

الاستعداد والترحيب بالعالم

5

الفصل الخامس

الاستعداد والترحيب بالعالم

كان لاستراتيجية التعلم والتطوير، التي تم تطويرها بعناية، دور مهم في ضمان تمكين جميع أفراد القوى العاملة في إكسبو من إنجاز مهامهم بأعلى مستوى من الكفاءة، حيث زودت الجميع، سواء أولئك العاملين بعقود أو المتطوعين أو المقاولين، بالمهارات اللازمة والمعرفة الصحيحة لأداء دورهم بثقة واقتدار.

تتويجاً لسلسلة من الأنشطة التحضيرية، أقيم العرض الأول لأجنحة إكسبو في الفترة من يناير إلى أبريل 2021، وقدم عرضاً أولياً لتجربة الزوار في إكسبو بهدف اختبار جاهزية القوى العاملة، والتأكد من الإجراءات الوقائية المتخذة لمكافحة جائحة كوفيد - 19.

كان مركز عمليات إكسبو مقراً لكل فرق العمليات إلى جانب كبار ممثلي العمليات التشغيلية لجميع أصحاب الشأن الخارجيين المعنيين، وذلك على نطاق واسع لم تشهده المنطقة من قبل. وقد مثل هذا شهادة على الروح التعاونية التي عززت عمليات الموقع، وكانت أيضاً حجر الأساس لتشغيل الحدث بالكامل، ما أتاح تجربة آمنة وسلسلة لكل زائر ولعب دوراً في إبراز قيم وأصالة الضيافة الإماراتية بأبهى صورها.

لقد شكل مفهوم الابتكار من أجل الصالح العام، الركيزة الجوهرية التي برزت جلية في كافة قطاعات العمليات التشغيلية في إكسبو 2020، حيث كانت بمثابة أداة تدفع التقدم البشري نحو الأمام، خاصة في مجال الاستدامة، وتحسن من علاقات التواصل، وتدعم طرق العمل الفعالة لضمان تقديم تجربة سلسة وممتعة للزوار.

كان للعديد من الأنشطة الهادفة إلى تفعيل المشاركة المجتمعية وإطلاق حملات التسويق والاتصالات في فترة ما قبل الحدث، أثر كبير في توصيل رسالة إكسبو 2020 للجماهير داخل الدولة وخارجها، وكذلك في نشر الوعي حول إرثه، وإضفاء طابع من التشويق والإثارة والحث على زيارة إكسبو 2020. وتنوعت ما بين أنشطة الرعاية الرسمية والترويج للعلامة التجارية وتأسيس الشراكات الإعلامية، وصولاً إلى المحتوى الإعلامي والعديد من الحملات الترويجية التي شهدت مشاركة المشاهير من عالم الموسيقى والرياضة.

في إطار سعيه لتحقيق أهدافه ذات الصلة بالزيارات، تبنى إكسبو 2020 نهج مبيعات متعدد الأوجه، وذلك بجعل التذاكر متوفرة في مراكز ونقاط بيع متعددة، مستفيداً من شبكة علاقاته مع شركاء إكسبو وأصحاب الشأن بما فيهم شبكة واسعة من بائعي التذاكر العالميين. شمل نهج التسعير الديناميكي للتذاكر توفير حوافز للمبيعات المبكرة والحد من آثار فترات انخفاض الطلب.





الجاهزية التشغيلية

العمليات التشغيلية المحدودة

9 يناير 2021

- الموقع مفتوح جزئياً (مساحة محدودة) للعرض الأول لأجنحة إكسبو
- تسليم محدود للخدمات (النطاق والحجم) لدعم العرض الأول لأجنحة إكسبو
- تطبيق محدود النطاق للسياسات والإجراءات الخاصة بوقت الحدث
- تقديم خدمات مركز عمليات إكسبو لساعات محدودة
- دمج تدريب القوى العاملة في العمليات المباشرة
- المسح الأمني للموقع وبيروتوكولات حظر الوصول، ورفع وتيرة أداء عمليات الأمن والنقل
- نقل فرق كبيرة من الموظفين إلى الموقع للتعرف على المواقع والأماكن والتأقلم معها

العمليات التشغيلية الموسعة

1 سبتمبر 2021

- الانتهاء من أعمال الإنشاء ونقل الصلاحية لفريق العمليات
- مشاركة مركز العمليات الرئيسي أثناء الحدث وفق أوقات عمل من الساعة 8 صباحاً - 6 مساءً
- تفعيل التحكم والرقابة في الموقع، إعداد وتجهيز مركز الاتصالات
- وضع خطط الطوارئ أثناء الحدث وإجراءات إدارة الأزمات
- إحراز تقدم في أنشطة جاهزية الموقع والتشغيل الكامل والنهائي للأنظمة
- تسليم العلاقات التشغيلية للمشاركين إلى المناطق

العمليات التشغيلية الكاملة

22 سبتمبر 2021

- تشغيل جميع المناطق والأجنحة والمواقع المملوكة لإكسبو بالكامل
- تولت جميع فرق العمليات أدوارها في الموقع، وإنجاز التدريب النهائي للمتطوعين والمقاولين
- إجراء الاختبار النهائي على نطاق واسع
- انتقلت العمليات إلى التشغيل على مدار 7/24 (اعتباراً من 29 سبتمبر 2021)
- مركز عمليات إكسبو يعمل بكامل طاقته (بما في ذلك شرطة دبي ومركز تنسيق النقل ومركز عمليات التكنولوجيا)
- تقييد حركة المركبات داخل المساحات العامة

العرض الأول لأجنحة إكسبو

كان العرض الأول لأجنحة إكسبو بمثابة لحظة فارقة لإكسبو 2020 دبي ومجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة والذي جاء تنويحاً لسلسلة من الاستعدادات، بما في ذلك تلك التي قادها إكسبو، والتي أجراها أصحاب الشأن الخارجيون، داخل وخارج موقع إكسبو.

على خلفية التطور السريع للجائحة العالمية، أتحت فرصة ثمينة للقيام بما يلي:

- إشراك وإمتاع الجمهور بتقديم لمحة عن تجربة الزائر في إكسبو
- تقديم تطمينات متزايدة حول الصحة والسلامة باختبار مستوي جاهزية إكسبو للعمل ضمن إرشادات كوفيد - 19 بما في ذلك مرونة التنظيم وسرعة الاستجابة
- اختبار وتحسين الخطط التشغيلية، وتحديداً في جناح الاستدامة ومنطقة الاستدامة
- اختبار قدرات وثقة القوى العاملة في إكسبو، بما في ذلك تضمين متطوعي إكسبو في العمليات
- العمل مع أصحاب الشأن التنفيذيين الخارجيين الرئيسيين مثل شرطة دبي وخدمات الطوارئ
- تنمية روح وثقافة خدمة الزوار بين القوى العاملة
- استعراض حالة الاستعداد المتقدمة لإكسبو قبل حفل الافتتاح في أكتوبر 2021

في الفترة ما بين 15 يناير 2021 و 10 أبريل 2021، التي تواصلت فيها عمليات التشغيل لمدة خمسة أيام في الأسبوع، لست ساعات في اليوم، استقبال العرض الأول لأجنحة إكسبو أكثر من 100,000 زائر، بما في ذلك الجمهور ووسائل الإعلام والمؤثرون والجهات الحكومية والمجتمع التعليمي والشركاء التجاريون.

تضمن العرض الأول لأجنحة إكسبو، الذي تم تحديد سعر تذكرة الدخول إليه بقيمة 25 درهم (7 دولارات أمريكية)، فرصة استكشاف جناح الاستدامة - "تيرزا" والاستمتاع ببرامج خفيفة في المساحات العامة، فضلاً عن عروض مختارة من الأطعمة والمشروبات وعروض البيع بالتجزئة.

أدت ردود الفعل من الزوار والخبرة الميدانية للقوى العاملة في إكسبو إلى إدخال عدد من التحسينات على الخطط المزمع تنفيذها أثناء الحدث. وشمل ذلك تحسينات على اللافتات وإرشادات الطرق في الموقع، والمزيد من المبادرات الزامية إلى التقليل من استنزاف المتطوعين والحاجة إلى زيادة الوعي حول خيارات النقل العام.

تم تمديد العرض الأول لأجنحة إكسبو في مارس 2021، مع دعوة أعضاء القوى العاملة في إكسبو لإحضار أصدقائهم وعائلاتهم لإجراء معاينة حصرية لجناح التنقل "ألف" وجناح الفرص "عالم الفرص".

أنشطة الاختبار الأخرى في عام 2021

اختبار ساحة الوصل مايو 2021

شكّلت هذه الفعالية التي أقيمت على مدار أسبوعين، فرصة لاختبار ساحة الوصل ضمن مجموعة من الأحداث المحتملة المختلفة، بما في ذلك محاكاة استقبال 1,200 ضيف و150 من القوى العاملة. تضمنت النتائج تطبيق حمل جماعي على الموقع، والمزيد من اختبارات كوفيد - 19، وبناء الثقة عموماً في الوجهة الرئيسية للموقع.

اختبار المدارس يونيو 2021

شملت هذه التدريبات 400 من طلبة المدارس، وركزت هذه التمارين التحريية على رحلة الطالب النموذجية وعلى النقل والاستقبال والوجبات.

تمارين محاكاة نظرية أغسطس وسبتمبر 2021

ركزت هذه التمارين على استكشاف العمليات الوظيفية في سياق "السيناريوهات المحتملة" المختلفة وعلى كيفية حل المشكلات وإجراءات الاستجابة والتصعيد.

سيناريوهات الأمن والسلامة أغسطس 2021

تم اختبار السيناريوهات المحتملة والعمليات والإجراءات ذات الصلة بما في ذلك الاستجابات التي تشمل جهات متعددة على المستويين المحلي والاتحادي.

فعاليات الاختبار 1 و 2 سبتمبر 2021

بمشاركة عدد من الأجنحة المشاركة، تم اختبار مستويات الخدمة التشغيلية من ناحية النطاق والحجم بما في ذلك خطط الطوارئ المختلفة، وقد عقدت هذه الفعاليات على مدار يومين في عطلة نهاية الأسبوع قريباً من موعد افتتاح المعرض وكانت واحدة من الفرص النهائية لتحسين الخطط من خلال مراجعة العمليات مع حوالي 60 ألف زائر في الموقع.



جاهزية القوى العاملة

تضمنت القوى العاملة الواسعة والمتنوعة في إكسبو موظفين يعقود دائمة ومحددة المدة وعقود لفترات مؤقتة وثابتة، ومعارين من الجهات الحكومية والشركاء، ومقاولين ومتطوعين.

التعلم والتطور

التزم إكسبو 2020 بضمان جعل جميع العاملين فيه يشعرون بالقدرة على أداء دورهم بكامل طاقتهم، وتزويد كل شخص، سواء كان يعمل مقابل أجر، أو متطوع أو من المقاولين، بالمهارات والمعارف المناسبة لأداء دوره بثقة وكفاءة. تم تحقيق ذلك عبر استراتيجية التعلم والتطوير التي تم إعدادها بعناية، والتي تم تقسيمها إلى فترتين منفصلتين.

التدريب قبل الحدث

في فترة ما قبل الحدث، ركزت استراتيجية إكسبو التدريبية على تزويد القوى العاملة بالمهارات والمعرفة الصحيحة لتمكينهم من أداء دورهم بثقة وكفاءة.

ومن الأمثلة على ذلك:

- **"الريادة على طريقة إكسبو"**: تعزيز المهارات القيادية لأكثر من 280 موظفاً على مدار 3,400 ساعة من ورش العمل التفاعلية
- **"برنامج قائد المهمة"**: وهو برنامج سريع قائم على الفصول الدراسية، أتاح لنحو 135 مشاركاً أن يكونوا قوة فعالة وقادرة على إحداث تغيير نحو الأفضل بين مرحلتي التخطيط والتسليم التشغيلي في إكسبو
- **برنامج "بناء القدرات"**: ويركز على نقل المعرفة التشغيلية، على سبيل المثال بالعمل مع طيران الإمارات لمعرفة كيفية عمل مركز التحكم الخاص بهم ومحاكاة عمل الموظفين التشغيليين في سباق جائزة أبوظبي الكبرى لعام 2019

كما قدم إكسبو 2020 مجموعة من وحدات التعلم عبر الإنترنت وبرامج أطول مدة ومعتمدة، بما في ذلك مع كلية أبوظبي للإدارة الحكومية. في الإجمال، تم تسجيل أكثر من 1.2 مليون ساعة تعلم عبر الإنترنت.

بالإضافة لذلك، تم تقديم تدريب على الإسعافات الأولية والامتثال للسلامة من الحرائق للموظفين المعيّنين العاملين في الموقع، بما في ذلك المشاركين الدوليين، قبل الحدث وأثنائه.

التدريب أثناء الحدث

تضمن التدريب أثناء الحدث الوصول إلى منصة التعلم عبر الإنترنت، مع تشجيع أعضاء القوى العاملة على تحديث معارفهم بانتظام طوال الحدث، بما في ذلك من خلال تطبيق الهاتف المحمول.

تم تصميم وحدات التدريب العامة لتوفير معلومات حول موضوعات إكسبو وأهدافه وموضوعاته، بالإضافة إلى السلامة والأمن والعمليات والإجراءات الرئيسية الأخرى، كما تم تقديمها للمتطوعين والمقاولين وموظفي إكسبو العاملين بدوام كامل والمشاركين الدوليين.

كما تم تقديم التدريب لأصحاب الشأن الرئيسيين في جميع أنحاء الدولة، بما في ذلك مقدمي الخدمات مما يضمن التناغم في مستويات الخدمة عبر موقع إكسبو وخارجه. وشملت الجهات المشاركة مطارات دبي، والسوق الحرة بدبي، وشرطة دبي، وطيران الإمارات، وسائقي الحافلات وسيارات الأجرة.



التخطيط لحالات الطوارئ الخاصة بالقوى العاملة

في ظل تطبيق بروتوكولات كوفيد - 19 ومتطلبات التطعيم المطبقة على جميع فئات القوى العاملة، كانت المراقبة الدقيقة لإمدادات القوى العاملة ضرورية للاستعداد والتخفيف من أي نقص محتمل وضمان استمرارية التشغيل والسلامة. وهذا ينطبق على الموظفين بدوام كامل، وكذلك الموظفين المتعاقدين وفرق البرامج الاستعراضية والمتطوعين.

في إطار استراتيجية إكسبو 2020 دبي المتمثلة في "تحديد الأولويات"، في حالة حدوث نقص، كان سيتم إعادة توزيع القوى العاملة في المراكز الحيوية ذات الأولوية، والعمل ضمن معايير الحد الأدنى المحددة مسبقاً للقوى العاملة. عند تجاوز النقص معيار الحد الأدنى، أو في حال كان من المطلوب جلب قوى عاملة إضافية لتغطية الأحداث الخاصة أو فترات الذروة، تم تفعيل ونشر القوى العاملة لحالات الطوارئ.

وشهدت هذه الإجراءات تقديم قوى عاملة داعمة لتلبية متطلبات عمليات المشاركين الدوليين عند الحاجة (يرجع ذلك أساساً لأسباب متعلقة بكوفيد - 19)، وتفعيل استراتيجيات للقوى العاملة الخاصة بحالات الطوارئ لتقديم الدعم أثناء فترات الذروة، مثل ليلة رأس السنة الجديدة.

تشغيل الموقع

القيادة والتحكم والتنسيق

في إطار النهج التنظيمي الشامل، تضمن نموذج التشغيل أثناء الحدث ثلاثة مستويات من العمليات:

المستوى الذهبي (استراتيجي)

بقيادة معالي ريم الهاشمي، ويضم اللجنة العليا لإكسبو 2020 وممثلين عن المستوى التنفيذي من إكسبو 2020 دبي، بمن فيهم الرئيس التنفيذي للعمليات تم تخصيص حالات الإحالة لمسؤولي الإدارة العليا للمشكلات التي من الممكن أن تلحق ضرراً كبيراً بالسمعة و / أو تتطلب تخصيص ميزانية كبيرة لتصحيحها تقديم إرشادات موجزة يومية

المستوى الفضي (تكتيكي)

خاص بمركز العمليات الرئيسي ولأولئك الذين قادوا فريقاً محدداً أو تولوا القيادة في نطاق معين. شكل مركز العمليات الرئيسي قلب العمليات، حيث عمل كوسيط بين المستويين البرونزي والذهبي، حيث كان يتلقى آخر المستجدات بشأن الوضع الراهن ويحيل المشكلات إلى مسؤولي الإدارة العليا عند الضرورة تمت تغطية وحدات الأعمال والأدوار الوظيفية من خلال "مناوبات" العمل، وذلك تحت قيادة "مدير العمليات المناوب" تم العمل جنباً إلى جنب بالتنسيق مع مركز عمليات شرطة دبي، ومركز تنسيق النقل (مع هيئة الطرق والمواصلات)، ومركز العمليات التكنولوجية

المستوى البرونزي (تشغيلي)

خاص بالفريق الموجودة على الأرض وأولئك الذين يعملون مباشرة في الموقع، شمل هذا المستوي فرق وحدات العمل المعنية والموقع والمنطقة والمساحات التشغيلية الداعمة مثل غرفة التحكم في العمليات لجميع خدمات الدعم تم حث الفرق وتشجيعها على حل المسائل عند هذا المستوى، وطلب الدعم والتوجيه على نحو تصاعدي عند الضرورة



مركز عمليات إكسبو

كان مركز عمليات إكسبو النواة الرئيسية لجميع العمليات. وكان كذلك الملاذ الشامل لجميع الفرق التشغيلية، بالإضافة إلى ممثلي عمليات التشغيل التابعين لأصحاب الشأن الخارجيين، وقد أدار جميع عمليات فعاليات إكسبو 2020.

تألف مركز عمليات إكسبو من أربعة مراكز تشغيل رئيسية وغرفة تحكم:

مركز العمليات الرئيسي

كان مركز العمليات الرئيسي هو المحور المركزي والمصدر الوحيد للمعلومات والتوجيهات لجميع العمليات. بالنسبة لنشاط العمل المعتاد، غطى مركز العمليات الرئيسي عدداً من المناوبات يومياً، التي كانت مصحوبة بالنتيئين من الإحاطات اليومية حول الأوضاع الراهنة، وتقرير نهاية اليوم. وقد جُهِز مركز العمليات الرئيسي، الذي كان يقوده مدير العمليات المناوب بدعم من نائب المدير والمنسق المركزي، بمكاتب ضمت فرق التشغيل، بالإضافة إلى بعض الفرق الأساسية غير العملياتية:

- عمليات المدارس
- خدمات البروتوكول والضيوف
- خدمات دعم العمليات
- عمليات المشاركين الدوليين
- عمليات الأجنحة والمعارض
- الخدمات التجارية
- عمليات القوس العاملة
- عمليات الأمن
- العمليات التجارية
- عمليات إصدار التذاكر
- الأحداث والعمليات الترفيهية
- عمليات الصحة والسلامة
- مركز عمليات إكسبو بما في ذلك مراقبة الإنتاج
- عمليات الموقع
- العمليات الإعلامية
- تجربة الزوار
- مكتب المدير العام
- مكتب عمليات إكسبو
- الاتصالات الاستراتيجية / الأزمات
- الاتصالات الداخلية

كان دور مركز العمليات الرئيسي هو التوعية بالوضع الراهن في جميع الأوقات، وذلك باستخدام الدوائر التلفزيونية المغلقة وأنظمة الدعم الأخرى مثل إدارة الحشود. قام مركز العمليات الرئيسي أيضاً بقيادة خطط متكاملة لليوم والأسبوع التاليين، بما في ذلك أي أحداث وأنشطة خاصة، وحل أي مشكلات معقدة، وتبليغ المعلومات الرئيسية صعوداً إلى المستوي الاستراتيجي وكذلك إلى الفرق الموجودة على الأرض في الموقع. في حين أن المشاركة كانت داخلية بطبيعتها، إلا أن مركز العمليات الرئيسي تفاعل باستمرار مع عدد من أصحاب المصلحة الخارجيين.

مركز عمليات شرطة دبي

بالعمل تحت قيادة إدارة شرطة دبي، وُجِد مركز عمليات شرطة دبي جهود العديد من الجهات في مجالات مختلفة، بما في ذلك السلامة والأمن في الموقع ورفاهية الزوار، وربط الموقع بالمدينة وخارجها. وتألف المركز من:

- شرطة دبي (والعديد من الفرق التشغيلية بما في ذلك التحكم المروري، والتفتيش وغيرها)
- الدفاع المدني بدبي
- مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف
- الإمارات للمزادات
- وزارة الدفاع
- جهاز أمن الدولة
- المركز الوطني للأرصاد الجوية
- بلدية دبي
- حرس الرئاسة
- هيئة الطرق والمواصلات
- شركة إشارة للاتصالات والحلول الأمنية

مركز عمليات التكنولوجيا

تضمن مركز عمليات التكنولوجيا مركز عمليات الأمن السيبراني، حيث تمت مراقبة جميع تطبيقات وشبكات إكسبو 2020 دبي بشكل مستمر.

مركز تنسيق النقل

وُجِد مركز تنسيق النقل جهود هيئة الطرق والمواصلات في دبي مع شرطة دبي وفريق عمليات النقل في إكسبو 2020 دبي لإنشاء مركز فريد للمعلومات المتعلقة بالنقل، مما ضمن الوصول والمغادرة السلسة لجميع الزوار. وقد كان بمثابة المركز الرئيسي لاتخاذ القرار بشأن جميع الأمور المتعلقة بالنقل ويغطي جميع أشكال النقل إلى الموقع، بما في ذلك المترو والطرق ومواقف السيارات وسيارات الأجرة و"إكسبو رايدر"، وقد شكّل هذا المركز مقراً رئيسياً لاتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون النقل.

غرفة التحكم بالعمليات

قدمت غرفة التحكم بالعمليات نهجاً مركزياً ومبسّطاً لإدارة جداول العمل اليومية وحل المشكلات والتخفيف من تأثيرها عبر ثلاثة مسارات عمل: النقل واللوجستيات وإدارة المنشآت.

بدأ التشغيل الفعلي لغرفة التحكم بالعمليات في سبتمبر 2020 قبل العرض الأول لأجنحة إكسبو، في حين بدأ التشغيل الكلي المستمر على مدار (7/24) في يناير 2021

أثناء الحدث، تم تقديم إحاطتين موجزتين يومياً استعرضتا لمحة عامة عن أنشطة اليوم عبر الموقع، مما جعل الفرق على الأرض على دراية بمدى الانشغال المحتمل في الموقع والأنشطة المتوقعة إقامتها في اليوم التالي. وقد سمح ذلك أيضاً لفرق إدارة المنشآت، على سبيل المثال، ضمان توافر طاقم تنظيف كافٍ حول المناطق التي يتوقع وجود أعداد كبيرة من الزوار فيها.

دمج أصحاب الشأن في مركز العمليات الرئيسي

أقيم إكسبو 2020 في دبي إلا أنه كان حدثاً على مستوى الدولة، وتم دمج عدد من أصحاب الشأن الخارجيين من جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة في العمليات اليومية، في كل من مركز عمليات إكسبو وعلى الأرض في الموقع.

