



MY WORLD.
استقصاء الأمم المتحدة
العالمي من أجل
عالم أفضل

كيفية ... القيام باستقصاء 'عالمي' عن طريق الهاتف المحمول

استقصاء 'عالمي' متاح من خلال ثلاث قنوات رئيسية هي: شبكة الإنترنت على الموقع التالي: www.myworld2015.org؛ وبوسيلة غير مستخدمة للإنترنت هي الشكل الورقي؛ وعن طريق **تكنولوجيا الهاتف المحمول من قبيل الرسائل النصية القصيرة وتقنية التجاوب الصوتي التفاعلي** (أرقام المكالمات الهاتفية المجانية). وتركز هذه المذكرة الإرشادية على سبل الوصول إلى الاستقصاء عن طريق تكنولوجيا الهاتف المحمول.

لماذا نحن بحاجة إلى الاستقصاء عن طريق الهواتف المحمولة؟

- يتبين من البحوث أن عدد المشتركين في خدمة الهاتف المحمول يفوق بشكل ملحوظ عدد مستخدمي الإنترنت، ذي النطاق العريض (الثابت أو المحمول) وبالخطوط الأرضية، ويسعى استقصاء 'عالمي' إلى تمكين أكبر عدد ممكن من الناس من التعبير عن أولوياتهم. ولذلك فإن الهواتف المحمولة تقوم بدور أساسي في أي استقصاء يسعى إلى استقراء آراء المواطنين على نطاق عالمي، وخاصة منهم الفقراء والمهمشون.
- ولقد صُمم الاستقصاء عبر الهاتف المحمول بتفاصيله الواردة أدناه للأفراد الذين لديهم هاتف محمول ولكنهم لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت. واستقصاء 'عالمي' متاح أيضا على شبكة الإنترنت في الموقع الشبكي www.myworld2015.org ويمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني عن طريق تطبيق خاص بالهواتف الذكية لأولئك الذين لديهم اتصال بشبكة الإنترنت ويفضلون استخدام تلك الطريقة.

كيف سيتم الاستقصاء عن طريق الهاتف المحمول؟

- سيتلقى المستخدمون رسالة نصية قصيرة (SMS) على هواتفهم النقالة تعرفهم باستقصاء 'عالمي' عبر رسالة بسيطة وتمنحهم خطأ هاتفيا مجانيا للدعوة إلى المشاركة في الاستقصاء. وقد تعرض عليهم أيضا حوافز غير مالية للمشاركة.
- وعندما يتصل الفرد بالخط الهاتفي المجاني، سيتيح له نظام الهاتف الآلي اختيار لغته المفضلة. وعندئذ ستطلب منه الاجابة على أربعة اسئلة متعددة الخيارات حول القضايا التي يعتبرها أكثر اهمية بالنسبة له (في كل مرة يتم اختيار خيار واحد من أربعة خيارات في استقصاء 'عالمي'). وفي كل مرحلة سيختار في لوحة المفاتيح الرقم المناظر لاختياره. واخيراً سوف يطلب منه تحديد نوع جنسه وعمره ومستواه التعليمي.
- وتذهب تقديراتنا إلى أن المتصل سيحتاج إلى **دقيقتين** كحد أقصى لإنجاز الاستقصاء الآلي. ولن يتحمل المتصل أي رسوم لإجراء المكالمات.

كم عدد الناس الذين سيشاركون في الاستقصاء؟

إن الهدف الذي نتوخى بلوغه حاليا هو مشاركة ملايين الناس في الإجابة على الاستقصاء عبر القنوات الثلاث كلها. وسيتباين عدد

المشاركين في كل بلد تبعا لحجم البلد وعدد سكانه.

متى سيتاح الاستقصاء عبر الهاتف المحمول؟

➤ سيتاح الاستقصاء عبر الهاتف المحمول ابتداء من كانون الثاني/يناير 2013.

