

خطة دبي 2021 DUBAI PLAN

تقرير مخرجات مختبرات الإبداع ٢٠١٦
مايو ٢٠١٦



قائمة المحتويات

٢	خطة دبي ٢٠٢١
٧	صنع في القوز
١٠	العائلة السعيدة
١٢	النفائات موارد مهدورة
١٥	جيل يقرأ
١٩	ماذا يوجد في حينا؟
٢١	حكومة السعادة

استلهمت استراتيجية إمارة دبي من رؤية قيادتها، وُترجمت في "خطة دبي ٢٠٢١" التي أطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، في ديسمبر من العام ٢٠١٤، حيث تعد الخطة دليلاً للجهات العاملة في الإمارة للتعرف على التوجهات الاستراتيجية والأولويات الرئيسية لدبي بهدف الارتقاء بها لتصبح وجهة عالمية في مختلف نواحيها.

تنظر خطة دبي ٢٠٢١ إلى مستقبل الإمارة من خلال منظورات شاملة ومتكاملة؛ بدءاً بمنظور الفرد والمجتمع، وتتناول السمات المرجو توفرها في أفراد مجتمع دبي، إماراتيين ومقيمين، للنهوض بعبء التنمية ولعب دوراً محورياً في قيادة محاور الخطة. علاوة على وصف المجتمع المثالي في تماسكه وتلاحمه واحترامه لتعدد الثقافات والتعايش فيما بينها بانسجام. كما تتناول الخطة مستقبل دبي من منظور الفضاء الحضري، سواءً ما يتعلق بعناصر البنية التحتية من بيئة طبيعية ومشيدة، وطرق ووسائل مواصلات ومصادر طاقة وغيرها، أو ما يتعلق بشكل التجربة الحياتية التي يعيشها أفراد المجتمع من إماراتيين ومقيمين وزائرين سواء في تفاعلهم فيما بينهم، أو في تفاعلهم مع عناصر البنية التحتية والخدمات المرتبطة بها، اجتماعية كانت أم اقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، تتناول الخطة مستقبل المدينة من منظور اقتصادي، ليس فقط باعتباره محرك التنمية والوقود الذي يغذي المدينة ويدفع باتجاه تطورها المستمر، بل كذلك العامل الذي يجعل من المدينة محوراً في الاقتصاد العالمي لا يمكن تجاوزه. وتتنظر الخطة إلى مستقبل دبي من منظور الحوكمة الرشيدة والريادة والاستباقية في تلبية احتياجات المجتمع، باعتبارها الآلية المؤسسية التي تضمن قيادة التنمية واستمرارها، وتعزيز رفاه الفرد والمجتمع وحفظ الأمن والنظام. وقد تُرجمت المنظورات السابقة إلى ستة محاور يعتبر كل واحد منها عنواناً رئيساً لمجموعة من الغايات الاستراتيجية على مستوى دبي، وتشكل في مجملها تطلعات المدينة المستقبلية نحو العام ٢٠٢١. وتتلخص في الشكل التالي:

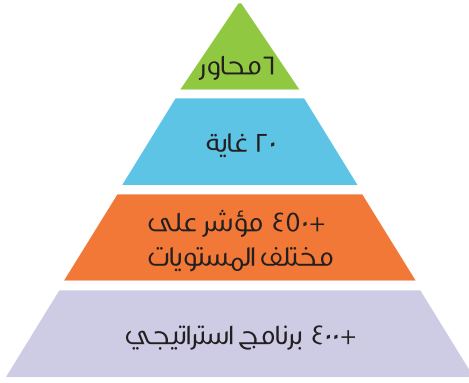
محاور	مواطنون لأفراد مبدعين، ملوهمهم الفخر وممكنين، والسعادة	مجتمع متلاحم ومتناسك	المكان المفضل للعيش والعمل، والمقصد المفضل للزائرين	مدينة ذكية ومستدامة	محور رئيس في العالمي الاقتصاد	حكومة رائدة متميزة
غايات	أفراد متعلمون ومثقفون وموفورو الصحة	مجتمع متنوع ويمتلك المقومات الديمغرافية للاستمرار	مدينة هي الأفضل في الخدمات التعليمية والصحية والإسكان بما يلبي احتياجات الجميع	مدينة ذكية، ومتكاملة، ومتصلة	مدينة تتمتع بنمو اقتصادي مستدام	سباق ومبدعة في تلبية حاجات الفرد والمجتمع
	منتجون ومبدعون ورياديون في شتى المجالات	متوافق ومتعاقد، ويرتبط قيماً إنسانية مشتركة	حيوية ونشطة؛ توفر تجربة ثقافية ثرية، ومناخاً ترفيهياً متميزاً عالمياً	مستدامة في مواردها	واحدة من أهم مراكز الأعمال في العالم	مستدامة ومبتكرة في إدارة مواردها
	ملوهمهم الاعتراف بثقافتهم وإحساسهم بالسعادة الغامرة	يقوم على ركيزة قوامها الأسر والمجتمعات المتلاحمة	الأكثر أمناً	ذات عناصر بيئية نظيفة، صحية ومستدامة	الأولى عالمياً في سهولة ممارسة الأعمال والوجهة المفضلة للاستثمار	شفافة وموثوقة
	يشكلون، يفاعليتهم، الدعامه الصلبة لنهضة دبي وتطورها في كافة المجالات			ذات بيئة حضرية آمنة وموثوقة		

الشكل (١): محاور وغايات خطة دبي ٢٠٢١

وتم تفصيل المحاور الستة وغاياتها العشرين من خلال تحديد أكثر من ٤٥٠ مؤشر لقياس الأداء في مختلف المجالات وما يزيد عن ٤٠٠ برنامج لضمان التنفيذ الفاعل لخطة دبي ٢٠٢١ وتحقيق مستهدفاتها الطموحة.

ويتم المتابعة الدورية على أداء خطة دبي ٢٠٢١ من خلال تقارير على المستويات الثلاث التالية:

١. تقرير تنفيذ البرامج الاستراتيجية للخطة الذي يتيح لصناع القرار المتابعة على تنفيذ البرامج والمبادرات الاستراتيجية وذلك من خلال اللجان القطاعية الداعمة للمجلس التنفيذي.



الشكل (٢): مؤشرات وبرامج خطة دبي ٢٠٢١

٢. تقرير نتائج مؤشرات الأداء للخطة مصحوباً بمقارنات معيارية مع أفضل المدن والدول ويتم تزويده بالبيانات الحية فور توفرها.

٣. تقرير "بص دبي" وهو تقرير سنوي يستهدف القيادة ويتم من خلاله استعراض أداء الإمارة في محاور الخطة الستة وإطلاعهم على أهم المستجدات والتحديات الاستراتيجية وسبل معالجتها.

مختبرات الإبداع

تعد مختبرات الإبداع التي تنظمها الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، مدخلاً رئيساً في عملية تنفيذ خطة دبي ٢٠٢١ وبالأخص في تقرير "بص دبي"، حيث توفر المختبرات منصة تفاعلية يتم من خلالها استعراض مستجدات سير عمل الخطة، ومناقشة عدد من أهم المواضيع، بمشاركة نخبة من الخبراء والمختصين والمسؤولين من الجهات الحكومية، بالإضافة إلى ممثلين من القطاع الخاص والمجتمع المدني. كما تهتم المختبرات لمعالجة أهم التحديات من خلال تحديد البرامج الاستراتيجية والخروج بالحلول والمبادرات الإبداعية الرامية إلى تحقيق غايات خطة دبي ٢٠٢١.

مختبرات الإبداع ٢٠١٤

عقدت الأمانة العامة الدورة الأولى من مختبرات الإبداع لخطة دبي ٢٠٢١ في نوفمبر ٢٠١٤. واعتبرت كإحدى أهم مراحل تطوير الخطة حيث كانت نقطة الأساس لوضع البرامج الاستراتيجية. كما ساهمت في تعزيز تفاعل كافة الجهات المعنية في عملية تطوير الخطة. وتوزعت المواضيع على تسعة عشر مختبراً تم عقدها على مدى أربعة أيام متتالية ضم كل منها خبراء ومختصين من شتى القطاعات. وشارك في المختبرات أكثر من ٢٠٠ خبير من القطاع الحكومي والخاص من داخل الدولة وخارجها. وخرج المشاركون بأكثر من ٤٠٠ برنامج استراتيجي شكلت مجملها أساسيات تنفيذ خطة دبي ٢٠٢١. فيها يلي مواضيع مختبرات الإبداع ٢٠١٤.