كان التواصل الواضح بين جميع أصحاب الشأن الداخليين والخارجيين، أمراً بالغ الأهمية. في الإجمال، تم عقد إحاطة على مدار 182 يوماً، بقيادة مدراء العمليات المناوبين. وكان يتم أيضاً عقد المزيد من الإحاطات وغيرها من أشكال الاتصال اليومي لإيصال المعلومات إلى كل الفرق العاملة في أنحاء الموقع.

وقد بدأ دمج أصحاب الشأن عبر تشكيل لجنة جاهزية المدينة في مارس 2019 (راجع الفصل 1) والتي حددت نطاق مسؤوليات مختلف أصحاب الشأن وحددت التوقعات وأشرفت على سلسلة من الأنشطة لتحقيق الجاهزية عبر جميع شركاء الحكومة. كما انتقلت شرطة دبي ومؤسسات الطوارئ الأخرى

إلى الموقع على مدار فترة الاستعداد حيث قاموا بأدوار رئيسية وعززوا من وجودهم وبنوا علاقات مع نظرائهم في إكسبو 2020. وكان التعاون بين مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف والدفاع المدني بدبي وبلدية دبي للمساعدة في إرسال مواد الإسعافات الأولية الضرورية والتأكد من سلامة الأغذية وإجراء عمليات التفتيش، مثلاً على التكامل بين أصحاب الشأن من بين العديد من الأمثلة الأخرى.

ولقد أثبتت العلاقة القوية بين وزارة التجارة وشرطة دبي ومركز تنسيق النقل على مدار الحدث أنها حاسمة في تقديم الخدمات التشغيلية الأساسية التي من شأنها خلق تجربة استثنائية للزائر. ومن الأمثلة الرئيسية على ذلك الفعاليات الخاصة المختلفة التي تطلبت تخطيطاً إضافياً خارج أوقات مراحل العمل الاعتيادية، ومن ذلك فقد تطلبت الاحتفالات باليوم الوطني لدولة الإمارات المتحدة واليوبيل الذهبي تخطيطاً مميزاً حول نقاط النقل وبوابات الوصول فضلاً عن الفعاليات التي أقيمت في ساحة

الوصول ومنتزه اليوبيل تحسباً لأي ازدحام في أي يوم في الموقع. ولقد حدث ما كان متوقفاً حيث عمل فريق عمليات إكسبو المشترك بنشاط لضمان حصول الفرق على الأرض على دعم جيد للتعامل مع الارتفاع في الطلب، وقد تم اختبار ذلك إلى أقصى حد مع فترات وصول المترو والخطة التشغيلية التي تم اعتمادها في ساحة الوصول الرئيسية 2020.

لم تكن فكرة إنشاء غرفة عمليات مشتركة بهذا الحجم معروفة في المنطقة من قبل، ولذلك فقد كانت بمثابة شهادة على التخطيط الدقيق والاستعداد قبل الحدث والرغبة في بناء علاقات قوية تحقق في النهاية النجاح الذي تم تحقيقه بشكل جماعي. ولم يكن هذا النجاح أحد النجاحات الرئيسية للحدث من حيث عمليات الموقع فحسب، بل كان أساساً لجميع عمليات التسليم التالية على مدار الأشهر الستة بأكملها.



التخطيط واتخاذ القرار وحل المشكلات

كان مكتب تخطيط العمليات مسؤولاً عن التخطيط أثناء الحدث لكل يوم من أيام الحدث، والعمل مع كل من الوحدات غير التشغيلية والعملياتية لتنسيق وضمان تقديم عمليات سلسلة ومتعددة الوظائف.

وقد شمل نطاق عمل المكتب ما يلي:

- التخطيط اليومي للحدث (وضع خطط أساسية)
- التنبؤ بالتخطيط التشغيلي مع "التطلع إلى الأمام" لفريق العمليات
- تقييم تأثير التغييرات المطلوبة على الخطط الأساسية و / أو الأحداث
- تحديد وإبراز أيام الطلب المرتفع ودمجها في جهود التخطيط
- تقديم الدعم في حال الأنشطة / الأحداث المستجدة والطائرة
- تنسيق ورش العمل لتعزيز جهود التخطيط للفرق ذات الصلة

قام إكسبو 2020 دبي أيضاً بتشكيل مجموعات لحل المشكلات للتعامل مع المسائل المهمة التي تحتاج إلى تعاون كبير من العديد من أصحاب الشأن. وفي حين أن غالبية المجموعات المشكلة كانت تتحاور وجهاً لوجه، تم أيضاً تشكيل مجموعة دردشة افتراضية لأولئك الذين يتطلعون المزيد من المدخلات والتعاون. وبالنظر إلى التعاون والتكامل الفعال بين جميع وحدات إكسبو 2020 دبي وأصحاب الشأن الخارجيين في مركز عمليات إكسبو، تم إنشاء 4 مساحات فقط مخصصة لمجموعة حل المشكلات على برنامج تطبيق "ويكس" طوال فترة الستة أشهر، والتي أثبتت قدرة عالية على حل المشكلات.

التخطيط للحالات الطارئة

بالإضافة إلى التخطيط للعمليات اليومية في الموقع، تم أيضاً مراعاة عدد من سيناريوهات الطوارئ في مرحلة التخطيط. كما تم وضع إجراء عام لإدارة الأزمات بالإضافة إلى إجراءات مفصلة ومحددة لإدارة الحوادث للفرق على الأرض مع أهمية مراعاة الاستجابة في الوقت المناسب.

في الإجمال، تم وضع 15 خطة طوارئ رئيسية عالية المستوى ومراجعتها واختبارها إلى درجة مناسبة بالتعاون مع مجموعة من الوحدات وأصحاب المصلحة الخارجيين. وتراوحت هذه بين سيناريوهات مختلفة للطقس السيئ؛ إلى حدوث خلل في الأنظمة التقنية ونقص القوى العاملة، وانقطاع التيار الكهربائي. كما أتاح العرض الأول لأجنحة إكسبو فرصة لا تقدر بثمن لاختبار وصقل عدد من الخطط، على سبيل المثال تعلم دروس محددة من فترة الحداد الوطني التي أثرت على أوقات الافتتاح، وكذلك الأحوال الجوية المختلفة التي تؤثر على الافتتاح.

تم أثناء الحدث تفعيل جميع خطط الطوارئ باستثناء واحدة. وشملت الأمثلة فترة من الطقس الماطر تزامنت مع احتفالات رأس السنة الجديدة. تم وضع الخطط موضع التنفيذ ليس فقط للتعامل مع التأثير الفوري على الموقع، ولكن أيضاً للتعامل مع مرحلة التعافي من الأزمات، بما في ذلك حل مشكلات

تسرب المياه في الأجنحة وما إلى ذلك. كما أن تقييمات المخاطر المستمرة كانت مطلوبة أيضاً في ليلة رأس السنة نفسها، فيما يتعلق بالحفلات الترفيهية المباشرة والألعاب النارية المخطط لها.

تطلب تنوع السيناريوهات إشراك مجموعة من الفرق التشغيلية لمواجهة التحدي بدعم من أصحاب الشأن الخارجيين. كما كان من المطلوب إرشاد المشاركين والموردين، المدعومين بشكل كبير بمجموعة من إجراءات الاستجابة السريعة في حالات الطوارئ، وذلك لضمان وجود تنسيق تام عبر مختلف أطراف مجموعة الاستجابة الطارئة في إكسبو 2020. وأثناء الاختبار، كان يتبين فائدة وجود الخطط المكتوبة بدقة واختبارها والتدريب عليها مسبقاً. ومن الأمثلة على ذلك الزلزال الذي وقع في منتصف الحدث، والذي بالرغم من محدودية تأثيره، إلا أنه شهد قيام كل الفرق على الأرض بتطبيق العمليات المتفق عليها بشكل فوري وسريع.



هيكل المناطق

من أجل الإدارة الفعالة لعمليات مثل هذا الحجم الكبير، تم تقسيم موقع إكسبو 2020 إلى ست مناطق تشغيلية.

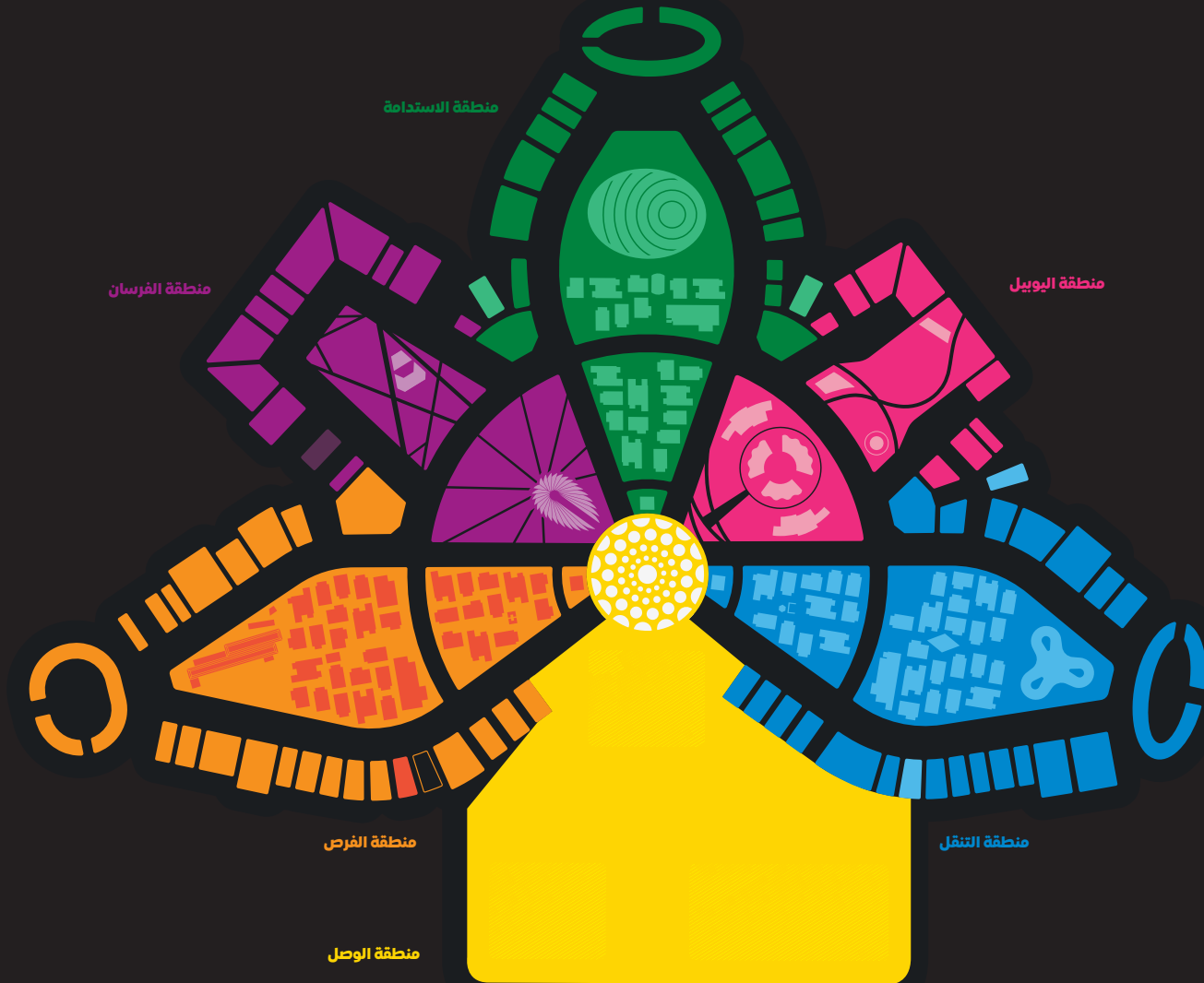
داخل كل منطقة، كان رئيس المنطقة المخصص مسؤولاً عن تسليم جميع العمليات، حيث كان يعمل كنقطة تنسيق مركزية عبر جميع الوحدات طوال فترة الحدث.

كان هناك ممثلون من مختلف الإدارات يدعمون رؤساء المناطق. تعاون أعضاء كل فريق منطقة معاً لإدارة العمليات اليومية بشكل جماعي وحل المشكلات داخل كل منطقة معينة.

وقد ضمن هذا الهيكل بأن تتم إدارة الموقع بشكل فعال، حيث كان لكل منطقة هيكل تشغيلي خاص بها. تم تكييف الهياكل التشغيلية للمنطقة استناداً إلى الأنشطة ضمنها، فعلى سبيل المثال، كانت

مناطق الموضوعات تركز على تكامل أنشطة البوابات والمنطقة وأجنحة المشاركين بداخلها، بينما ركز فريق منطقة الوصل على تكامل أنشطة البوابة المؤدية إليها والساحة نفسها ومركز دبي للمعارض.

تمت إدارة مواقف السيارات ومناطق الخدمة من قبل فريق منفصل لخدمات دعم العمليات وأصحاب الشأن الخارجيين.



دعم الموقع

بروتوكول الاستقبال وخدمات الضيوف

كانت وحدة البروتوكول وخدمات الضيوف المخصصة مسؤولة عن تجسيد تقاليد الضيافة الإماراتية الأصيلة، ودعم تقديم تجربة ضيافة استثنائية لكل زائر.

بروتوكول الاستقبال والضيافة

استقبل إكسبو 2020 دبي حشوداً من كبار الشخصيات من جميع أنحاء العالم. تم التخطيط لزيارات كبار الشخصيات بشكل استباقي وتشغيلها بشكل تفاعلي وكان من الضروري استقبال واستيعاب الضيوف بطريقة تناسب مع مكانتهم ومركزهم.

استضاف إكسبو 2020 دبي 1,937 زيارة لكبار الشخصيات، واستقبل 16,949 شخصاً من كبار الشخصيات والأشخاص المهمين للغاية. وتضمنت نسبة كبيرة منهم رؤساء الدول وغيرهم من كبار الشخصيات الذين وصلوا إلى إكسبو 2020 للاحتفال باليوم الوطني لدولهم، بالإضافة إلى قادة الأعمال العالميين والمشاهير البارزين، ولكل منهم متطلبات بروتوكول استقبال خاصة به. غالباً ما تضمنت هذه الزيارات فرقا أمنية، وكانت زيارتهم مدعومة من قبل وزارة الداخلية ووزارة شؤون الرئاسة وإدارة أمن الدولة.

تضمنت الخدمات المقدمة لكبار الشخصيات والشخصيات المهمة للغاية تخصيص مسؤول بروتوكول خاص بإكسبو 2020، وتسهيل زيارات الفريق المسبقة، واستخدام مهبط الطائرات المروحية، والزيارات المجدولة إلى الوجهات عبر المسارات المخطط لها مسبقاً، وإدارة وتوزيع الهدايا، وتسهيل إقامة اجتماعات رفيعة المستوى مع معثلي حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة. تمت جدولة زيارات كبار الشخصيات باستخدام نظام حجز بروتوكول كبار الشخصيات.



ونظراً لتقديم العديد من طلبات خدمات زيارات كبار الشخصيات في غضون مهلة قصيرة (غالباً في نفس اليوم)، تم إضافة أعضاء للفريق من شرطة الشارقة وشرطة عجمان، وأثبت التدريب المبكر جدواه وبأنه لا يقدر بثمن.

العدد الأكبر من زيارات كبار الشخصيات والشخصيات المهمة للغاية كان في فبراير، حيث دخل إكسبو 2020 دبي أسابيعه القليلة الأخيرة، وكانت أهم ثلاث وجهات هي جناح الإمارات العربية المتحدة وجناح المملكة العربية السعودية وجناح ألمانيا.

خدمات الضيوف

قدمت سبعة مراكز زوار متمركزة في أماكن استراتيجية وواضحة للغاية ومنتشرة في جميع أنحاء الموقع، مجموعة من خدمات الضيوف، والتي تنوعت ما بين محطات شحن الأجهزة المتنقلة وتأجير الكراسي المتحركة وصولاً إلى خدمات المفقودات والموجودات والمساحات الهادئة لذوي الاحتياجات الإضافية.

مركز الاتصال

إن مركز الاتصال، الذي تم تشغيله بدعم من وكلاء متعددي المهارات واللغات والاستفادة من التقنيات، مثل الاستجابة الصوتية التفاعلية وأدوات

إدارة علاقات العملاء وروبوتات الدردشة، قد شكّل أداة حيوية للتواصل مع الزوار قبل وبعد زيارتهم إلى إكسبو والرد على الاستفسارات والشكاوى عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والتعامل مع مسائل متنوعة ما بين بيع التذاكر إلى المفقودات والموجودات، والاستفسارات العامة عن العروض وأماكن الجذب.

أنجز مركز الاتصال ما يزيد عن 300,000 خدمة شخصية، و1.2 مليون تفاعل آلي آخر عبر روبوتات الدردشة. فيما شكّلت الشكاوى نسبة 0.5% فقط من إجمالي علاقات التفاعل مع الجمهور.

مكاتب الاستقبال في المطار

وجدت مكاتب استقبال زوار إكسبو في مباني المطارات الأربعة الرئيسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد لعبت دوراً مهماً كنقطة اتصال أولي ومركز معلومات حيوي للزوار المحتملين الذين يصلون إلى دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد كانت تلك المكاتب تعمل على مدار الساعة وأجابت على كافة استفسارات الزوار حول إكسبو 2020 دبي، وذلك بتوزيع الكتيبات التعريفية والخرائط وبرامج الأنشطة والفعاليات، بالإضافة إلى الهدايا الترويجية الرمزية. استقبلت مكاتب استقبال الزوار أكثر من 100,000 مسافر أثناء الحدث.

الدخول والاعتماد

تم تطبيق نظام دخول ومصداقة آمن ومرحلي في غضون شهر واحد تقريباً قبل الافتتاح لمنع الدخول غير المصرح به للأشخاص والمواد المحظورة والحفاظ على سلامة وأمن موقع إكسبو.

اعتماد الموظفين

يضمن الاعتماد أن الموقع يعمل بكفاءة وأمان وسلاسة بتحديد وتسجيل جميع الموظفين المطلوبين، بما في ذلك المشاركين ومورديهم والقوى العاملة، عند القيام بذلك، كان لدى الأفراد المؤهلين والمعتمدين فقط حقوق الدخول اللازمة لأداء دورهم المصرح به، خضعت جميع الطلبات للفحص والتحقق، وبعد اعتماد الأفراد بنجاح، يحصلون على تصريح مرور يحدد هويتهم ويمنحهم امتيازات دخول واستخدام محددة لدورهم.



اعتماد ممثلي وسائل الإعلام

يضمن اعتماد وسائل الإعلام حصول جميع المؤسسات الصحفية والإذاعية وموظفيها على حق الدخول ذي الصلة وإطلاعهم على المتطلبات التنظيمية المتعلقة بالتصوير بالفيديو والتصوير الفوتوغرافي والمعدات. تم توفير الخدمات والمرافق الإعلامية المخصصة فقط لممثلي وسائل الإعلام المعتمدين.



دخول المركبات وتصريح وقوفها

تم اعتماد المركبات ودخول المركبات وتصريح وقوفها والوصول المحدد لها وامتيازات وقوف السيارات في إطار ثلاثة سيناريوهات:

- أداء واجب تشغيلي مثل البناء والتسليم وما إلى ذلك
- الوفاء بالتزام تجاري أو بروتوكول مثل نقل الموظفين أو الزوار
- توفير الوصول للمفوض (المفوضين) العام

كان على المركبات التي تتطلب الوصول إلى الموقع أيضاً الدخول إلى مناطق فحص المركبات، حيث تم استخدام الحلول التقنية وبروتوكولات الوصول، مثل وثائق الاعتماد لتفتيش وفحص المركبات والسائقين والركاب والبضائع.



مناطق فحص المشاة

بعد عبور بوابات الدخول مر الزائرون بالمدخل المخصصة للتحقق من تذاكرهم والتأكد من حصولهم على لقاح كوفيد - 19 أو تقديم نتيجة سلبية لفحص بي سي آر، تلا ذلك إجراء تفتيش قبل عبور ممرات مناطق فحص المشاة. جهزت كل بوابة بأكثر من 20 ممرًا لمناطق فحص المشاة يتم فتحها وإغلاقها وفقاً لحجم تدفق الزوار. كما سهلت مناطق فحص المشاة المخصصة للقوى العاملة في إكسبو الوصول السلس والفعال.

شكّلت مناطق فحص المشاة مثلاً نموذجياً لتعاون عدد من الجهات التي تعمل بشكل وثيق معاً لتزويد الزوار برحلة تشغيلية سلسة، مع رحلة دخول نموذجية تشمل هيئة الطرق والمواصلات، وشرطة دبي، وعمليات النقل، وعمليات الموقع، وخدمات البروتوكول والضيوف وعمليات الأمن وعمليات إصدار التذاكر.

المواد المحظورة

تم منع إدخال المواد المحظورة كلياً إلى موقع إكسبو، وتضمنت المواد التي تعتبر غير آمنة للاستخدام في الموقع بالإضافة إلى أي مادة تعتبر غير قانونية بموجب قانون دولة الإمارات العربية المتحدة.

عمليات الأمن

تمثل هدف إكسبو في توفير تجربة استثنائية للزائر دون أي حوادث أمنية ووضع معايير جديدة للنهج الأمني للأحداث الكبرى.

كانت شرطة دبي بطبيعة الحال من الشركاء الأساسيين في دعم هذه الجهود، حيث أشرفت على مهام القيادة والتحكم في أمن الحدث والعمليات الأمنية المباشرة في جميع أنحاء الموقع. تضمنت مسؤوليات شرطة دبي مراقبة جميع تسجيلات الدوائر التلفزيونية المغلقة وقيادة الاستجابة الرئيسية لأي حادث أمني. كما قامت شرطة دبي بالتنسيق مع السلطات الأمنية المحلية والاتحادية الأخرى ذات الصلة في إطار تطبيق استراتيجية أمنية متكاملة شاملة، كما تم نشر عدد من مزودي الخدمات الأمنية الخاصة لدعم عمليات الأحداث اليومية ومعالجة أي حوادث في الموقع. مع دعم من شرطة دبي، بالإضافة لذلك، قاموا بدعم أنشطة أمنية أخرى مثل مراقبة الدخول والدوريات وفحص المركبات ومراقبة أنظمة الأمن.

عمليات التكنولوجيا

تم تكليف فريق متخصص، موجود في مركز العمليات التكنولوجية، بتشغيل المنتجات والخدمات الرقمية لإكسبو 2020 دبي، وتمكين تحليلات البيانات وخدمات الأعمال وتشغيل كافة مكونات البنية التحتية لتقنيات اتصالات. شمل ذلك تقديم الدعم الفني لأصحاب المصلحة من الأطراف الثالثة بما في ذلك شرطة دبي والدفاع المدني في دبي وهيئة الصحة بدبي ووزارة الداخلية.