➤ وسيقدم بانتظام تحليل النتائج إلى الفريق الرفيع المستوى وإلى الأمين العام حتى عام 2015، بما في ذلك في الفترة السابقة لاجتماعات الفريق الرفيع المستوى في كانون الثاني/يناير (في مونروفييا، ليبيريا)، وآذار/مارس (في بالي، إندونيسيا)، وأيار/مايو 2013 (في نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية). وانطلاقاً مما اتفق عليه في مؤتمر ريو + 20، سيصمم الفريق العامل المفتوح العضوية مجموعة من أهداف التنمية المستدامة بحلول أيلول/سبتمبر 2013 وسيتم كذلك إطلاع الفريق على نتائج الاستقصاء.

ما الذي سأحتاجه للقيام بالاستقصاء عبر الهاتف المحمول في بلدي؟

- عندما تكون ثمة حاجة إلى ترجمات وإلى حوافز، المرجو مساعدتنا على إعداد نص الرسائل النصية القصيرة واقتراح الحوافز
- ماهي طريقة للعمل في بلدك؟
- العمل على الترويج للاستقصاء بضمان توجيه رسائل نصية قصيرة (SMS) مجانية من مقدمي الخدمات الهاتفية المحليين واستخدام وسائل الإعلام التقليدية.
- التفاوض مع مقدمي خدمات الهاتف المحمول لتوفير خطوط هاتفية مجانية وإتاحة الاتصالات.
- عندما تكون ثمة حاجة للغات أخرى غير اللغة الإنكليزية، المرجو مساعدتنا على إعداد لغة الاستقصاء.

وفيما يلي دليل للخطوات التي يمكنك القيام بها:

الخطوة 1: إعداد الرسالة النصية القصيرة (SMS)

- لقد قمنا بإعداد نموذج موحد لرسالة نصية قصيرة لتشجيع المشاركة في الاستقصاء. ونلتزم مساعدتك فيما يلي:
- ترجمة الرسالة النصية إلى اللغة الأكثر انتشاراً في بلدك (عندما لا تكون تلك اللغة هي الإنكليزية).
 - لذلك يرجى تحديد هذه اللغة 'الرئيسية' وترجمة الرسالة النصية القصيرة إليها. وسترسل الرسالة النصية القصيرة بهذه اللغة الوحيدة، غير أننا في هذه المرحلة نلتزم منك أن نخبرنا عما إذا كانت ثمة أي لغات 'ثانوية' إضافية ينبغي أن يتاح بها الاستقصاء.
 - إبداء المشورة إلينا بشأن أي تغييرات ينبغي إدخالها على النص حرصاً على أن تكون الرسالة النصية القصيرة مفهومة في بلدك/منطقتك.

الخطوة 2: النظر في إمكانية استخدام الحوافز غير المالية

- النظر في وضع حوافز غير مالية فعالة (من قبيل المسابقات للقاء شخصيات مشهورة) لتشجيع المشاركة الواسعة في الاستقصاء في بلدك/منطقتك، لاسيما في صفوف الفقراء والمهمشين. والاتصال بالفريق العالمي المعني باستقصاء 'عالمي' لمناقشة أي من هذه الحوافز وتحديد شكلها النهائي.
- كيف يمكننا تقديم المساعدة: يمكننا تسهيل الوصول إلى الموارد من خلال المشاهير سفراء منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)/برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وأعضاء الفريق الرفيع المستوى.

الخطوة 3: تأمين توزيع الرسائل النصية القصيرة المجانية

- توجيه طلب إلى أكبر عدد من مقدمي خدمات الهاتف المحمول في بلدك/منطقتك لإرسال رسائل نصية قصيرة تنبيهية لكامل قاعدة زبائنهم، مجاناً. ومفاتيح أكبر عدد من مقدمي الخدمات الهاتفية بشأن القيام أولاً بتوسيع نطاق التغطية إلى أقصى حد.
- كيف يمكننا تقديم المساعدة: يمكن لفريقنا المعني بالاتصالات أن يزودك بإرشادات بشأن كيفية تصميم النهج الذي

ستتبعه في مفاتحة مقدمي الخدمات الهاتفية، وما يمكن أن تطلبه منهم وما هي المزايا التي يمكن تبرزها لمقدمي الخدمات (من قبيل الدعاية). وسيدعمك شريكنا التقني الرئيسي، مؤسسة الشبكة العالمية، في مباحثاتك مع مقدمي الخدمات، ويزودك بمعلومات تفصيلية عن مقدمي الخدمات/جهات الاتصال الموصى بمفاتحتها في هذا الشأن، ويجيب على أي أسئلة لديك أثناء العملية.

