



تقرير المحادثات المالية#2: القضايا التجارية الخاصة ببرنامج SAVE -
الملخص التنفيذي - لمزيد من المعلومات
22 أكتوبر/ تشرين الأول 2020

المحتويات

2	النتائج الرئيسية
3	الخلفية
4	لمحة سريعة عن أبرز الأخبار
5	SAVE: ملخص البحث والمشاركة ورؤى وسائل التواصل الاجتماعي
5	الشراكات المدنية
6	تمكين الخدمات الرقمية
6	روبوتات المحادثة
6	استرداد التكاليف ورسوم الخدمات
6	إدارة مواقف وسائل النقل
7	الاستجابة للحرائق

النتائج الرئيسية

- أظهر كل من الأبحاث والمشاركات أن وجهات نظر سكان كالغاري تتفاوت فيما يتعلق بموضوع الضرائب وتقديم الخدمات. بشكل عام، لا يرغب معظمهم في زيادة الضرائب بما يتجاوز معدل التضخم الحالي، لكنهم أيضاً لا يرغبون في تقليص الخدمات، وأعربوا عن قلقهم تجاه التأثير الناجم عن تقليص هذه الخدمات، ولا سيما الخدمات الأساسية، على أسرهم والسكان الأقل حظاً في المدينة.
- تعد فكرة زيادة رسوم استخدام الخدمات غير الأساسية أكثر جاذبية لسكان كالغاري، ولكن هناك قلق بشأن الوصول إلى الخدمات لمن لا يستطيعون تحمل تكاليفها أو يواجهون أنواعاً أخرى من العوائق التي تحول دون استخدام الخدمات الرقمية، مثل الوصول المحدود أو عدم الوصول إلى التكنولوجيا أو عوائق اللغة. كما لم يظهر إجماع واضح حول ما تشكله الخدمات الأساسية.
- تمكن غالبية سكان كالغاري من الوصول إلى المعلومات و/أو الخدمات التي تقدمها البلدية عبر الإنترنت. فهم بهذا يصلون إلى المزيد من الخدمات الرقمية ويعتقدون أن هذا وسيلة فعالة وأكثر كفاءة لتوفير المال، لكنهم يعبرون عن مخاوفهم من أن هذا قد يؤدي إلى انخفاض مستويات الخدمة وأن رقمنة المزيد من الخدمات قد يكون له تأثير سلبي على المواطنين الأقل حظاً.
- كان مجال المحادثة الوحيد الذي حظي بإجماع شديد عبر الأبحاث والمشاركات ووسائل التواصل الاجتماعي يدور حول فكرة زيادة أوقات استجابة خدمة الإطفاء، من أجل توفير المال. لكن هذا لا يحظى بالاستحسان، حيث علق الكثيرون على أن هذا سيكون قراراً غير مسؤول وغير آمن. أعرب البعض عن ضرورة إيجاد وفورات في مجال آخر، وقال البعض إنهم على استعداد للحفاظ على وقت استجابة خدمة الإطفاء الحالي أو حتى تقليله.

الخلفية

استجابةً لتعليقات المجلس في محادثات الميزانية السابقة، بدأت الأبحاث والمشاركات في المحادثات المالية لعام 2020 في وقت مبكر من هذا العام وشملت تركيزًا أكبر على الإجراءات والاستراتيجيات التي وضعتها البلدية باعتبارها لتحقيق التوازن في الميزانية. اختارت ALT مبادرات برنامج SAVE كجزء من الموجة الأولى Wave 1 للمضي قدمًا في المزيد من التحقيقات والاعتبارات التي تشمل استخدام أبحاث ومشاركات الشركات للحصول على الآراء والمساهمات من مواطني مدينة كالغاري. حُدِّدَت قضايا تجارية لتضمينها في الاستقصاء التمثيلي عبر الهاتف (بحثي) وتم تضمين خمس منها أيضًا في المشاركة عبر الإنترنت عبر بوابة Engage على الموقع الإلكتروني Calgary.ca. وسجلت التعليقات المراقبة على وسائل التواصل الاجتماعي حول أربع قضايا تجارية مختارة للمشاركة عبر الإنترنت.