أثناء هذا الحدث، تعامل مركز عمليات التكنولوجيا مع ما يزيد عن 57,000 طلب خدمة وحالة، مع الصيانة الوقائية وعمليات المحاكاة المنتظمة والبروفات الفنية التي تضمن بقاء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جاهزية تامة بنسبة 99.9% عبر جميع الشبكات والسحب.

العمليات الإعلامية

كانت وسائل الإعلام من أصحاب المصلحة الأساسيين في نقل رسالة إكسبو وتحفيز الزيارات وتعزيز مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة على المستوى الدولي.

تم اعتماد أكثر من 11,000 إعلامي محلي ودولي لتغطية الحدث حضورياً، والوصول إلى مركز إكسبو الإعلامي العالمي في الموقع ومجموعة واسعة من الخدمات والمرافق، بما في ذلك:

- مساحة عمل داخل مركز إكسبو الإعلامي متعدد الطوابق، يقع في قلب الموقع
- نقل المعلومات في الوقت المناسب عبر مكاتب المعلومات والشاشات الرقمية وجلسات الإحاطة الإعلامية والمؤتمرات
- الوصول إلى بنك غني بالمحتوى المكتوب والمرئي
- مساحات مناسبة للإعلام ومواقع للكاميرات ومواقع للتصوير في مناطق رئيسية عبر الموقع
- مركبات البث للتحكم في الإنتاج المحمول والبث عبر الأقمار الصناعية
- تقديم خدمات إضافية مدفوعة الأجر حسب الطلب

الخدمات اللوجستية

عمل فريق لوجستي متخصص على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وأشرف على استيراد وتصدير المعروضات، ومواد البيع بالتجزئة والأصول التشغيلية للمشاركين الدوليين. وشمل ذلك جمع مواد من دول المنشأ ونقلها عبر وسائل الشحن وتوفير التشغيل، والمسؤولية عن التوثيق الجمركي، والمعالجة والتخليص عند الوصول إلى دبي، ونقلها إلى مستودعات إكسبو. يمتد مستودع إكسبو، الذي يقع داخل موقع إكسبو على مساحة 30,000 متر مربع، وقد شكل منطقة حرة للأغراض الجمركية، وتم استخدامه لتسهيل مناولة وتخزين الأصول المطلوبة أثناء فترة إكسبو 2020، وكذلك عمليات التوزيع للزبي الموحد، والتي قدمت زياً إلى أكثر من 30,000 موظف ومتطوع.

كان الفريق مسؤولاً أيضاً عن توفير الطعام للقوى العاملة في إكسبو، والتي تكونت من موظفي إكسبو، وأصحاب المصلحة الحكوميين، والمقاولين، وموظفي المشاركين. تم تقديم أكثر من 16,500 وجبة كل يوم من ثلاث منشآت مختلفة.

إدارة المنشآت

اعتمدت تجربة الزوار الاستثنائية على موقع نظيف وآمن في جميع الأوقات، مع ضمان الحفاظ على الأصول المادية بشكل جيد والعناية بها من أجل هذا الإرث. أشرف فريق متخصص على جميع أعمال التنظيف العام والتنظيف العميق والتعقيم والتنظيف المتخصص، وحرص على أن لا تتسبب هذه الخدمات بأي إزعاج للضيوف أثناء ساعات العمل.

كما تضمنت إدارة المنشآت الصيانة المستمرة المخططة والوقائية والتفاعلية والتصحيفية لموقع إكسبو ومرافقه، بما في ذلك الخدمات الميكانيكية والكهربائية والسباكة والتكييف، فضلاً عن تنسيق الحدائق ومكافحة الآفات.

يضمن نظام إدارة المنشآت بمساعدة الكمبيوتر، جمع أوامر العمل واستيفاء معايير مستويات الخدمة عبر الموقع. كما تم تقديم خدمات التنظيف وإدارة النفايات للمشاركين الدوليين والمحلات التجارية.

عمليات النقل

نظراً لأن النقل يُعد واحداً من نقاط الاتصال الأولية والنهائية في رحلة زوار إكسبو، فقد ركزت عمليات النقل على راحة الناس، بدلاً من التركيز على العمليات، مما يضمن تجربة سلسلة عبر مجموعة من خيارات النقل للزوار والمشاركين والقوى العاملة - مع مراعاة التزام إكسبو أيضاً بالاستدامة.

الوصول الى الموقع

تطلب تقديم خدمات المرور والنقل ومواقف السيارات المتميزة لإكسبو 2020 تخطيطاً مبكراً واختياراً مكثفاً وضبطاً مستمراً، بالإضافة إلى التعاون الوثيق مع هيئة الطرق والمواصلات وشرطة دبي. وشمل ذلك وضع وتنفيذ خطط تشغيلية مفصلة لتخفيف الازدحام المروري حول محيط الموقع. تم وضع عدد

من الأهداف الطموحة لضمان تجربة زائر مثالية وزيادة تكرار الزيارة، بما في ذلك:

- تحديد وقت انتظار ركاب المترو بدقيقتين في أوقات الذروة
- تحديد وقت انتظار ركاب الحافلات بـ 15 دقيقة لدبي و 30 دقيقة للإمارات الأخرى في أوقات الذروة
- إيجاد مكان مجاني لوقوف السيارات خلال 5 دقائق بعد دخول موقف السيارات
- تحديد وقت انتظار الحافلات المكونية الخاصة بموقف السيارات بثلاث دقائق خلال أوقات الذروة
- استخدام التكنولوجيا داخل المواقف العامة لإحصاء دخول وخروج المركبات، مع نظام توجيه يساعد السائقين في إيجاد أماكن خالية
- دعم عمليات المواقف العامة بموظفي هيئة الطرق والمواصلات

التحرك في الموقع

في حين أنه قد تم تصميم موقع إكسبو في المقام الأول كمساحة قابلة للمشى، مع التظليل والكثير من الفرص للزوار للجلوس والراحة، توفرت هناك مجموعة من خيارات النقل في الموقع، مما عزز من تجربة الزيارة للأشخاص من جميع الأعمار والقدرات [راجع الفصل 7].

على سبيل المثال، نظراً للزيادة المطردة في الطلب على التنقل عبر الموقع، تم نشر أكثر من 700 عربة نقل. كما ساعد التدريب المتقدم على إجراءات السلامة والتواصل المنتظم بشأن سلوكيات القيادة الآمنة بين القوى العاملة في ضمان توفير التشغيل الآمن والفعال للعربات.





الوصول إلى إكسبو 2020

المترو

استعداداً لإكسبو 2020، قامت هيئة الطرق والمواصلات في دبي بتوسيع مترو دبي، وهو أحد أنظمة السكك الحديدية الأكثر تقدماً في العالم. محطة إكسبو المخصصة، قادرة على خدمة ما يقدر بنحو 22,000 راكب في ساعة الذروة في كل اتجاه، وتسمح للركاب بالخروج مباشرة من محطة المترو ودخول الموقع.

إكسبو رايدر

كانت "إكسبو رايدر" بمثابة خدمة حافلات عامة تم إنشاؤها خصيصاً لإكسبو 2020 دبي، تم توفيرها وتشغيلها من قبل هيئة الطرق والمواصلات. تم تقديم الخدمة من 15 موقعاً مختلفاً داخل دبي وتوسع محطات أخرى بين الإمارات، وهي مجانية للركاب الذين يحملون تذكرة إكسبو 2020 دبي سارية المفعول. في ساعات الذروة، كان مستوى الخدمة يعتمد على الطلب المتوقع وكان الأداء يتنوع وفقاً لوجهات الطريق. تم توفير حافلات احتياطية إضافية لاستيعاب الطلب الإضافي وتم تشغيل "خدمة النقل المجانية" بناءً على الطلب / على أساس مخصص لدعم الأفراد الذين خرجوا عن طريق الخطأ من معرض إكسبو 2020 دبي عند بوابة مختلفة عن تلك التي دخلوا إليها. بينما تم تخصيص المقاعد على أساس أولوية الوصول، تم إصدار الرموز المميزة للركاب في الرحلات الداخلية بحيث يضمن لهم مقعداً عند عودتهم.

سيارات الأجرة وتطبيقات الحجز الإلكتروني

توفرت أثناء الحدث خدمات لسيارات الأجرة من ستة مشغلين وشركات الحجز الإلكتروني على الطرقات، والتي كان بمقدور الركاب استخدامها من محطات سيارات الأجرة أو حجزها عبر الهاتف، كما كانت متاحة عبر تطبيقات الحجز الإلكتروني. كانت سيارات الأجرة تعمل قبل ساعات عمل إكسبو وبعدها، مع تخصيص أكثر من 140 منطقة لإنزال وصعود الركاب ومناطق انطلاق كبيرة في جميع بوابات الزوار الأربعة. كان موقع إكسبو محاطاً بسياج جغرافي افتراضي، لذلك عند قيام الزائر بطلب سيارة أجرة عبر أحد التطبيقات، يُخبره التطبيق بالتوجه إلى أقرب نقطة صعود ويُعلمه كذلك بالمركبة التالية المتاحة. عندما يدخل الزائر سيارة الأجرة، كان يقوم بمشاركة رمز تم إنشاؤه من قبل التطبيق مع السائق.

الأماكن العامة لوقوف السيارات

30,473	مواقف عامة
456	أصحاب الهمم
1,545	خدمة مواقف
609	نيسان
1,300	مركز دبي للمعارض
34,383	الإجمالي

سيارات الزوار

وفر موقع إكسبو 2020 أكثر من 30 ألف موقف عام مجاني للسيارات. كان موقف الزوار مفتوحاً من الساعة 8 صباحاً وحتى 60 دقيقة بعد موعد إغلاق بوابات الزوار رسمياً. بالنسبة لمواقف السيارات التي تقع على بعد أكثر من 600 متر من الساحات العامة كانت مدعومة بخدمة نقل مجانية لمواقف السيارات مقدمة من هيئة الطرق والمواصلات. كما كانت خدمة صف السيارات مدفوعة الأجر متاحة للزوار لاستخدامها.

خدمة مواقف السيارات لحافلات النقل:

لاستيعاب الحجم المتوقع للزوار، وفرت 72 حافلة، سعة كل منها 70 راكباً، سهولة الوصول من مواقف السيارات للزوار. تعمل الخدمة على أساس التقاطر المتكرر، حيث كان موظفو منطقة التحميل مسؤولين عن إدارة قائمة الانتظار وخدمة العملاء، والتواصل مع السائقين لضمان الصعود والنزول بأمان.

المواقف المخصصة للضيوف

750	الشخصيات الهامة
1,300	مميزة
154	وسائل الإعلام
387	مدربين
2,591	الإجمالي



الانجازات والتحديات

على مدار الستة أشهر، قدم برنامج الفعاليات المتنوع لإكسبو 2020 دبي للزائرين تجربة غنية بكل معنى الكلمة – وكذلك قدم عدد من التحديات التشغيلية التي شملت ما يلي:

السلامة من الحرائق



وبالنظر إلى تنامي زخم عروض الألعاب النارية وغيرها من البرامج المماثلة بالتزامن مع قرب انتهاء الحدث، ارتفعت أيضاً وتيرة المراجعة المنتظمة لنقاط الإطلاق ومناطق التخزين والتعاون مع أصحاب الشأن الخارجيين، مثل شرطة دبي. تم الانتهاء من عمليات تدقيق السلامة من الحرائق والرافعات لجميع الأجنحة والمباني والمعارض، ونتيجة لذلك، لم تكن هناك حوادث حريق كبيرة في إكسبو 2020 دبي.

الحالات الطبية



إن التنسيق الوثيق مع مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف بمقرها في مركز العمليات الرئيسي، وكذلك شرطة دبي قد ضمن أوقات استجابة ممتازة للمسعفين في الموقع. تم وضع أكثر من 415 خطة عمل للطوارئ استعداداً للأماكن المختلفة في الموقع، وتم تقديم تدريب منتظم على إجراءات الصحة والسلامة للقوس العاملة، مع تعاون ودعم استثنائي مقدم من قبل القيادة العليا على وجه الخصوص.

المرافق المؤقتة



تطلبت الحاجة إلى سرعة تثبيت وتفكيك عدد كبير من الهياكل المؤقتة بما في ذلك المسارح والأضواء الكاشفة والشاشات والمقاعد التنسيق بين مجموعة من الوحدات الوظيفية وأصحاب الشأن الخارجيين بما في ذلك الموافقات على التصاميم الهندسية والظروف الجوية غير المؤاتية وتقييمات شاملة للمخاطر وبيانات طريقة التثبيت والاستخدام والتفكيك.

الطقس



شهدت الأشهر الستة من إكسبو مجموعة كبيرة من الأحوال والظواهر الجوية العديدة، بدءاً من الضباب والأمطار الغزيرة إلى البرق والرياح التي تصل سرعتها إلى 60 كم / ساعة. تم وضع خطط الطوارئ لسيناريوهات مختلفة وتنفيذها بشكل فعال استجابةً للبيانات الدقيقة المستلمة بشكل فوري عن درجة الحرارة والرطوبة وسرعة الرياح والأمطار. محطة رصد أحوال الطقس في الموقع، والاستشارات والتحديثات الاستباقية الواردة من المركز الوطني للأرصاد الجوية. تم عرض التنبيهات والتنبؤات على لوحة معلومات مخصصة في مركز العمليات الرئيسي، والتي تم توزيعها على نحو موشع على تلك الفرق في الموقع.

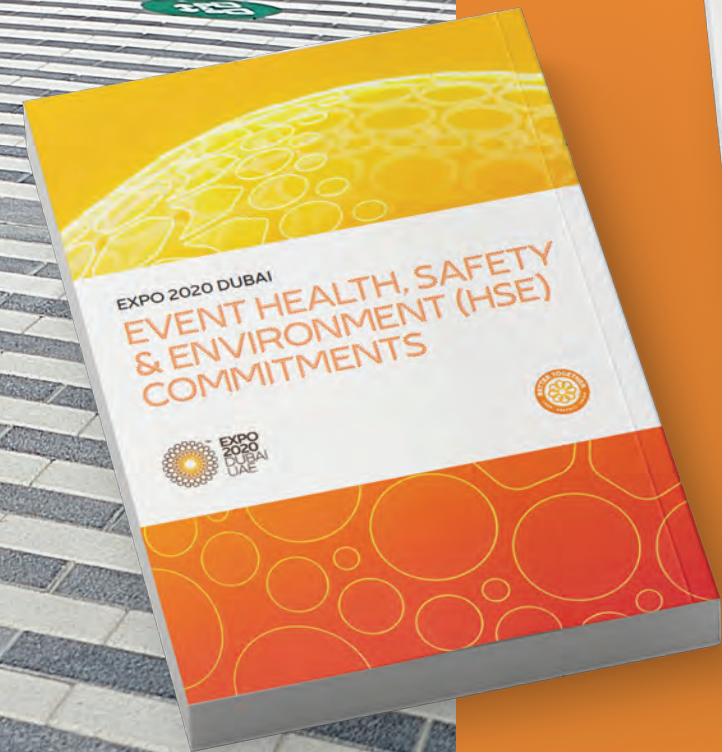
إعطاء الأولوية للصحة والسلامة

ركزت وثيقة "الالتزامات" على سلوكيات القيادة التنظيمية والفردية المطلوبة لتطوير ثقافة الصحة والسلامة والبيئة الإيجابية، في حين أن دليل "المعايير" المفصل الذي تم تطويره لكل من الجهات المنظمة والمشاركين الدوليين قد حدد متطلبات الصحة والسلامة والبيئة المطبقة على العمليات أثناء الحدث. هناك مجموعة من "الوعود" التي حددت سلوكيات رئيسية مرتبطة بأخطار كبيرة، بما في ذلك العمل من المرتفعات، والعمل في الحرارة والسلامة من الحرائق.

منذ المراحل الأولى للتخطيط، التزم إكسبو 2020 بتنفيذ ورصد وتقييم وتحسين سياسات ومعايير الصحة والسلامة، بما يضمن تنظيم إكسبو آمن للجميع.



تم تشكيل فريق متخصص للصحة والسلامة، مع وضع سياسة شاملة للصحة والسلامة والبيئة تحدد القيم الأساسية والركائز الاستراتيجية والأهداف والغايات.



تسخير قوة التكنولوجيا

كان إكسبو الدولي منذ انطلاق أولى نسخته محطة عالمية للعلوم والتكنولوجيا يُكشف فيه عن بعض أروع الابتكارات، مثل الشاشات التي تعمل باللمس، إلى الأشعة السينية، والهاتف والمصعد. ولطالما قدمت معارض إكسبو الدولية لمحة واعدة تستشرّف آفاق المستقبل، وألهمت الناس من جميع الأعمار لتخيل عالم تنتشر فيه هذه التقنيات على نطاق واسع.

كان من دواعي فخر إكسبو 2020 أن يواصل هذا الإرث وينطلق به نحو آفاق أوسع، إذ إن الزوار لم يكتشفوا فقط مجموعة هائلة من الابتكارات التكنولوجية فحسب، بل اختبروا بأنفسهم أيضاً التكنولوجيا (واستفادوا منها بشكل مباشر) كأداة قادرة على تغيير المجتمعات والنهوض بالبشرية وتمكينها. كان الابتكار من أجل الصالح العام هو الرابط الذي استمر طوال عمليات إكسبو بأكملها، في الفترة التي سبقت الحدث وأثناءه، وهو الجذر المتأصل في إرثه كوجهة نظيفة وخضراء ومدعومة بأحدث التقنيات، ويمكن رؤية واستشعار العديد من الأمثلة التي تنم عن التأثير الإيجابي الواقعي للتكنولوجيا في إكسبو من خلال هذا التقرير، وليس فقط في هذا الفصل.

كما كان جلياً في شعار "تواصل العقول، وصنع المستقبل"، فإن مفهوم التواصل شكل المحور الرئيسي في إكسبو 2020. في الواقع، عزز إكسبو العمل المشترك وشجع على تأسيس علاقات جديدة من شأنها أن تحفز جملة من الابتكارات التكنولوجية الجديدة بفضل الشراكات المختارة بعناية والمبادرات المحلية، مثل برنامج "إكسبو لايف".



لقد كان ضرورياً توفير سبل التواصل الأحدث من نوعها في سائر أنحاء الموقع. وكانت شبكة الجيل الخامس في إكسبو 2020، التي قدمتها شركة اتصالات، شريك إكسبو للاتصالات والخدمات الرقمية، بالتعاون مع سيسكو، شريكنا للشبكات الرقمية، أول شبكة تجارية من نوعها في المنطقة، تغطي الموقع بأكمله.

أكثر من 500 كم كابلات ألياف ضوئية

2,500

لوحة تبديل

أكثر من 9,000

موجّه واي فاي

3.1

غيغابِت/ثا

سرعة بمعدل

300,000

شخص متصل

لقد شكلت هذه البنية التحتية عاملاً تمكينياً رئيسياً للحلول الرقمية المبتكرة لإكسبو بما في ذلك إنترنت الأشياء (IoT) التي أتاحت اتصال الأجهزة ببعضها البعض.

بناءً على ذلك، كان نظام "مايندسفير" من "سيمينس" بمثابة الجهاز العصبي المركزي للبنية التحتية المادية لإكسبو، والذي ربط أكثر من 130 مبنى و200,000 نقطة بيانات، في أكبر تطبيق من نوعه لهذا النظام في العالم. وباستخدام المستشعرات والتحليلات، عمل "مايندسفير" على مراقبة وظائف المباني والتحكم فيها، مثل التحكم بالولوح والإضاءة والمصاعد وجودة الهواء والضوضاء وسرعة الرياح وحتى إنذارات الحريق والأمن. وأثناء الحدث، تمت إدارة البيانات المتدفقة من هذه الأنظمة في مركز العمليات الرئيسي ومراكز عمليات المناطق، مما ساعد على تقليل استخدام الطاقة واستهلاك المياه، وتعزيز مستويات راحة الزوار والسلامة والأمن.

تعاونت "سيمينس" أيضاً عن كثب مع إكسبو لتطوير تطبيق للمدن الذكية على شبكة الإنترنت، استخدم لأول مرة في الحدث، وذلك بهدف تقديم رؤى قابلة للتنفيذ بناءً على تدفقات البيانات الهائلة التي تم

جمعها عبر الموقع. وفي إطار دعم أهداف إكسبو للاستدامة، استخدمت أنظمة ري ذكية لمراقبة استعمال المياه وترشيد استهلاكها بربط البيانات من مستشعرات الطقس والتربة. وعملت مستشعرات معدلات التدفق على التحقق من كمية المياه التي يتم صرفها وعلى فحص أي تسرب محتمل في حلقات الري، وأبلغت عن أي مشكلات ربما لم يكن السهل الكشف عنها من دون هذا التطبيق.

إن من شأن هذه الدروس المستفادة أن تضع الأسس التي تقوم عليها مدن المستقبل وتتصل بها وتُدار من خلالها، مما يسخر التكنولوجيا لخدمة الكوكب، مدفوعة بالاهتمام بالرفاهية والرغبة في ترك بصمة بيئية أصغر.

كما حرص إكسبو على تسخير التكنولوجيا لتعزيز صحة ورفاهية العاملين الذين يقومون ببناء موقعه، حيث زودهم بسوار معصم عالي التقنية يسجل البيانات الفسيولوجية ويتعرف على العلامات المبكرة للمشاكل الصحية قبل ظهورها جسدياً. وفر إكسبو الجهاز القابل للارتداء، المعروف باسم سوار "ووب"، للعاملين في استخدامه من العمال، لقياس الإجهاد والنوم والتعافي، مما ساهم في تعزيز تبني المزيد من تدابير الرعاية الصحية الوقائية (راجع الفصل 2).

وفي إطار الجهود الإضافية المبذولة لتجسيد موضوع "تواصل العقول، وصنع المستقبل"، سعى إكسبو 2020 إلى إيجاد شركاء متميزين في مجالات تخصصهم في التكنولوجيا والابتكار (راجع الفصل 3).

شكلت منصات الاتصال والاستضافة الركائز الأساسية للبنية التحتية والشبكات (سيسكو والاتصالات). وقد سهّلت هذه الأسس الاتصال مع أنظمة الأعمال ("ساب" و"اكستشر"). بالإضافة إلى أنظمة إدارة المباني والأمن ("سيمنس")، وقامت بدور رئيسي في العمليات التشغيلية الهامة، مثل الاعتماد ("أكستشر" و"كانون"). كما عززت تقنيات الشركاء بشكل كبير مشاركة الزوار من خلال الموقع

الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول "اكستشر"، والروبوتات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي "تيرمينوس" وأجهزة العرض الرائعة في الموقع "كريستي"، مع ضمان الخصوصية والأمان الفعالين "ديجيتال 14" و"إشارة" و"جي 42".

وعلى نحو أوسع نطاقاً، ساعدت معارض الشركاء في إبراز كيفية تحقيق نمط حياة أكثر استدامة ("دلسكو" و"بيبيسكو")، وتصور أنظمة الدفع والاقتصاد المستقبلية (بنك الإمارات دبي الوطني وماستركارد)، في حين تم تعريف الزوار بمستقبل السفر والنقل (طيران الإمارات ونيسان) والتجارة (شركة موانئ دبي العالمية)، والاكتشافات المقبلة في ابتكار الطاقة (هيئة كهرباء ومياه دبي وشركة بترول الإمارات الوطنية).