حكومة مستدامة	أمن وعدالة	عقول واعدة	مدينة نابضة
بيئة حضرية مستدامة	وجهة مفضلة للاستثمار	صحة دائمة	أفراد مدمجون
مجتمع متلاحم	مركز مالي	بيئة مستدامة	إماراتيون مكنون
بناة الغد	انفتاح وترباط	اقتصاد مستدام	ريادة الأعمال
موارد مستدامة لأجيال الغد	حكومة واحدة	تتقل سلس	

الشكل (٣): مواضيع مختبرات الإبداع ٢٠١٤





"أشكر أخواني المشاركين في مختبرات الإبداع على حضورهم خلال اليومين وإنني سعيد بتجاوبهم مع فريقنا، حيث نسعى من خلال المجلس التنفيذي والجهات الحكومية المعنية لتوظيف المخرجات والتوصيات وتقديم الدعم اللازم بالشكل المطلوب لضمان توفير أذكى الخدمات وأرقى المعايير في ظل حكومة سباق ومبدعة ومستدامة في مواردها، تضع في نصب عينها سعادة الفرد ورفاهيته وذلك تنفيذاً لتطلعات صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، ووفقاً لتوجيهات أخي سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي، فإنني سأتابع عن كثب مخرجات المختبرات للتأكد من حسن تنفيذها وملائمتها على أرض الواقع."

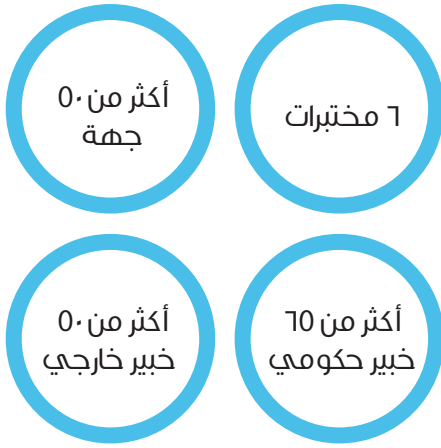
سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم
نائب حاكم دبي

تتألفت الدورة الثانية للمختبرات، والتي تم عقدها بتاريخ ٢١ - ٢٢ مارس ٢٠١٦، ستة مواضيع تم اختيارها بناءً على دراسات سابقة وعلى نتائج تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بمؤشرات أداء الخطة للعام ٢٠١٥، والتي أظهرت مجموعة من التحديات، كما أن تحليل الوضع الحالي أبرز وجود فجوات أساسية في هذه المواضيع.

دارت النقاشات على مدى يومين متتاليين بمشاركة واسعة من نخبة من الخبراء من داخل وخارج الدولة ومن ممثلي الجهات الحكومية والخاصة والشركاء المعنيين ومجموعة من الفنانين بهدف ضمان شمولية وجهات النظر في كافة محاور وغايات خطة دبي ٢٠٢١.

وبلغ عدد المشاركين في المختبر أكثر من ٥٠ جهة حكومية وخاصة. حيث مثل القطاع الحكومي ما يقارب ٦٥ مشارك وحوالي ٥٠ خبير من القطاع الخاص من داخل الدولة وخارجها.

اسم المختبر	نبذة عن المختبر
صنع في القوز	تواجه منطقة القوز الفنية تحديات في توفر الخدمات الأساسية وبعض عناصر البنية التحتية اللازمة لدعم تطورها. وعليه عالج المختبر النواحي المتعلقة بتجميل منطقة القوز الفنية وعكس صورة جميلة للزائر وذلك بمشاركة عدة فنانين ومبدعين من دبي.
العائلة السعيدة	أبرزت الدراسات وجود ضعف في المهارات التربوية ومحدودية الوعي بأهمية مشاركة الآباء والأمهات في تنشئة أطفالهم وتمييزهم اجتماعياً ومعنوياً وصحياً وتعليمياً. وتمحور المختبر حول الحلول المبتكرة لتعزيز دور الآباء والأمهات في تربية أبنائهم وتأسيس العائلة السعيدة.
النفائات موارد مهدورة	يعتبر مستوى إنتاج النفائات للفرد في دبي من أعلى المستويات عالمياً، ويتم طمر الجزء الأكبر منها بشكل غير مستدام، وتطرق المختبر إلى سبل استغلال النفائات لتصبح موارد منتجة وقابلة للبيع بدلاً من طمرها الأمر الذي له تأثير سلبي على البيئة.
جيل يقرأ	يأتي المختبر تزامناً مع إعلان العام ٢٠١٦ عاماً للقراءة، وتركيز الحكومة الاتحادية والمحلية على تنشئة جيل مطلع ومثقف، وحدد مسابقات تدني الإقبال على القراءة لغرض وضع خطة فعالة لتشجيع القراءة في مجتمع دبي خاصة.
ماذا يوجد في حيناً؟	سبب النمو الحضري السريع في دبي في إيجاد تفاوت في توزيع الخدمات الأساسية في مناطق دبي المختلفة، خاصة في المناطق القديمة، وهدف المختبر إلى تحديد معايير موحدة للخدمات الأساسية التي ينبغي أن تخدم كل أحياء ومناطق دبي.
حكومة السعادة	خلق توجه الحكومة نحو التحول الذكي في تعدد المبادرات وتشتت الجهود، الأمر الذي حتم وضع مخطط موحد من قبل الجهات المعنية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة بفاعلية. وعليه ناقش المختبر كيفية خلق حكومة لا تنام، تعمل باستمرار، سريعة في تعاملاتها، مبتكرة في خدماتها، مضيافة كالفنادق.



الشكل (٥): مختبرات الإبداع ٢٠١٦ في أرقام

حضر سمو الشيخ مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم، نائب حاكم دبي، وسمو الشيخ منصور بن محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الثقافة والفنون، والشيخة لطيفة بنت محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس مجلس الإدارة في هيئة دبي للثقافة والفنون جانباً من المناقشات. كما تخللت مختبرات الإبداع زيارات لها يزيد عن ٢٠ شخصية قيادية اتحادية ومحلية من ضمنهم معالي وزراء وأعضاء من المجلس الوطني الاتحادي ومدراء عموم في حكومة دبي، الذين تفاعلوا في نقاشات الجلسات المختلفة مع المشاركين بأرائهم للمواضيع المطروحة مما يعزز من التعاون والتكامل بين الخطط والتوجهات الاتحادية والمحلية.

وتضمنت زيارات كبار الشخصيات معالي عبدالرحمن العويس وزير الصحة ورئيس مجلس إدارة هيئة دبي للثقافة والفنون، ومعالي الدكتور ثاني الزبيدي وزير التغيير المناخي والبيئة، ومعالي حسين بن إبراهيم الحمادي وزير

التربية والتعليم، ومعالي جميلة المهيري وزيرة الدولة لشؤون التعليم العام، وسعادة حمد أحمد الرحومي عضو المجلس الوطني الاتحادي، وسعادة ماجد رحمة الشامسي عضو المجلس الوطني الاتحادي، وسعادة عزة سليمان عضو المجلس الوطني الاتحادي. كما زار الفعالية الأديب عبدالغفار حسين، وشارك من الحكومة المحلية معالي حميد محمد القطامي القطامي رئيس مجلس إدارة هيئة الصحة بدبي، وسعادة اللواء محمد أحمد المري رئيس لجنة التنمية الاجتماعية ومدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، وسعادة سعيد محمد الطاير رئيس لجنة البنية التحتية والبيئة والعضو المنتدب والرئيس التنفيذي لهيئة كهرباء ومياه دبي، وسعادة سامي بن طاعن القمزي مدير عام دائرة التنمية الاقتصادية بدبي، وسعادة هلال المري مدير عام دائرة السياحة والتسويق التجاري، وسعادة عبدالرحمن آل صالح مدير عام دائرة المالية بدبي، وسعادة طارش عيد المنصوري مدير عام محاكم دبي، وسعادة محمد الزرعوني أمين عام مجلس المناطق الحرة بدبي، وسعادة خالد الكمودة المدير العام لهيئة تنمية المجتمع بدبي، وسعادة الدكتورة عائشة بطي بن بشر مدير عام مكتب دبي الذكية، وسعادة سعيد النابودة المدير العام بالإنباء لهيئة دبي للثقافة والفنون.

وتم اختيار الطابق ١١٢ ببرج خليفة مقراً لعقد مختبرات الإبداع، وذلك في إشارة إلى المكانة الشاهقة التي وصلت إليها إمارة دبي إقليمياً وعالمياً، وإصرارها على تعزيز صدارتها في شتى المجالات، والنظر إلى أفق دبي من أعلى برج في العالم لاستلهاام الأفكار التي يتطلع إليها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، لتكون دبي فريدة من نوعها، كما جرى إعادة تصميم الطابق بطريقة إبداعية، حيث تم تخصيص منطقة خاصة لكل مختبر تتسم بميزات تتعلق بموضوع المختبر، وذلك لإضفاء جو يحفز على الأفكار المبتكرة والتعاون الخلاق بين الفئات المشاركة.