شملت القضايا التجارية التي جرى دراستها في هذا التقرير:

1. الشراكات مع المجتمع المدني (المشاركة ووسائل التواصل الاجتماعي والأبحاث)
2. تمكين الخدمات الرقمية (المشاركة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والأبحاث)
3. روبوتات المحادثة (الأبحاث)
4. استرداد التكاليف ورسوم الاستخدام (المشاركة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والأبحاث)
5. إدارة مواقف وسائل النقل العام (المشاركة والأبحاث)
6. الاستجابة للحرائق (المشاركة ووسائل التواصل الاجتماعي والأبحاث)

عرضت المساهمات المستخلصة من المشاركة ووسائل التواصل الاجتماعي والأبحاث على مدراء المشروع في برنامج SAVE وذلك بغية للاسترشاد بها في القضايا التجارية. مع بدء برنامج SAVE في العمل في المرحلة الثانية Wave 2، والتي تنطوي على المزيد من المبادرات التي قد تؤثر على المواطنين، سيتم إجراء المزيد من المشاركات والحوارات.

من الضروري أن نلاحظ عند قراءة هذا التقرير أن وجهات النظر المستقطبة غالبًا ما تم الكشف عنها في منشورات وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة والبحوث مع الجمهور. على مستوى البلدية، يمكن ملاحظة ذلك في المحادثات حول تقديم الخدمات وألويات الاستثمار. على سبيل المثال، كثيرا ما تكشف الأسئلة حول تعريف الخدمات الأساسية، وتوفير الخدمات للجميع، والقيود المالية، والكفاءة، والتخطيط للمستقبل، عن آراء قوية من الجمهور دون أن يكون عليها إجماع واضح.

لمحة سريعة عن أبرز الأخبار

شركاء المجتمع المدني

يُنظر إلى خدمات وبرامج الشركاء من المجتمع المدني على أنها مهمة في جعل مدينة **كالناري** مكاناً رائعاً للعيش والزيارة:

%96



الترفيه
فرصة

%96



المتنزهات
والأماكن المفتوحة

%95



اقتصاد
كتمية

%51

على فرض **الاستمرار** في تمويل شركاء المجتمع المدني في المستويات الحالية



%25

على فرض **الحد** من تمويل شركاء المجتمع المدني.

"هذا يعني توفير برامج وخدمات عالية الجودة تتسم بالشفافية وتحدد فرغاً في المجتمع. وتعني الاستثمار في الخدمات التي سنؤثر على المواطنين بشكل مباشر". *

إدارة مواقف وسائل النقل

رسوم الدعم لأكثاك ومواقف السيارات غير المحجوزة في محطات القطار C أو محطات الحافلات لزيادة الأمن وصيانة الموقع **%55**

المبلغ المقبول دفعه مقابل إيقاف السيارة يومياً في محطة قطار C أو محطة حافلات:



%56

أقل من 5 دولارات

%29

من 5 إلى أقل من 10 دولارات

%62

من استخدموا مواقف سيارات المجانية، وجدوا موقفاً شاعراً في كل مرة أو تقريباً في كل مرة.



"أنا أؤيد تمامًا فرض رسوم على موقف سيارات C-train، خاصة لأن الكثير من الأشخاص الذين يستخدمون المواقف لاستقلال القطار أو الحافلة يعيشون خارج المدينة." *

التكاليف المستردة

• أفضل الزيادات في الرسوم حيث يدفع العملاء نسبة أكبر مقابل خدمة ونسبة أقل من خلال الضريبة العقارية. **%64**

• أفضل تقليل في الرسوم حيث يدفع العملاء نسبة أقل مقابل خدمة ونسبة أكبر من خلال الضريبة العقارية. **%25**

"أفضل زيادة رسوم الاستخدام بدلاً من الضرائب الخاصة بي حتى أتمكن من اختيار ما إذا كان بإمكانني تحمل رسوم الاستخدام أم لا." *

* جميع الاقتباسات واردة من مشاركة SAVE، يوليو/تموز - أغسطس/آب 2020.

