاصة بهم

كجزء من خطتها لإدماج الشباب، طوّرت حكومة سلوفينيا بوابة شاملة أطلقت عليها اسم **Mlad.si** (وتعني "أنتم شباب") لتزويد هذه الفئة بالمعلومات التي يحتاجونها بشأن مختلف الدوائر الحكومية وقطاع الشباب والمنظمات غير الحكومية. ويمكن لمتصفحِي البوابة الاطلاع على معلومات بشأن الفرص الوظيفية، والتعليم، والإسكان، وبناء الأسرة، والاضطلاع بالأنشطة، وكيفية المشاركة، وكيفية العتور على المنظمات المعنية بشؤون الشباب أو الفعاليات الشبابية المنظمة في مناطق سكنهم. وتقدّم قنوات التواصل الاجتماعي دعماً أساسياً لهذه البوابة الشبابية، لا سيما تطبيقاً إنستغرام وتيك توك اللذان يلعبان الدور الأكبر في نجاحها. وبشكل عام، يشكّل موقع Mlad.si شبكة تواصل شاملة **طوّرها الشباب** بأنفسهم ولأنفسهم!



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
سلوفينيا

المستوى الحكومي:
وطني

بدلاً من تكليف البالغين مهمة اختيار المواضيع والمعلومات التي يهتم الشباب بمعرفتها والاطلاع عليها، قرّرت الحكومة في سلوفينيا السماح للشباب بتطوير بوابة حكومية مخصصة لهم وإضافة المعلومات التي تهتمهم عليها.

72. مساعد "Bürokratt" الافتراضي: طموح إستونيا للتحوّل إلى دولة قائمة على الذكاء الاصطناعي بحلول 2030



تذكر الأساطير الإستونيّة بحكايا حول شخصيّة "كرات"، وهي شخصيّة تحمل كُنزاً وهي مُلزّمة على تلبية أوامر سيّدها. ولم تعد شخصيّة "كرات" مؤخراً مقترنة بالأساطير الخيالية فقط، بل أصبحت تعبيراً مجازياً يُضرب به المثل للإشارة إلى تقنيّات الذكاء الاصطناعي وتعقيدها. وقد وصل امتداد الاستعارة المذكورة إلى القطاع الحكومي في إستونيا، وبات مصطلح "**Bürokratt**" يعتمد كتلاعب بالألفاظ للدلالة على مدى تداخل وتعقيد العمليّات الحكوميّة القائمة على استخدام الذكاء الاصطناعي. وفي هذا الإطار، أطلقت الحكومة الإستونية مؤخراً جدول أعمالها على الصعيد الرقمي، والذي تسعى من خلاله إلى تنفيذ كاتّة إجراءاتها باستخدام تقنيّات الذكاء الاصطناعي بحلول عام 2030، وجعلها بذلك أكثر شفافية وموثوقية. وتتمثّل إحدى طرق الاستفادة من مزايا الذكاء الاصطناعي في الاستعانة بالمساعدين الافتراضيّين الذين يتم تفعيلهم عبر الأوامر الصوتية من أجل تعزيز الاتّصالات الحكوميّة. ويساعد مشروع "**Bürokratt**" المواطنين في الوصول إلى كاتّة الخدمات الحكوميّة التي يحتاجونها ضمن فترة اتّصال واحدة عبر جهازهم، حيث تمكنهم الأداة من تقديم طلباتهم للحصول على التراخيص وتجديد وثائقهم التعريفية. بالإضافة إلى تحديد العقوبات التي تواجههم وإبلاغ المعنّيين بها. وباختصار، يقوم هذا الابتكار على تحقيق هدف محدّد، ألا وهو تقليص الوقت الذي يقضيه المستخدمون في الوصول إلى الخدمات العامّة والاستفادة منها.



الفئة:

الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:

إستونيا

المستوى الحكومي:

وطني

سُمّي المساعد الافتراضي المطوّر في إستونيا تيمناً بشخصية مشهورة في الأساطير الإستونيّة "كرات". وتُساعد الأداة المواطنين على الاستفادة من الخدمات الحكومية وتلبية احتياجاتهم كافة بسرعة قياسية وكفاءة!

73. دافعوا الضرائب الأعداء في غواتيمالا...



أبلغت الحكومة في غواتيمالا المواطنين عبر خطاب لها، أنّ 64.5% من المواطنين قدّموا إقراراتهم الضريبية خلال المهلة المحددة لذلك. إذ قرّرت الحكومة الاعتماد على نظرية التأثير الإيجابي غير المباشر من الأقران لتشجيع المواطنين الآخرين على الاقتداء بالفئة التي التزمت بالمهلة وبالتالي زيادة عدد عمليات سداد المستحقات الضريبية بنسبة 43% خلال 11 أسبوعاً. ولاحظ المسؤولون عن هذه المبادرة أن تأثير خطتهم لم يكن مؤقتاً، إذ تشير التوقعات أن نتائجها ستظل مستمرة لوقت طويل. يُشار إلى أنّ إرسال الخطاب يمثّل تجربة أطلقتها مصلحة الضرائب في غواتيمالا بالتعاون مع فريق الرؤى السلوكية في المملكة المتحدة.



الفئة:
الحملات والقنوات الإبداعية
(يمكن إدراجها أيضاً ضمن فئة التعاون)

الدولة:
غواتيمالا

المستوى الحكومي:
وطني

رفعت الحكومة في غواتيمالا عائداتها الضريبية بنسبة 43% خلال 11 أسبوعاً عبر نشرها لخطاب رسمي تقليدي في هذا الصدد.

74. التحقق من معيار البصمة الكربونية في فلاندرز



في إطار الاستجابة لتخوّف العملاء بشأن ما إذا كانت أجهزتهم الكهربائية تعمل بمصادر الطاقة الخضراء النظيفة أم لا، أطلقت الجهة المنظمة للطاقة في مقاطعة فلاندرز في 2018، أداة تفاعلية متاحة عبر الإنترنت اسمها **GreenCheck** بإصدارها الثاني. وتمكّن هذه الأداة الأفراد من استعراض البيانات بشأن الطاقة التي يتمّ إمداد منازلهم بها في الوقت الفعلي، كما تضمّ البيانات المقدّمة نسبة الطاقة المولّدة من مصادر الطاقة المتجدّدة، والبلد المنشأ للطاقة الكهربائية (كالنمسا مثلاً)، ومصادر الطاقة (توربينات الرياح مثلاً). وستسهم قناة التواصل الجديدة هذه في تلبية إحدى الاحتياجات العامة المتمثّلة بتوفير المزيد من البيانات حول العقود المرتبطة بالطاقة الخضراء وتحقيق الشفافية على مستوى المعلومات ذات الصلة بالموردين.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
بلجيكا

المستوى الحكومي:
إقليمي

يساعد العرض الآني للبيانات المتعلقة بإمداد المنازل بالطاقة في تعزيز فهم البلجيكيين لماهية بصمتهم الكربونية.

75. نتائج استطلاع غير مرضية تؤدي إلى إطلاق حملة للتوعية بأعراض النوبة القلبية



هل تعرفون الفرق بين النوبة القلبية والسكتة القلبية؟ إذا كانت إجابتكم "لا"، فأنتم لستم الوحيدين! إذ بيّنت استطلاعات هيئة الصحة العامة البريطانية أنّ ثلاثة من أصل أربعة لا يعرفون الفرق بينهما، ويعتقدون أنها مسميات لحالة واحدة. وقد دفع ذلك الهيئة في 2022، إلى إطلاق **حملة تواصل** من شأنها تشجيع الناس على الاتصال برقم الطوارئ 999 إذا ظهرت لديهم الأعراض الأقلّ شيوعاً للنوبة القلبية التي تشمل التعرّق والشعور بالانزعاج وعدم الراحة وضيق في الصدر. وساهمت الحملة أيضاً في دحض الإشاعات المنتشرة حول هذه الحالة المرضية، خصوصاً بعد أن دعمها عدد من المشاهير مثل نجم الشاشة التلفزيونية ريتشارد ويلسون ومقدّم برنامج "Tubes" الرياضي.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

بيّنت نتائج الاستبيانات أنّ أقلّ من 50% من المواطنين والمقيمين في المملكة المتحدة يعرفون رقم خدمات الطوارئ الذي يمكنهم التواصل عليه عند ظهور الأعراض غير الشائعة للنوبة القلبية، مما أوجب على الحكومة التدخل لتغيير هذه النتائج.

