



تقرير الابتكار الحكومي

لتعزيز الرفاه الاجتماعي

المحتويات

06	المقدمة
10	مبادرة الدعم النفسي - الإمارات العربية المتحدة
12	مبادرة مدرسة الحياة - الإمارات العربية المتحدة
14	مبادرة التصميم المجتمعي - الإمارات العربية المتحدة
18	تسهيل وصول الأفراد لمعلومات الخدمات الحكومية - البرتغال
20	خدمات الطوارئ بين المهنيين- فنلندا
22	نهج جديد لبناء معنى للتجربة المجتمعية - الولايات المتحدة الأمريكية
26	مشروع كامبونج المتكامل لكبار السن - سنغافورة
28	استراتيجية الصحة النفسية - الولايات المتحدة الأمريكية
30	تصميم خدمات أحداث الحياة - إستونيا
32	مساحات صديقة للطفل - بلجيكا - إسبانيا
36	تطبيق المدينة الهادئة - ألمانيا
38	خط المحافظة على جودة الحياة الرقمية - الإمارات العربية المتحدة



United Arab Emirates

© جميع الحقوق محفوظة لمكتب رئاسة مجلس الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل بموجب القانون الاتحادي رقم (7) لعام 2002 في شأن حقوق المؤلف والحقوق المجاورة وقوانين حماية الملكية الفكرية.

Info@pmo.gov.ae



وعلى صعيد آخر، هناك علاقة متشابكة وهامة بين الثراء والرفاه الاجتماعي. أي أن الفقر يتسبب بالتعاسة للأشخاص ولكن الثراء وحده لا يجعل منهم سعداء. فعندما يعاني أفراد المجتمع في دولة ما من الفقر (مثل الصومال التي يبلغ فيها نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي 600 دولار أمريكي فقط)، يحدث تفاوت الثروة المادية فرقًا كبيرًا في سعادة الأفراد. وفي المقابل، عندما يتمتع أفراد المجتمع أو الدولة بالثروة (فعلى سبيل المثال، يبلغ نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في لوكسمبورغ 96,000 دولار أمريكي)، يتراجع تأثير الفروقات في الدخل على مستوى الرفاه الاجتماعي وتكتسب عوامل أخرى تأثيرًا أكبر.

هناك الكثير من الوسائل المتبعة لقياس نجاح الدول، ولعل أكثرها شيوعًا هو احتساب الناتج المحلي الإجمالي أو حساب إجمالي القيمة المالية لسلع وخدمات دولة ما. ومن المرجح أن يبقى الناتج المحلي الإجمالي مؤشرًا حيويًا وهامًا في نظر خبراء الاقتصاد، إلا أنه لا يعكس جميع الجوانب التي تهتم أفراد المجتمع.

ويعود ذلك إلى أن بعض العوامل التي تحدد جودة الحياة في دولة ما لا يمكن قياسها من ناحية القيمة المالية. إذ تتمتع جوانب الصحة وطبيعة الأسر والعلاقات وجودة وأسلوب العمل والبيئة المحيطة والتعليم بأهمية كبيرة في منحنا إحساسًا بالرضا عن حياتنا. ومن هنا، علينا أن نشمل هذه العوامل في قياساتنا لنذكر ما يهم أفراد المجتمع حقًا.

نبذة عن مشاركة وزارة تنمية المجتمع في تقرير الابتكار الحكومي لتعزيز الرفاه الاجتماعي

في إطار رؤيتها التتموية للأسرة والمجتمع (أسرة متماسكة - مجتمع متلاحم) وبمزيد من المبادرات والبرامج النوعية التي يُظللها البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة، تتبني وزارة تنمية المجتمع ملف السعادة وجودة الحياة لرسم واقع أجمل ومستقبل أفضل لكافة فئات المجتمع من المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات.

وبحكم دورها والتزامها بسعادة المجتمع وجودة حياة أفرادها، تتشرف الوزارة بمشاركة مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي في إعداد وإصدار "تقرير الابتكار الحكومي لتعزيز الرفاه الاجتماعي - 2021"، ضمن سلسلة تقارير عن الابتكارات الحكومية في العالم.

وتعمل وزارة تنمية المجتمع على تعزيز واقع السعادة وجودة الحياة في المجتمع عموماً، بشقي جودة الحياة الواقعية وجودة الحياة الرقمية، وبسياسات ومبادرات كثيرة يلمس أثرها جميع أفراد المجتمع، وهو ما ينعكس إيجاباً على تسريع عجلة التنمية الاجتماعية في دولة الإمارات، تأكيداً لمستهدفات الأجندة الوطنية في رؤية الإمارات 2021 ووصولاً إلى تطلعات مئوية الإمارات 2071.

ويتمثل جانب آخر من الرفاه الاجتماعي في سهولة الوصول إلى المعلومات حول الخدمات الحكومية والاطلاع عليها بسلاسة دون المرور بإجراءات مرهقة ومطولة. ويستعرض هذا التقرير عدة أمثلة على حالات استعانت فيها الحكومات بأدوات مبتكرة لإتاحة المعلومات وتوفير الخدمات الحكومية بأكثر قدر من الانسيابية. ففي البرتغال على سبيل المثال، تحتوي شوارع المدن على خدمات رقمية تسمح للأفراد بتوفير الوقت والجهد والمال وذلك من خلال تقديم نطاق واسع من المعلومات حول الخدمات الحكومية بطريقة مبسطة وميسرة والأهم من ذلك أنها مجانية. حيث يمكن للمستخدمين اختيار الخدمة الحكومية التي يريدونها والجهة الملائمة لاحتياجاتهم، ومن ثم الحصول على تذاكر انتظار افتراضية عبر رسالة قصيرة لتصلهم إشعارات قبل حلول دورهم. أما المثال الآخر فهو من الحكومة الإستونية التي استخدمت الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقديم الخدمات الحكومية المرتبطة بأحداث الحياة عبر منصة واحدة وذلك ضمن سعيها لتحقيق مبادئ الحوكمة الاستباقية. وهذا يعني أنه عندما تسجل الأسرة ولادة طفل جديد لها، ستتواصل الحكومة بشكل استباقي معها لتقديم المعلومات حول جميع المنافع المتاحة للمولود الجديد والتي يمكن للأسرة قبولها أو رفضها. وتساهم هذه الأمثلة في ضمان رفاه أفراد المجتمع عبر توفير الخدمات الحكومية بسهولة ويسر وتعزيز ثقتهم بحكوماتهم.

وفي هذا السياق لا يمكننا إغفال عنصر أساسي في الرفاه الاجتماعي ألا وهو تصميم المدن. إذ يبرز دور هذا العنصر على وجه الخصوص في المراكز الحضرية التي يتسارع فيها إيقاع الحياة وترتفع فيها مستويات الضغط النفسي. ويقدم التقرير أمثلة على مدن أوروبية تسعى للتخفيف من الضغوطات التي تسببها بيئة المراكز الحضرية من أجل تعزيز إحساس أفراد المجتمع بالرفاه. كما تتجه المدن نحو إعداد الخطط المناسبة للأسرة والتأكد من أن الأسر التي لديها أطفال صغار لا تواجه تحديات ناتجة عن اختيارها العيش والعمل في المراكز الحضرية. فعلى سبيل المثال، تلتزم حكومة مدينة غنت البلجيكية بتحويل المساحات العامة إلى مساحات حديقة وملائمة للأطفال. ويأتي هذا انطلاقاً من رغبتها بأن يحظى الأطفال بالقدرة على التنقل الآمن بين أماكن مختلفة في المدينة كالمدارس والملاعب والمتاحف وغيرها. وتحقق المدينة ذلك من خلال تخصيص مسارات معبدة بالطوب الأحمر للأطفال مع التحكم بحركة المرور لضمان سلامتهم.

لدى تصميم السياسات والبرامج التي تحقق الرفاه الاجتماعي، من المهم اتباع "نهج متمحور حول الإنسان" يأخذ بعين الاعتبار انطباعات وتوقعات أفراد المجتمع. وتوجد أدناه الكثير من الأمثلة على استخدام الحكومات للمنهجيات المبتكرة للاستماع إلى آراء أفراد المجتمع وأخذها بعين الاعتبار أثناء عملية صنع القرار وتصميم السياسات. ففي مدينة كانساس الأمريكية، تُستخدم منهجية تفسير البيانات والمعلومات المجتمعية "Community Sensemaking" لاستعراض التجارب التي خاضتها الأسر وإعداد السياسات والبرامج التي تتكيف مع احتياجات هذه الأسر. وإلى جانب تضمين آراء الأفراد في عملية إعداد السياسات، تسعى بعض الحكومات إلى عقد الشراكات مع أفراد المجتمع بهدف إيجاد بيئة صحية في المدن. فعلى سبيل المثال، قامت حكومة مدينة برلين بتطوير وإطلاق تطبيق "المدينة الهادئة" الذي يتيح للأفراد إمكانية تحديد وتقييم المناطق الهادئة في المدن، وذلك لغايات تطوير خارطة إلكترونية متاحة للجميع للتعرف على المناطق الهادئة. علاوة على ذلك، أطلقت الحكومة في نيويورك مشروع ThriveNYC بهدف الارتقاء بالصحة النفسية من خلال التركيز على التخلص من التأثيرات السلبية المرتبطة بالصحة النفسية وتعزيز إجراءات التدخل والوقاية المبكرة.

هناك الكثير من الأمثلة على السياسات والبرامج المبتكرة التي تعزز الرفاه في جميع أنحاء العالم، ويهدف هذا التقرير إلى إلقاء الضوء على مدى اتساع وتنوع الابتكارات في هذا المجال.



مبادرات الدعم النفسي

جودة الحياة الانسان هي أكبر أولوية، وصحة الأفراد وسلامتهم هي أهم ركائز جودة حياة الانسان والمجتمع، واليوم مفهوم الصحة لا يقتصر على الصحة الجسدية فقط، بل يشمل صحة الإنسان النفسية، تولي قيادة دولة الإمارات الصحة النفسية اهتماماً كبيراً، وتضعها ضمن أولويات العمل والعناصر الرئيسية لتعزيز صحة المجتمع بشكل متكامل، وقد أدرجت الصحة النفسية ضمن أجندة الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031 كمحور أساسي يساهم في تعزيز الصحة النفسية الجيدة وتحقيق أفراد مزدهرون في دولة الإمارات في ظل كافة الظروف.

ومع تداعيات جائحة كوفيد-19 ونظراً للتغيرات الاجتماعية والمهنية والتعليمية المؤثرة بشكل مباشر في حياتنا اليومية كانت هناك حاجة ملحة إلى توفير الدعم النفسي وتعزيز الصحة النفسية للتغلب على هذه التحديات، وعليه ابتكر البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة حملة وطنية افتراضية للدعم النفسي بعنوان "لا تشلون هم" تمكنت من تقديم خدمة دعم نفسي فورية لكافة فئات المجتمع، وأسهمت في تعزيز الجهود الوطنية للحد من تداعيات تحدي فيروس «كورونا»، وقدمت نموذجاً مبتكراً لخدمات الدعم النفسي للأفراد، شارك فيها أكثر من 50 مختصاً من أطباء وأخصائيين نفسيين واجتماعيين وبشكل تطوعي لخدمة الوطن.

