



المختبرات الحكومية

أداة محورية لتمكين الابتكار في الحكومة والاقتصاد

المختبرات الحكومية أداة محورية لتمكين الابتكار في الحكومة والاقتصاد

لا يختلف اثنان على أننا نعيش اليوم في عصر التغيير السريع الوتيرة: فثمة قوى مترابطة ومؤثرة تسهم في هذا التغيير على غرار العولمة وشبكة الإنترنت والثورة الرقمية. وبفضل هذه القوى، أصبح بإمكاننا اليوم أكثر من أي وقت مضى مشاركة الأفكار وابتكار منتجات جديدة وتطوير وسائل حديثة لتقديم الخدمات بصورة أكثر يسر وبساطة. ولكي تُدرك حجم التغيير، أنظر إلى الطلبات المقدمة لتسجيل براءات الاختراع والتي ازداد عددها بسرعة لتصل إلى مستويات غير مسبوقة بحسب ما ورد عن "المنظمة العالمية للملكية الفكرية".

ولعل القطاع الخاص من أبرز المستفيدين من الإمكانيات الكاملة لهذه الطفرة الإبداعية. فعلى سبيل المثال، تحصد الشركات الناشئة اليوم أموالاً استثمارية أكثر من أي وقت مضى وتأتي هذه الأموال من مصادر أكثر تنوعاً من ذي قبل. في الواقع، لم يُبتكر مصطلح "الشركات المليارية" - الذي يُطلق على الشركة الناشئة التي تزيد قيمتها على مليار دولار - سوى في العام ٢٠١٣. وأصبح احتضان شركات ناشئة أقوى، واستبعاد تلك الأضعف، يتطلب أن تتمتع تلك الشركات بمنظومتها الخاصة من البنى التحتية.

وبطبيعة الحال، يجب أن يستفيد القطاع الحكومي من هذه الطفرة على قدم المساواة مع القطاع الخاص؛ غير أنه غالباً ما تطغى البيروقراطية والتوجه لتجنب المخاطر على الخدمات الحكومية. ولكن هذا الأمر يتغير ولو بخطى بطيئة.

حالياً، تعكف الحكومات حول العالم على توسيع قائمة أدواتها اللازمة لتحسين السياسات والخدمات من أجل مواجهة التحديات بشكل أفضل. ويشمل ذلك اعتماد مناهج أكثر مرونة وقائمة على ريادة الأعمال بغية تحسين الحلول والخدمات المقدمة. وتنشأ الحاجة إلى ذلك نتيجة لارتفاع سقف توقعات أفراد المجتمع أكثر من أي وقت مضى. فالخدمات التي يقدمها القطاع الخاص إلى المستهلكين هي الآن أسرع وأدكى وأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم مما كانت عليه في السابق، وهذا يعني أن الحكومات مطالبة بتوفير جودة مماثلة لأفراد المجتمع.

نتطرق هنا إلى واحدة من الأدوات التي بدأت الحكومات بتبنيها نقلًا عن حاضنات الشركات الناشئة وهي "مختبرات الابتكار" التي باتت تشهد اليوم انتشاراً سريع الوتيرة من حيث التطوير وتصميم النماذج الأولية والتوسع في طرح الأفكار الواعدة. ومن الجدير بالذكر أن مختبرات الابتكار تأتي بأشكال متنوعة إلى حد كبير وتختلف عن بعضها البعض من حيث كيفية تشغيلها والمشاركين فيها والمشاريع التي تنفذها.

وعليه، يرکز هذا التقرير على "طريقة عمل" مختبرات الابتكار الحكومية: كيف تعمل المختبرات المختلفة؟ والمزايا لمختلف نماذج التشغيل، والإنجازات التي يمكن تحقيقها عبر أنواع المختبرات المتنوعة. كما يتضمن التقرير دراسات حالة ثلاث مختبرات ابتكار متنوعة في دول مختلفة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المنهجيات المختلفة بشكل جذري يمكن أن تكون ناجحة.

تجدر الإشارة إلى أن هذا التقرير هو ليس بمثابة مصادقة على نهج معين؛ بل الهدف منه هو استعراض مجموعة من دراسات الحالة من حول العالم لفهم الأساليب المختلفة التي تمكّن مختبرات الابتكار من النجاح وتقديم مستوى أداء أفضل، بالإضافة إلى تقديم رؤى متعمقة للحكومات التي تسعى لتطوير قدراتها الابتكارية.

مختبر غنت الحي في بلجيكا: جزء من شبكة الابتكار الأوروبية

تضم مجموعة من الوحدات التي تشترك معاً بطريقة التفكير وتعمل على حل المشاكل المحلية والتعاون وتبادل الأفكار مع المختبرات الحية الأخرى في جميع أنحاء القارة الأوروبية. وتمثل المختبرات الحية في معظمها شبكات ابتكار تُسخر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعتمد على منهجية يصبح فيها المستخدمون متساوين ومتكافئين مع مشاركين آخرين.

