



المرفق 1
تعديلات منتصف الدورة: محادثات مع المواطنين حول الميزانية: ملخص تعليقات المواطنين حول ميزانية بلدية
كالغاري والخدمات المقدمة.

22 أكتوبر/ تشرين الأول 2020

3	مقدمة
3	الأفكار الرئيسية
4	النهج والاعتبارات
5	النتائج
5	المحور الأول: توقعات المواطنين بخفض الضرائب وخفض الإنفاق
7	المحور الثاني: توقعات المواطنين بشأن الاستثمار الحكيم والتركيز على المستقبل
9	المحور الثالث: توقعات المواطنين حول اتخاذ القرار المسؤول والفعال
10	المحور الرابع: توقعات المواطنين بشأن الشفافية والاستماع إلى المواطنين.
12	تقارير البحوث وأنشطة المشاركة المذكورة في هذا التقرير

مقدمة

يتضمن هذا التقرير ملخصاً للبيانات والرؤى التي كانت حسيبة البحث والمشاركة وأنشطة وسائل التواصل الاجتماعي على مدار العام الماضي، كما تُعرض من خلال عدسة الميزانية والقيمة الضريبية.

أدرجت في هذا التقرير تقارير سابقة مستندة على الاستطلاعات البحثية والأنشطة التشاركية والتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي بغية عرض صورة واضحة لما يقدّره المواطنون والعوامل التي يأملون أن تأخذها البلدية في الاعتبار عند اتخاذ قرارات من شأنها أن تؤثر على الميزانية والخدمات.

ذلك إلى جانب تنفيذ أنشطة جديدة لجمع وتقديم وجهات نظر المواطنين من خلال البحث والمشاركة ووسائل التواصل الاجتماعي. كما تم دمج مقاييس بحثية ممثلة إحصائياً مع مدخلات وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة بحيث وفرت سياقاً إضافياً من خلال محادثات أعمق وأكثر شخصية. يمثل هذا النهج تنقيحاً للنهج السابقة المعتمدة للميزانية لعروض بيانات المشاركة لتلبية الحاجة إلى توفير رؤية أعمق.

الأفكار الرئيسية

ألقي كل من عدم اليقين الاقتصادي، والتحديات الناجمة عن جائحة كوفيد 19، وخسارة الوظائف وإغلاق الشركات التجارية، والمطالبات بالتغيير الاجتماعي، وغيرها من القضايا الحديثة الأخرى بظلاله على وجهات نظر سكان كالغاري وأثر على نظرتهم إلى مستويات الحكومة المختلفة وحقائق حياتهم اليومية. على مستوى البلدية، يمكن ملاحظة ذلك في المحادثات حول تقديم الخدمات والقيمة وألويات الاستثمار. كما رأينا في هذا الملخص للأبحاث الأخيرة والمشاركة والتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي، فإن سكان كالغاري قلقون بالفعل بشأن التشفير المالي والضرائب والفعالية. لكنهم أيضاً يعربون عن قلقهم بشأن مستقبل كالغاري وعن طبيعة المعلومات التي يحصلون عليها من البلدية، والشفافية، وتوفير الخدمات لجميع المواطنين. بما في ذلك أولئك الأكثر تأثراً بالتحديات الاقتصادية والاجتماعية. في حين ظهرت "الضرائب" كواحدة من أهم ثلاث قضايا تواجه سكان كالغاري، تظهر الأبحاث الاستقصائية أن عدداً أكبر بقليل من سكان كالغاري يفضلون زيادة الضرائب بمعدل التضخم أو أكثر للحفاظ على الخدمات أو توسيعها مقارنة بمن يفضلون اقتطاع الخدمات للحفاظ على قيمة الضرائب أو خفضها.

1. **التركيز على الميزانية والإنفاق.** تُظهر نتائج المشاركة أن "مواصلة التركيز على الميزانيات والإنفاق" بالنسبة لمعظم المشاركين يظل أعلى التوقعات من مجلس البلدية والإدارة.

2. **زيادة الاستثمار في الخدمات الاجتماعية.** عندما يتعلق الأمر بالاستثمار في الخدمات، تُظهر الأبحاث الاستقصائية أن الإسكان الميسور التكلفة والخدمات الاجتماعية هي أكثر المجالات التي يرغب المواطنون في زيادة الاستثمار فيها. بينما تشمل المجالات الأخرى ذات الأولوية للاستثمار الطرق، ومركز اتصال 911، ودائرة شرطة كالغاري، وإدارة إطفاء كالغاري. برغم أن هذا ينعكس من خلال نتائج المشاركة وتعليقات وسائل التواصل الاجتماعي، إلا أن هنالك حالات أراد فيها بعض المواطنين إعادة تخصيص تمويل هذه الأقسام، بينما أراد آخرون التركيز على الجودة المستقبلية للخدمات الحياتية.

3. **زيادة الشفافية.** برغم توفر حزمة من الاقتراحات حول كيفية تلبية الإدارة ومجلس البلدية على الترتيب للتوقعات المتعلقة بالميزانية والإنفاق، إلا أن الموضوع الرئيسي الذي ظهر هو ما اعتبره البعض نقصاً في الشفافية. على وجه التحديد، علق المشاركون بأنه يجب على كل من الإدارة ومجلس البلدية بالقيام بعمل أفضل لتبادل المعلومات حول الطريقة التي يتم بها اتخاذ القرارات فيما يتعلق بتخصيص أموال الميزانية عبر الخدمات. رغب كثيرون أيضاً رؤية ملخصات منتظمة بلغة واضحة للعمل المنجز وكذلك السبب وراء ذلك. هذا الاتجاه مؤيد بشدة من خلال الاستطلاعات البحثية والتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي.

