

كُتِيبٌ تَخْصِي

للمشاركة الرقمية

2023-2022

الفهرس

3	المقدمة
4	المصطلحات والمفاهيم
6	المشاركة
8	شمول المشاركة الرقمية
9	تصنيف المشاركة الرقمية
10	ممارسات وأدوات لتوفير المعلومات
11	ممارسات وأدوات التشاور
12	ممارسات وأدوات للتعاون والتمكين
13	أدوات المشاركة
14	مبادئ المشاركة المجتمعية
15	إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية
24	مميزات قسم المشاركة الرقمية
28	صفات أخصائي التفاعل الرقمي
29	الروابط المفيدة

المقدمة

في إطار التزامها بقيادة الحضور الرقمي لحكومة الإمارات العربية المتحدة، تُصدر الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية هذا الكُتيب ليكون مرجعاً لمنسقي المشاركة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية في الدولة حول موضوع المشاركة الرقمية.

يمثل الكُتيب مرجعاً استرشادياً لتمكين الجهات الحكومية في دولة الإمارات من الابتكار والارتقاء بمستوى ممارسات المشاركة الرقمية.





المصطلحات والمفاهيم

المصطلح	التعريف
منصة المشاركة الوطنية - شارك	منصة مركزية للمشاركة الرقمية تشارك الجهات الحكومية جمهورها في مناقشة المواضيع التي تهمهم واتخاذ قرارات لمصلحة الجميع.
التعهد الجماعي	يُشير التعهد الجماعي إلى إشراك مجموعة من الأشخاص لتحقيق أهداف مشتركة ترتبط غالبًا بالابتكار أو حل المشكلات أو الكفاءة. ويستفيد من التقنيات الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي والويب
المعايير أو المتطلبات العالمية	متطلبات أطلقتها الأمم المتحدة للدول على مستوى عالمي لتقييمها في مجال المشاركة الرقمية بشكل سنوي.
المدونة الرقمية	إحدى قنوات المشاركة الرقمية، يطرح من خلالها أحد المسؤولين في الدولة فكرة أو مجموعة أفكار جديدة ومفيدة من خلال مقال يلخص تجاربه أو معارفه حول موضوع معين.
الناشر	كاتب المقال أو المدونة
المشورة الرقمية	تطرح الجهات الحكومية موضوعاً لجمع أكبر عدد ممكن من الآراء، ثم تقوم بتحليل تلك الآراء واستخدامها كمعطيات لاتخاذ القرارات التي تهم المتعاملين، بما يساهم في تعزيز رضاهم وسعادتهم.
العصف الذهني	أحد أساليب الابتكار الجماعي تحاول فيه المجموعة إيجاد حل لمشكلة ما عن طريق تجميع قائمة من الأفكار والحلول التي يساهم بها أفراد المجموعة بشكل عفوي.
موضوع المشورة	موضوع تطرحه الجهة لأخذ آراء عدد من الأشخاص بهدف اتخاذ القرار.
هدف المشورة	هدف الجهة من طرح موضوع المشورة على الجمهور.
اتخاذ القرار	بعد دراسة آراء الجمهور تقوم الجهة بإصدار القرار لمصلحة الجميع.
المشورة الحالية	مشورة رقمية على منصة "شارك" لا تزال مفتوحة لاستقبال آراء الجمهور.
المشورة المستقبلية	مشورة رقمية على منصة "شارك" توفر فقط المعلومات للجمهور ولا يمكن للجمهور البدء بمشاركة آراءهم فيها.
المشورة السابقة	مشورة رقمية على منصة شارك توفر فقط نتائج المشورة وتكون مغلقة، ولا يمكن للجمهور إبداء آرائهم فيها.



المصطلحات والمفاهيم

المصطلح	التعريف
السردي القصصي Storyboard	التواصل مع الآخرين بطريقة سردية لإيصال رسائل ذكية من خلال قصص قد تكون واقعية أو متخيلة، لكنها جذابة للمتلقي وتسهم في الترويج الناجح للمنتجات أو الأفكار المراد تسويقها.
الاستبيان الذكي	إحدى قنوات المشاركة الرقمية وفرتها الحكومة الرقمية للجهات الحكومية لتسهيل استخدامها في طرح المشورات.
استطلاع الرأي	قناة مشاركة يتم خلالها طرح أسئلة حول مواضيع معينة مع توفير بعض الاختيارات للجمهور.
قنوات التواصل الاجتماعي	المنصات التي تجري عبرها عمليات التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وهي تشمل على الفيسبوك وتويتر وإنستغرام وغيرها.
التفاعل الرقمي	إبداء الآراء حول موضوع معين من خلال المشاركة على إحدى المنصات أو القنوات الرقمية، بما يشمل إعجاب وإعادة تغريدة، وكتابة تعليق إلخ.
المحتوى الرقمي	كل مادة نصية أو مرئية أو مسموعة تنشر على الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي.
إشراك الجمهور	طرح موضوع معين وفتح باب أخذ آراء الجمهور حوله.
قنوات المشاركة الرقمية	قنوات متعددة تندرج ضمن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، يجري استخدامها لطرح مواضيع مختلفة لأخذ رأي الجمهور حولها.
منتدى النقاش	إحدى قنوات المشاركة الرقمية لطرح مواضيع متنوعة لعدة مجالات وإشراك كافة فئات الجمهور.
الدليل الإرشادي للمشاركة الرقمية	مرجع معتمد من جهة رسمية يتضمن شروطاً ومعايير للاسترشاد بها في تطبيق المشاركة الرقمية.
سياسة المشاركة الرقمية	منهجية الجهة الحكومية في تطبيق المشاركة الرقمية.
فريق المشاركة الرقمية	مجموعة أعضاء تم ترشيحهم من قبل الجهات الحكومية لتطبيق معيار المشاركة الرقمية.