الخطوة 4: الترويج من خلال وسائط الإعلام التقليدية

- استخدم ما لك من شبكات و جهات اتصال قائمة (في الصحف و المجلات و الإذاعة وغيرها) للترويج لاستقصاء 'عالمي' وتشجيع الناس على الاتصال عن طريق الخط الهاتفي المجاني والمشاركة في استقصاء 'عالمي'.

الخطوة 5: التفاوض بشأن الخط الهاتفي المجاني وإجراء اتصالات عبره

- سيلزمك ضمان الاستعانة بمقدم خدمات الهاتف المحمول لتوفير خط هاتفي مجاني وإجراء اتصالات مجانية عبره. ولا تحتاج سوى إلى مقدم خدمات هاتفية واحد في بلدك للاتفاق على ذلك لأن الخط الهاتفي المجاني سيعمل على نطاق البلد كله وعبر كل مقدمي الخدمات الهاتفية.
- لقد استعنا بخدمات شركة كيروسا (Kirusa)، وهي شركة دولية لتكنولوجيا المحمول، لوضع برنامج حاسوبي وتقديم خدمات لشبكة الهاتف في كل بلد عندما يوافق مقدم خدمات الهاتف المحمول هناك على توفير خط هاتفي مجاني وإتاحة الاتصالات.
- كيف يمكن لشركة كيروسا تقديم المساعدة: لشركة كيروسا روابط بمقدمي خدمات الهاتف المحمول في 21 بلدا¹ وإذا كنت مقيما في بلد من هذه البلدان، فإن بإمكانك الاتصال بهذه الشركات في المرحلة الأولى. ويمكننا أن نزودك بقوائم لهذه البلدان وتفاصيل جهات الاتصال التي يحتمل أن تتقبل المشروع. وخارج هذه البلدان البالغ عددها 21 بلدا، سيلزم مقدم الخدمات، أن يوافق، بالإضافة إلى ذلك، على استضافة نظام تشغيل كيروسا في شبكته.
- كيف يمكننا تقديم المساعدة: يمكننا أن نزودك بإرشادات بشأن كيفية تصميم نهجك في مفاتحة مقدمي الخدمات الهاتفية، وما يمكن أن تطلبه منهم وما هي المزايا التي يمكن تبرزها لمقدمي الخدمات (من قبيل الدعاية). وستدعمك مؤسسة الشبكة العالمية، في مباحثاتك مع مقدمي الخدمات، وتزودك بمعلومات تفصيلية عن مقدمي الخدمات/جهات الاتصال الموصى بمفاتحتها في هذا الشأن، وتجيب على أي أسئلة لديك أثناء العملية.

الخطوة 6: تخصيص لغة الاستقصاء

- وضعنا مسودة لما سيسمعه المتصلون بالخط الهاتفي المجاني عندما يشاركون في الاستقصاء عن طريق الهاتف الآلي.
- والرجاء إبداء المشورة إلينا بشأن أي تغييرات ينبغي إدخالها على هذه الرسائل حرصا على أن تكون مفهومة في بلدك/منطقتك.
- أخبرنا باللغة أو اللغات التي ينبغي أن يكون بها الاستقصاء عبر الهاتف الآلي - ويمكنك أن تختار أكثر من لغة واحدة في بلدك. وإذا كان ثمة أكثر من لغة واحدة، حدد اللغة 'الرئيسية' واجعل اللغات الأخرى لغات 'ثانوية'.
- اعمل معنا على ترجمة مسودات الرسائل إلى تلك اللغات وعلى تسجيلها أيضا بتلك اللغات.