4. **مواصلة طلب المدخلات.** تبرز نتائج المشاركة نتائج والأبحاث ووسائل التواصل الاجتماعي التي تؤكد على أهمية تلقي تعليقات الجمهور. ظلت التعليقات حول الشفافية، والإصغاء للمواطنين، وفرص المشاركة العامة على نفس مستوى ما تم سماعه في مخصصات الميزانية السابقة. وهذا يشمل أيضاً تحسين الخدمات المقدمة عبر خط 311 وكذلك المشاركة كنقاط تقييم للمواطنين.

5. **تحسين الثقة.** يظهر سكان كالغاري مستوى أعلى من الثقة في الاستجابة لجائحة كوفيد 19 مقارنة بمستوى ثقتهم بشكل عام. تظهر أحدث الأبحاث أن الثقة الإجمالية ببلدية كالغاري قد تراجعت بشكل حاد في العام الماضي إلى أدنى مستوى ثقة في سجل في البلدية منذ بدء رصد التتبع.

النهج والاعتبارات

مشاركة المواطنين ورؤاهم

للإبلاغ عن قرارات تعديل الميزانية السنوية، خطط خط خدمات مشاركة المواطنين ورؤاهم ونفذ استراتيجية شاملة تجمع بين البحث والمشاركة وأنشطة وبيانات وسائل التواصل الاجتماعي لتزويد المجلس والإدارة بنطاق أوسع من الرؤى حول قيم المواطنين ووجهات نظرهم والدوافع التي تحددتها.

يستفيد هذا النهج المنسق من نقاط القوة لكل قناة من القنوات التي يتم عبرها التعبير عن الآراء من أجل تعظيم قيمة الأفكار المستقاة من البيانات الحالية والأنشطة المخطط لها حديثاً. برغم أن هذا ينتج عنه مساهمات ذات قيمة، إلا أنه من المهم الاعتراف بالاعتبارات التالية:

- وفرت نتائج الأبحاث والمشاركة نظرة أعمق وأكثر فائدة حول شعور المواطنين بشكل عام، إلا أنها تعتبر مساهمة واحدة تسهم في عملية اتخاذ القرار ويجب أن تؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب العوامل الأخرى المهمة.
- كما أظهرت أحدث نتائج الأبحاث والمشاركة، أنه لا يزال هنالك اهتمام عام كبير في مواضيع تتمحور حول الميزانية والإنفاق والضرائب وكذلك الاقتصاد. بالإضافة إلى ذلك، هناك مستويات متفاوتة من الفهم فيما يتعلق بكيفية صياغة الميزانيات والخطط وتنفيذها. ومع ذلك، نظراً للتحديات التي نتجت عن جائحة كوفيد 19، تبقى موضوعات مثل الرفاهية الشخصية والوضع الاقتصادي ومستقبل بلدية كالغاري شواغل متنامية ومثيرة للقلق. تستمر نتائج المشاركة في إبراز سوء فهم الأنظمة الحكومية المسؤولة عن الخدمات والأنظمة والأخرى التي قد تقع في الديون.
- تتسم المتطلبات التشغيلية والاستثمارات اللازمة لدعم الخدمات الفردية بالتعقيد، ولا يسهل تلخيصها، وكثيراً ما تكون مترابطة مع الخدمات الأخرى. نتيجة لذلك، يصعب على المواطنين تحديد الفرص لخفض التكلفة أو إيجاد حلول فيما يتعلق بالاستثمار في الخدمات واستراتيجيات تقديمها.
- وعند نقاش موضوع فضفاض يتعلق بالميزانية البلدية والخدمات المقدمة، يصعب الوصول إلى مناقشة أعمق والتي تتسم بكونها هادفة ومتسقة حول موضوع ما. تميل الموضوعات التي يتم طرحها في أغلب الأحيان إلى أن تكون تلك التي تشغل بالنا، وذلك بسبب استخدام المواطن المتكرر لهذه الخدمات، أو لأنها من أولويات البلدية والمجلس، أو بسبب التغطية الإعلامية التي تحظى بها. وعليه، لا يمكن الوصول إلى إجابة متسقة على الأسئلة المطروحة حول خفض الإنفاق أو الاستثمارات التي من شأنها إرضاء جميع المواطنين بشكل متساو.

المنهجية

البحث

الهدف الأساسي من البحث ليس أن يكون شاملاً لجميع الأطراف المهمة، ولكن جمع المعلومات التي تمثل أكبر عدد ممكن من السكان بشكل موضوعي وكمي.

يعتبر السوق والرأي العام والأبحاث الاجتماعية الأخرى تخصص مهني ينطوي على التجميع والتفسير المنهجي للمعلومات حول الأفراد أو المنظمات أو المنتجات والخدمات. يستخدم البحث الأساليب والتقنيات والمبادئ الإحصائية والتحليلية للعلوم الاجتماعية التطبيقية لجمع الرؤى. هناك أفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية لجمع البيانات والمعلومات من خلال عملية البحث وتحليلها وإعلانها.

المشاركة

تُفسّر المشاركة في بلدية كالغاري على أنها حوار هادف بين البلدية وأصحاب المصلحة لجمع المعلومات للتأثير على صنع القرار. تعمل "وحدة موارد المشاركة" مع فرق المشروع في البلدية لتلبية احتياجات المشروع وضمان أن يكون للمواطنين رأيهم في هذه المشاريع.

على عكس البحث، تكون فرص المشاركة شاملة وعادة ما تُتاح لجميع الأطراف المهمة التي ترغب في أن يكون لها رأي في القضية أو الموضوع المطروح. تعني طبيعة هذه التقنيات الشاملة أن المعلومات التي يتم جمعها هي اتجاهية، وكما هو الحال مع البحوث النوعية، لا يمكن تعميمها على شريحة أكبر من السكان. تميزت مخرجات أنشطة المشاركة بأنها وصفية بحيث تقدّم فهماً أعمق لوجهات نظر ومشاعر المشاركين.