لقد أثمرت النقاشات التي دارت في مختبرات الإبداع ٢٠١٦ عن عدد كبير من الأفكار والمبادرات التي سيكون لها دور أساسي في معالجة التحديات الرئيسية التي تواجهها الإمارة في المواضيع المحددة، وسيتم عرض نبذة عن أهم مخرجات كل من المختبرات الستة في الجزئيات التالية من هذا التقرير.

"كل يوم تثبت إمارة دبي أنها لا تترك النمو والتقدم لمحض الصدفة، فكل شخص لديه هدف والجميع يشارك ويعمل بلا كلل من أجل تحقيق رؤية دبي لتكون الرقم واحد. استمتعت اليوم برؤية أفراد من المجتمع، خبراء الصناعة وأصحاب المصالح الحكومية مجتمعين معاً لمشاركة الأفكار وإيجاد الحلول في مختبرات الإبداع ضمن خطة دبي ٢٠٢١. وقد قدم المختبر الإبداعي "صنع في القوز" التي نظمتها دبي للثقافة بالتعاون مع المجلس التنفيذي الفرصة للفنانين وممثلي الكيان الثقافي للنقاش ومشاركة الأفكار لبلورة تصورات فنية وثقافية جديدة ترتقي بهوية منطقة القوز شكلاً ومضموناً."

الشيخة لطيفة بنت محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس مجلس الإدارة في هيئة الثقافة والفنون في دبي

"إن أهم ما يميز منطقة القوز هو نموها بشكل طبيعي ... فنحن مختلفون عن غيرنا... ولا ينبغي لهذه المنطقة أن تكون كأي مكان آخر في العالم. ونتطلع إلى تفعيل دور الجميع، فقد حان دوركم لرسم صورة القوز كما تريدونها. وسيكون الأمر طبيعياً أكثر عندما يكون نابعاً منكم، ولن نتوانى عن سنّ أي قوانين أو أنظمة تساعدكم وتدعمكم في ذلك".

معالي عبد الرحمن العويس
وزير الصحة، رئيس مجلس إدارة هيئة دبي للثقافة والفنون



خلفية عامة

تمتد منطقة القوز على مساحة ٢٧ كيلومتراً مربعاً غرب مدينة دبي، ويحدها من الشمال شارع الشيخ زايد ومن الجنوب مناطق البرشاء وحدائق محمد بن راشد. ولا يوجد تعريف واضح لمعنى كلمة "القوز" سوى أنها تعني على الأرجح منطقة تقع فوق مستوى سطح البحر. وتضم القوز عدة مناطق سكنية وصناعية، وتشتهر باحتضانها للعديد من المعارض الفنية مستفيدة من مساحات التخزين الشاسعة بين المصانع. كما تضم القوز منطقة "السركال أفنيو" التي تعتبر اليوم من أهم مراكز الفنون المعاصرة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتحتضن متحف صلاحي الخاص الأول من نوعه في دبي، بالإضافة إلى مقهى والعديد من صالات العرض الفنية.

وتحتل منطقة القوز مكانة فريدة في المنظومة الثقافية لإمارة دبي، وتكمن قوتها الرئيسة في نموها الطبيعي وترابطها الوثيق مع بقية أجزاء المدينة؛ لكنها في المقابل تواجه العديد من التحديات المتعلقة بهويتها وتجربتها والحاجة إلى عوامل داعمة، حيث أنها:

- تفتقر إلى مبادرات التجديد الحضري وحلول الاستدلال على الوجهات
- تفتقر إلى تنظيم رحلات واضحة المعالم للزوار
- تتضمن أحياءً مخفية ومساحات ومناطق فارغة غير مستغلة
- تفتقر إلى لافتات الشوارع، والمساحات المخصصة للمشاة ومواقف السيارات، وتوافر وسائل النقل العام
- تفتقر إلى منصات منظمة لجذب الزوار بشكل مستمر
- تفتقر إلى مصادر التمويل المبتكرة

وعليه، قدّم مختبر الإبداع "صنع في القوز" منصة تفاعلية ضمت الجهات الحكومية والقطاع الخاص وممثلي المجتمع المدني، وذلك للخروج بأفكار إبداعية في مجال التجديد الحضري للقوز باعتبارها منطقة ثقافية مهمة. وشكل هذا المختبر جزءاً من مناقشة أوسع نطاقاً حول التحديات الناشئة والأفكار الجديدة اللازمة لتحقيق أهداف خطة دبي ٢٠٢١. تم عقد المختبر بالشراكة مع هيئة دبي للثقافة والفنون وتنظيم ودعم من قبل شركة بينك تانك ومكتب متروبوليتان للهندسة المعمارية OMA/ AMO.

أهم نقاط النقاش

- تم تقسيم المحادثات إلى أربع مجموعات فرعية لمناقشة الإجراءات التدخلية في المجالات التالية:
١. الهوية: مناقشة مسيرة وتجربة منطقة القوز، وقضايا التسويق والإشهار التجاري لها
 ٢. البيئة الحضرية: مناقشة كيفية الوصول إلى منطقة القوز، والاستدلال على الطرق، وتصميم الشوارع، ووسائل النقل العام وغيرها
 ٣. البرامج الثقافية: مناقشة تنمية المهارات، والأنشطة الفنية والثقافية وغيرها
 ٤. إعداد البيئة الملائمة للقطاعات الإبداعية: مناقشة المسائل المتعلقة بالتشريع، والتنظيم، وتمكين الجهات المعنية وغيرها

وفيما يلي ملخص عن أهم النقاط التي تمت مناقشتها لكل من هذه المجالات:

١. الهوية

- تتمتع منطقة القوز بهوية راسخة وهي هوية صناعية؛ وأي محاولات لتحديد هوية مغايرة لذلك سيتضارب مع أصالة وروح هذه المنطقة مما يجعل من القوز منطقة فريدة:
- نموذج متكامل للتنوع
- مركز إقليمي للإبداع
- ارتباط قوي بالمجتمع
- طابع البساطة
- أكد المشاركون على أهمية صون الطابع الصناعي المحض لمنطقة القوز إذ أن أي محاولات لتحديد هوية مغايرة لذلك ستتضارب مع أصالة وروح هذه المنطقة. فعلى سبيل المثال غادر معظم الفنانين في منطقة ميتباكنج (Meatpacking) بمدينة نيويورك وفي منطقة شورديتش (Shoreditch) بمدينة لندن بعد أن تم تنظيمها بالكامل. يضاف إلى ذلك أن ٩١٪ من زوار منطقة القوز هم فعلياً من سكان دولة الإمارات، بحسب نتائج المسح الذي قام به فريق مركز السركال أفنيو.



٢. البيئة الحضرية

- تواجه منطقة القوز تحديات عديدة، منها الافتقار إلى المساحات العامة مثل الأرصفة وممرات المشاة والحدائق العامة، ونقص معايير السلامة، والحاجة إلى أماكن مخصصة للأطفال، والافتقار إلى المرافق الترفيهية المستدامة، والممرات المظلمة، ونُدرة وتباعد المساحات النباتية، وعدم وجود واجهات مميزة للمباني، وكثرة الجدران المسدودة. وثمة أيضاً صعوبات تتعلق بالوصول إلى المباني ولا سيما على امتداد الطرق الرئيسية، فضلاً عن المواقف العشوائية للسيارات، وعدم وجود وحدات تخزين وتكييف كافية بالمنطقة، والافتقار إلى المواءمة بين استخدامات الأراضي المجاورة لبعضها في القوز.
- ينبغي إدراج التغييرات المحتملة في منطقة القوز بالأساليب الأقل تدخلاً وتأثيراً في طابعها الخاص. ويمكن إجراء تعديلات على البيئة الحضرية الشاملة للمنطقة دون إحداث أي تغييرات جذرية فيها. وتشمل هذه التعديلات المباني القائمة دون إدخال عناصر جديدة إليها، حيث أن صون المكوّنات الأصلية للمنطقة يلعب دوراً أساسياً في هذا السياق.

٣. البرامج الثقافية

- ينبغي ترسيخ مكانة القوز كمركز إقليمي للإبداع والابتكار، وبما يساهم في إرساء حوار بناء ومستمر بين الفنانين والمجتمعات المحلية الإبداعية.
- ينبغي أن تشجع القوز على تطوير نتاج فني يلامس حياة قاطنيها وزوارها، وذلك باستخدام مواد مستمدة من روح هذه المنطقة.
- من المهم كذلك توفير أماكن للاستمتاع بأوقات الفراغ وإطالة فترات تواجد الزوار؛ ويشمل ذلك تطوير فنادق صغيرة

ومتنزهات ومقاهي ومطاعم.
• لا يجب أن تتعارض أي أنشطة مقترحة مع الطابع المستقل لمنطقة القوز.

