

الفصل 6. المستخدمين واحتياجاتهم

1.6 المقدمة

يغطي هذا الفصل الطرائق التي يمكن لجهاز الإحصاء الوطني أن يلبي احتياجات مجموعة من المستخدمين تشمل على الحكومات (المركزية والمحلية)، ومؤسسات الأبحاث، والصحافة والإعلام، وقطاع الأعمال، والمؤسسات التعليمية والجمهور عموماً.

تعتبر تلبية احتياجات المستخدمين من النواحي الهامة في ضمان الجودة كما تغطيها وثيقة [الأطر الوطنية لضمان الجودة](#)، الصادرة عن الأمم المتحدة (UN-NQAF)، يتطرق المبدأ الثاني (2) من هذه الوثيقة 'إدارة العلاقات مع مستخدمي ومزودي البيانات والأطراف المعنية الأخرى'. يشير هذا المبدأ إلى أن على أجهزة الإحصاء أن تنشئ علاقات طيبة مع كافة المعنيين بخدماتها، ومستخدمي ومزودي الخدمات، والهيئات الممولة وكبار المسؤولين في الحكومة، والمنظمات المجتمعية ذات الصلة، والمؤسسات الأكاديمية والإعلامية. ويشدد المبدأ على ضرورة قدرة أجهزة الإحصاء على الوصول الى كافة البيانات اللازمة لتلبية احتياجات المجتمع من البيانات، وعلى وجوب تحديد الأطراف المعنية والتشاور معها بخصوص احتياجاتها، ومصلحتها والتزاماتها. كما يؤكد المبدأ على أهمية قيام أجهزة الإحصاء بوضع استراتيجية وتدابير مؤسسية للتفاعل مع مستخدميها.

تشير [توصيات اللجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا حول تعزيز قيمة الإحصاءات الرسمية وقياسها ونشرها](#) إلى أن المقصد من وراء الإحصاءات هو استخدامها لإحداث أثر في المجتمع من خلال المساهمة في زيادة مستوى الانفتاح والشفافية وتحسينهما، وتضمن في الوقت ذاته احترام السرية وتكافؤ الحق في الحصول على المعلومات.

الإحصاءات الرسمية مصدر أساسي لاتخاذ قرارات مدروسة سواء على مستوى الحكومة أو المواطنين. وتتميز الإحصاءات الرسمية بكون إنتاجها مهني ومستقل ويرتكز إلى منهجيات علمية تطبق معايير جودة رصينة مستمدة من [المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية للأمم المتحدة](#).

يتزايد الطلب على الإحصاءات الرسمية، وفي السابق كانت أجهزة الإحصاء الوطنية المنتج الوحيد للإحصاءات، ولكن لم يعد هذا هو الحال. يوجد اليوم أنواع عديدة من المستخدمين والعديد من قنوات النشر المختلفة، مما يعني أنه يمكن الوصول إلى الإحصاءات على نطاق أوسع وتأتي من مصادر مختلفة. هذا يجعل التفاعل الهادف للمستخدم أكثر صعوبة، ويجب على جهاز الإحصاء الوطني تطوير استراتيجيات للتعامل مع العديد من المستخدمين والاستجابة للطلبات المتزايدة للوصول إلى البيانات في عصر ما يسمى "المواطنين الرقميين" – أي أولئك الأفراد الذين نشأوا في العصر الرقمي. وهؤلاء المستخدمون واثقون من استخدامهم للبيانات ولديهم توقعات عالية لواجهات المستخدم، ويتوقعون أن يكون من السهل العثور على مصادر البيانات واستخدامها بسهولة. علاوة على ذلك، يولد الوعي الطلب لهذه البيانات، وكلما زادت البيانات التي تنتجها الأجهزة الإحصائية الوطنية، كلما كان توصيلها ونشرها أفضل، وزاد الطلب عليها. لدى جمهور المستخدمين توقعات حقيقية بأن طلبات المعلومات الخاصة بهم سيتم تقديمها في الوقت المناسب وبطريقة مريحة.

من الأمثلة الأكثر توضيحاً لهذه الاحتياجات هي رصد أهداف التنمية المستدامة (SDG) التي تستجيب لاحتياجات السياسات الدولية والوطنية على حد سواء، ولمصالح المجتمع المدني والجمهور عموماً. الإحصاءات الرسمية أداة أساسية لرصد أهداف التنمية المستدامة وسياسات التنمية الوطنية في القطاعات كافة، مثل الصحة والتعليم والبيئة والاقتصاد والقطاع الاجتماعي. يحتاج المستخدمون الإحصاءات لوضع السياسات وتصميمها وتنفيذها ومتابعتها وتعديلها. ألفت الحاجة لبيانات بغية تحقيق أجندة 2030 وأهداف التنمية المستدامة بعاء كبير على أجهزة الإحصاء الوطنية، حيث يقع على هذه المؤسسات تنسيق وتجميع الإحصاءات الرسمية ومؤشرات أهداف التنمية المستدامة.

تعتبر أجهزة الإحصاء الوطنية مسؤولة بالكامل أمام الجمهور عن البيانات التي تنشرها وتحتاج إلى إدارة العلاقات وبناء الثقة مع عدد من أنواع المستخدمين المختلفة. ويتوقع المستخدمون اليوم معلومات إحصائية تعالج احتياجات معينة في وقت تقدم لهم الإنترنت معلومات أخرى في وقت الحدث، فيرغب الناس بإجابات فورية على أسئلتهم مع البيانات المدعمة لها. كما يعتقد المستخدمون بحتمية توفر البيانات الرسمية على الفور، بدون أي تأخير بين جمعها ونشرها. قد يواجهون انتقادات لجهاز الإحصاء الوطني إذا تولد لديهم الشعور أنها تستغرق وقتاً طويلاً لعمل التحليلات أو مشاركة نتائج التحليلات والتعمق بالبيانات. هذه البيئة تضاعف عبء جهاز الإحصاء الوطنية التي باتت واجبا عليها توصيل البيانات للمستخدمين بما ينسجم مع احتياجاتهم. وبالتالي، يجب على جهاز الإحصاء الوطني تحديد باستمرار احتياجات المستخدمين والاستجابة لها. وقد يؤدي عدم القيام بذلك إلى جذب ردود فعل سلبية والتي تؤدي إلى خلق صورة عامة سلبية عن جهاز الإحصاء الوطني. وقد يتسبب ذلك في لجوء المستخدمين إلى مصادر بيانات بديلة ذات جودة متدنية، تاركاً مجموعات بيانات قيمة للإحصاءات الرسمية غير مستغلة بالكامل.

يتعين على أجهزة الإحصاء الوطنية وضع استراتيجية تقيس من خلالها مدى رضى المستخدمين، ونشرهم في تحديد مطالبهم والقضايا الناشئة والاستجابة لها.

من الأفضل تنسيق هذه الاستراتيجية عبر مجمل النظام الإحصاء الوطني الذي تقوده جهاز الإحصاء الوطنية. الاستراتيجية المنسقة التي تحفز مشاركة المستخدمين تمكن جهاز الإحصاء الوطنية من التشارك بالمصادر مع مجمل أركان نظام الإحصاء الوطني، ما يقلل من احتمالية ازدواجية الجهد. بموجب نص [القانون العام للإحصاءات الرسمية](#)، فإنه يجوز لهيئة الإحصاء الرئيسية استخدام المجلس الإحصائي لإنشاء هيئات استشارية تضم في عضويتها ممثلين عن نظام جهاز الوطني ومن خارج النظام لدعم التوجهات الاستراتيجية الهادفة لتنسيق احتياجات المستخدمين والتعامل معها.

لكل مجموعة مستخدمين مطالب محددة ينبغي أن تستجيب هذه الاستراتيجية لها، بحيث يمكن لجهاز الإحصاء الوطني أن يطور منتجات وخدمات تلبي احتياجات المستخدمين بشكل أفضل. في حال تقديم خدمات جيدة، تزيد دافعية المستخدمين لفهم قيمة الإحصاءات الرسمية والمشاركة في الاستقصاءات والمسوح بشكل كامل، وهذا بدوره يحسن من جودة الإحصاءات. ينطبق هذا الأمر على كافة فئات المستخدمين.

يجب أن تستخدم الرسائل الإحصائية مفاهيم دقيقة ذو معنى مؤلوف للعامة على نطاق واسع بين الناس: يجب أن يكون لدى المستخدمين دراية بالمفاهيم الإحصائية. لهذا، يلزم تثقيف المستخدمين على المفاهيم واللغة الإحصائية. ويلعب الإحصائيون في الجهاز الإحصاء الوطني دوراً مهماً في توعية المستخدمين في مجالاتهم الخاصة.

2.6 قياس وتحليل رضا المستخدمين واحتياجاتهم

يمكن تصنيف المستخدمين إلى فئات مختلفة. يصف هذا الفصل المستخدمين حسب فئتهم التصنيفية في الحكومة المركزية، بما في ذلك البنك المركزي، والجمهور العام، وقطاع الأعمال، والإعلام، والتعليم، والأبحاث والمؤسسات الدولية. توجد طرق أخرى لتصنيف المستخدمين – اللجنة الاستشارية الإحصائية الأوروبية (ESAC) أشارت في وقتها بعنوان [دور الاتصال في علوم الإحصاء واستراتيجيات التواصل مع مستخدمي الإحصاءات](#) إلى أهمية تعريف مختلف أنواع مستخدمي الإحصاءات، وفهم احتياجاتهم ووضع استراتيجية تواصل قوية معهم.

يتعين على جهاز الإحصاء الوطنية أن تتواءم على قياس وتحليل استجابتها لاحتياجات المستخدمين، وأن تراقب كيفية وجهاً استخدام الإحصاءات. كما ينبغي عليها طلب تعليقات وتعقيب مختلف فئات مستخدمي البيانات الإحصائية. هذا ليس فقط لمعرفة المستخدمين بشكل أفضل. ومن الضروري أيضاً معرفة كيفية أداء جهاز الإحصاء الوطني في أعين مستخدميها بشكل أفضل هذا ليس فقط لمعرفة المستخدمين بشكل أفضل، ومن تقصي المجالات التي يمكن أن تحسن أداءها فيها من وجهة نظر المستخدمين. ينبغي على جهاز الإحصاء الوطني كذلك أن يقيم كيفية الاتصال بمستخدمين جدد محتملين.

