مداخلة

من قبل

السيد روي بيريرا كوستا

نائب الأمين العام للجمعية الوطنية في البرتغال

حول

"التواصل في البرلمان: التحديات الجديدة في العصر الرقمي"

دورة لواندا

تشرين الأول/أكتوبر 2023

معالي السيد الرئيس،

سعادة الأمناء العامين،

حضرة الزملاء،

لم يكن لدى البرلمانات من قبل مجموعة واسعة من الأدوات التي تسمح لها بالتواصل في وقت واحد مع هذا العدد الكبير من المواطنين، وهو أمر لم يكن من الممكن تصوره قبل بضعة عقود. ومع ذلك، فإن هذه القدرات تنطوي على مجموعة من التحديات الجديدة التي يجب التغلب عليها بإلحاح خاص.

فاليوم، إن القنوات المتاحة لانتقاد المؤسسة البرلمانية متعددة، ويمكن الوصول إليها بسهولة ومجانية ومن دون أي مرشح معين. إن السخرية أو الإدانة أو حتى الإهانات ضد أعضاء الهيئات التي تمارس سلطة سيادية أو المؤسسة البرلمانية نفسها شائعة على وسائل التواصل الاجتماعي أو في التعليقات في الصحف الرقمية. وعلى الرغم من أن هذا الواقع قائماً منذ الأزل، فإن التكنولوجيات الجديدة قد ضخمت هذه الرسائل، وعززت الضرر الذي يلحق بالمصداقية المؤسسية، وأثارت ضجيجاً في ما يتعلق بالرسائل الهامة التي ينبغي إيصالها.

وفي حالة البرتغال، فإن تعرض البرلمان للنقد هو نتيجة لسياسة الشفافية الخاصة به. وتخضع المؤسسة للتدقيق من قبل المجتمع لأنها تتيح جميع المعلومات العامة على منصاتها الرقمية الرئيسية، وبوابة الإنترنت وقناة البرلمان ARTV (وهي قناة تلفزيونية مخصصة، لها برامج على مدار الساعة تبث بشكل أساسي الجلسات العامة، واجتماعات اللجان)، ولأنها تفتح أبوابها للصحافيين، والمواطنين.

وفي الوقت نفسه، يمكن متابعة النشاط البرلماني مباشرة، أو البحث عنه بطريقة منظمة في مختلف قواعد البيانات، أو تجهيزه لمنصات أخرى باستخدام مجموعات سلاسل البيانات المفتوحة المتاحة على بوابة الإنترنت. من المؤكد أن أحد أهداف سياسة الشفافية هو إبراز المؤسسة وتعريضها للتدقيق. بيد أن النتيجة التي تحققت تعزز إلى حد ما الصورة السلبية التقليدية للمؤسسة. من ناحية، من خلال فضح الفاعلين السياسيين، الذين يمكن التدقيق في سلوكهم بسهولة أكبر من خلال المنصات الرقمية المختلفة.

ومع ذلك، إنها مسألة سياسية بحتة، وليست مسألة تواصل. عند تحديد سياسات الشفافية، تم الاتفاق على أن مسؤولية البرلمان متمثلة في تقديم معلومات أولية عن جميع الأمور العامة، مثل غياب الأعضاء، على سبيل المثال. من ناحية أخرى، فإن الاهتمام للقصص يتجاوز المحتوى البرلماني، ولدينا جميعاً حالات لا حصر لها من الحلقات القصصية التي

يمكننا مشاركتها، والتي، في وقت أو آخر، تملأ صفحات الصحف أو تتصدر الأخبار على التلفزيون، أو تنتشر، كما نقول اليوم، على وسائل التواصل الاجتماعي.

ومن المؤكد أن فتح البرلمانات أمام وسائل الإعلام والمواطنين، فضلاً عن إتاحة جميع المعلومات العامة، لا يبدو كافياً لإبراز صورة المؤسسة في ضوء إيجابي. يجب على البرلمان نفسه التواصل. لا يمكن بالطبع أن تستند استراتيجية التواصل في البرلمان إلى مبدأ "إعطاء الشعب ما يريد"، لكن لا يمكنه نسيانهم عند محاولة إيصال المؤسسة البرلمانية بكل تعقيداتها. أولاً، لأن واقع البرلمان معقد ولا يمكن تبسيط كل الأمور، وإلا فسيتم التقليل من شأنه وإساءة وصفه. ثانياً، لأن الناس كثيرون ومختلفون تماماً، ويجب على البرلمان أن يأخذ هذا التنوع في الاعتبار. يجب على البرلمان التواصل من أجل إبراز صورة مؤسسة متعددة وشفافة، يتم فحصها من قبل المجتمع وقريبة من الناخبين، وزيادة الوعي بهذه الهيئة التي تمارس السلطة السيادية وأنشطتها وتعزيز مشاركة المواطنين.