وبالإضافة إلى عرض هذه الجوانب الحالية والمستقبلية، تم أيضاً وضع نماذج أولية واختبارها وتنفيذها في إكسبو 2020.

ومع التداخل المتزايد بين الخطوط الفاصلة بين العالمين المادي والرقمي، كان من الطبيعي أن أول إكسبو دولي يقام في دولة الإمارات العربية المتحدة والشرق الأوسط، وهي منطقة تشهد تطوراً سريعاً وتحولياً، سيتبلور بكل جلاء في كلا العالمين في وقت واحد. كانت الطريقة الأكثر إقناعاً واكتمالاً التي تمكن الزوار الافتراضيين من اختبارها في إكسبو، هي استخدام موقع "إكسبو الافتراضي" على الإنترنت، والذي مكن المستخدمين من عيش تجربة موقع إكسبو وأجنته بشكل ثلاثي الأبعاد وشمل لقطات داخلية بنطاق 360 درجة للعديد من الأجنحة. كما كانت الأحداث والعروض والاحتفالات، سواء المباشرة منها أو المسجلة متوفرة أيضاً عند الطلب.

أثناء فترة انعقاد الحدث، تحول تركيز إدارة الابتكار وتكنولوجيا المستقبل والشركاء من تسليم المشروع إلى تقديم خدمات تقنية مهمة، بما في ذلك:

- إدارة طلبات الحالات الأمنية والخدمية
- صيانة ودعم المنصات السحابية ومراكز البيانات وشبكة واي فاي
- مراقبة الأمن السيبراني والاستجابة للتهديدات في حالات الطوارئ
- إدارة الطيف الترددي لتقليل التداخل بين أجهزة اللاسلكي

دبي، مثل تطبيق إكسبو 2020 للهاتف المحمول، ونافذة الخدمات الموحدة - البوابة الإلكترونية التي تربط المشاركين بإكسبو 2020 والهيئات والموزعين والموردين - ونظام إدارة الأصول الإعلامية الحائز على الجوائز التقديرية، بالإضافة إلى حلول مخصصة لإدارة منح إكسبو لايف، وتطبيق آخر يقدم للزوار رمزا يمكنهم من الحصول على فحص بي سي آي مجاناً.

بالإضافة لذلك، تم تثبيت أكثر من 55,000 من أصول تقنية المعلومات المادية عبر الموقع، والتي تنوعت ما بين أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة اللوحية إلى الخوادم المتطورة، وأجهزة العرض، وشاشات العرض، بالإضافة إلى أجهزة التذاكر المحمولة ونقاط البيع. تضمنت هذه الأصول أجهزة الشبكة والكابلات لدعم شبكة واي فاي والشبكة السلكية وشبكة أمن أجهزة تقنية المعلومات وشبكة وسائل الإعلام.

التنفيذ والتسليم السلس للمشاريع

بفضل فريق العمل المتفاني الذي عمل بشكل وثيق مع أصحاب الشأن الداخليين والخارجيين، بما في ذلك شرطة دبي وهيئة تنظيم الاتصالات، تم تشغيل العمليات التكنولوجية الواسعة لإكسبو وتسليمها بكل يسر وسلاسة. وفي الفترة التي سبقت الحدث، نجح الفريق والشركاء في تسليم 236 مشروعاً وتنفيذ أكثر من 178 نظاماً تجارياً، مما وفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتقديم الخدمات المطلوبة من قبل إكسبو 2020 والمشاركين والزوار قبل الحدث وأثنائه وبعده.

في حين أن العديد من حلول تكنولوجيا المعلومات لبرامج إكسبو 2020 التي تم تطبيقها وتنفيذها، قد استفادت من برمجيات جاهزة تم ضبطها على نحو يتلاءم مع متطلبات إكسبو المحددة، فقد تم إنشاء عدد من الأنظمة خصيصاً لإكسبو 2020



236
خدمة تكنولوجية

61 نظام مدار
للمستخدمين

الأرشفة، مراقبة سلامة الأغذية، بوابة العلامة التجارية، الصحة والسلامة، بوابة الدفع، العنوان العام ونظام الإنذار الصوتي، الاستبدال، تحليل الآراء، قبول البطاقة، التعليم الإلكتروني

34
بنية تحتية
تكنولوجية
ومشروع

البرامج الوسيطة، الاستضافة، تصميم الشبكة وتنفيذها، التعافي من الكوارث، إعداد مركز بيانات الموقع وإدارته، شاشات العرض، الروبوتات، تصميم تجربة الزائر

12 مكتب عقارات
وتطوير

إدارة جدول أعمال البناء، إدارة تكاليف البناء، إدارة المخاطر، إدارة المستندات، تخطيط معلومات البناء، والعمولة

178
نظام للأعمال

31 نظام للمكاتب
الأمامية

موقع إكسبو 2020 الإلكتروني، بوابة المشاركين في إكسبو، بوابة الشباب، بوابة الإعلام، تطبيق الهاتف المحمول، البيع بالتجزئة في صندوق، التذاكر، مساعد الزائر

20 نظام أمني

فحص الأمتعة، فحص المركبات، إدارة المباني المتكاملة، إدارة الوصول، إدارة الفيديو، إدارة الأجهزة المحمولة، تتبع حركة الطيران، نظام إدارة الأمن

24
نظام أمن
سيبراني

51 نظام
لمكاتب الدعم

إدارة الحملات، تخطيط موارد المؤسسات، بوابة الموظفين، ممثل خدمة العملاء، إدارة المحتوى الرئيسي، إدارة المرافق بمساعدة الكمبيوتر، منصة القيادة والتحكم

3 إكسبو
ألفتراضي

تطبيق إكسبورز، إكسبو الافتراضي، ماين كرافت وورلد

تقديم تجربة زوار فريدة واستثنائية

بالتعاون مع "تيرمينوس"، الشريك الرسمي للروبوتات، نشر إكسبو 152 روبوتاً للتفاعل مع الزوار وتحسين تجربتهم.

حظيت الروبوتات البرتقالية اللطيفة التي تم تصميمها على مثال "أوبتي" - إحدى شخصيات إكسبو 2020 دبي - بشعبية كبيرة، وكانت هذه الروبوتات المزودة بشاشة متعددة اللمس وتقنية رسم الخرائط القائمة على الذكاء الاصطناعي، بمثابة سفراء للنوايا الحسنة وكانت تجول بين الزوار وتحييهم وتقوم بأداء بعض العروض الخاصة وتلتقط صور السيلفي وتوجه الزوار وتساعدهم.

قدم روبوت الخدمة المزود بتقنية التفاعل عبر الصوت معلومات للزوار وأجاب على الاستفسارات العامة، بينما قام روبوت الدوريات الأمنية بتقديم خدمات الرقابة والدوريات على مدار الساعة إلى جانب رقابة الحرائق والإنذار في حالات الطوارئ، من جملة مهام أخرى.

قدمت الروبوتات التي نشرها مزود خدمة توصيل الطعام الرسمي لإكسبو "طلبات" خدمات توصيل وتطبخ دون اتصال لتوصيل الأطباق من مطبخه السحابي إلى العملاء في جميع أنحاء الموقع. ليتمكن بذلك من الجمع بين الراحة والسلامة.

تم تطوير برنامج الدردشة الآلي المدعوم بالذكاء الاصطناعي "أمل"، بالتعاون مع دبي الذكية و"أكسينتشر"، وقدم معلومات حول العروض وأماكن الترفيه، وأتاح للزوار التفاعل وإبداء الرأي بشكل آلي. تمكن برنامج "أمل"، الذي كان متاحاً بعشر لغات، بما في ذلك الإنجليزية والعربية، على كل من موقع إكسبو 2020 دبي وتطبيق الهاتف المحمول، من معالجة وتحليل كميات كبيرة من المعلومات للإجابة على أسئلة الزوار بدقة وبسرعة. وقد تم تصميمه أيضاً ليتعلم وليقوم بتطوير الخدمة وتحسينها تلقائياً عبر معالجة اللغة الطبيعية.

استخدم إكسبو أيضاً برامج متقدمة وتقنية متخصصة لتحديد المواقع عبر شبكة الواي فاي للمساعدة في التنوُّ وإدارة حركة الحشود عبر الموقع، في حين أتاح نظام الانتظار في الطابور الذكي "سمارت كيو" للضيوف القدرة على حجز فترة زمنية محددة في الأجنحة المشاركة، دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير طويلة.

إكسبو الافتراضي

تم بلورة تصور إكسبو الافتراضي في مرحلة مبكرة مع تقديم ملف الاستضافة عام 2012، حيث صرح صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، بأن دولة الإمارات العربية المتحدة لن تكتفي باستضافة أفضل إكسبو دولي على الأرض فحسب، إنما ستقدم أكثر تجربة افتراضية ومعززة تقدماً في تاريخ إكسبو الدولي.

وساهمت التجارب الرقمية والافتراضية التي صممت بهدف توسيع التأثير الإيجابي لإكسبو، في إبراز مكانة إكسبو 2020 دبي كمنصة رقمية متطورة، وزيادة نسبة الزيارات الافتراضية من جميع أنحاء العالم.

وفي حين إن تجارب إكسبو الافتراضية والاستكشاف الرقمي لا تقدم بديلاً يعني عن التجارب الغامرة التي يتيحها إكسبو 2020 دبي وأجنته المميزة التي صُمم الكثير منها مع الأخذ بعين الاعتبار توظيف الحواس الخمس لمنح تجربة متكاملة، إلا أن دورها كان كبيراً في تحفيز وتشجيع الزوار المحتملين لزيارة إكسبو شخصياً، ومكنت الكثيرين غيرهم من استكشاف تلك الأجنحة رقمياً، ونشر رسائل إكسبو في جميع أنحاء العالم.

إن منح الزائر الافتراضي الفرصة لاستكشاف ومشاهدة التصميم المعمارية للأبنية على اختلافها، ساهم بشكل كبير في إزالة الحواجز المرتبطة بتكاليف الزيارة وظروف الزوار، وجعل إكسبو في متناول الشباب والجمهور غير التقليدي من المتعطشين للمعرفة وحب استكشاف التجارب الافتراضية الجديدة. وعلى نحو مشابه، شكل المحتوى الذي اتسم بالتنوع والترفيه محطة جذب للزوار من مختلف الأعمار والثقافات والشخصيات، وحفزهم على تكرار زيارتهم الافتراضية.

ساهمت المعلومات الوافية والمجموعة الواسعة من التجارب - بما في ذلك الموقع الإلكتروني وتطبيق الهواتف الذكية والألعاب التعليمية والجولات التفاعلية والخرائط الاستكشافية ثلاثية الأبعاد وخدمة الفيديو حسب الطلب والبلث المباشر والبلث المباشر التفاعلي والأحداث المتنوعة والواقع المعزز والبودكاست - في تعزيز مستوى فهم موضوعات إكسبو ومهمته أثناء الحدث وما بعده، في حين أنها

في الوقت ذاته، شجعت المشاركة الفاعلة للمجتمع العالمي، وأوجدت نوعاً من التفاهم والمشاركة بشأن القضايا المعاصرة الرئيسية.

مع بداية الجائحة وتطبيق إجراءات إغلاق الحدود والإغلاق الشامل، كان من الواضح عدم قدرة العديد من الزوار، لا سيما من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، على حضور إكسبو 2020 دبي. وفي ذات الوقت، توجه الجمهور الدولي بشكل أكبر نحو استخدام وسائل التواصل الافتراضي وأصبح أكثر اعتماداً على التواصل والتفاعل عبر الإنترنت.

من أجل جعل إكسبو 2020 متاحاً بشكل أكبر لأولئك الذين لا يستطيعون السفر والتأكد من إمكانية وصولهم إلى محتوى المشاركين في الحدث على نطاق واسع، عزز فريق إكسبو الخدمات الافتراضية ضمن برنامج إكسبو الافتراضي الذي تم التخطيط له منذ مرحلة تقديم ملف الاستضافة. وتم تعزيز مستوى الأنظمة والمزايا التقنية لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الزوار بسلاسة، متخطين القيود المفروضة على تحركات الزوار الفعلية في الواقع الحقيقي.

وتم تعديل المنصة لتكون بمثابة "كبسولة زمنية" دائمة للأجيال القادمة.

على مدار الحدث، استقبل إكسبو 2020 دبي

251.2 مليون
زائراً افتراضياً



SERIES FINALE
GARDEN IN THE SKY,
SURREAL, AND AL WASL
Episode 100

الموقع الإلكتروني VirtualExpoDubai.com

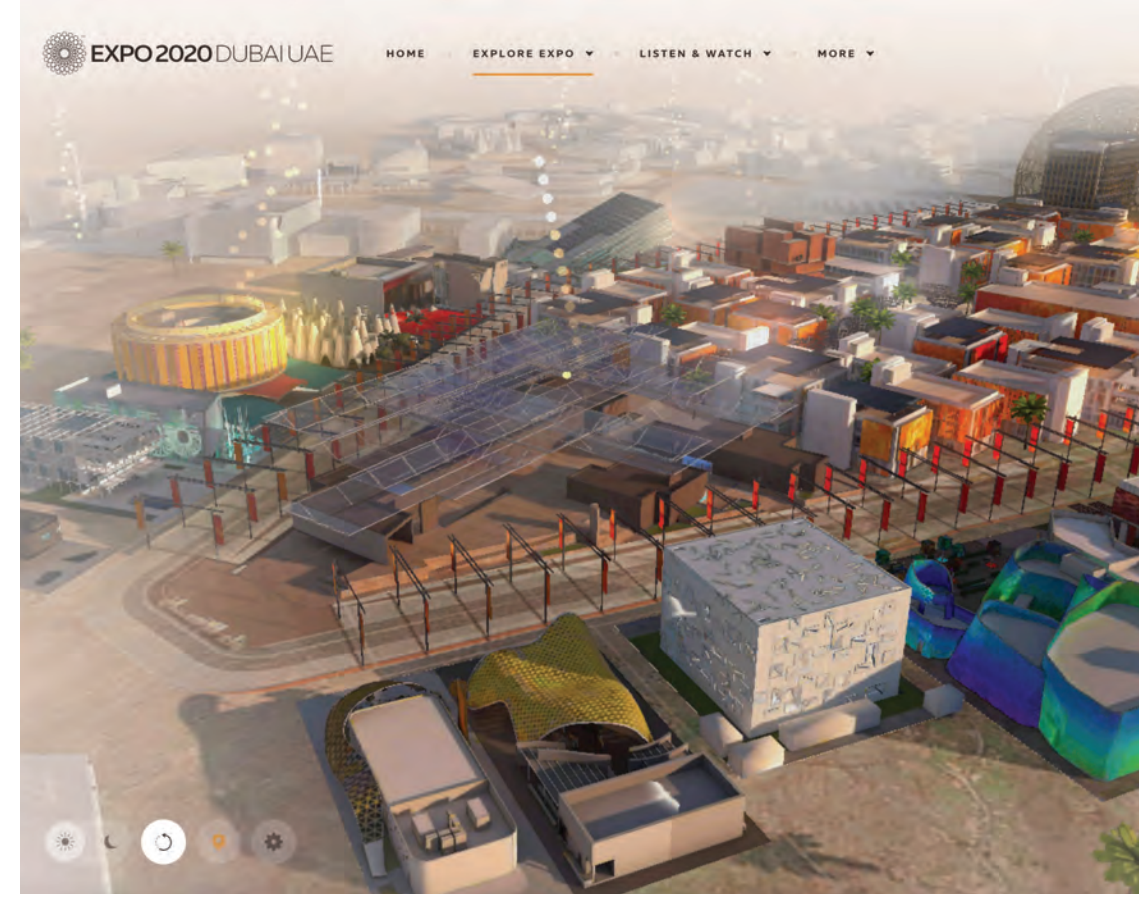
قدم الموقع الإلكتروني نموذجاً ثلاثي الأبعاد لموقع إكسبو ومحتويات أغلب الأجنحة بنطاق 360 درجة، مما أتاح للزوار التجول بحرية واستكشاف الموقع على نحو أقرب ما يكون إلى الواقع.

وأتاح إكسبو الافتراضي للزوار 269 جولة في الأجنحة ومعالم موقع الحدث عبر موقعه الإلكتروني، باستخدام متصفح الإنترنت التقليدي. وشملت الزيارات الافتراضية لبعض من أكثر الأجنحة شهرة، جناح اليابان والهند ودولة الإمارات العربية المتحدة وإيطاليا والولايات المتحدة الأمريكية والصين وجمهورية كوريا وألمانيا والمملكة العربية السعودية وأستراليا. وتم توفير الجولات ضمن نسختين: نسخة أطول وبمحتوى أكثر ثراءً لموقع VirtualExpoDubai.com، ونسخة مختصرة لتطبيق إكسبو دبي الافتراضي-إكسبلورر، وكانت جميع الجولات متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية.

كان من بين الأهداف الرئيسية لموقع VirtualExpoDubai.com التأكد أن كل حدث وحفل موسيقي وأداء استعراضي وجلسة نقاشية ومناسبة يتم بثها مباشرةً وتخزينها كفيديو عند الطلب، حتى يتمكن المستخدمون من الاستمتاع بتجربة إكسبو في أي وقت ومن أي مكان.

تطبيق إكسبو دبي - إكسبلورر

أتاح تطبيق إكسبو دبي - إكسبلورر، الذي يعد تمثيلاً افتراضياً لموقع إكسبو 2020، للزوار في الموقع وخارجه إمكانية التفاعل مع المحتوى الرقمي والواقع المعزز. وشمل ذلك البحث عن الكنوز والألغاز والتعرف على الشخصيات الخيالية الرائعة، كما شارك الزوار شخصيات إكسبو بعضاً من أروع المهام المشوقة لاستكشاف العالم كله في مكان واحد؛ حيث قاموا بجمع أختام جواز إكسبو الرقمي أثناء زيارتهم لأجنحة الدول المختلفة؛ وتعدوا بزرع "بذور التغيير" من أجل المساهمة في حل قضية عالمية من اختيارهم [راجع الفصل 6].



مباشر من إكسبو

اصطحب "مباشر من إكسبو" الزوار الافتراضيين في جولة تفاعلية مباشرة في موقع إكسبو لاستكشاف الأجنحة والمنشآت ومزايا الموقع، بالإضافة إلى مقابلة ممثلي إكسبو 2020 دبي والمشاركين فيه، وقدم 100 حلقة تم عرضها أربع مرات أسبوعياً من أكتوبر 2021 وحتى نهاية مارس 2022.

كانت جميع المحطات في جولات "مباشر من إكسبو" بإشراف مرشد، لفهم الغرض المقصود من الجولات مع إضافة الألعاب الافتراضية والتجارب التفاعلية مثل استطلاعات الرأي والاختبارات لتعزيز مستوى التفاعل.

ماينكرافت إكسبو 2020 دبي

تضمن إكسبو الافتراضي خريطة مغامرات ماينكرافت إكسبو 2020 دبي، بالإضافة إلى حضور في الإصدار التعليمي من ماينكرافت وتضمن العديد من خطط دروس المعلمين لاستخدامها في فصولهم الدراسية، ما مكن الطلاب من جميع أنحاء العالم من الغوص بعمق في إكسبو وموضوعاته بأسلوب ترفيهي.

تمت إعادة إنشاء موقع إكسبو 2020 دبي في ماينكرافت، بأسلوب تفاعلي ترفيهي تضمن مهاماً وبوابات سفر عبر الزمن وألغازاً وألعاباً مصغرة والبحث عن كنوز، للسماح للمشاركين استكشاف إكسبو 2020 دبي وموضوعاته بالإضافة إلى معارض إكسبو الدولية وتاريخها.

تم تضمين أسلوب التلعيب في تجارب أجنحة الموضوعات الثلاثة بالإضافة إلى ثلاثة معالم تاريخية ذات صلة بمعرض إكسبو الدولي (كريستال بالاس،

وبرج إيفل، وأتوميوم)، وتم تجسيد هذا الأسلوب من خلال شخصيات إكسبو 2020 دبي: لطيفة وراشد والروبوت ألف وتيترًا وأوبتي. وتضمنت الشخصيات غير القابلة للعب (NPC)، علماء إكسبو وصانعي التغيير والروبوتات بالإضافة إلى شخصيات من المعارض السابقة، بما في ذلك المهندسين المعماريين وزوار إكسبو الدولي من المشاهير.

وضعت تسع خطط للدروس للإصدار التعليمي شملت كل واحد من الموضوعات الفرعية الثلاث والفئات العمرية المحددة في برنامج إكسبو 2020 للمدارس [انظر الفصل 6].

حتى أبريل 2022، كانت ماينكرافت إكسبو 2020 دبي من ضمن أفضل خمس خرائط لمستخدمي ماينكرافت، حيث تم تنزيلها أكثر من مليون مرة، وما تزال متوفرة كجزء من إرث إكسبو 2020 دبي.

سلسلة جولات الرسوم المتحركة للمدارس

دعا إكسبو 2020 دبي الأطفال من جميع أنحاء العالم للانطلاق في رحلة تعليمية ترفيهية متعمقة في كل جناح من أجنحة الموضوعات الثلاثة في إكسبو 2020، والتي شملت جولات إرشادية افتراضية ورسوماً متحركة وألعاباً، بقيادة شخصيات إكسبو الروبوتية أوبتي وتيترًا وألف.

دخل حوالي 6.1 مليون مستخدم إلى إصدار اللعبة التفاعلية الغامرة والجذابة والمبتكرة، بينما شاهد أكثر من 2.2 مليون مستخدم الجولات الاستكشافية الواحدة من سبع لغات.



بودكاست إكسبو 2020 دبي

قدم بودكاست إكسبو 2020 دبي وسيلة صوتية عززت فهم الزائرين لإكسبو 2020 دبي ومحتواه وبرامجه وعروضه. وساهم في اتساع نطاق جمهور إكسبو والوصول إلى مستمعي بودكاست العالميين. شملت مواضيع بودكاست إكسبو قصصاً من خلف الكواليس في إكسبو 2020 دبي واستضافة مبدعي برنامج إكسبو لايف والمشاركين في برنامج الإنسان وكوكب الأرض. وحتى 1 أبريل 2022، قام أكثر من نصف مليون زائر افتراضي بتنزيل بودكاست الرسمي لإكسبو 2020 دبي.