76. تشيلي تُطلق مسابقة "Juntos Santiago" للتشجيع على ممارسة العادات الصحية



يعاني ثلثا السكان في تشيلي والإكوادور والمكسيك من سمنة أو زيادة في الوزن، وهي أزمة صحية يمكن أن تتكبد دولة تشيلي بسببها مليار دولار خلال العقود الستة المقبلة وفقاً لبيانات الأمم المتحدة لعام 2017. والجدير بالذكر، أن نشر الجهات المعنية للرسائل المتعلقة بتغيير العادات الغذائية السيئة الموجهة للمواطنين ليس بهذه السهولة. ما دفع حكومة مدينة سانتياغو لتنظيم مسابقة ترفيهية تستهدف طلبة المدارس في الأحياء السكنية، أطلق عليها اسم "**معاً سانتياغو**" (**Juntos Santiago**). وخلال المسابقة تنافس الأطفال الذين تراوحت أعمارهم بين 10 و12 عاماً لكسب جوائز مختلفة مثل الذهاب في رحلة مدرسية إلى المسبح أو توفير معدات جديدة في الملعب، من خلال التنافس على ربح النقاط المرتبطة بممارسة العادات الغذائية الصحية. وكان الهدف من الحملة كذلك إشراك أولياء الأمور في المسابقة من خلال تشجيعهم على ممارسة الأنشطة الرياضية مع أطفالهم واختيار أطعمة صحية لمساعدتهم على كسب النقاط، إضافة إلى دورها في فتح باب الحوار والنقاش حول الصحة والتغذية باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنجاح حملة التواصل الحكومي هذه.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:

تشيلي

المستوى الحكومي:

محلي

مدينة سانتياغو تُطلق حملة لمواجهة مشكلة سمنة الأطفال من خلال مسابقة تهدف الى تشجيع المزيد من الصغار (والكبار!) على تناول طعام صحي وممارسة الرياضة.

77. مكافحة الشائعات بالمحتوى الفكاهي في تايوان



سعت الحكومة التايوانية إلى مكافحة انتشار المعلومات المضللة المثيرة للذعر والقلق خلال فترة تفشي جائحة فيروس كورونا من خلال اعتماد نهج يقوم على "الفكاهة في مواجهة الشائعات". فخلال الأيام الأولى من الجائحة، عمد البعض إلى بثّ الذعر بين الناس من خلال نشر شائعات عبر الإنترنت بشأن إمكانية نقص ورق الحمام. وقد ردّ رئيس مجلس الوزراء على الشائعة بنفسه من خلال نشر صورة ميمز فكاهية لتكذيب الخبر. كما استُخدم الأسلوب ذاته أيضاً في إطار مناقشة إرشادات التباعد الاجتماعي، إذ تخلّل صور الميمز كلباً من سلالة شيبا اينو، يمثّل أحد الموظفين الحكوميين. وقد لجأ وزير الصحة والرعاية الاجتماعية إلى هذا الأسلوب أيضاً في إطار نشر الرسائل بشأن الجائحة.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
تايوان

المستوى الحكومي:
وطني

من قال إنّ صور "الميمز" تستهدف المراهقين فقط؟ إنها مناسبة لجميع الفئات ولهذا استخدمتها الحكومة التايوانية للتواصل مع مواطنيها بشأن جائحة كوفيد 19.

78. كيف سمع المواطنون في لاتفيا بالقانون الجديد!



في عام 2019، صادقت لاتفيا على قانون الاتحاد الأوروبي الذي يهدف إلى إرشاد المبلّغين عن المخالفات، وعليه توجّب إبلاغ كافة أفراد المجتمع بهذا الخبر الجديد، إذ كان لا بدّ لهم أن يكونوا على دراية بالقانون الجديد وأحكامه. لذلك، أطلقت الحكومة حملة (رأيتم أو سمعتم عن مخالفة؟ لا تتردوا بالإبلاغ عنها) "See.Hear.Speak" لتجاوز هذا التحديّ. وقد تمّ إطلاق الحملة عبر شاشات التلفاز، والإذاعات، ووسائل الإعلام المطبوعة، ومنصّات التواصل الاجتماعي، وباعتماد الإعلانات الخارجية. ونظراً لإدراك الحكومة أنّ الشباب نادراً ما يشاهدون وسائل الإعلام التقليديّة، عمدت إلى تبني استراتيجية لإطلاق الحملة عبر منصّة يوتيوب. وفي هذا الإطار، تمّ عقد 8 مناقشات مع رواد أعمال، وشباب، وموظّفين حكوميين، وعناصر أخرى أساسية من الجمهور المستهدف في لاتفيا. كما تمّ أيضاً إطلاق موقع إلكتروني مصغّر لتوضيح تأثير القانون الجديد وتمكين المتصفّحين من الوصول إلى استمارات الإبلاغ عن المخالفات. وقد أثمرت الحملة عن نتائج ملموسة، كما تمّ الحديث عنها في أكثر من 180 خبر نُشر عبر وسائل الإعلام المحليّة والوطنية.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
لاتفيا

المستوى الحكومي:
وطني

ما هي الطريقة الأمثل لإبلاغ جميع مواطني دولة ما بصور قانون جديد؟ الحكومة في لاتفيا اعتمدت استراتيجية شاملة استهدفت فيها كافة قنوات التواصل المتاحة.

79. نظامٌ مستوحى من السفارة البريطانيّة في واشنطن



نجحت فرق العمل في السفارة البريطانيّة الموجودة في واشنطن في تطوير نظام تخطيط واحد للاتّصالات المشتركة، حيث يمكن لأعضاء الفريق استعراض تفاصيل كافة الأنشطة المرتبطة بالاتّصالات. ويمكن النظام المستخدمين من إجراء التعديلات بسهولة، وبالتالي يُسمح بإضافة معلومات التقييم بعد استكمال العمليات ذات الصلة. وتعمل قواعد البيانات في هذا النظام على إنشاء لوحات المعلومات والتقارير تلقائياً. وعلاوة على ذلك، فإن استخدامه سهل للغاية، خصوصاً أنّ تصميمه تمّ بالاستناد إلى عمليّات التكامل مع برامج مايكروسوفت 365. وقد أثمر النظام عن نتائج مذهلة! فقد ساهم في زيادة مرونة عملية اتّخاذ القرارات، وتوفير الوقت، وزيادة مستوى الشفافيّة فيما يتعلّق بالجهات المسؤولة عن الأنشطة. كما ساهم في زيادة الاتساق مع الأهداف الحكوميّة التي تدعمها الأنشطة. ويُشار إلى أنّ سمعة النظام الذكي وصلت إلى مسامع جهات أخرى. ففي شهر مارس 2023، استوتحت وزارة الأعمال والتجارة البريطانيّة تصميماً محلياً للنظام الأصلي وبدأت بتطويره واختباره بدعم من مختبر "بروجيكت سبارك" (Project Spark) للابتكارات، كما بدأت الحكومة البريطانيّة باختبار نسخة أخرى من النظام عام 2023، إذ تعتمد في عملها على جوجل وورك سبيس بدلاً من مايكروسوفت. ومن شأن المنصّات الجديدة تقديم المزيد من البيانات والرؤى مع الحرص على توفير الوقت في هذا الإطار.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
المملكة المتّحدة

المستوى الحكومي:
وطني

من المعروف أن الأنظمة المبتكرة في مجال الاتّصالات لديها القدرة على تحقيق نتائج مذهلة! ومن هنا، استوتحت الحكومة البريطانيّة فكرة لنظام مبتكر لأحد الحلول التي طورتها السفارة البريطانيّة في واشنطن، وقامت باعتماده في كافة دوائرها الحكوميّة.