تضمنت الحملة 3 مكونات رئيسية ركزت على تقديم الدعم النفسي لكافة أفراد المجتمع، خصوصاً أن الدعم النفسي هو أحد الاحتياجات المجتمعية الضرورية في ظروف الجائحة، فالمكون الأول "لندعم معاً" هدف إلى الإجابة على استفسارات الأفراد بالنسبة للتحديات النفسية التي تواجههم وتقديم النواصح التوعوية ومساندتهم في مواجهة التحديات، من خلال بث يومي مباشر عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة يغطي مواضيع متنوعة منها الرعاية النفسية لكبار المواطنين وكبار السن عموماً، والرعاية النفسية للأطفال، والدعم النفسي للأمهات العاملات، وكيفية مواجهة القلق والمخاوف النفسية، حيث أنه وبحسب الدراسات العلمية يعتبر الخوف والقلق من أقوى المؤثرات التي تضعف مناعة الإنسان وبالتالي من الضروري جداً أن نتعلم كيفية التعامل معها، بالنسبة للمكون الثاني "لنتحدث معاً" هدف لتوفير الدعم النفسي الاجتماعي لفئات محددة في المجتمع لمساعدتهم وإتاحة فرصة لهم للحوار بشكل مباشر وفي بيئة آمنة ولمناقشة التحديات النفسية التي يواجهونها، تحت إشراف أطباء وأخصائيين نفسيين معتمدين وكانت الجلسات موجهة للموجودين في الحجر الصحي، ومنها للأمهات العاملات، وطلاب المدارس والجامعات، وخط الدفاع الأول، أما بالنسبة للمكون الثالث "لنطمئن معاً" فقد ركز على التوعية بأهمية المرونة النفسية وتعزيزها لدى المجتمع من خلال مقاطع فيديو تحتوي على رسائل دعم وطمأنة للمجتمع تم نشرها عبر منصات التواصل الاجتماعي.

حملة "لا تشلون هم" والتي امتدت على مدى شهرين أثناء فترة الحجر المنزلي في دولة الإمارات مع تداعيات جائحة كوفيد-19 وتفاعل أكثر من 1,000,000 فرد من أفراد المجتمع الإماراتي نتجت عنها مبادرة "خط الدعم النفسي" الاستراتيجية والتي كانت وليدة الحملة، وتسعى إلى تمكين أفراد المجتمع من مواجهة التحديات النفسية التي يحملها فيروس "كورونا المستجد" (كوفيد 19-) وآثارها على الحياة، من خلال قنوات اتصال هاتفي وإلكتروني تحفظ خصوصية الأفراد وأمنهم، بالتعاون مع مجموعة من المتطوعين المؤهلين الذين يضمون نخبة الخبراء والاستشاريين والمتخصصين في مجالات الصحة النفسية، وذلك بالشراكة مع مؤسسة الإمارات، وشركة أبوظبي للخدمات الصحية، ومركز أبوظبي للصحة العامة.



يهدف خط الدعم النفسي إلى توفير الدعم النفسي للأفراد المتضررين، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، من تبعات جائحة "كوفيد-19"، وذلك في إطار من الأمان والسرية التامة، ويستهدف الأفراد المصابون بفيروس كورونا وذويهم، والأفراد الذين فقدوا أحد أقاربهم بسبب فيروس كورونا، وأي شخص تأثر نفسياً بسبب تطبيق التدابير الاحترازية للحفاظ على الصحة العامة مثل الحظر والعزل وإجراء الفحوص، على أن يستمر الخط في تقديم كافة أشكال الدعم النفسي بعد زوال الجائحة.



مبادرة مدرسة الحياة

المهارات الحياتية مهارات أساسية يحتاجها الفرد للتعايش والتعامل مع ظروف الحياة المختلفة بشكل إيجابي صحي وسليم، تكتسب هذه المهارات عبر التعلم المباشر أو من خلال تجارب الحياة التي يتعرض لها الأفراد، مدرسة الحياة هي مبادرة مجتمعية أطلقها البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة لتعزيز المهارات الحياتية بين أفراد المجتمع في مجالات الحياة المختلفة وتعزيز التفكير الإيجابي، وتنمية الذات ومهارات التواصل، وترسيخ الترابط والعلاقات الاجتماعية في الأسرة والمجتمع، بما يجسد أهداف ومحاور الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة، وفقاً للأجندة المجتمعية لجودة الحياة التي تم إطلاقها خلال الاجتماعات السنوية لحكومة الإمارات في نوفمبر 2018، حيث تعد مبادرة مدرسة الحياة إحدى المبادرات الرئيسية للاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031، وترتبط بمستوى "أفراد مزدهرون" إحدى مستويات الاستراتيجية الرئيسية، يركز مستوى الفرد إلى توفير كافة الأدوات لرفع مستوى جودة حياة الأفراد في المجتمع، وتشمل على 4 عناصر رئيسية: بناء مهارات الحياة الجيدة، وتبني التفكير الإيجابي كقيمة أساسية، وتحقيق أسلوب حياة صحي ونشط، وتعزيز الصحة النفسية الجيدة، إضافة إلى ارتباط المبادرة بالمستوى الثاني للاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة "مجتمع مترابط" ضمن عنصر تعزيز جودة الترابط والعلاقات الاجتماعية في الأسر والمجتمع.

وتشتمل مبادرة "مدرسة الحياة" على سلسلة من ورش العمل التفاعلية والافتراضية والندوات التثقيفية والمعرفية الموجهة لمختلف فئات المجتمع، والهادفة إلى تعزيز ثقافة جودة الحياة والسعادة والمهارات الحياتية لدى أفراد المجتمع بأسلوب ميسر يخاطب المجتمع بلفته الخاصة، من خلال متحدثين متخصصين وأصحاب تجارب متميزة وقصص ملهمة بأسلوب سلس وتفاعلي، تتناول مجموعة متنوعة من المواضيع المرتبطة بمهارات الحياة الجيدة، من ضمنها: تعزيز الصحة النفسية والبدنية، والذكاء الاجتماعي والعاطفي، والتسامح، وتنمية الذات والقدرات، والعلاقات الأسرية والاجتماعية، ومهارات التواصل، وغيرها، بما يساهم في إعداد أجيال جديدة تتبنى مبادئ جودة الحياة ثقافة يومية.

اتخذت "مدرسة الحياة" في أولى جلساتها مسار الجلسات الفعلية حيث يتم تحديد المكان والزمان مسبقاً ودعوة أفراد المجتمع للتسجيل والحضور، وقد استقطبت آلاف المشاركين من مختلف فئات المجتمع، وركزت على مواضيع التوازن في الحياة وفنون القيادة الوالدية ودور الآباء والأمهات في تربية الأبناء، ومهارات الاستعداد للحياة ودورها في تعزيز ثقافة جودة الحياة لدى الأفراد، وبناء القصة المستقبلية للأفراد، والسلام الداخلي، ومع تداعيات جائحة كوفيد-19- تستكمل اليوم مدرسة الحياة مسيرة جلساتها من خلال ورش تفاعلية وتثقيفية افتراضية لمتحدثين تحفيزيين بارزين عبر منصات التواصل الاجتماعي الأكثر انتشاراً في المجتمع الإماراتي، وقد استقطبت الجلسات الافتراضية آلاف المشاركين وأثبتت ضرورة استمرارية تقديم محتوى مثري لتعزيز المهارات الحياتية الجيدة، ومع تنوع مصادر الاتصال ولتعم الفائدة للجميع، أصبحت مدرسة الحياة متوافرة على منصات الإذاعة "بودكاست" من خلال سلسلة من التسجيلات الصوتية لمتحدثين متخصصين في المجالات الحياتية المختلفة.

وتأتي مبادرة "مدرسة الحياة" في إطار جهود البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة ودوره في تعزيز مهارات الحياة الجيدة في المجتمع ودعم الأفراد لتبني ثقافة جودة الحياة، وتحويلها إلى واقع وأسلوب حياة يومية من خلال جلسات حوارية تفاعلية وورش عمل.





مبادرة التصميم المجتمعي

تسجل دولة الإمارات العربية المتحدة حالات سمنة تزيد بثلاثة أضعاف عن المعدل الدولي، إذ يرتفع معدل السمنة لدى صغار السن (من 10 إلى 18 عامًا) بمقدار 1.8 ضعفًا عن نظرائهم في الولايات المتحدة وذلك حسب استقصاء الصحة الوطنية وفحص التغذية الأمريكي. من هنا، تتطلع رؤية دولة الإمارات 2021 إلى تطوير نظام صحي يستند إلى أعلى المعايير العالمية، وهو هدف يندرج تحته مؤشر أساسي يتمثل في الحد من انتشار السمنة بين الأطفال. ففي عام 2010، بلغت نسبة الأطفال الذين يعانون من السمنة في الإمارات العربية المتحدة 54.7 بالمئة. بينما كشف مسح صحي أجرته منظمة الصحة العالمية في المدارس على مستوى الدولة أن نسبة الطلبة زائدي الوزن كانت 39.1% في المجموعة العمرية بين 3 إلى 15 عامًا، و37.3% ما بين 16 إلى 17 عامًا و38.4% ما بين 13 إلى 17 عامًا. كما لوحظ أن 17% من الطلبة يعانون من السمنة في الفئة العمرية بين 13 إلى 17 عامًا. ومما يثير القلق هو نسبة 59.7% من الطلبة لا يمارسون أي نشاط بدني ويمضون ثلاث ساعات أو أكثر في الجلوس ومشاهدة التلفاز أو ممارسة ألعاب الكمبيوتر. أضف إلى ذلك أرقام الاتحاد العالمي للسكري التي كشفت عن إصابة 17.3% من سكان دولة الإمارات بين الأعمار 20 إلى 79 عامًا بالسكري من النوع الثاني. وبسبب وجود مليون شخص مصاب بالسكري يقيم فيها، صنفت دولة الإمارات ضمن المرتبة الخامسة عشرة عالميًا في معدل الانتشار المعياري بعد مقارنة الأعمار. في حين كشف تقرير صادر عن وزارة الصحة ووقاية المجتمع أن أمراض القلب والأوعية الدموية هي المسبب الأول للوفاة في الإمارات.

انطلاقًا من هذه المعطيات، تشهد الإمارات إطلاق الكثير من المبادرات الهادفة للحد من السمنة في جميع أنحاء الدولة والتي حظيت بترحيب واسع من الأطباء والأكاديميين والباحثين. مما جعلها تتصدر الجهود الرامية إلى تعزيز نمط الحياة الصحي لدى أفراد المجتمع، وهي تتجه اليوم للتعاون مع الأفراد مباشرة للخروج بحلول تساعد على تبني نمط الحياة الصحي والنشط.

في عام 2019، أطلق البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة مبادرة التصميم المجتمعي لجودة الحياة التي تعتبر أول منصة تشاركية للمشاركة المجتمعية في الإمارات، غايتها تعزيز مشاركة الأفراد في تصميم المبادرات التي تعزز جودة الحياة في دولة الإمارات. واستندت المبادرة إلى نتائج اجتماع جودة الحياة الذي عُقد ضمن الاجتماعات السنوية لحكومة دولة الإمارات.

انطلقت المبادرة بهدف تصميم حلول جديدة للتشجيع على تبني نمط الحياة الصحي والنشط وتحديد التحديات الرئيسية التي تواجه المجتمع في هذا الخصوص وزيادة الوعي المجتمعي حول الحياة الصحية وأثرها على جودة حياة المجتمع.

وعقدت هذه الفعالية التشاركية في مايو 2019 بمشاركة 700 شخص من فئات مختلفة من المجتمع لوضع الحلول التي تعزز جودة الحياة. وشهدت مشاركة عدد من الوزراء والمسؤولين الحكوميين بمن فيهم سعادة الدكتور ثاني بن أحمد الزيودي وزير التجارة الخارجية (وزير التغير المناخي والبيئة السابق) ومعاللي حصة بنت عيسى بوحميد وزيرة تنمية المجتمع ومعاللي مغير خميس الخيلي رئيس دائرة تنمية المجتمع في أبوظبي ويجدر الذكر أن مبادرة التصميم المجتمعي لجودة الحياة تتسجم مع التوجيهات الرشيدة لسمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي نحو طرح منصة تتيح مشاركة أفراد المجتمع في اقتراح الحلول وتطوير المبادرات والمشاريع المتمحورة على جودة الحياة باعتبارها إحدى ركائز المجتمع.



وتقوم الفعالية على تطوير الأفكار لتعزيز السعادة وجودة الحياة من خلال محورين هما الحياة الصحية والحياة النشطة، وذلك لأن ما نسبته 50% من صحة الإنسان تعتمد على أسلوب حياته وعاداته الغذائية. ومن هنا، شجعت الفعالية الأفراد على تبني نمط الحياة الصحي والنشط من خلال المبادرات التي يصممها أفراد المجتمع بأنفسهم وأثمرت عن تعزيز التعاون بين أفراد المجتمع والوزارات والجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص.