٤. البيئة الداعمة

- تحتاج منطقة القوز إلى التواصل بشكل دائم مع الجهات الحكومية التي يمكنها المساهمة في تسهيل منح التراخيص وتعزيز نمو الشركات وأنشطة الأعمال.
- ينبغي أن يسعى الفنانون إلى تأمين التمويل عبر آليات التمويل الجماعي، وطلب الدعم من الشركات والبنوك التي تموّل الأنشطة الفنية ضمن إطار مبادرات المسؤولية الاجتماعية الخاصة بها.

الحلول المطروحة

١. الهوية



- عدم انتقاء شعار أو علامة تجارية معينة للقوز، ولكن وضع خارطة رقمية للقوز تساعد على تحديد جميع الأنشطة التي تحتضنها المنطقة، ويمكنها أن تشكل أداة للاستدلال على الطرق والمسارات وإتاحة الفرصة أمام الزوار للتعلّق والمشاركة بفعالية. ويمكن للتطبيق الرقمي أن يمثل أداة ترويجية فعالة تساعد على استقطاب مزيد من الزوار إلى القوز.
- الترويج لمنطقة القوز كنموذج عمراني فريد على الصعيد الدولي وتسليط الضوء في المحافل الدولية على الطابع الفريد للقوز بوصفها منطقة عمرانية ثقافية ذات طابع أصيل.

٢. البيئة الحضرية

- على المدى القصير إلى المتوسط، يقترح القيام بالإجراءات التدخلية للاستدلال على الجهات من خلال الاستعانة بمجموعة من الفنانين وبدعم من الجهات الحكومية، مثلاً تطوير معالم فنية يمكن استخدامها كرموز للاستدلال بدلاً من تغيير مساحات وتصميم الشوارع والاعتماد على المرافق البديلة لمواقف السيارات كنقاط استدلال مرجعية على الطرقات (مثلاً: مواقف سيارات متعددة الطوابق). كذلك يمكن دراسة إمكانية تحويل المساحات القائمة لتلائم الأنشطة الثقافية وذلك من خلال تحديد المباني التي يمكن تحويلها إلى استديوهات فنية وورش عمل، ومساحات إبداعية للعرض، ومؤسسات تعليمية مدرسية/ فنية. أما على المدى المتوسط إلى الطويل، يقترح إجراء التحسينات التدخلية للتخطيط العمراني (مثلاً: استثمار في المتنزهات العامة، ومواقف السيارات، والحدائق، وأسطح المباني المزروعة وإنشاء المساحات والطرق الخضراء الآمنة).
- لتسهيل تطبيق هذه المبادرات، يقترح:
- تشكيل فريق عمل للتقييم الفني متخصص في القوز للإشراف على الإجراءات التدخلية التي يقترحها الفنانون وتبسيط الإجراءات بالتعاون مع الجهات الحكومية اللازمة
- إعداد دراسة للبنية التحتية لمنطقة القوز لتحديد المباني التي يمكن تحويلها إلى استديوهات فنية وورش عمل ومساحات إبداعية

٣. البرامج الثقافية

- يقترح إنشاء سوق تجاري لبيع المنتجات والسلع المصنوعة في القوز (بدءاً من الأعمال المرتبطة بالفنون والحرف اليدوية وصولاً إلى الأجهزة المستعملة). كما ينبغي للسوق أن يتضمن مساحات لعروض الأداء أو الترفيه إضافةً إلى تنظيم مهرجان خاص بالمنطقة.

٤. البيئة الداعمة

- يقترح مراجعة أنشطة الترخيص للقطاعات الإبداعية من خلال تنظيم قائمة الأنشطة الخاصة التي تتطلب الحصول على ترخيص بحيث تغطي أكبر عدد ممكن من الأنشطة.

خلفية عامة

طرح فريق الأمانة العامة للمجلس التنفيذي مختبر "العائلة السعيدة" بهدف وضع استراتيجية متكاملة لتمكين الآباء والأمهات ومساندتهم في تربية وتنشئة جيل واعٍ يخدم غايات إمارة دبي ويحقق السعادة الأسرية. ويندرج موضوع العائلة السعيدة ضمن إحدى الغايات الاستراتيجية لخطة دبي ٢٠٢١ في محور "مجتمع متماسك ومتلاحم" حيث تهدف الخطة أن يكون المجتمع في إمارة دبي مبني على "ركيزة قوامها الأسر والمجتمعات المتلاحمة" خاصة أن الآباء والأمهات هم نواة الأسرة ولهم الدور الأهم في تنشئة وتربية الأجيال الصاعدة والأثر الأكبر على المجتمعات المتماسكة.

تكمُن أهمية تمكين الآباء والأمهات ليس فقط في بناء عائلة سعيدة، بل في ما لهم من تأثير كبير في تمكين أطفالهم للعب دور فعال، اجتماعياً واقتصادياً في مستقبل الإمارة، خاصة فيما يتعلق بالتحصيل العلمي للأطفال. فقد أظهرت الدراسات أن نتائج التعليم مرتبطة بشكل كبير بمشاركة أولياء الأمور في تعليم أطفالهم. ويعتبر مؤشر القراءة للأطفال ما دون سن المدرسة أحد أهم المداخل لفهم الجهد الذي تبذله الأسرة في تهيئة الأطفال لهواكبة متطلبات التعليم في المراحل اللاحقة من الدراسة، وكذلك من أهم المؤشرات التي تدل على مدى وعي أولياء الأمور بأهمية دورهم ومساهماتهم في تنشئة أطفالهم، حيث صرّح ٤٢ % فقط من أولياء الأمور أنهم يقرأون لأطفالهم ما دون السن المدرسي بشكل يومي أو تقريباً كل يوم، وكانت نسبة أولياء الأمور الإماراتيين الذين يقرأون لأطفالهم من أدنى المعدلات، بواقع ٢٨ %. كما تأتي نسبة أولياء الأمور الذين يلعبون أو يمارسون نشاطات ترفيهية مع أطفالهم بشكل يومي أو تقريباً كل يوم لتعزز نتائج المؤشر السابق، حيث صرّح ٤٢ % فقط من أولياء الأمور أنهم يقضون وقتاً في الترفيه مع أطفالهم بشكل يومي أو شبه يومي، وكانت النسبة بين أولياء الأمور الإماراتيين ٤٠ % وبين العرب ٢٧ %، مقارنةً بالغربيين بنسبة ٦٠ %، في إشارة إلى طبيعة وجودة الوقت الذي يقضيه الأطفال مع والديهم. هذا بالإضافة إلى أهمية دور أولياء الأمور في المحافظة على الهوية الوطنية وغرس القيم والتقاليد في أطفالهم وتحفيزهم على متابعة دراستهم الجامعية والمشاركة الفعالة في سوق العمل.

وفي هذا السياق، عملت الأمانة العامة على دراسة الوضع الحالي مستندة على استبيان إلكتروني يقيس أساليب التربية لدى أولياء الأمور في إمارة دبي بالتعاون مع مركز دبي للإحصاء، ويعكس تجربة أولياء الأمور مع أصغر أطفالهم (ما دون ١٨ سنة) بالإضافة إلى عقد مجموعات بؤرية، شملت أولياء أمور إماراتيين وغير إماراتيين.

وأظهرت النتائج عدة تحديات تواجه الأسرة في إمارة دبي وخصوصاً الأسرة الإماراتية، تمت مناقشتها خلال المختبر، أهمها:

- يقضي ٢٧ % من الأطفال الإماراتيين أكثر من ٧ ساعات يومياً في رعاية المربيات والخادمات.
- يواجه أولياء الأمور عموماً، وبالأخص الإماراتيين، صعوبة في وضع قواعد سلوكية لأطفالهم، حيث أعرب حوالي ٢٤ % فقط من أولياء الأمور الإماراتيين أنهم يتصرفون بشكل متنسق مع أطفالهم، مقابل ٥٦ % من أولياء الأمور غير الإماراتيين، حيث يميل أكثرية أولياء الأمور إلى الإخلال بالقواعد التي يضعونها لأطفالهم.
- بشكل عام، تتعدد أساليب التربية عند الإماراتيين فيعتمدون أحياناً أسلوب التربية المتسلطة حيث تلجأ نسبة كبيرة منهم إلى العقاب البدني أو أساليب الصراخ في تربية الأطفال. بالمقابل تلجأ نسبة كبيرة منهم إلى أسلوب التربية المتساهلة كالقيام بهام نيابة عن أطفالهم أحياناً أو التنازل أمام رغبات أطفالهم في أحيان أخرى.
- يرى حوالي ٢٧ % من أولياء الأمور الإماراتيين أنه لا توجد خدمات جيدة ووافية لدعمهم في عملية تربية أطفالهم. ويعتمد الإماراتيون بالدرجة الأولى على استشارة الأطباء ثم الأزواج والأقارب إن كانت لديهم أية مخاوف أو قلق بشأن أطفالهم، ونادراً ما يلجأون إلى مرشدين اجتماعيين أو أخصائيين نفسيين. كما يعتقد فقط ٦٤ % من أولياء الأمور الإماراتيين أنه توجد معلومات وافية عن مهارات تربية الأطفال.
- يعاني ما يقارب ٤٩ % من أولياء الأمور الإماراتيين من الإرهاق، كما يشعر ٢٢ % منهم بالقلق، في حين أعرب حوالي ٢٠ % من أولياء الأمور الإماراتيين عن شعورهم باليأس والاكتئاب.