¹ قائمة البلدان التي توجد بها شركة كيروسا وأسماء الشركات المحلية هناك: بوليفيا: شركة نوبفاتيل (المعروفة أيضا باسم فيفا)؛ جمهورية الكونغو الديمقراطية (كينشاسا): شركة تيغو وفوداكوم؛ غانا: إيرتيل، وتيغو، وفودافون؛ الهند: شركات فودافون، وأيديا، ولوب، وإيرتيل، وتاتا؛ كينيا: شركة يو؛ نيجيريا: شركات فيزافون، واتصالات، وغلوباكوم؛ باكستان: شركة زونغ؛ الفلبين: شركة بابانتيل؛ تنزانيا: شركة تيغو؛ أوغندا: شركات أوغندا تيليكوم، وم.ب.ن، ووريد؛ بنغلاديش: شركة غراميفون؛ بنن: شركة بيل بنن؛ الكاميرون: شركة أورينج؛ الجمهورية الدومينيكية: شركة فيفا؛ مصر - شركة اتصالات؛ بيرو: شركة كلارو؛ جمهورية الكونغو (برازافيل): شركة وريد؛ رواندا: شركة تيغو؛ السنغال: شركة تيغو؛ فييت نام: شركة فينا فون.

توجيهات بسيطة ... بشأن كيفية طلب الدعم من مقدم خدمات هاتفية

استعد. وقم بالتحضيرات اللازمة

حدد مقدمي الخدمات الهاتفية الذين قد يكون لهم اهتمام بدعم استقصاء 'عالمي': ما هي الأمور التي رعتها في الماضي؟ ما هي القضايا أو المسائل التي تدعمها؟ هل لها سابق شراكة مع الأمم المتحدة؟ حاول تقديم استقصاء 'عالمي' باعتباره امتدادا لتلك القضايا أو العلاقات.

تسلح بالقدرة على الإلهام. وقدم عرضا موجزا عن استقصاء 'عالمي'

- استقصاء 'عالمي' هو استقصاء أعلنت عن انطلاقه الأمم المتحدة وشركاؤها عبر العالم، لاستبيان المواطنين في كل مكان عن القضايا التي من شأنها أن تحدث أكبر أثر في عالمهم.
- إنه مشروع تاريخي راند حقا نخولهم فرصة الانضمام إليه - ومن خلاله يمكن للناس أن يبلغوا آراءهم إلى قادة العالم الذين سيصوغون الخطة الإنمائية القادمة لفترة ما بعد عام 2015 التي ستصدي للفقر المدقع والمرض والأزمات البيئية.
- قم بإطلاع الشركاء المحتملين على صورة كاملة للمشروع. لكن من المفيد أيضا إبراز نطاق استقصاء 'عالمي' في بلدك ووصف الأنشطة وأنواع المناسبات التي يجري التخطيط لها بشأن خطة ما بعد عام 2015 (المشاورات، ومناسبات الشباب، وما إلى ذلك).

كن واضحا. ما الذي ستطلبه من مقدمي الخدمات الهاتفية؟

- احرص على أن تكون واضحا في إظهار اهتمامك بالحديث عن الدعم الحاسم الذي لا يمكن لأحد أن يقدمه إلا هم:
- توجيه إشعار عن طريق الرسائل النصية القصيرة إلى كافة زبائنهم
 - الخط الهاتفي المجاني
 - الاتصالات عن طريق كافة قنوات الاتصال الممكنة للتبليغ عن الخط الهاتفي المجاني للمشاركة في استقصاء 'عالمي'
 - وخارج هذه البلدان البالغ عددها 21 بلدا والتي تشغل فيها شركة كيروسا، سيلزم مقدم الخدمات، أن يوافق، بالإضافة إلى ذلك، على استضافة نظام تشغيل كيروسا في شبكته.