وسائل التواصل الاجتماعي

تم استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات والتفاعل مع المواطنين وإجراء الحوارات وشعور المواطنين من خلال ممارسة الاستماع الاجتماعي في البلدية. مع تزايد استهلاك المواطنين للمحتوى ومشاركاتهم والتفاعل مع العلامات التجارية عبر الإنترنت، تعد القنوات الرقمية مصادر مهمة لمعرفة وجهات نظر المواطنين. تجمع أدوات الاستماع الاجتماعي المعلومات في الزمن الفعلي ليتم استخدامها في تحليل وتقديم الاستنتاجات حول الموضوعات وأولويات المواطنين، مع الاستمرار في جمع لمحات الفردية ووجهات النظر غير المتوقعة. يمكن معرفة شعور المواطنين وردود أفعالهم تجاه المحتوى وأخذها في الاعتبار على نطاق واسع وبتكلفة منخفضة.

النتائج

توضح الأقسام التالية بالتفصيل الرؤى المجمعة الواردة من المواطنين عبر المنهجيات المذكورة أعلاه. نظرًا لاتساع الموضوعات المطروحة والمجموعات الواسعة من نتائج المحادثات، تم تصنيفها في أربعة (4) محاور مميزة وشاملة:

- المحور الأول: توقعات المواطنين بخفض الضرائب وخفض الإنفاق
- المحور الثاني: توقعات المواطنين بشأن الاستثمار الحكيم والتركيز على المستقبل (يشمل أيضًا تصورات الاستثمار في الخدمات)
- المحور الثالث: توقعات المواطنين حول اتخاذ القرارات المسؤولة والفعالة
- المحور الرابع: توقعات المواطنين بشأن زيادة الشفافية والاستماع إلى المواطنين والمشاركة العامة.

المحور الأول: توقعات المواطنين بخفض الضرائب وخفض الإنفاق

برزت قضية "الضرائب" كواحدة من أهم ثلاث قضايا تواجه سكان كالغاري.

- في خريف عام 2020، طُلب من المشاركين في الاستطلاع على أساس غير مساعد (مفتوح) تحديد أهم قضية تواجه مجتمعهم.
- برغم أن سكان كالغاري يواصلون الإشارة إلى أن "البنية التحتية والمرور والطرق" هي القضية الأكثر أهمية، إلا أن هذه المشكلة قد تراجعت قليلًا عن الاستطلاعات السابقة، مع تزايد بروز "الجريمة والسلامة والشرطة" و "الضرائب" حاليًا.¹

حافظ تصور السكان لقيمة ضرائب الأموال المدفوعة على الأملاك على اتساقه.

- لا يزال معظم سكان كالغاري يعتقدون أنهم يتلقون "قيمة جيدة" من الضرائب العقارية: يمنح أكثر بقليل من نصف سكان كالغاري البلدية تصنيف "قيمة جيدة" لقيمة أموال الضرائب المدفوعة على ممتلكاتهم.²
- قال أقل من اثنين من كل عشرة من سكان كالغاري إنهم يتلقون "قيمة متدنية" من ضرائب ممتلكاتهم.
 - يتماشى هذا مع الاستطلاعات السابقة التي أجريت في ربيع 2020 وخريف 2019.³

تفضل أغلبية ضئيلة من سكان كالغاري زيادة الضرائب بمعدل التضخم الحالي أو تجاوزه للحفاظ على الخدمات أو توسيعها.

1 استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

2 استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

3 استطلاع نبض الشارع في الربيع، ربيع 2020

عندما يتعلق الموضوع بفرض الضرائب وتقديم الخدمات، تظهر الدراسة الاستقصائية أن عددًا أكبر بقليل من سكان كالغاري يفضلون زيادة الضرائب للحفاظ على الخدمات أو توسيعها مقارنة بمن يفضلون تقليص الخدمات للحفاظ على قيمة الضرائب أو خفضها.

- تاريخيًا، أظهرت الدراسات الاستقصائية أن أغلب سكان كالغاري يفضلون زيادة الضرائب بدلاً من تقليص الخدمات. بيد أنه في بداية عام 2016، أصبح سكان كالغاري أكثر انقسامًا في وجهات نظرهم. في عام 2019، ولأول مرة منذ عام 2006، قال سكان كالغاري أنهم يفضلون تقليص الخدمات من أجل الحفاظ على قيمة الضرائب المدفوعة أو تقليلها بدلاً من زيادة الضرائب للحفاظ على الخدمات أو تحسينها.⁴
- ومع ذلك أظهرت الاستطلاعات الأخيرة مرة أخرى تغيير هذا الشعور: حيث تقول أغلبية قليلة من سكان كالغاري أنهم يدعمون الزيادات الضريبية من أجل تحقيق التوازن بين الضرائب ومستويات تقديم الخدمات، تقول أغلبية طفيفة من سكان كالغاري الآن إنهم يرجح أن يدعموا الزيادات الضريبية للحفاظ على الخدمات أو توسيعها بما يعادل معدل التضخم الحالي أو أكثر من ذلك بقليل بدلاً من تقليص الخدمات المدعومة لمجرد الحفاظ على مستويات الضرائب أو خفضها بشكل أكبر.⁵
- من بين من يفضلون الزيادات الضريبية للحفاظ على الخدمات أو توسيعها، يفضل عدد أكبر بكثير من سكان كالغاري زيادة الضرائب بمعدل التضخم الحالي للحفاظ على الخدمات عند المستويات الحالية مقارنة بزيادة الضرائب بما يتجاوز معدل التضخم الحالي لتوسيع الخدمات.⁶

في حين أن الغالبية العظمى من المشاركين في البحث عبروا عن اهتمامهم بمعرفة كيف يتم استثمار ضرائبهم العقارية، إلا أن أكثر من نصف سكان كالغاري بقليل يقولون إن البلدية تقوم "بعمل جيد" في توفير معلومات كافية حول كيفية استثمار أموال ضرائبهم العقارية.