أهم نقاط النقاش

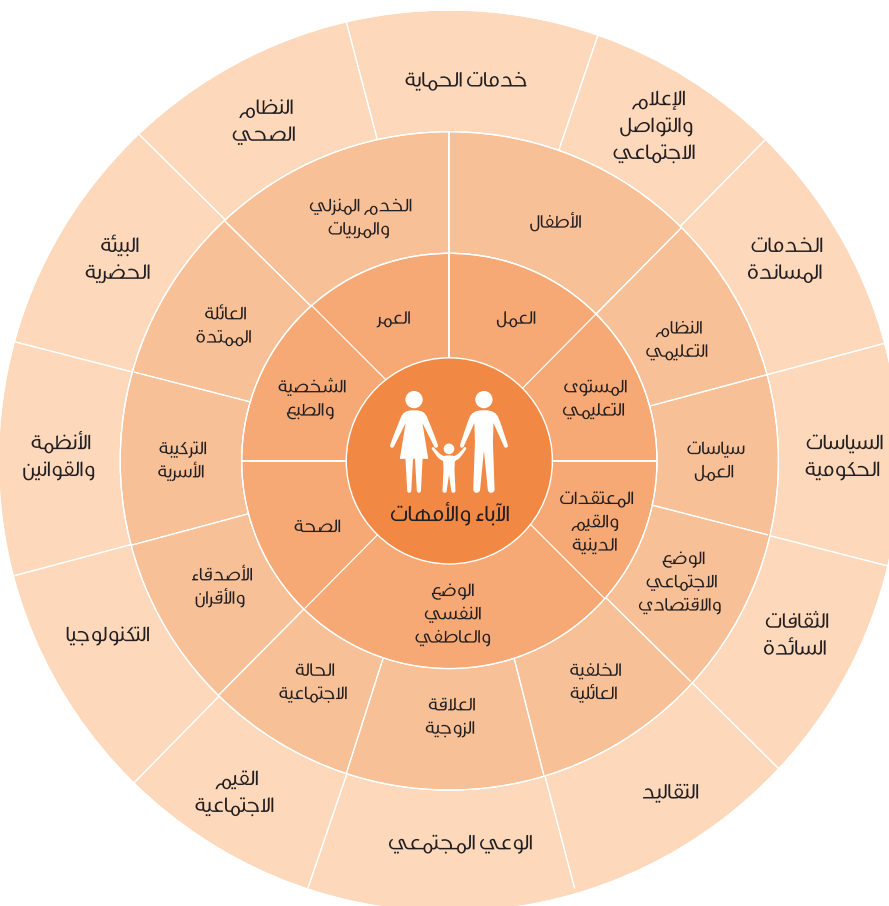
لخص الخبراء والمرشدون الأسريون من القطاعين الحكومي والخاص المشاركون في مختبر الإبداع أهم التحديات والفجوات في أربعة محاور رئيسية، هي:

١. **تغيير الأدوار النمطية داخل الأسرة بسبب الانفتاح والتطور الاقتصادي مما أدى إلى عدم التوازن في العلاقات الأسرية، وخاصة فيما يتعلق بغياب الدور الفعال للأب في تربية الأبناء، وضعف التواصل بين الزوجين حيث أن العلاقة بين الأم والأب تؤثر بشكل مباشر على العلاقة مع أطفالهم، وتضارب وإدخالية في النظرة والتوقعات لدور المرأة (المرأة العاملة والمرأة غير العاملة) في ظل سياسات عاملة لا تساعد في إعادة التوازن إلى الأسرة كسياسات العمل والخدمات الاجتماعية.**

٢. **ضعف ثقافة رعاية وتربية الذات وضعف مهارات تربية الأطفال** بحيث لا يسعى أولياء الأمور لتحسين مهاراتهم التربوية بسبب ضعف ثقافة تربية الذات وضعف الوعي العام لدى الأسرة حول حالتها النفسية والعاطفية واعتماد أكثرية أولياء الأمور على معرفتهم الخاصة في التربية أو على ما تربوا عليه أنفسهم. كما أن هناك ضعف ثقة بالمرشدين المتواجدين في بعض المدارس ومراكز الإرشاد الأسري الحكومية والخاصة، نظراً لاعتماد هؤلاء المرشدين على الوعظ والخطب. وبالتالي، يتبع معظم أولياء الأمور منهج تربية غير متسق أو عشوائي. وما زال المجتمع غير متقبل لفكرة اللجوء إلى الخدمات الاستشارية الاجتماعية الأسرية والنفسية إذ هناك وصمة اجتماعية تجاه هذه الخدمات.

٣. **غياب المنظومة المتكاملة للدعم النفسي والاجتماعي** حيث هناك تركيز على الخدمات الصحية بالدرجة الأولى وغياب لخدمات الصحة النفسية والتي تعتبر ذات أهمية بالغة لأولياء الأمور ممن يعانون من الإرهاق والقلق واليأس، نظراً لأهمية الاستقرار النفسي لتأدية مهامهم تجاه أطفالهم. كما لا يوجد تكامل بين المنظومة الصحية والمنظومة التعليمية ويتفاهم الوضع نتيجة لضعف الموارد البشرية والمؤهلات في بعض المهن المتعلقة بالإرشاد الاجتماعي والنفسية والأسري بشكل خاص وتحديدًا بين الإماراتيين والعرب، حيث لا توفر الجامعات المحلية الاختصاصات اللازمة لسد الفجوة، وتتفاهم الفجوة في النظام التعليمي نتيجة لضعف مؤهلات المعلمين ومقدمي الرعاية في المدارس والحضانات للكشف عن أي اضطرابات نفسية أو اجتماعية أو أسرية لدى الأطفال أو تأخر في النمو. ولا يغطي نظام التأمين الصحي خدمات التشخيص وخدمات الصحة النفسية والاستشارات الأسرية والتي غالباً ما تكون مكلفة ولا تتوفر في المراكز الطبية الحكومية بشكل وافٍ.

٤. **اتساع الفجوة بين الأجيال الناتجة عن تغيير منظومة القيم الاجتماعية وغياب اللغة المشتركة نتيجة لعدم تفهم الأجيال القديمة لاهتمامات ورغبات وقضايا جيل الشباب نظراً للسرعة غير المسبوقة للتطور والتغيير في المجتمع الإماراتي ودخول لغة التكنولوجيا ومواقع التواصل الاجتماعي على حياة الأسرة وبالتالي، عدم قدرة أولياء الأمور على مجاراة هذه التطورات والاهتمامات وضعف تبنينهم للغة تعبير مشتركة. وتتسم العلاقة بين المعلمين والطلبة بوجود فجوة مماثلة. ويفاقم من اتساع الفجوة بين أولياء الأمور وأطفالهم تقلص الوقت الذي يقضيه أفراد الأسرة مع بعضهم في المنزل في نشاطات مشتركة.**



الشكل (٦): العوامل المؤثرة على أولياء الأمور في تربية وتنشئة أطفالهم

الحلول المطروحة

الحلول المتعلقة بتغيير الأدوار النمطية داخل الأسرة بسبب الانفتاح والتطور الاقتصادي، مما أدى إلى عدم التوازن في العلاقات الأسرية:

- تطوير حملة توعوية وطنية، متعددة الوسائل، تركز على أهمية بناء "علاقة وطيدة" بين الوالدين والطفل تقوم على أسس "الثقة" و "الاحترام المتبادل"
- تطوير برامج تفاعلية للآباء والأطفال، مثل مخيمات الآباء في المدارس أو مخيمات ترفيهية للآباء والأطفال خارج الإطار المدرسي أو فرق رياضية تجمع الآباء والأبناء في نشاط رياضي واحد
- تطوير مناهج مدرسية تركز على التنشئة الاجتماعية وتدعم التوازن بين الجنسين
- تطوير برامج لتحفيز الآباء على المشاركة في المراحل الأولى من حياة الطفل، بما في ذلك فترة ما قبل الولادة
- تطوير وتفعيل سياسات وبرامج تدعم المرأة العاملة
- تطوير وتفعيل سياسات وبرامج تدعم عودة المرأة إلى العمل