تعد مسوح المستخدمين أداة مهمة لتقييم مدى ثقة المستخدمين في الإحصاءات الرسمية، وفائدة الإحصاءات المتاحة وإمكانية الحصول على الإحصاءات الرسمية والخدمات ذات الصلة. يمكن أن ترسل المسوح عبر الإنترنت ويجب أن تستخدم الأسئلة لغة مفهومة. يجب أن تغطي أسئلة المسوح مدى استخدام البيانات والفائدة المجنية منها وتوفرها على أي منصة إلكترونية لنشر الإحصاءات. وينبغي أن يستطلع المسوح رأي المستخدمين بجودة البيانات، بناء على معايير الصلة والدقة والتجانس والمصادقية وصدور البيانات في وقتها وإمكانية الحصول عليها وتفسيرها.

يمكن قياس المجالات التالية من خلال مسوح المستخدمين:

(أ) الرضا عن المنتجات والخدمات. يمكن تعميق هذا التحليل من خلال تحليل سمات الإحصاءات الرسمية (مثل توقيتها، ودقتها، وقيمتها، وإمكانية مقارنتها مع بيانات وطنية أخرى، إلخ). تطرح أسئلة أيضاً حول الطريقة المفضلة للحصول على البيانات (عبر الإنترنت، الهاتف، شخصياً)، ونوع الجهاز المستخدم والوسائط المفضلة وذلك بغية رسم صورة عملائنا.

(ب) دعم المستخدم حيث تقاس جودة هذا الدعم من خلال طرح أسئلة حول تصور المستخدم للخدمات المقدمة له، وما الخدمات التي استفاد منها وما الخدمات الواجبة التحسين.

(ت) التصميم والتواصل والبيانات الوصفية: هنا ينبغي طرح أسئلة حول تصميم موقع الإحصاءات الرسمية بشكل عام، ومستودع البيانات بشكل خاص: ما مدى سهولة/صعوبة التصفح وإيجاد المعلومات المطلوبة، ما مدى رضا المستخدم عن العرض البصري في الموقع (الفيديو، الرسوم البيانية، الخرائط، الجرافيك، مجموعات المؤشرات)، إلخ.

ث) الصلة والاستجابة والابتكار: ما مدى فعالية جهاز الإحصاء في إطلاع النفاش العام حول القضايا الحالية ، هل يستخدم وسائل مبتكرة (مثل استخدام التكنولوجيا والمنهجيات ومصادر المعلومات الحديثة)، ما مقدار أهمية الإحصاءات الرسمية في مساعدة المستخدمين على فهم التطورات المجتمعية.

ج) إدراك العلامة المميزة والرسالة ما قد يشتمل على تحليل الثقة في الإحصاءات الرسمية، وتصورات المستخدمين حول غياب التدخلات السياسية، ومدى الرضا العام عن الجهاز الإحصائي وفهم إصداراته.

ح) منتجات وخدمات معينة: ويمكن قياسها بعد تلقي المستخدم لخدمات إحصائية مكيفة خصيصا لاحتياجاته، أو من خلال طرح أسئلة حول إذا سمع المستخدم عن منتجات إحصائية معينة (مثل عرض قائمة) والسؤال عن مدى رضا المستخدم عن جودة المنتجات أو الخدمات.

يمكن أيضا تجميع عدد من المؤشرات باستخدام البيانات التي تتراكم عبر الإنترنت. من خلال استخدام أدوات مثل "تحليلات جوجل - Google Analytics" ورصد وسائل الإعلام تساعد في قياس استخدام الإحصاءات الرسمية ونطاق انتشارها. تقنيات تعريف سمات المستخدمين تسمح أيضا بالتعرف على البيانات الخاصة بنطاقات عمل المستخدمين المختلفين.

وقد يفيد جمع تعليقات المستخدمين وتجميع مؤشرات لتقييم مدى الالتزام بالمبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية. يمكن الاطلاع على هذه المبادئ في الملحق الثالث من توصيات لجنة الأمم المتحدة الخاصة بأوروبا حول تعزيز قيمة الإحصاءات الرسمية وقياسها ونشرها (الملحق 3). أسئلة مسح المستخدمين العام بخصوص الإحصاءات الرسمية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة بخصوص أوروبا):

أ) استخدام الإحصاءات مع مؤشرات حول عدد زوار الموقع وعدد مرات تحميل البيانات مصنفة حسب الموضوع. عند أخذ عينة، يمكن تكملة البيانات بمعلومات حول نوع المستخدمين، وما إذا تمكن المستخدمون من الحصول على البيانات (بسهولة)، وما إذا كانوا راضين عن الخدمة أم لا.

ب) صلة الإحصاءات مثل عدد الاقتباسات في الصحف/ مواقع الأخبار وقنوات الإذاعة والتلفزة الرئيسية لتقييم أثر "الأخبار" الإحصائية، وصلتها بالتناقش العام، وطرح علامة مميزة للإحصاءات الرسمية مع بناء الثقة بها. أن عدد الاقتباسات في الأبحاث والسياسات من شأنه أن يوفر وجهة نظر أخرى. وتحليل مصادر البيانات البديلة المستخدمة يشير لمعلومات إضافية حول سبب عدم لجوء المستخدمين للإحصاءات الرسمية. تحلل مصادر البيانات البديلة المستخدمة يزودنا بالمعلومات حول سبب إحجام المستخدمين عن استعمال الإحصاءات الرسمية.

ت) يتم قياس شفافية الإنتاج الإحصائي من خلال نشر تقويم الإصدارات بشكل والالتزام مسبق بهذا التقويم. كما يمكن جمع معلومات حول مدى توفر البيانات الوصفية وغيرها من المواد والمصادر حول الإحصاءات.

ث) جودة الإحصاءات ويمكن أن تكون لها مؤشرات عديدة، مثل مراجعة نطاق وتوجهات المراجعات المنتظمة كالإحصاءات الاقتصادية أو مواصلة تحديث قائمة الممارسات الفضلى التي يطبقها الجهاز الإحصائي.

يمكن أن تشكل النشاطات الآتية جزءا من استراتيجية إشراك المستخدمين لقياس وتحليل مدى رضاهم والتعرف على احتياجاتهم:

أ) تستطيع أجهزة الإحصاء الوطنية تحسين استجابتها لاحتياجات مختلف فئات المستخدمين من خلال وحدة مسؤولة عن علاقات المستخدم. قد لا تتوفر لأجهزة الإحصاء الوطنية القدرة الكافية لإنشاء هكذا وحدة ولكنها يمكن أن تبادر الاتصال والتنسيق لتنفيذ هذه النشاطات. عادة ما تتولى هذه الوحدات المسؤولة عن تنسيق التشاور المجتمعي، والبحث في تصورات الجمهور وأبحاث المستخدمين، واستطلاع آراء الأطراف المعنية وقياس مدى رضاها. تشكل خدمات المستخدمين جزءا من إجمالي العمل الإحصائي، حيث إن الهدف من استخدام الإحصاءات وأن تكون ذات صلة باحتياجات المستخدمين. يمكن أن يطلب المستخدمون دعما من خبراء لاستخدام وتفسير البيانات الإحصائية، ومن الضروري الحفاظ على التفاعل المستمر مع المستخدمين.

ب) لضمان الملاءمة ، ينبغي التركيز على تحليل تجارب وتصورات المستخدمين، و ما إذا كانت البيانات التي يفتشون عنها متوفرة وبالمستوى الصحيح من التفاصيل والجودة الكافية وبالشكل الصحيح. ينبغي على جهاز الإحصاء الوطني أن يقدم عدد المستخدمين، وكيفية استخدامهم للإحصاءات، ومدى فائدة هذه الإحصاءات لهم. ولا بد من تركيز الجهود على اكتشاف سبب عدم قيام مستخدمين محتملين باستعمال الإحصاءات الرسمية، أو إذا لم يكونوا على دراية بوجودها أو إذا لم تكن بالشكل المناسب أو لم تصلهم بالوقت الأمثل. من المهم أن نفهم نوع الإحصاءات التي يفتش عنها الجمهور، وما هي حاجتهم الفعلية وما الشيء الذي يقدرونه بالفعل.

ت) حسب قدرة جهاز الاحصاء الوطني، قد يكون هناك التزام منشور بالاستجابة للطلبات ضمن فترة زمنية محددة عندما تطبق الحكومة سياسات بيانات مفتوحة. في بعض الأحوال، قد يستدعي الطلب للجوء لمختص بالموضوع لتغطية الجوانب الفنية، وعادة هذه الطلبات الخاصة بحاجة لوقت أطول للاستجابة لها.