- يواصل سكان كالغاري التعبير عن اهتمامهم الشديد بمعرفة سبل إنفاق أموال ضرائبهم العقارية: الغالبية العظمى من المواطنين مهتمون بمعرفة سبل استثمار أموال ضرائبهم العقارية في خدمات البلدية المختلفة، بما في ذلك الغالبية التي توافق "بشدة" على رغبتهم في معرفة المزيد.
- في المقابل، تتفق نسبة أقل بكثير على أن البلدية تقوم "بعمل جيد" في تزويد المواطنين بمعلومات حول كيفية استثمار أموال الضرائب العقارية في خدمات البلدية المختلفة.⁷ برغم أن الأبحاث الاستقصائية تظهر أن ما يزيد قليلاً عن نصف سكان كالغاري قد ذكروا أنهم على دراية بكيفية إنفاق أموال الضرائب، يشعر الكثيرون أن البلدية لا توفر لهم المعلومات التي يحتاجون إليها.

يتوقع المواطنون أن يحافظ مجلس البلدية والإدارة على التركيز على الميزانيات والإنفاق.

- تظهر نتائج المشاركة أن "مواصلة التركيز على الميزانيات والإنفاق" ن يظل أعلى التوقعات من مجلس البلدية والإدارة. وعندما تم السؤال كيف يتوقعون أن تلبي كل من إدارة البلدية ومجلس البلدية التوقعات، ذكرت الموضوعات الموضحة أدناه بشكل ثابت لكلا المجموعتين:
- تحدث المشاركون عن وقف أو تقليل الضرائب وكذلك أيضاً خفض الضرائب العقارية. بالنسبة للبعض، تمت الإشارة إلى ذلك من خلال التأكيد على الإنفاق في حدود الإمكانات والحفاظ على الإنفاق ضمن الميزانيات المعتمدة. للبعض الآخر، أثار هذا اقتراحات لخفض الميزانيات والمستويات الإجمالية للإنفاق في جميع المجالات.
 - كانت التعليقات الأكثر شيوعاً لتحقيق المدخرات تتمحور بشكل كبير حول تقليص عدد الموظفين العاملين في مجلس البلدية وإدارتها وخفض رواتب الموظفين وأعضاء المجلس.
 - وعلى نطاق أضيق، طُرحت اقتراحات تفيد بالاستعانة بمصادر خارجية لتوفير المال، برغم أن البعض أعرب عن قلقه من أن الإفراط في استخدام الموارد الخارجية قد يؤدي إلى زيادة التكاليف.
 - تطرقت التعليقات الإضافية في هذه المجموعة أيضاً إلى الرغبة بنشر الأجور والرواتب في "لائحة الشفافية" والحد من المعاشات التقاعدية أو تخفيضها، والمراجعات العامة لنفقات المجلس والإدارة، بالإضافة إلى التعليقات التي تبين مستويات التوظيف في البلدية والرواتب مع الاقتطاعات أو التخفيضات في القطاع الخاص.
 - بينما ظهرت الشفافية والمساءلة كموضوعين شاملين ومنفصلين، تحدث بعض المستجيبين الذين أولوا اهتمامهم بخفض الإنفاق وخفض الضرائب أيضاً عن الافتقار إلى الشفافية، أو تصور ذلك، وكيف يجب على كل من الإدارة والمجلس إلى القيام بعمل أفضل في مشاركة المعلومات حول القرارات بشكل عام وحول كيفية تخصيص الميزانيات عبر الخدمات تحديداً.

⁴ استطلاع رضا المواطنين- خريف 2019

⁵ استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

⁶ ibid

⁷ ibid

المحور الثاني: توقعات المواطنين بشأن الاستثمار الحكيم والتركيز على المستقبل

يشعر سكان كالغاري بالقلق بشأن مستقبل كالغاري وما إذا كانت البلدية تسير في الاتجاه الصحيح.

- أظهرت الاستطلاعات الأخيرة أن هناك نسبة متزايدة من سكان كالغاري الذين لا يعتقدون أن كالغاري تسير في الاتجاه الصحيح أو حتى تتجه إلى المسار الصحيح. في ضوء انتشار جائحة كوفيد 19 والانكماش الاقتصادي وهبوط أسعار النفط وغيرها من العوامل الأخرى هذا أمر متوقع.
- في حين أن سبعة من كل عشرة من سكان كالغاري يتفقون على أن "كالغاري تسير على الطريق الصحيح لتصبح بلدية أفضل بعد 10 سنوات من الآن"، فإن هذا يمثل انخفاضًا إحصائيًا عن خريف 2019 وانخفاضًا كبيرًا بمقدار 16 نقطة منذ خريف 2016.⁸
 - من المرجح إحصائيًا أن توافق نسبة أكبر من الشباب مع هذه الرؤية للمستقبل مقارنة بمن هم في سن 25 فأكثر.⁹
 - علاوة على ذلك، يعتقد نصف المستجيبين للدراسة الاستقصائية بأن كالغاري "تسير في الاتجاه الصحيح لضمان جودة حياة عالية للأجيال القادمة". نسبة سكان كالغاري الذين يعتقدون هذا أيضًا انخفضت بشكل كبير لتبلغ 16% منذ عام 2016.¹⁰
 - من المرجح بشكل ملحوظ أن يوافق الشباب على أن "كالغاري تتحرك في الاتجاه الصحيح لضمان جودة حياة عالية للأجيال القادمة".¹¹

عندما يتعلق الأمر بالاستثمار في الخدمات، تُظهر الأبحاث الاستقصائية أن الإسكان الميسور التكلفة والخدمات الاجتماعية هي أكثر المجالات التي يرغب المواطنون في زيادة الاستثمار فيها.