الحلول المتعلقة بضعف ثقافة رعاية وتربية الذات وضعف مهارات تربية الأطفال

- اعتماد برنامج لتطوير مهارات الآباء والأمهات مثل "Triple P" أو "Incredible years" على مستوى الإمارة يستند على الأدلة وقابل للمتابعة والقياس، يتوفر لجميع مقدمي الرعاية للأطفال في نقاط الالتقاء المختلفة معهم
- تطوير تشريعات تشترط حضور جميع المقبلين على الزواج لدورات تدريبية أثناء الفحص الطبي كشرط من شروط الزواج
- تطوير واعتماد مناهج صفية ولاصفية في المدارس والجامعات لتنمية المهارات الحياتية وسبل تطوير الذات
- تطوير برامج ومناهج تدريبية للمقبلين على الزواج أو اعتماد برامج تدريبية عالمية تستند على أدلة وقابلة للمتابعة والقياس

الحلول المتعلقة بغياب المنظومة المتكاملة للدعم النفسي والاجتماعي

- وضع السياسات والأنظمة المساندة للرعاية الصحية الأولية، بما في ذلك الصحة النفسية، وتلك المتعلقة بالقطاع الخاص
- تفعيل مراكز الرعاية الصحية الأولية لتقديم خدمات متكاملة من صحة عامة إلى صحة نفسية واستشارات اجتماعية
- توسعة غطاء التأمين الصحي ليشمل تكلفة الخدمات المتعلقة بالأسر كجلسات التدريب الأسري والاستشارات الاجتماعية والنفسية
- توطيد أطر الشراكة الحكومية والتنسيق بين جميع الجهات المعنية بتقديم خدمات الأسرة
- تفعيل دور العيادات في المدارس لتقديم خدمات صحة نفسية واستشارات أسرية
- تطوير أو اعتماد برامج للمعلمين لتدريبهم على الكشف والتعامل مع القضايا السلوكية للطلبة
- تطوير برامج جامعية تخرّج مرشدين اجتماعيين وأخصائيين نفسيين، وربط فرص العمل بمسارات وظيفية واضحة

الحلول المتعلقة باتساع الفجوة بين الأجيال الناتجة عن تغيير منظومة القيم الاجتماعية وغياب اللغة المشتركة

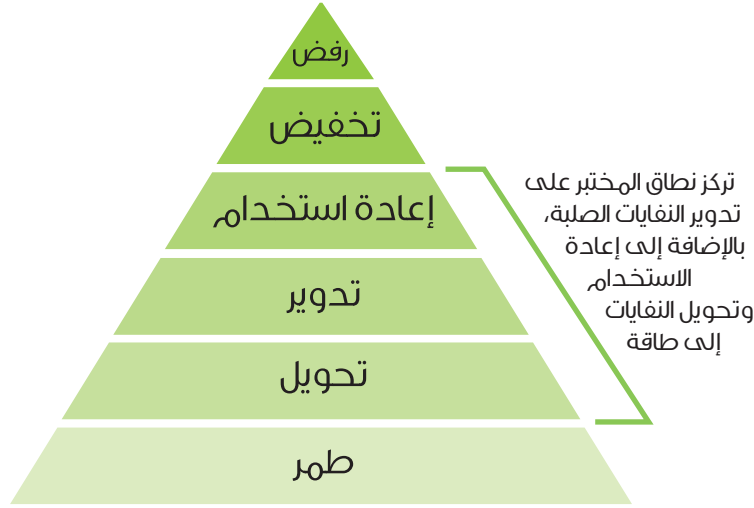
- تطوير برامج توعية لأولياء الأمور حول اللغة الإلكترونية والتّمّر الإلكتروني وكيفية استخدام أطفالهم لمواقع التواصل الاجتماعي بصورة سليمة
- إنشاء وحدة دراسات تعنى بتطوير دراسات وبحوث لفهم المسببات والتغيرات الحاصلة داخل وخارج الأسرة وفي المجتمع
- والتحديات الأخرى التي تواجهها الأسرة
- تطوير برامج تحفيزية ومنح دراسية للطلاب لدخول تخصصات كعلم النفس أو العلم الاجتماعي أو الطب النفسي





خلفية عامة

في عام ٢٠١٤ أنتجت دبي ١٠,٥ مليون طن من النفايات الصلبة، طمر منها ٩٥ ٪، ويرجع سبب ارتفاع إنتاج النفايات في دبي إلى معدلات الاستهلاك المرتفعة بصفتها إحدى الظواهر المصاحبة للتمدن السريع وارتفاع مستوى المعيشة. وعلى الرغم من وجود نسبة عالية من النفايات الصالحة للتدوير في التكوين العام للنفايات (النفايات البلاستيكية والورقية تشكل ٥٢ ٪ من النفايات)، إلا أن معدلات التدوير لا تزال منخفضة جداً (أقل من ٢٠ ٪ من النفايات الصلبة). ينطبق ذلك أيضاً على نفايات الزراعة والبستنة التي يمكن تحويلها إلى سماد بسهولة وبتكلفة منخفضة والتي يطمر معظمها اليوم، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى غياب السياسات الحكومية المحفزة للاستثمار في مجال التدوير.



الشكل (٧): التسلسل الهرمي للنفايات

وبناءً على ذلك، ركز مختبر الإبداع "النفايات موارد مهدورة" على النفايات البلدية والبستنة نظراً لتضمنها نسبة عالية من المواد القابلة للتدوير، وتم الاطلاع على نتائج تحليل الوضع الحالي وذلك بمشاركة نخبة من الخبراء والمختصين والمسؤولين من الجهات الحكومية بالإضافة إلى ممثلين من القطاع الخاص للخروج بمجموعة من الحلول والمبادرات التحسينية الرامية إلى تحقيق غايات خطة دبي ٢٠٢١ في مجال تدوير النفايات.

أهم نقاط النقاش

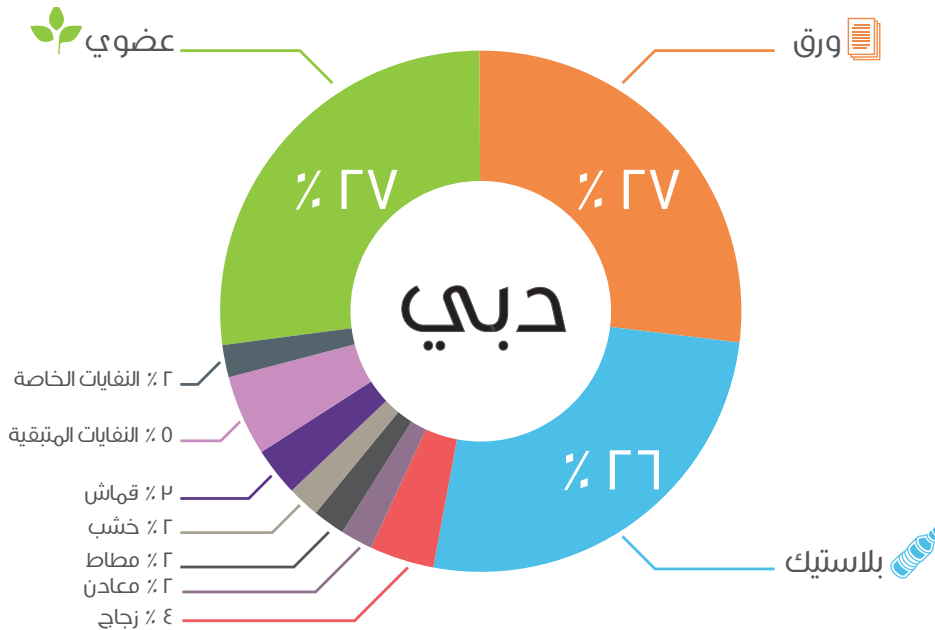
في الوقت الحالي يبلغ نصيب الفرد في إمارة دبي من إنتاج النفايات الصلبة ٢,٤ كيلوجرام في اليوم، ويوجد في تكوينها العام كميات هائلة من النفايات الصالحة للتدوير، حيث تمثل النفايات البلاستيكية والورقية والعضوية ٨٠ ٪ من مجمل النفايات، إلا أن معدلات التدوير لا تزال منخفضة جداً (أقل من ٢٠ ٪ من النفايات الصلبة)، رغم وجود فرص اقتصادية وبيئية يمكن استثمارها في الإمارة، بالإضافة إلى تحقيق مستهدفات الأجندة الوطنية ٢٠٢١ والتي تنص على معالجة ٧٥ ٪ من إجمالي النفايات المنتجة بحلول عام ٢٠٢١.

البلاستيك والورق

تتكون ٥٢ ٪ من النفايات الصلبة في الإمارة من البلاستيك والورق، وقد يكون الأمر ناجماً عن النمو الاقتصادي ومعدلات الاستهلاك العالية، بالإضافة إلى عدم وجود أية قيود أو ضوابط على إنتاج البلاستيك والورق ضمن إطار تشريعي أو توعوي في الإمارة، رغم توجهات الحكومة الذكية والرامية إلى سرعة الوصول للخدمات وقلة استخدام هذه المنتجات.