ث) مسح رضا المستخدم المنسقة عبر النظام الإحصائي الوطني تسهم في تقادي الازدواجية وتوفير الوقت والمال.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة:

- [مسح المستخدم لمعهد الإحصاء التركي \(TurkStat\) 2020](#)
- [توصيات للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا حول تعزيز قيمة الإحصاءات الرسمية وقياسها ونشرها \(2018\)](#)
- [إحصاءات البرتغال تقييم جودة رضا المستخدم](#)
- المعهد الوطني للإحصاء في رواند، [مسح رضا المستخدمين 2019/2018](#)
- مكتب الإحصاء الإسباني، [مسح رضا المستخدمين](#)
- مكتب الإحصاء الوطني في المملكة المتحدة - [التأكد من أن الإحصاءات ذات صلة باحتياجات المستخدم](#)

3.6 تنظيم وإقامة الاتصالات

كما بينا في الفصل - 3.5.4- التفاعل مع مجموعات المستخدمين: تحديد احتياجاتهم من المعلومات، من المفيد لجهاز الإحصاء الوطني أن يقيم ويدير شبكات وروابط مع مجموعات المستخدمين، أو مع المستخدمين الأفراد المهمين لتتلقى اقتراحاتهم وتعليقاتهم بانتظام. فإن إقامة علاقات وطيدة مع الخبراء من مختلف المجالات في الوزارات يسهم في رصد والاستجابة لاحتياجات البيانات الحالية والمستقبلية. يحتاج جهاز الإحصاء الوطني الى بيانات أساسية من الوزارات، ولضمان حدوث ذلك، تحتاج كل وزارة للاتصال بخبراء الاجهزة الإحصائية الوطنية. والمحافظة على روابط قوية مع محلي السياسات في الوزارات يساعد جهاز الاحصاء الوطني على متابعة الطلبات الحالية على الإحصاءات أولاً بأول وكذلك التعامل مع متطلبات الأنية لبيانات جديدة. يمكن عقد اللجان المشتركة التي تضم خبراء في الإحصاء ومجالات أخرى لمناقشة القضايا/ المخاوف الإحصائية المتكررة والناشئة.

يمكن إدراج النشاطات الآتية في استراتيجية إشراك المستخدمين لقياس وتحليل مدى رضاهم والتعرف على احتياجاتهم:

- أ) عقد ورش عمل منتظمة مع المستخدمين الرئيسيين من الحكومة يمكن جهاز الإحصاء الوطني من تقييم صلة منتجاتها الحالية والاحتياجات المستقبلية وأي توجهات جديدة ناشئة. من هنا، يتوفر للمستخدمين منصة لتقديم تعليقاتهم للجهاز الإحصاء الوطني بشأن أي بنود بيانات محددة يحتاجونها ولضمان استجابة هذه المنتجات للاحتياجات على كافة مستويات الحكومة. لكل منتج مجموعة مستخدمين خاصة تستعمل البيانات بانتظام وتتفاعل معها، ويكون لدى هؤلاء المستخدمين طلبات ومساهمات على البيانات. كما تجمع هذه المدخلات من الأطراف المعنية ما يسمح بجعل المنتج ذا صلة على الدوام، وقادراً على تلبية الاحتياجات.
- ب) يمكن تنظيم مجالس مستخدمين حسب المناطق الإحصائية التي تضم أهم المستخدمين بغرض تلقي التعليقات المفصلة.
- ت) استخدام الأدوات مثل منصات التفاعل الافتراضية، وأشكال الاتصال على وسائل التواصل الاجتماعي.
- ث) إقامة اتفاقيات شراكة وخدمات دائمة لتشكل إطاراً تنظم وتقيم الاتصالات من خلاله.

4.6 احتياجات الحكومة والإدارة

الغرض الأساسي من أجهزة الإحصاء الوطنية هو توفير البيانات لكافة المعنيين، وأهم وأكبر جهة هي الحكومة. توفر الإحصاءات الموثوقة في وقتها حاسم، مثلاً، لعمل تقييم صحيح للوضع النقدي والاقتصادي لبلد ما. بيانات التعداد تفيد في اتخاذ القرارات المتعلقة بتخصيص الموارد لكافة البرامج وفي تخطيط الخدمات العامة، مثل بناء مستشفيات أو مدارس أو طرق جديدة. كما تؤثر الإحصاءات على توجهات السياسات المالية والاقتصادية والتجارية وعلى القرارات المتعلقة بسياسات الرفاه الاجتماعي والبيئة، وتوجه الجهود لتحسين الكفاءة والإنتاجية وتحديد مجالات الادخار في التكاليف.

يعد جهاز الإحصاء الوطني المستخدمين وكافة مستويات الحكومة - من أعلى سلم الحكومة الوطنية إلى الوزارات إلى المقاطعات والبلديات. ويشتمل هذا الدعم على كل ما يتعلق بتقديم الملامح الوطنية الإحصائية إلى إبلاغ الخطط الاستراتيجية ومساعدة الإدارات من خلال توفير أطر عمل للمؤشرات وبيانات لإعداد التقارير.

تحتاج الحكومة الى جهاز الإحصاء الوطني (وغيرها من الأطراف التي تجمع إحصاءات رسمية) ليتعين عليها الحصول على البيانات اللازمة إما من خلال الجمع الدوري والمخطط للإحصاءات أو من خلال جمع بيانات وقتي. يمكن أن يتم جمع البيانات بوتيرة عالية ، مثل أسعار المستهلك، والبيانات السنوية مثل معدل النمو السنوي للهجرة الدولية، أو تجمع البيانات بوتيرة أقل مثل تعداد السكان. هناك حاجة أيضاً إلى مجموعات البيانات المخصصة لتقديم إجابات لأسئلة محددة تنشأ وتتطلب تجميع معلومات جديدة وربما إعادة تنظيم البيانات الموجودة.

1.4.6 احتياجات الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية

تتولى الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية مسؤولية تحديد وتنفيذ سياسات الحكومة كل حسب اختصاص قطاعه. ويلزمها بيانات وإحصاءات رسمية لإعداد ورصد خطط التنمية الوطنية والقطاعية.

وأن المحافظة على علاقات طيبة مع وحدات الحكومة أمر ضروري في عمل مسؤول الإحصاء وجهاز الإحصاء الوطني. ان هيكلياً وتنظيم مختلف الوزارات والدوائر والهيئات الحكومية قد يتباين بحسب حالة كل بلد. ولكن معظم الدول لديها وزارات الداخلية، والشؤون الخارجية، والدفاع، والعدل، والمالية، والتعليم، والعمل، والإدارة، والزراعة، والبيئة والصحة. كما يتعين على جهاز الإحصاء الوطني التفاعل مع هذه الوزارات كافة.

عادة ما تكون الوزارة المسؤولة عن الصحة والتعليم أكبر الوزارات الخدمائية، وتغطي محافظتها القطاعين العام والخاص. وياتت المعلومات اللازمة لهذه الوزارات مربوطة بضرورة الفعالية، ما يتطلب قياس نتائج سياساتها وأعمالها التي لا تكفي السجلات الإدارية لتقييم نتائجها. لذلك، دفعت المسائل المتعلقة بالفعالية إلى طلبات لتكملة السجلات الإدارية بمعلومات إحصائية تجمع بشكل مستقل ضمن إطار تحليلي.

احتياجات وزارات المالية ظهرت منذ فترة طويلة، حتى وإن تغير شكل عرضها مع التطورات في الاقتصاد والمحاسبة. تتراوح احتياجاتها بين تقدير الثروات في البلاد إلى تسوية الدفاتر المحاسبية للدولة إلى تخصيص موارد للأجيال المستقبلية. يجب أن تعرف وزارة المالية كيف تتفاعل التغيرات في الكميات والأسعار لتغيير القيمة. وبشكل عام، تهتم وزارة المالية بالإحصاءات المرتبطة بالتغيرات سريعة التبدل، مثل جانب الطلب، وليس جانب العرض، في الميزانية العمومية. لهذا السبب، تتمحور أسئلتها عادة حول سلوك الجهات على جانب الطلب: المستهلكين، مدى ثقتهم في نهجهم مع الأسواق، الحصاة من دخلهم التي يخصصونها للادخار؛ والمستثمرين والبنى والمعدات التي يرغبون في حيازتها؛ وقطاع الأعمال في الخارج والرغبة التي يبديها لشراء المنتجات والخدمات المصنعة محلياً. تهتم وزارات أخرى بجانب العرض من الميزانية العمومية.

ترتبط احتياجات إدارة البيانات الخاصة بالوزارات المختلفة بتنظيم النظام الإحصائي الوطني ودور جهاز الإحصاء الوطني. وهنا تظهر أهمية خاصة ما إذا كان النظام الوطني مركزياً أو لامركزياً (اطلع على الفصل 3.5.4 - التفاعل مع مجموعات المستخدمين: تحديد احتياجاتهم من المعلومات).

في النظام الإحصائي الوطني المركزي، يكون لدى جهاز الإحصاء الوطني وحدات تختص بمواضيع محددة، وتدير عدداً من النشاطات الإحصائية التي تهتم الوزارات المختصة.

واعتماداً على درجة المركزية في النظام، يمكن أن تؤدي وحدة دوراً استشارياً أو أن تتولى المسؤولية عن التنسيق أو الحوار مع وزارة معينة إذا كانت هذه الوزارة مصدراً للبيانات. وتتمتع هذه الوحدة بخبرة في موضوع اختصاصها بحيث تستطيع التنبؤ بالمطلبات الإحصائية.

أما في النظام الإحصائي الوطني اللامركزي، يعمل خبراء إدارة البيانات في الوزارات المنتجة للإحصاءات الرسمية من وحدات إحصائية داخل الوزارة نفسها. وبحسب درجة اللامركزية، قد تعتمد هذه الوحدات على قدراتها الخاصة لجمع البيانات أو تطلب من أجهزة الإحصاء الوطنية جمع البيانات بالإناوبة عنها. عندما لا يقوم جهاز الإحصاء الوطني نفسه بإجراء المسوح أو التعدادات، فيمكنها مراجعتها وتقييمها لضمان انسجامها مع التعريفات والمفاهيم والتصنيفات المعيارية وأن الإحصاءات التي تنتجها موثوقة ودقيقة وقابلة للمقارنة. (مثال على ذلك، تتبنى هيئة الإحصاء الفلبينية آلية تعرف باسم نظام مراجعة المسوح الإحصائية والمصادقة عليها، تعمل من خلاله على تقييم المسوح والتعدادات التي تشرف عليها أو تنفذها هيئات أخرى). يمكن أن يفوض جهاز الإحصاء الوطني طرفاً ثالثاً، كأن يكون منظمة دولية أو من القطاع الخاص، للقيام بأي من عمليات جمع البيانات.