عند السؤال عما إذا كان يجب على البلدية أن تستثمر أكثر أو أقل أو بنفس القيمة في خدمات وبرامج محددة، ذكر سكان كالغاري أن البلدية يجب أن تستثمر أكثر في مجالات رئيسية مثل الإسكان الميسور التكلفة والخدمات الاجتماعية للأفراد مثل المسنين أو الشباب. وبلي ذلك صيانة الطرق، بما في ذلك إصلاحات الحفر وإزالة الثلوج.¹²

أظهرت نتائج الدراسة الاستقصائية التي ركزت على الخدمات والاستثمار أن سكان كالغاري يرغبون في الحصول على المزيد من الاستثمار في مركز اتصال 911 ، وخدمات الشرطة، والإسكان الميسور التكلفة، وإدارة إطفاء في بلدية كالغاري.

أجرت مؤسسة Corporate Research دراسة استقصائية ركزت على الخدمات والاستثمار في صيف 2020. تم إجراء تحليل أوجه المفاضلة لتحديد الخدمات التي يرغب المواطنون في أن تستثمر بها البلدية بشكل أكبر على مدى السنوات الثلاث المقبلة، مما يوفر صورة واضحة لأولويات الاستثمار في كالغاري.

⁸ ibid

⁹ استطلاع التوقعات والمواقف في كالغاري

¹⁰ استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

¹¹ استطلاع التوقعات والمواقف في كالغاري

¹² استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

- تشير النتائج المتأنية من تحليل البيانات أنه تم تحديد كل من مركز اتصال 911 وخدمات الشرطة في كالغاري وكذلك الإسكان الميسور التكلفة لذوي الدخل المحدود من سكان كالغاري وخدمات دائرة الإطفاء في بلدية كالغاري كأولويات لسكان كالغاري واعتبارها أنها المجالات الأهم للاستثمار خلال السنوات الثلاث القادمة.¹³
- في المقابل، كانت كل من الفنون والثقافة والمكتبات والترفيه والأرصعة والمسارات من خدمات البلدية الأقل أهمية للاستثمار فيها.¹⁴

فيما يتعلق بأهمية مشاريع البنية التحتية في كالغاري لمستقبل بلدية كالغاري، تظهر نتائج البحث أن مشروع الخط الأخضر Green Line يعتبر الأهم، يليه مشروع مركز الفعاليات Event Centre.

- عند السؤال عن أهمية مشاريع بنى تحتية محددة بخصوص: مستقبل بلدية كالغاري، 10 سنوات قادمة وما بعد ذلك، أظهرت نتائج الاستطلاع أن الغالبية تمنح مشروع الخط الأخضر أعلى مستويات الأهمية.¹⁵
- تلى ذلك ما يقرب من ثلاثة أرباع سكان كالغاري الذين يعتقدون أن مشروع البنية التحتية، مركز الفعاليات Event Centre مهم، يليه توسعة مركز BMO، و Foothills Fieldhouse، و Arts Commons Expansion.¹⁶

ركز تعليق وسائل التواصل الاجتماعي حول قيمة الخدمات على ما يعتقده الكثيرون على أنه "خدمات أساسية" والذي شمل الطرق والمنتزهات وخدمات شرطة كالغاري وإدارة الإطفاء.

- أما من حيث القيمة مقابل الخدمات، يقول العديد من المواطنين إنهم يرغبون في أن تنفق البلدية الأموال على الخدمات الأساسية فقط، مثل الطرق والمنتزهات والمساحات الخضراء والشرطة والإطفاء.
- طلبت بعض التعليقات تحديدًا "الاهتمام بالمدينة - بشكل متساوٍ" أو ركزت على "التعديلات المناسبة" والتركيز على القيمة مقابل الخدمة.
 - طلب البعض أيضًا التركيز على الأرصفة والممرات والطرق - خاصة الحفر: "لدينا ثقوب كبيرة وشقوق ضخمة - على طرقنا وأرصفتنا وغير ذلك". اصلحوا المدينة!

في حين أظهرت نتائج استطلاع أوائل عام 2020 أن معظم سكان كالغاري يعتقدون أن الوقت مناسب الآن للبلدية للاستثمار في البنية التحتية، انخفضت الثقة في مجلس المدينة لاتخاذ القرارات الصحيحة بشأن الاستثمار في البنية التحتية بشكل كبير.

في حين يعتقد غالبية سكان كالغاري أن الوقت مناسب الآن للبلدية للاستثمار في البنى التحتية، وافقت نسبة أقل من السكان على أنهم يضعون ثقتهم بالبلدية لاتخاذ القرارات الصحيحة بشأن الاستثمار في البنى التحتية.¹⁷

التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي حول الإنفاق على البنية التحتية تميل إلى أن تكون ضد الإنفاق المفرط كنتيجة للإنفاق على الأولويات.

- كانت معظم التعليقات على منشورات وسائل التواصل الاجتماعي ضد الإنفاق على البنية التحتية إذا لم تركز على صيانة بشكل عام وصيانة البنية التحتية.
- مالت التعليقات إلى التركيز على "البقاء في حدود الميزانية" أو "كيف يمكن للمجلس إنفاق الملايين على البنية التحتية مع إهمال ميزانية الحفاظ على تلك البنية التحتية وكذلك عدم إنهاء بعض المشاريع مطلقًا".

¹³ استطلاع وجهة نظر المواطنين- الاستثمار في قطاع الخدمات- أغسطس/ آب 2020.

¹⁴ استطلاع وجهة نظر المواطنين- الاستثمار في قطاع الخدمات- أغسطس/ آب 2020.

¹⁵ استطلاع التوقعات والمواقف في بلدية كالغاري

¹⁶ استطلاع التوقعات والمواقف في بلدية كالغاري

¹⁷ استطلاع الآفاق الاقتصادية- مارس/ آذار 2020

تسلط نتائج المشاركة الضوء على أن القيمة مقابل المال والكفاءة والسلامة والأمن والرؤية البعيدة المدى هي القضايا الرئيسية عندما يتعلق الأمر بالاستثمار في البنية التحتية والخدمات، مرددة في ذلك كل من الأبحاث والتعليقات الواردة على وسائل التواصل الاجتماعي. والأهم من ذلك، ركزت العديد من التعليقات أيضاً على الاستثمار في الخدمات والبنية التحتية الاجتماعية لتلبية احتياجات جميع سكان كالغاري، بما في ذلك أولئك الأكثر تأثراً بالتحديات الاقتصادية والاجتماعية.