80. أهمية المؤثرين الفنلنديين في وقت الأزمات



أدركت الحكومة الفنلندية أنّ التواصل مع الشباب عبر القنوات التقليدية قد يكون صعباً. لذلك، أصبحت فنلندا الدولة الوحيدة في العالم التي اعتبرت منصات التواصل الاجتماعي بمثابة "أداة تواصل في غاية الأهمية" في وقت الأزمات، حيث ساوت دورها بدور الأطباء، وسائقي الحافلات، والعاملين في متاجر التسوق. وعليه، أقام رئيس مجلس وزراء فنلندا **شراكة مع عدد من المؤثرين عبر منصات التواصل الاجتماعي**، ضمت كتاب، ومدونين، ونشطاء على منصة يوتيوب، ومطربي الراب، لمشاركة الرسائل والمعلومات بشأن فيروس كورونا خلال الجائحة. وقد أظهر استبيان المتابعة الخاص بالحملة أنّ 94% من متابعي الحسابات يرون أنّهم حصلوا على معلومات وتعليمات كافية بشأن فيروس كورونا من المؤثرين، حيث أشارت نصف النسبة السابقة إلى أنّ التواصل مع المؤثرين قد أثر على سلوكياتهم. بالإضافة إلى ذلك، اعتبر 97% من المشاركين في الاستبيان المعلومات التي شاركها المؤثرون معهم بشأن فيروس كورونا معلومات موثوقة، وهو ما يبرهن على ثقة الفنلنديين الكبيرة بالمؤثرين.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
فنلندا

المستوى الحكومي:
وطني

لا شك أنّ للمؤثرين عبر منصات التواصل الاجتماعي قدرة كبيرة على تحقيق التواصل. فعلى سبيل المثال، أنتج روني باك، أحد المستخدمين الفنلنديين لمنصة يوتيوب، مقطعاً مصوراً حول فيروس كورونا يتضمن مقابلة مع وزير وعدد من الخبراء في القطاع الصحي. حصد هذا المقطع المصور أكثر من 100 ألف مشاهدة خلال 48 ساعة من عرضه.

81. اطلاق كبار السنّ في سنغافورة على آخر المستجدات عبر منصّة ElderTech



لا شك أنّ قطار تطور الذكاء الاصطناعي والحلول التكنولوجية قد يفوت البعض وخصوصاً كبار السنّ. وعليه، قام فريق المنتجات الحكومية المفتوحة في سنغافورة بإجراء مقابلات استهدفت أفراداً من هذه الفئة وعددًا من الأخصائيين الاجتماعيين. وخلص الفريق إلى أنّ التكنولوجيا يمكن أن تفرض تحديات تتسبب في تعقيد حياة بعض الفئات منها كبار السنّ، نظراً لعدم معرفتهم بكيفية استخدام مختلف التصاميم والمزايا الرقمية، ما يشكّل عائقاً أمام استفادتهم من الخدمات العامّة مثل الرعاية الصحيّة والمعاشات التعاقدية. إذ، كيف يمكن للجهات المعنية في سنغافورة المساهمة في مساعدة هؤلاء الأشخاص في التغلّب على هذه العوائق؟ لحل هذه المشكلة، قام فريق المنتجات الحكومية المفتوحة في سنغافورة بتطوير منصّة **ElderTech** لمساعدة كبار السن على مواكبة التحوّل الرقمي في الحكومة. وتشمل التعديلات عرض فيديوهات إرشادية بسرعة أبطأ من السرعة العادية، وإضافة تعليقات نصيّة بالخطّ الكبير، وتوفير ترجمة للمحتوى إلى اللهجات الشعبيّة. بالإضافة إلى ذلك، تشير الدوائر إلى الأيقونات والخطوات الرئيسيّة، مع الإشارة إلى إمكانية إعادة تشغيل المحتوى التعليمي لتمكينهم من مراجعة ماتعلموه.



الفئة:
الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا

الدولة:
سنغافورة

المستوى الحكومي:
وطني

نجحت إحدى المنصّات المطوّرة خصيصاً لتلبية متطلبات التواصل لكبار السنّ في إبقاء هذه الفئة على دراية بأخبار الحكومية والمنشورات الصادرة عنها.

82. تطبيق Citifeed في كادونا يكلف المواطنين بمهام رقابية



الفئة:

التعاون في مجال الاتصال

الدولة:

نيجيريا

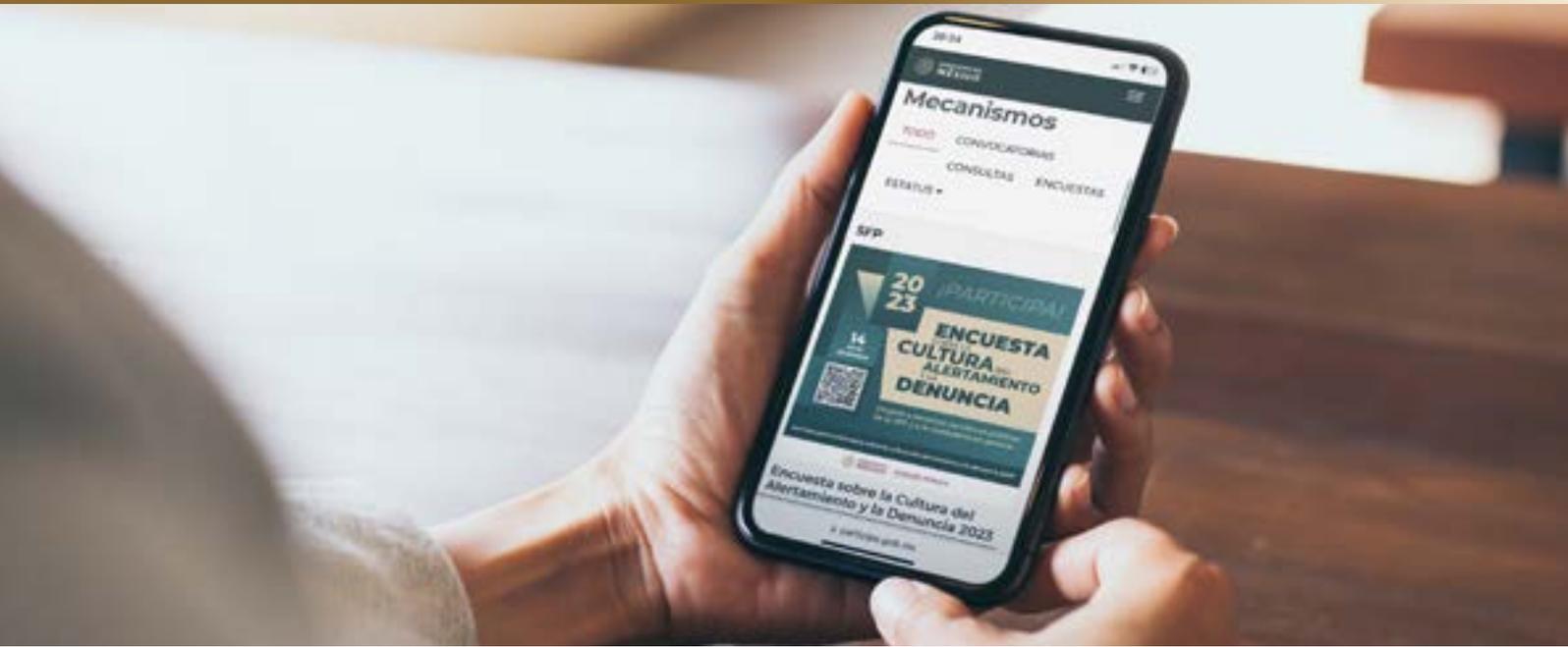
المستوى الحكومي:

على مستوى الدولة

بهدف تحسين الأداء الحكومي وتعزيز الثقة، باشرت ولاية كادونا في 2019 جهودها لإجراء مجموعة تعديلات على مستوى التكنولوجيا الحكومية بالاستناد إلى مبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة المدنية. وركزت أولى الخطوات في هذا الإطار على تصميم تطبيق Citifeed المتوفر على الهواتف الجوالة، بهدف إدماجه في نظام تتبّع النفقات العامة، أيّ نظام **Eyes and Ears**. ويمكن التطبيق المواطنين من تحديد أحد مشاريع البنى التحتية العامة القريبة منهم باستخدام إحداثيات نظام تحديد المواقع العالمي، وتحميل الصور، وتقديم الملاحظات بشأن تقدّم المشروع وجودة المستشفيات، والمدارس، والخدمات المجتمعية، بالإضافة إلى تقديم الآراء بشأن الأولويات الاستثمارية للدولة، بما في ذلك الحاجة الفعلية إلى البنية التحتية التي تمّ تحديدها. يُشار إلى أنّ نسبة إنجاز مشاريع البنى التحتية العامة قد شهدت تحسّناً منذ إطلاق النظام، حيث استُكملت أكثر من 500 مدرسة و200 مستشفى وفقاً لمواعيد الإنجاز المحددة لها. بالإضافة إلى ذلك، استندت الحكومة إلى ملاحظات المواطنين لإدراج أكثر من 16 مقالٍ سجلوا أداءً ضعيفاً في القائمة السوداء للتأكد من عدم التعاقد معهم مرة أخرى. أخيراً، لا بدّ من الإشارة إلى أنّ نجاح برنامج Eyes and Ears دفع حكومات أخرى إلى اتباع نهج ولاية كادونا، بما في ذلك الحكومة الأردنية التي تركز حالياً على تبني تجربة مشابهة لتعزيز عملية مراقبة المشاريع القائمة.