يمكن أن تشكل النشاطات الآتية جزءاً من استراتيجية إشراك المستخدمين من الوزارات:

- (أ) تحديد أولويات النشاطات ونقل المعلومات للمستخدمين.
- (ب) إقامة اتفاقيات رسمية بين جهاز الإحصاء الوطني والوزارات لجمع خدمات إحصائية مكيّفة حسب الحاجة أو لتكون الوزارة مصدر بيانات إلى جهاز الإحصاء الوطني .
- (ت) تحفيز التشاور الرسمي المنتظم مع الوزارات.

2.4.6 الحكومات الإقليمية والمحلية

أدى التفاعل بين أجهزة الإحصاء الوطنية والحكومات الإقليمية والمحلية إلى قضايا متشابهة بتلك التي نشأت خلال التفاعل مع الوزارات، مع فارق أن الوزارات تختص بالموضوع في حين يتركز اهتمام الحكومة الإقليمية على نطاق جغرافي. تواجه الحكومات المحلية احتياجات مكثفة لوضع سياسات محلية ويلزمها معلومات إحصائية موثوقة عن الإقليم الذي تمثله حتى تضع سياساتها عن بيئته.

طبيعة عمل أجهزة الإحصاء الوطنية مع الحكومة المحلية والمشاكل التي تنشأ يختلف اختلافا كبيرا بين بلد وآخر بحكم حجم البلد وبنية التحتية وقدراته وغير ذلك من المتغيرات.

قد تنشأ مشاكل بفعل صعوبة التواصل وإمكانية الوصول للمسؤولين في المناطق البعيدة أو لتلبية احتياجات المعلومات لمختلف طبقات الحكومة.

من المهم أن تقيم أجهزة الإحصاء الوطنية توصالا جيدا مع الأقاليم وأن تتفادى الاختلال في علاقتها مع الحكومات المحلية لتفادي نشوء هيئات بديلة لجمع البيانات. يمكن أن يصعب هذا الوضع من التنسيق العام. وتتوفر شبكة من مكاتب الإحصاء الإقليمية والمحلية، لديها القدرة على دعم الأطراف المعنية على مستوى الإقليم والدوائر المحلية لتيسير الصلة بينها وبين الجهاز الوطني. من المهم أن يطبق جهاز الإحصاء الوطني ذات النهج مع الحكومات الإقليمية والمحلية، حتى وإن تباينت احتياجات كل مستوى من حيث نطاق ونوع المعلومات المطلوبة. يمكن انتداب موظفين إلى مختلف الهيئات الإقليمية للمساعدة بربطها مع الإحصاءات والبيانات والتحليل الرسمية. يمكن عقد اجتماع للجنة إحصائية على المستوى دون الوطني لتوفير الإرشاد والتوجيه في الأعمال الإحصائية في المنطقة والمحافظات. ويمكن لهذه اللجنة، المكونة من أعضاء من الوكالات التنفيذية والأكاديمية والقطاع الخاص والحكومة المحلية، أن تكون بمثابة مكان لتحسين التخطيط الإحصائي والبرمجة والتنسيق على المستوى دون الوطني.

لا يتعين على جهاز الإحصاء الوطني التعامل مع كافة احتياجات البيانات المحلية إلا إذا خصصت موارد لهذه الغاية. تقدم العديد من أجهزة الإحصاء الوطنية إحصاءات مفصلة حسب الإقليم وتوفر خدمات إحصائية إضافية مكيفة حسب احتياجات الهيئات الإقليمية، وتتقاضى رسوما مقابل هذه الخدمات.

يمكن إدراج النشاطات الآتية ضمن استراتيجية إشراك المستخدمين الخاصة بالحكومة الإقليمية والمحلية:

- (أ) تقديم إحصاءات مجمعة على المستوى الوطني للأقاليم مصحوبة بتقسيماتها الإقليمية والمحلية.
- (ب) تعريف شروط الدخول لقواعد البيانات الإقليمية والمحلية.
- (ت) تقديم الدعم للوكالات الإقليمية والمحلية الراغبة في رفد قواعد بياناتها بالموارد المتوفرة على المستوى الوطني.
- (ث) تقديم التوجيهات حول سبل ضمان مصداقية الإحصاءات الإقليمية بخصوص مسائل تشتمل مثلا على استخدام التصنيفات الجغرافية.
- (ج) تعزيز المشاورات الرسمية المنظمة على مستوى الأقاليم.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة:

- [نظام الإحصاء الاستراتيجي](#) في بولندا لبرامج ورصد السياسات التنموية – مثال على تلبية احتياجات أصحاب الشأن

5.6 احتياجات البنك المركزي

البنوك المركزية هي مؤسسات حكومية ولكنها مستقلة عن دائرة أو وزارة المالية، ويتركز دورها على ضمان استقرار النظام النقدي والمالي في البلد. يمكن أن تشكل البنوك المركزية جزءا من النظام الإحصاء الوطني، فكلاهما ينتج ويستخدم الإحصاءات. إن إنتاج الإحصاءات من بين النشاطات المحورية في البنوك المركزية سواء كانت لتقديمها الى واضعي السياسات أو لنقلها وتفسير قراراتها.

غالبا ما تكون نشاطات الإحصاء في البنوك المركزية مشتقة من مهامه الإشرافية وتقتصر عموما على المجالين النقدي والمالي في الاقتصاد لا سيما الإحصاءات النقدية وميزان المدفوعات والتنبؤات الاقتصادية.

بالإضافة الى مسؤولية البنك الدولي عن هذه الإحصاءات المالية، يمكن أن يتولى تجميع الحسابات الوطنية، وحصص التجارة الخارجية في إحصاءات الخدمات، كما يمكن أن ينظم مسوح لقطاع الأعمال وبعض مسوح الأسرة المعيشية. وفي كثير من الأوقات مؤخرا يتم تحويل الحسابات المالية من البنك المركزي الى جهاز الإحصاء الوطني لتحسين جودة الحسابات

الوطنية. (ملاحظة: وفق قرار لجنة الأمم المتحدة الإحصائي رقم 108/51/ج، فإن المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية تنص على ضرورة أن تكون الجهة التي تعمل على تجميع الحسابات الوطنية مستقلة عن مستخدمي إحصاءاتها مثل سلطات النقد).

عادة ما يتوفر في البنك المركزي وحدة إحصائية. ومن مصلحة البنك الدولي وجهاز الإحصاء الوطني على حد سواء المحافظة على علاقات تعاون على مستوى عالي حيث إن هذا يفيد الطرفين نظرا لأن كل من المؤسستين تستخدم بيانات المؤسسة الأخرى. عادة ما تكون للوحدة الإحصائية مهام بحثية ويتم تعريفها على أنها وحدة علمية.

في حالات كثيرة، يقدم جهاز الإحصاء الوطني خدمات جمع البيانات للبنك الدولي – خاصة عند الحاجة لمسوح مثل مالية الأسر المعيشية أو مسوح الاستهلاك. ويكون دور جهاز الإحصاء الوطني تقديم التوجيه في معايير تبادل البيانات لتسهيل الاستفادة المتبادلة والنظم المشتركة. ما يسري على البنك الدولي يسري على الوزارات المختصة التي تشكل مجمل النظام الإحصائي الوطني.

فيما يلي نشاطات يمكن إدراجها في استراتيجية إشراك المستخدمين خاصة بالبنك المركزي

(أ) بصفتها المنظمة الرائدة لنظام الإحصاء الوطني، يمكن لجهاز الإحصاء الوطني ان يوفر التنسيق. ان التنسيق بين النشاطات الإحصائية في جهاز الإحصاء الوطني والبنك المركزي وتعريف التقسيم الواضح للأدوار مع احترام المسؤوليات الخاصة بجمع ومعالجة وتبادل البيانات، وتحميل الإحصاءات الأولية والمشقة، وإعداد التقارير لتقديمها للمؤسسات الدولية ونشر النتائج الإحصائية. التشارك في المعلومات بين جهاز الإحصاء الوطنية والبنك المركزي بسبب اختلاف شروط السرية.

(ب) تقديم التوجيهات للبنك المركزي بتبني واستخدام آخر المعايير الإحصائية على المستوى الدولي، وبخصوص المنهجيات وأفضل الممارسات في مجال إنتاج البيانات.

(ت) تنظيم دورات تدريبية لتيسير فهم التغيرات في المخرجات الإحصائية والأسباب وراء ذلك.

6.6 احتياجات الجمهور العام

يبدو أن هناك زيادة في مطالبة المجتمع الملحة للحصول على معلومات مستندة إلى الحقائق. الجمهور العام – الناس العاديون في المجتمع الذين لا ينتمون إلى أي من المجموعات الرسمية من مستخدمي الإحصاءات ممن يعطيهم هذا الفصل – يطلبون إحصائيات تستجيب لمجموعة كبيرة من المسائل التي تؤثر على حياتهم اليومية، من أجل فهم أفضل للأحداث المحلية والعالمية وتلبية احتياجات فردية أخرى. تساعد الإحصاءات الرسمية الحديثة هذا الجمهور في مسانلة واضعي السياسات والحكومة، حيث إن إتاحة إمكانية الوصول للإحصاءات الرسمية بشكل متساو للجميع يهدف لتحقيق الفائدة للجميع وكذلك لتعزيز حقوق الإنسان الأساسية.

تمنح الإحصاءات الرسمية الجمهور العام أساسا للتفكير بشأن المستقبل بشكل مستند للمعلومات حول الحاضر والماضي.

بالنسبة لغالبية الجمهور العام القادر على الدخول إلى الإنترنت، فإن أول ما يتبادر إلى ذهنهم عند البحث عن البيانات اللازمة لهم هو استخدام محرك بحث يوجههم نحو موقع جهاز الإحصاء الوطني. ومن هنا يستطيع المستخدمون الوصول إلى قاعدة بيانات جهاز الإحصاء الوطني، والاطلاع على إصداراته الإحصائية الأحدث، والتعرف على المؤشرات الرئيسية، كما يجدون معلومات للاتصال بالخبراء من جهاز الإحصاء الوطني .