وفي الأصل، كان مفهوم المختبرات الحية مرتبطاً بالمساحات المنشأة بهدف مراقبة أنماط تفاعل الإنسان مع التكنولوجيا. فيما تُركز هذه المختبرات عموماً على منطقة معينة (سواء في الحرم الجامعي أو المدينة أو على نطاق أوسع) وتعتمد على الابتكار المشترك باعتباره جزءاً أساسياً من منهجيتها. إذ يأخذ الابتكار المشترك بعين الاعتبار مجموعة متنوعة من

The screenshot shows the website for Interreg 2 Seas Mers Zeeën SOLARISE, funded by the European Regional Development Fund. The page is titled "KU Leuven Technology Campus Ghent - Living lab". It includes a navigation menu with links for Home, Partners, Events, Living-Labs, Pilots, News, Publications, Contact, and Login Partner. The main content area is divided into sections: "Goal" (The living laboratory at the Technology Campus Ghent of KU Leuven aims to demonstrate solar technologies that can be used in the residential, commercial and industrial sectors.) and "Description" (The Living Lab demonstrates a range of solar and enabling technologies for visitors and students at the KU Leuven Technology Campus Ghent. The eyecatcher of the Living Lab is the active awning in front of the Living Lab which hosts 10 PV modules, showing the variety of PV modules available on the market, and the evolution over the past decades. It includes bifacial PV modules (where sunlight is used by both the front and back of the module), or semi-transparent modules for use in agrivoltaic (=combination of PV and agriculture) applications, as well as coloured modules that provide aesthetic benefits. The roof of the Living Lab has two PVT (PV-thermal) systems, with their hot water storage tanks inside the lab.) An image of the Living Lab building with solar panels on the roof is also visible.

الآراء والقيود والمعرفة المتبادلة. لا سيما تلك المستقاة من التعهد الجماعي، وذلك من أجل التوصل إلى سيناريوهات أو مفاهيم جديدة. وعليه، يكون الحصول على أكبر عدد ممكن من مدخلات الأفراد أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لهذا النوع من مختبرات الابتكار.

تعمل الشبكة الأوروبية للمختبرات الحية من خلال شراكات القطاعين الحكومي والخاص التي تضم الشركات والهيئات العامة والجامعات والمعاهد والأفراد بغية ابتكار وإعداد نماذج أولية لمنتجات وخدمات ونظم جديدة وتقييمها واختبارها على أرض الواقع بمشاركة مواطنين محليين.

يُشرف مجلس المدينة المحلي على مختبر غنت الحي الذي يمتلك ما يزيد على ١٠ سنوات من الخبرة في أعمال المدينة المرتبطة بتطوير منهجيات مبتكرة للتطوير الحضري، بما يتضمن توظيف التقنيات الرقمية لدعم جهود الإدماج وتعزيز العلاقة الوثيقة بين مدينة غنت وجامعاتها في جميع المجالات وليس فقط بشأن القضايا المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يعمل المختبر جنباً إلى جنب مع مجتمعات البحث والابتكار المحلية من أجل الاستفادة من الأبحاث والتطوير وتطبيقها عملياً واختبارها على أرض الواقع للخروج بحالات استخدام فاعلة للتطبيقات والخدمات المستقبلية.

وفيما يخص الخطوتين الأخيرتين في البحث عن منهجيات وجهات معنية متعددة، نجحت المشاريع السابقة بالجمع بين المنشآت الصغيرة والمتوسطة والناشطين الاجتماعيين والباحثين والطلاب والمواطنين والموظفين الحكوميين. بمعنى آخر، حشدت هذه المشاريع أكبر عدد ممكن من وجهات النظر القيّمة من مختلف الفئات.

وتضم قائمة الشركاء الرئيسيين لمختبر غنت التي الحكومة المحلية و"iMinds" وهي شريكها في تقديم الخدمات (وهي منظمة فلمنية تدعم الابتكار في مجال الإعلام وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات). بالإضافة إلى جميع الكليات والجامعات الكبرى في المدينة (بما في ذلك جامعة أرتيفيد للعلوم التطبيقية، وكلية غنت العليا وجامعة غنت ذات التصنيف الدولي) وشبكات المطورين المحليين والمنظمات المجتمعية. أما التركيز الأساسي للمختبر، فهو المدن الذكية وآليات تطوير الخدمات ذات الصلة.

ومن الناحية العملية، تولى المختبرات الحية أهمية كبيرة للمواطنين وتضعهم في صميم عمليات مركز الابتكار.

بينما ينطوي المختبر التي على أربعة عناصر رئيسية هي:

1. إشراك المستخدمين النشطين (بمعنى آخر تمكين المستخدمين النهائيين من التأثير بشكل شامل على عملية الابتكار):
2. توفير بيئة واقعية (أي الاختبار والتجربة في الأماكن العامة الفعلية):
3. مشاركة مختلف الجهات المعنية (إشراك مزودي حلول وخدمات التكنولوجيا ومقدمي الخدمات والجهات الحكومية المعنية والمستخدمين النهائيين من الموظفين أو المقيمين):
4. منهج متعدد الأساليب (على وجه التحديد، يعتبر مزيجاً من الأساليب والأدوات الناشئة من تخصصات متعددة، بما في ذلك علم النفس وعلم الاجتماع والإدارة الاستراتيجية والهندسة).