تبرز نتائج المشاركة أيضاً أنه برغم منح العديد من المشاركين الأولوية لخفض الإنفاق ووفورات الضرائب، إلا أنه لا يزال هناك اهتمام كبير وردود فعل حول توقع "الاستثمار في بنيتنا التحتية بالطرق الصحيحة، الآن وفي المستقبل". طلب من المشاركين وصف ما يتوقعونه عندما تلبي إدارة البلدية ومجلسها هذا التوقع، مرة أخرى تم سماع ملاحظات مماثلة لكلا المجموعتين.

- ركزت تعليقات هذه المجموعة على القيمة مقابل المال والكفاءة ولكنها ركزت على الآثار الإيجابية للاستثمار في البنية التحتية والخدمات، بدلاً من الحد من الإنفاق فقط. في حين أن البعض ركز بشكل مباشر على البنية التحتية للطرق والمرافق، تحدث العديد عن الخدمات التي تدعم صحة ورفاهية سكان كالغاري. شكل كل من التشرد، والإسكان الميسور التكلفة، والصحة النفسية، والمواصلات العامة، والمتنزهات، واستخدام الدراجات الخدمات الرئيسية التي يرغب المواطنون في رؤيتها على أرض الواقع في الوقت الحالي وفي المستقبل.
- تمت الإشارة إلى السلامة والأمن بشكل عام عند الحديث عن الاستثمار في البنية التحتية لدعم الاقتصاد. تم التركيز بشكل كبير أيضاً على المكتبات العامة والبرامج العائلية والمتنزهات وعلى الحاجة إلى استثمارات مستمرة في قطاع النقل وعلى جعل المدينة مكاناً أنسب للمشاة.
- كما ورد أيضاً في النتائج منح الأولوية للرؤية البعيدة المدى وليس القضايا القصيرة المدى، حيث أظهر بعض المشاركين التحديات التي تواجه الإدارة والمجلس في محاولة التخطيط على المدى الطويل وكذلك إدارة القضايا واتخاذ القرارات اليومية.
- ركزت العديد من التعليقات أيضاً على الاستثمار في الخدمات والبنية التحتية الاجتماعية لتلبية احتياجات جميع سكان كالغاري. شمل ذلك توفير برامج دعم لجميع سكان كالغاري، لا سيما من يواجهون صعوبات اقتصادية واجتماعية، بالإضافة إلى بعض التعليقات حول إعادة ترتيب أولويات أو إعادة توجيه تمويل الشرطة إلى البرامج أو الخدمات أو المؤسسات التي تعالج الأسباب الجذرية للجريمة والإدمان.
- وجد كل من البحث والمشاركة أن هناك توافقاً ضئيلاً حول كيفية تحديد الخدمات التي تعتبر ضرورية؟

المحور الثالث: توقعات المواطنين حول اتخاذ القرار المسؤول والفعال

بشكل عام، لا يزال رأي سكان كالغاري بشأن شفافية البلدية ودرجة مساهمة المواطنين في صنع القرار قوياً.

ظلت تصورات الشفافية ومساهمة المواطنين مستقرة مقارنة بالعام الماضي، حيث وافق ما يقرب من ثلاثة أرباع سكان كالغاري على أن "بلدية كالغاري تمارس دورها كحكومة مفتوحة يمكن الوصول إليها"، كما وافق سبعة من كل عشرة مشاركين على أنهم "واثقون من أن مدينة كالغاري تأخذ تحسين سبل وضع مساهمة المواطنين بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات المهمة".

- علاوة على ذلك، وافق أغلبية سكان كالغاري على أن البلدية "تستخدم مساهمة السكان في اتخاذ القرارات بشأن مشاريع المدينة والخدمات المقدمة فيها"، بينما وافقت الأغلبية على أن "البلدية" تنتج للمواطنين بأن يكون لهم مساهمة فعالة في عملية صنع القرار".¹⁸

يعتقد غالبية سكان كالغاري أن مجلس البلدية وإدارتها يعملان معاً بشكل جيد لتحقيق أفضل مصالح مدينة كالغاري.

بشكل عام، يعتقد ثلثا سكان كالغاري أن "مجلس البلدية وإدارتها يعملان بشكل تعاوني لاتخاذ أفضل القرارات الممكنة لمستقبل كالغاري"، وهي نتيجة مماثلة للأبحاث السابقة.¹⁹

تعد المساءلة والشفافية واتخاذ "قرارات صعبة" هي المجالات الرئيسية للمشاركين في المشاركة عندما يتعلق الأمر بصنع القرار.

ركزت آراء المواطنين حول الكفاءة وصنع القرار المسؤول بشكل كبير على توقعات مجلس البلدية؛ ومع ذلك، ظهرت بعض المحاور المتعلقة بهذا أيضاً من التعليقات حول توقعات الإدارة.