وفي هذا السياق، سعى البرلمان البرتغالي، بالإضافة إلى إقرار الشفافية تجاه المواطنين كسياسة هيكلية، إلى تثبيت مختلف الأدوات المتاحة له لإتاحة المعلومات.

وهي تشمل بوابة الإنترنت، وقناة البرلمان، وصفحات وسائل التواصل الاجتماعي، ونشرة إخبارية شهرية، والمعلومات المرسلة بالبريد الإلكتروني (البيانات الصحافية، والدعوات لحضور الفعاليات)، والإعلانات الصحافية والتلفزيونية (المساهمات في المبادرات قيد النقاش العام، والأنشطة الثقافية)، وبالطبع، الاتصالات المباشرة أو الهاتفية.

وفي حين أن الجريدة الرسمية كانت، بالنسبة لجميع البرلمانات، وسيلة لإيصال النشاط البرلماني بامتياز، من التسعينيات فصاعداً، أدخل الانتقال إلى العصر الرقمي طرقاً جديدة للتواصل. وأتاح حوسبة الخدمات وإنشاء قواعد بيانات دمج المعلومات البرلمانية وهيكلتها، وأصبحت الجريدة الرسمية موضوع تجهيز شامل للوثائق باستخدام أدوات التصنيف، والفهرسة.

وفي الحالة البرتغالية، أُطلق الموقع الإلكتروني الأول *لجمعية الجمهورية Assembleia da República* في العام 1996، الذي يغلب عليه الطابع الثابت. منذ ذلك الحين، تمت إعادة هيكلة بوابة البرلمان عدة مرات، مع إدراج محتوى، وسمات جديدة تدريجياً للمشاركة المدنية، مثل إمكانية إرسال مساهمات في مناقشة تفاصيل المبادرات التشريعية، وإنشاء منابر لمشاركة المواطنين لتقديم وجمع التوقيعات للالتماسات، ومبادرات تشريعية من المواطنين، ومبادرات استفتاء للمواطنين، وكذلك إنشاء صندوق اقتراحات.

ومنذ العام 2006، تبث الجلسة العامة على قناتها المجانية المخصصة. في وقت لاحق، في العام 2015، تم تنفيذ منصة تلفزيون شبكية جديدة لقناة البرلمان، التي، من بين ميزات أخرى، تسمح باختيار البث المباشر الذي يرغب الفرد في مشاهدته إذا كانت تُعقد عدة اجتماعات في وقت واحد.

واليوم، تبث قناة البرلمان أكثر من 3000 ساعة من المداولات البرلمانية المباشرة إلى كل ركن من أركان العالم، مما يسمح للمشاهدين بالاختيار بين 12 بثاً متزامناً، وتزويد جميع القنوات التلفزيونية البرتغالية بالصور التي تصنع الأخبار اليومية.

حضرة الزملاء،

مع تطوير هذه المنصات، أصبح من الملح بشكل متزايد اختيار نوع المحتوى الذي يجب أن يوفره البرلمان. ولتوضيح ذلك، أنشئ فريق العمل المعني بالبرلمان الرقمي، بممثلين من جميع المجموعات البرلمانية وبمشاركة الإدارات البرلمانية، بهدف الاستفادة من إمكانات التكنولوجيات الجديدة لتعزيز العلاقة بين المواطنين *وجمعية الجمهورية Assembleia da República* التي قد عملت على جميع المجالات ذات الصلة في ما يتعلق بالتحول الرقمي للبرلمان وتواصله.

وبالإضافة إلى وجود البرلمان على وسائل التواصل الاجتماعي، ينتج أيضاً محتوى بهدف إعلام المواطنين وإشراكهم في المناقشة السياسية. ويتحدد ذلك من خلال المبادئ التوجيهية للتواصل المؤسسي مع احترام قواعد الحياد والصرامة والإنصاف في تمثيل القوى السياسية البرلمانية.