فيما يلي بعض النشاطات التي يمكن إدراجها في استراتيجية إشراك المستخدمين من الجمهور العام:

(أ) يحتاج الجمهور العام لمنتجات سهلة الاستخدام (منتجات مركزة، قصص بيانات، نصوص قصيرة وبسيطة، إلخ).

(ب) إتاحة بيانات جهاز الإحصاء الوطني بحيث يسهل العثور عليها ويفهمها كافة المستخدمين. ويتحقق هذا من خلال تسهيل عملية البحث عن البيانات مع بيانات تعريفية شاملة ومحرك بحث متين. ويمكن تطوير واجهات عمل مختلفة حسب احتياجات الخبراء، ومنصات للمستخدم العادي، بحيث تقدم هذه المنصات مستويات وأدوات تحليل مختلفة ومناسبة للجمهور الموجهة له. (اطلع على الفصل 7.10 - طرق النشر).

(ت) تخصيص وحدة للرد على أسئلة الجمهور والأطراف المعنية، سواء عبر البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي أو الهاتف أو الزيارات المباشرة. ويمكن أن يشترك المستخدمون بنشرة إخبارية يستلمونها تحمل لهم

آخر إصدارات الجهاز بشكل دوري إلى عناوينهم، أو يتلقون إخطارا بشأن آخر التطورات المتوفرة حول مختلف المواضيع التي تهمهم.

(ث) تيسير حصول الجمهور على البيانات اللازمة لهم مع الرسوم البيانية التي تجعلها مفهومة أكثر، مع التوعية بشأن توفر هذه البيانات وتوفيرها بجودة عالية لبناء الثقة بالإحصاءات الرسمية.

(ج) إعادة تصميم الموقع الإلكتروني لتحسين البث البصري بعد تحليل نتائج البحث على الموقع.

(ح) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة مستوى التفاعل (انظر الفصل 2.7.10 - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للنشر).

(خ) الاتفاق مع مجموعات أخرى لتوسيع نطاق النشر (مثلا عقد جهاز الإحصاء الوطني في المملكة المتحدة ترتيبات نشر مع البي بي سي). وهذه طريقة فعالة لضمان حصول الجمهور على البيانات حيث لا يمكن الافتراض دائما أن الجمهور سوف يتصفح موقع جهاز الإحصاء الوطني نفسه.

7.6 احتياجات قطاع الأعمال

قطاع الأعمال منتج ومستخدم للإحصاءات الرسمية في آن واحد. تتصل الشركات بجهاز الإحصاء الوطني للحصول على المعلومات التي تحتاجها حتى تدير أعمالها بكفاءة وفعالية. بحيث تتركز احتياجات هذا القطاع بالبيانات المتعلقة بموقع الشركات مقارنة مع منافسيها في السوق، وتحديد التوجهات التي من شأنها أن تؤثر على عملياتها.

عادة ما يقدم جهاز الإحصاء الوطني بيانات يستخلصها من مسوح وتعدادات قطاع الأعمال، ومن البيانات التجارية التي تغطي الخصائص الاقتصادية والديموغرافية للشركات.

تساعد هذه البيانات الشركات على تكوين فهم أفضل لصناعة معينة، أو لربائين محتملين، أو للمنافسين، أو المشاكل الداخلية والأسواق. وعادة ما يكيف جهاز الإحصاء الوطني خدماته المقدمة لقطاع الأعمال حسب حجم الأعمال التجارية إذا كانت صغيرة أو كبيرة (انظر الفصل 2.2.8 - مسوح قطاع الأعمال).

1.7.6 الأعمال التجارية الكبيرة

في عديد من البلدان تكون حصة الأعمال التجارية الكبرى من إجمالي الناتج المحلي غير متناسبة مع عددها، ولذا لا يمكن التغاضي عن طلبها من المعلومات أو عن دقة واستكمال الاستجابة لهذا الطلب.

لهذا السبب، أنشأت وكالات إحصائية عديدة وحدة خاصة مهمتها الحصرية إدارة العلاقات مع الأعمال التجارية الكبيرة. من غير المفاجئ أن تكون أول وكالات تنشئ هذه الوحدات هي المتواجدة في دول ذات تركيز على من الأعمال التجارية الكبرى. ولكن المنافع كانت كبيرة بحيث تبعتها دول أخرى. ونجد اليوم وحدات خاصة بالأعمال التجارية الكبرى في أجهزة الإحصاء الكبيرة والصغيرة وفي الدول المتقدمة صناعيا والدول الناشئة صناعيا.

2.7.6 الأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة

تحتل الأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة الحصة الأكبر من الشركات العاملة في معظم البلدان. ويمكن أن يشكل توفير احتياجاتها من البيانات تحديا لجهاز الإحصاء الوطني، وذلك لعدة أسباب. السبب الرئيسي هو العدد الكبير من الأعمال التجارية الصغيرة ما يعني أن الجهد اللازم لتلبية طلباتها أكبر بكثير مقارنة مع الاستجابة لعدد الأقل بكثير من الأعمال التجارية الكبرى. إذا تعلق الطلب بمقارنات مع الأعمال التجارية الصغيرة، مع تحديد مستوى تفصيل دقيق، يمكن أن يستهلك إيجاد وتجميع هذه البيانات وقتا طويلا في الوحدة المسؤولة عن مسوح الأعمال التجارية في جهاز الإحصاء الوطني.

فيما يلي بعض النشاطات الممكن إدراجها في استراتيجية إشراك المستخدمين من قطاع الأعمال:

(أ) التواصل مع جمعيات الأعمال (القطاعية)، من بين جهات أخرى، وتوصيل الرسائل التي تهم هذه الصناعة. تقدم الأعمال التجارية بيانات خام. في الوقت ذاته، تستخدم المنتجات الإحصائية ولكنها لا تكون دائما مطلعة على الخدمات التي يقدمها جهاز الإحصاء الوطني. يمكن أن يحدد جهاز الإحصاء الوطني نوع الإحصاءات التي تستخدمها الأعمال التجارية وتنقلها لها. عند الوعي بالخدمات الخاصة المقدمة للمستخدمين من قطاع الأعمال، يتحسن معدل الاستجابة للمسوح والاستطلاعات.

(ب) توفير التوجيهات للأعمال التجارية الكبيرة حول الطريقة الأمثل لاستخدام المعلومات الإحصائية. ينبغي على أجهزة الإحصاء الوطنية أن تعرف ما إذا كانت الأعمال التجارية تستخدم المعلومات الإحصائية، وإن لم تكن تستخدمها، يتعين على الأجهزة الإحصائية الوطنية أن تقف على أسباب ذلك، وينبغي عليها أن تروج لاستخدام الإحصاءات لصنع القرار في قطاع الأعمال.

(ت) تنظيم دورات وندوات تدريبية وغيرها من الفعاليات للأعمال التجارية الصغيرة لمساعدة المستخدمين من هذا القطاع على تحقيق الفائدة الأمثل من إحصاءات العمل التجاري، ولتحسين قدرتهم على إيجاد واستخراج واستخدام هذه البيانات.

8.6 احتياجات قطاع التعليم

يمكن أن تسهم أجهزة الإحصاء الوطنية في مساعدة الأطفال تحقيق الفائدة القصوى من سن مبكرة، والتركيز حول استخدام البيانات لمساعدتهم على اتخاذ القرار في كافة مراحل حياتهم.

أدرجت الكثير من المدارس والمدارس الثانوية الإحصاء في المنهاج. وكثيرا ما تنظم المدارس زيارات لأجهزة الإحصاء الوطني في بلاد عديدة، رغم أن درجة مشاركة جهاز الإحصاء الوطني في تصميم هذه المسابقات أو استثمارها في توصيل المفاهيم الإحصائية للمدارس يتباين تباينا كبيرا من بلد لآخر.

فيما يلي بعض النشاطات التي يمكن إدراجها في استراتيجية إشراك المستخدمين الخاصة بالمدارس:

(أ) وضع دورات إحصائية تستخدم أمثلة من أوضاع معروفة تحدث في الحياة اليومية، ومن ثم تطبيق التحليل الإحصائي عليها، أو استخدام مجموعات البيانات القائمة مثل جداول الدوري الرياضي للمساعدة في تكوين إلمام إحصائي باستخدام بيانات من العالم الحقيقي. يمكن دمج الإحصاء في مسابقات الرياضيات في المدارس (وهذا هو الحال في عديد من البلدان). يمكن أن تشمل الدورات على تدريب على التصوير البياني (إنفوغرافيك).

(ب) إنشاء مواقع إلكترونية موجهة خصيصا للأطفال. يمكن أن تشمل هذه المبادرات على تقنيات رواية القصة مع رسوم بيانية توضح الظواهر الإحصائية، اختبارات إحصائية عبر الموقع الإلكتروني مع منافسات سهلة للتشديد على قيمة استخدام الإحصاءات.

(ت) عقد ندوات تعريف ووظيفة والترويج للعمل الإحصائي الشامل والمشارك للطلبة.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة:

- [مشروع محو الأمية الإحصائية الدولية \(ISLP\)](#)
- [يوروستات - مسابقة الإحصاء الأوروبية](#)
- قياس وتحليل احتياجات المستخدمين من خلال استطلاع رضا المستخدمين في ملاوي، وإنشاء مدرسة للتدريب الإحصائي تخدم العاملين في هذا القطاع في كافة مكونات النظام الإحصائي الوطني ([الرابط](#))
- التبادلات الشبابية مع [المدارس في نيجيريا](#)، [مدرسة تدريبية](#) لمجمل النظام الإحصائي الوطني مع تدريب في موقع العمل، وجولات سنوية مغلقة مع [الإعلام](#)، والنشر باستخدام وسائل [التواصل الاجتماعي](#).
- رواندا. المعهد الوطني للإحصاء في رواندا ينظم [مسابقة سنوية](#) تستهدف طلبة الجامعات للاحتفال بيوم الإحصاء الأفريقي وللتوعية بأهمية الإحصاء في النمو الاقتصادي والاجتماعي للقارة.
- مكتب الاقتصاد والإحصاء في جزر الكايمان، الموقع الإلكتروني [الموجه للطلبة](#)

9.6 احتياجات الباحثين والقطاع الأكاديمي:

مجتمع الباحثين عنصر أساسي في الابتكار الاقتصادي وتحسين التبعات الاجتماعية والبيئية. ولكن يستطيع هذا القطاع أداء عمله بسبب قدرته على الوصول إلى قواعد بيانات إحصائية رسمية متنوعة. ويشهد على ذلك الضغط الذي تمارسه مؤسسات الأبحاث في دول عديدة لتطالب بتوفير معلومات إحصائية إضافية.