المشاركة



تعني مشاركة الجمهور بمواضيع تطرحها الحكومة لتطوير وتحسين السياسات والخدمات التي تقدمها ومن خلالها يقوم أفراد المجتمع بإبداء آرائهم حول موضوع معين وتقوم الحكومة في النهاية بأخذ القرارات اللازمة لمصلحة الجميع.

المشاركة الإلكترونية / الرقمية



تعزيز المشاركة المدنية من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات لتعزيز التعاون بين الحكومات والمواطنين بهدف تحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات العامة، وكذلك تعزيز المشاركة في صنع السياسات المتعلقة بالخدمات والمرافق والمشاريع، لتعزيز مصلحة المواطنين والمجتمع ككل.

المشاركة

المشاركة المجتمعية

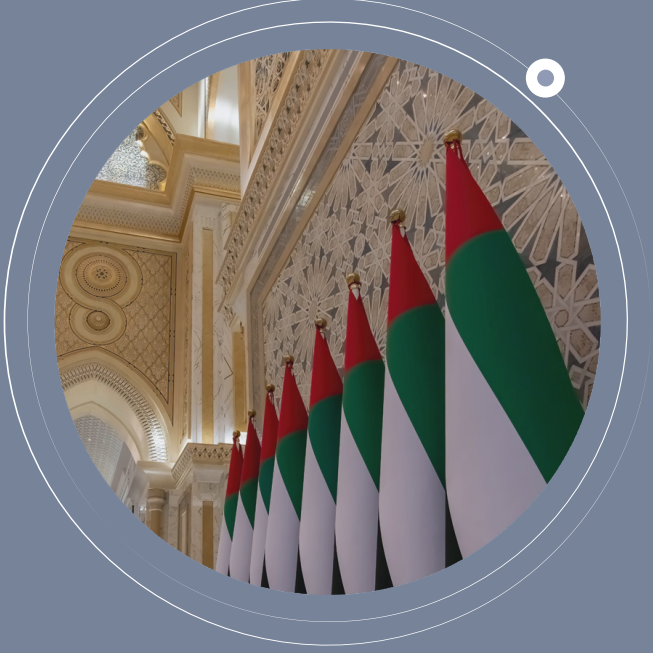
تُشير المشاركة المجتمعية إلى مشاركة الجمهور، عبر القنوات الرقمية وغير الرقمية، في مستويات مختلفة من عملية صنع القرار الحكومي، ووضع السياسات، وتصميم الخدمات العامة وتقديمها.



المشاركة المجتمعية في الإمارات

تحرص دولة الإمارات على ضمان اتخاذ القرارات على نحو تشاركي وتمثيلي وشامل للجميع على كافة المستويات.

[للمزيد](#)





شمول المشاركة الرقمية

في حين تضع المشاركة المجتمعية في الاعتبار كلاً من القنوات الرقمية وغير الرقمية لإشراك الجمهور، فإن المشاركة الإلكترونية/الرقمية تقتصر على المشاركة عبر القنوات التي يوفرها قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (ICT) لتحقيق الغرض نفسه. وبالإضافة إلى اختلاف القنوات، فقد ظهرت خلال العقد الماضي أدوات وممارسات جديدة أتاحتها التقنيات الرقمية الناشئة. واليوم، يشمل طيف المشاركة المجتمعية مجموعةً أوسع بكثير من الخيارات.



ملحوظة:

يمثل هذا الشكل المشاركة الإلكترونية باعتبارها نقطة التقاء بين المشاركة الحكومية الإلكترونية، يسلط الضوء على المحاور الثلاثة للمشاركة الإلكترونية التي تم تحديد أولوياتها في دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية: توفير المعلومات، والتشاور، واتخاذ القرار، تلتقي الشفافية مع المشاركة الإلكترونية حول توفير المعلومات، بما في ذلك من خلال بيانات الحكومة المفتوحة، يلتقي الإدماج مع المشاركة الإلكترونية أيضاً، خاصة فيما يتعلق بالتشاور وصنع القرار.