جاء تنظيم المبادرة بالشراكة مع عدد من الجهات الحكومية التي تشمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع، وزارة تنمية المجتمع ووزارة الداخلية ووزارة التربية والتعليم ووزارة التغير المناخي والبيئة ووزارة الثقافة وتنمية المعرفة ووزارة تطوير البنية التحتية والهيئة العامة للرياضة ومكتب وزيرة دولة للأمن الغذائي المستقبلي ودائرة تنمية المجتمع في أبوظبي وبلدية دبي وهيئة أبوظبي للزراعة والسلامة الغذائية ومجلس أبوظبي الرياضي ومجلس دبي الرياضي ومجلس الشارقة الرياضي. كما ضمت قائمة الشركاء عددًا من الجهات الرائدة في القطاع الخاص، التي ساهمت بدور أساسي في تنفيذ الأنشطة التفاعلية ومساعدة المشاركين في المنصة على تصميم الأفكار والخطط، من ضمنها مجموعة ماجد الفطيم "كارفور" ومجموعة "إن إم سي" الطبية وقيادة فاليانت وجمعية أبوظبي التعاونية وشركة "دليفيرو" للتوصيل.

يذكر أن هذه المبادرة تقوم على جزئين، وهما نمط الحياة النشط والعادات الغذائية الصحية وعدد من الأنشطة التي صممت ليشارك فيها الأفراد ويدركوا التحديات التي يواجهونها فيما يخص تبني نمط الحياة الصحي أو تناول الطعام الصحي. كما هدفت المبادرة إلى التعرف على سلوكيات الأفراد فيما يخص طبيعة غذائهم وما إن كانوا يتناولون الطعام في الخارج أو يطبخون في المنزل ونوعية المأكولات التي يفضلونها ولماذا.

أما فيما يخص محور الحياة النشطة، تناولت الفعالية مدى نشاط الأفراد في حياتهم اليومية وممارستهم للتمارين الرياضية والأماكن التي يفضلونها لممارسة الرياضة. وللتعرف على هذه التفاصيل، طرحت على المشاركين أسئلة حول ما يحفزهم لممارسة التمارين الرياضية بشكل منتظم وما يشجعهم على اختيار مأكولات صحية.

ويهدف هذا النشاط تحديدًا إلى تشجيع الأفراد على طرح الحلول ومساعدة الحكومة على تصميمها. أما على مستوى المبادرة ككل، فقد نجحت في تقديم رؤى قيمة للحكومة يمكن الاعتماد عليها عند صياغة المبادرات والسياسات والقوانين في المستقبل.



تسهيل وصول الأفراد لمعلومات الخدمات الحكومية

غالبًا ما يكون إنجاز الأعمال الرسمية الورقية عملية مرهقة وتستغرق وقتًا طويلًا، وبرغم من أن مشهد صفوف المراجعين على أبواب الجهات الحكومية أصبح مشهدًا مألوفًا لإنجاز أعمال مختلفة كأوراق التأمين أو الضمان الاجتماعي أو الهوية الشخصية؛ إلا أن هذه العملية باتت تشكل تحديًا كونها تستهلك جزءًا كبيرًا من وقت الأفراد وجهدهم.

لمواجهة هذا التحدي، أطلقت وكالة التحديث الإداري في البرتغال AMA - وهي الهيئة الحكومية المسؤولة عن التحول الرقمي للإدارة الحكومية - وحدة المواطنة ضمن واجهة TOMI الحكومية.

واجهة TOMI هي عبارة عن شبكة من المقصورات التفاعلية الموزعة عبر مختلف شوارع البرتغال والتي توفر طريقة فريدة للترويج للأنشطة والفعاليات ومحاو الاهتمام المختلفة بالخدمات الحكومية والسياحة والثقافة والتجارة المحلية. تعمل هذه الشبكة كخدمة مجتمعية تمنح الجميع فرصًا متساوية للاطلاع على الخدمات الحكومية أثناء سيرهم في الشوارع؛ الأمر الذي يعزز الشمول الاجتماعي والرقمي. منذ تسيبها في عام 2014 من قبل شركة TOMI World وبالشراكة مع شركة مختصة بالتسويق، استعرضت المقصورات مواضيع متنوعة كالأخبار (ذات التركيز المحلي) والفعاليات (تجميع كل ما يحدث في المدينة وتصنيفه ضمن فئات) وخدمة البحث (مساعدة الأشخاص على استكشاف كل زاوية من زاوية المدينة والتعرف على المطاعم ومراكز الجذب والفنادق) بالإضافة إلى وسائل النقل (تحسين التنقل وتمكين المستخدمين من البحث عن الطرق والوجهات بسهولة). إلا أن وحدة المواطنة لم تُضاف إلى الواجهة إلا في شهر يونيو 2018 وكان ذلك بالتعاون مع وكالة التحديث الإداري البرتغالية.

تسهم وحدة المواطنة بتوفير الوقت والجهد والمال من خلال تزويد الأفراد بكم هائل من معلومات الخدمات الحكومية المطروحة بأسلوب بسيط وسهل الفهم وبلا مقابل. يمكن للمستخدم اختيار الخدمة التي يبحث عنها والاطلاع على المعلومات ذات العلاقة (بناء على الموقع و/ أو صفوف الانتظار) من ثم استلام تذكرة انتظار افتراضية عبر خدمة الرسائل القصيرة والانتظار حتى يصله تنبيه عبر الرسائل القصيرة أيضًا عندما يتبقى أمامه 3 تذاكر ليحين دوره. ومن الخدمات التي تتضمنها وحدة المواطنة على سبيل المثال طلب أو تجديد هوية وجواز سفر والحصول على شهادات التسجيل المدني (كشهادة الميلاد أو الزواج أو الوفاة) أو تحديد موعد لدى هيئة الضرائب أو خدمات الضمان الاجتماعي. كما يمكن للفرد حجز تذكرة افتراضية للخدمات الحكومية المتوفرة ضمن شبكة مراكز المواطنين البرتغالية (محطة واحدة للتسوق) والتي تشمل مرافق المياه والكهرباء والاتصالات. وعليه، يمكن للمستخدم انتظار دوره في أي مكان والتوجه إلى الجهة الحكومية المطلوبة عندما يقترب موعده. إن من شأن هذه المزايا أن تمنح الجهات الحكومية القدرة على تنظيم عملياتها و صفوف المراجعين بشكل أفضل والتقليل من وقت الانتظار داخل المكاتب، وبالتالي تعزيز تجربة الأفراد وتحسين مستوى الخدمات عمومًا.

علاوة على ذلك، تضمن وحدة المواطنة فرصة التفاعل والاطلاع على الخدمات الحكومية للجميع دون استثناء حتى الأشخاص الذين ليس لديهم إمكانيات لاستخدام التكنولوجيا. وقد نجحت شبكة TOMI بتعزيز مبدأ الشمول وتكافؤ الفرص والمساهمة بتسيخ هوية مواطنين أكثر اطلاعًا وثقافة واستعدادًا للمشاركة من خلال توفير معلومات مفيدة وتسخيرها لمنفعة الجميع بصرف النظر عن الجنس أو العرق أو الفئة العمرية.



من المزايا الأخرى التي وفرتها شبكة TOMI هي إمكانية استخدام الشبكة لإثراء المشاركة المجتمعية سواء بإطلاق تنبيهات هامة (كحالات إغلاق الطرق بسبب أعمال الصيانة) أو جمع آراء أفراد المجتمع حول قضايا تهم الصالح العام أو توفير معلومات ضرورية أو ببساطة الاستماع لتعليقاتهم وآرائهم. كما يُلبى هذا الحل متطلبات أصحاب الهمم ويمكن تعديله بما يتناسب مع احتياجات المستخدم (مثلًا، يمكن تعديل موقع الشاشات للأشخاص على الكرسي المتحرك). إن الهدف الأساسي من وحدة المواطنة هو وضع الخدمات الحكومية بين يدي جميع الأفراد والاستفادة من شبكة TOMI لتوفير محطة متكاملة للخدمات الإلكترونية والبحث عن الخدمات الحكومية. وإذا ما بحثنا في أثر إيجابي آخر لهذه الشبكة، نجد بأنها ساهمت في تعزيز أواصر التعاون والعلاقات بين الأفراد والمدن التي يعيشون فيها والدولة عبر توفير إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية بكل يسر وسهولة.

منذ تركيبها في الشبكة البرتغالية، حظيت وحدة المواطنة بتقييم ممتاز من قبل المستخدمين وتغطية واسعة النطاق عبر وسائل الإعلام. وتتوفر وحدة المواطنة في الوقت الحالي في أكثر من 100 مدينة برتغالية بما فيها المدن الرئيسية مثل لشبونة وبورتو، بالإضافة إلى مدن أخرى في المنطقة الشمالية (مثل غويماريس وغيرها) وفي منطقة الفارف (مثل البوفيرا وفارو وغيرها) وفي المنطقة الوسطى (مثل فيفويرا دا فوز وفيزيو). ولا تزال شبكة TOMI تتوسع في البرتغال وسيتم إضافة المزيد من الخدمات الرقمية إليها قريبًا.



خدمات الطوارئ بين المهنيين



ومن الوظائف الرئيسية التي دعمت صياغة النموذج التشغيلي عقد تجارب مع مرضى الأمراض النفسية المزمنة الذين يعملون خلال نهاية الأسبوع وموظفي الخدمات الاجتماعية المتاحين عند الطلب أيضاً خلال أيام نهاية الأسبوع. أثمرت التجارب عن تسهيل العمل مباشرة مع المتعاملين في البيئات التشغيلية المستقبلية والعمل على شكل فرق ثنائية بين المهنيين واختبار مستوى التعاون وتطويره. وبهدف مراقبة مواقف المتعاملين خلال التجارب، أجريت مقابلات مع الممرضين الموجودين في الخدمة واستخدمت أداة Webropol لمراقبة خدمات الطوارئ فضلاً عن عقد اجتماعات بين الجهات المشاركة في التجربة والمشرفين عليهم.

هذا وقد أُجري استطلاع لموظفي خدمات الطوارئ خلال الفترة التجريبية. وأظهرت التجربة بأن توفير خدمة معدلة ساهم في تغيير هيكل قاعدة المتعاملين الذين اتصلوا للحصول على الخدمة، كما أظهرت ارتفاعاً في أعداد الاجتماعات الشخصية بين المتعاملين والعاملين في خدمات الطوارئ الاجتماعية. حصل المتعاملون على خدمة أكثر اكتمالاً فيما شعر الموظفون بأن عملهم أصبح أسهل وسلسلة خدمة العملاء باتت أكثر انسيابية. وُضعت اللامسات الأخيرة على النموذج التشغيلي لعمل الطوارئ الاجتماعية والأزمات في ربيع 2016، وبدأ تطبيقه في 1 يناير 2017. ومن الجدير بالذكر أن خدمات الصحة النفسية والإدمان وخدمات حماية الطفل خلال ساعات العمل أُدرجت ضمن أعمال الطوارئ الاجتماعية والأزمات. وتتسم عملية تطوير النموذج بأنها عملية مستمرة تستجيب لأي تغييرات قد تطرأ على القانون الوطني لخدمات الطوارئ.

أُشيد بالنموذج عبر مختلف أنحاء فنلندا، ومنحت مجلة الرعاية الصحية الفنلندية الرائدة Mediutiset لقب "المؤثر رقم واحد على قطاع الرعاية الصحية في فنلندا" لكل من منسق مشروع الرعاية الاجتماعية كاتيا ساوكونين وكبير الأطباء سانتيري سيبالا، وأدرجت أسماءهم ضمن قائمة أكثر 100 شخص مؤثر في فنلندا.

تتألف هيئة الرعاية الاجتماعية والصحية في سافونيا الجنوبية بفنلندا من 9 بلديات يقطنها 105,500 نسمة. وتشهد أعداد السكان انخفاضاً وسط ارتفاع ملحوظ في معدلات الشيخوخة وتزايد نسبة كبار السن في فنلندا لتصبح واحدة من أعلى النسب في العالم. يواجه السكان تحديات في إيجاد خدمات الرعاية الصحية والحصول على المعلومات الضرورية والوصول إليها لا سيّما وأن هذه الخدمات تنتشر عبر النظام بطريقة متشعبة. وينشأ التحدي عند تخصيص الخدمات ومحاولة جعلها ملائمة لاحتياجات المتعاملين. وغالباً ما تتم مساعدة المتعاملين من خلال إطار طبي بغض النظر عن الخدمة الأساسية التي يحتاجونها، حتى أنه في بعض الأحيان يُحال المتعامل إلى جهة أخرى دون التعامل مع موضوعه بشكل كامل، أو ينتهي به الأمر بالرفض أو الحصول على خدمات متداخلة أو إضافية.