تستطيع بعض أجهزة الإحصاء الوطنية خدمة الباحثين وتزويدها بقواعد بيانات مركبة ويسهل ربطها بأنظمتها في بيئة تقنية متقدمة. وقواعد البيانات الكبرى الشاملة والمقسمة إلى وحدات تمكن الجامعات، ومؤسسات تحليل السياسات، والمعاهد

البحثية، والوزارات، والوكالات البلدية، والباحثين الأفراد من عقد تحليل علمي لاتخاذ القرارات المستقبلية عن بيئية. فتساعد قواعد البيانات في دراسة المشكلات المعقدة التي لها عدة أسباب وتتقاطع مع عدة مجالات من الحكم، مثل الإنتاجية، والابتكار، والفجوة في الأجور بين الجنسين، والحرمان من الدخل، والتغير المناخي، وعدم وجود وظائف، والتشرد بلا مأوى، وغير ذلك من الأمور.

الاجهزة الإحصائية الوطنية القادرة تستطيع أن تزود الباحثين ببيانات جمعتها وصنفتها ودمجتها وحررتها وصحتها ضمن عملها في جمع الإحصاءات الرسمية.

تحصل الاجهزة على بياناتها من مصادر متعددة، مثل التعدادات، والمسوح وسجلات السكان والأعمال، وسجلات الضرائب والأنظمة المدرسية وأنظمة الحماية الاجتماعية والصحة، ما يمكنها من إجراء تحليل طولي وأقوي عابر للقطاعات. ويمكن أن تطرح الاجهزة من بين خدماتها البيانات الوصفية المتاحة مع أدوات البحث المناسبة وتطبيقات وبرامج الحاسوب، وذلك لغايات معالجة وتحليل البيانات. وتمكن هذه الخدمات الباحثين من التركيز على القضايا الأساسية التي يهتمون بها، بدلا من تحضير البيانات نفسها.

العمل مع الباحثين والقطاع الأكاديمي له مزاياه ومتطلباته بالنسبة للجهاز الإحصاء الوطني. في القطاع الأكاديمي يفيد الاجهزة بأن يروج لاستخدام الإحصاءات الرسمية من خلال إبرازها على نطاق واسع في الأبحاث والحلقات العامة، وهذا بدوره يعزز من مصداقية جهاز الإحصاء الوطني كمصدر للبيانات. فضلا عن ذلك، يقدم الباحثون تعقيباتهم للأجهزة الإحصائية الوطنية ما يفيدها في تحسين جودة بياناتها ومنهجيات عملها نظرا لأن الباحثين مطلعون بعمق على عمليات إنتاج البيانات مقارنة مع المستخدمين الآخرين. بالإضافة لذلك تستطيع اجهزة الإحصاء الوطنية من خلال تعاونها مع الباحثين حول مواضيع محددة أن تستكشف مجالات بحث جديدة لم يطرقها من قبل.

قد يلقي القطاع الأكاديمي بعبء طلباته على اجهزة الإحصاء الوطنية، نظرا لدرجة تعقيد طلبه على المعلومات اللازمة للمشاريع البحثية. في كثير من الأحوال فإن الإحصاءات المجمع التي تضعها اجهزة الإحصاء الوطنية على موقعها، شأنها شأن الإصدارات الأخرى، لا تكفي للباحثين الذين يفضلون استخدام البيانات الجزئية المفصلة لإدخالها إلى إدارة التحليل المفصلة والخوارزميات التي يعملون بها. وقد يستدعي هذا الأمر جهودا كبيرة بسبب الخوف على السرية والقضايا العملية المرتبطة بالدخول فعليا إلى هذا النوع من البيانات عبر مختبرات بيانات جزئية آمنة أو ما يعادلها. وعادة ما يلزم وقت طويل وجهد مكثف من خبراء الاجهزة الإحصائية الوطنية لتلبية احتياجات المستخدمين من الحقل الأكاديمي.

الاجهزة الإحصائية لها سجلات طويلة في العمل مع الجامعات والمعاهد البحثية لتطوير المنهجيات الإحصائية من جهة ولإجراء البحوث العلمية من جهة أخرى. فيما يلي بعض النشاطات التي يمكن إدراجها في استراتيجية إشراك الباحثين:

- (أ) تقديم دورات تدريبية للطلبة وعقد تدريب حول تقنيات المسوح والمنهجيات الإحصائية ما يغني المخزون العام للقدرات البحثية.
- (ب) وضع مبادئ وأدوات مشتركة للوصول للبيانات الجزئية لغايات البحث والمشاركة بالممارسات الفضلى عبر الدول. وهذه المبادرات توسع نطاق البحث البناء حول الظواهر العالمية وتيسر التحليل المقارن عبر مجموعة من المواضيع.
- (ت) إنشاء وحدة خاصة مكرسة لدعم عمل الباحثين وتلبية احتياجاتهم لكل حالة على حدة بناء على طلب فردي، بحسب القواعد والأنظمة العامة. ولكن تعمل في الغالب لجنة على معالجة طلبات الدخول للمعلومات الإحصائية السرية.
- (ث) إقامة برامج التعاون الرسمي مع المعاهد الأكاديمية. يمكن تنفيذ برامج التعاون عبر الانتداب والتعيين والزمالة ومذكرات التفاهم. عندما تتحقق برامج التعاون، فإن الأكاديميين المنتدبين يرفدون الاجهزة الإحصائية الوطنية بمعارفهم المعمقة والمحدثة ومهاراتهم التحليلية.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة :

- مثال: انطلقت شراكة استراتيجية بين جامعة كارديف وجهاز الإحصاءات الوطني (ONS)، فصار الطلبة يشاركون في تطوير تقنيات علوم بيانات جديدة بهدف إبلاغ قرارات الحكومة العليا. وتتركز هذه الشراكة الجديدة على تطوير المهارات ومسارات العمل الوظيفي وتوفير فرص للخريجين.
- السينغال: الجهاز الإحصائي الوطني افتتحت مركزا للدخول للبيانات الإحصائية في جامعة شيخ أنتا-ديوب في داكار
- أنشأت كندا 32 مركز بيانات بحثية في الجامعات في أرجاء البلاد وثلاثة مراكز بيانات بحثية فيدرالية في إقليم أمانة العاصمة حيث يعد الباحثون موظفين ويستطيعون الولوج إلى مجموعة هائلة من حقول البيانات التفصيلية الكندية الإحصائية لغايات البحث

- تزود الاجهزة الإحصائية الأوروبية (أوروستات) الباحثين بملفات استخدام عام عديدة تحتوي على بيانات من الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وتنفذ منظمات دولية أخرى مشاريع مشابهة تهدف إلى تعزيز هذا النوع من التبادل. مسح الدخل والظروف المعيشية مثال جيد على إمكانية الدخول إلى البيانات التفصيلية كمنتج نهائي بحد ذاته، بحيث يستخدمها الباحثون على مستوى العالم.

10.6 احتياجات الإعلام

تخصص الاجهزة الإحصائية الوطنية اهتماما خاصا لاحتياجات الإعلام نظرا لأهمية دوره في نقل الإحصاءات للجمهور ولدوره الهام في بناء صورة عن نشاطات الاجهزة.

من المهم إطلاع الإعلام على كافة البيانات الإحصائية مسبقا، وأن تتمكن الهيئات الإعلامية من استلام أو الدخول إلى البيانات ذات العلاقة منسقة بطريقة يسهل استخدامها. يجب وصف البيانات بوضوح لمنع أي سوء تفسير في أي تقرير يعتمد عليها، ويجب أن تكون البيانات لذات الغرض متوازنة ودقيقة. عند استخدام البيانات الإحصائية في قصة إخبارية، يسهم الإعلام في بناء ثقة الجمهور واعتماده على الاجهزة الإحصائية الوطنية وفي توعية الجمهور بالإحصاء ومنهجياته.

يتعين على اجهزة الإحصاء الوطنية أن تستجيب بشكل خاص لأسئلة الصحفيين وأن توفر أي تفسيرات، بسبب الانتشار العالمي للإعلام الإخباري الحديث. لتحقيق هذه الغاية، تنظم معظم اجهزة الإحصاء الوطنية مكتب اتصال أو مكتب صحفي يختص بتلبية احتياجات الإعلام من خلال كوادرات مدربة تستطيع الاستجابة لأسئلة الإعلام وإدارة إطلاق وإصدار المنتج. يتولى هذا المكتب مسؤولية إرسال البيانات الصحفية التي تصحب الإصدارات والتقارير الهامة لتخطر الإعلام بها. يتم التعامل مع طلبات المعلومات الإحصائية القادمة من الصحفيين والإعلام من خلال هذه الوحدة التي تعمل عادة على تنسيق أي طلبات من الإعلام للتلفزيون أو الراديو أو المقابلات مع العاملين في جهاز الإحصاء الوطني. وتتابع أيضا الرد على طلبات الإعلام والصحافيين بخصوص التعليقات أو التوضيحات المطلوبة حول نتائج المسوح أو الأرقام المنشورة في المؤتمرات الصحفية، ويشتمل هذا العمل على تكييف المعلومات حسب احتياجات الإعلام المحددة.