تصنيف المشاركة الرقمية

حسب مراحل نموذج الأمم المتحدة



ممارسات وأدوات لتوفير المعلومات

المعلومات الإلكترونية:

تمكن المواطن من معرفة كل ما يمكن معرفته عن موضوع معين من خلال إتاحة جميع المعلومات المطلوبة.

على الإنترنت	خارج الإنترنت	الوصف	الممارسات والأدوات
✓	✓	وسيلة لجمع طيف متنوع من الأطراف المعنية لغرض مُحدد. ويمكن أن تكون وسيلةً لزيادة الوعي بشأن قضية أو مُقترح، كما يمكنها تشجيع المشاركة المجتمعية.	الاجتماعات العامة
✓	✗	بيانات يُمكن لأي شخص الوصول إليها واستخدامها ومُشاركتها بشرط نسبتها إلى المصدر، وتتوافر في صيغة شائعة يُمكن قراءتها آلياً.	البيانات المفتوحة
✓	✓	تشمل مُختلف وسائل الإعلام الرئيسية التي يحصل من خلالها الجمهور على الأخبار مثل: المجلات والصحف والتلفزيون والإعلام الاجتماعي والإذاعة.	الصحافة والإعلام
✓	✗	الموقع هو مجموعة من صفحات الويب التي يمكن الوصول إليها تحت اسم نطاق واحد، ويتضمن معلومات حول موضوع مُعين.	المواقع الإلكترونية
✓	✗	النشرة البريدية هي أداة للتواصل المُباشر مع المشتركين، وتُنشر عادةً من خلال رسائل البريد الإلكتروني التي يمكن أن تتضمن نصوصاً وصور وملفات فيديو. وتُغطي موضوعاً رئيسياً يهم المشتركين.	النشرات البريدية
✓	✗	تستخدم وسائل الإعلام الاجتماعي مثل تويتر، وواتس آب، وفيسبوك مجموعة متنوعة من الوسائط الإعلامية تشمل الفيديو والتسجيلات الصوتية من أجل الوصول إلى جمهورٍ أوسع. وتُتيح للمستخدمين الحصول على المعلومات ومُشاركتها بطريقة سريعة وميسورة التكلفة.	الإعلام الاجتماعي
✗	✓	تُوفّر أكشاك المعلومات قوائم يتفاعل من خلالها المستخدم مع حاسب آلي، وتُقدّم عروضاً تقديمية تُشجّع المستخدم على طرح الأسئلة أو توجيه تدفق المعلومات.	أكشاك المعلومات



ممارسات وأدوات التشاور

الاستشارة الإلكترونية:

السماح للمواطنين بالمشاركة في المداولات المتعلقة بالقرارات التي سيتم اتخاذها بشأن السياسات والخدمات العامة.

على الإنترنت	خارج الإنترنت	الوصف	الممارسات والأدوات
✓	✓	العصف الذهني هو عملية إشراك الأشخاص المناسبين في ابتكار الأفكار والطول. ومن بين الأدوات المفيدة في هذه العملية التعاونية بطاقات العصف الذهني، والملصقات، وبطاقات الرسم ونحو ذلك.	أدوات ابتكار الأفكار
✓	✗	يتم توفير وثيقة لمسودة السياسة المقترحة، واستقبال تعليقات الجمهور عليها وملاحظاته وتقييمه قبل إقرارها نهائيًا. وهي وسيلة لإشراك الأطراف المعنية في عملية صياغة السياسات.	التشاور حول مشروعات السياسات
✓	✓	عملية يقوم المجتمع خلالها بتشخيص المشكلات التي يواجهها، ويرسم مسار للعمل على حلها. وهي طريقة لبلوغ أهداف اجتماعية اقتصادية محددة من خلال إشراك المجتمع.	التخطيط التشاركي

ممارسات وأدوات للتعاون والتمكين

صنع القرار الإلكتروني:
إشراك المواطنين في صنع السياسات والخدمات العامة.