Who We Are
IMINDS Technology Systems is a Strategic Partner for many of the fortune 100/500 companies and is progressively involved in their Staffing, Recruitment and Trainings. Services include Training, Consulting services, Managed services, Contract to hire, Direct hire, Staff augment services. Our client base includes Fortune 100 to Fortune 500 companies across Life sciences, Healthcare, Telecom, Retail, Banking & Finance, Manufacturing, Energy-Hightech & Utilities, Travel & Hospitality, and Logistics-Warehousing

Vision
To be the best IT services company by bringing-in the best-in class solutions and services to all our esteemed Clients.

Mission

WHAT WE DO
Consulting
Staffing Services
Technology Services
Industry

ولعلّ أهم الأمثلة على المشاريع التي نفذها مختبر غنت الحي المشروع المعروف باسم "تطبيقات من أجل غنت". إذ نظمت مدينة غنت بمشاركة مختبر غنت الحي هاكاثون سنوي استمر من عام ٢٠١١ وحتى عام ٢٠١٩. وكان باب المشاركة مفتوحاً لأي مبرمج أو مطور ملتزم أو أي شخص متحمس للمشاركة في هذه الفعالية السنوية. أما الهدف من هذه الفعالية، فقد كان بسيطاً يتمثل في تطوير منتج أو فكرة وعرضها على لجنة تحكيم صارمة ولكن عادلة تبني أحكامها على آخر المستجدات وأحدث مجموعات البيانات المتاحة من المدينة.

وتخلل الهاكاثون الذي يمكن المشاركة فيه على شكل فرق متعددة أو بشكل فردي، تطوير مشروع رقمي وعرضه على لجنة تحكيم في نهاية اليوم. وبدورها، تقوم هذه اللجنة بتقييم الفكرة أو الخصائص الإبداعية أو التصميم الاستثنائي ومن ثم تحديد الفائزين ومنحهم عدة جوائز.

وقد أثمرت هذه السلسلة من فعاليات الهاكاثون عن عدد من النماذج الأولية الناجحة التي تحولت فيما بعد إلى منتجات فعلية تستخدم في المؤسسات والجهات الحكومية. وتميّزت تلك النماذج الأولية بأنها مصممة حسب الطلب باستخدام مجموعات بيانات متخصصة وتخدم احتياجات محلية محددة. فعلى سبيل المثال، ركزت إحدى فعاليات الهاكاثون في سنة من السنوات على المتاحف والثقافة في المدينة. وكانت التطبيقات الفائزة كما يلي:

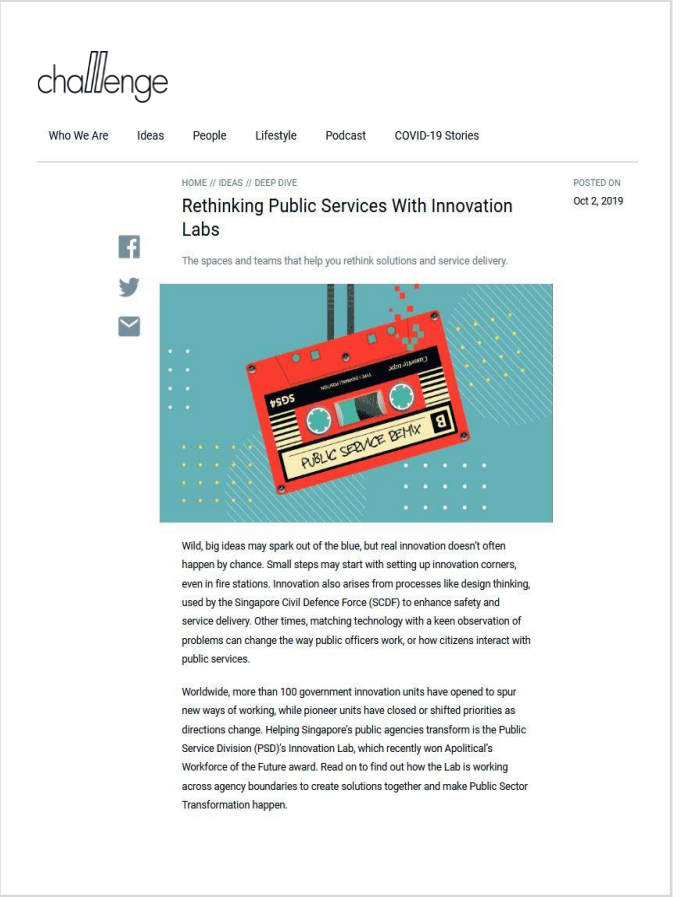
- تطبيق يساعد في التحديد العشوائي لأي متحف في غنت.
- تطبيق يمكّن الأفراد من التصويت على القطع الفنية الموضوعة في الأرشيف والتي يرغبون بضمها في المتاحف.
- تطبيق يستخدم الواقع المعزز لبث الحياة في المتاحف.