أطلقت ولاية كادونا، الواقعة في شمال نيجيريا، تطبيق Citifeed المحلي على الهواتف الجوالة لتمكين إشراك المواطنين في بعض المهام المتعلقة بمراقبة مشاريع البنى التحتية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل الاستثمارات الحكومية أكثر استجابة لملاحظات المواطنين.

83. منهجية المكسيك في إجراء استطلاعات لآراء المواطنين



تعدّ الاستبانات واستطلاعات الرأي مصدراً هاماً للبيانات التي تحتاج إليها الحكومة. ولكن وبالرغم من فائدتها الكبيرة، فإن تجميع إجابات المشاركين على أسئلتها يستغرق وقتاً طويلاً وبعّد عملية صعبة، خاصةً إذا كانت الفئة المستهدفة غير مهتمة بالموضوع. وفي تجربة لدولة المكسيك، أعدت الجهات المعنية استبانة **Funcion Public** في 2023، تضمنت مجموعة من الأسئلة لتشجيع المواطنين على مشاركة ملاحظاتهم حول مواضيع مختلفة تشمل الفساد وآليات التعامل مع الشكاوى والتظلمات المقدمة للجهات الحكومية والإبلاغ عن المخالفات. وبمجرد استكمال العملية، شاركت الحكومة مواطنيها النتائج التي خلصت إليها عبر المنصة عينها التي نُشرت عليها الاستطلاعات. وهي بوابة حكومية للتشاور مع الجمهور طورتها الحكومة المكسيكية في 2018 بهدف التواصل مع مواطنيها وجمع الملاحظات منهم لتطوير الاستراتيجيات الوطنية للبلاد وتحقيق أهداف التنمية المستدامة لخطة عام 2030. وأثبتت البوابة التي اعتمدها الحكومة في هذا المثال فعاليتها الكبيرة كأداة تواصل ثنائية الاتجاه، ولا تزال تستخدمها على نطاق واسع في عام 2023. ويتم تطويرها بشكل مستمر لتوفر طرقاً وأساليب مختلفة تسهم في تسهيل عملية إشراك الجمهور ومشاركة البيانات.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
المكسيك

المستوى الحكومي:
وطني

تستضيف بوابة مشاركة المواطنين المكسيكية **Funcion Publica** استطلاعات رأي متجددة حول مجموعة من الموضوعات، وهي مجرد مثال واحد على أدوات التواصل التي تستعين بها

84. هيئة تحكيم المواطنين في مدينة كندال تتعاون لمواجهة التغير المناخي



كندال مدينة تقع في المملكة المتحدة وتحديداً في مقاطعة كمبريا المعروفة بطبيعتها الخلابة. وانطلاقاً من الوعي بالأهمية الملحة للجهود والخطط التي تستهدف العمل المناخي، شكّل مجلس المدينة في عام 2020، **هيئة تحكيم المواطنين** وكلفها بالقضايا والمسائل المتعلقة بتغير المناخ. وقد ركّز المجلس جهوده على الاستماع إلى ملاحظات المواطنين واقتراحاتهم بخصوص الإجراءات والتدابير التي يتعين عليه القيام بها في هذا الخصوص، مع الحرص على فهم هذه الملاحظات بصورة وافية والتأكد من ضمان التزام المؤسسات والجهات المحلية بالمساهمة في إحداث تغيير ملموس ينعكس إيجاباً على المدينة وسكانها الذين تم الاستناد إلى تركيبهم في اختيار أعضاء هيئة التحكيم (من حيث العمر والجنس والعرق). وفي هذا الصدد، عقد المجلس نقاشات ضمن مجموعات صغيرة للاستماع إلى الملاحظات والأفكار من سكان المدينة، وترأس مجموعة من الميسرين هذه النقاشات التي تم تنظيمها للتحديث في عدد من المواضيع والموارد المحددة. مع الإشارة إلى أنّ هذه الاجتماعات كانت تُعقد عبر تطبيقات الاتصال المرئي خلال جائحة كوفيد-19. وبمجرد استكمال هذه العملية، تعمل الهيئة على إعداد قائمة بتوصيات "واقعية وقابلة للتنفيذ" لمباشرة العمل عليها على الصعيد المحلي. كما قامت أيضاً بإنتاج **مقطع فيديو قصير** حول العملية ونتائجها سعياً لضمان شفافية الإجراءات المُتخذة في هذا الصدد.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
محلي

أطلق مجلس مدينة كندال أول هيئة تحكيم للمواطنين بشأن تغير المناخ على مستوى المجلس.

85. تطوير بوابة وزارة تنمية الماوري لتلقيح السكان الأصليين



كشفت الإحصائيات في نيوزيلندا أن الفجوة بين أعداد الحاصلين على اللقاح من سكان البلاد من جهة والسكان الأصليين من شعب الماوري من جهة أخرى قد بلغت حوالي 25% في أواخر 2021، وهو ما يعكس تراجعاً في أداء حملات التلقيح التي تستهدف مجتمعات الماوري التي لطالما أظهرت **ثقة** متدنية في صحة البيانات والتصريحات الحكومية. وفي إطار السعي لنشر المعلومات المتعلقة بحملات التلقيح بطريقة موجهة نحو الأهداف المرجوة، أطلقت وزارة تنمية الماوري بوابة تواصل إلكترونية على موقعها (**Te Puni Kokiri**). واستخدمت البوابة كمصدر موثوق للوصول إلى المعلومات والروابط حول حملات التلقيح وغيرها من المنشورات الهامة، بما في ذلك مواقع المراكز المخصصة لفحص أفراد هذه المجتمعات وتلقيحهم. ونجحت هذه البوابة في تحقيق الغاية من تطويرها، حيث انخفضت الفجوة المذكورة أعلاه إلى 9% فقط بحلول شهر فبراير 2022.



الفئة:
الحملات والتقنيات الإبداعية

الدولة:
نيوزيلندا

المستوى الحكومي:
وطني

شكّل توفير الدعم الكافي لجميع المجتمعات في البلاد أولوية للحكومة النيوزيلندية عندما حددت هدفها الطموح المتمثل في تلقي 90% من السكان الجرعة الأولى على الأقل من لقاح كوفيد 19

86. هاواي تستعين بتقنيات الألعاب التحفيزية للتواصل مع سكانها

You can track your progress see what others are doing!



يعد تقديم الإقرارات الضريبية أو تجديد التصاريح عبر الإنترنت من المهام الرتيبة التي يتكاسل معظم عن تأديتها. لذا اتخذت حكومة ولاية هاواي قراراً باعتماد تقنيات الألعاب التحفيزية على بوابتها الإلكترونية وإدخال تحسينات كبيرة على واجهة المستخدم سعياً لإضفاء طابع ممتع على خدماتها الإلكترونية وبالتالي تشجيع المواطنين على الاستفادة منها. تُظهر صفحة "نقاط التوفير" (MySavings) الذكية مثلاً على موقع البيانات المتعلقة بمقدار الوقت والوثائق والخطوات التي وفرها وتجنبها المستخدم من خلال استكمال المعاملات الحكومية رقمياً. ما يسهم في زيادة مقياس الرضا لدى المستفيدين من الخدمات، ومقارنة نتائجهم مع غيرهم من المسجلين في الموقع، ويضع السكان في منافسة نزيهة مع بعضهم البعض. وفي كل مرة يستكمل فيها المواطن معاملة لصالح إحدى الإدارات الحكومية، يطلب منه الموقع التوجه إلى دائرة أخرى لكسب المزيد من النقاط، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى الوصول رقمياً إلى الخدمات الحكومية. ومن الجدير بالذكر أن الهدف من اللعبة يتمثل في إعلام المواطنين بمدى حرص الحكومة على وقتهم الثمين، ورغبتها في منحهم تجربة تمكنهم من استكمال معاملاتهم بسرعة وسهولة.