يهدف مواجهة هذه التحديات، طُور نموذج خدمات الطوارئ بين المهنيين كجزء من مشروع ممول من وزارة الشؤون الاجتماعية والصحية في الفترة ما بين 2013 إلى 2016 لدعم الاندماج المالي في سافونيا الجنوبية. ومن ضمن الغايات الأساسية للمشروع دمج خدمات طوارئ موظفي العمل الاجتماعي والرعاية الصحية ضمن نظام واحد. ونتيجة لذلك، بدأ تنفيذ خدمات الطوارئ بين المهنيين في 1 يناير 2017.

ساهم هذا النموذج بترسيخ رابط تكاملي بين المهنيين بحيث يكمل كل منهم دور الآخر مما يمنح المتعاملين تجربة سهلة ومريحة. وبالنسبة للمتعاملين، تختلف خدمات الطوارئ بين المهنيين عن النموذج التقليدي بأنها تمنحهم الفرصة للحصول على المساعدة التي يحتاجون إليها من نقطة خدمة واحدة بدلاً من زيارة عدة مواقع، بصرف النظر عن ضرورة تقسيم الخدمات إلى فئات أصغر. أما بالنسبة للمهنيين، فيشكل تنوع الخدمات عنصراً واحداً يمكن التحكم فيه ويلبي احتياجات المتعاملين بموجب علاقة تعاونية متفق عليها بين الطرفين.

حرص فريق المشروع على دراسة وظائف خدمات الطوارئ في البداية. وبعد التحليل، بدأ العمل الفعلي لتصميم النموذج التشغيلي وهكذا تطور العمل على مراحل. كانت إحدى الأدوات المهمة في مرحلة التطوير مجموعة عمل بين المهنيين تألفت من ممثلين عن كافة العاملين في مجال خدمات الطوارئ بما في ذلك الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية والشرطة ومركز الاستجابة لحالات الطوارئ والمنظمات غير الربحية. وفي صيف 2015 انعقد اجتماعان ضخمان لابتكار النموذج التشغيلي، كما التقت مجموعة عمل بين المهنيين سبع مرات بحلول ربيع 2016. تطرقت المجموعات إلى مواضيع مختلفة مثل مواقف المتعاملين بين المهنيين والمهام الرئيسية للفئات المختلفة ومنطقة العمل المشتركة فيما بينهم وبدء عمليات المتعاملين والتواصل في الأزمات ومراجعة التجارب من خدمات الطوارئ ومراجعة مسودة النموذج.

وخلال انعقاد اجتماعات مجموعات العمل، التقى منسق المشروع مع جهات مختلفة لجمع المواد والمصادر اللازمة للنموذج. كما انعقدت اجتماعات أخرى مع مجموعات عمل مختلفة مثل ممرضين من ورشة عمل الأمراض المزمنة وموظفي خدمات الطوارئ الاجتماعية إلى جانب فريق مسؤول عن التقييم الأولي في إجراءات حماية الطفل ومجموعات عمل الأطباء النفسيين. وبالإضافة إلى العمل مع المجموعات، قام المنسق بقياس أداء الخدمات الاجتماعية والأزمات على مدار الساعة في إيسون وكوفولا.



نهج جديد لبناء معنى للتجربة المجتمعية

يتوخى نظام رعاية الطفولة المبكرة في كانساس بالولايات المتحدة الأمريكية تحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج المتمثلة بتهيئة الأطفال للنجاح ليس فقط في مرحلة رياض الأطفال؛ وإنما ما بعد ذلك. وبغية تحقيق هذه الغاية، يحرص النظام على تلبية الاحتياجات الأساسية لجميع الأطفال ومنحهم فرصًا متكافئة للاستفادة من خدمات الرعاية المبكرة والفرص التعليمية ضمن أعلى معايير الجودة. وفي عام 2019، حصلت ولاية كانساس على منحة فيدرالية ضخمة (منحة تطوير مرحلة ما قبل المدرسة) لإجراء تقييم شامل للاحتياجات وتطوير خطة استراتيجية لوضع نظامًا موثيًا يثري تجربة الأطفال في مراحل ما قبل المدرسة ويمنحهم فرصة للتطور والازدهار. استفادت الجهات المسؤولة عن المنحة وهم عبارة عن فريق مكون من جهات حكومية من هذه الفرصة لترسيخ نهج يقوم على بناء معنى للتجارب التي عاشتها الأسر في الولاية وتطوير السياسات والبرامج التي تنسجم مع احتياجات تلك الأسر. ولإتمام هذه المهمة على أكمل وجه، أطلقت ولاية كانساس برنامج "Our Tomorrows"، وهو عبارة عن إطار تجريبي جديد يصف تجارب النجاح والازدهار والبقاء التي تعيشها الأسر في الولاية.

يسعى هذا البرنامج إلى تسليط الضوء على عزيمة بعض الأسر ونجاحها في التغلب على التحديات وذلك من خلال إتاحة المجال لأفراد المجتمع لتبادل أو جمع القصص المتعلقة بمواقف حقيقية تجسد أسمى أشكال النضال والمثابرة في أوقات الازمة.

يهدف برنامج Our Tomorrows إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية هي:

1. جمع القصص التي تتحدث عن نجاح الأسر وقدرتها على البقاء في ولاية كانساس، وذلك بالاعتماد على منهج بحثي سردي يطلق عليه اسم "SenseMaker". تستعين ولاية كانساس بهذا المنهج لتفحص الأنماط والقصص عن كُتب وتكوّن صورة أوضح وفهم أفضل لما تحتاجه الأسر للازدهار والتطور.
2. بناء معنى للأنماط المنبثقة عن القصص وذلك من خلال ورش عمل متخصصة لبناء معنى للتجارب المجتمعية بمشاركة جهات معنية من مختلف مستويات النظام.
3. اتخاذ الإجراءات اللازمة وإحداث تغيير تدريجي من خلال مختبرات الأنشطة المجتمعية.

إذا ما أردنا النظر إلى هذه الأهداف من منظور أكثر تعقيدًا، يمكننا القول بأنها تتمثل بتطوير "شبكة استشعار بشرية" وتضمين التعليقات والآراء الواردة من أفراد المجتمع وعمليات بناء المعنى داخل مبادئ الحوكمة، بالإضافة إلى تنفيذ تدخلات مُطلعة ومستتيرة عبر مجموعة من التحقيقات التي تحتمل الخطأ وتشمل خطأً بديلة. يدعو البرنامج أفراد المجتمع للمشاركة فيه بطريقتين:

1. المشاركة كمواطن صحفي: يقوم صحفيو Our Tomorrows بدعوة الأفراد من مجتمعاتهم لمشاركة القصص دون ذكر الأسماء. وغالبًا ما تتحدث هذه القصص عن الأسر التي نجحت بمواجهة التحديات وحققت إنجازات عظيمة أو ببساطة نجحت وواصلت الحياة. يقوم أصحاب الردود بكتابة قصصهم عبر جهاز المواطن الصحفي أو مباشرة على الموقع الإلكتروني للبرنامج. تضم قائمة المواطن الصحفي كل من المعلمين وقادة المجتمع أو المتطوعين والأهل والأسر التي لديها أطفال والطلاب.



2. المشاركة كشركاء تنظيميين: يساعد شركاء Our Tomorrows التنظيميون في إرساء قواعد التغيير المجتمعي الإيجابي. فهم يقومون بجمع القصص والتواصل داخل المجتمع واستضافة الفعاليات المجتمعية وورش عمل بناء المعنى، فضلًا عن المساعدة في إحداث التغييرات البسيطة المتفق عليها محليًا بما يثمر عن تحقيق الأثر الأكبر. يحق لكل من الجهات الحكومية والهيئات غير الربحية والمدارس وغيرهم من الشركاء والشبكات المجتمعية المشاركة في قائمة شركاء البرنامج التنظيميين.

اجتمعت قيادات ممثلة بالحاكم الجديد ومجلس كانساس لشؤون لطفل والصندوق الائتماني ووزارة الصحة والبيئة في كانساس ودائرة الأطفال والأسر ووزارة التعليم في الولاية لدعم البرنامج والمصادقة عليه والدعوة للمشاركة على مستوى الولاية. وقد أثمرت هذه الجهود الطموحة عن جمع 2666 قصة من جميع مناطق كانساس البالغ عددها 105 منطقة بما في ذلك المناطق الحدودية والريفية والحضرية.

أصبح البرنامج متواجداً عبر مختلف أنحاء الدولة بدءاً من عام 2019. ويتم حالياً دراسة الخطط المستقبلية لمأسسة نهج بناء معنى التجارب المجتمعية ليكون بمثابة آلية ضمنية لتعزيز الابتكار في نظام رعاية الطفولة المبكرة في كانساس. ويشهد العام 2020 زيادة في جهود جمع القصص وذلك بفضل إطلاق النسخة الثانية من إطار Our Tomorrows SenseMaker. ويستضيف مجلس كانساس لشؤون لطفل والصندوق الائتماني بنك قصص عبر مختلف أنحاء الدولة بحيث يوفر نقطة وصول مركزية لجميع القصص التي يتم جمعها في الإطار الجديد. وبغية دعم عملية صنع القرار، ستتيح لوحة تحليل وتصوير بناء المعنى للجهات المعنية بالطفولة المبكرة فرصة الاطلاع على الأنماط المنبثقة عن القصص في الوقت الفعلي.

يحرص فريق البرنامج على تطوير القدرات المحلية لورش عمل تحليل بيانات SenseMaker وورش بناء المعنى القائمة على المجتمع، وذلك بهدف تشجيع التغيير التدريجي. ومع مرور الوقت، يمكن لهيكل مختبر الأنشطة المجتمعية تحفيز التدخلات المستتيرة بشكل مستمر من خلال الاستعانة بتجارب تحمل الخطأ وخطط بديلة من أفراد المجتمع. وإلى جانب دعمه ملف الابتكار في مجال الطفولة المبكرة في الولاية، سيأتي هذا التغيير التدريجي متناغماً مع قرارات السياسات والبرامج على مختلف الأصعدة. وبغية تعزيز نهج بناء معنى التجارب المجتمعية ونشره في ولايات أخرى، يحتفل أن يتم تكرار العملية مع فئات أخرى من الحاصلين على جائزة منحة تطوير مرحلة ما قبل المدرسة الأمريكية.

اجتمعت قيادات ممثلة بالحاكم الجديد ومجلس كانساس لشؤون لطفل والصندوق الائتماني ووزارة الصحة والبيئة في كانساس ودائرة الأطفال والأسر ووزارة التعليم في الولاية لدعم البرنامج والمصادقة عليه والدعوة للمشاركة على مستوى الولاية. وقد أثمرت هذه الجهود الطموحة عن جمع 2666 قصة من جميع مناطق كانساس البالغ عددها 105 منطقة بما في ذلك المناطق الحدودية والريفية والحضرية. جمعت القصص عبر الإنترنت أو مما تم استلامه مكتوب على ورق أو من خلال المقابلات التي أجراها الصحفيون. أُعيدت هذه القصص مجهولة الاسم للأشخاص الذين شاركوا قصصهم وغيرهم من الجهات المعنية بالطفولة المبكرة ممن شاركوا في ورش عمل بناء المعنى التي بلغ عددها 14 ورشة عمل. استعرض المشاركون القصص وحددوا الأنماط المنبثقة عنها والظروف التي يمكن للأسر الازدهار والنجاح في ظلها. نُظمت حلقات الحوار بأساليب أتاحت للمشاركين تفسير قصصهم عبر آلية البيانات الوصفية الكمية SenseMaker. ومن ثم أطلق البرنامج مختبرات الأنشطة المجتمعية لدعم الإجراءات المحلية التي كانت سريعة ومحلية وغير باهظة الثمن (حتى 2000 دولار).