على الإنترنت	خارج الإنترنت	الوصف	الممارسات والأدوات
✓	✗	يُشير التصويت الإلكتروني إلى التصويت الذي يستخدم وسائل إلكترونية في عملية الإدلاء بالأصوات وإحصائها. أما التصويت عبر المحمول فيعني استخدام الناخبين للأجهزة المحمولة للإدلاء بأصواتهم بطريقة سهلة ومريحة.	التصويت الإلكتروني والتصويت عبر المحمول
✓	✓	الميزانية التشاركية هي عملية تداول وتداول بين عدد كبير من الناس بهدف اتخاذ قرار حول كيفية تخصيص الميزانية.	الميزانية التشاركية
✓	✓	مبادرات المواطنين هي آلية تسمح للمواطنين باقتراح تدابير قانونية ليتم تبنيها إذا تعهد عددٌ كافٍ من الأشخاص بدعم الاقتراح، ويتم إقرار الإجراء المُقترح من خلال تصويت آخر.	مبادرات المواطنين
✓	✓	الهاكاثون هو حدث يُنظم لفترات متفاوتة ويستهدف المجتمعون فيه حل المشكلات. وعادةً ما يُحاكي نمط سباق التصميم (Design Sprint). ويتعاون مطورو الحاسب، ومصممو الجرافيك، ومصممو الواجهات، ومديرو المشروعات، وخبراء متخصصون وغيرهم معًا للعمل بشكلٍ مكثفٍ حول مشروعات بعينها.	الهاكاثون
✓	✓	منافسة الابتكار هي شكل من أشكال الهندسة الاجتماعية، وتُركّز على ابتكار وتطوير أفضل الأفكار المُستدامة التي يطرحها أفضل المبتكرين في المجتمع.	منافسات الابتكار
✓	✓	يُشير التعهيد الجماعي إلى إشراك أو مجموعة من الأشخاص لتحقيق أهداف مشتركة ترتبط غالبًا بالابتكار أو حل المشكلات أو الكفاءة. ويستفيد من التقنيات الجديدة ووسائل التواصل الاجتماعي والويب 2.0.	التعهيد الجماعي



أدوات المشاركة

أدوات المشاركة في الامارات:

● [هاكاثون الامارات](#)

● [التصميم المجتمعي لجودة الحياة](#)

● [البرنامج المهني لتصميم المستقبل
\(Moonshot\) 2071](#)

● [البرلمان الاماراتي للطفل](#)

● [دورات تدريبية حول المشاركة
الرقمية](#)

أمثلة عديدة لأدوات المشاركة منها:

● [الهاكاثون](#)

● [شبكات التواصل الاجتماعي](#)

● [المدونة الحكومية](#)

● [قنوات المحادثة الفورية](#)

● [قنوات الاقتراحات والشكاوى](#)

● [التطبيقات](#)

● [المختبرات الحية](#)

● [شبكات التواصل الاجتماعي](#)

● [التعهد الجماعي](#)

مبادئ المشاركة المجتمعية

1 إظهار مميزات الشخصية الإماراتية

1

2 تشجيع الابتكار والإبداع

2

يُشكّل الابتكار جزءًا من الأجندة الوطنية للإمارات، وينبغي تصميم خططك للمشاركة المجتمعية بما يُسهم في هذه الأجندة.

3 تبني وتشجيع التعاون

3

التعاون بين الجهات الحكومية والأطراف المعنية لرفع مستوى المشاركة المجتمعية.

4 التركيز على الجمهور

4

يتعلق لب المشاركة المجتمعية في نهاية المطاف بالجمهور داخل الدولة ومشاركتهم في طريقة اتخاذ الجهات الحكومية للقرارات التي تتعلق بجوانب مختلفة من حياتهم.

5 الشمول وتقبل التنوع

5

نظرًا لتمييز مجتمع دولة الإمارات بالتنوع والحيوية، فمن المناسب تبني هذا التنوع في أنشطة المشاركة المجتمعية.

6 تشجيع الانفتاح والشفافية

6

الالتزام بالانفتاح والشفافية ضرورة لتعزيز الثقة العامة في أنشطة المشاركة المجتمعية التي تُديرها الجهات الحكومية وأيضًا لتشجيع المزيد من المشاركة النشطة والحقيقية.