- ركزت الكثير من التعليقات في هذا المجال على الرغبة في رؤية المجلس يتخذ "قرارات صعبة"، بدلاً من التأجيل أو التأخير. ومن المثير للاهتمام أنه ظهر انقسام بين من يدافعون عن اتخاذ قرارات صعبة بشأن خفض الإنفاق، ومن يدافعون عن اتخاذ قرارات صعبة حول الاستثمار الاستراتيجي في الخدمات أو البنية التحتية.
- برز موضوع المساءلة الشخصية من جانب من أعضاء المجلس كموضوع شائع آخر بين المشاركين في هذه المجموعة. شعر المواطنون بضرورة إيلاء الأولوية لبناء الثقة. سمعنا أن أعضاء المجلس يجب أن يكونوا مسؤولين عما يقولونه في غرف المجلس وفي الأماكن العامة، وأن على الجميع الالتزام بالعمل معاً. تطرقت بعض التعليقات إلى الحاجة إلى قرارات أقل "لفتاً للأنظار" وأكثر حكمة، بينما طالب آخرون بعلاقة أكثر إنتاجية بين المجلس والإدارة، بالإضافة إلى طريقة أسهل للاتصال بمكاتب المستشار من قبل الجمهور.
- عندما تطرقت التعليقات إلى المساءلة داخل إدارة البلدية، كانت تميل إلى التركيز على الشفافية المالية والمساءلة بخصوص قرارات الإنفاق.
- أثارت التعليقات الأخرى موضوع اتخاذ القرارات المرتكز على الأدلة. وأعربوا عن توقعهم بأن الإدارة مدربة تدريباً جيداً وتقوم بالعمل المطلوب، وبالتالي يتخذ المجلس هذه المشورة والأدلة المرتبطة بها والمعلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة.

المحور الرابع: توقعات المواطنين بشأن الشفافية والاستماع إلى المواطنين.

برغم الزيادة الطفيفة في الثقة بالمجلس والبلدية في بداية جائحة كوفيد 19، فقد تراجعت ثقة سكان كالغاري بشكل عام في البلدية بصورة لافتة عن العام الماضي، وتظهر أحدث الأبحاث بعضاً من أدنى مستويات الثقة في النقاط التي أحرزتها البلدية منذ بدء التعقب.

وفي حين أن الثقة بالبلدية وفي المجلس شهدت ارتفاعاً طفيفاً في بداية جائحة كوفيد 19، أظهرت نتائج الاستطلاع أن ثقة سكان كالغاري بشكل عام في البلدية قد تراجعت بصورة لافتة منذ ربيع 2020 وخريف 2019. حافظ عدم الثقة في البلدية على اتساقه إحصائياً مع الأبحاث السابقة، بيد أنه يشير إلى أن مواقف سكان كالغاري أكثر حيادية عندما يتعلق الأمر بالثقة في البلدية.²⁰

- ومع ذلك، فإن ما يقرب من ربع سكان كالغاري يعتبرون أنفسهم "مدافعين عن "البلدية"، وهي نتيجة تتوافق مع الأبحاث السابقة في خريف 2019. علاوة على ذلك، يتصرف اثنان من كل عشرة من سكان كالغاري بمثابة "نقاد" لعمل البلدية، إذا طلب منهم ذلك، مرة أخرى دون تغيير عما كانت عليه النتائج في خريف 2019.²¹

لا يزال الرضا عن أداء إدارة البلدية قوياً ؛ وكذلك كانت التصورات المتعلقة بالأداء القيادي لمجلس المدينة مماثلة لنتائج العام الماضي.

¹⁹ استطلاع رضا المواطنين- خريف 2020

²⁰ ibid

²¹ ibid

يشعر ما يقرب من سبعة من كل عشرة مواطنين بالرضا عن الطريقة التي يدير بها المجلس والإدارة البلدية، وذلك بما يتفق مع الأبحاث السابقة.

- يعتقد ثلثا سكان كالغاري أن "مجلس البلدية وإدارتها يعملان بشكل تعاوني لاتخاذ أفضل القرارات الممكنة لمستقبل كالغاري"، وهي نتيجة مماثلة للأبحاث السابقة.

يميل معظم السكان بشكل إيجابي نحو فرص البلدية في الحلول.

يتفق أكثر من ثلثي سكان كالغاري على أنهم واثقون من أن البلدية تعمل على تحسين سبل وضع مساهمة المواطنين في اعتباراتها عند اتخاذ القرارات المهمة.

- كما وافق أغلبية سكان كالغاري على أن البلدية تتيح للمواطنين بأن تكون لهم مساهمة فعالة في اتخاذ القرارات، بينما وافق قسم مماثل على أن البلدية تستخدم هذه المساهمات في اتخاذ القرارات ذات الصلة بمشاريع البلدية والخدمات.²²

نبين تعليقات وسائل التواصل الاجتماعي بشأن الشفافية ضرورة استثمار المزيد من الوقت في الاستماع إلى جميع سكان كالغاري.

يطلب المواطنون أن نأخذ تعليقات وسائل التواصل الاجتماعي بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات.

- شملت التعليقات على هذا الموضوع مطالبة البلدية "بإيلاء اهتمام" للتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي، و "لقد طلبت رأينا وردود أفعالنا ومن الأفضل أن نستخدمها".

تبرز نتائج المشاركة نتائج الأبحاث ووسائل التواصل الاجتماعي التي تؤكد على أهمية تلقي ملاحظات الجمهور.

شهدت التعليقات المتعلقة بالشفافية والاستماع إلى المواطنين والمشاركة العامة زيادة عما سمعناه في المشاركة التي تمت في الميزانية السابقة. بدا هذا الموضوع واضحاً عبر مجموعة واسعة من التعليقات، حيث كان مهماً للمستجيبين الذين تحدثوا عن الحاجة إلى خفض الإنفاق، وكذلك في التعليقات حيث يدافع المستجيبون من خلالها عن زيادة الخدمات أو الاستثمار.