في المقابل، أثمرت فعاليات هاكاثون أخرى عن ابتكار تطبيق يقيس نسبة التلوث الضوئي داخل مدينة غنت وحولها بهدف تطوير بيانات جديدة و تثقيف الأفراد حول التلوث الضوئي، فيما ساعد تطبيق آخر الأفراد على إيجاد الموقع الأكثر ملاءمة وصحة للمشبي بناءً على مسارات المشي ومستويات تلوث الهواء.

مختبر الابتكار في قسم الخدمات الحكومية في سنغافورة يقود عملية ابتكار متنوعة

قد تنشأ الأفكار الخلاقة فجأة في لمح البصر دون سابق إنذار، أمّا الابتكار الحقيقي فنادرًا ما يحدث بشكل عشوائي غير مدروس، فغالبًا ما تمهّد الخطوات الصغيرة السبيل نحو تحقيق نجاحات وإنجازات عظيمة. وقد ينشأ الابتكار أيضًا من العمليات المنظمة كالتفكير التصميمي. وفي أحيان أخرى، يمكن أن يؤدي الجمع بين التكنولوجيا ومراقبة التحديات عن كثب إلى تغيير طريقة عمل موظفي القطاع الحكومي أو حتى طريقة تفاعل المواطنين مع الخدمات الحكومية.

تعود بدايات مختبر الابتكار التابع لقسم الخدمات العامة إلى عام ٢٠١٢ حين أُسس ليكون وحدة تفكير تصميمي وكان يُعرف بشكل غير رسمي باسم مختبر "التجربة البشرية". وفي عام ٢٠١٧، ومع إسناد دور جديد للوحدة يتمثل بتعزيز تحوّل القطاع الحكومي، تمّ تغيير اسمه ليحمل اسم "مختبر الابتكار" رسميًا.



challenge


Who We Are Ideas People Lifestyle Podcast COVID-19 Stories

HOME // IDEAS // DEEP DIVE

POSTED ON
Oct 2, 2019

Rethinking Public Services With Innovation Labs

The spaces and teams that help you rethink solutions and service delivery.



Wild, big ideas may spark out of the blue, but real innovation doesn't often happen by chance. Small steps may start with setting up innovation corners, even in fire stations. Innovation also arises from processes like design thinking, used by the Singapore Civil Defence Force (SCDF) to enhance safety and service delivery. Other times, matching technology with a keen observation of problems can change the way public officers work, or how citizens interact with public services.

Worldwide, more than 100 government innovation units have opened to spur new ways of working, while pioneer units have closed or shifted priorities as directions change. Helping Singapore's public agencies transform is the Public Service Division (PSD) Innovation Lab, which recently won Apollonia's Workforce of the Future award. Read on to find out how the Lab is working across agency boundaries to create solutions together and make Public Sector Transformation happen.

ومع مرور السنين، تعرّف فريق مختبر الابتكار على أدوات جديدة إلى جانب التفكير التصميمي وعمل على تجربة العديد من طرق التعاون مع الجهات المشاركة. كما واصل المختبر غرس وتعزيز ثقافة الابتكار عبر نشر طرق تفكير جديدة واكتشاف رؤى جديدة. وكان نموذج التشغيل الأصلي للمختبر وحدة استشارية مركزية تقدّم خدماتها للأجهزة الحكومية الأخرى.

وفي هذا الإطار، وثق مختبر الابتكار جميع الدروس المستفادة من مختلف عمليات الابتكار ودمجها جميعًا تحت "إطار عملية الابتكار في الخدمة الحكومية". ويجمع هذا الإطار بين مبادئ التفكير التصميمي والرؤى السلوكية والتطوير التنظيمي وإعادة هندسة عمليات الأعمال، بالإضافة إلى تحليل البيانات وتخطيط السيناريوهات وغير ذلك، ويضعها جميعًا تحت نهج قائم على مبادئ سهولة التعلّم وإضافة القيمة. وبُغية مساعدة الأفراد على التركيز على المخرجات المرجوة بدلًا من المنهجيات، تعمّد الفريق إقصاء جميع المراجع وأي إشارة للتخصصات ذات العلاقة.

علمًا أن الإطار يوفّر لموظفي القطاع الحكومي لغة مشتركة ومجموعة من الأدوات الفاعلة لممارسات الابتكار. وبفضل التدريب الذي يقدمه المختبر في مجال أساليب التفكير الابتكاري، بات بإمكان موظفي القطاع الحكومي حلّ التحديات بشكل أفضل، والحد من التحديات التي يعاني منها المواطنون وتقديم خدمات تتسم بقدر أكبر من الكفاءة والراحة.