حضرة الزملاء،

من المؤكد أن التواصل الرقمي لا يسد الفجوة بين المواطنين والمؤسسة. إن المسافة بين المواطنين والمؤسسة مبررة إلى حد ما بعدم الثقة في السياسة والجهات الفاعلة فيها، وبالتأكيد أيضاً بعدم الاهتمام بالمسائل المشمولة.

ولطالما تم تحديد الأسباب الرئيسية لهذا التطور في عدم ورود هوية بين المواطنين والسياسيين: الطابع المحكم للأحزاب، والأداء البيروقراطي للهيئات التي تمارس سلطة سيادية، وغموض عمليات صنع القرار، وعدم تحديد الأهداف الفردية والمصالح الجماعية، وفي بعض الأحيان سلوك غير لائق من جانب وكلاء عامين وسياسيين، وعلى نحو متزايد، حالة التضليل التي نعيش فيها تساهم جميعاً في التباعد التقدمي بين الناخبين والممثلين المنتخبين، مما يترجم إلى مستويات مقلقة من الامتناع عن التصويت.

ويجب أن تتمثل إحدى طرق عكس هذا الاتجاه في التواصل الفعال مع ما تفعله المؤسسات نيابة عن المواطنين، وبعبارة أخرى، لإعلام المجتمع بطريقة صارمة وكاملة وجذابة حيثما أمكن، من دون الخوف من الاعتراف بالخطأ أو التأكيد بوضوح على فوائد النشاط البرلماني لذلك المجتمع نفسه.

ويكتسب هذا المسعى طابعاً ملحاً جديداً في مواجهة الانتشار المتزايد للمعلومات المضللة التي تؤثر على الساحة العامة بأسرها، بما في ذلك التواصل البرلماني.

ونشعر جميعاً بصعوبة إيصال رسالة في تضاريس المستنقعات المتغيرة للمعلومات المضللة، التي لم تعد تتألف من وكلاء وقواعد معروفة ومقبولة من الجميع، بل من مصادر لا تعد ولا تحصى للمعلومات التي نمثلها جميعاً، فنضيف أو نحذف جوانب لكل قصة ونشر "الحقائق" التي تحدد الواقع، بوعي أو بغير وعي، على الرغم من أنها غالباً ما تكون غير مرتبطة به.

حضرة الزملاء،

لا يمكن أن تقتصر اليوم المعلومات البرلمانية على إتاحة البيانات المفتوحة والشفافة للجميع. في مجتمع تتفكك فيه الحقيقة، كما رأينا، يجب أن تكون صارمة ومتماسكة ولكنها في الوقت نفسه نشطة وفعالة. بعبارة أخرى، من المهم التواصل مع المواطنين خارج السياق البرلماني، وتوفير المعلومات ذات الصلة والمفهومة. إن إتاحة الإجراءات البرلمانية على الهواء مباشرة وعلى مختلف المنصات، والسماح بالتشاور بشأن الوثائق الداعمة للاجتماعات، والنشر المستمر للدراسات والتقارير والآراء لن يكون مفيداً إذا لم تكن مصحوبة بأدوات تسمح للناخبين بالتواصل مع البرلمان وتلقي الرد دائماً.

وفي هذه العملية المستمرة للتكيف مع العصر الرقمي، يعود الأمر إلى الإدارات البرلمانية لتعزيز ثقافة داخلية تركز على الابتكار الدائم. في هذا السياق، أود أن أسلط الضوء على مشروع مستمر يتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي لتعزيز العلاقة تلقائياً بين المحتوى، والذي يتم تشتيته أحياناً، حتى أتمكن من تقديم أقصى قدر من المعلومات نتيجة لكل بحث.

وسأختتم كلمتي بالقول ما يلي: إن التواصل الرسمي الذي تقوم به البرلمانات، بقدر ما يمكن أن يكون شفافاً وغير محرر، يجب بالتالي أن يهتم بتقريب البرلمان من المجتمع، مع مواصلة جلب المجتمع إليه.

- لذلك، أود أن أقول إن الرسالة الرسمية للبرلمان يجب أن تفي بأربعة معايير أساسية، من بين أمور أخرى:
- يجب أن تكون مركزة وأن تتجه في المسار نفسه، بغض النظر عن الهيئة البرلمانية التي تنقلها أو وسائل التواصل التي يتم نقلها من خلالها؛
- يجب أن تكون شفافة لأنها أسرع طريقة لإضفاء الشرعية على السلطة التي يمنحها المواطنون لممثليهم بشكل ديمقراطي؛
- يجب أن تكون صارمة، لأنه لا يرد تواصل فعال إذا كان تقريبياً، أو جزئياً، أو مبتوراً، وبالتالي، مشوهاً للمصداقية؛
- يجب أن تكون سريعة، لأن الوقت الذي يستغرقه التواصل غالباً ما يؤثر على صحته.