لقد أثمر البرنامج عن إحداث نقلة نوعية في طريقة تفكير أفراد المجتمع وذلك من خلال تزويدهم بمنصة يمكنهم من خلالها المشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم عبر بناء المعنى. وكونها سلّطت الضوء على تجارب الأفراد وأعطتها معنى واقعي، فقد عززت هذه المبادرة أواصر الثقة بين أفراد المجتمع وقادة الحكومة.

بالحديث عن برنامج Our Tomorrows بلغة الأرقام، فقد أثمر هذا النهج القائم على بناء معنى للتجارب المجتمعية عن النتائج التالية:

1. أربع وعشرون شريك تنظيمي وثمانية مواطنين صحفيين والعديد من رواد المجتمع الذين ساهموا في جهود جمع القصص والتي تحوّلت إلى لوحة بيانات عامة تتضمن العديد من الأنماط المجمع.

2. أربع وستون فرداً أو جهة قدموا حلولاً محلية لمختبرات الأنشطة المجتمعية، وهو ضعف العدد المتوقع. كانت المختبرات بمثابة فرصة قيّمة للمغامرة وتجربة أفكار جديدة دون المساس بالتمويل الموجود من قبل.

3. خمس جهات حكومية تملك ملاحيات عليا باتخاذ القرارات أعربت عن اهتمامها باستراتيجيات التدخّل المستتيرة والمعقدة والابتكار والمنهجيات المستقبلية.

أضف إلى ذلك دور البرنامج في تعزيز مشاركة الشباب وإطلاق حوار جديد حول المواضيع الثقافية العميقة. كان أحد المواطنين الصحفيين يبلغ من العمر 13 عاماً وقد زار العديد من الأسر ليقول لهم "اجعلوا مجتمعكم أفضل" من خلال مشاركة قصة. ولدني سماعه عن جهود هذا الشاب، حرص أحد المسؤولين على الحديث عن قصته بشكل غير متوقع خلال أحد الاجتماعات الرسمية بطريقة فاضت بمشاعر الامتنان والتقدير. وقد كان لهذا الموقف تأثيراً كبيراً حيث زاد التزام المسؤولين الحكوميين بتسليط الضوء على التجارب الأسرية لاتخاذ قرارات مستتيرة.

تضمن برنامج Our Tomorrows بنك القصص الذي كان بمثابة قناة حوار غير مُسيّسة للحديث عن المواضيع المهمة كالرعاية الصحية التي غالباً ما تتحول إلى نقاشات حزبية. وبفضل وضع اطار للحوار ودعمه بقصص عن النجاح والازدهار أو مجرد البقاء، أصبح بإمكان الأفراد من مختلف الأطياف السياسية التفكير بالتحديات من منظور الأسر وليس من منظور سياسي بحت. وعندها، يمكنهم التفكير بقدرتهم على التغيير.



مشروع كامبونغ المتكامل لكبار السن



تحتضن الطبقة الأخيرة من مشروع كامبونغ مركزًا لتعلم الأطفال بجانب مركز آخر لكبار السن النشطين بحيث يمكنهم الاستمتاع بمجموعة متنوعة من الأنشطة المجتمعية مثل الجلسات الموسيقية وحصص تعليم الطهي. فوق ذلك يوجد منطقة غنية بالمناظر الطبيعية الخلابة تتضمن مزعة وحديقة عمودية توفر مساحات خضراء متاحة للجميع وأيضًا لمستخدمي الكراسي المتحركة بهدف تشجيع أسلوب الحياة الصحي والنشط. بدلًا من تخصيص هذه المرافق لسكان المشروع فقط؛ يمكن للجميع الاستفادة من المساحات المجتمعية والحدائق في مشروع كامبونغ.

لعلّ أهم ما يميز المشروع أنه يعزز التفاعل الاجتماعي والتواصل بين الأجيال على عدة أصعدة. فهناك المساحات المشتركة مثل المداخل إلى الشقق الصغيرة والتي زوّدت جميعها بمزايا خاصة لتسهيل التواصل بين الجيران منها الوصول بدون عقبات والمواقف السطحية الآمنة والبلاط المضاد للانزلاق في الحمامات. على صعيد آخر، وفرت إدارة المشروع برامج خاصة لتشجيع العمل التطوعي وتعزيز فرص العمل المصغرة كالعامل في الأسواق أو مركز الباعة المتجولين لفترات قصيرة من الزمن. إجمالًا، يمكن القول بأن المشروع راعي بشكل كبير احتياجات كبار السن وشجعهم على عيش حياة اجتماعية نشطة.

يوفر المشروع بيئة داعمة للشيخوخة النشطة ويُشجع الترابط الاجتماعي بين مختلف الفئات. ولكن لسوء الحظ، يحتوي المشروع في الوقت الحالي على 100 وحدة فقط لكبار السن؛ إلا أنه وبصرف النظر عن الحجم يعد مشروع كامبونغ مثالًا يُحتذى لكيفية التعامل مع تحديات هامة مثل تحويل سكن كبار السن إلى نقطة التقاء اجتماعية.

تُكرس سنغافورة عددًا كبيرًا من برامج الإعانات المخصصة لفئة كبار السن من الفقراء بحيث تُلبى احتياجاتهم المادية بدءًا من المعونات الطبية وقسائم الطعام وصولًا إلى المساعدات المالية وحتى الإعفاءات من الإيجار لأولئك المستفيدين من برامج المساعدات الحكومية.

غير أن نسبة كبيرة من هذه الفئة تواجه تحديًا صعبًا ألا وهو العزلة الاجتماعية. فيحسب دراسة أجرتها كلية الطب في جامعة يونغ لو لين الوطنية حول الشيخوخة على المدى الطويل في سنغافورة عام 2012، تبين أن كبار السن الذين يعيشون بمفردهم ويشعرون بالعزلة كانوا عرضة للإصابة بأعراض الاكتئاب أكثر بمرتين من نظرائهم، وذلك نتيجة لشعورهم بالوحدة وافتقارهم للدعم العاطفي الذي يعد من العوامل الرئيسية التي تحول دون إصابة كبار السن بالاكتئاب.

تشهد سنغافورة ارتفاعًا في أعداد كبار السن الذين يعيشون بمفردهم، حيث تُقدر دائرة الإحصاءات أن 83000 من كبار السن سيعيشون بمفردهم بحلول عام 2030 مقارنة بما فيهم 47000 من كبار السن الذين عاشوا بمفردهم في عام 2016 وكانت أعمارهم 65 عامًا فما فوق.

في عام 2013، اعتمدت الحكومة منهجًا مبتكرًا لتوفير السكن لكبار السن بما في ذلك جميع المرافق اللازمة ومنحهم في الوقت نفسه فرصة للاندماج في المجتمع وتفادي شعورهم بالعزلة.

أثمر هذا المنهج عن مجموعة من الإنجازات منها مشروع كامبونغ المجتمعي الواقع على الطرف الشمالي من سنغافورة، وهو عبارة عن مشروع سكني حيوي ضخم يقيم فيه كبار السن ويحتوي على مرافق للرعاية الصحية ومرافق عامة فضلًا عن مساحة مجتمعية ومرافق تجارية تخدم المقيمين فيه. وقد حصل هذا الإسكان الذي صممه شركة الهندسة المعمارية السنغافورية "WOHA" على جائزة أفضل مبنى على مستوى العالم في عام 2018.

يجسد إسكان كامبونغ مثالًا رائعًا لاندماج السياسة مع التصميم بهدف إثراء المجتمعات وخصوصًا جيل كبار السن. بادر مجلس تنمية الإسكان السنغافوري - وهو الجهة الحكومية المسؤولة عن الإسكان في الدولة إذ يوفر السكن لما يزيد على 80% من السكان - بقيادة هذا المشروع انطلاقًا من الرغبة بإنشاء قرية عصرية تخدم المجتمع السنغافوري ليكون بمثابة نموذج أولي يمكنه التأثير على المشاريع التنموية المستقبلية.

ساهم تصميم شركة WOHA في تغيير الطابع النموذجي المتعارف عليه في المباني السكنية في سنغافورة - والتي تتضمن المساحات المجتمعية ومراكز المطاعم والمباني السكنية والحدائق - حيث جاء بتصميم عمودي مبتكر عادة ما يكون مقتصرًا على بنية الصوامع غير المتصلة ببعضها البعض.

ينطوي المشروع على أربعة أقسام مميزة تأتي على شكل طبقات رأسية، بحيث تتضمن الطبقة الأولى موقف سيارات أرضي ومتاجر البيع بالتجزئة، فيما تتألف الطبقة الثانية من مساحة معيشة مجتمعية تحتوي على ساحة مفتوحة ومركز للباعة المتجولين. أما الطبقة الثالثة ففيها مركز طبي ضخم مصمم على شكل مظلة تغطي الساحة المفتوحة.



استراتيجية الصحة النفسية

يواجه واحد من بين كل خمسة بالغين في نيويورك احتمالية الإصابة بمرض نفسي في أي مرحلة من حياتهم، وترتفع نسبة حوادث الانتحار في المدارس لتصل إلى 8%، كما يشكل الاضطراب الناتج عن الاكتئاب مصدرًا رئيسيًا للتحديات في نيويورك. وبحسب التقديرات، فإن ما يزيد على نصف مليون من البالغين المقيمين في نيويورك معرضين في أي وقت للإصابة بالاكتئاب، ولا يحصل على الرعاية المطلوبة سوى 40% منهم. أدى ذلك كله إلى خسائر في معدلات الإنتاجية السنوية كُبدت المدينة حوالي 14 مليار دولار.

في عام 2015، أطلقت المدينة مشروع ThriveNYC الذي يهدف إلى سد الفجوات الضخمة التي يعاني منها نظام الرعاية الصحية النفسية في المدينة. نُفذ المشروع بمشاركة 12 جهة للوصول إلى أفراد المجتمع الذين هم بأقصى الحاجة للدعم، وذلك من خلال إطلاق ما يزيد على 54 مبادرة لتحسين الصحة النفسية. وتغطي هذه المبادرات ستة مبادئ رئيسية تعد بمثابة حجر الأساس لاستراتيجية الصحة النفسية "ThriveNYC".

أولًا، يلتزم المشروع بمبدأ "تغيير الثقافة" الذي يتحدى المعلومات المغلوطة المحيطة بالصحة النفسية. ومن الأمثلة على المبادرات التي تعزز هذا المبدأ برنامج الاسعافات الأولية للصحة النفسية وهو عبارة عن برنامج مستمر يُدرب 250000 من سكان نيويورك ليتمكنوا من التعامل مع الأفراد الذين يواجهون تحديات لها علاقة بالصحة النفسية، فضلًا عن دور البرنامج في الحد من المعلومات المغلوطة وتحسين الكفاءة الذاتية لمواجهة تحديات الصحة النفسية.

يصف المبدأ الثاني وهو "التصرف في مرحلة مبكرة" الحاجة للاستثمار بشكل أكبر في إجراءات التدخل والوقاية المبكرة. يتطرق هذا المبدأ إلى الشركاء والممارسات والبنى التحتية اللازمة لتنفيذ تلك الاستثمارات وضمانها على نطاق واسع. يشمل ذلك منح الأفراد فرصًا قيمة في مراحل مبكرة لتحديد أعراض الفصام وعلاجها لدى الشباب والاكتئاب لدى النساء خلال الفترة المحيطة بالولادة. وبعد البرنامج الاستشاري للصحة النفسية المدرسية مثلًا على المبادرات التي أطلقت تحت مظلة هذا البرنامج بحيث يخصص الموارد اللازمة لقيادة الصحة النفسية في جميع مرافق المدارس الحكومية.

ثالثًا، يركز المشروع على مبدأ "سد الفجوات العلاجية" الذي يتحدى الافتراضات المتعلقة بكيفية توليد الرعاية وتنظيمها. ولا تقتصر الفجوات التي نتحدث عنها على عدم كفاية مستويات التغطية والوصول فحسب؛ بل تشمل أيضًا فجوات في الجودة واستخدام أفضل الممارسات والتتبع الثقافي واللغوي. أطلقت بموجب هذا المبدأ مبادرة التعاون التعليمي بمشاركة جمعية مستشفيات نيويورك الكبرى عبر 30 مستشفى، وذلك بهدف تعميم مواصفات أنظمة الرعاية الفعالة لكافة النساء اللاتي يعانين من اكتئاب مرتبط بالحمل والولادة.