ويعمل الإطار على نشر ثقافة الابتكار باتباع ثلاثة أساليب رئيسية. أولاً، التركيز على تعليم موظفي القطاع الحكومي ليكونوا مبدعين من خلال الدورات التدريبية وإقامة فعاليات "الميكاثون" - التي تشبه فعاليات الهاكاثون، ولكنها أقل تركيزاً على التكنولوجيا- حيث يتعلم المشاركون استخدام الإطار بطريقة عملية. ويتعاون موظفو القطاع الحكومي في هذا النوع من الفعاليات مع المواطنين لتحديد التحديات واختبار المستخدمين والتوصل إلى الحلول.

ثانياً، يُساعد مختبر الابتكار في استضافة فعالية توزيع جوائز تحوّل القطاع الحكومي، وهي مسابقة ابتكار سنوية أعدت خصيصاً لترسيخ ثقافة التقدير والاحتراف بروح الابتكار في القطاع الحكومي.

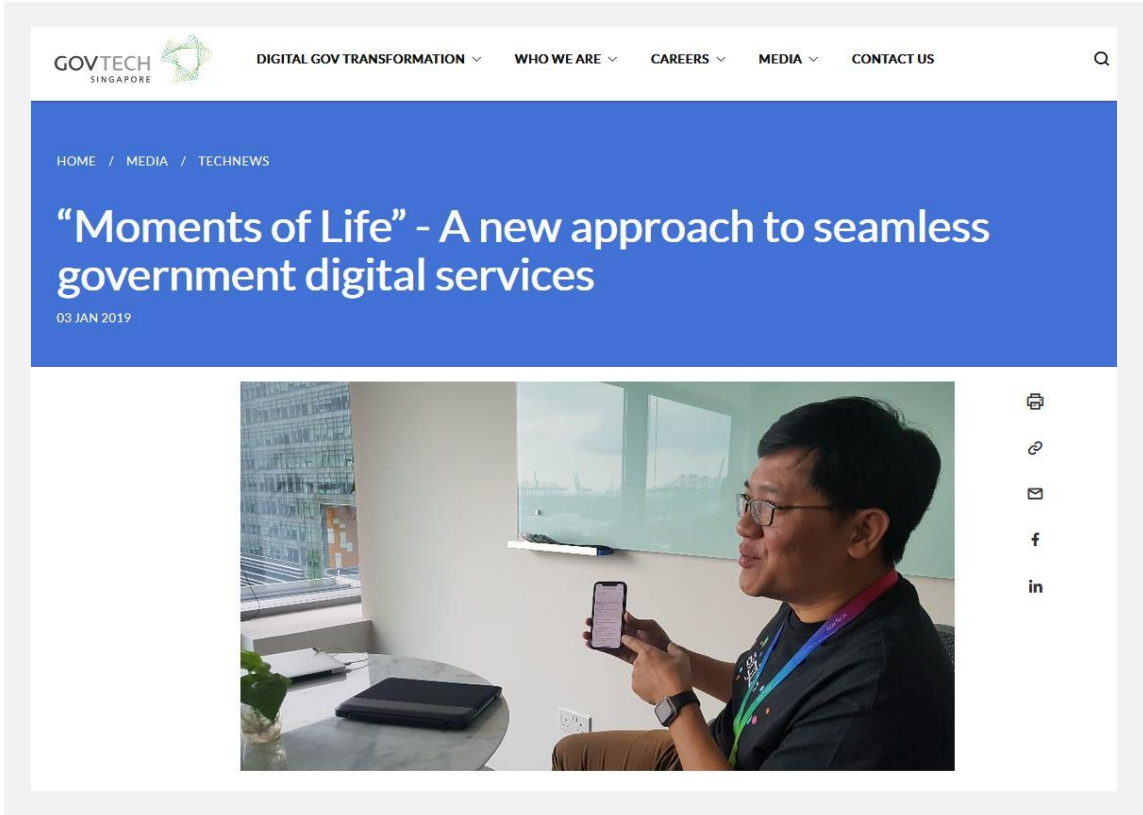
وأخيراً، من خلال قيام مختبر الابتكار بتدريب الجهات الحكومية أثناء تنفيذ مشاريع الابتكار.

ويجدر الذكر أنّ الخطوة الأخيرة تُفذت تدريجيّاً؛ فقد بدأ مختبر الابتكار بتجربة تبادل الأدوار؛ فبدلاً من العمل على مشاريع الأجهزة الأخرى، عمد المختبر على تدريب موظفي هذه الأجهزة ليتمكّنوا من تنفيذ مشاريعهم بأنفسهم. وهكذا أصبح موظفو المختبر مدربين على العمليات، حيث قاموا بتوجيه وتيسير فرق المشاريع التابعة للجهات الحكومية فيما يتعلق بإجراء المقابلات وغيرها من أنشطة البحث التفاعلية مع المستخدمين من المواطنين، كما أرشدوا الفرق في ترسيخ التفكير المنطقي وتوليد الأفكار وإعداد النماذج الأولية.