7 الالتزام بالأهداف والتخطيط

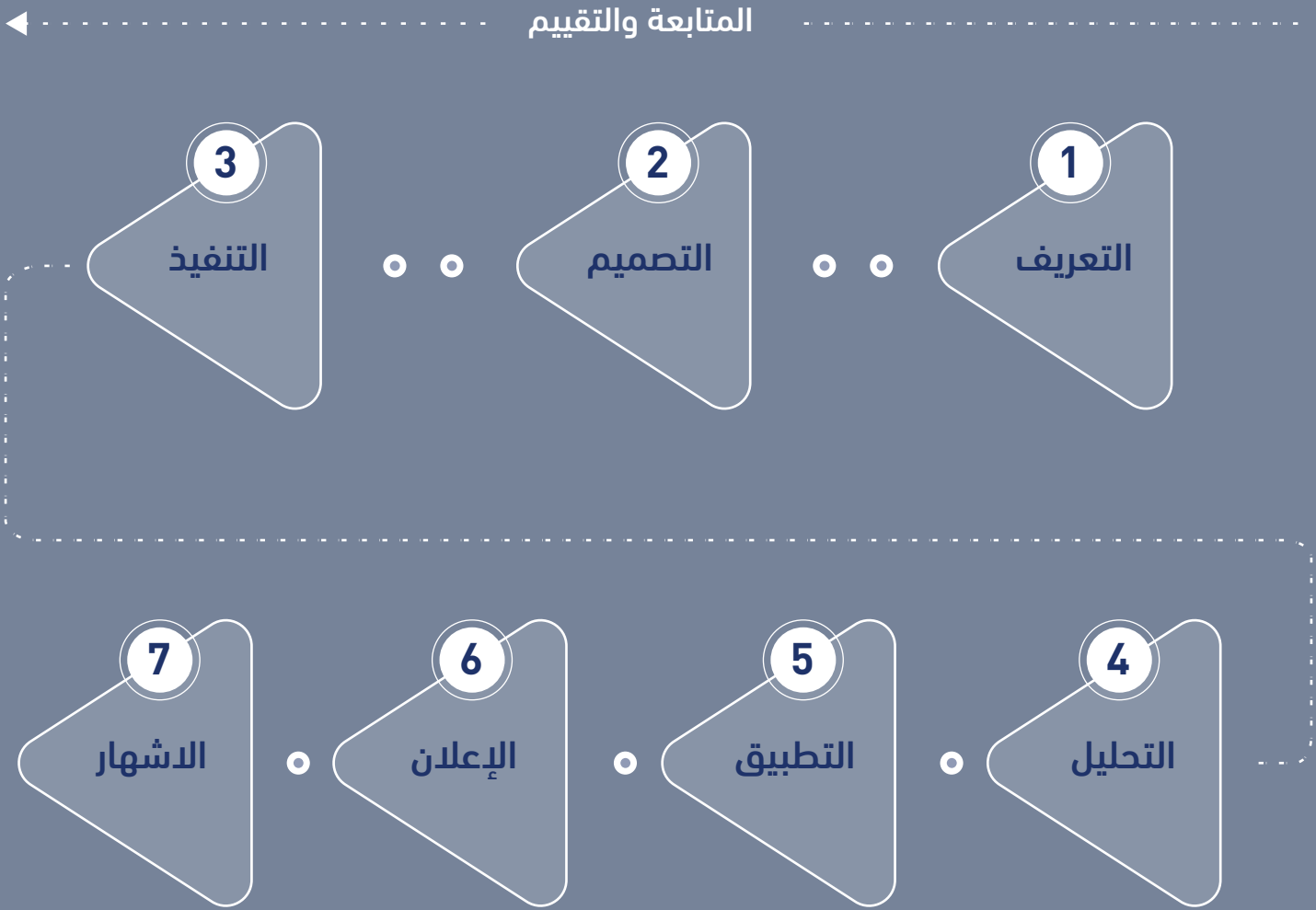
7

ينبغي التفكير في مرحلة التخطيط لممارسات المشاركة المجتمعية مبكرًا بما يسمح بالاستعداد مسبقًا للأحداث الطارئة.



إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

إطار عمل الحملات (المواضيع) الخاصة بالمشاركة الرقمية



المتابعة والتقييم

بالتوازي مع التقدم في تنفيذ المراحل السبع لإطار العمل، ينبغي على فريق المشاركة المجتمعية متابعة وتقييم مستوى النجاح في إنجاز كل خطوة. وعند الحاجة إلى التدخل لتغيير اتجاه الحملة أو إحداث تغيير، ينبغي على الفريق التصرف بسرعة والاستفادة من التصميم الرشيق للحملة المُشار إليه سابقًا.

إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة الأولى: التعريف

في هذه الخطوة، يتمثل هدفك في تحديد وثيقة ملخص حملة المشاركة المجتمعية، ويغطي الملخص أهداف الحملة، وجمهورها المُستهدف والميزانية من بين عناصر أخرى.

● حدد هدفًا أو أهدافًا ذكية لحملة المشاركة المجتمعية، وتأكد من توافقها مع استراتيجية المشاركة المجتمعية.

● حدد الشريحة أو الشرائح المُستهدفة من الجمهور التي ترغب في إشراكها من خلال الحملة. واهتم بالتحليل الشامل لدوافع الجمهور وحوافزه للانخراط مع الجهة الحكومية في هذه الحملة.

● حدد الشركاء المُحتملين وأصحاب المصلحة من داخل القطاع الحكومي وخارجه، وحدد أدوارهم ومساهماتهم المُحتملة في هذه الحملة.

● حدد بدقة نطاق الحملة وجدولها الزمني وميزانياتها.

الخطوة الثانية: التصميم

في هذه الخطوة، استخدم المعلومات الواردة في الخطوة السابقة للبدء في تصميم العملية بطريقة ملائمة، وبما يتضمن:

● تحديد المجموعة المناسبة من ممارسات وأدوات المشاركة المجتمعية التي قد تكون فعّالة في تحقيق أهداف الحملة.

● تحديد المزيج المناسب من الأدوات الرقمية للمساعدة في إنجاز الجانب الرقمي من الحملة بما يُفَعّل ويُتمم الممارسات المُختارة.