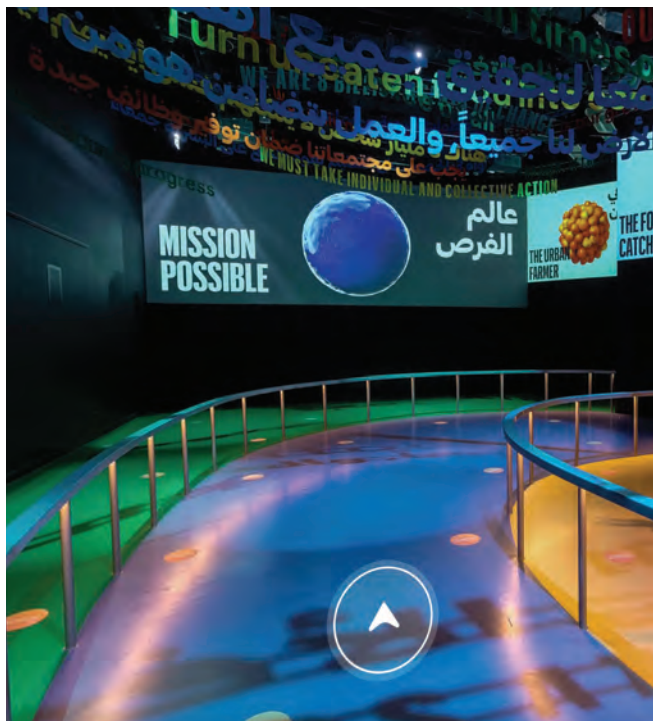
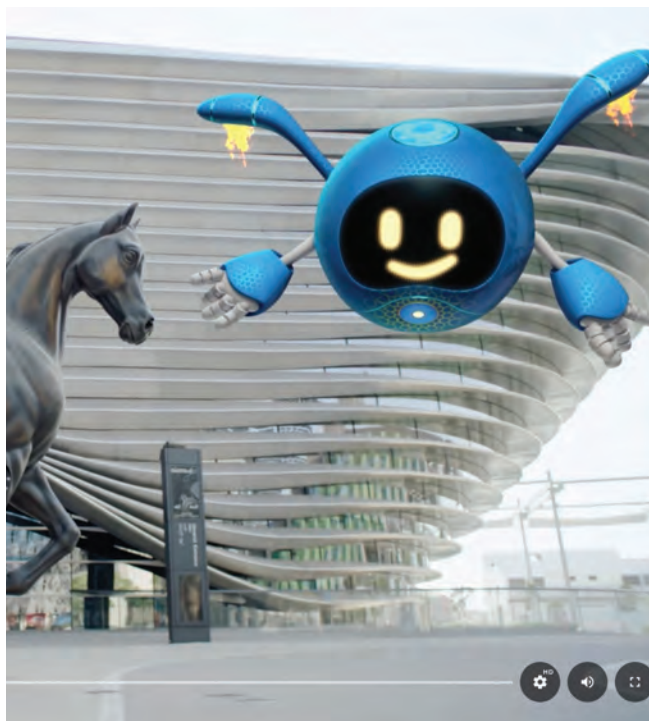
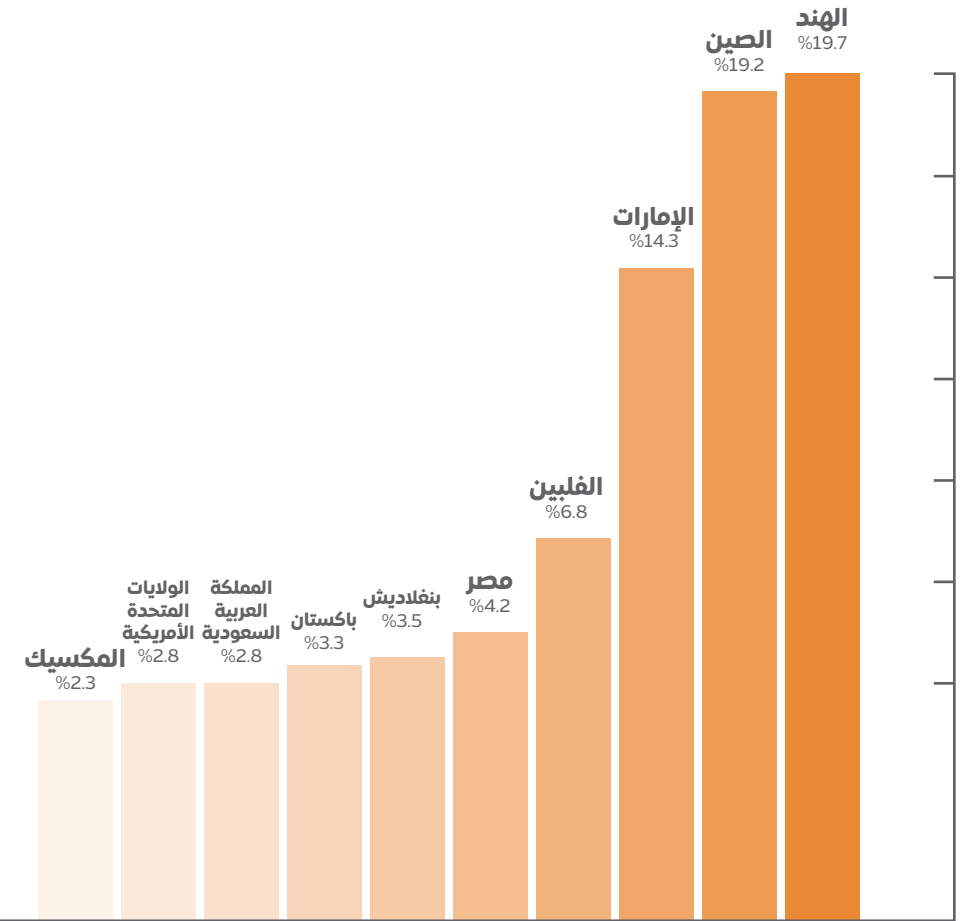
كبسولة زمنية دائمة

سبقت محتوى إكسبو متوفرًا على الموقع الإلكتروني: VirtualExpoDubai.com ليُشكل كبسولة زمنية للحدث، لفترة طويلة بعد إسدال الستار على فعالياته وهو ما يضمن لأصحاب العقول المتعطشة للمعرفة ومن ضمنهم المعلمون والشباب والباحثون ومنظمو الأحداث الكبرى - الوصول إلى الموضوعات الفرعية والنشاطات والأحداث والرسائل الخاصة بإكسبو وأثره.

مجتمع افتراضي عالمي

251.2 مليون زيارة	24% تتراوح أعمارهم بين 14-18	46% تتراوح أعمارهم بين 25 و 44 عاماً	70% من استهلاك المحتوى كان مرتبطاً بالأحداث والبرامج
2% أجهزة لوحية	12% كمبيوتر مكتبي	86% من الزوار الافتراضيين كانوا عن طريق الأجهزة المحمولة	

الدول العشر الأولى من حيث أعداد الزيارات الافتراضية



إيقاف التشغيل

بعد الحدث، تحول تركيز الفريق إلى ضمان الدور الأكثر أهمية للتكنولوجيا في إرث إكسبو مع الاستمرار في دعمه أثناء مرحلته الانتقالية. وشمل ذلك إيقاف تشغيل مئات الخدمات وجمع الآلاف من الأصول المادية - من أجهزة الكمبيوتر المحمولة للموظفين إلى أجهزة المسح الضوئي للذاكرة وأجهزة العرض - بالإضافة إلى النسخ الاحتياطي وأرشفة الكمية الهائلة من البيانات الناتجة عن إكسبو. تضمنت هذه المعلومات، التي شكلت مصدراً قيماً للمعرفة والتعلم، محتوى إبداعياً وسياسات وأدلة وإجراءات، بالإضافة إلى الخطط والتصميمات والسجلات المالية.

رؤية للمستقبل

الابتكار هو جوهر استراتيجية التنمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وبحسب مقولة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي: "هدفنا خلق بيئة متكاملة للابتكار، تعزز توليد واحتضان وتنفيذ الأفكار، وسنحرص باستمرار على تقييم فعاليتها وكفاءتها. الابتكار هو رأس المال للمستقبل."

في فبراير 2018، أعلن سموه عن الاستراتيجية الوطنية للابتكار المتقدم، المصممة لتحويل الإمارات إلى مختبر عالمي للتجارب والأفكار. كان إكسبو 2020 يتماشى تماماً مع هذه الاستراتيجية، من قيادة الشراكات التجارية، إلى دعم قطاعات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات، واللاترناط بفاعلية مع الجيل القادم.

لقد أرست جهود إكسبو التكنولوجية الأساس أيضاً لتحويل موقع إكسبو 2020 إلى مركز تكنولوجي عالمي في مرحلة الإرث [راجع الفصل 8]. حيث تجذب البنية التحتية للتكنولوجيا المتقدمة والاتصالات عالية السرعة الخاصة به بعضاً من العلامات التجارية الرائدة في مجال التكنولوجيا والمدن الذكية في العالم. في حين ستشهد الشبكات المرنة والقابلة للتطوير والمقاومة في المستقبل والتي تقلل الحاجة إلى ترقية مكلفة واستثمارات إضافية استقطاب المزيد من الشركات الكبيرة والشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال لتكون مدينة إكسبو دبي موطناً متطوراً لهم.

التسويق والاتصالات

وصلت رسالة إكسبو إلى الجماهير في جميع أنحاء العالم عبر رواية القصص والحملات الإعلانية والفعاليات الهادفة ورعاية الأحداث والشراكات الإعلامية، مما أدى إلى زيادة الوعي والتشويق والترويج للزيارات وتعزيز تأثير الحدث على المدى البعيد.

لتحقيق ذلك، وضع إكسبو استراتيجية تسويق واتصالات قوية أثناء الحدث، وطور مجموعة من منصات المحتوى الحائزة على الجوائز التقديرية، وقدم خدمات إعلامية عالمية المستوى، مما أدى إلى تغطية واسعة النطاق للمعرض والمشاركين فيه.

العلامة التجارية

تم عرض ومشاهدة العلامة التجارية لإكسبو 2020 وما زالت تشاهد من قبل جمهور عالمي واستخدمت لإعلام جميع نقاط الاتصال المادية والرقمية لإكسبو 2020 مما يضمن أن يكون كل تفاعل مع الحدث تجربة متناسقة بصرياً.

لم يكن تقديم معرض إكسبو استثنائي ممكناً لولا الدعم الذي تحقق عبر الشراكات الرسمية والتي تضمنت الحق المحمي في الارتباط رسمياً بإكسبو 2020 والملكية الفكرية ذات الصلة. ولذلك، فإن جميع الأسماء والكلمات والعلامات والشعارات المتعلقة بإكسبو 2020 دبي وبرامجه ومبادراته محمية قانوناً ومملوكة لإكسبو 2020.



العلامة التجارية أثناء الحدث



العلامة التجارية لفترة ما قبل الحدث



بالإضافة إلى ذلك فقد مُنح المشاركون حقوقاً حصرياً للارتباط بالعلامة التجارية لإكسبو 2020 دبي، مع إرشادات حول العلامات التجارية الرسمية وغير الرسمية للمشاركين التي احتوت على تعليمات واضحة.



شعار إكسبو: هدية من التاريخ

شهد شهر مارس 2016 علامة فارقة في قصة إكسبو 2020 حيث كشف صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي عن شعار إكسبو 2020 الرسمي في حدث عام متلفز أسفل برج خليفة.

تم استلهام الشعار، الذي كان على شكل حلقة، من شكل قطعة مجوهرات يبلغ عمرها 4,000 عام تم العثور عليها في منطقة ساروق الحديد، وهي منطقة صحراوية رائعة وواحدة من أهم المواقع الأثرية القديمة في المنطقة وأكثرها غموضاً. وقد اكتشفها صاحب السمو الشيخ محمد في عام 2002. وحتى الآن، تم اكتشاف أكثر من 23,000 قطعة أثرية في موقع ساروق الحديد بما في ذلك الخناجر المنحوتة بشكل فني رائع ورؤوس الفؤوس المصنوعة من النحاس والبرونز ورؤوس سهام ومجسمات من النعابين والسيراميك والمجوهرات المزخرفة. وهذا دليل على وجود أكثر من 5,000 عام من النشاط في تلك المنطقة، حيث كشفت تلك القطع أيضاً عن قصة حضارة متطورة للغاية كانت تتبادل تجارياً على نطاق واسع مع دول الجوار وواحة مزدهرة في الصحراء كانت بمثابة ملتقى للثقافات والأفكار.

كان اكتشاف هذا الموقع القديم وأهميته في فهم التاريخ العميق والغني للإمارات موضوع الفيلم الوثائقي الذي كان بعنوان: "ساروق الحديد: العصر الحديدي لدبي"، الذي عُرض لأول مرة في إكسبو 2020 دبي وهو متاح للمشاهدة على قناة إكسبو 2020 على اليوتيوب وعلى قناة إكسبو الفضائية وعلى فير تيشوال إكسبو.

"يمثل شعار إكسبو 2020 رسالتنا للعالم وبأن حضارتنا لها جذور عميقة وأنها كنا وسنظل دائماً وعاءً يجمع الحضارات ومركزاً للابتكار."

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي عام 2016

حملات التسويق الرئيسية - قبل الحدث

استمرت جهود إكسبو 2020 التسويقية في بناء الزخم والوصول إلى الناس في جميع أنحاء العالم خلال الفترة التي سبقت الافتتاح عبر مجموعة متنوعة من القنوات.

"حملة الأبيادي" يناير 2018

قبل 1,000 يوم بالضبط على موعد الافتتاح الأصلي لإكسبو 2020، اشترك في هذه الحملة متعددة القنوات آياد من جميع الأحجام والألوان والأعمار اجتمعت معاً لتشكيل أشكال يسهل التعرف على مغزاها. واحتفالاً بقوة التعاون البشري والإهام الناس للتفكير بما يمكن أن يعكسهم إكسبو 2020 من بنائه وإبتكاره فقد حققت الحملة أكثر من مليار انطباع على وسائل التواصل الاجتماعي في أكثر من 195 سوقاً.



"معاً من أجل عالم أفضل" مايو 2019

عرض هذا الفيلم، الذي كانت مدته 60 ثانية وتم تصويره في الإمارات والهند وكينيا، لاعب كرة القدم الشهير ليونيل ميسي وأشخاصاً من جميع أنحاء الكوكب يتواصلون مع بعضهم عبر اللغة العالمية لكرة القدم وهم يحتفظون بكرة إكسبو 2020 محمولة في الهواء عبر عمل جماعي، وكجزء من المبادرة قام إكسبو 2020 أيضاً بتوزيع 2020 كرة قدم من النوع القميص كهدية لأطفال في كل دولة من الدول التالية: الأردن وكينيا والفلبين ليبلغ إجمالي عدد الكرات الموزعة في الدول الثلاث 6,060 كرة.



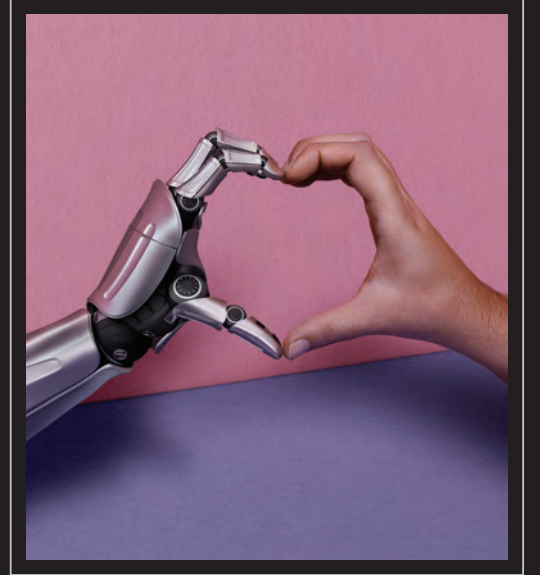
"كونوا معنا" أكتوبر 2019

مثلت حملة "كونوا معنا"، التي كان أبطالها كل من المغني والمنتج "ويل آي أم" باللغة الإنكليزية والفنان الإماراتي حسين الجسمي باللغة العربية مقارنة بين إمكانات إكسبو 2020 مع عدد من أعظم الإنجازات البشرية وقد احتوت هذه الحملة التي كانت مستوحاة من الواقع الافتراضي والإبداع التكنولوجي على مشاهد ساحرة، كمشهد طفل يداعب حصاناً مجتأ بتقنية الصور المنشأة بالحاسوب إلى الفرائشات المضيفة التي ترفرف بأجنحتها. كما تضمنت الحملة أيضاً عرضاً مرئياً رئيسياً، كان بعنوان "أعظم عرض عالمي" والذي تم استخدامه للتوزيع العالمي عبر القنوات الإرقمية والمطبوعة المخصصة للعرض خارج المنازل. وقد تم تصوير هذا الفيلم بسبع لغات مختلفة في 12 سوقاً مختلفاً وحصل على أكثر من 1.2 مليار مشاهدة وجذب 7.8 مليون مستخدم جديد إلى موقع إكسبو 2020.



حملة "أهلاً بالمستقبل" مارس 2019

كان الهدف من حملة "أهلاً بالمستقبل" إيصال رسالة مفادها أننا "حققنا نحن البشر الكثير من الاكتشافات في عصرنا هذا، بدءاً من استكشاف قاع المحيطات إلى المشي في الفضاء الخارجي، لكننا لم ننته بعد". وقد تم في الحملة عرض فيلم مدته 90 ثانية سلب الضوء على حقيقة أن كل شخص على هذا الكوكب لديه مساهمة لصنع عالم أفضل. وقد تلقى ذلك الفيلم الرائع ما يقارب من 1.6 مليار انطباع وما يزيد عن 338 مليون مشاهدة.



"سحر إكسبو" يوليو 2021

تم تصوير هذا الفيلم في موقع إكسبو وقد عرض تجارب حقيقية كما عرض جمال وتنوع البرامج التي سيقدمها إكسبو. كما تضمنت الحملة المئات من الإصدارات والتعديلات المختلفة التي تتحدث إلى شرائح واهتمامات مختلفة من الجمهور واشتملت هذه الحملة على نداء واضح نحو اتخاذ قرار: اشترُوا تذاكركم الآن!



توقع الفعاليات مايو 2021

تمكّن الزوار، في الأشهر التي سبقت الافتتاح عبر عرض سلسلة من الأفلام القصيرة والبسيطة والمقنعة بصرياً، من الشعور بالسعادة وإدراك ما يمكن أن يتوقعوه عندما يفتح إكسبو أبوابه. وقد جذبت هذه الحملة فائقة الأهداف الأسواق المستهدفة لإكسبو بشكل مباشر بما في ذلك الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي وفرنسا وألمانيا وروسيا والصين والهند والولايات المتحدة الأمريكية وحصلت على أكثر من 210 مليون مشاهدة.



المشاركة المجتمعية

في عام 2019 وقبل عام واحد من موعد الافتتاح الأصلي لمعرض إكسبو، تم إطلاق برنامج مشاركة على مستوى الدولة سعياً إلى زيادة وتيرة الشعور بالفخر الوطني والتشويق والملكية التي تم إثارتها في بداية رحلة إكسبو.

وكان البرنامج الذي رفع شعار "حياكم" بمثابة دعوة للعمل يمكن سماعها في جميع أنحاء البلاد، وتضمن سلسلة من الفعاليات المجتمعية والأنشطة والفرص للمشاركة المباشرة.

وفي شهر مايو 2019 وزع أعضاء فريق إكسبو بالإضافة إلى الشركاء والمتطوعين ما يقارب من 25,000 علبة تحتوي على حلويات من جميع أنحاء العالم مرفقة برسالة إضافة إلى غيرها من الهدايا الصغيرة التي تحمل علامة إكسبو، على الأسر والمجتمعات في جميع أنحاء الإمارات السبع. وقد أقيمت هذه المبادرة في شهر رمضان المبارك حيث أعادت الحياة إلى التقاليد الإماراتية الراسخة في الضيافة والكرم مع توفير فرصة لا تقدر بثمن لإكسبو 2020 للتواصل مع الناس على المستوى الشخصي حيث طلب منهم الانضمام إلى الفريق استعداداً للترحيب بالعالم.

وفي وقت لاحق من ذلك العام شهد إطلاق "جولة في كواليس الحدث الأروع في العالم" حيث أتاحت الجولات الإرشادية الممتعة والغنية بالمعلومات للزوار الحصول على معاينة سريعة لموقع إكسبو الذي كان لا يزال قيد الإنشاء، بما في ذلك التوقف في مركز زوار إكسبو 2020 لإجراء اختبار بسيط لتجربة زوار المعرض، ولقد تم حجز جميع الجولات بالكامل في غضون ثلاث ساعات من بدء تشغيل نظام الحجز، واستمتع آلاف الأشخاص من 91 جنسية بما يقارب من 104 جولات على مدار 22 يوماً. ووصلت التغطية الإعلامية إلى الهند والصين، وسجل الزوار متوسط درجة 9.5 لـ "احتمال زيارة إكسبو 2020".

ونظراً للطلب الشعبي، تم تكرار الجولات بعد بضعة أشهر واستقبلت هذه المرة عدداً تجاوز ضعف عدد الزوار في 148 جولة على مدار 27 يوماً. واشتمل ذلك على عدد من الجولات المخصصة للشركاء وموظفيهم بالإضافة إلى وسائل الإعلام المحلية التي مثلت مجموعة من المجتمعات.

كما شهد شهراً نوفمبر وديسمبر 2019 تجول شاحنتين لبيع الآيس كريم كانتا ملونتين بالعلامة التجارية لإكسبو حيث زارتا أكثر من 140 مجتمعاً ومنطقة سكنية بالإضافة إلى الجامعات والمكاتب الحكومية والفعاليات المجتمعية ووسائل الإعلام والأماكن العامة في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. وفي المجمل تم توزيع أكثر من 60,000 قطعة آيس كريم مجانية ملفوفة بأغلفة مستدامة، مع مساند لصور مرحة تحمل علامة إكسبو التجارية وتساعد في زيادة التغطية المنظمة لوسائل التواصل الاجتماعي.

كانت أساور المعصم في معرض إكسبو 2020 التي تحمل عبارة "لنجمع العالم معاً" وسيلة واضحة جداً للناس في جميع أنحاء الإمارات وخارجها لإظهار دعمهم واستعدادهم للعب دور في الترحيب بالعالم. وقد صُنعت الأساور بثلاثة ألوان لتمثل الموضوعات الفرعية الثلاثة لمعرض إكسبو، وسرعان ما أصبحت الأساور عنصراً "لا بد منه" وشوهدت على معاصم القادة في الإمارات العربية المتحدة، وعلى معاصم الشخصيات البارزة والمشاهير وغيرهم من الشخصيات البارزة. وقد تم بيع عشرات الآلاف من أساور المعصم في الفترة التي سبقت افتتاح المعرض وأثناء الحدث نفسه مع إصدار نسخ خاصة للاحتفال بعدد من المناسبات الهامة.



الجهات الراعية والسفراء

ساهمت عدد من الجهات الراعية إضافة إلى بعض السفراء بشكل كبير في زيادة الوعي المحلي والإقليمي والدولي بإكسبو 2020 دبي عبر الحملات التسويقية والإعلانية البارزة والزيارات والفعاليات التي لاقت اهتماماً إعلامياً قبل افتتاح إكسبو وأثناء فترة انعقاده التي دامت ستة أشهر.

وقد تضمنت لائحة الجهات الراعية كل من:

- إيه سي ميلان
- آرسنال
- دبي لسباق الهجن
- فورميولا 1
- مجموعة سيتي لكرة القدم
- راجستان رويالز
- الأولمبياد الخاص الإماراتي
- اتحاد الإمارات لكرة القدم

وبما أن تركيز معارض إكسبو الدولية تنصب على القضايا ذات الاهتمام العالمي، فقد اختار إكسبو 2020 شخصيتين عالميتين مشهورتين هما حسين الجسمي وليونيل ميسي كسفيرين لنقل رسالته إلى العالم واستكشاف فرص التعاون والمشاركة.