وبهذه الطريقة وبفضل انخراط فرق المشاريع بالتطبيق العملي أكثر، اكتسبت الحلول التي يتم تطويرها قدراً أكبر من الملكية والقبول من قبل الجهات المعنية. وسرعان ما انتقلت المشاريع من المراحل الأولى من دراسة المستخدمين إلى اختبار الأفكار، وتنفيذها، الأمر الذي مكّن فريق المختبر من تخصيص وقت أكبر للتدريب المزيد من فرق المشاريع ونشر مهارات وعمليات الابتكار على نطاق أكبر في جميع أنحاء قطاع الخدمات الحكومية.

ويُشار إلى أنّ أول مشروع رئيسي نفذه مختبر الابتكار كان تطبيقًا للهواتف الذكية يُسمى "Moments of Life"

استخدم المشروع دراسات إثنوغرافية لفهم احتياجات الآباء والأمهات ممن لديهم أطفال بعمر ٦ سنوات وما دون. وقد أثمرت هذه الدراسات عن رؤى ومبادئ تصميم وُظفت لتوجيه عملية تصميم التطبيق. يُتيح التطبيق للوالدين تسجيل مولد طفلهما والتقدّم بطلب للشمول في برنامج "منحة الطفل" من خلال نموذج طلب واحد. بالإضافة إلى البحث وتسجيل الاهتمام برياض الأطفال واستعراض المواعيد الطبية المقبلة وسجلات التطعيم لطفلهم. أمّا في السابق، فكان على الوالدين مراجعة جهات حكومية مختلفة للحصول على هذه الخدمات.



أشرف مختبر الابتكار إلى جانب مسؤول حكومي من برنامج "Moments of Life" على عشرات المقابلات التي أجريت مع المواطنين، في حين قام علماء البيانات من وزارة التنمية الاجتماعية والأسرية بتحليل البيانات في العديد من الأجهزة الحكومية لتحديد سمات المواطنين الذين سيجري معهم المقابلات.

وتخلل ذلك توثيق روايات المواطنين بُغية مساعدة لجنة المشروع - بالتعاون مع ١٥ جهة حكومية - في التوصل إلى أهداف مشتركة للمستخدمين من المواطنين.

وبعد تطوير النموذج الأولي، قام مختبر الابتكار بتنظيم ورشة عمل لجمع أربع جهات حكومية للتعاون معًا في عمليات الأعمال، حيث تمّ تسليط الضوء على العمليات والسياسات الرئيسية التي يلزم مراجعتها أو إعادة صياغتها أو حذفها وتبع ذلك تكرار جولات متعددة مع مستخدمين نهائيين حقيقيين. وفي نهاية المطاف، أُطلقت الخدمة الرقمية من خلال تطبيق

Moments of Life (Families) في يونيو ٢٠١٨

وحدة الرؤى السلوكية في مقاطعة أونتاريو في كندا : الابتكارات القائمة على البيانات

تعد التغييرات منخفضة التكلفة والمبنية على التقنيات البسيطة الدافع الأساسي وراء اهتمام الوحدات الحكومية بالرؤى السلوكية مؤخرًا، وذلك للدور الهام الذي يمكنها أن تلعبه في زيادة فعالية سياساتها وبرامجها وخدماتها. وقد تم إنشاء وحدة الرؤى السلوكية في أونتاريو منذ أكثر من خمس سنوات، وهي معنية بتطوير وتصميم واختبار السياسات التي تصب في مصلحة أفراد المجتمع بناءً على تفكير علمي بحت. ويعد مفهوم الفجوة بين الهدف والتطبيق أحد المبادئ المهمة التي تعتمد عليها وحدة الرؤى السلوكية. ومن الأمثلة الواقعية على هذا المفهوم تهرب أفراد المجتمع عن غير قصد من دفع الضرائب أو تجنب أخذ اللقاحات أو التبرع بالأعضاء، وذلك لانشغالاتهم الكثيرة. وهذه أمثلة على المجالات التي يمكن للرؤى السلوكية المساعدة في تحسينها.

ولا يقتصر اهتمام الوحدة الدائم على إجراء التجارب السلوكية، بل يشمل أيضًا توسيع نطاق نتائج التجارب ومساعدة شركائها على إيجاد طرق جديدة لدمج الرؤى السلوكية في أعمالها، مثل تصميم السياسات والبرامج، وإجراء عمليات التدقيق السلوكي، واستخدام مبادرات البيانات، وإنشاء قاعدة للابتكار في مجال السياسات بشكل عام. تتبع وحدة الرؤى السلوكية في أونتاريو منهجية مستقاة من فريق الرؤى السلوكية ومركز Ideas42 للتصميم السلوكي، وهما مؤسستان معروفتان بجهودهما في تطبيق العلوم السلوكية على السياسات الحكومية منذ أكثر من عقد من الزمن. وقد أطلق على هذه المنهجية اسم (TESTS) وهي تنطوي على خمس خطوات: تحديد الهدف، الاستكشاف، إيجاد الحلول، التجربة وتوسيع النطاق.

Ontario

Home > Government > Build government services > User research suite

Behavioural insights

Learn how using techniques to understand how people make decisions can lead to better policies, programs and services.