الفئة:

الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:

الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:

على مستوى الولاية

ساعدت عناصر ألعاب الفيديو مثل الشارات ولوحات المتصدرين موقع Hawaii.gov في زيادة اعتماد الخدمات الإلكترونية بنسبة تصل إلى 20% خلال خمسة أشهر فقط.

87. مساعدة جهات الاتصال في المملكة المتحدة في مواجهة المعلومات المضللة

RESIST 2

Counter-disinformation toolkit

يقول أدوس هكسلي: "الكذبة المثيرة قد تغلب على الحقيقة المملة" - استخدمت هذه المقولة الشهيرة لكشف الستار عن النسخة الثانية من الدليل الإرشادي لخدمات الاتصال الحكومي الذي تم إطلاقه في المملكة المتحدة باسم **RESIST 2** بهدف التصدي للشائعات ودحض المعلومات المضللة. تجدر الإشارة إلى أن الأُحرف التي يتألف منها اسم الدليل تشير إلى الخطوات الست الرئيسية التي يجب اتباعها في هذه العملية، وهي: التعرّف على المعلومات المضللة، والتحذير منها في مراحل مبكرة، وبلورة الرؤى بحسب الظروف المحيطة، وتحليل التأثير، والتواصل الاستراتيجي، ومتابعة النتائج. ويغطي الإصدار الجديد من الدليل مزيداً من الجوانب المبتكرة والأبعاد التي لم يركز عليها الإصدار الأول، بما في ذلك المتطلبات المتغيرة لمجال التواصل وبيئة المعلومات الآخذة في التطور. كما يقدم أيضاً إرشادات حول كيفية اكتشاف المعلومات المضللة والتصدي لها باستخدام مجموعة من الممارسات بما في ذلك استراتيجيات الاتصال وذلك بهدف طرحها على كل من متخصصي الاتصال الحكومي في القطاع العام ومسؤولي السياسات وكبار المديرين والمستشارين الخاصين.



الفئة:
الحملات والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
محلي ودولي

أصدرت حكومة المملكة المتحدة النسخة الثانية من الدليل الإرشادي **RESIST** لمساعدة جهات الاتصال في البلاد والحكومات الأخرى على الحد بشكل فعال من تبعات المعلومات المغلوطة والمضللة.

88. تعرف إلى عدي وحليمة، شخصيتين كرتونيتين تعرفّاك بالمعلومات الجمركية في الصومال



بعد سنوات من الصراع، تنصدر الجهود الرامية لإعادة بناء الاقتصاد الصومالي قائمة أولويات الحكومة الاتحادية. ونظراً لأن الضرائب المفروضة على التجارة الدولية تساهم بنحو 75% من الإيرادات المحلية للصومال ويتم تحصيلها بشكل أساسي في ميناء ومطار مقديشو. فمن شأن الإصلاحات في القوانين الجمركية أن تحدث فرقاً كبيراً في زيادة إيرادات البلاد من خلال التشجيع على التجارة. ولذلك، استعانت دائرة الجمارك الصومالية بشخصيتي كرتون تمثّلان اثنين من موظفي الجمارك يشرحان للتجار هذه التعديلات الجديدة. ومن خلال سلسلة من مقاطع الفيديو التوضيحية بالرسوم المتحركة التي تم تصميمها لنشرها عبر منصة واتساب ووسائل التواصل الاجتماعي، تشرح الشخصيتان (عدي وحليمة) كيفية استكمال الإجراءات والإقرارات الجمركية الجديدة **إلكترونياً**، كما توضحان المقدمة **لنظام المنسق** الدولي باللغتين الإنجليزية والصومالية. ونجح عدي وحليمة في اكتساب شعبية كبيرة لدرجة أن التجار طلبوا وضع صورتهم على قصاصات الكرتون لعرضها في جلسات التشاور الحكومية حول الإصلاحات.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
الصومال

المستوى الحكومي:
وطني

أدخلت الحكومة في الصومال تعديلات عديدة على الإجراءات الجمركية التي أصبح من اللازم تعميمها على المواطنين، وهو ما دفع دائرة الجمارك الصومالية إلى الاعتماد على شخصيتي كرتون تمثّلان موظفي جمارك يشرحان للشركات هذه الإصلاحات الجديدة.

89. حملة جديدة تستعين "بالبط" للتشجيع على تقديم الإقرارات الضريبية



في إطار خطتها لاعتماد تصميم جديد لحملتها حول الإقرارات الضريبية السنوية، استخدمت الحكومة البريطانية "طيور البط" في منشوراتها مستعينةً باللعب على الكلام بهدف إشعار المواطنين بالذنب والخجل من تكاسلهم في تقديم إقراراتهم الضريبية. وتضمنت الحملة مجموعة من الرسائل الفكاهية مثل "لا تجعل مهمة تقديم إقرارك الضريبي تنقر عقلك" التي تم الترويج لها في الصحف ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي وعبر الراديو والملصقات المنتشرة على الطرق والشاشات الرقمية. وإلى جانب التأكيد على ضرورة تقديم الإقرارات إلى الجهات المعنية، ركزت الحملة بشكل أكبر على الالتزام بالموعد النهائي المحدد للتقديم. وفي هذا الإطار، قام فريق الرؤى السلوكية الذي يقدم الدعم للحكومة باستخدام البيانات والأدلة المتوفرة لتوجيه مجموعة من **الرسائل المخصصة** إلى المتعاملين الذين من المحتمل أن يتخلفوا عن الموعد النهائي. حيث تلقت هذه الشريحة سلسلة من التذكيرات عبر الرسائل النصية والمنشورات والبريد الإلكتروني، ما أسهم وبشكل كبير في خفض أعداد المتخلفين عن تقديم الإقرار الضريبي في الوقت المحدد. كما أدت الحملة إلى التزام 94% من المكلفين بالموعد النهائي المحدد في عام 2018، ما أدى إلى زيادة العائدات الضريبية في المملكة المتحدة بمقدار 1.5 مليار جنيه استرليني.



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

كان الالتزام بنسبة 93% بالموعد الضريبي النهائي عام 2017 نتيجة قياسية يُحتفى بها، غير أن حكومة المملكة المتحدة لم تتوقف عندها، بل سعت عام 2018/2019 إلى إطلاق حملة تواصل بشأن الإقرارات الضريبية السنوية تهدف إلى تحطيم هذا الرقم وتسجيل نتيجة قياسية جديدة.

90. كيف تغلبت أيرلندا على مشكلة ملل المواطنين من سماع الرسائل المزعجة المتعلقة بالجائحة؟



توجّهت دولة أيرلندا إلى الاستعانة بالرؤى السلوكية لدعم أنشطة الاتصال الحكومي مع شعبها، ما أسفر عن تطوير تطبيق لتتبع حالات الإصابة بكوفيد-19 وتدشينه على مستوى البلاد. وفي إطار هذه الخطة، قام فريق الطوارئ الوطني للصحة العامة في أيرلندا **بتشكيل مجموعة فرعية مختصة بتغيير الأنماط السلوكية**. وتضم هذه المجموعة التي تم الكشف عنها في أوائل شهر مارس من عام 2020 عدداً من العلماء الاجتماعيين والسلوكيين بالإضافة إلى الجهات المسؤولة عن الاتصال عملاً معاً لرسم صورة واضحة بشأن كيفية تفادي الرسائل المزعجة والمتكررة التي تنطرق إلى المواضيع عينها، والإجراءات الاستباقية التي يمكن اتخاذها في هذا الصدد. واعتمدت المجموعة في عملها على منهجية "الإصغاء الفعلي" التي استهدفت المواطنين. كما حدّدت أيضاً تصورات الجمهور ومعاييرها التي قد تؤثر في خطة العمل الوطنية في مواجهة الجائحة. وبفضل الجهود التي بذلتها هذه المجموعة التعاونية، تم تطوير تطبيق التتبع الخاص بأيرلندا خلال فترة قصيرة واعتماد استراتيجية اتصال أوسع نطاقاً قائمة على الأدلة من شأنها أن تسهم في مشاركة المعلومات الدقيقة والمؤثرة مع المواطنين، مع التنويه إلى أن التزام الحكومة بالحفاظ على معايير عالية من امتثال الأفراد بالإرشادات الصحية تمكّن من إبطاء وتأخير انتشار الفيروس في أرجاء البلاد.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
أيرلندا

المستوى الحكومي:
وطني

منذ بدايات ظهور الجائحة، انكبّت الحكومة الأيرلندية على العمل لفهم وتخفيف ما يُعرف بـ "إرهاق الرسائل" أو عدم الامتثال لتوجيهات الصحة العامة.