العد التنازلي للافتتاح

مع اقتراب موعد حفل الافتتاح في غضون أسابيع قليلة، أخذت الجهود التسويقية لإكسبو الجمهور في رحلة عاطفية بدءاً من الأول من سبتمبر حتى الأول من أكتوبر.

قبل شهر واحد من الافتتاح: تذكير بتاريخ 27 نوفمبر 2013 عندما فازت دولة الإمارات العربية المتحدة باستضافة إكسبو الدولي 2020 في دبي مما أعاد تنشيط التشويق والاعتزاز الوطني.

قبل 20 يوم على الافتتاح: تسليط الضوء على شباب الإمارات وتوقعاتهم وآمالهم بالنسبة لإكسبو 2020 وللمستقبل.

قبل 15 يوم على الافتتاح: إلقاء نظرة خاطفة على خطط حفل الافتتاح الساحر الذي يؤذن بدء فعاليات إكسبو 2020 من قلب الموقع، ساحة الوصل.

قبل 10 أيام على الافتتاح: إطلاق أغنية إكسبو الرسمية "هذا وقتنا" التي اكتسبت بشكل سريع شعبية كبيرة في جميع أنحاء البلاد.

قبل 5 أيام على الافتتاح: عرض فيلم قصير بفواصل زمنية يعرض ما تم تحقيقه من تقدم منذ عام 2013 ويبرز استعداد إكسبو 2020 للترحيب بالعالم.

قبل 3 أيام على الافتتاح: عرض مثير على المستوى الوطني مع إضاءة المباني دعماً لإكسبو مع استخدام الكيانات والأفراد شعار إكسبو كصورة لملفاتهم الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي. كما تزينت البلاد بالعلامة التجارية الملونة لإكسبو، وشملت إجراءات التزيين رفع الأعلام واللافتات والعروض ثلاثية الأبعاد.



التسويق وقت الحدث

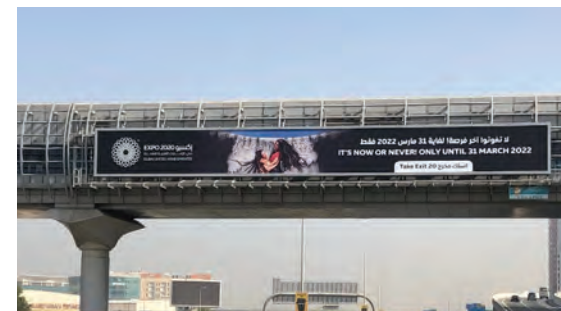
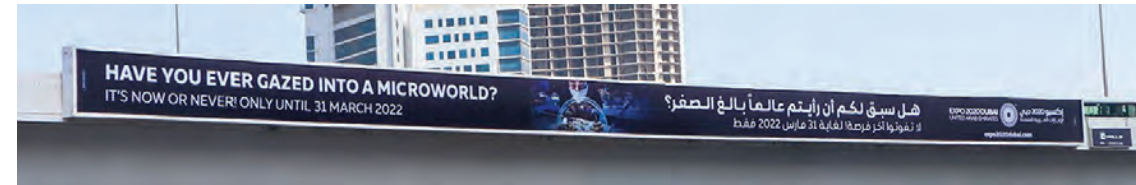
ركزت جهود التسويق وقت الحدث على الإعلان والترويج لإكسبو 2020 دبي بالكامل لدى الجمهور، وكان من الضروري إطلاع الزوار المحتملين على ما يمكنهم تجربته كل يوم في إكسبو 2020 مع مراعاة احتياجات وأهداف مختلف أصحاب المصلحة بما فيهم المشاركين والشركاء. لذلك قام إكسبو 2020 دبي بتطوير وتطبيق نموذج تسويقي "فائق التركيز" لضمان وصول الرسالة الصحيحة إلى الأشخاص المناسبين.

إضافة إلى ما سبق، فقد استخدم فريق التسويق أيضاً مجموعة متنوعة من التكتيكات لجذب كل من المقيمين والسياح إلى إكسبو 2020 دبي، وقد تضمنت تلك التكتيكات إعلاناً أسبوعياً نُشر في مطبوعات محلية باللغتين العربية والإنجليزية بالإضافة إلى نشرات تم توزيعها في الفنادق وسيارات الأجرة العامة احتوت على معلومات حول فعاليات إكسبو والأجنحة والأنشطة العائلية وعروض المأكولات والمشروبات والتذاكر. كما تم استخدام الإعلانات والمسابقات الإذاعية لزيادة الوعي أيضاً.

أما بالنسبة للإعلانات الطرقية التي تم وضعها في المواقع الاستراتيجية في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة فقد تضمنت أقصى مستويات رؤية العلامة التجارية بين كل من المقيمين والسائحين وكانت وسيلة هامة للتعريف بأبرز البرامج والمعلومات الأساسية. كما ركزت الحملات التكتيكية المستمرة على العروض الترويجية للتذاكر وعروض المأكولات والمشروبات والحفلات الموسيقية والأحداث القادمة.

أما مشاركة المؤثرين في إكسبو 2020 دبي فقد كانت جديرة بالملاحظة.

800 زيارة قام بها مؤثرون
نطاق الانتشار
500 مليون شخص
14 مشاركة أثناء الحدث





العد التنازلي للإغلاق

شهد إطلاق حملة العد التنازلي الأخيرة في 1 مارس 2022 تغيير صور الملف الشخصي عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بإكسبو لإظهار عدد الأيام المتبقية. وقد ترافق ذلك مع عرض محتوى يومي ينسلط الضوء على بعض الأحداث البارزة في الحدث ويُعيد إلى أذهان الزائرين ذكرياتهم المفضلة.

الآن أو أبداً

أطلقت هذه الحملة التسويقية الشاملة قبل 60 يوماً من إغلاق إكسبو وخلفت نوعاً من الفضول والحماس. وذكرت الزوار بالتجارب المختلفة التي يمكنهم الاستمتاع بها "الآن أو أبداً". تم تفعيل الحملة عبر مجموعة من نقاط الاتصال من خارج نطاق إكسبو وصولاً إلى وسائل التواصل الاجتماعي إلى الراديو والمواد المطبوعة، وهو ما ضمن أقصى قدر من الرؤية والانتشار.



اليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة

كان الاحتفال اليوم بالوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة 2021 بمثابة نسخة خاصة وحصرية لأنها تزامنت مع مناسبة مرور 50 عاماً على تأسيس الدولة. أبرزت الحملة التي استمرت لمدة أربعة أيام روائع العروض والأنشطة والتجارب المختلفة التي تجري في جميع أنحاء الموقع ما شجع الزوار على تصور إكسبو باعتباره أفضل مكان للاحتفال بهذه المناسبة الهامة.



حفل الافتتاح

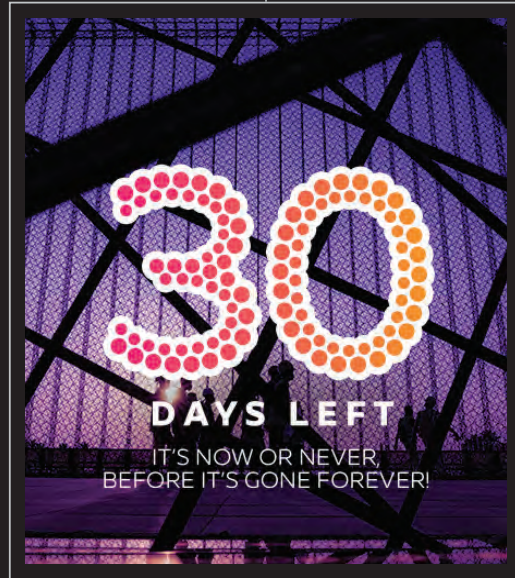
تم تطوير الصور المرئية الرئيسية ونشرها عبر مجموعة متنوعة من المنصات وشبكة خارجية واسعة النطاق شملت تاليمز سكوير في نيويورك، وقد أبرزت الحملة، التي عرضت ساحة الوصول لحظة افتتاحها، الاستعداد التام للترحيب بالعالم لمدة ستة أشهر لا تنسى. وتضمنت رابطاً يمكن الناس من مشاهدة الحفل افتراضياً وبأن يكونوا جزءاً من لحظة مهمة في تاريخ دولة الإمارات العربية المتحدة. تم اتباع نفس النهج في حفل الختام.

أسبوع الأهداف العالمية

استمرت حملة أسبوع الأهداف العالمية عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بإكسبو لمدة ثمانية أسابيع تقريباً، وحققت أكثر من 15 مليون مشاهدة وشجعت الزوار على فهم كيفية تمكنهم من أن يكونوا جزءاً من أسبوع الأهداف العالمية الأول الذي يقام خارج الأمم المتحدة في نيويورك.

"ليف ذا ماجيك"

سلسلة من 10 مقاطع فيديو تميزت بمشاركة شخصيات إماراتية شهيرة "دي جيه بليس" و "بيمان العوضي" وهم يستمعون بمجموعة متنوعة من أنشطة إكسبو ويستفسرون من زملائهم الزوار عن تجاربهم، وعبروا عن إعجابهم الشديد بإكسبو واصفين إياه بأنه حدث حقيقي ورائع للجميع. حصدت مقاطع الفيديو التي عرضت من ديسمبر 2021 حتى فبراير 2022 ما مجموعه 20 مليون مشاهدة.



الموقع الإلكتروني

كان موقع إكسبو 2020 الإلكتروني بمثابة وسيلة رئيسية للتواصل مع الجمهور وإيقائهم على اطلاع دائم بأخر المستجدات وبرامج الأنشطة والفعاليات في الفترة التي سبقت انطلاق الحدث العالمي، تحول تركيز الموقع الإلكتروني إلى بيع التذاكر مع اعتماد تصميم يلائم الهواتف المحمولة، وأثناء الحدث، شكل الموقع الإلكتروني المصدر الأساسي للمعلومات حول الأنشطة والفعاليات، بما في ذلك جدول مواعيد الفعاليات، بالإضافة إلى آخر العروض والحملات الترويجية وخيارات تناول الطعام. كان المحتوى متوفرًا بسبع لغات - العربية والإنجليزية والمندرين والإسبانية والروسية والألمانية والفرنسية - استناداً إلى الأسواق الرئيسية في إكسبو 2020 دبي.

شجع الموقع أيضاً الأشخاص على الاشتراك في النشرات الإخبارية المصممة بناءً على اهتماماتهم وأولوياتهم. في الفترة بين فبراير 2019 وما رس 2022، تم إطلاق 240 حملة مباشرة عبر البريد الإلكتروني، غطت موضوعات تنوعت ما بين إعلانات التذاكر والعروض الترويجية للأطعمة والمشروبات، وصولاً إلى الأخبار المتعلقة بالعروض الترفيهية في إكسبو، والبرامج والمبادرات المختلفة والشركاء.

60%

محتوى دولي

3.8 مليون

قاعدة بيانات

أكثر من 83 مليون

رسالة بريد إلكتروني

240

رسالة ترويجية

فبراير 2019 - مارس 2022

وسائل التواصل الاجتماعي

تمكّن إكسبو 2020 دبي من إرساء حضور بارز له وتأسيس علاقات تواصل وطيدة مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي، مثل الفيسبوك والانسجرام وتويتير ولينكدإن ويوتيوب قبل الحدث، وأضاف كذلك تيك توك إلى القائمة في نوفمبر 2022.

تم إنتاج 70 مادة إعلامية بمعدل وسطي من المحتوى يوميًا. كما نمت الانشطة في الفترة بين 1 سبتمبر 2021 و1 أبريل 2022، بأكثر من 14,000 منشور ومادة نتج عنها زيادة بنسبة 30 في المائة في عدد المتابعين والمشجعين الذين بلغ عددهم الإجمالي 6.53 مليون عبر منصات التواصل الاجتماعي لإكسبو 2020 دبي.

بلغت المشاركات 16.6 مليون شخص، حيث حقق إكسبو 2020 دبي معدلات مشاركة أعلى بكثير من متوسط المعدلات المستهدفة لكل مادة إعلامية تم نشرها. وكان أداء تويتير ولينكدإن وإنسجرام وفيسبوك أعلى بواقع 15 و5.4 و2.3 مرات مقارنة بالمعدل الوسطي لمعيار القطاع القياسي.

حققت قصص الإنسجرام وفيسبوك الخاصة بإكسبو 2020 دبي نجاحاً مماثلًا على مدار الأشهر السبعة، حيث حصدت 291 مليون انطباعاً، وأسفرت عن أكثر من 2.27 مليون مشاركة. وكان المحتوى ملفتًا للانتباه، كما اتضح من عدد المستخدمين الذين تصفحوا القصص حتى النهاية والذين شكلوا نسبة 82 في المائة من إجمالي عدد المستخدمين الكلي.

حظي محتوى الترفيه والفعاليات بأعلى نسبة تفاعل ومشاركة على وسائل التواصل الاجتماعي على نطاق أوسع، وبرز ذلك بكل وضوح في مراسم الافتتاح والختام للحدث، وزيارات المشاهير والحفلات الموسيقية، واحتفالات اليوم الوطني. وفي حين سلطت كل حملة ترويجية الضوء على عروض إكسبو، تم التركيز أيضاً على إبراز أصالة الضيافة في دولة الإمارات العربية المتحدة وما تزخر به من مواهب وإنجازات مشرفة على وسائل التواصل الاجتماعي. كما دعمت قنوات إكسبو وساهمت في إبراز الإنجازات المتميزة للدولة مثل البعثة إلى المريخ.

أكثر من

14,000 منشور

أكثر من

16.6 مليون

مشاركة

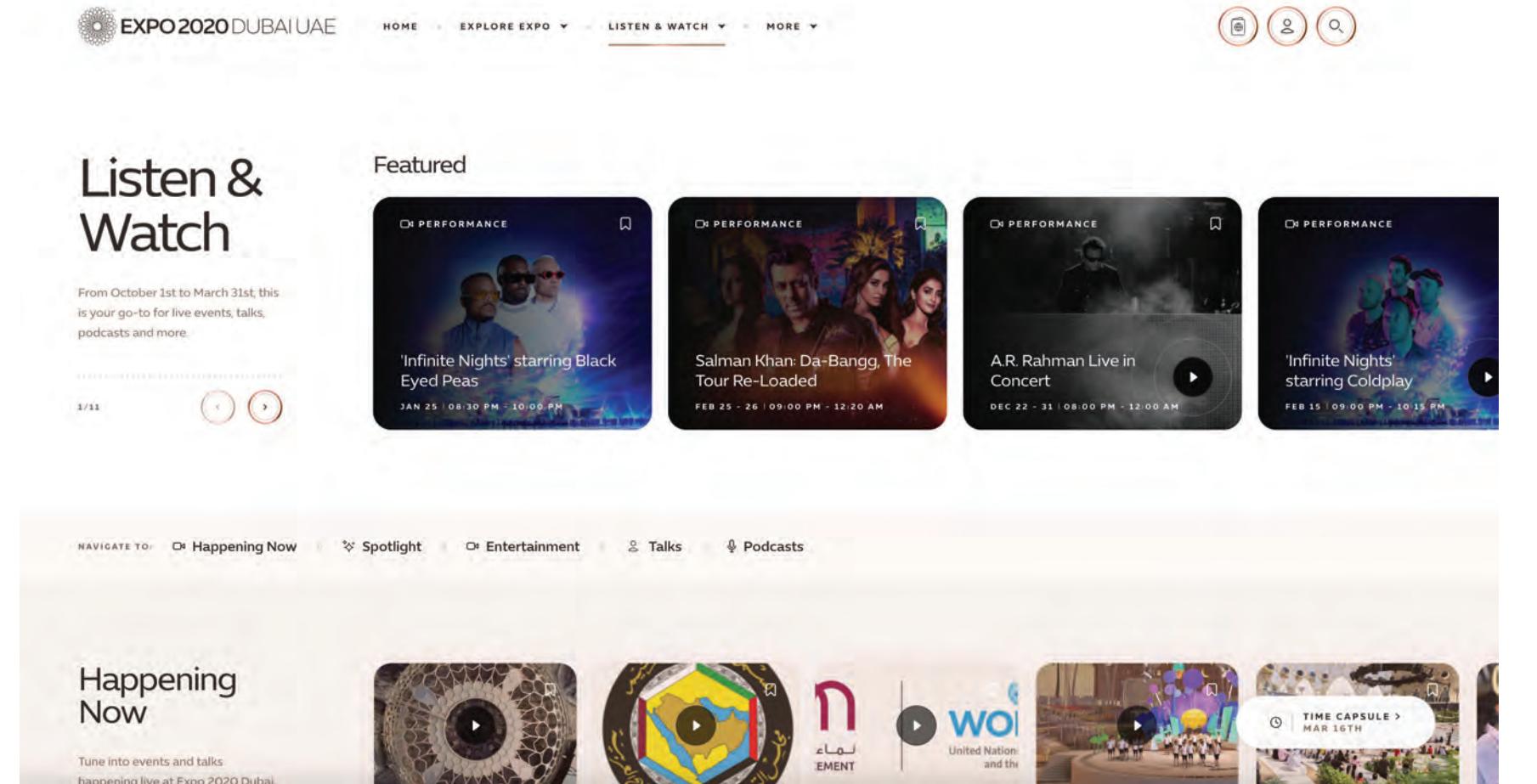
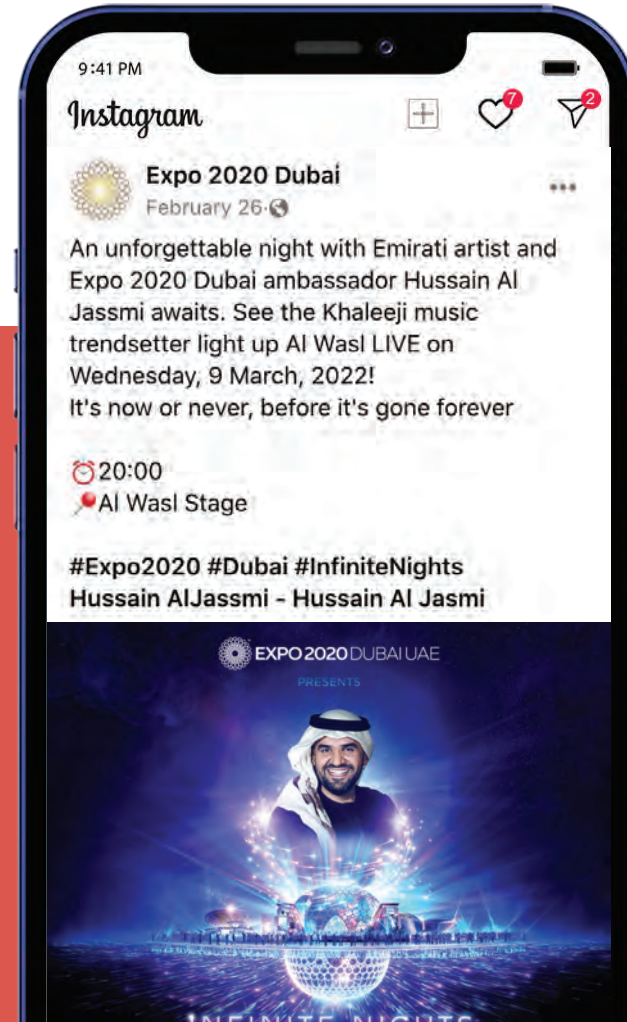
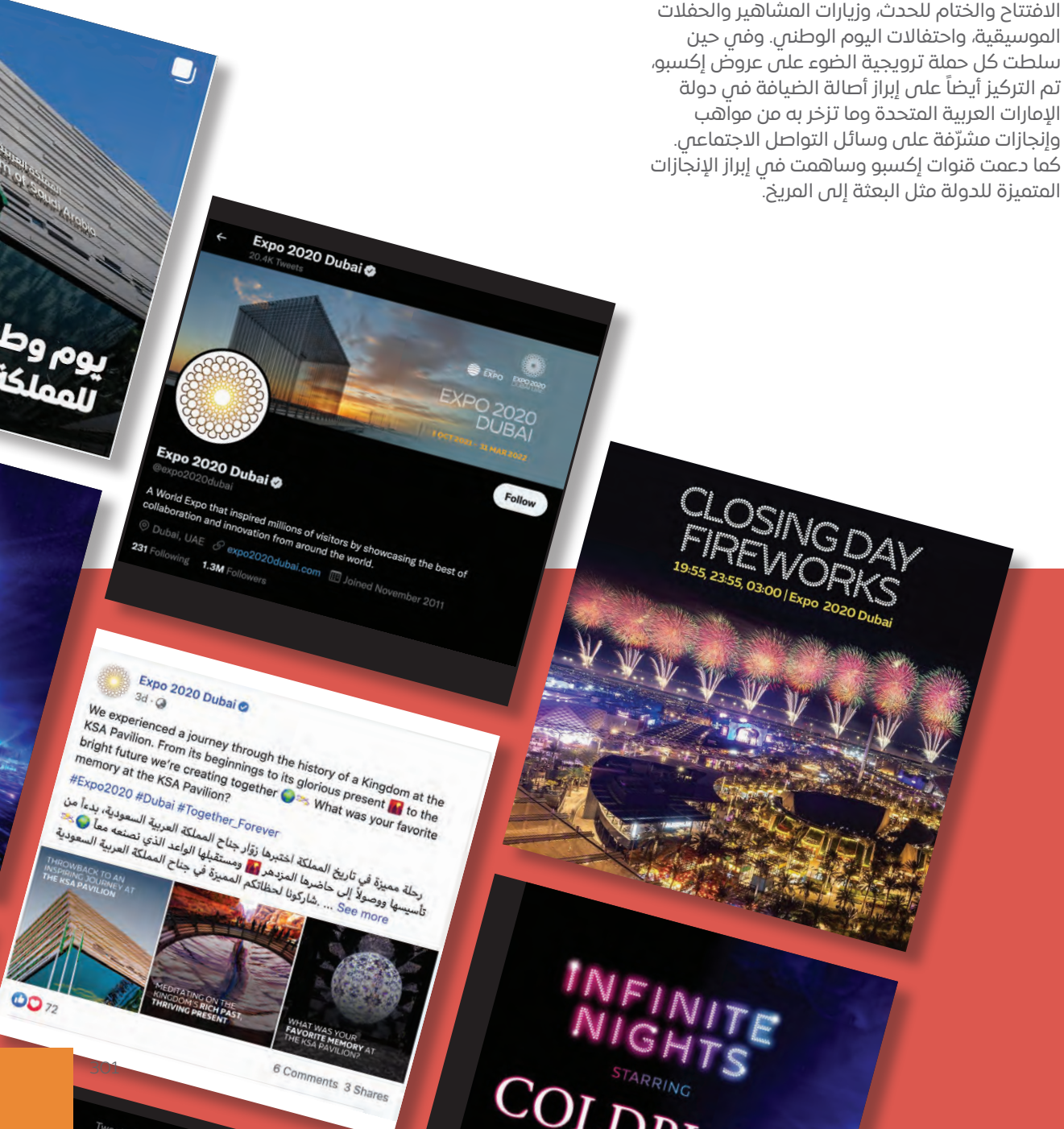
70

مادة إعلامية يومياً

أكثر من

6.5 مليون

متابع ومشجع



العلاقات العامة والاتصالات

حرصت جهود العلاقات العامة والاتصالات في إكسبو، عبر التواصل المستهدف مع وسائل الإعلام المحلية والدولية، على تقديم خدمات الاتصالات بمستوى عالمي لمعرض إكسبو 2020 دبي ولإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

قام الفريق المخصص بقيادة جميع الاتصالات الإعلامية من البداية إلى الإنشاء والتسليم وعمل ضمن خارطة طريق استراتيجية وأميناً على الرسالة الاستراتيجية لإكسبو 2020. لذلك فقد أشرف الفريق على جميع الاتصالات الخارجية بهدف أساسي هو إشراك وسائل الإعلام المحلية والإقليمية والدولية بإنتاج محتوى ذي صلة وسهل الاستخدام مع سرد واضح وموجه الرسالة.