● اختيار أفضل الآليات لتحديد ودعوة المُشاركين من داخل الجمهور المُستهدف الذي حددته في الخطوة الأولى. يُقدم الجدول إرشادات حول هذه النقطة.

إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

أساليب الوصول إلى المشاركين المُحتملين

الأسلوب	الوصف
النشر	يتضمن ذلك أساليب الإعلان، والاتصالات، والتسويق عبر الإنترنت وخارجه.
الشبكات الاجتماعية	استخدام تحليل الأطراف المعنية وتحليل الشبكات في تحديد أصحاب المصلحة واستقطاب المشاركين من خلال الشبكات الاجتماعية الفعلية وعبر الإنترنت. ويُفيد ذلك أيضًا في تعزيز التمثيل أو استهداف فئات مُعينة من أصحاب المصلحة نظرًا لأنه من المُرجح تأثرهم بالتغييرات المُقترحة.
الاختيار العشوائي	دراسة خصائص المجتمع، ودعوة عينة مُمثلة ديموغرافيًا إلى المشاركة.

● تحديد كيفية مُراجعة مُدخلات الحملة وتحليلها.

● تحديد كيفية اتخاذ القرار النهائي بشأن موضوع الحملة.

● تحديد كيفية تنفيذ نتيجة الحملة وإبلاغ المشاركين وأصحاب المصلحة الآخرين بها.

● تساعد جلسات العصف الذهني مع مجموعة متنوعة من الأطراف المعنية من داخل الجهة الحكومية وخارجها في وضع تصميم أكثر إبداعًا للحملة.

● استخدم نهجًا رشيقيًا أثناء تصميم الحملة؛ فهذا من شأنه المُساعدة لاحقًا في نجاح تنفيذ الحملة.

إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة الثالثة: التنفيذ

إطلاق حملة المشاركة المجتمعية وتقديمها من خلال الممارسات والأدوات والقنوات المحددة.



تسجيل وتوثيق نتيجة الحملة (مثل التعليقات على عملية التشاور) في وثيقة تقرير الحملة.



إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

تحديات سهولة الوصول وعوامل أخرى يتعين أخذها في الاعتبار عند تنظيم فعاليات المشاركة

العامل	الفعاليات الرقمية	الفعاليات خارج الإنترنت
مُناسبة المكان للأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة	غير مُنطبق	نعم
تأمين مُتطلبات الوصول الأخرى للأشخاص من ذوي الهمم	نعم	نعم
الترجمة الفورية	فقط إذا كان بعض أفراد الجمهور لا يتحدثون اللغة المُستخدمة خلال الفعالية أو خلال بعض أقسامها.	
لغة الإشارة	نعم	نعم
الاحتياجات الغذائية للمُشاركين	لا	نعم



إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة الرابعة: التحليل

في هذه الخطوة، ينبغي على الجهة الحكومية مراجعة تقرير الحملة لتحليل المدخلات التي قدّمها المشاركون في الحملة، وكذلك لتقييم أدائها.



ينبغي أن تُتاح الفرصة للجمهور لتقديم ملاحظات حول إدارة الحملة نفسها.



إجراء تقييم داخلي للحملة وتسجيل الدروس الأساسية المُستفادة وسُبل تحسين الحملات المستقبلية.



تحليل هذه البيانات والمعلومات بدقة وصياغة رؤى وتوصيات يُمكن أن تُساهم في تحقيق هدف الحملة.



جمع البيانات والمعلومات المُقدّمة من الجمهور وأصحاب المصلحة الآخرين على مدار الحملة في مكانٍ مركزيٍّ واحد.



تأكد من توثيق تجربة الحملة بأكملها باستخدام وسائل إعلامية مُناسبة ونشرها للجمهور عبر منصة المشاركة المجتمعية التابعة للجهة الحكومية.



إبلاغ نتيجة حملة المشاركة المجتمعية للمشاركين والمُساهمين فيها.



من الضروري إضافة نتائج الحملة إلى عملية صنع القرار في الجهة الحكومية وأن يُسهم بطريقةٍ أو بأخرى في الهدف المُعلن للحملة، ودون ذلك، ستفقد الحملة قيمتها.



تطبيق النتائج التي أنتجتها الخطوة السابقة في عملية اتخاذ القرار وتحقيق هدف الحملة.

إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة الخامسة: التطبيق

في هذه الخطوة، ينبغي على الجهة الحكومية مراجعة تقرير الحملة لتحليل المدخلات التي قدّمها المشاركون في الحملة، وكذلك لتقييم أدائها.

تطبيق النتائج التي أنتجتها الخطوة السابقة في عملية اتخاذ القرار وتحقيق هدف الحملة.



إضافة نتائج الحملة إلى عملية صنع القرار في الجهة الحكومية وأن يسهم بطريقةٍ أو بأخرى في الهدف المُعلن للحملة. ودون ذلك، ستفقد الحملة قيمتها.



إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة السادسة: الإعلان



ينبغي أن يشمل التواصل جميع شركاء الحملة وأصحاب المصلحة الآخرين المعنيين بالحملة.



ينبغي أن تشرح رسائل التواصل كيف تم الوصول إلى نتائج الحملة.



إبلاغ نتيجة حملة المشاركة المجتمعية للمشاركين والمُساهمين فيها.



تأكد من توثيق تجربة الحملة بأكملها باستخدام وسائل إعلامية مناسبة ونشرها للجمهور عبر منصة المشاركة المجتمعية التابعة للجهة الحكومية.



التواصل مُمارسة جيدة للتعبير عن امتنانك للجمهور وجميع الأطراف المشاركة في الحملة.



مراعاة استخدام نفس القنوات الرقمية وغير الرقمية التي تم استخدامها في مرحلة المشاركة لجمع آراء الجمهور.

إطار عمل حملات المشاركة المجتمعية

الخطوة السابعة: الإشهار

تهدف عملية الإشهار إلى المساهمة في نشر ثقافة المشاركة الرقمية وتعزيز الوعي بممارسات الحكومة في هذا الشأن، كما أنها تسهم في تسليط الضوء على أنشطة المشاركة الرقمية بما يعزز مكانة الدولة في المؤشرات العالمية ذات الصلة. النقاط التالية تدرج في هذه الخطوة:

1

خبر صحفي

نشر خبر صحفي في حال كان موضوع المشورة يكتسب أهمية كبيرة.

2

منصات التواصل

النشر على منصات التواصل الاجتماعي بالنصوص والصور والجرافيك والفيديوهات حسب كل حالة.

3

توثيق المشاركة

توثيق المشاركة كاملة على الموقع الإلكتروني ونشر روابطها من وقت لآخر على منصات التواصل الاجتماعي.

4

إقامة الفعاليات

إقامة الفعاليات الجماعية وشرح ما تم من إجراءات في سياق المشاركة الإلكترونية لتشجيع الآخرين على تطبيق المشاركة الرقمية.

5

نشر التقارير

نشر التقارير والمواد الإعلامية المتعلقة بالمشاركة الرقمية بلغات عالمية.

مميزات قسم المشاركة الرقمية

#	الميزة	الوصف
1	الأفكار والمقترحات مفتوحة	مساحة تستقبل مقترحات الجمهور حول تحسين خدمات الجهة الحكومية أو سياساتها. وينبغي أن يُسمح للجمهور بمناقشة المقترحات والتصويت عليها.
2	المدونة الرسمية	مساحة لنشر المعلومات ومقالات والتحديثات بقلم أحد المسؤولين بشكل رسمي.
3	الاستشارات الرقمية العامة	استشارات حول سياسات الجهة الحكومية وفقاً للمعايير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
4	اتخاذ القرار الإلكتروني	إشراك الجمهور في عملية اتخاذ القرار وفقاً للمعايير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
5	التصويت	يستطيع الجمهور التصويت على الأفكار والمقترحات الموجودة على البوابة الإلكترونية سواءً كانت صادرة عن الجمهور أو الجهة الحكومية.
6	استطلاعات الرأي	أسئلة مُتعددة الخيارات لقياس التفضيل العام بشأن بعض القضايا المتعلقة بخدمات الجهة الحكومية أو سياساتها.
7	التشريع التعاوني	متى كان مُمكنًا وقابلًا للتطبيق، يُمكن إشراك الجمهور في عملية إعداد التشريعات الجديدة أو تحديث التشريعات الحالية.
8	الميزانية التشاركية	متى كان مُمكنًا وقابلًا للتطبيق، يستطيع الجمهور المشاركة في اتخاذ القرار بشأن كيفية إنفاق جزء من ميزانية الجهة الحكومية.
9	الأرشيف	تمكين الجمهور من الوصول إلى السجل الكامل لجميع حملات وأنشطة المشاركة المجتمعية.
10	قصص النجاح	إبراز بعض الحملات كقصص نجاح من أجل إثبات قيمة المشاركة المجتمعية، وتشجيع الجمهور على الاستمرار في المشاركة.
11	سياسة/ميثاق المشاركة المجتمعية وسياسة الإدارة	وفقاً للمعايير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية.
12	خيارات الإدارة	ينبغي للمنصة أن تُتيح للجهة الحكومية خيارات لإدارة مساهمات الجمهور.

مميزات قسم المشاركة الرقمية

ينبغي أن تمثل منصة المشاركة المجتمعية مركزًا محوريًا لإطلاق جميع حملات وأنشطة المشاركة المجتمعية بما يشمل حملات المشاركة الإلكترونية، والحملات الأخرى التي لا تعتمد بالضرورة على القنوات والأدوات الرقمية وحدها.