يمكن عقد المؤتمرات الصحفية عندما تحتوي البيانات الإحصائية على أخبار، مثل حدوث تغير كبير في الاقتصاد بالنسبة للبيانات الأكثر أهمية مثل نتائج التعداد أو الأرقام المتعلقة بإجمالي الدخل المحلي. في بعض اجهزة الإحصاء الوطنية، تتولى هذه الوحدة الترويج للإحصاءات الرسمية في الإعلام، وتقتصر قصص يمكن استخدامها، كما تيسر المقابلات مع موظفي الجهاز. وفي عالم مثالي يستطيع الجميع الحصول على البيانات في الوقت ذاته حسب المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية للأمم المتحدة بخصوص الإتاحة العامة وتكافؤ إمكانية الوصول للمعلومات. في بعض الأحوال، تظهر إمكانية لذلك ويمكن التفكير ببيان مبكر لبعض المستخدمين بشكل سري، وهذه الحالة استثناء وينبغي تنظيمها بشكل صارم وشفاف. في هذه الحالات، يجب ضمان الشفافية بأن تنشر الاجهزة الإحصائية الوطنية قائمة بكافة الهيئات التي لديها الوصول للبيانات المخصصة.

يمكن إدراج النشاطات الآتية في استراتيجية إشراك المستخدمين من الإعلام:

- تحسين نقل البيانات الإحصائية بطريقة جاذبة للإعلام. ويلزم تدريب كوادرات اجهزة الإحصاء الوطنية لمساعدة الإعلام على استخدام الإحصاءات والتحقق من الحقائق وكتابات مقالات مثيرة للاهتمام عن البيانات. وقد يعني هذا عدة منشورات عن كل مخرج (مثلا بيان إعلامي، ونشرة رئيسية، إلخ)
- تنظيم ندوات تدريبية تغطي تقنيات التحليل والطرق المثلى لتفسير البيانات لدعم قصص التحقيقات والعرض البصري وذلك لمساعدة الصحفيين على تكوين فهم أفضل للإحصاءات واستخدامها.
- تقييم استخدام الإحصاءات في الإعلام لتحديد المجالات والمواضيع التي يساء فيها استخدام البيانات، وبالتالي بناء القدرات وتنفيذ برامج تدريب تستهدف الصحفيين.
- طرح وحدات تدريبية عبر الإنترنت. ويسهم هذا في تخفيض تكاليف الندوات التدريبية، وتوسعة نطاق تغطية الصحفيين.
- وضع دورات تدريبية حول صحافة البيانات. تسير صحافة البيانات جنبا إلى جنب مع البيانات الكبرى التي تهدف لاستغلال البيانات وغيرها من المعلومات التي تصدرها الشركات والمصادر الأخرى. نشأت صحافة البيانات كفرع جديد من فروع الصحافة وتبين للصحفيين كيفية استخدام البيانات للتوضيح وطرح رؤية متبصرة حول القضايا المهمة في ذلك اليوم مع توضيح سياق القصة الإخبارية. يبين دليل صحافة البيانات أن البيانات أداة يمكن استخدامها لرواية القصة، والمصدر الذي استندت إليه القصة.

ح) تطوير مركز صحفي افتراضي يتواصل من خلاله الصحفيون مع الجهاز الإحصائي الوطني. وهذا النشاط يخفض تكلفة ورش العمل والندوات ويغطي مجموعة أكبر من الصحفيين خاصة أولئك المقيمين بعيدا عن مكان تواجد جهاز الإحصاء الوطني .

خ) تأسيس نظام جوائز لتكريم مساهمة الإعلام الهامة في المجتمع الإحصائي.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة:

- لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا جعل البيانات أدلة ذات مغزى [\(الرابط\)](#)
- المكتب الأسترالي للإحصاء، فهم الإحصاء [\(الرابط\)](#)
- معهد الجزيرة للإعلام لصحافة البيانات [\(الرابط\)](#)
- تفاعل مستخدم زامبيا مع وسائل الإعلام والمدارس [\(الرابط\)](#)
- تفاعلات وسائل الإعلام في غانا عبر ورش عمل المستخدمين [\(الرابط\)](#)

11.6 احتياجات المؤسسات الدولية

تعمل أجهزة الإحصاء الوطنية بشكل مكثف مع المؤسسات الدولية. وتضم هذه منظمات الأمم المتحدة (الأمانة العامة، والوكالات المتخصصة، والصناديق والبرامج، واللجان الإقليمية)، وبنوك التنمية الحكومية الدولية، والبنوك المركزية الحكومية الدولية والمنظمات الحكومية الدولية الإقليمية (انظر الفصل 16 -النظام الإحصائي الدولية).

تسير العلاقة بين جهاز الإحصاء الوطني والمؤسسات الدولية في اتجاهين. تقدم الأجهزة الإحصائية الوطنية الإحصاءات للمؤسسة الدولية وتسهم في المناقشات في المحافل الدولية في حين تقدم المؤسسات الدولية مساعدة في بناء القدرات الفنية والتوجيهات حول استخدام المعايير والمنهجيات.

تدعم المؤسسات الدولية العمل الجماعي بعدة طرق، لا سيما من خلال تصميم قواعد ومبادئ مشتركة وأدوات دولية.

بالنسبة لجهاز الإحصاء الوطني، فيتركز عمله مع المؤسسات الدولية على تقديم إحصاءات قابلة للمقارنة بين مختلف الدول، ويستدعي تجميعها التعاون بين أجهزة الإحصاء الوطنية ووكالات أخرى من النظام الإحصائي الوطني. وبحسب ولاية كل مؤسسة دولية، يمكن أن يكون توفير هذه البيانات بموجب التزام قانوني، ما يفرض إلى عقوبة في حال عدم تنفيذه، أو يمكن أن يكون أقل إلزامية من خلال اتفاق تعاون أو مذكرة تفاهم. يمكن زيادة عبء العمل على الأجهزة الإحصائية الوطنية عندما تتلقى طلبات متعددة لتقديم ذات البيانات أو بيانات مشابهة عندما يغيب التنسيق بين مختلف المؤسسات الدولية. ويتعامل الطرفان مع هذه الحالة بحيث تنشر أجهزة الإحصاء الوطنية البيانات عبر الإنترنت باستخدام الصيغ المعيارية الدولية حتى تتمكن المؤسسات الدولية من "سحب" البيانات بنفسها من مصدر واحد بدلا من أن تضطر الأجهزة الإحصائية ل "إصدار" مستخرج بيانات منفصل لكل طلب.

12.6 احتياجات مرتبطة بأهداف التنمية المستدامة

الإحصاءات الرسمية المتناسقة والمقارنة أداة قوية لتنفيذ أطر السياسات الدولية، وهي تعتمد بشكل متزايد على البيئة وتأتي مع إطار للقياس. ينطبق هذا على أجندة 2030 للتنمية المستدامة. وعادة ما تتولى أجهزة الإحصاء الوطنية مسؤولية جمع بيانات التنمية المستدامة وكتابة تقارير عنها، رغم أن الجهة المسؤولة عن جمع هذه البيانات وآليات التنسيق قد تختلف من بلد إلى آخر. كما ينبغي أن تنشئ الأجهزة الإحصائية الوطنية نظم إدارة بيانات محددة لجمع البيانات من كافة الأطراف المعنية بصيغة موحدة يمكن استنباط تقارير منها – غالبا من خلال بوابة بيانات مختصة بأهداف التنمية المستدامة. ويجب أن تضمن أجهزة الإحصاء الوطنية إمكانية استخدام بيانات أهداف التنمية المستدامة لدى كافة الشركاء الدوليين بغرض رصد التقدم المحرز في غايات هذه الأهداف. يمكن أن تتولى الأجهزة الإحصائية الوطنية المسؤولية الكاملة ولكن قد يأتي جزء كبير من هذه البيانات من منتجين آخرين للبيانات في النظام الإحصائي الوطني.

الرصد الضروري للعديد من مؤشرات أهداف التنمية المستدامة أبرز كثيرا من الفجوات في البيانات التي لا تستطيع منهجيات جمع البيانات التقليدية جسرهما. نتيجة لذلك، تتعاون أجهزة الإحصاء الوطنية مع منتجي البيانات الآخرين ضمن نظام الإحصاء الرسمي وفي المجتمع المدني، والقطاع الأكاديمي، والقطاع الخاص، وتطلب أجهزة الإحصاء الوطنية النصح من هذه المؤسسات بخصوص المنهجيات التي تضمن إحصاءات ذات جودة عالية. وللقيام بهذا العمل، توسع أجهزة الإحصاء تنسيق تدفق البيانات الخاصة بمؤشرات أهداف التنمية المستدامة لتسهيل إمكانية الوصول للبيانات، ولكنها أيضا

تراقب نوعية هذه البيانات. توفر الإحصاءات الرسمية وسيلة مستقلة ومحايدة لتقييم التقدم (أو عدمه). ينبغي على أجهزة الإحصاء الوطنية أن تستخدم أنظمة الحاسوب الضرورية لتعمل على نطاق موسع مع الأطراف المعنية لملء أي فجوة في البيانات. وبالنسبة لأجهزة الإحصاء الوطنية فإن هذه العمليات المتعددة الأطراف تشكل تحدياً وتستنزف موارد كثيرة بطبيعتها.

تعرض أجندة 2030 فرصاً لبناء القدرات وقد وضعت المجموعة عالية المستوى للشراكة والتنسيق وبناء القدرات استراتيجية لمساعدة الأجهزة الإحصائية الوطنية في معالجة التحديات، وتقع هذه الاستراتيجية في قلب [خطة عمل كيب تاون العالمية لبيانات التنمية المستدامة \(CTGAP\)](#).

كما نشأت عن أهداف التنمية المستدامة عدداً من الاحتياجات الخاصة لأجهزة الإحصاء الوطنية ترتبط بإنتاج واستخدام مؤشرات الأهداف – وكما ورد في خطة كيب تاون، فإن كافة أنظمة الإحصاء الوطنية تواجه حاجة ملحة للتكيف والتطور للوفاء بالاحتياجات المتشعبة والمتزايدة والمتطورة لمستخدمي البيانات، بما في ذلك التنفيذ الكامل لأجندة 2030 للتنمية المستدامة.