وهذا ما نسعى إلى القيام به في البرلمان البرتغالي، ونحن على أكمل وجه ملتزمين بذلك.

وشكراً جزيلاً على وقتكم.

ASSOCIATION DES SECRETAIRES GENERAUX DES PARLEMENTS

ASGP

ASSOCIATION OF SECRETARIES GENERAL OF PARLIAMENTS

COMMUNICATION

by

Mr Rui PEREIRA COSTA
Deputy Secretary General of the National Assembly of Portugal

on

"Communicating in Parliament: new challenges in the digital age"

Luanda Session
October 2023

Mr President,

Distinguished Secretaries General,

Dear colleagues,

Never before have parliaments had at their disposal a wide range of tools that allow them to communicate simultaneously with such a large number of citizens, something that was unthinkable a few decades ago. However, these capabilities imply a set of new challenges that need to be overcome with particular urgency.

Today, the channels available to criticise the parliamentary institution are multiple, easily accessible, free and without any particular filter. Satire, condemnation or even insults against members of bodies that exercise sovereign power or the parliamentary institution itself are common on social media or in comments in digital newspapers. While this reality has always existed, new technologies have amplified these messages, enhancing the damage to institutional credibility and creating noise with regard to the messages that are important to convey.

In Portugal's case, the Parliament's exposure to criticism is the result of its own policy of transparency. The Institution is scrutinised by society because it makes all public information available on its main digital platforms, the Internet portal and ARTV/Parliament Channel (a dedicated television channel with 24-hour programming that mainly broadcasts plenary sittings and committee meetings) and because it opens its doors to journalists and citizens.

At the same time, parliamentary activity can be followed live, searched in a structured manner in the various databases or processed for other platforms using open data sets and series made available on the Internet portal. One of the objectives of the transparency policy is certainly to give visibility to the Institution and expose it to scrutiny. However, to a certain extent, the result achieved reinforces the traditional negative image of the Institution. On the one hand, by exposing political actors, whose behaviour can be more easily scrutinised through the various digital platforms.

However, this is strictly a political issue and not a communication issue. When defining transparency policies, it was agreed that it is the Parliament's responsibility to provide raw information on all public matters, such as, for example, Members' absences. On the other hand, the appetite for the anecdotal overtakes parliamentary content, and we all have countless instances of anecdotal episodes that we can share, which, at one time or another, fill the pages of newspapers or make the news on television, or go viral, as we say today, on social media.

What is certain is that opening up parliaments to the media and citizens, as well as making all public information available, does not seem to be enough to project the Institution's image in a positive light. The Parliament itself must communicate. The Parliament's communication strategy cannot, of course, be based on the principle of "giving the people what they want", but it cannot forget them when trying to communicate the parliamentary institution in all its

complexity. Firstly, because the Parliament's reality is complex and not everything can be simplified, otherwise it will be trivialised and mischaracterised. Secondly, because people are numerous and very different, and the Parliament must take that diversity into account. The Parliament must communicate in order to project the image of a plural and transparent institution, scrutinised by society and close to voters, raising awareness of this body that exercises sovereign power and of its activities and promoting citizen participation.

In this context, the Portuguese Parliament, in addition to establishing transparency towards citizens as a structuring policy, has sought to stabilise the different tools at its disposal for making information available.

These include the Internet portal, the Parliament Channel, social media pages, a monthly newsletter, information sent by email (press releases, invitations to events), newspaper and television advertisements (contributions to initiatives under public discussion, cultural activities) and, of course, face-to-face or telephone contacts.

While the Official Journal was, for all parliaments, the means of communicating parliamentary activity par excellence, from the 1990s onwards, the transition to the digital age introduced new ways of communicating. The computerisation of services and the creation of databases made it possible to integrate and structure parliamentary information, and the Official Journal became the subject of exhaustive document processing, using cataloguing and indexing tools.