91. الجيش الأمريكي يستعين بفريق من لاعبي ألعاب الفيديو للتواصل مع الجيل الجديد



في عام 2020 ومع تطور التقنيات والألعاب الإلكترونية، أطلق الجيش الأمريكي برنامجاً **للرياضات الإلكترونية** بهدف التواصل مع الجيل الجديد من الشباب الأمريكي. وفي هذا السياق، شكّل الجيش فريقاً خاصاً أطلق عليه "فريق الرياضات الإلكترونية" يتضمن 16 لاعباً ممن يستخدمون خاصيتي مشاركة اللعب والبتّ الحي خلال مشاركتهم في ألعاب الفيديو القتالية مثل Call of Duty و Apex Legends و Fortnite بهدف التفاعل مع اللاعبين الآخرين وتعريفهم بالفرص المتاحة في الجيش الأمريكي. ويشارك هذا الفريق الذي تم اختيار أعضائه من بين 6500 متقدم في ألعاب الفيديو داخل منشأة مخصصة في قاعدة فورت نوكس العسكرية بعد تجهيزها بأحدث التقنيات اللازمة لتحقيق هدف الجيش. وتجدر الإشارة إلى أن المشاركة في ألعاب الفيديو تمثل الوظيفة الأساسية لأعضاء الفريق الذين سبق أن خدموا في مناصب أخرى في الجيش الأمريكي. ونجح الجيش في توسيع قاعدة تجنيده المحتملة من خلال هذه الحملة الجديدة التي استهدفت قنوات مختلفة مثل منصة "تويتش" للألعاب التي تستقبل يومياً 17.5 مليون زائر، والعدد الهائل من اللاعبين تحت سن 30 (72% من اللاعبين و 49% من اللاعبات).



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتصال الحكومي

الدولة:
الولايات المتحدة الأمريكية

المستوى الحكومي:
وطني

بعد فشل الجيش الأمريكي في الوصول عام 2018 إلى تجنيد عديد من المستهدفين لأول مرة منذ 13 عاماً، أصبح من الواضح أن أساليب الاتصال القديمة للتجنيد مثل المعارض المهنية الجامعية والاتصالات المفاجئة بالمرشحين قد فقدت فعاليتها.

92. وفقاً للجهات المعنية في المدينة: كيب تاون هي الأفضل في العالم

DISCOVER
Cape Town
AND THE WESTERN CAPE
SOUTH AFRICA
NOWHERE DOES IT BETTER



الفئة:

الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:

جنوب أفريقيا

المستوى الحكومي:

إقليمي

عقب أزمة الجفاف الشديدة في كيب تاون والتي كادت بسببها أن تنضب موارد المياه في المدينة في 2017، شهدت المدينة في السنوات التالية انخفاضاً ملحوظاً في عدد السياح الوافدين الدوليين الذين فضلوا تأجيل رحلتهم إليها أو عدم زيارتها من الأساس، الأمر الذي سيؤدي إلى **انهيار قطاع السياحة في المدينة**. ولإيجاد حل لهذه الكارثة المحتملة قبل فوات الأوان، حملت الحكومة على عاتقها مسؤولية إيجاد حل لهذا التحدي على مستوى الاتصال، من خلال إطلاقها لحملة تهكمية لتعزيز السياحة أطلقت عليها اسم "**لا يوجد أفضل من مدينتنا**" (Nowhere does it better). وتضمنت الحملة مجموعة من مقاطع الفيديو والإعلانات التي صوّرت المدينة على أنها الوجهة السياحية الأفضل في العالم، وبرهنت على ذلك بالإشارة إلى مجموعة من الأنشطة التي تشتهر وتعتز بها مدن أخرى باعتبارها من فخرها الوطني والحضاري. مثلاً، " إلى أين يذهب الإنجليز لتناول الشاي؟ إلى أين يذهب الفرنسيون ليقابلوا فتاة أحلامهم أو الفرنسيات ليقابلن فتى أحلامهن؟ إلى أين يذهب السويسريون لتسلق المرتفعات؟ " وكانت الإجابة المفاجئة التي اعتمدها الحملة: يذهبون إلى مقاطعة كيب الغربية. وعُرِضت الحملة على شاشات التلفاز والمواقع الإلكترونية والبرامج الإذاعية ووسائل التواصل الاجتماعي في القنوات المحلية والدولية، وأدت دوراً مهماً في جذب السياح إلى المدينة من جديد.

خلفت أزمة الجفاف آثاراً سلبية على قطاع السياحة في مقاطعة كيب الغربية، وبات لزاماً على الجهات المعنية أن تطلق حملة مبتكرة لإنعاش السياحة في المقاطعة، وتسهيل أنظار السياح عليها من جديد باعتبارها وجهة مميزة لقضاء العطلات والإجازات.

93. دعوة مفتوحة لجميع المواطنين في باكستان للمشاركة في وضع السياسات المناخية



What we do >

Where we work >

Themes we work on >

Who we are >

Contact us >

Search Q

Home / Fostering environmental democracy in Pakistan



23 November 2021

STORY

THEME

Environmental democracy

Fostering environmental democracy in Pakistan

وَجَّهت جمهورية باكستان دعوة إلى الخبراء والمواطنين للمشاركة بشكل مباشر في عملية وضع السياسات المتعلقة بالمناخ من خلال مساهمتهم في إطلاع الجهات المعنية على البيانات والأفكار والمخاوف لديهم في ما خص هذه المسألة. وتتولى لجنة الجمعية الوطنية المعنية بتغيير المناخ (CCC) مهمة إتاحة مساحة تتلاقى فيها الآراء ووجهات النظر لأفراد من المجتمع والخبراء سعياً لتطوير مبادرات سياسة فعّالة. وفي ظل جهودها المتواصلة، وضعت اللجنة خارطة طريق حدّدت إطارها الزمني بمدة عام واحد، ووضحت فيها النهج البرلماني المتكامل للرقابة والفرص التعاونية مع مؤسسات المجتمع المدني. وبهذا، أصبح جدول أعمال اللجنة البرلمانية متاحاً للمرة الأولى بين أيدي خبراء المناخ وأفراد المجتمع. وتضمنت الخارطة أيضاً وجهات نظر لشخصيات من الأوساط الأكاديمية والمؤسسات البحثية والفئات المجتمعية. وقد أوصى رئيس المجلس الوطني باعتماد نهج الاتصال المفتوح الذي تتبعه لجنة تغيير المناخ كنموذج للجان البرلمانية الأخرى، وأسهم هذا التعاون في مجال الاتصال في تشجيع مجلس النواب الباكستاني على تحسين أنظمتها البرلمانية في سبيل الارتقاء بأنشطته الرقابية ومعايير الشمولية والشفافية.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
باكستان

المستوى الحكومي:
وطني

دعت باكستان المواطنين والخبراء للمشاركة بشكل مباشر في إعداد جدول أعمال برلماني يستهدف قضايا المناخ.