- أن تكون هذه المنصة ومحتواها ثنائية اللغة (باللغتين العربية والانجليزية) ما لم تكن تفضيلات الجمهور مختلفة.
- أن تُتيح منصة المشاركة المجتمعية للزوار الوصول بسهولة إلى الموارد الأساسية مثل: استراتيجية المشاركة المجتمعية، ومعلومات الاتصال بالمسؤولين عنها.
- يجب أن تشمل منصة المشاركة المجتمعية على الإنترنت معلومات حول السياسات والميزانيات الخاصة بمجال العمل الرئيس للجهة الحكومية سواءً كان التعليم أو الصحة أو البيئة.
- يجب أن ترتبط منصة المشاركة المجتمعية مع منصة أو صفحة البيانات المفتوحة؛ كي يتمكن الزوار من الوصول إلى بيانات مفتوحة تتعلق بمجال العمل الرئيس للجهة الحكومية وموضوعات حملات وأنشطة المشاركة المجتمعية. ومن شأن هذا أن يجعل مشاركة الجمهور أكثر استنادًا إلى المعرفة والأدلة.
- أن يُوفّر قسم المشاركة المجتمعية أو منصتها تقويماً بجميع أنشطة المشاركة المجتمعية السابقة والتالية.
- ينبغي ربط قسم أو منصة المشاركة المجتمعية بحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة الحكومية بما يسمح بالوصول إلى جمهورٍ أوسع ونشر التحديثات في الوقت المناسب.



مميزات قسم المشاركة الرقمية

- أن يُبرز قسم أو منصة المشاركة المجتمعية كيفية استفادة الجهات الحكومية الاتحادية من المنصة الوطنية "شارك" وأدواتها في ممارسات المشاركة المجتمعية.
- ينبغي استخدام الحلول الرقمية المتخصصة لمنصات المشاركة الإلكترونية، وهذا من شأنه أن يُيسّر مهمة الفريق المسؤول عن المشاركة المجتمعية، ويزيد العائد على الاستثمار، ويُهد السبيل أمام تبني الممارسات الحديثة.
- ينبغي أن تُتيح منصة أو قسم المشاركة المجتمعية للزوار خيار تقديم الملاحظات حول المنصة نفسها، وكذلك حول قنوات التواصل الرقمية وغير الرقمية المُرتبطة بأنشطة المشاركة المجتمعية.
- ينبغي توفير قسم مُخصص يسمح للزوار بتقديم الشكاوى حول خدمات الجهة الحكومية.
- ينبغي أن تُتيح منصة أو قسم المشاركة المجتمعية للجمهور خيار الإبلاغ عن حوادث الفساد من قبل الجهة الحكومية أو موظفيها.
- ينبغي أن تُتيح منصة المشاركة المجتمعية معلومات حول إخطارات المناقصات والمشتريات العامة التي تُديرها الجهة الحكومية المعنية ونتائجها.

صفات أخصائي التفاعل الرقمي

لديه/لديها المعرفة الكافية بأهمية التفاعل الرقمي وكيفية تشجيع الجمهور في المشاركة في الاستبيانات واستطلاعات الرأي.



المعرفة

المقدرة على حصر واقتراح المواضيع الجديدة التي تهم أفراد المجتمع ومناقشتها مع الإدارات الداخلية في الجهة.



حصر
واقترح

لديه/ لديها المقدرة والخبرة على صياغة ومراجعة المحتوى الرقمي باللغتين العربية والانجليزية بما في ذلك السرد القصصي (Storyboard).



الخبرة

لديه/ لديها المعرفة الكافية في كيفية طرح موضوع المشورات بطريقة ابتكارية تتضمن (صور، فيديوهات، انفوجرافيك وغيرها) وتسويقها على منصات التواصل الاجتماعي بطريقة تجذب الجمهور للمواضيع وتشجيعهم على التفاعل.



الطرح

لديه/لديها الخبرة الكافية في تحليل آراء الجمهور وادراج النتائج على المنصات المتاحة للمشاركة (مثال المنصة الوطنية للمشاركة الرقمية).



التحليل

صفات أخصائي التفاعل الرقمي

متابعة تعليقات الجمهور حول المشاركات التي يتم نشرها ومتابعتها مع المسؤولين في الجهة.



المتابعة

لديه / لديها الاطلاع بالممارسات والمتطلبات العالمية في مجال المشاركة الرقمية.



الاطلاع

التواصل البناء مع الجهة الممكنة في مجال المشاركة الرقمية عبر قنوات التواصل المتاحة (البريد الإلكتروني، الاتصال، مجموعة الواتس اب، الاجتماعات، الورش التدريبية وغيرها)



التواصل



الروابط المفيدة

[التعويد الجماعي](#)



[سياسة المشاركة الرقمية](#)



[دليل المشاركة الرقمية](#)



[هاكاثون الإمارات](#)



[مميزات الشخصية الإماراتية على مواقع التواصل الاجتماعي](#)



[دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة](#)



للاستفسار يرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني
dp@tdra.gov.ae



@TDRAUAE, www.tdra.gov.ae