In the Portuguese case, the first website of the *Assembleia da República* was launched in 1996, with predominantly static content. Since then, the Parliament's portal has been restructured several times, progressively incorporating new content and features for civic participation, such as the possibility of sending contributions to the discussion on the details of legislative initiatives, the creation of citizen participation platforms for submitting and collecting signatures for petitions, legislative initiatives by citizens and citizens' referendum initiatives, as well as the creation of a suggestion box.

Since 2006, the Plenary has been broadcast on its dedicated free-to-air channel. Later, in 2015, a new Parliament Channel Web TV platform was implemented, which, among other features, allows the selection of the live broadcast one wishes to watch if several meetings are taking place simultaneously.

Today, the Parliament Channel brings more than 3 000 hours of live parliamentary proceedings to every corner of the world, allowing viewers to choose between 12 simultaneous broadcasts and providing all Portuguese television channels with the images that make the daily news.

Dear colleagues,

With the development of these platforms, it has become increasingly urgent to select the type of content that the Parliament should make available. In order to clarify this, the Working Group on the Digital Parliament was set up, with representatives from all the parliamentary groups and with the involvement of the parliamentary departments, with the aim of harnessing the potential of new

technologies to strengthen the relationship between citizens and the *Assembleia da República*, having worked on all the relevant areas with regard to the Parliament's digital transformation and communication.

In addition to its presence on social media, the Parliament also produces content with the aim of informing, but also explaining and including citizens in the political debate. This is determined by the institutional communication guidelines while respecting the rules of impartiality, rigour and fairness in the representation of parliamentary political forces.

Dear colleagues,

Digital communication certainly does not bridge the gap between citizens and the Institution. The distance between citizens and the Institution is justified to some extent by distrust of politics and its actors and, certainly, also by a lack of interest in the issues covered.

The main reasons for this development in the lack of identification between citizens and politicians have long been identified: the hermetic nature of parties, the bureaucratic functioning of bodies that exercise sovereign power, the opacity of decision-making processes, the lack of identification between individual objectives and collective interests, sometimes inappropriate behaviour on the part of public and political agents and, increasingly, the state of disinformation in which we live all contribute to a progressive distancing between voters and elected representatives, which translates into alarming levels of abstention.

One of the ways of reversing this trend must be to communicate effectively what the institutions do on behalf of citizens, in other words, to inform society in a rigorous, complete and, where possible, appealing way, without being afraid to admit fault or to clearly emphasise the benefits of parliamentary activity for that same society.

This endeavour takes on new urgency in the face of the growing spread of disinformation affecting the entire public arena, including parliamentary communication.

We all feel the difficulty of getting a message across in the swampy, shifting terrain of disinformation, no longer made up of agents and rules known and accepted by all, but rather of the myriad sources of information that we all are, adding or subtracting aspects to each story and consciously or unconsciously spreading "facts" that condition reality, even though they are often unrelated to it.

Dear colleagues,

Today, parliamentary information cannot be limited to making open and transparent data universally available. In a society where the truth is, as we have seen, atomised, it has to be rigorous and coherent but, at the same time, active and effective. In other words, it is important to reach out to citizens outside the parliamentary context, providing relevant and intelligible information. Making parliamentary proceedings available live and on various platforms, allowing the

consultation of documentation supporting meetings, and constantly publishing studies, reports and opinions will not do much good if it is not accompanied by tools that allow voters to contact the Parliament and always receive a response.

And in this ongoing process of adapting to the digital age, it is up to parliamentary departments to promote an internal culture centred on permanent innovation. In this context, I would like to highlight an ongoing project related to the use of artificial intelligence to automatically enhance the relationship between content, which is sometimes dispersed, in order to be able to offer the maximum amount of information as a result of each search.

I will conclude by saying the following: the official communication carried out by parliaments, as transparent and unedited as it can be, must, therefore, be concerned with taking the Parliament out into society while still bringing society in.

- I would, therefore, say that the Parliament's official message must fulfil four fundamental criteria, among others:
- It must be focused and point in the same direction, regardless of the parliamentary body conveying it or the means of communication through which it is conveyed;
- It must be transparent because it is the fastest way to legitimise the power democratically conferred by citizens on their representatives;
- It must be rigorous, since no communication is effective if it is approximate, partial or truncated and, therefore, discreditable; and
- It must be prompt, since the time it takes to communicate often affects its veracity.

This is what we endeavour to do in the Portuguese Parliament, and we are fully committed to doing so.

Thank you very much for your time.