- أكد المشاركون على أهمية الوضوح وسهولة الوصول إلى المعلومات. تم إدراج استخدام اللغة الواضحة بحيث تساوي في الأهمية مشاركة المعلومات الدقيقة أو غير المنسقة دون المحاولة المستمرة في إضفاء لمسة إيجابية على الأمور. تم اعتبار أنشطة المشاركة ذات أهمية كبيرة والتركيز على إمكانية الوصول إما عبر الإنترنت في المجتمع المحلي إن اقتضت الحاجة.
- انطوت التعليقات حول أهمية المشاركة على الرغبة في رؤية كل من المجلس والإدارة يتصرفان بحسن نية. شملت الأمثلة على ذلك السؤال قبل اتخاذ القرارات، والاستماع بشكل فعال إلى المساهمات ومواجهة مخاوف المواطنين. نوه البعض أيضاً إلى ضرورة توفير جداول زمنية مناسبة يحددها المجلس لإجراء مشاركة هادفة.
- بالإضافة إلى الإشارة إلى أهمية الاستماع، أكد العديد من المستجيبين على أهمية التصرف بناءً على ما تم الاستماع إليه، بالإضافة إلى طلب ربط النقاط في كثير من الأحيان بين ما تم الاستماع إليه وبين استفادة كل من الإدارة والمجلس من هذه المعلومات.
- وقد أثارت جوانب أخرى من ذلك بحيث شملت الاستماع إلى جميع المواطنين، بمن فيهم من يصعب الوصول إليهم وإيلاء الشباب أهمية خاصة. لوحظ من خلال التعليقات بأنه في بعض الأحيان يتم سماع أصواتاً يكون لها أثر أكبر. فيما يتعلق بشكل خاص بمجلس البلدية، لاحظ المشاركون أنه من المهم الاستماع حتى إلى من لا تتفق معهم.

22 استطلاع وجهة نظر المواطنين- الاستثمار في قطاع الخدمات- أغسطس/ آب 2020.

تقارير البحوث وأنشطة المشاركة المذكورة في هذا التقرير

نتائج البحث في هذا التقرير هي انعكاس تمثيلي إحصائيًا لوجهات نظر المواطنين.

الأنشطة البحثية:

لتوفير سياق وفهم أكبر، يحتوي التقرير هذا على عناصر استقصاء رضا المواطنين لعام 2020 وعلى استقصاءات أخرى.

استطلاع رضا المواطنين وجودة الحياة لعام 2020

- أجري استطلاع للرأي عبر الهاتف مع عينة تم اختيارها عشوائيًا مكونة من 2,500 شخص من سكان كالغاري من الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 عامًا وما فوق خلال الفترة الواقعة بين 17 أغسطس/ آب و 6 سبتمبر/ أيلول 2020. تم استخدام عينة تم الاتصال معها عبر الهاتف الأرضي (55%) وعينة أخرى تم الاتصال معها عبر الهاتف الخليوي (45%) للحصول على عينة عشوائية وممثلة إحصائيًا من سكان كالغاري. شكل هامش الخطأ للعينة الإجمالية المكونة من 2500 هو ± 2.0 نقطة مئوية، 19 مرة من 20.

استطلاع الآفاق الاقتصادية

- أجري استطلاع للرأي عبر الهاتف مع عينة تم اختيارها عشوائيًا بحيث تتكون من 500 شخص من سكان كالغاري في الفترة الواقعة ما بين 24 فبراير/ شباط و 8 مارس/ آذار 2020 كان ما نسبته (33%) من مستخدمي الهواتف الأرضية و(67%) من مستخدمي الهواتف الخليوية للحصول على عينة عشوائية وممثلة إحصائيًا من سكان كالغاري. شكل هامش الخطأ للعينة الإجمالية المكونة من 500 هو ± 4.4 نقطة مئوية، 19 مرة من 20.

استطلاع وجهة نظر المواطنين- الاستثمار في قطاع الخدمات

- أجري استطلاع للرأي عبر الهاتف في الفترة الواقعة بين 13 و 22 يوليو/ تموز 2020 باستخدام عينة مكونة من 501 من سكان كالغاري. تم استخدام عينة تم الاتصال معها عبر الهاتف الأرضي (48%) وعينة أخرى تم الاتصال معها عبر الهاتف الخليوي (52%) للحصول على عينة عشوائية وممثلة إحصائيًا من سكان كالغاري. شكل هامش الخطأ للعينة الإجمالية المكونة من 501 هو ± 4.4 نقطة مئوية، 19 مرة من 20.

استطلاع التوقعات والمواقف في بلدية كالغاري

- أجري استطلاع للرأي عبر الإنترنت في الفترة ما بين 20 أغسطس/ آب و 8 سبتمبر/ أيلول باستخدام عينة مكونة من 769 من سكان كالغاري، كان 369 شخصًا من العينة تتراوح أعمارهم ما بين 18-24 عامًا. تم توظيف أعضاء اللجنة عبر الإنترنت من خلال منصة "Ipsos" الإلكترونية الخاصة بسكان كالغاري، ومدعمة بعينة مجموعة من متعاقدين خارجيين من (Maru Blue و Schoolfinder) نظرًا لأنه تم إجراء هذا الاستطلاع باستخدام منصة على الإنترنت، فإنه لا يمكن تحديد هامش الخطأ.

يشمل هذا التقرير أنشطة مشاركة جديدة:

- تمت المشاركة عبر الإنترنت على بوابة المشاركة الخاصة بالبلدية من 12 أغسطس/ آب إلى 6 سبتمبر/ أيلول 2020. ركزت المحادثات على أولويات المواطن والمعلومات المفضلة ووجهات النظر والقيم التي تحرك تصورات قيمة الضرائب.
- ترجمت فرص المشاركة إلى لغات إضافية أخرى شملت العربية والصينية المبسطة والصينية التقليدية والبنجابية والإسبانية كجزء من استراتيجية تعدد الثقافات للتواصل والمشاركة.
- تم مشاركة فرص المشاركة عبر حواسيب مكتبة كالغاري العامة وأُتيحت أيضًا عبر خط الاتصال الخدمي 311 بهدف تحسين فرص الوصول لهذه الفرص لسكان كالغاري الذين لا يملكون وصولاً إلى الإنترنت.
- كما تمت مشاركة الأنشطة مع أكثر من 40 شريك من المجتمع المحلي للترويج الإضافي.