الإطارات

تعد نفايات الإطارات من المواضيع الهامة التي ينبغي معالجتها نظراً لصعوبة تخزينها وتأثيرها السلبي على البيئة، في حين بلغت الكميات التي تم التخلص منها في عامي ٢٠١٠ و ٢٠١١ ما يقارب من ١,٠٠٠ إلى ١,٥٠٠ إطار يومياً وفق بيانات بلدية دبي، وانخفضت الكمية إلى ٢٠٠-٤٠٠ إطار يومياً في الوقت الحالي.



الشكل (٨): تركيبة النفايات العامة في دبي (٢٠١٤)



النفايات العضوية

- بلغ إجمالي النفايات الخضراء حوالي ١٢,٠٠٠ طن سنوياً ومكونة من ٤٠ % تقريباً من الحدائق والمزارع الخاصة ببلدية دبي و ٤٠ % تقريباً من القطاع الخاص، يتم معالجتها على النحو التالي:
- ٢٠ - ٢٠ ألف طن يتم تدويره وتحويله إلى ما يعادل ١٠,٠٠٠ طن من السماد العضوي
- ٩٠ - ١٠٠ ألف طن يتم نقله لمكب النفايات في القصيص



و تتلخص أهم التحديات في ما يلي:

١. قلة عدد الشركات المتوفرة حالياً لتدوير ومعالجة النفايات في إمارة دبي نتيجة لضعف الحوافز المقدمة
٢. عدم وجود توافق على مواصفات السماد العضوي المنتج محلياً
٣. ضعف الوعي حول أهمية وآلية عملية الفرز وفصل النفايات إلى منتجات عضوية وغير عضوية
٤. النمط الاستهلاكي السائد في المجتمع والمؤدي إلى زيادة إنتاج النفايات
٥. قلة الوعي حول أهمية استخدام المواد المعاد تدويرها أو استخدامها
٦. عدم جاذبية الاستثمار في قطاع التدوير بسبب ارتفاع تكاليف الإنتاج وعدم وجود طلب لتسويق المنتجات
٧. المنتجات الجديدة أرخص في الشراء والاستيراد من المنتجات المعاد تدويرها مما يؤثر بشكل مباشر على ربحية وجاذبية القطاع (خاصة للسماد والبلاستيك المرتبط بأسعار النفط).

الحلول المطروحة

هناك طرق بديلة لمعالجة النفايات وهي التدوير وإعادة الاستخدام والتحويل إلى طاقة وذلك من خلال تنظيم عمليات إدارة النفايات وخاصة عمليات الفرز في جميع المراحل بدءاً من الإنتاج وانتهاءً بالمعالجة. لذلك ينبغي وضع برامج لتشجيع وتسهيل وتنظيم الفرز في الإمارة باتخاذ الإجراءات التالية:

الفرز

- توعية المجتمع بما فيهم فئة الطلبة والشباب بأهمية الفرز
- تطوير البنى التحتية الداعمة للفرز من حيث توفير الحاويات وعملية جمعها ونقلها بصورة منتظمة
- تطوير مواصفات المباني الجديدة (double chute) ووضع حلول للمباني القائمة لتناسب عمليات الفرز

التدوير

- وضع برامج وتسهيلات وحوافز للاستثمار في إعادة تدوير النفايات
- دراسة تطوير شروط ومواصفات المنتجات والمباني لتشمل نسب محددة لاستخدام المواد / السلع المعاد تدويرها (green procurement)
- تشجيع إنتاج أسمدة عضوية من النفايات الخضراء وذلك من خلال رفع جودة السماد المنتج من جهة وإعادة النظر في مواصفات بلدية دبي والمطورين من جهة أخرى

إعادة الاستخدام

- تشجيع ودعم المشاريع الجديدة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة في إعادة استخدام النفايات (upcycling)
- تشجيع الفنانين المحترفين والهواة في إعادة استخدام النفايات (waste to art)
- نشر وتسويق القصص الناجحة في مجال تدوير وإعادة استخدام النفايات



خلفية عامة

يأتي المختبر الإبداعي "جيل يقرأ" في سياق إعلان دولة الإمارات العربية المتحدة عام ٢٠١٦ عاماً للقراءة. ويهدف إلى تسليط الضوء على ظاهرة تدني معدلات القراءة في العالم العربي، ومحاولة فهمها ومناقشة الفرضيات المختلفة المتعلقة بها. وفي هذا الشأن تم تناول هذه الظاهرة لا بصفتها ظاهرة منعزلة بل كجزء من سياق أعم يتناول عملية إنتاج المحتوى الإبداعي بكل جوانبها، بما في ذلك صناعة النشر والتوزيع، علاوة على البيئة المحيطة والداعمة للإنتاج الإبداعي على تنوعه.

وقد خرج المختبر بتعريف للتحديات الرئيسية التي تواجه عملية إنتاج المحتوى الإبداعي والإقبال عليه. وستشكل توصياته مدخلاً لتطوير السياسات الحكومية ذات العلاقة في إمارة دبي ووضع استراتيجية للقراءة حتى العام ٢٠٢١. وبشكل خاص، حرص المختبر على مناقشة الأسئلة التالية:

١. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه القراءة، الكتابة، والنشر في العالم العربي بشكل عام، وفي دبي على وجه الخصوص؟

٢. ما هي القضايا المتعلقة بجانب الطلب والعرض المتعلقين بالكتاب، بما في ذلك الكتاب الإلكتروني والكتاب المسموع؟ كيف يمكن فهم المراحل المختلفة في سلسلة تزويد الكتاب في العالم العربي، بدءاً من الكاتب وصولاً إلى القارئ، مروراً بالنشر والتوزيع؟ وما هي التحديات الفنية المتعلقة بعمليات التحرير والترجمة والتصميم والطباعة، علاوة على التحديات المتعلقة بتهيئة المناخ الملائم لحفز النشاط الإبداعي كالتعليم وقنوات الوصول إلى الكتاب، والصحافة، والنقد الأدبي، والعناصر الأخرى المشكّلة للمشهد الأدبي بشكل عام؟

يجدر التنويه إلى أنه في الوقت الذي يتناول فيه المختبر ظاهرة القراءة بشكل عام، إلا أن أهمية خاصة أعطيت للقراءة والكتابة والنشر باللغة العربية لأنها تعاني أكثر من غيرها من تحديات، وبحاجة لاهتمام خاص لتعزيزها.

جانب الطلب

جانب العرض



الشكل (٩): دورة حياة الكتاب

أهم نقاط النقاش

تحليل جانب الطلب

التحديات التي تواجه القارئ العربي وفق المراحل العمرية المختلفة



المرحلة العمرية (صفر - ٦ سنوات)

- غياب القدوة التي تشجع على القراءة في المنزل، إذ في الغالب لا يشاهد الطفل أمه وأباه يقرءان. كما أن المكتبة في البيت هي ركن غير أساسي.
- بالرغم من النمو المتزايد في السنوات الأخيرة في كتب الأطفال باللغة العربية، إلا أنها تبقى محدودة مقارنة بالكتب الإنجليزية، من حيث العدد والجودة والتصميم والطباعة وجاذبيتها للقراءة المتكررة.
- تعليم اللغة الإنجليزية في المدارس ودور الحضانات في سن مبكرة جداً ينافس المهارة المكتسبة في اللغة العربية،

ويؤثر بالتالي على قدرة الطفل على القراءة باللغة العربية.