94. سدّ فجوات التواصل بشأن اللقاحات في جنوب أفريقيا من خلال "فاكسي تاكسي"



لقد اتضح خلال جائحة فيروس كورونا أن المجتمعات الريفية أو المحرومة في جنوب أفريقيا لم تحصل على المعلومات التي تحتاجها حول لقاحات كوفيد-19. وكان من الصعب الوصول إلى القرى أو التجمعات السكانية غير الرسمية ذات البنية التحتية الضعيفة مما أدى إلى استبعاد هذه المجتمعات من الاتصالات الحيوية. ومن ثم انطلقت خدمة اللقاحات المتنقلة "فاكسي تاكسي" التابعة لإدارة الصحة في مقاطعة كيب الغربية إلى المواقع التي يمكن الوصول إليها مثل مواقف السيارات في متاجر البقالة والمراكز المجتمعية وأماكن العمل والمؤسسات التعليمية. وقام الفريق بنقل المعلومات حول كوفيد-19، ونقل الملاحظات والحكايات من المجتمعات إلى حكومة المقاطعة للمساعدة في تحسين خدماتها. وحققت "فاكسي تاكسي" أيضًا بعض النتائج الإيجابية غير المتوقعة لموظفي خدمات الطوارئ الطبية في المشروع. فقد قال البعض إنهم اعتبروا عملهم مع "فاكسي تاكسي" بمثابة "شفاء" لأنه زودهم بفوائد صحية من الناحية النفسية والجسدية.



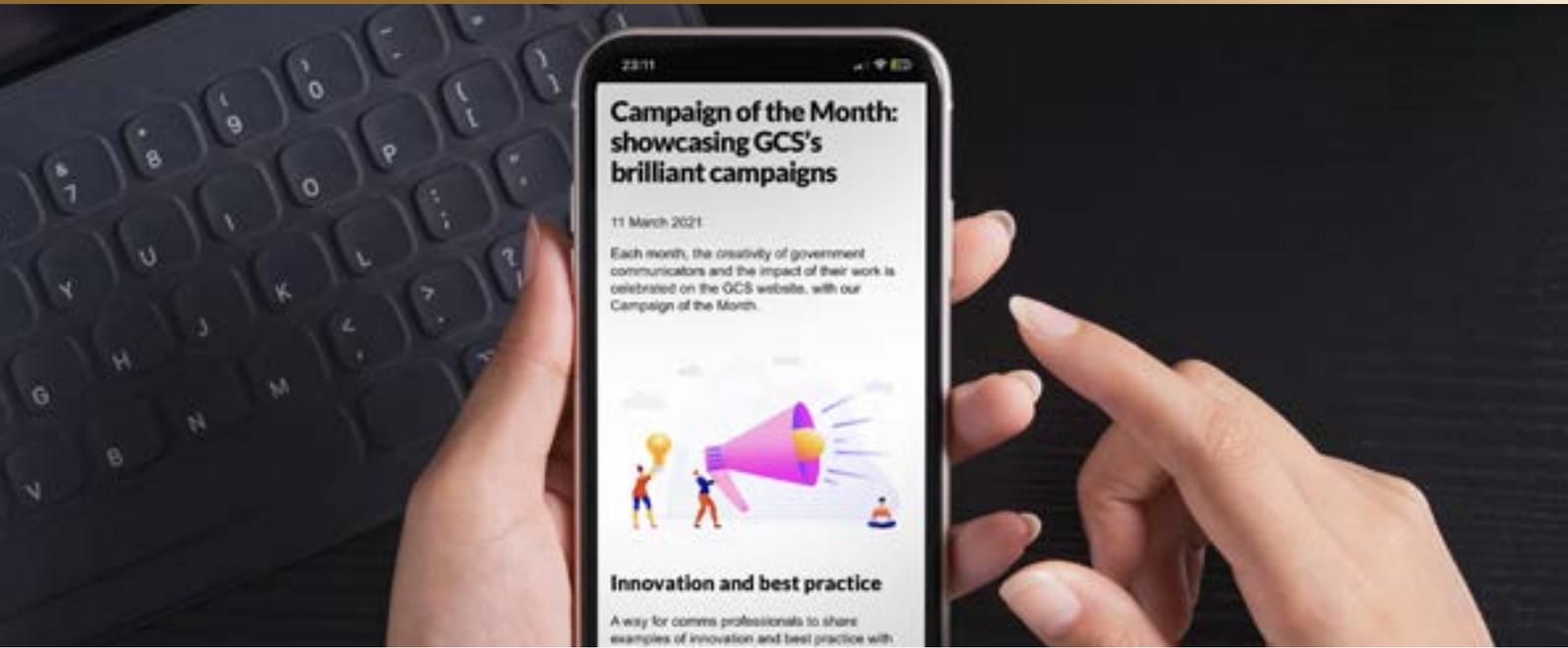
الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
جنوب أفريقيا

المستوى الحكومي:
إقليمي

طافت "فاكسي تاكسي" جميع أنحاء مقاطعة كيب الغربية في جنوب أفريقيا لتبادل المعلومات واللقاحات مع المجتمعات التي يصعب الوصول إليها ولجمع قصصها أيضًا.

95. احتفال شهري بحملات الاتصال الحكومي المتميزة



لعلّ تنظيم المسابقات يشكّل طريقة رائعة تتبع للموظفين الحكوميين فرصة مشاركة أمثلة واقعية على الأفكار المبتكرة التي جرى العمل عليها في حكومة المملكة المتحدة. تتولى لجنة تحكيم مؤلفة من نخبة من كبار المسؤولين في مكتب الاتصال الحكومي البريطاني مهمة اختيار الفائز في المسابقة التي أطلق عليها اسم **حملة الشهر**، على أن يُعلن الاسم في سبق صحفي يتم نشره عبر مختلف قنوات التواصل الاجتماعي. ويسعى المكتب من خلال تعميم الأمثلة الملهمة للاتصال الحكومي الإبداعي والفعال، أن يشجع على تقديم خدمات استثنائية على مستوى البلاد. كما تُعتبر هذه المسابقة وسيلة فعّالة لتحفيز مسؤولي الاتصال الحكومي من خلال تسليط الضوء على جهودهم ونجاحاتهم المتميزة.



الفئة:
الحملات والقنوات الإبداعية

الدولة:
المملكة المتحدة

المستوى الحكومي:
وطني

حملة الشهر هي مسابقة لتكريم الحملات
المتميزة التي أطلقتها حكومة المملكة المتحدة -
وتشجيع المزيد من الابتكار والتفكير الإبداعي.

96. سانتا يحصل على التصاريح اللازمة للتحليق في سماء كندا



في نهاية 2022، تعرّضت شركات الطيران لموجة إحباط كندية غير مسبوقه بسبب الفوضى العارمة التي انتشرت خلال الأشهر السابقة في قطاع الخطوط الجوية الوطنية نتيجة لنقص العمالة وقيود السفر المفروضة خلال جائحة كوفيد - 19. وعلاوة على ذلك، فإن مخاوف المواطنين بشأن أمن المجال الجوي بسبب الصراع المشتعل في أوكرانيا قد أدت إلى إعراض العديد من الكنديين عن الرحلات الجوية. وفي ضوء هذه الأحداث، أرادت الحكومة الكندية طمأنة الأطفال بأن هدايا عيد الميلاد ستصلهم في موعدها دون تأخير. وعليه، أصدر وزير النقل **بياناً صحفياً رسمياً** أكد فيه أن سانتا كلوز وحيوان الرنة قد أثبتا عدم إصابتهم بفيروس كورونا وأن عربته حصلت على تصريح من مفتشي السلامة. وظهر رئيس الوزراء جاستن ترودو في **مقطع فيديو** يؤكد فيه حصول سانتا على جميع التصاريح المطلوبة لتأدية مهمته. كما شجع للأطفال بتتبع مسار سانتا خلال توزيعه لهدايا العيد على الأطفال الكنديين مباشرة على موقع خاص لقيادة الدفاع الجوي لأمريكا الشمالية (نوراد).



الفئة:
الحملة والقنوات الإبداعية

الدولة:
كندا

المستوى الحكومي:
المستوى الوطني

أطلقت هيئة النقل الكندية حملة عيد الميلاد لتطمئن الأطفال على حصول بابا نويل على التصاريح اللازمة للسفر وتوزيع الهدايا.

97. دولة زامبيا تتبنى معايير الشفافية في الكشف عن البيانات الضريبية



Home

Mineral Value Chain

Tenders

EITI Reports

Data

FAQ

Contact Us

BENEFITS OF JOINING EITI

How does Zambia benefit from being part of the EITI?