On this page

1. What is it?
2. Purpose of behavioural insights
3. Using behavioural insights

What is it?

Behavioural science research provides insights into how people make decisions. Behavioural insights incorporate findings and methodologies from psychology, economics and other social sciences to better understand behaviour. When this scientific approach is applied to the delivery of public services, these insights can help governments design and promote services that reflect people's needs and perspectives, making them more accessible and ultimately easier to use.

One example of how behavioural insights might be used involves simplifying forms and processes. People are more likely to do something that is easy over something that is difficult to use. Another example would be to help people make more informed choices by clearly presenting options and offering timely reminders. The use of behavioural insights has shown to deliver better outcomes often at a lower cost.

Ontario's Behavioural Insights Unit was officially created in 2015 with a mandate to enhance public services by leveraging behavioural science research. It is the first government unit dedicated to the practice of behavioural insights in Canada. For more information on how Ontario is applying this innovative policy tool, visit [Behavioural science insights pilot projects](#) or email the Ontario Behavioural Insights Unit at BU.ITS@ontario.ca

Purpose of behavioural insights

Given the complexity of human behaviour, careful and continuous testing is fundamental to the behavioural insights approach. Behavioural science research provides insights into how people make decisions and act on them, and suggests strategies for changing behaviour through behaviourally informed design. Applying behavioural science insights can mean making public services easier to access, by simplifying forms and processes, as well as helping citizens make more informed choices by clearly presenting options and offering timely reminders. Behavioural science, sometimes referred to as 'nudging', can indirectly suggest or highlight a certain behaviour. Nudges and other behavioural interventions help preserve people's freedom of choice since they are not subject to punishments, fines, or other negative consequences if they choose not to act a certain way. Applying behavioural insight findings to policies, programs or service design can generate cost-savings for government and provide desirable solutions.

Using behavioural insights

Randomized Control Trials (RCTs) are at the core of the behavioural insights methodology and are considered the gold standard for evaluations in behavioural science. A RCT is a specific type of evaluation method that uses random assignment to create two or more groups that are likely to be statistically equivalent in terms of all possible variables (e.g. demographics, personality, education, geography). RCTs compare doing something in a new way (intervention) with something that has always been done (control). In both cases, a behaviour such as accessing a service, filling out a form, or registering information online, is measured by whether an intervention would be more successful than how it has always been done.

RCTs are usually done with a small, randomized sample of the focal population. They can generate strong evidence about the effects of an intervention if it was scaled up across the entire population. This is a much quicker and cost-effective way to determine if a design works. [A/B testing](#) is considered a form of RCT.

The Behavioural Insights Unit (BIU) is staffed with subject-matter experts who can design, execute and evaluate RCTs, as well as provide expert advice for behaviour change projects. To learn more about behavioural insights research in Ontario, visit [Behavioural science insights pilot projects](#) or email your questions and comments to BU.ITS@ontario.ca

This content is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 License](#). This does not include photos or logos.

Updated: September 23, 2022
Published: March 02, 2018

Government of Ontario

The Government of Ontario includes ministries, agencies and Crown corporations.

Questions or comments

There are many ways to contact the Government of Ontario.

Contact us

About Ontario Accessibility News Privacy Terms of use

© King's Printer for Ontario, 2012-22

في مرحلة تحديد الهدف، يتم التعاون بين وحدة الرؤى السلوكية وشركائها في المشروع على تحديد السلوكيات المترتبة التي يمكن تغييرها وإيجاد آلية لقياس هذا التغيير. وتضمن مراجعة الجانب الأخلاقي التي يتم إجراؤها عادةً خلال هذه المرحلة المبكرة أن ينطوي التغيير السلوكي المرجو على فوائد واضحة لأفراد المجتمع والحكومة على حد سواء. ثم يقوم الباحثون باستكشاف السياق السلوكي الذي يحيط بهذا الإجراء المحدد، والذي يمكن أن يتضمن مراجعة المؤلفات والأبحاث النوعية ذات الصلة، وإجراء المقابلات مع أصحاب المصلحة، ووضع نسخة معدلة من خارطة رحلة المستخدم. وتختتم مرحلة الاستكشاف بتحديد الحواجز السلوكية الأساسية التي عادةً ما تمنع الناس من اتخاذ الإجراءات. بعد ذلك، يتم وضع عدة صيغ من الحلول المحتملة التي تتضمن رؤى سلوكية مختلفة لمعالجة الحواجز السلوكية التي تم تحديدها خلال مرحلة الاستكشاف. خلال مرحلة التجربة، يتم اختبار هذه الحلول إزاء بعضها البعض وإزاء "النسخة المستخدمة عادةً" أو نسخة الوضع القائم، وعادةً ما يتم ذلك من خلال إجراء تجربة عشوائية مراقبة. ثم يتم إعلام شركاء وحدة الرؤى السلوكية وصناع القرار فيها بنتائج التجربة، مما سيمنحهم الخيار بين القيام بتوسيع نطاق الحل الأكثر فعالية أو الإبقاء على الوضع الراهن، وذلك بناءً على تحليل الكلفة مقابل المنفعة. وعلى الرغم من سهولة طرحها، إلا أن هذه المنهجية عادةً ما تنطوي على عملية دائرية تتطلب الانتقال بين المراحل المختلفة من أجل دمج الدروس المستفادة أو تنقيح نتائج المشروع.