وصولًا إلى المبدأ الرابع وهو "عقد شراكات مع المجتمع". يهدف هذا المبدأ إلى التأكيد على دور مؤسسات المجتمع وقادتها وأعضائها والشبكات الاجتماعية في تعزيز الصحة النفسية وسد الفجوات في أنظمة الرعاية. وقد أطلقت في هذا الإطار مبادرة خاصة لتوفير بوابة تعلم إلكترونية تُسهم في تسريع



انتشار المهارات المكتسبة من إنجاز المهام والمعرفة بين أفراد المجتمع الذين غالبًا ما يواجهون تحديات على مستوى الصحة النفسية وتعاطي المخدرات (ومنهم رجال الدين أو موظفي الخدمات الاجتماعية أو الجهات الموثوقة أو هيئات المدينة).

يتمحور المبدأ الخامس "استخدام البيانات بشكل أفضل" حول فهم حقيقة أن هذه التوجهات المرتبطة باستراتيجية الصحة العامة تحتاج إلى معلومات أفضل. يؤكد المبدأ على أن التعاون مع الجهات المجتمعية ووضع الأهداف وتحقيقها لسد الفجوات أو الاستجابة لاحتياجات أولئك الأكثر عرضة للخطر واتخاذ الإجراءات من قبل مجموعات رئيسية ومراعاة عوامل الخطر أو الأحياء ذات المتطلبات الخاصة أو تحديد الفوائد المحتملة على الصعيد الاجتماعي أو الصحة العامة؛ كل هذا يستلزم وجود بيانات وخرائط شاملة ودقيقة وفورية توضح الاحتياجات والمخرجات والمصادر. وعليه، تهدف المبادرات المنفذة بموجب هذا المبدأ إلى تسخير الأدوات غير المستخدمة مثل أساليب التمهيد الجماعي وحشد أنظمة مزودي البيانات والخرائط الجغرافية واستراتيجيات البيانات الضخمة لسد فجوات المعلومات عند الحاجة لمواجهة تحديات الصحة النفسية في المدينة.

أخيرًا، يعمل المشروع على مبدأ "تمكين الحكومة للقيادة" من خلال مبادرات خاصة لبناء قدرات الجهات الحكومية الرئيسية لقيادة منهجيات الصحة العامة بما يثمر عن تعزيز الصحة النفسية.



تصميم خدمات أحداث الحياة



بدأت العديد من الدول بإعادة تصميم خدماتها الحكومية بناء على متطلبات أحداث الحياة. وبالنسبة لغالبية تلك الدول، فإن خدمات أحداث الحياة هي عبارة عن طريقة أحادية الجانب لتوفير معلومات حول الخدمات المصممة وفقاً لاحتياجات المستخدمين والمتاحة عبر موقع إلكتروني موحد. أما إستونيا فقد تبنت منظوراً مختلفاً يقوم على نهج طموح ومتطور، إذ تمثل هدف الحكومة الإستونية في تقديم خدمات أحداث الحياة بشكل استباقي عبر تطبيقات الانترنت وضمن تجربة مستخدم موحدة.

في نهاية عام 2018، اعتمد مجلس الوزراء الإستوني خطة عمل خاصة لإعادة تصميم خدمات أحداث الحياة والأعمال بحيث تستهدف توفير 7 خدمات قائمة على أحداث الحياة بحلول نهاية عام 2020. تُصنّف خدمات أحداث الحياة والأعمال في إستونيا كخدمات حكومية يتم توفيرها بشكل مشترك من قبل مجموعة من الهيئات وبالتعامل مع مستخدم واحد كحد أقصى بحيث يتسنى لهذا المستخدم تأدية جميع التزاماته وواجباته وممارسة حقوقه الممنوحة له بعد وقوع حدث أو موقف ما. وبالتالي، تضم خدمة أحداث الحياة مجموعة من الخدمات المرتبطة بالحدث ذاته تُقدم للمستخدم كخدمة واحدة.

كان نظام المنافع الأسرية أول خدمة تُقدم بشكل مؤتمت واستباقي في إستونيا. ففي السابق، وجب على الأهل تقديم طلب للحصول على المنافع الأسرية بعد تسجيل المولود الجديد. أما الآن، فما إن تُسجل ولادة الطفل في سجل السكان وتتم تسميته، يقوم مجلس الضمان الاجتماعي بإرسال بريد إلكتروني حول المنافع التي يمكن للوالدين قبولها أو رفضها.

هناك 12 خدمة حكومية مرتبطة بولادة الطفل بدءاً من تسجيل الحمل ووصولاً إلى المنافع الأسرية التي تمنحها 7 جهات حكومية مختلفة. ويمكن تقديم طلب للحصول على غالبية هذه الخدمات بعد ولادة الطفل؛ وهي مرحلة يفضل فيها الوالدان قضاء أكبر وقت ممكن مع مولودهم الجديد. وهذا ما يؤكد على اقتتار النظام للاستباقية، فهو يستوجب تقديم طلب للحصول على الخدمات وفي حال تفويت الموعد النهائي المحدد قد يخسر المتقدم الخدمات أو قد يضطر لبذل المزيد من الجهد للحصول عليها. وعلى صعيد آخر، كانت الخدمات المرتبطة بولادة طفل موزعة عبر جهات وقنوات خدمية مختلفة مما جعل التعرف على جميع الخدمات المرتبطة بهذا الحدث أمراً صعباً. وفي بعض الحالات، وجب تقديم المعلومات نفسها لأكثر من جهة (مثل رقم الحساب المصرفي)، الأمر الذي زاد من صعوبة العملية وجعلها مملة ومرهقة ناهيك عن كثرة المعاملات الورقية. وأضف إلى ذلك كله تباين مستوى تطور الخدمات المقدمة بين الهيئات والحكومات المحلية والمركزية المختلفة مما جعل العملية برمتها مطولة وتفقر إلى الكفاءة.

في عام 2019، طورت الحكومة الإستونية تصميمًا ونموذجًا أوليًا لحدث ولادة طفل جديد. ونتيجة لذلك، اختلفت الإجراءات المتعلقة بهذا الحدث كما يلي: (1) دمج الخدمات المرتبطة بولادة مولود جديد ضمن تجربة مستخدم واحدة، (2) توفير جميع الخدمات بشكل استباقي ومؤتمت، (3) تقليل إجراءات تعامل المستخدم مع الجهات الحكومية من 10 تعاملات إلى 4 فقط (وهي تسجيل الحمل والإقرار بالبنوة والموافقة على المنافع الأسرية وإجازة الأبوة وأخيراً تسمية المولود).

شاركت الأسر التي تترقب مولودًا جديدًا وأهالي حديثي الولادة في ورش عمل للاستماع إلى وجهات نظرهم ومدخلاتهم وأخذها بعين الاعتبار عند تصميم الخدمات، وذلك بهدف التعرف على احتياجاتهم والتحقق من صحة النموذج المعمول به. علاوةً على ذلك، شارك في عملية التصميم مسؤولون حكوميون من ثلاث مستشفيات وحكومتين محليتين وخمس جهات مختلفة.

تمثلت الخطوة التالية بأتمتة ما تبقى من الخدمات المرتبطة بولادة طفل والمباشرة بتطبيق آلية مماثلة في مختلف الخدمات القائمة على أحداث الحياة كالزواج والطلاق والوفاة وغيرها. وفي الوقت الحالي، تخضع أربع خدمات قائمة على أحداث الحياة (وفاة أحد الأقارب والزواج والتقاعد والدخول في خدمة الجيش) لإعادة التصميم والنمذجة.

توظف هذه الخدمات تقنيات الذكاء الاصطناعي في الوقت الذي تخطط فيه إستونيا لتصميم إطار قانوني يتيح إمكانية تطوير هذه التكنولوجيا بطريقة أخلاقية ومستدامة عبر أي قطاع. هذا وقد شكّلت الدولة وحدة عمل لفايات تحديد التبعات القانونية لاستخدام الذكاء الاصطناعي والاستراتيجيات القائمة عليه في مختلف الجهات الحكومية. وبغية تسهيل التعاملات بين أفراد المجتمع والجهات الحكومية في مختلف أحداث الحياة، تقوم إستونيا حالياً بإنشاء مساعد افتراضي لإرشاد الأفراد ومساعدتهم في أي معاملة يقومون بها مع الجهات الحكومية.

أما الهدف النهائي الذي تسعى إستونيا لتحقيقه فهو بناء هيكل "حكومة البيانات القائمة على الإنسان" لتحسين مستوى الشفافية بين الحكومة وأفراد المجتمع وبالتالي تعزيز أواصر الثقة. ويمكن للخدمات الاستباقية كالتي تحدثنا عنها أعلاه أن تعزز رفاه الأفراد بشكل كبير وتمنحهم تجربة إيجابية مع الحكومة.



مساحات صديقة للطفل

ينطوي تخطيط المدن على عدة محاور أساسية من أهمها تخطيط المساحات الصديقة للطفل. ويدعم هذا المحور نهجًا متناغمًا ومنتظمًا لا يكتفي بتصميم أماكن اللعب فقط؛ وإنما يراعي احتياجات الطفل وصحته ويعزز قدرته على التطور والوصول إلى الفرص. كما لا يقتصر تخطيط المدن الصديقة للطفل على توفير الاستقلالية وأماكن اللعب باعتبارها ذات أهمية كبيرة؛ بل يجب بناء بيئة متكاملة تساعد في إثراء نمو الطفل وتعزيز قدراته ليصبح فردًا فاعلاً في المجتمع عندما يكبر.

تثمر المدن الصديقة للطفل عن فوائد تعمّ فئات المجتمع وليس فقط الأطفال. إذ يعتبر الوقت الذي يقضيه الأطفال باللعب في الهواء الطلق وقدرتهم على التنقل لوحدهم داخل المكان والتواصل مع الطبيعة من حولهم مؤشرات قوية على مستوى أداء المدينة بالنسبة للأطفال وغيرهم من أفراد المجتمع. ولعلّ أهم ما يميز النهج الصديق للطفل هو القدرة على الجمع بين سلسلة من برامج العمل التقدمية - التي تشمل الصحة والرفاه والاستدامة والمرونة والسلامة - فضلًا عن العمل كمحفز للابتكار الحضري.

يغلب الاعتقاد بأن البيئة المخصصة للأطفال تقتصر على المدارس وأماكن اللعب؛ وهذا اعتقاد خاطئ. عندما نفكر بالأمر من منظور أوسع، علينا أن نطرح السؤال التالي: ما هي المسارات الآمنة والممتعة لحركة الأطفال اليومية؟

كانت بلجيكا وبالتحديد مدينة غينت من الدول التي بادرت باعتماد خطة عمل صديقة للطفل في محاولة منها لتوفير بيئة آمنة ومعززة للأطفال. وتغطي هذه الخطة المعتمدة في عام 2015 جميع أقسام الإدارة بدءًا من التخطيط إلى الأماكن السياحية وحتى المدافن، وهي تحظى بدعم كبير من مختلف الجهات السياسية وتنفذ تحت إشراف مسؤولة مساحات اللعب السابقة ماريان لابري. ولعلّ أهم الأمثلة على مبادرات المدينة لمرعاة التخطيط الصديق للطفل مسار "السجادة الحمراء"، وهو عبارة عن طريق يمتد على مسافة 2 كم ويمر عبر منطقة التجديد الحضري "بروغز بوورت". وسُمي المسار بهذا الاسم نسبة إلى الطوب الأحمر المستخدم في تشييده وعمله كحلقة وصل بين حديقتين ومبانٍ أخرى مثل مدرسة وحضانة أطفال. ويسمح للسيارات بعبور الطريق شريطة ألا تتجاوز السرعة 30 كم في الساعة، كما يمكن للأطفال التنقل بين أماكن مهمة في حياتهم اليومية واللعب بحرية وأمان. شُيّد المشروع بأسلوب شارع وونرف حيث يتميز بالحجر الأحمر المصقوف بخطوط متعرجة، بالإضافة إلى جسر خالٍ من السيارات وساحة عامة تحتضن مرافق عدة مثل المرافق الرياضية غير الرسمية وممشى جديد يمر عبر مبنى بيركسبارك التاريخي العريق.