تمكين الخدمات الرقمية

استخدام ما يلي
لطلب خدمة أو معلومات
خلال الأثني عشر شهراً الماضية:

%42
أعرف أو سمعت عن
myID

%66
calgary.ca

%45
اتصلت بخدمة

%14
311
تطبيق



لم تستخدم Calgary.ca أو تطبيق
311 خلال الإثني عشر شهراً
الماضية **ولكنك** تترك أنه يمكن
استخدامها لطلبات الخدمة أو
المعلومات:

%57
calgary.ca



%32
تطبيق 311



"ليست أصعب بالنسبة لي، لكنها
كذلك للفئة الأقل حظاً والذين لا
يستطيعون الوصول إلى الحواسيب
أو يواجهون عوائق أخرى**"

زمن الاستجابة للحرائق

لن يُقبل وقت استجابة للإطفاء أطبأ لمدة 30 ثانية مقابل
%73 تخفيض الضريبة العقارية السنوية



%99
استجابة دائرة الإطفاء أمر مهم

%97
راض باستجابة دائرة الإطفاء لحالات الطوارئ

%98
استثمار نفس المبلغ أو أكثر

"إن توفير هذا المبلغ من المال ليس مقايضة مقبولة لزيادة المخاطر على المدينة. لا
تزيدوا زمن الاستجابة.**"

قنوات المحادثة

%77
مرتاح

%22
غير مرتاح



... باستخدام تقنية قنوات المحادثة
لتلقي معلومات
حول استفسارات المواطنين الشائعة



هل أو ستكون مرتاحاً باستخدام:

%86

التسجيل عبر الإنترنت
للبرامج الترفيهية

%86

دليل الترفيه الرقمي

%83

خدمة 311 عبر الإنترنت

%79

تطبيق 311

%75

سيكون من
المرجح
استلام
إشعار التقييم
الخاص بهم عبر الإنترنت

* جميع الاقتباسات واردة من مشاركة SAVE، يوليو/ تموز - أغسطس/ آب 2020.

SAVE: ملخص البحث والمشاركة ورؤى وسائل التواصل الاجتماعي

الشراكات المدنية

- تظهر نتائج الاستقصاء البحثي ونتائج المشاركة أن شركاء المجتمع المحلي الذين يقدمون البرامج والخدمات المتعلقة بالحدائق والمساحات المفتوحة، والفرص الترفيهية، والتنمية الاقتصادية يعتبرون أكثر أهمية من الآخرين من قبل سكان كالغاري.
- تحدث المشاركون في المشاركة عن أهمية تسهيل الوصول إلى الوسائل الترفيهية والمنتزهات. كما تحدث العديد منهم عن الجائحة وأهمية الحدائق والمساحات الخارجية للصحة والرفاهية.
- كانت أهمية شركاء المجتمع المحلي المعنيين بالتنمية الاقتصادية جزءاً من محادثات المشاركة. برز دعم الشركات المحلية وتنوع الاقتصاد المحلي كموضوعين أساسيين في المحادثات.
- تظهر نتائج الأبحاث كذلك أن حوالي نصف سكان كالغاري يعتقدون أنه على البلدية مواصلة تمويلها لشركاء المجتمع المحلي بالمستويات الحالية بينما يعتقد ربعهم أنه ينبغي تخفيض التمويل. بينما تعتقد نسبة مئوية مشابهة أنه يجب زيادة التمويل أو أنهم لا يعرفون. بالنسبة لمن يعتقدون أنه يجب تخفيض التمويل أو زيادته، لم يكن هناك إجماع واضح حول ما إذا كان يجب تطبيق تعديل التمويل على مؤسسات معينة أو على جميع المؤسسات.

- على الرغم من أن هذا الشعور تكرر في نتائج المشاركة، إلا أن العديد من المشاركين في المشاركة أرادوا التأكد من أن سكان كالغاري يودون "تحقيق أقصى استفادة من أموالهم" - أي زيادة القيمة والأموال التي يتم تلقيها للحصول على أكبر فائدة للمستخدم، مع تحقيق التوازن أيضاً بين الجودة والقدرة على تحمل التكاليف.