WHAT ARE THE BENEFITS OF ZAMBIA JOINING THE EITI?

WHAT IS THE EXTRACTIVE INDUSTRIES' TRANSPARENCY INITIATIVE?

EITI BACKGROUND

يساهم قطاع التعدين في زامبيا بنسبة كبيرة من الناتج المحلي الإجمالي للبلاد، ولكن، وبالرغم من ذلك، لا يمكن تجاهل آثاره المرتبطة بالتدهور البيئي وانعدام ثقة الجمهور في آلية إعادة استثمار الأرباح المُحققة بما يصب في مصلحة البلاد والشعب. ولحل هذه المشكلة، التزمت الحكومة الزامبية بتزويد أصحاب المصالح بإحصاءاتها السنوية عن قطاع التعدين بالتعاون مع مبادرة الشفافية في الصناعات الاستخراجية الزامبية. ويتم إرسال هذه البيانات في تقرير سهل القراءة يُستخدم للنظر في المبالغ الضريبية التي يُفترض أن شركات التعدين الزامبية قد دفعتها للحكومة (على مدار 12 شهراً)، ومطابقتها مع الرقم الذي تشير الحكومة إلى استلامه. ويتمثل الهدف من عملية "مطابقة الحسابات" العامة هذه بتزويد المواطنين بالمعلومات المتعلقة بمقدار الضرائب التي تدفعها شركات التعدين سنوياً، ما يساعد بدوره الحكومة في التخطيط للمستقبل ووضع السياسات واكتساب فهم أفضل للأساليب التي يمكنها تحسين قواعد التعدين التنظيمية في زامبيا. وتجدر الإشارة إلى أن الحفاظ على وضوح هذه البيانات وضمّان إتاحتها لجميع الأطراف المعنية يعدّ أمراً بالغ الأهمية، ولهذا تتم مشاركة الأرقام والبيانات الرئيسية على [موقع إلكتروني](#) سهل الاستخدام، إضافة إلى مقاطع فيديو قصيرة و**بوابة للبيانات** تمكّن المهتمين من استعراض تفاصيل البيانات الرئيسية.



الفئة:
سرد البيانات

الدولة:
زامبيا

المستوى الحكومي:
وطني

تهدف حكومة زامبيا إلى تبني معايير الشفافية في نشر البيانات الخاصة بمدفوعات شركات التعدين، انطلاقاً من الحاجة إلى اعتماد منهجيات للتواصل مع مواطنيها بشكل واضح بخصوص موضوع حرج ينطوي عادة على كم هائل من البيانات.

98. اقتراحات المواطنين لإعادة التدوير في سنغافورة



طرحت وكالة البيئة الوطنية السنغافورية على المواطنين عام 2019 سؤالاً دفعتهم فيه الى التفكير في طرق لتحسين طريقة إعادة تدوير النفايات في المنازل، سعياً منها إلى تغيير اتجاه الحوار الوطني بشأن المفاهيم المتصلة بهذه العملية. وفي هذا الإطار، تم إطلاق سلسلة من ورش العمل التي تقدّم للمشاركة فيها 305 فرداً، تم منهم اختيار 48 مشتركاً من خلفيات متنوعة من حيث العمر والجنس والعرق والجنسية والتعليم العلمي ونوع المسكن والمهنة (البعض منهم ملتزم بإعادة التدوير في المنزل والبعض الآخر لم يسبق أن قام بهذه العملية) وخلال الورش التي امتد كل منها على مدار يوم كامل، طرح **المواطنون** أفكاراً جديدة مع أدلة تدعم مقترحاتهم، وتعاونوا سوياً لإعداد قائمة تضم 14 اقتراحاً قدموها إلى الحكومة لتنظر فيها. وإضافة إلى ما سبق، وجدت نتائج استطلاعات الرأي أن المواطنين الذين شاركوا في الورش اكتسبوا فهماً أعمق لعملية وضع السياسات وزادت ثقتهم في الحكومة.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
سنغافورة

المستوى الحكومي:
وطني

تُعدّ عملية إعادة التدوير من الأمور المهمة التي تؤدي دوراً أساسياً في تقليل كمية النفايات التي يتم إرسالها إلى مكبات القمامة. لهذا السبب، وجهت حكومة سنغافورة دعوة للمواطنين لتشجيعهم على مشاركة الأفكار المبتكرة لإعادة التدوير بشكل فعّال.

99. فرصة الفوز باليانصيب للسائقين الملتزمين بحدود السرعة في السويد



ماذا تفعل لو كافأتك حكومتك عند التزامك بالقواعد والقوانين؟ هذا بالضبط ما قررت السويد فعله، ففي حملة فريدة من نوعها، وضعت الحكومة كاميرات مرور خاصة في مدينة ستوكهولم مع شاشة عرض ضخمة تظهر عليها صورة إبهام مرفوع للأعلى في كل مرة يمر فيها سائق أمام الكاميرا دون أن يتجاوز الحد المسموح للسرعة، ويدخل اسم السائقين الملتزمين بالسرعة في السحب على جوائز نقدية يتم منحها إليهم في نهاية المسابقة من مال المخالفات التي يدفعها من يتجاوزون حدود السرعة. ومن الجدير بالذكر أن الحكومة السويدية استوحت هذا النهج المبتكر من تجربتها باعتماد " **نظرية المتعة** " (The Fun Theory)، مع التركيز على التأديب الإيجابي بدلاً من العقاب. وخلال الفترة التجريبية للمبادرة، بلغ عدد السيارات التي مرّت أمام كاميرات السرعة 24857 سيارة، وتم تخفيض متوسط السرعة من 32 كم / الساعة إلى 25 كم / الساعة - أي بنسبة 22%.



الفئة:
الألعاب التحفيزية في إطار الاتّصال الحكومي

الدولة:
السويد

المستوى الحكومي:
وطني

في بادرة جديدة من نوعها، أطلقت السويد حملة توعوية تقوم على مكافأة السائقين الملتزمين بالسرعة المقررة.

100. مهرجان للموظفين الحكوميين في أسبوع الابتكار في البرازيل



كيف يمكن للموظفين الحكوميين مشاركة أفكارهم المبتكرة بفعالية على مستوى الحكومة؟ للإجابة على هذا السؤال وإيجاد طريقة مناسبة تحقق هذا الهدف، أطلقت البرازيل "أسبوع الابتكار السنوي" وهي فعالية يجتمع فيها العديد من الموظفين الحكوميين لتبادل الخبرات ومناقشة مجموعة من المواضيع الهادفة. وتركز هذه الفعالية المستوحاة من المهرجانات المقامة في البلاد، على مشاركة الأساليب العملية للارتقاء بالخدمات الحكومية في البرازيل بالاستناد على ركيزتي التواصل والحوار. ويعدّ "أسبوع الابتكار" أضخم فعالية للابتكار الحكومي تُقام في أمريكا اللاتينية، حيث يحضرها فعلياً حوالي ألف موظف حكومي وينضم إليها كذلك 10 آلاف آخرين عبر الإنترنت. وعلى مدار الأسبوع، يحضر المشاركون عدداً من العروض التقديمية لمجموعة من المؤلفين والمفكرين الحكوميين، بالإضافة إلى الحلقات النقاشية الحوارية وورش العمل والأنشطة القائمة على مبدأ الألعاب التحفيزية وعروض الأفلام. وتجدر الإشارة إلى أن نسخة 2023 ستركز على أربعة محاور، وهي: الإقليم والحكومة، والخدمات الحكومية، والتنوع والشمول، والاستدامة البيئية.



الفئة:
التعاون في مجال الاتصال

الدولة:
البرازيل

المستوى الحكومي:
وطني

تشتكي الحكومات عادة من تدني مستويات التنسيق بين فرق العمل المختلفة وتأثير ذلك المتمثل في زيادة صعوبة مشاركة الأفكار الفعّالة في القطاع الحكومي. ولهذا، نظّمت البرازيل "أسبوع الابتكار" لتمكين طرح هذه الأفكار بكل سهولة وسرعة.

10th

لمزيد من المعلومات:
Hello@apolitical.co
info@sgmb.ae