تؤدي أجهزة الإحصاء الوطنية دوراً رئيسياً لجمع وتنسيق والمصادقة على الإحصاءات الخاصة بأهداف التنمية المستدامة ونشر تقاريرها وتوزيعها ونقلها. يشتمل هذا الدور على ما يأتي:

- (أ) تحديد مصادر ومنهجيات بيانات مناسبة لإنتاج مؤشرات الأهداف؛
- (ب) تجميع الإحصاءات الوطنية من أجهزة الإحصاء الوطنية والأطراف الأخرى، بما فيها الوزارات ومنظمات المجتمع المدني؛
- (ت) تفصيل البيانات الخاصة بمؤشرات الأهداف؛
- (ث) التحقق من بيانات البلد وبياناته الوصفية؛
- (ج) ضمان إمكانية المقارنة على المستوى الدولي؛
- (ح) توفير إحصائيات للوكالات المحلية للمساعدة في قياس مدى التقدم المحرز في تحقيق الأهداف؛
- (خ) تحليل البيانات وتحديد فجوات البيانات والتوجهات الرئيسية؛
- (د) كتابة تقارير حول البيانات والبيانات الوصفية ضمن تقرير أهداف التنمية المستدامة السنوي؛
- (ذ) تصميم وقيادة استراتيجيات تواصل لإحصاءات أهداف التنمية المستدامة.

13.6 احتياجات أطر سياسات دولية أخرى

تشتمل أطر السياسات الدولية الأخرى على تقارير حقوق الإنسان بموجب معاهدات حقوق الإنسان، واتفاقية باريس للتغير المناخي، وإطار سنداى للحد من مخاطر الكوارث وغير ذلك.

وتتوجه هذه الهيئات كلها نحو الأجهزة الإحصائية الوطنية لتحصل منها على أساس التقارير والرصد، حيث تشجعها إمكانية المقارنة على المستوى الدولي التي توفرها الإحصاءات الرسمية.

يعمل نظام الإحصاء الدولي بالتعاون عبر الدول، ويستفيد من أفضل الخبراء لتطوير إحصاءات ومنهجيات إحصائية جديدة. ويتعرض النظام الإحصائي لضغط المستخدمين لرفع مستوى التنسيق، ومن هؤلاء المستخدمين الحكومة والمنظمات الدولية التي تبحث عن بيانات قابلة للمقارنة، وعن معلومات ذات جودة عالية ويسهل الحصول عليها.

14.6 الاتصال الإحصائي

لم يعد كافياً أن يقوم جهاز الإحصاء الوطني بإتاحة الإحصاءات الرسمية ببساطة للمستخدمين في عالم اليوم، ولكن من الضروري أيضاً التواصل من أجل الوصول إلى كل من المستخدمين الحاليين والمحتملين.

وتعتبر ممارسة الاتصال مجالاً جديداً نسبياً للعديد من أجهزة الإحصاء الوطنية. ومع ذلك، في ظل الموارد المحدودة وفي بيئة تنافسية بشكل متزايد، لم يعد من الممكن اعتبار الاتصال على أنه "شيء جميل" ولكن "لا بد منه". وللبقاء على صلة بالموضوع، يجب على أجهزة الإحصاء الوطنية أن تنقل بشكل متنسق وواضح قيمة الإحصاءات الرسمية وأهميتها من

خلال نهج استراتيجي للتواصل لضمان وصول منتجات وخدمات جهاز الإحصاء الوطني إلى الجمهور المناسب في الوقت المناسب باستخدام القنوات الأكثر ملاءمة.

1.14.6 استراتيجية الاتصال الإحصائي

يجب أن تعمل استراتيجية الاتصال الإحصائي على تطوير أنظمة وعمليات ومهارات اتصال مستدامة من شأنها أن تضمن جودة عالية من التواصل بين جهاز الإحصاء الوطني وأصحاب المصلحة بشكل مستمر.

ويتضمن ذلك تكييف مخرجات الاتصال لتناسب قنوات اتصال معينة.

يجب على جهاز الإحصاء الوطني الإبلاغ عن أن البيانات التي ينشرها لتلبي متطلبات التوقيت والتفصيل والموثوقية. كما يجب على أجهزة الإحصاء الوطنية تطوير خبرة الاتصال الداخلية. لمواجهة هذه التحديات، يطلب من جهاز الإحصاء الوطني استراتيجيات نشر واتصال مناسبة.

النص التالي في هذا القسم مُلخص من [المراجعة المتعمقة للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا للقضايا الناشئة في الاتصال الإحصائي](#). يتعلق الاتصال بشكل أساسي بتحديد الجماهير الرئيسية والتواصل معها، وتحديد خطة نشر واتصال جيدة للحفاظ على الإحصاءات الرسمية ذات صلة.

لا يتم تغطية استراتيجية الاتصال في [النموذج العام لإجراءات العمل الإحصائية \(GSBPM\)](#) لأن هذا عادة ما يتم التعامل معه على مستوى المنظمة بدلاً من مستوى العملية الفردية. وتم تغطيته في النموذج العام لأنشطة المنظمات الإحصائية الذي يصف ويحدد الأنشطة التي تتم داخل منظمة نموذجية تنتج إحصاءات رسمية، تحت موضوعات دعم الشركة/إدارة المستهلكين.

ستحتاج استراتيجية النشر والاتصال إلى معالجة القضايا التالية:

- (أ) تصميم الرسائل وتأطيرها لتناسب مجموعات معينة من الجمهور؛
- (ب) تصميم الأدوات والقنوات التي تناسب احتياجات جمهور معين؛
- (ت) مبادرات إشراك الجمهور وبرامج التوعية؛
- (ث) استشارة العملاء؛
- (ج) برامج العلاقات الإعلامية؛
- (ح) إنشاء بروتوكولات استجابة إدارة القضايا؛
- (خ) قياس نتائج وتأثير الاتصال.

يعد قياس فعالية استراتيجيات الاتصال أمراً ضرورياً للتأكد مما إذا كانت أنشطة الاتصال المنفذة قد مكنت جهاز الإحصاء الوطني من تحقيق أهدافه وهيئته من مواجهة التحديات المستقبلية. ويعد استخدام تحليلات الويب (مثل Google Analytics) لمراقبة الاستخدام مقابل الأهداف والغايات المحددة أمراً أساسياً لأي برنامج اتصالات، سواء كانت حملة واحدة أو جهداً مستمراً حيث تكون النتائج متزايدة مع مرور الوقت.

2.14.6 الاتصال الخارجي

يمكن تقسيم التواصل مع مستخدمي الإحصاءات الرسمية إلى نوعين: الاتصال الاستباقي والاتصال التفاعلي.

(أ) **الاتصال الاستباقي:** يشمل الاتصال الاستباقي عقد المؤتمرات الصحفية، و بث مقاطع فيديو لوسائل الإعلام، وتحسين مواد النشر الإحصائي. كما يمكن أن تعزز الصورة العامة لجهاز الإحصاء الوطني وتحسن مصداقيته المتصورة.

ويمكن عقد المؤتمرات الصحفية بواسطة كبير الإحصائيين أو المتخصصين في المواضيع وهي طريقة سهلة لتقديم تفسيرات إضافية للجمهور دون تكلفة إضافية. كما تنتج بعض أجهزة الإحصاء الوطنية تعليقات على النشرات الإحصائية وتتيح مواد الفيديو لوسائل الإعلام. وهذا يمكن أن يحسن النشرات الإحصائية من خلال جعلها أكثر إفادة وقابلة للفهم لعامة الناس.

يمكن أيضاً إعادة تصميم الإصدارات الإحصائية بهدف جذب الانتباه وتشجيع المستخدمين على مواصلة القراءة وزيادة احتمالية جذب أي إصدار لاهتمام وسائل الإعلام. كشرط مسبق لمثل هذا التواصل، يلزم تدريب الموظفين المشاركين في كتابة النشرات.

(ب) **الاتصال التفاعلي:** يشمل الاتصال التفاعلي كبير الإحصائيين أن يشرح بشكل علني مشكلة تتعلق بإصدار الإحصاءات وطلب التصحيح. وفي العديد من القوانين الإحصائية في هذه الحالات تجعل ردود الفعل هذه واجبة على كبير الإحصائيين، ويعد ذلك ضرورياً للحفاظ على الصورة العامة لجهاز الإحصاء الوطني وللمنع إساءة استخدام الإحصاءات الرسمية أو تفسيرها بشكل خاطئ.

للمساعدة في تلبية احتياجات التعامل مع وسائل الإعلام، يمكن أن يحتفظ جهاز الإحصاء الوطني بشكل مثالي بمجموعة من الإحصائيين والمحليين الآخرين الذين تم تدريبهم للإجابة على استفسارات وسائل الإعلام وإجراء مقابلات إذاعية.

روابط الإرشادات وأفضل الممارسات والأمثلة:

- توصيات للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا حول تعزيز قيمة الإحصاءات الرسمية وقياسها ونشرها [\(الرابط\)](#)

3.14.6 الاتصال الداخلي

على الرغم من أن الإحصائيين في جهاز الإحصاء الوطني قد يستخدموا منهجيات قابلة للمقارنة لأن الإحصاءات الرسمية عادة ما يتم تنظيمها حسب مجالات الموضوع، إلا أنهم في كثير من الأحيان لا يكونون على دراية بالتحديث أو التطورات الأخرى في المجالات الأخرى. يمكن أن يدعم جهاز الإحصاء الوطني تقنيات الاتصال الداخلي مثل الاجتماعات المنتظمة مع كبير الإحصائيين والإدارة لمواجهة التحديات الحالية من أجل تحفيز تبادل المعلومات والتعاون. وتستخدم صفحات الإنترنت الخاصة بالعديد من الأجهزة الإحصائية لإعلام موظفيها بأنشطتهم، وبعد الاتصال الداخلي أيضاً أداة مهمة لإدارة التغيير داخل جهاز الإحصاء الوطني (انظر الفصل 7.5 - التغيير الإداري).