تمكين الخدمات الرقمية

- عندما يتعلق الأمر بالخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية، تظهر الأبحاث الاستقصائية أنه خلال العام الماضي استفاد غالبية سكان كالغاري من الخدمات التي تقدمها البلدية عبر الإنترنت من خلال موقع Calgary.ca أو تطبيق City.
- تدعم ذلك نتائج المشاركة، حيث يرى المشاركون فائدة هذه الخدمات والحاجة إليها وضرورتها. يعتقد العديد من المشاركين في المشاركة أن تحويل الخدمات نحو التواجد عبر الإنترنت قد يؤدي إلى خفض الضرائب والرسوم إذا استخدمت البلدية التكنولوجيا الرقمية للتركيز على تقليل المواد المكررة أو شطبها. كشفت المشاركة أيضاً عن مخاوف بشأن وصول الفئات الأقل حظاً من المواطنين للتكنولوجيا. على الرغم من أن حجم التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي حول تمكين الخدمات الرقمية لم يكن مرتفعاً، إلا أن بعض التعليقات أكدت ذلك، وسلطت الضوء على مخاوف من لا يمكنهم الوصول إلى الإنترنت.
- تظهر الأبحاث الاستقصائية أن غالبية سكان كالغاري مرتاحون أو سيكونون مرتاحين لاستخدام التسجيل عبر الإنترنت لبرامج الترفيه بالبلدية من خلال استخدام دليل ترفيهي رقمي، واستخدام خدمات 311 عبر الإنترنت، واستخدام تطبيق 311. علق العديد من المساهمين في المشاركة على صعوبة عمليات الحجز والتسجيل الحالية للأماكن الترفيهية عبر الإنترنت، مما يشير إلى أن أي خدمة عبر الإنترنت يجب أن تكون واضحة وبسيطة وتتيح إمكانية الوصول إلى البحث بلغة واضحة.
- تكشف نتائج البحث أيضاً تنوع مصادر سكان كالغاري للمعلومات المتعلقة بالمرافق والبرامج الترفيهية في العام الماضي، ولم يظهر أي مصدر كمصدر سائد. أما عند السؤال عن طريقتهم المفضلة للحصول على معلومات حول الترفيه في كالغاري، تصدرت محركات البحث (مثل Google أو Bing أو Yahoo) وموقع البلدية الإلكتروني (Calgary.ca) القائمة.

روبوتات المحادثة

- تظهر الأبحاث الاستقصائية أن غالبية سكان كالغاري يقولون إنهم سيكونون مرتاحين لاستخدام تقنية روبوتات المحادثة لتلقي المعلومات رداً على استفسارات المواطنين الشائعة مثل مواقع مرافق الترفيه وأوقات الانتقال.
- لم تكن روبوتات المحادثة جزءاً من المشاركة أو محادثات وسائل التواصل الاجتماعي.