كن واضحا. ما الذي سيحصلون عليه في المقابل؟

- الارتباط بمبادرة عالمية فريدة للأمم المتحدة تحظى بدعم قادة العالم، وحكوماتهم، وكذلك بدعم المجتمع المدني، والمنظمات الدينية، والشركات، وقادة الرأي في بلدانهم.
- التائق على المستوى العالمي. إذ سيعلن عن انطلاق استقصاء 'عالمي' في كانون الثاني/يناير 2013 في حفل يحاط بهالة إعلامية كبيرة. وابتداء من تلك اللحظة، ستقدم النتائج إلى قادة العالم بمن فيهم الأمين العام للأمم المتحدة، بان كي-مون، والفريق الرفيع المستوى، الذي يشترك في رئاسته رئيس إندونيسيا، سوسيلو بامبانغ يودويونو؛ ورئيسة ليبيريا، إلين جونسون سيرليف؛ ورئيس وزراء المملكة المتحدة، ديفيد كيمرون، ويضم 27 قائدا من قادة العالم من المجتمع المدني والقطاع الخاص والحكومات.
- التائق على المستوى الوطني والريادة في مجال الابتكار والمسؤولية الاجتماعية للشركات. بالتعريف بعلامتهم التجارية لدى العموم وبصورتهم في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات. وبالإضافة إلى ذلك يمكننا أن نقدم صورة عنهم على المستوى العالمي (إذ سيبرزون على صفحة شركاء استقصاء 'عالمي' www.myworld2015.org، ويمكننا أن

نعلن عن الشراكة عن طريق وسائط التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك). وعلى الصعيد المحلي، يمكنك أيضا الاتفاق على إصدار نشرة صحفية أو معلومات عن طريق قنوات وسائط التواصل الاجتماعي واستكشاف خيارات أخرى مختلفة.

➤ **العمل مع شركاء من ذوي المؤهلات المرموقة.** بعد إقناعهم بما سيجلبونه من مزايا وما سيتاح لهم من جمهور واسع، قد تظل ثمة بعض الأسئلة العالقة. هل سينفذ المشروع بالطريقة الموعود بها؟ ما هي خبرة الجهة المنظمة؟ وفي هذا الصدد، يمكن توجيه الانتباه إلى المؤهلات المرموقة للشركاء الذي يقودون المشروع: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومعهد التنمية الخارجية، وحملة ألفية الأمم المتحدة ومؤسسة الشبكة العالمية والأفرقة القطرية للأمم المتحدة والشركاء على الصعيد المحلي.

تقدم بأفكار

إنك تعلم الشيء الكثير عن المناسبات المرتبطة باستقصاء 'عالمي' والتي قد تنظم في بلدك وتهم شريكك. وقد تشمل هذه المناسبات حفلات الإعلان عن انطلاق أنشطة، ومؤتمرات صحفية، وفرص للالتقاط صور مع المشاهير، وأنشطة لوسائط الأمم المتحدة للتواصل الاجتماعي ومواقع شبكية وما إلى ذلك. ويمكنك بالتالي أن تأتي بأفكار مبتكرة لتساعد مقدمي الخدمات الهاتفية على الاستفادة إلى أقصى حد من الشراكة. وفكر فيما يمكن القيام به من أنشطة بصورة مشتركة، وما إلى ذلك.

حافظ على التواصل المنتظم

احرص على المتابعة مع أي شريك محتمل وأطلع على آخر المعلومات بشأن استقصاء 'عالمي'. وأخبره إن ارتبطت بشريك جديد أو ارسل إليه نسخة من المواد الجديدة الشيقة التي تصدرها.

اتصل بفريق استقصاء 'عالمي' من أجل الحصول على الدعم

إننا إلى جانب جهة الاتصال/الممثل القطري في بلدك، مستعدون لتقديم أي معلومات إضافية أخرى إن كنت بحاجة إليها وذلك بالاتصال بنا على العنوان التالي: support@myworld2015.org