وإضافة إلى الهدفين الاستراتيجيين المتمثلين في مساعدة إكسبو على تحقيق أهدافه و تعزيز سمعة دبي والإمارات العربية المتحدة فقد تضمنت وظائفه ما يلي:

- التأسيس لفهم أفضل عبر تحديد المعالم الرئيسية في الرحلة نحو الحدث بدءاً من منح العقود الرئيسية وتأكيد المشاركين الجدد إلى الكشف عن بعض الأجنحة المميزة في الموقع بعد الانتهاء من بنائها
- زيادة الوعي بموضوعات إكسبو والغرض منها عبر أخبار من الشركاء والمشاركين تتعلق بهم مما وفر فرصاً وقنوات إضافية
- تحديد الفرص الاستراتيجية لإلقاء الخطابات حول مكانة إكسبو 2020 دبي والترويج له
- إقامة حملات استراتيجية متنوعة زادت من فهم إكسبو 2020 ودولة الإمارات العربية المتحدة كدولة مضيئة مما عزز المصداقية لدى جماهير معينة وأسواق محددة
- بناء قائمة قوية تتضمن أصواتاً لأطراف ثالثة ليكونوا بمثابة دعاة لإكسبو 2020
- تطوير شراكات إعلامية مع المنافذ الرئيسية في الأسواق المستهدفة وشرائح جماهيرية لإنتاج محتوى مخصص من أجل تأثير أعمق للرسالة
- تأسيس مكتب صحفي للتعامل مع مشاركات وسائل الإعلام الاستباقية والتفاعلية والحفاظ على علاقات إعلامية قوية قبل انعقاد الحدث
- إنشاء مجلس استشاري إعلامي مخصص، وبناء علاقات وثيقة مع وسائل الإعلام الرئيسية وتقديم تحديثات بشأن التقدم والاستراتيجيات والسرد الإعلامي والحصول على رؤى مباشرة من المحررين



المكتب الصحفي

عمل المكتب الصحفي في مرحلتي ما قبل الحدث ووقت الحدث وكانت المهمة الموكلة إليه هي الاستجابة لطلبات وسائل الإعلام الواردة وإدارة الصحفيين والأحداث الإعلامية في جميع أنحاء الموقع والعمل عن كثب مع مسؤولي الاتصال الإعلامي للمشاركين والشركاء وفرق الاتصالات التابعة للجهات الحكومية من أجل الاستفادة من محتوى وقنوات وشبكات بعضها البعض.

المتحدثون الرسميون

من أجل دعم مشاركة وسائل الإعلام والتواصل في إكسبو تم تدريب حوالي 100 شخص من فريق إكسبو ليكونوا متحدّثين رسميين وخبراء في موضوعات إكسبو مما يمكنهم من التحدث إلى مجموعة متنوعة من الجماهير حول مجموعة واسعة من الموضوعات المتعلقة بإكسبو بشكل واضح ومتسق وبطريقة مقنعة. وكان الهدف من ذلك البرنامج التدريبي المخصص أن يصبح المتحدثون الرسميون بارعون في التعامل مع جميع جوانب المشاركات الإعلامية والخطابات العامة، بما في ذلك المقابلات الإذاعية والمؤتمرات الصحفية والعروض التقديمية، إضافة إلى الاتصالات غير اللفظية والتعامل مع الأسئلة الإعلامية الأكثر تحدياً.

إحاطة وسائل الإعلام العالمية

كانت إحاطة وسائل الإعلام العالمية حول إكسبو 2020 فرصة قوية لمشاركة الرسائل الرئيسية مع وسائل الإعلام من جميع أنحاء العالم وتمكينهم من اكتساب فهم أعمق لما يقدمه إكسبو بما في ذلك جدول البرامج الغني الذي سيوفر ثروة من فرص المحتوى.

وبالتزامن مع الاحتفالات الأساسية بـ "عام واحد على الانطلاق" في عام 2019، استضافت النسخة الأولى أكثر من 300 وسيلة إعلامية من أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا وأمريكا الشمالية، أتوا جميعهم إلى دبي وألقوا نظرة على موقع إكسبو وتعرفوا على مرافق العمليات الإعلامية ذات المستوى العالمي.

كما عُقدت النسخة الثانية من إحاطة وسائل الإعلام العالمية في شهر يوليو 2021 تقريباً، وحضرها أكثر من 1,000 وسيلة إعلامية ومخططون وصانعو محتوى من أكثر من 100 دولة. وقد شكلت تلك النسخة أيضاً منصة قوية لإكسبو 2020 للإعلان عن تفاصيل استراتيجيته الخاصة لإصدار التذاكر بما في ذلك تواريخ الإصدار والأسعار.

استطلاعات التفاؤل العالمية

تم إطلاق تقرير "توقعات التفاؤل العالمي" في شهر سبتمبر 2019، وهو عبارة عن حملة توعية استراتيجية للمستهلكين، كما أنه يعتبر دراسة استقصائية أجريت في 23 سوقاً حول العالم بالاشتراك مع مؤسسة "يوغوف" في تتبع مستويات التفاؤل عبر الدول والقارات مع التركيز الإيجابي الذي يهدف إلى الاحتفال بتقدم البشرية. وقد شكلت النتائج أداة قوية لإكسبو 2020 لدفع الأجندة الإخبارية وتبسيط الضوء على إكسبو 2020 باعتباره حدثاً عالمياً ذا جاذبية عالمية. ولقد حققت الحملة عبر الإصدارات المحلية للتقرير في أسواق مختلفة 597 تغطية في 30 دولة، بما في ذلك وسائل الإعلام من الدرجة الأولى في الأسواق الرئيسية مع وصول إلى نحو 1.3 مليار نسمة.

الشراكات الإعلامية والناقل الرسمي

أتاحت الاتفاقيات التجارية مع مجموعة من الجهات الإعلامية العالمية ريفية المستوى وصول رسالة إكسبو إلى مختلف فئات الجمهور في جميع أنحاء العالم.

وشملت الاتفاقيات إنتاج سلسلة "الطريق إلى إكسبو"، التي تم تطويرها بالتعاون مع "سي إن إن"، والتي كانت توثق مراحل تطور موقع إكسبو مع اقتراب موعد الافتتاح؛ وسلسلة "غيم تشاينجر"، التي تم إعدادها بالتعاون مع "بي بي سي" والتي سلطت الضوء على مبادرات برامج إكسبو لأفضل الممارسات العالمية وإكسبو لايف وتأثيرها على المجتمعات. كما تم إنتاج محتوى باللغة العربية ليتم بثه على قناة سكاى نيوز عربية. إلى جانب فيلم وثائقي لقناة ديسكفري يروي قصة إكسبو 2020 دبي من البداية إلى النهاية.



وساهم في تعزيز الوعي بمهمة إكسبو 2020 ورسائله عدد من جهات الإذاعة والتلفزة المحلية والإقليمية والدولية التي تم اختيارها استراتيجياً. وشمل التعاون معها البث المباشر من الموقع على مدى الأشهر الستة للحدث لمدة لا تقل عن أربع ساعات يومياً من استوديوهات مخصصة وحصرية.

ومن بين الشركاء الإعلاميين الرسميين الذين شاركوا في التغطية الإعلامية، تشاينا ميديا جروب و سي إن إن وسكاى نيوز عربية وام بي سي وأبوظبي للإعلام وشبكة الإذاعة العربية.



خدمة أخبار إكسبو

ضقت خدمة أخبار إكسبو، التي كانت خدمة إخبارية للحدث، ثلاثة فرق، قادها صحفيون متمرسون، وكانت تلك الفرق تشرف على مجموعة من المحررين والمراسلين والمترجمين.

وعلى مدار 182 يوماً، حضر الفريق مختلف الفعاليات والنشاطات، لكتابة الأخبار والقصص والتقارير الإخبارية وقاموا بإجراء المقابلات ليتم بعدها إعداد المحتوى باللغتين العربية والإنجليزية وتحميله على منصة "تواصل" [انظر الصفحة التالية] ليكون متاحاً لجميع وسائل الإعلام المسجلة. في حين تم توزيع المحتوى ذي الأهمية الخاصة عبر المكتب الإعلامي.

وتولى قسم خدمة أخبار إكسبو أيضاً مسؤولية إعداد الأخبار الصحفية المرتبطة بالأحداث الرئيسية، بما في ذلك التحديث الأسبوعي لأرقام الزيارات وأبرز البرامج والفعاليات والتنويهات الإعلامية.

وعمل القسم بشكل وثيق مع فرق التصوير والبث لمشاركة المحتوى وتقديم مواد إعلامية شاملة لوسائل الإعلام ضمن مجموعة متنوعة من الوسائط.

الاتصالات أثناء الأزمات

كانت القدرة على التواصل بشكل فعال طوال فترة الحدث في حال حدوث أزمة أمراً حيوياً بالنسبة لإكسبو 2020 دبي ليس فقط من حيث ضمان سلامة وعافية زواره والقوى العاملة، بل أيضاً حفاظاً على سمعته وإرثه. وكان من الضروري توفير معلومات دقيقة للجمهور ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة في الوقت المناسب وبالأسلوب الصحيح.

تضمن نهج إكسبو الشامل لتخطيط وإعداد اتصالات الأزمات تدريباً إعلامياً مكثفاً للمتحدثين باسم إكسبو وتطوير عمليات وبروتوكولات قوية عبر التنسيق الوثيق مع الشركاء والمشاركين وأصحاب المصلحة الآخرين والقيام بجمع معلومات استخبارية يومياً ومراقبة المسائل الهامة وتطوير استراتيجية تخفيف استباقية وإجراء سلسلة من محاكاة الأزمات وتمارين محاكاة واختبار للأحداث.

وبناءً على عمليات محاكاة الأزمات المختلفة التي تمت في الفترة التي سبقت الحدث، تم إعداد مجموعة واسعة من البيانات والموافقة عليها مسبقاً مما أتاح لإكسبو 2020 توصيل المعلومات الأساسية والدقيقة بسرعة وتجنب الشائعات أو المعلومات المضللة من المراحل الأولى.

تلفزيون إكسبو

تم إطلاق تلفزيون إكسبو في نوفمبر 2019، وهي قناة تلفزيونية مخصصة تقدم محتوى عن إكسبو 2020، بما في ذلك الأخبار والتغطيات والمقابلات الصحفية مع المتحدثين الرسميين لإكسبو وغيرهم من المشاركين الدوليين، والشركاء والحاصلين على المنح من برنامج إكسبو لايف. وتم بث القناة أثناء الحدث من قبل الناقل الرسمي، مما أتاح تغطية حية ومباشرة لبعض الأحداث والفعاليات الأكثر إقبالا. وتابع القناة ملايين المشاهدين سواء من منازلهم أو المكاتب أو الفنادق وغيرها.

الناقل الرسمي

بصفتها الناقل الرسمي، تولت مؤسسة دبي للإعلام الإنتاج التلفزيوني للفعاليات والأحداث خلال الأشهر الستة لإكسبو 2020، سواء عن طريق البث المباشر أو من خلال حفظ محتوى الفيديو ليصبح متاحاً أمام القنوات الإعلامية المحلية والدولية. وشمل ذلك تغطيات حية لحفلي الافتتاح والختام والفعاليات الحية الرئيسية فضلاً عن برامج الأيام الوطنية للدول المشاركة، إلى جانب بث اللقطات المختلفة من خلال الكاميرات المثبتة في جميع أنحاء الموقع وإمارة دبي بشكل عام. كما تم إنتاج محتوى خاص لقناة تلفزيون إكسبو.

كما قدم الناقل الرسمي معدات الإنتاج والبث والخدمات المرتبطة بها للشركاء الإعلاميين، مع عروض أسعار مفصلة لكل تغطية.

التصوير

خلال فترة ما قبل الحدث، تم التقاط صور فوتوغرافية ثابتة للموقع، بالإضافة إلى التصوير بواسطة الطائرات بدون طيار (الدرون) وغيرها من الصور والتسجيلات التي تم التقاطها وتحميلها على موقع إكسبو 2020 بشكل دوري. لتتاح إمكانية الوصول إليها للمشاركين الدوليين والشركاء وأصحاب المصلحة.

وأثناء الحدث، التقط فريق التصوير الرسمي أكثر من خمسة آلاف صورة يومياً للقطات تاريخية ولقطات طبيعية أثناء سير عمليات التحضير وغيرها الكثير. ليتم توفير صور مختارة بعد تحريرها، لوسائل الإعلام المعتمدة في جميع أنحاء العالم من خلال نظام إدارة الأصول الإعلامية. وتم عرض بعضها على موقع إكسبو 2020 الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي. ولتقديم أفضل تغطية منح المصورون الرسميون - الذين يمكن التعرف عليهم من خلال بطاقات التعريف وتصاريح الدخول التي يحملونها - أولوية الوصول إلى أجنحة المشاركين والفعاليات الخاصة بهم.

تم الترحيب بجميع وسائل الإعلام المعتمدة لالتقاط الصور ومقاطع الفيديو ضمن موقع إكسبو 2020. كما نصبت منصات خاصة للكاميرات في جميع أنحاء الموقع، بما في ذلك أماكن تقديم العروض الترفيهية ليتاح لطواقم التصوير الإعلامي أفضل مواقع التغطية وأكثرها تميزاً.

رصد ومتابعة وسائل الإعلام

منحت تقارير الرصد الإخباري والتحليل الكمي والنوعي إكسبو 2020 رؤية موضوعية لمجالات النجاح، وفرص التطوير، والموضوعات الأكثر أهمية والقضايا ذات الأولوية التي ينبغي تسليط الضوء عليها. رصدت التقارير التغطية الإعلامية بعدة لغات وشملت وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية والإذاعة والتلفاز. وأتاحت البوابة الإلكترونية المخصصة لإكسبو فرز التقارير والبيانات وتصنيفها وفق مواضيع معينة أو الرسائل أو المتحدثين، كما أتاحت تصنيف البيانات على المستويين الجغرافي والقطاعي، فضلاً عن تلقي التنبيهات الآتية.

في الفترة بين يونيو 2021 وأبريل 2022، دُكر إكسبو 2020 في أكثر من 300 ألف مادة إعلامية بعشر لغات في 168 دولة. وكانت الدول التي حاز فيها إكسبو أعلى تغطية هي دولة الإمارات العربية المتحدة ومصر والسعودية والولايات المتحدة.

300,000 مادة إعلامية
168 دولة
أكثر من 30 مليار مشاهدة
10 لغات

الخدمات الإعلامية والعمليات

مركز إكسبو الإعلامي

ضم مركز إكسبو الإعلامي المكون من ثمانية طوابق والواقع بالقرب من ساحة الوصل في قلب إكسبو 2020، مرافق وخدمات تم توفيرها لممثلي وسائل الإعلام المعتمدين. وشمل مساحات وخدمات تقنية للبث واستوديوهات التلفزيون والإذاعة وأجنحة المونتاج وغرف التحكم في الإنتاج والاتصال عبر الألياف البصرية في الموقع ومجموعات وأطقم جمع الأخبار الإلكترونية. كما ضم المركز مساحة مخصصة للمؤسسات الإعلامية تم إعدادها لتوفير غرف إخبارية عن بعد وأخرى خاصة بالإحاطات الإعلامية وغرف اجتماعات ومساحات مخصصة للمقابلات وعقد الاجتماعات وخدمات إعاقة وإصلاح الكاميرات وخيارات الأظعمة والمشروبات.

وعبر نظام الحجزات الخاص بوسائل الإعلام تم منح الإعلاميين المعتمدين إمكانية حجز هذه المرافق ومواقع تمرکز الكاميرات، وطلبات التذاكر الخاصة لحضور فعاليات معينة، وطلبات الدخول إلى أجنحة المشاركين.

منصة "تواصل"

شكّل تواصل، كما يوحي اسمه، نظام معلومات إعلامياً مخصصاً لإكسبو 2020. في الفترة التي سبقت انطلاق فعاليات الحدث، كان وسيلة أساسية لتزويد المستخدمين المسجلين بتحديثات مهمة مرتبطة بالمعلومات التشغيلية مثل عملية اعتماد ومنح تصاريح ممثلي وسائل الإعلام.

أثناء الحدث، كان "تواصل" المنصة الإخبارية الرئيسية لإكسبو 2020، مما أتاح لوسائل الإعلام عرض وتنزيل المحتوى اليومي، بما في ذلك البيانات الصحفية، والبيانات المصورة، والإرشادات الإعلامية، وتصاريح صادرة عن المشاركين، وكبار الشخصيات وفرق تأدية الفعاليات الاستعراضية وأبرز موضوعات المؤتمرات الصحفية لممثلي وسائل الإعلام.

إدارة الأصول الإعلامية

تضمن نظام إدارة الأصول الإعلامية، الذي كان الوصول إليه متاحاً لكافة وسائل الإعلام المسجلة، والقائم على الحوسبة السحابية، كافة المكونات السمعية والبصرية التي تم إنتاجها في الفترة التي سبقت الحدث وأثنائه من قبل إكسبو 2020 دبي، بالإضافة إلى أبرز الأنشطة والمزايا والصور الأولية التي تم إنتاجها من قبل الناقل الرسمي.

وباستخدام الذكاء الاصطناعي لفهرسة وتصنيف المحتوى عالي الدقة، نال نظام إدارة أصول وسائل الإعلام لإكسبو لقب "المشروع المبتكر لهذا العام" في قمة وجوائز "برودكاست برو" 2021.

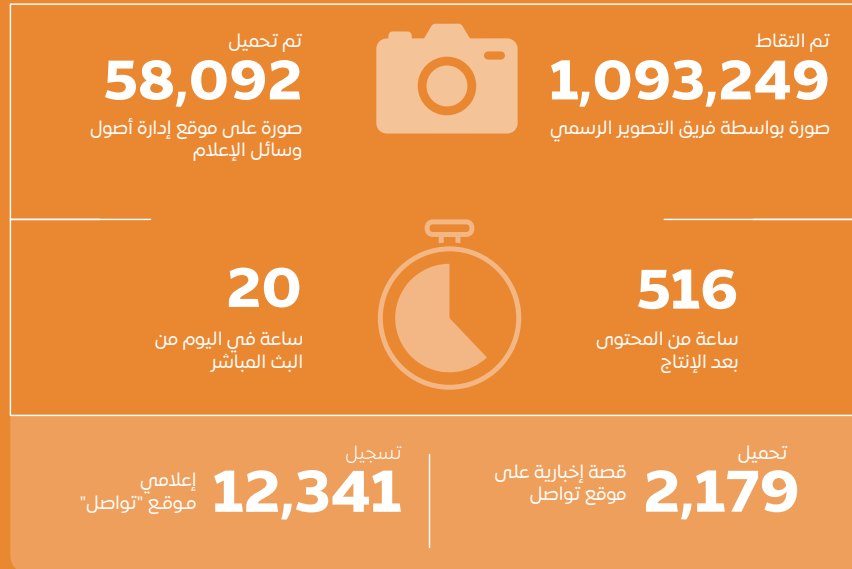
الإحاطة الإعلامية اليومية

ونظم إكسبو في المركز الإعلامي إحاطة إعلامية ثلاث مرات أسبوعياً طوال مدة الحدث، كانت متاحة لجميع وسائل الإعلام المعتمدة، وتم بثها على الهواء مباشرة، وسلطت هذه الإحاطات الضوء على جدول

الأنشطة الرئيسية للأيام المقبلة. ودعي متحدثون للمشاركة في الإحاطة بشكل أسبوعي من داخل إكسبو وخارجه، بهدف توفير رؤى أكثر تفصيلاً حول مواضيع معينة أو أحداث مقبلة.

وتم خلال الإحاطة الإعلان عن أرقام الزيارات مرة واحدة أسبوعياً، حيث أتاحت الفرصة للإعلاميين لطرح الأسئلة وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت. وتم توفير الترجمة الفورية باللغات الفرنسية والعربية والإنجليزية حسب الضرورة. كما تم تحميل ملخص كل إحاطة على منصة "تواصل" وعلى الشاشات الرقمية في المركز الإعلامي، الأمر الذي سهل وصول جميع وسائل الإعلام بما فيهم الدولية إلى جدول الأحداث اليومية والفعاليات والتغييرات المهمة.

مشاركة وسائل الإعلام أثناء إكسبو 2020 دبي



شخصيات إكسبو

كانت الشخصيات الرمزية سمة من سمات إكسبو الدولي منذ عام 1984. وبالنسبة لإكسبو 2020، كان هدفه إنشاء عائلة من الشخصيات المتكاملة التي تعكس قيم وموضوعات الحدث وتجلب روح وثقافة الإمارات العربية المتحدة إلى الحياة.

وكان توجيهه صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، في زيارة مبكرة إلى موقع إكسبو 2020 دبي بتجنب الإضرار بشجرة الغاف التي كانت توفر الظل للإبل، مصدر إلهام لفيلم رسوم متحركة قصير حيث كشف عن "سلامة" شجرة الغاف الحكيمة التي شهدت حياة أجيال مختلفة، بما في ذلك حياة الطفيلين لطيفة وراشد اللذين كانا يلعبان تحت ظلها.

كما تم إنشاء ثلاثة "أمناء" هم أوبتي و ألف وتيرا لإبراز شخصية موضوعات إكسبو الثلاثة والمناطق المتعلقة بهم. وقد تم تصميم هذه الشخصيات من قبل فريق إماراتي وتم الكشف عنها لأول مرة في عام 2019 من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم أمام 200 طفل من أطفال المدارس وجمهور من كبار الشخصيات.

كما طوّر إكسبو خمس حلقات رسوم متحركة للتلفزيون المحلي احتوت على مغامرات تلك الشخصيات أثناء تعاملها مع مجموعة من التحديات، في حين ظهرت تلك الشخصيات أيضاً خلال الحدث في مجموعة من الفعاليات على مستوى الموقع [انظر الفصل 7].