استرداد التكاليف ورسوم الخدمات

- عند السؤال عن تفضيلاتهم العامة لتغطية تكاليف بعض خدمات البلدية الممولة من خلال مجموعة من الضرائب المفروضة على الأملاك رسوم الخدمات/ المستخدم المباشرة، فإن غالبية سكان كالغاري يفضلون زيادة رسوم المستخدم / الخدمة المفروضة على هذه الخدمات وتقليل النسبة المدفوعة من خلال زيادات الضرائب المفروضة على الأملاك؛ بينما ترغب أقلية أن ترى انخفاضاً في رسوم المستخدم / الخدمة المباشرة وزيادة في النسبة المدفوعة من خلال ضرائب الأملاك.
- بالتوازي مع سؤال الاستطلاع، سُئل المشاركون في المشاركة "كيف يمكن أن تؤثر زيادة رسوم المستخدم عليك وعلى أسرته، علماً بأن العميل يدفع أكثر عند زيادة رسوم المستخدم بينما يدفع أقل عند زيادة ضريبة الأملاك؟" كان الموضوع الأكثر شيوعاً عند الرد على هذا السؤال هو الدعم العام لفكرة رسوم المستخدم وجعل المستخدمين يدفعون أكثر من نسبة تكلفة الخدمة. ومع ذلك، كان ثاني أكثر الموضوعات شيوعاً الذي طرحه المشاركون هو القلق من أن زيادة الرسوم ستؤثر بشكل غير متناسب على المستخدمين من ذوي الدخل المحدود وغيرهم من الفئات السكانية الضعيفة.
- ميّز بعض المشاركين في المشاركة بين الحد من أي زيادة على الخدمات الأساسية أو الأساسية الضرورية وبين زيادة رسوم المستخدم للخدمات "الاختيارية". في حين لم يكن هناك إجماع واضح على أي من الخدمات المدرجة التي تعتبر ضرورية، إلا أن تقليل الزيادات على رسوم المواصلات العامة كان أكثر شيوعاً، يليه الترفيه والمكتبات والخدمات التي تدعم التنشئة المجتمعية وتعزيز المجتمع المحلي.

إدارة مواقف وسائل النقل

- يُظهر الاستطلاع أن ما يزيد قليلاً عن نصف سكان كالغاري يدعمون فرض رسوم على الأكواف غير المحجوزة لزيادة الأمن وصيانة الموقع، بما في ذلك الإضاءة وإزالة الثلوج. كانت نسبة مماثلة على استعداد لدفع أقل من 5 دولارات في اليوم لإيقاف سياراتهم في محطة Train-C أو محطة للحافلات.

- على عكس نتائج الاستطلاع، لم يكن العديد من سكان كالغاري الذين علقوا من خلال المشاركة عبر الإنترنت وعبر وسائل التواصل الاجتماعي داعمين للفكرة وأشاروا إلى أن فرض الرسوم يمكن أن يكون بمثابة رادع لاستخدام المواصلات العامة ويمكن أن تكون له آثار سلبية على المجتمعات المحيطة. كما أشار البعض إلى أن هذا النهج قد جُرب في الماضي ولم يكن ناجحًا.
- وفقًا للاستقصاء، استخدم أكثر من نصف سكان كالغاري خدمة مواقف المجانية في مرافق Calgary Transit مرة واحدة على الأقل، بينما استخدم نسبة أقل بكثير خدمة الواقف المحجوزة. أشار معظمهم إلى أنهم لم يواجهوا صعوبات في إيجاد مواقف مجانية للسيارات في ساحات هيئة كالغاري للنقل العام Calgary Transit.

الاستجابة للحرائق

- تظهر الأبحاث الاستقصائية أن الغالبية العظمى من سكان كالغاري ليسوا على استعداد لقبول وقت استجابة أبطأ بمقدار 30 ثانية من إدارة إطفاء كالغاري من أجل توفير 6.90 دولارًا في ضرائبهم العقارية السنوية.
- تشير نتائج المشاركة أيضًا إلى معارضة قوية لهذه الفكرة حيث يعتبرها الكثيرون غير مسؤولة وغير آمنة. بالإضافة إلى ذكر قضايا السلامة، علق البعض على ارتفاع أقساط التأمين (وبالتالي لا تزال تكلفهم نفس المبلغ/ أكثر لكل أسرة) والآثار الطويلة المدى على الناس والمجتمعات المحلية. حتى أن البعض تحدث عن أهمية زيادة الخدمة لتقليل أوقات الاستجابة الحالية، وأنهم على استعداد لدفع المزيد مقابل هذه الزيادة في الخدمة.
- أما في تعليقات وسائل التواصل الاجتماعي حول موضوع خدمة الاستجابة للحريق، أعرب العديد من المواطنين عن مخاوفهم بشأن زيادة زمن الاستجابة للحريق وأعربوا عن غضبهم من الفكرة. لا يرغب العديد من المواطنين الذين يعلقون على وسائل التواصل الاجتماعي في تقليل خدمات الإطفاء حيث يرونها خدمة ضرورية.