نشأ أصل مفهوم "speelweefselplan" - الذي يترجم حرفيًا إلى "طبقة اللعب" أو "شبكة أماكن اللعب" - في مدينة غينت عام 1997 عندما بدأت ماريان لابري التي كانت تعمل حينها في إدارة التخطيط بتطوير سياسة شاملة لمناطق اللعب. ولتطوير هذه المساحات في المدينة، يرسم مخطوطو المدن خريطة بالأماكن التي يذهب إليها الأطفال والطرق التي يسلكونها للوصول إليها. وفي حين أن الحلول الأساسية التي غالبًا ما يفكر بها المخططون تشمل توسيع الرصيف أو تثبيت نقاط عبور؛ إلا أنهم يقومون أيضًا بتضمين "محفزات على اللعب" داخل الشوارع. ومن الأمثلة البسيطة على ذلك تثبيت حجر من الإسمنت



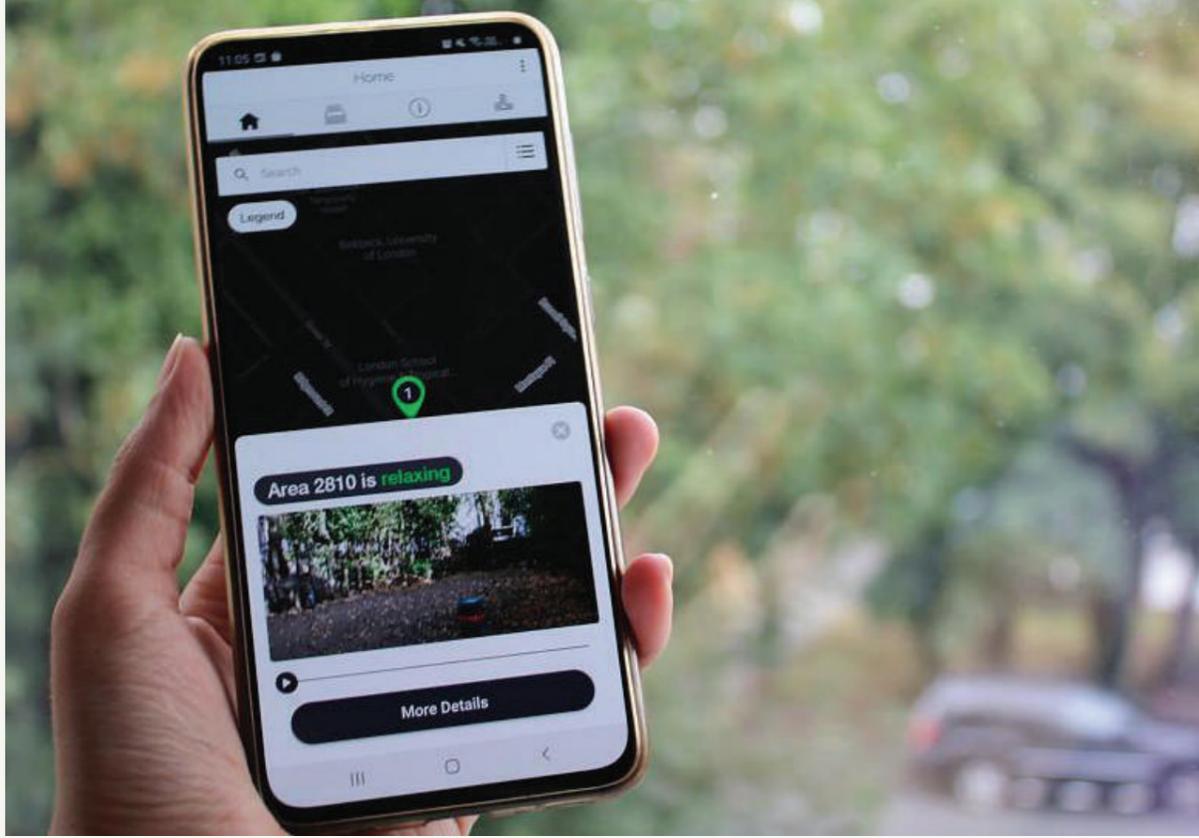
الذي لا يعد أداة لعب أصلًا. ولكن، عندما ينظر الأطفال إلى الطريق يعلمون بأنه مسلي وقد يجلسون عليه أو يستلقون أو يقفزون عليه؛ وهو ما يجعل الطريق أكثر جاذبية وملاءمة للأطفال.

تؤدي الشوارع الأوسع والتي تتطلب سرعة بطيئة إلى الحد من حركة السيارات وهذا أمر صعب من ناحية سياسية. فقد قادت جهود تحويل وسط مدينة غينت لمنطقة مخصصة للمشاة فقط إلى تلقي عمدة المدينة لرصاصه في البريد. وفي بروكسل، واجهت برامج تحويل الشوارع إلى مناطق خاصة للمشاة موجة اعتراض واسعة من قبل السائقين. مع ذلك، لا زالت مدينة غينت تحاول الضغط لجعل شوارعها أكثر أمانًا والحد من إمكانية وصول السيارات إلى مناطق معينة في المدينة.

يأخذنا مثال آخر عن المبادرات الصديقة للطفل إلى شوارع برشلونة. ففي عام 2017، أطلقت المدينة ما يسمى بالأحياء السكنية المميزة، وهي عبارة عن أقسام مربعة موجودة ضمن تقسيم المدينة يتألف كل منها من تسعة أحياء على مساحة إجمالية تقل عن 40 فدان. وتسمح حركة المرور في الطرق المحيطة بهذه الأحياء فقط. وفي حين أن الفرض الأساسي من الفكرة كان الحد من التلوث؛ إلا أنها ساهمت في تحسين حركة العائلات التي لديها أطفال بشكل ملموس.

تتطلع برشلونة إلى تطبيق هذه الفكرة على المدينة بأكملها وتشيد 500 حي سكني مميز. إذ يساهم النظام في تقليل ازدحام السيارات وزيادة المساحات المخصصة للمشاة مما يتيح إمكانية تشييد مرافق مختلفة مثل مناطق الألعاب. تحتوي غالبية هذه الأحياء على مناطق ألعاب وطاولات مخصصة للمتزهين، كما تستقبل عددًا من الأنشطة الموسمية التي تمكن الأطفال من ممارسة الألعاب الإبداعية الخلاقة.

بدأت مدن كثيرة حول العالم بدمج احتياجات الأطفال في تصميم الشوارع، الأمر الذي يمكن المخططين من إدراك نظرة الطفل للشارع والحركة الآمنة والممتعة. والآن، تسعى المدن بشكل متزايد لإيجاد طرق إبداعية مبتكرة لإشراك الأطفال في عملية تخطيط المدن. فعلى سبيل المثال، قامت بلدة تيرول البرازيلية بتطبيق لعبة ماين كرافت عند التخطيط للمدينة متصورين معالمها بناءً على اللعبة. كما صمم نموذج مركز تيرول الريفي عبر لعبة ماين كرافت باستخدام البيانات الجغرافية المكانية المفتوحة وتمكين الأطفال من لعب دور هام في صياغة قصة اللعبة وأسلوب اللعب.



يتم تنفيذه عبر ممارسات التخطيط الصوتي من جهة، والنهج النوعي القائم على الأفراد والذي يتم تطبيقه في بحوث المجالات الصوتية من جهة أخرى.

بفضل تطبيق المدينة الهادئة، يمكن توليد مجموعات البيانات التثقيفية والوصفية حول الطريقة التي يشعر بها الأفراد بالهدوء في المدن في حياتهم اليومية. وعلى الرغم من حقيقة أن الخرائط المرسومة بالاعتماد على مجموعات البيانات هذه قد تكون أقل أهمية من الناحية الإحصائية؛ إلا أنها توفر معلومات مفيدة للبحث ودراسة قضايا محددة في هذا السياق، كما أنها تشكل مصدرًا قيمًا لدعم الطرق التقليدية المتبعة لتقييم الضوضاء الحضرية (مثل خرائط الضوضاء).

على صعيد آخر، فإن افتراض أن "الهدوء هو حق مشاع للجميع" وإشراك أفراد المجتمع في عمليات تحديد المناطق الهادئة وتقييمها على المستوي المحلي يؤثر بشكل إيجابي على قضايا العدالة البيئية والمجتمعية. لتأخذ الخطة الرسمية للمناطق الهادئة في برلين على سبيل المثال؛ فقد أدى اعتماد المعايير السمعية والمكانية لتحديد المناطق الهادئة إلى حدوث تداخل بين المناطق الهادئة من جهة والمناظر الطبيعية والمحميات من جهة أخرى في قانون برلين للمحميات، وذلك دون إحداث أي تحسن يُذكر في الأحياء المتضررة بسبب حالات التلوث البيئي والمجتمعي. ولكن مع استخدام تطبيق المدينة الهادئة، حدد الأفراد عددًا واضحًا من "المناطق الهادئة بشكل يومي" والتي لم تتداخل بالضرورة مع المناطق الرئيسية المحددة بموجب خطة المناطق الهادئة في برلين. وقد أثمر ذلك عن توفير شبكة إضافية من "المناطق الهادئة بشكل يومي" والموزعة بالتساوي عبر أنحاء المدينة.

يستخدم تطبيق المدينة الهادئة اليوم عبر مختلف أنحاء العالم وهو متوفر بخمس لغات هي الإنجليزية والألمانية والإيطالية والإسبانية والبرتغالية. اعتمد التطبيق من قبل مجلس مدينة برلين (2018) وليمبريخ (2020-2021) وذلك ضمن إطار تطوير خطط المناطق الهادئة.



تطبيق المدينة الهادئة

تشهد مدن العالم اليوم ارتفاعًا ملحوظًا في مستوى الضجيج والوضواء؛ ففي أوروبا على سبيل المثال يتأثر ما يزيد على 125 مليون شخص بالتلوث الضوضائي الناتج عن حركة المرور كل عام. ووفقًا لهيئة البيئة الأوروبية، فإن هذا الرقم يمثل ثاني أكبر مؤثر على البيئة في أوروبا بعد تلوث الهواء. ينشأ عن الضوضاء ردود فعل ضارة بجسم الانسان أهمها التوتر والإجهاد الذي يمكن التعرض له حتى أثناء النوم. وقد تتفاقم تلك الآثار لتؤدي إلى الوفاة المبكرة وأمراض القلب والأوعية الدموية والضعف الإدراكي واضطرابات النوم وارتفاع ضغط الدم والانزعاج. وعليه، ارتأت المدن اتخاذ التدابير الكفيلة بالحد من التلوث الضوضائي. وفي هذا الإطار، اعتمدت دول أوروبا في عام 2002 "مرسوم الضوضاء البيئية" بهدف تطوير نهج مشترك يساهم في تفادي الآثار الضارة للتلوث الضوضائي ومنعها والحد منها بين الدول الأعضاء.