"فلوبي" صاحب المخلص للسيد سكراب هو مساعد آلي لديه عدد قليل من البراغي الساتية ومحركه الذي يطلق أصوات فرقة، وهما صديقان لبعضهما البعض منذ زمن طويل ولا يوجد أحد أكثر ولاءً من فلوبي. ولكن نظراً لأن السيد سكراب أصبح شريراً جداً، فهل سيبقى فلوبي بجانبه؟

اشتهر السيد سكراب بأنه رجل شرير يمتلك آلات تستهلك الوقود وتنفث الدخان، وهو يتعهد بتدمير أي رمز للاستدامة في الوقت الذي يتجه فيه العالم نحو بلوغها وقد أقسم على تدمير أي رمز للاستدامة.

يمتلك راشد، وهو شقيق لطيفة يبلغ من العمر تسع سنوات، خيالا نابضا بالحياة وحبا للبيئة وروحاً قوية تساعد على استجماع قواه للقتال من أجل الحق وهو يعيش القصة العائلية ويحفظ حكايات توارثتها الأجيال.

تعتبر سلامة "شجرة" الغاف الحكيمة منارة للحياة وبسط الصحراء الشاسعة فضلاً عن أن ظلها قد وفر مكاناً للهروب من حر الشمس لسنوات لا حصر لها.

أينما سارت عجلات أوبتي الروبوت الصغير الودود تتبعه الفرصة والأمل عن كتب. وينبغي أن لا ننخدع بحجمه الضئيل لأن في جوهرة روباة تنقلنا عبر الزمان والمكان.

يستطيع زعيم الأمناء ألف (كما يعتقد هو على الأقل) تغيير شكله ويوصلك دائماً إلى المكان الذي تريد الذهاب إليه سواء كنت تحفر نحو مركز الأرض أو تبحر وسط غبار النجوم فوق الموجات الكونية.

تتصف لطيفة البالغة من العمر ثماني سنوات بأن لديها حب وشغف بالعلوم والتكنولوجيا ولذلك تساعدنا سرعة بديتها وسعة حيلتها وذكاؤها في إيجاد حل منطقي ومعقول لأي اختبار، فهي لا تؤمن بكلمة "مستحيل" ولا تقبل أبداً بـ "لا" كإجابة على أي سؤال.

تحمي تيرا، أذكى وألمع الأمناء، الطبيعة بشكل كبير وتعرف أعماق أسرارها. قد تستغرق تيرا بعض الوقت حتى تشعر بالود تجاهك ولكن بمجرد أن تشعر بذلك فستكون أقوى مرشد لك وأكثرهم وداً نحوك.



This is Our Time هذا وقتنا
Expo Theme Song | Lyrics

VERSE 1

HJ: Follow me
HJ: One voice, one family
HJ: The world as it stands,
HJ: in the palm of our hands it's
HJ: our time

VERSE 2

MK: Take a seat
MK: To the greatest show you'll
MK: ever see
A: We've come so far
A: but the future is ours to decide
A: what we need

BRIDGE 1

HJ: We've got to all come together
MK: Let's join our voice
MK: It's now or never
A: We are the next generation to
A: strive
A: For a new day

CHORUS 1

All: This our time
All: هذا وقتنا
(Hatha wa getna)
MK: This is the moment we have to
MK: decide
A: It's time to stand up and vow
HJ: To be what the world needs now
MK: This our time
All: هذا وقتنا
(Hatha wa getna)

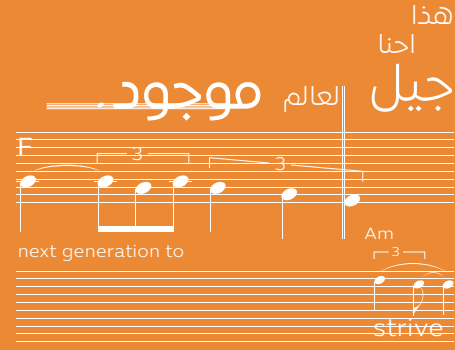
HJ: This is the moment we open our eyes
A: If we can dare to believe
MK: And wake up to find
HJ: This Day
HJ: This is our time.

VERSE 3

A: يا هلا بالكل
Welcome everyone (Hayyakum)
(Ya halla, bill kill)
A: بحكمكم نكمل
With your love we are complete
(Be Hap com, Nick mell)
HJ: نيتنا و هممتنا نجدد قصتنا
Our intention and our mission to renew our story
(Ne yetna, Himnetna, na ja did, gess satna)
HJ: ونكمل
And continue (Wen Camel)

VERSE 4

MK: نتأمل والكون يلهمنا أن نعمل
(Nat Emmell, well con, yell hemna, en namell)
We wonder and the universe inspire us to act
All: ونعيش اليوم الفكرة
(Wa na eish, el eyom, el fickra)
We live the idea today
All: ونشوفها بكرة
(Wen shouf ha, book ra)
We will see it tomorrow
All: مستقبل
(Mustakbell) As future



هذا وقتنا

THIS IS OUR TIME

BRIDGE 2

HJ: ابدع لا تسأل عن أي حدود
(Ib Da, la tess ell, an ay hoodood)
Be creative and don't think of barriers
HJ: قادر تتخيل؟ بأفكارك جود
(Ga derr, Tet kale, Be aff kar ek, jood)
If you can imagine, be generous with your ideas
MK: هذا احنا جيل العالم موجود
(Hatha, Eh Na, Jeel, ei aaalem, mo jood)
This is our the generation of the world
A: قدنا وقدود
(Ged ha, wa, ga dude)
Certainly we can do it (we can achieve the impossible) Idiom

CHORUS 2

All: This our time
All: هذا وقتنا
(Hatha wa getna)
MK: This is the moment we have to decide
A&MK: It's time to stand up and vow
A: To be what the world needs now

All: هذا وقتنا

(Hatha wa getna)
All: This our time
HJ: بإبداع تعبير
(Be ibda naah berr)
Creatively we express
HJ: وتأثر ونغير
(Wa na ether , wa na gayerr)
We influence and change

HJ: أفكار كثير تجمعنا

(Afkarr, Katherr, Tij maane)
Lots of ideas bring us together
MK: وتزيد قوتنا محبتنا اراذتنا
(Wa tizz eed, Ga watna, maa ha batna, i raa da tetna)
Increase out strength love and our will
A: هذا وقتنا

هذا

THIS IS OUR

وقتنا

(Hatha wa getna)
This is our time

BRIDGE 3

MK: ابدع لا تسأل عن أي حدود
(EHH lem, la tess ell, an ay hoodude)
Be creative and don't think of barriers
HJ: قادر تتخيل؟ بأفكارك جود
(Ga derr, Tet kale, Be aff kar ek, jude)
If you can imagine, be generous with your ideas
A: We are the next generation to strive
MK: For a new day

CHORUS 3

All: This our time
All: هذا وقتنا
(Hatha wa getna)
A: This is the moment we have to decide
A&MK: It's time to stand up and vow
A&MK: To be what the world needs now

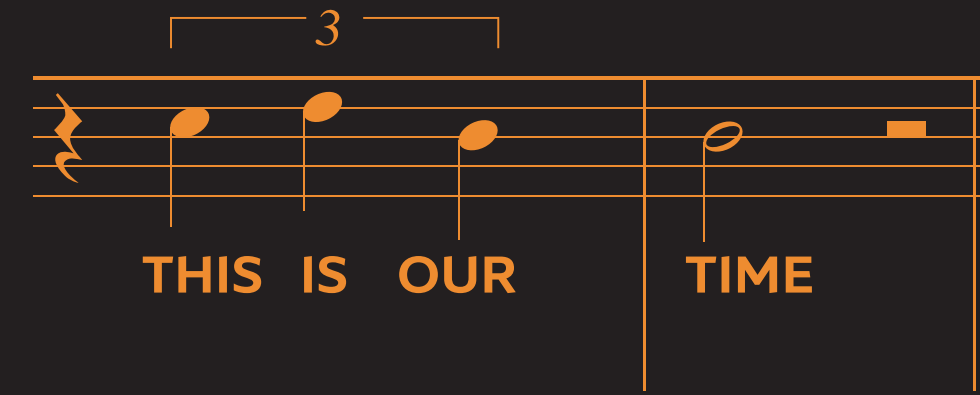
HJ: هذا وقتنا

(Hatha wa getna)
All: This our time
HJ: بإبداع تعبير
(Be ibda naah berr)
Creatively we express
HJ: وتأثر ونغير
(Wa na ether , wa na gayerr)
We influence and change

A: أفكار كثير تجمعنا

(Afkarr, Katherr, Tij maane)
Lots of ideas bring us together
A: وتزيد قوتنا محبتنا اراذتنا
(Wa tizz eed, Ga watna, maa ha batna, i raa da tetna)
Increase out strength love and our will

All: This our time



أغنية إكسبو 2020 دبي الرسمية

تم إطلاق أغنية إكسبو 2020 قبل 10 أيام فقط من الافتتاح حيث جمع النجم الإماراتي العربي حسين الجسمي وزميلته الإماراتية والموهبة الصاعدة ألماس والمغنية اللبنانية ميسا قرعة في قصيدة راقية خاصة بالحدث.

وتبدأ الأغنية التي أنتجها الكندي غريغ ويلز الحائز على جائزة غرامي وكتب كلماتها الشاعر سيف فاضل، بإيقاع خليجي قبل أن يفسح المجال لرقصة ثابتة تتشابه فيها الأوتار الغربية والعربية، ثم يؤدي المغنون الثلاثة الأغنية باللغتين الإنجليزية والعربية.

وجسدت الأغنية ثقافة دولة الإمارات العربية المتحدة والروح الشاملة والمتنوعة لإكسبو 2020 مما أثار مشاعر الفخر والإثارة والتفاؤل. ولقد تم أدائها في كل من مراسم حفل الافتتاح والختام وسمعت يومياً في جميع أنحاء الموقع وعلى محطات الإذاعة في جميع أنحاء البلاد.

أكثر من مليون مشاهدة على اليوتيوب

500,000 أكثر من عرض على منصات الموسيقى

#1

ضمن قائمة iTunes الإمارات

التذاكر والمبيعات

الأبحاث المبدئية

غطت أبحاث التسعير الأولية كلاً من الأسواق المحلية والدولية وتطلعت إلى فهم أفضل للمشهد العام للمناطق السياحية في دبي والعوايق والمحفزات المحتملة لزيارة إكسبو 2020 وحساسية الأسعار والتفضيلات المتعلقة بأنواع التذاكر المختلفة. وقد كشف البحث أن غالبية المستجيبين لم يسبق لهم زيارة معارض إكسبو من قبل ولم يكن الأمر واضحاً بالنسبة لهم بشأن المفهوم والمنتج، بالإضافة إلى ذلك فقد كانت قاعدة الزوار المحتملين لإكسبو 2020 شديدة التنوع. ونتيجة لذلك، ابتكر إكسبو 2020 استراتيجية تذاكر مبسطة كان من السهل فهمها من قبل جماهير واسعة.

أسعار التذاكر والمنتجات

اعتمد إكسبو 2020 نموذج تسعير بسيط وديناميكي لزيادة عدد الزيارات إلى الحد الأقصى.



تذكرة اليوم الواحد

البالغون من (18 - 59)

95 درهماً إماراتياً / 26 دولار أمريكي



تذكرة الدخول المتعدد

البالغون من (18 - 59)

195 درهماً إماراتياً / 53 دولار أمريكي



تذكرة الدخول الموسمية

البالغون من (18 - 59)

495 درهماً إماراتياً / 162 دولار أمريكي



قدمت تذاكر مجانية للفئات التالية:



تذاكر الأطفال والشباب

الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً



تذاكر أصحاب الهمم

خصم بنسبة 50% لمرافق واحد



تذاكر كبار السن

فوق سن الستين



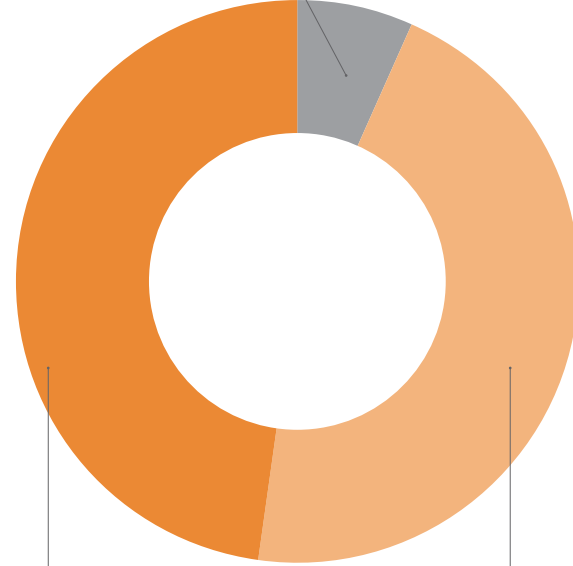
تذاكر الطلاب

الطلاب من جميع الأعمار

مبيعات التذاكر

تم إصدار إجمالي 13.65 مليون تذكرة (مدفوعة ومجانبة)

أكثر من
900,000
تذكرة دخول متعدد



أكثر من
6.5 مليون
تذكرة اليوم الواحد

أكثر من
6.2 مليون
تذكرة موسمية

لمزيد من المعلومات حول مبيعات التذاكر وأعداد الزوار، يرجى مراجعة الملحق

شكّلت المنتجات الإضافية المدعومة بالعديد من المنافع والمزايا، حافزاً إضافياً، كما أنها لعبت دوراً في تلبية متطلبات فئات محددة من جمهور النخبة.



باقة اليوبيل

10,000 درهم

احتفالاً باليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة تضمنت هذه الباقة محدودة الإصدار تذكارات مثل دبابيس اليوبيل الذهبي عيار 24 قيراط وجوازات سفر إكسبو، ومواقف سيارات مخصصة لكبار الشخصيات وخدمات المساعدة الشخصية (كونسييرج)، بالإضافة إلى التذاكر المتعددة الفئات والقسائم وغيرها من المزايا. وقد تم بيع باقة تجربة اليوبيل عبر مجموعة من القنوات بما فيها "فيرجن ميغاستور" وموقع إكسبو 2020 دبي على الإنترنت.

التذكرة المتميزة

1,750 درهم

تستهدف هذه التذكرة فئات معينة من الأشخاص الذين هم على استعداد لدفع مبلغ كبير مقابل الحصول على تجربة فاخرة، وخاصة الزوار من رجال الأعمال، وشملت هذه التذاكر الدخول إلى صالة رجال الأعمال، والأولوية في حضور الفعاليات التجارية في إكسبو وغيرها من المزايا التي تنطوي على العديد من سُبل الراحة. كما تمكن حاملو التذاكر المتميزة أيضاً من الاستفادة من خدمة المساعدة الشخصية "كونسييرج" المصممة خصيصاً لهم، والتي اشتملت على تخطيط وإدارة مسارات الزوار وحجز الزيارات للأجنحة والدخول من بوابات كبار الشخصيات، وخدمات طلب المأكولات والمشروبات وخدمات النقل.



الباقة العائلية

950 درهم

تضمنت هذه الباقة تذاكر الدخول الموسمية للوالدين وتذكرة دخول للعربية، بالإضافة إلى خصومات على المأكولات والمشروبات.

تخطيط المبيعات

مع وجود هدف واضح لتحقيق ما بين 22.9 و 25.4 مليون زيارة، اتخذ إكسبو 2020 دبي نهج مبيعات متعدد النقاط لتوفير التذاكر عبر نقاط بيع متعددة. وشمل ذلك العمل مع مجموعة واسعة من البائعي التذاكر وإنشاء واحدة من أكبر الشبكات العالمية لبائعي التذاكر على مدار ستة أشهر وهي مدة المعرض. وقد اشتملت الشبكة على أطراف متمرسّة في التسويق على الإنترنت وبائعي تجزئة فعليين، كما استفادت من الانتشار العالمي لشركاء إكسبو وأصحاب الشّان، بما في ذلك شركات الطيران الإماراتية التي قدمت تذاكر مجانية لجميع الزوار الدوليين الذين وصلوا إلى البلاد أثناء الحدث.

نهج المبيعات المحلية

كان إكسبو 2020 دبي تجربة لا تتكرر إلا مرة واحدة في العمر، إذ تصادف مع عام اليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة وشكل علامة فارقة للدولة. وبناءً على هذه الموجة المذهلة من الفخر الوطني، ومساهمة فيها، فقد ركز إكسبو 2020 بشكل طبيعي على السوق المحلية من أجل الزيارات وكان الهدف تكرار الزيارة والعمل مباشرة مع قطاعات السوق الرئيسية (بما في ذلك الهيئات الحكومية والمدارس والشركات والجامعات) وشركاء إكسبو 2020 دبي والبيع عبر الإنترنت وعند البوابات وعبر مركز اتصال إكسبو 2020 دبي.

ولتعزيز هذا النهج أطلق إكسبو 2020 أيضاً مجموعة من الفعاليات على مستوى الدولة لزيادة الوعي بعروض إكسبو المتنوعة مع فرص مباشرة لشراء التذاكر. وشمل ذلك جولات تعريفية أقيمت في مختلف مكاتب الشركات والمناطق الحرة في دبي وأبو ظبي والشارقة إضافة إلى إقامة أنشطة وفعاليات في المناطق السكنية والعامة والمشاركة في الألعاب الرياضية وغيرها من الفعاليات في أرجاء دبي والإمارات العربية المتحدة والفعاليات الافتراضية التي تستهدف طلاب الجامعة.

كما قدم إكسبو 2020 أسعار تذاكر مخفضة خاصة على أساس العدد للمؤسسات في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك الجهات الممثلة في اللجنة العليا لإكسبو 2020 دبي والشركاء والمنظمات غير الربحية، والمؤسسات الحكومية والشركات الأخرى. وقد حفزت هذه التذاكر المخفضة

المؤسسات على شرائها بشكل مبكر لموظفيها وهي تجسد في نهاية المطاف تقدير إكسبو 2020 دبي لدعمهم وتحفيز الزيارات.

نهج المبيعات والتسويق الدولي

أدت الجائحة وتداعياتها على قطاع السفر الدولي إلى الغموض بشأن الزيارات الدولية مما جعل التخطيط لها يشكل تحدياً. ولذلك فقد ركزت استراتيجية إكسبو الشاملة للمبيعات الدولية والتسويق في الوجهات الدولية بما في ذلك حملات التسويق الدولية والعمل المباشر مع قطاع السفر والتجارة على الأسواق التي لم تتأثر بشدة بقيود الإغلاق.

وكان الترويج لإكسبو 2020 كوجهة والعمل بشكل وثيق مع مؤسسات السياحة في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة والانخراط في تجارة السفر الدولية أمراً بالغ الأهمية في زيادة مبيعات التذاكر والزيارات. وقد شمل ذلك المشاركة في مجموعة من الفعاليات المتعلقة بهذا القطاع، بما في ذلك سوق السفر العربي، وهو أكبر حدث للسفر والسياحة في المنطقة، ومعرض "آيمكس" وهو معرض تجاري رئيسي للسفر يقام في ألمانيا.

بالإضافة إلى ذلك، واستناداً إلى المعلومات التي قدمتها مجالس السياحة وشركات الطيران الإماراتية فقد حدد إكسبو 2020 أفضل الوكلاء في أسواق المصادر المختلفة لدولة الإمارات العربية المتحدة وعينهم موزعي تذاكر معتمدين، مما منحهم الحق في ترويج التذاكر وبيعها وتوزيعها وتحويل الزائرين في أسواق الوجهة والمصادر الدولية الرئيسية.

موزعو التذاكر المعتمدون

مع وصول 96% من الزوار الدوليين عن طريق الجو، شكّلت شركات الطيران بما فيها طيران الإمارات وفلاي دبي وطيران الاتحاد، جزءاً مهماً من استراتيجية المبيعات الدولية لإكسبو مما أدى إلى زيادة الوعي بالحدث وتجاوز حاجز التسعير لزيارة ملايين السياح بتقديم تذاكر مجانية.

كما لعب منظمو الرحلات ووكلاء السفر ووكلاء السفر عبر الإنترنت أيضاً دوراً رئيسياً في زيادة الوعي بمعرض إكسبو 2020 مع بيع التذاكر في أسواق مختلفة أيضاً وغالباً ما تم إضافتها إلى منتجات وخدمات أخرى.

كما تم تعيين عدد من شركات إدارة الوجهات بصفة موزعي تذاكر معتمدين، للاستفادة مما تتمتع به من المعرفة والخبرة والموارد المحلية.

كما كانت الفنادق آخر نقطة اتصال لبيع التذاكر وتحويل الزيارات من السياح الدوليين. وتم تعيين فنادق مختارة كموزعي تذاكر معتمدين من أجل زيادة الأعمال التجارية عبر قنواتها المباشرة وتعزيز التحويل ومبيعات التذاكر من مرحلة الحجز إلى تسجيل الوصول في الفنادق.

وفي المجمل تضمنت استراتيجية المبيعات الدولية لإكسبو شبكة موزعة في 80 سوقاً عبر 321 موزع تذاكر معتمد وحوالي 4,000 مقاول فرعي.

المبيعات في الوجهة

أتاحت حملات البيع الترويجية الإضافية التي تم إطلاقها في المواقع الرئيسية التي تخدم السياح الدوليين، مثل محطة الرحلات البحرية في ميناء راشد وقاعات الوصول في مطارات الإمارات العربية المتحدة، فرصاً إضافية لبيع التذاكر. تضمنت تلك التكتيكات تركيب شاشات تروج لجدول فعاليات إكسبو وتوزيع خرائط إكسبو 2020 دبي، ونشرات تعريفية، وحافلات مكوكية لنقل الركاب مباشرة إلى الموقع، ومروجين يرحبون بالركاب ويوزعونهم بالمعلومات.

التسعير الديناميكي للتذاكر

كان نهج إكسبو 2020 دبي في التسعير قائماً على إدراك أن الأسعار ستحتاج إلى تعديل أثناء انعقاد الحدث لتبقى مناسبة وجذابة [انظر الفصل 7]. وقد تضمنت استراتيجية التسعير الديناميكي ما يلي:

- **تقديم حوافز للشراء المبكر:** واجهت النسخ السابقة من إكسبو الدولي تحديات في تحفيز الزيارات في الأسابيع الافتتاحية. وللتخفيف من مخاطر تأخر الطلب، أنشأ إكسبو 2020 عروض الحجز المبكر الخاصة بالشركات لغرض تحفيز الزيارات
- **التخفيف من فترات انخفاض الطلب:** توقع إكسبو 2020 دبي أن تكون هناك فترات ينخفض فيها الطلب. ومن أجل تحفيز المبيعات والزيارات في تلك الفترات طرح إكسبو عروضاً ترويجية باستخدام وسائل الإعلان المطبوعة وإعلانات الطرقات وغيرها والتي تستهدف شريحة محددة جداً من الجمهور
- **العروض الترويجية ذات الصلة بمواسم الأعياد والعطلات:** تزامناً مع العطلات الرئيسية (الدينية والثقافية والوطنية) طرح إكسبو عروضاً تسويقية شاملة وحملات ترويجية ذات قيمة إضافية