THE
BEHAVIOURAL
INSIGHTS
TEAM

Search 🔍 Media    

Consulting Insights About us Contact us

Global leaders and pioneers in applied behavioural science

We are the original Nudge Unit →

We improve lives and communities by helping all levels of government, the private sector and philanthropies tackle their biggest challenges

What we do →

We improve lives and communities by helping all levels of government, the private sector and philanthropies tackle their biggest challenges

What we do →

Select clients and partners



"BIT provided excellent advice, theoretical and technical guidance with a light project management approach"

-Suzanne Gibbs, Senior Policy Advisor, Department of Transport, Western Australia

"BIT was the perfect partner. Their team of unrivalled experts worked collaboratively with us to understand our strategy and shape outputs that met our needs. We're delighted with the final output, which has delivered clarity to support our decision making."

-Suzanne Edrington-Lee, Evaluation Lead, Impact on Urban Health, US

"BIT became an invaluable part of our team and were instrumental to our success. They were responsive, understood and helped us navigate our constraints and were fun to work with."

-City of Racine, Wisconsin, What Works Cities Economic Mobility Initiative, US

بالإضافة إلى إجراء التجارب العشوائية الخاصة بالعلوم السلوكية، تقدم وحدة الرؤى السلوكية خدمات استشارية مختارة لشركائها من الوزارات ولمجموعة واسعة من الجهات الحكومية. وبهذه الطريقة، يمكن لوحدة الرؤى السلوكية أن تمنح شركاءها بُعد القيمة المضافة حتى في الحالات التي لا ينصح فيها بتنفيذ مشروع تجريبي كامل.

تعد تنمية القدرات لتطبيق العلوم السلوكية في السياسات الحكومية على مستوى الخدمات الحكومية جوهر اختصاص وحدة الرؤى السلوكية. ومع أن غالبية أنشطة تنمية القدرات التي تقدمها الوحدة تُجرى من خلال العمل المشترك مع الوزارات والقطاع الحكومي ككل من أجل تنفيذ المشاريع التجريبية للرؤى السلوكية، إلا أن الوحدة تقدم أحياناً ورش عمل لموظفي الخدمة الحكومية في المحافظات. وقد وضع فريقهم دليل عمل مستقل للرؤى السلوكية يساعد على توجيه القراء خلال عملية تطبيق منهجية الاختبارات نحو تقديم نتائج تحتوي على رؤى السلوكية.

وتعمل وحدة الرؤى السلوكية بشكل وثيق مع شركائها في مختلف الجهات الحكومية على وضع الحلول العملية وتنفيذها. ويذكر أن الوحدة وشركاؤها قد تمكنوا من توفير تكاليف تشغيل سنوية تقدر بملايين الدولارات على مقاطعة أونتاريو، حيث ساعدت سكانها على الاستفادة بشكل يومي من تحديث البرامج والخدمات الحكومية وإضفاء طابع إنساني عليها.

وحتى اليوم، نفذت وحدة الرؤى السلوكية حوالي ٣٠ مشروعاً تجريبياً للرؤى السلوكية. وقد ساهمت هذه المشاريع في زيادة الامتثال في مجالات تسديد الغرامات، وتعزيز إمكانية الوصول لخدمات الصحة والسلامة وحتى توفير الوقت والمال من خلال زيادة معدلات استخدام المنصات الرقمية، وتحسين السلامة والصحة العامة، فضلاً عن تشجيع سكان أونتاريو على استخدام البرامج والخدمات القيمة. كما قدمت الوحدة لزملائها في القطاع الحكومي وصناع القرار في أونتاريو المشورة المستندة إلى الأدلة وساهمت في بناء القدرات لديهم من خلال تنظيم ورش العمل، والمشاريع الاستشارية المختارة، ووضع دليل للرؤى السلوكية الرقمية متاح للجمهور.

وتشمل الإنجازات النوعية الأخرى:

- تعزيز فرص الحصول على لقاح فيروس الورد الحليمي البشري بمقدار الضعف
- تعزيز فرص الإبلاغ عن التطعيمات بمقدار ٣ أضعاف، وذلك عبر قناة إلكترونية رسمية
- رفع معدلات الكشف عن سرطان عنق الرحم بنسبة ٣٠%
- زيادة متوقعة في قيمة الغرامات المحصلة بمبلغ ٩.٣ مليون دولار سنوياً
- انخفاض متوقع قيمته ٤.٨٥ مليون دولار سنوياً في الرسوم المتأخرة لأسباب يمكن تجنبها



GOV CAMPUS

ADDRESS

602 Pinnacle Building,
Sheikh Zayed Road, Al Barsha 1,
Dubai, United Arab Emirates