من جهتها، بادرت مدينة برلين بتطوير وإطلاق تطبيق "المدينة الهادئة"، وهو عبارة عن تطبيق هاتف محمول مجاني يُتيح لأفراد المجتمع إمكانية تحديد المناطق الهادئة في المدن وتقييمها لتطوير خريطة إلكترونية مفتوحة للمناطق الهادئة مع إمكانية توجيه الخطط والسياسات المتعلقة بأسلوب الحياة الصحي استجابة للتحديات التي تتطرق إليها السياسات البيئية الأوروبية. ولعل الجانب الأكثر ابتكارًا في تطبيق "المدينة الهادئة" هو ما يتعلق بعمليات جمع البيانات واستشارات البيانات. فمن حيث الابتكار في جمع البيانات، يعمل التطبيق على جمع البيانات بشكل تسلسلي في الموقع ذاته ومن قبل المستخدم نفسه لمجموعة معقدة من البيانات خلال إطار زمني محدد (3 دقائق تقريبًا). وتتألف البيانات القابلة للجمع من تسجيلات صوتية ومستويات الضغط المرتبطة بها وصور الأماكن التي سُجلت فيها تلك الأصوات ورأي المستخدم بموقع تسجيل الأصوات. وبالنظر إلى تصميم أيقونة التطبيق وهي عبارة عن شكل أذن موضوعة على قلب لتمثيل هذا المزيج المثالي، نجد بأن التطبيق يراعي أهمية جمع وتقييم البيانات الكمية والنوعية في آن واحد. ومن جهة أخرى، يُشير القلب إلى تأثير البيئة الصوتية على قدراتنا السمعية والعقلية والجسدية. ويوفر تطبيق "المدينة الهادئة" إمكانية جمع مجموعات بيانات متعددة في الموقع ذاته ومن قبل مستخدم واحد أو مستخدمين مختلفين؛ الأمر الذي يمكن من إجراء تقييم مقارن يعتمد على الاختلافات الزمنية (ومثال ذلك المتغيرات الموسمية و/أو ليل ونهار). أما فيما يخص الابتكار في استشارات البيانات، فإن تطبيق "المدينة الهادئة" يتيح إمكانية تصفية "المناطق الهادئة بشكل يومي" التي حددها وقيّمها المستخدمون وذلك بموجب مجموعة من عوامل التصفية مثل الهدوء الملموس ومستويات ضغط الصوت والوصف الدلالي والحس بالأمان وسهولة الوصول وجودة المنظر. هذا ويمكن الاطلاع على البيانات المجمعة من قبل المستخدمين عبر منصة إلكترونية خاصة بالتطبيق.

جاء تطوير تطبيق المدينة الهادئة لغايات تحقيق مجموعة من الأهداف الطموحة كزيادة الوعي المدني بأهمية حماية المناطق الهادئة في المدن وتسهيل الوصول إلى المناطق الهادئة الموجودة وذلك من خلال تمكين الأفراد من تحديد المناطق التي يجدون فيها الراحة والسكينة بعيدًا عن ضوضاء المدن الكبيرة. كما يهدف التطبيق إلى تعزيز مشاركة أفراد المجتمع في عمليات تقييم المناطق الهادئة وحمايتها عبر تزويدهم بأداة تشاركية مجانية لحشد مصادر البيانات المختلفة المرتبطة بالأماكن الهادئة المفضلة لديهم. من جهة أخرى، يمكن الاستفادة من البيانات المجمعة عبر التطبيق لإثراء عمليات تخطيط المدن وتطوير سياسات وإرشادات التخطيط التي تراعي تفضيلات أفراد المجتمع، بما يثمر عن ردم الفجوة فيما بينهم. أخيرًا وليس آخرًا، يهدف التطبيق إلى بناء حلقة وصل بين النهج القائم على مستوى الضوضاء والذي



خط المحافظة على جودة الحياة الرقمية

نعلم أن العالم الرقمي محفوف بالمخاطر الناتجة عن المحتوى غير المناسب والتتبع الإلكتروني وانتشار حالات التحرش عبر الإنترنت. وتقع هذه الحالات عندما يتحل المتحرش شخصية طفل أو مرافق يبحث عن صديق جديد عبر التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي يتواصل فيها الأطفال مع بعضهم، وبعدها قد يطلب من الطفل إعطائه معلومات شخصية عنه كعنوان منزله ورقم هاتفه أو يقنعه بالاتصال به ليتمكن من معرفة رقم هاتفه من خلال كاشف هوية المتصل. ناهيك عن أن التعرض المكثف للألعاب الإلكترونية التي تنطوي على كم كبير من العنف يدفع الفئات الضعيفة من اللاعبين إلى تطبيق نفس السلوكيات التي يرونها في تلك الألعاب في الواقع. تثير كل هذه التحديات قلق ومخاوف العديد من أولياء الأمور حول العالم، فهم متخوفون من قيام أطفالهم بتبادل معلوماتهم الشخصية مع الغرباء عبر الإنترنت، كما أنهم يقرؤون كل يوم قصصاً عن تبعات ناتجة عن الألعاب الإلكترونية لا يقتصر أثرها السلبي على اللاعبين أنفسهم بل يatal ضحايا أخرى في العالم الواقعي.

في عام 2018، كشفت دراسة أجرتها Norton Cybersecurity أن أولياء الأمور في دولة الإمارات يفتقرون إلى الخبرة والمعرفة المتعلقة بالتعامل مع أنشطة أطفالهم عبر الإنترنت. فقد صرح حوالي 90% منهم أن أطفالهم يمضون الكثير من الوقت على الإنترنت، بينما كشف 31% منهم أن أطفالهم قد تعرضوا للتتبع الإلكتروني. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن 66% من الأسر لا تضع قواعد تضبط دخول الأطفال إلى شبكة الإنترنت.

تصدر دولة الإمارات العربية المتحدة دول العالم في معدل استخدام الإنترنت بنسبة هائلة تبلغ 98% بالإضافة إلى انتشار استخدام الهاتف المتحرك بنسبة تصل إلى 82%. كما تأتي في مقدمة الدول التي تصل فيها نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات على موقع فيسبوك إلى 83% بينما تصل نسبة مستخدمي الواتساب إلى حوالي 83% من أفراد المجتمع ومنشئي حسابات إنستغرام إلى 53%. في حين يصل متوسط الوقت الذي يمضيه الفرد الواحد على الإنترنت في الإمارات إلى 8 ساعات يومياً، من ضمنها 3 ساعات تُمضى على وسائل التواصل الاجتماعي.

ومما لا شك فيه أن حكومة دولة الإمارات ملتزمة بالحفاظ على الاستقرار الأسري والتناغم الاجتماعي وتضع الأطفال في مقدمة أجنحتها في هذا الخصوص. فسلامة الأطفال ركيزة أساسية في تعزيز جودة الحياة بالإمارات، إلى جانب الحفاظ على الاستقرار الاجتماعي وتمكين أفراد المجتمع ليكونوا إيجابيين وفاعلين وتنشئة أجيال لديها فهم راسخ للفضاء الرقمي.

وتحقيقاً لغايات تعزيز السلامة الإلكترونية وجودة الحياة الرقمية، وافق مجلس الوزراء في الإمارات على تأسيس مجلس جودة الحياة الرقمية عام 2020 وذلك خلال جلسة ترأسها سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي. ومن شأن هذا المجلس أن يدعم توجهات الحكومة نحو ترسيخ مبدأ الجودة الشاملة للحياة الذي يركز على الأفراد والمجتمع وأن يمكن أفراد المجتمع من بناء علاقة سليمة مع وسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الحديثة. وتتجلى سبل تحقيق هذه الأهداف في تعزيز قدرات الأفراد على التعامل الهادف مع العالم الرقمي ورفع الوعي المجتمعي حيال التحديات المترتبة عليه وطرق الوقاية منها ومواجهتها. كما يتولى المجلس مسؤولية تنسيق السياسات والبرامج والقوانين المتعلقة بالحياة الرقمية من خلال تطوير الاستراتيجيات والبرامج التي من شأنها تعزيز جودة الحياة الرقمية لجميع فئات المجتمع.



وفي إطار أولى مبادرات المجلس لدعم الأسر وأولياء الأمور في حماية الأطفال والشباب وتعزيز جودة حياتهم الرقمية، أطلق الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس الوزراء وزير الداخلية ورئيس مجلس جودة الحياة الرقمية خط المحافظة على جودة الحياة الرقمية. وكان إطلاق هذا الخط نتيجة تعاون بين وزارة الداخلية والبرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. وهو يعمل كمركز اتصال متخصص يديره خبراء ومختصون يقدمون النصح والتوجيه والمشورة والدعم لأولياء الأمور وأفراد المجتمع حول تحديات العالم الرقمي من خلال الرقم المجاني (80091). وتجدر الإشارة إلى أن إطلاق الخط الذي يشكل جزءاً من المبادرات الخمسين للجهازية الرقمية جاء بالتزامن مع اليوم العالمي للإنترنت الآمن. وهو يعد مبادرة تتوقع مستقبل الأمن المجتمعي في العالم الرقمي في ظل تزايد التحديات الناشئة عن تبني الحلول الرقمية في الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات.

أما في عام 2019، فقد أطلقت الإمارات مبادرة "السلامة الرقمية للطفل" وهي جهد مشترك بين وزارة الداخلية والبرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة بهدف نشر الوعي بين الأطفال وطلبة المدارس حول التحديات الإلكترونية وتعزيز الاستخدام الآمن والبناء لشبكة الإنترنت. كما تعمل المبادرة على تعريف أولياء الأمور والمدرسين بالحلول المتاحة لمواجهة هذه التحديات وضمان سلامة أطفالهم وطلبتهم. بالإضافة فهي تهدف لمساعدة أولياء الأمور على حماية الأطفال وضمان البيئة الإلكترونية الآمنة ومراقبة تعرضهم للمواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي. ومن جانب آخر، تستهدف المبادرة الأطفال ما بين سن الخامسة إلى الثامنة عشرة لتثقيفهم حول الاستخدام الآمن والبناء للإنترنت وكيفية التعامل مع الإساءة أو المخاطر المحتملة. وتنطوي على أربع مبادرات فرعية وهي: مخيمات تفاعلية للأطفال من 5 إلى 18 عاماً لتوعيتهم حول الاستخدام الآمن للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وبوابة إلكترونية معرفية شاملة لتوفير الأدوات والمعلومات التي تساعد أولياء الأمور على مواجهة تحديات العالم الرقمي، وورش عمل تدريبية لتعريف أولياء الأمور والمعلمين بآليات التعامل مع تحديات العالم الرقمي، وأخيراً منصة دعم للإجابة عن الاستفسارات الطارئة من أولياء الأمور حول السلامة الرقمية.



تأسس مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي لتحفيز وإثراء ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي من خلال وضع منظومة متكاملة للابتكار بحيث يصبح ركيزة أساسية من ركائز حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تطبيقاً لرؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي الهادفة إلى تطوير العمل الحكومي، وتعزيز تنافسية دولة الإمارات بحيث تكون حكومة دولة الامارات في مصاف الحكومات الأكثر ابتكاراً على مستوى العالم.

وزارة تنمية المجتمع، هي إحدى المؤسسات الاتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة، تأسست مع قيام اتحاد دولة الإمارات العربية المتحدة عام 1971م بمسمى "وزارة العمل والشؤون الاجتماعية"، وتُعدى بقطاعي "الرعاية الاجتماعية والتنمية الاجتماعية"، وتم تعديل اسم الوزارة إلى "وزارة تنمية المجتمع" بموجب قرار مجلس الوزراء رقم "10" لسنة 2016م. وتتجلى رؤية الوزارة في "مجتمع متلاحم مسؤول مشارك في التنمية الاجتماعية"، وتتبنى نهجاً حكومياً مبتكراً لخدمة مختلف شرائح المجتمع: (الأسرة، الطفولة، الشباب المقبلين على الزواج، وكبار المواطنين "المسنين"، أصحاب الهمم "ذوي الإعاقة")، برؤية الانتقال من مفهوم الرعاية المادية إلى الرعاية التنموية والإنتاجية بالدعم والرعاية والتمكين لمختلف فئات المجتمع، بشعار "أسرة متماسكة.. مجتمع متلاحم".

وتعزز وزارة تنمية المجتمع رؤيتها التنموية للأسرة والمجتمع بمزيد من المبادرات والبرامج النوعية تحت مظلة (السعادة وجودة الحياة) وفي إطار البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة ومبادراته الكثيرة، وهو الملف الذي تظلع به الوزارة من أجل واقع أجمل ومستقبل أفضل لكافة فئات المجتمع من المواطنين والمقيمين في دولة الإمارات على حد سواء.

وتقود وزارة تنمية المجتمع جهوداً تنموية متواصلة، عبر مبادرات نوعية مستدامة، وقناعة مدفوعة بإرادة وطنية عالية، لتسريع عجلة التنمية الاجتماعية في دولة الإمارات، تأكيداً لمستهدفات الأجندة الوطنية في رؤية الإمارات 2021 وصولاً إلى تطلعات مئوية الإمارات 2071. بمحاور: متحدون في المسؤولية - متحدون في المصير- متحدون في المعرفة - متحدون في الرخاء.