المرحلة العمرية (٧ - ١٢ سنة)

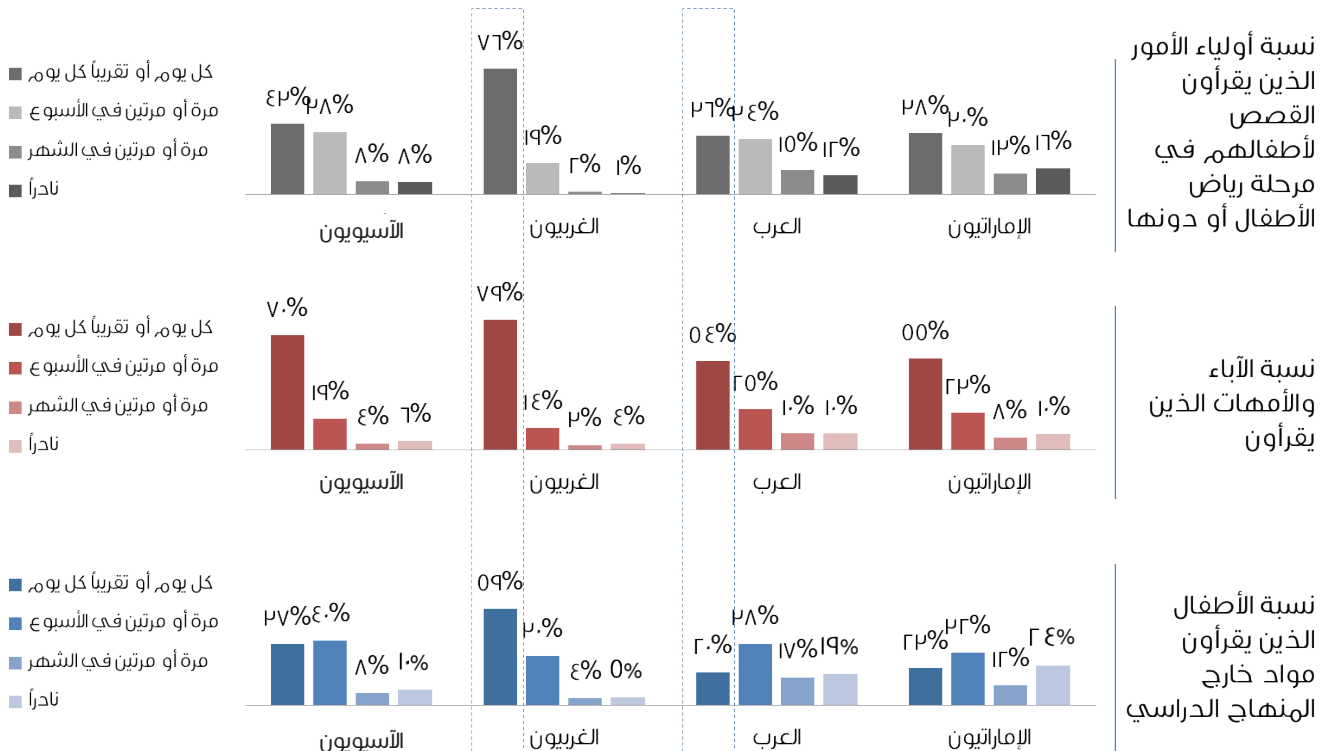
- اعتماد طريقة التدريس في المدارس التي تتبنى المنهج العربية على الحفظ والتلقين، ولا تشجع على القراءة خارج المنهج المدرسي، ما ينعكس على المخرجات التعليمية وضعف اللغة العربية قراءة وكتابة وتذوقاً للنصوص الأدبية.
- هناك ضعف في عدد ومحتوى الكتب المصنوعة لهذه الفئة العمرية.
- تخلو المكتبات المدرسية من أمناء مكتبات مؤهلين وشغوفين وقادرين على توجيه الطلبة بما يناسب قدراتهم ويلبي اهتماماتهم.
- غياب "الكتاب المصاحب" عن تدريس مساق اللغة العربية في المدارس.

المرحلة العمرية (١٢ - ١٩ سنة)

- تعاني هذه المرحلة العمرية أكثر من غيرها من حيث غياب المحتوى الإبداعي الموجه لها وضعفه إن وجد. وتكاد تخلو الساحة العربية من كتاب مهتمين وقادرين على محاكاة اهتمام هذه الفئة العمرية، بما في ذلك قصص الخيال العلمي وخوارق الطبيعة والأبطال الأسطوريين والعوالم السحرية.
- كما تواجه القراءة في هذه المرحلة العمرية منافسة أكثر من غيرها بسبب انفتاح اليافعين على قنوات ترفيه لا نهائية تربك اختياراتهم وتؤثر في جاذبية القراءة لديهم.
- هناك رقابة متعددة على المحتوى الموجه لهذه الفئة؛ فبالإضافة إلى الرقابة التي تفرضها المؤسسات الرسمية، يفرض الوالدان والمدارس رقابة إضافية على ما يقرأونه وبالتالي يقلص حجم المتوفر من الكتب لهم.
- بسبب غياب الفهم لطبيعة هذه المرحلة العمرية وما يناسبها، باعتبارها مرحلة ما بين الطفولة والبلوغ، فإن الكتب العربية التي يقترح على الأبناء والطلاب قراءتها في البيت أو المدرسة تنقص من قدراتهم وتطرح نفسها بشكل طفولي، وبالتالي يرفضها اليافعون.



هناك ارتباط ظاهري ما بين نسبة الآباء والأمهات الذين يقرأون لأنفسهم أو لأطفالهم، ونسبة الأطفال الذين يقرأون بمفردهم خارج المنهج الدراسي...



الشكل (١٠): القراءة في الأسرة

المصدر: نتائج مسح الأسر والتعليم في إمارة دبي - الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، ٢٠١٦

تحليل جانب العرض

أ- التحديات التي تواجه الكاتب في الوطن العربي

- ضعف المصادر المعرفية باللغة العربية التي يمكن أن تعزز إمكانيات الكاتب وتثري إبداعه. إضافة إلى غياب التأهيل في مجال الكتابة الإبداعية، إذ لا تقدم معظم المدارس والجامعات مساقات أو ورش عمل في الكتابة الإبداعية.
- ضعف وعي الكاتب بحقوقهم المتعلقة بالنشر والتوزيع، إضافة إلى غياب الشفافية ما بين الكاتب والناشر. حيث لا يفصح الكثير من الناشرين للكاتب عن حقيقة عدد الكتب المباعة. كما أن طبيعة التعاقد ما بين الكاتب ودار النشر تكون في كثير من الأحيان لصالح الأخير. ولهذا السبب، يتحمل الكاتب في الكثير من الأحيان كلفة نشر كتابه، مقابل تزويده بعدد من النسخ المجانية. كما يتحمل الكاتب في كثير من الأحيان مهمة التسويق من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والمنتديات، مقابل ضعف نشاط الناشرين والموزعين في هذا المجال. يضاف إلى ما سبق، غياب جمعية للكاتب تدافع عن حقوقهم بشكل عام، وأمام الناشرين بشكل خاص.
- غياب النقد الأدبي في الصحف أو في غيرها من وسائل التواصل، كما أن أيًا من الجامعات لا تطرح مساقات خاصة بالنقد الأدبي. لا تعتبر "عروض الكتب" في الصحف والمجلات والمواقع ممارسة منتشرة.

ب- التحديات التي تواجه صناعة النشر العربية

- غياب التحرير الأدبي في صناعة النشر العربية.
- تدني جودة المنتج النهائي بشكل عام من حيث نوعية الورق والغلاف والطباعة، بسبب ضعف العديد من المهارات المطلوبة في صناعة النشر مثل التدقيق والتصميم والإخراج النهائي.
- ضعف التسويق: لا تقوم دور النشر بجهد يذكر في تسويق الكتب.
- غياب شبه تام للكتب العربية الإلكترونية أو المسموعة.
- غياب قاعدة بيانات للكتب العربية على غرار قاعدة بيانات شركة نيلسن Nielsen التي تضم كافة الكتب التي نشرت في العالم باللغة الإنجليزية، وبلغات أخرى، مصنفة بحسب الرقم الدولي المعياري للكتاب ISBN. وتحتوي على معلومات شاملة عن كل كتاب.
- غياب الإحصاءات المساعدة حول عدد الناطقين باللغة العربية (عرب وأجانب) والتي قد تساعد الجهات المعنية بنشر الكتب، في توقع المستقبلين على الكتب العربية ليقوموا بدورهم بإصدارها.
- ضعف جودة المترجمين وضعف مساقات الترجمة التي تدرس في الجامعات والتي تعتمد على المعرفة النظرية أكثر من التجربة العملية.
- غياب معايير واضحة لقبول أو منع تداول كتاب أو مصنف، وعدم توفر قائمة بالكتب الممنوعة أو المسموعة. مع وجود رقابة متعددة على المنتج الإبداعي الواحد بحيث يجب الحصول على موافقة على مسودة الكتاب، ثم على المنتج النهائي، مما يجعل العملية شاقة وطويلة.

تقع اللغة العربية في المرتبة الخامسة عالمياً من حيث عدد الناطقين بها، لكنها تأتي متخلفة بين اللغات التي يترجم منها وإليها، في إشارة إلى تدني مستوى القراءة والكتابة فيها على حد سواء. حيث تحتل اللغة العربية المرتبة ١٧ في قائمة اللغات الأكثر ترجمة منها، والمرتبة ٢٩ في قائمة اللغات الأكثر ترجمة إليها بحسب مؤشر اليونسكو للترجمة.

الحلول المطروحة

خرج المختبر بمجموعة من التوصيات الأولية التي يتطلب الكثير منها دراسة متعمقة قبل تبنيها. علماً بأن كافة التوصيات ستأتي ضمن سياق استراتيجية متكاملة لتعزيز القراءة في دبي حتى العام ٢٠٢١.

جانب الطالب: تعزيز الإقبال على القراءة

أ- المؤسسات التعليمية ومناهج تدريس اللغة

- تحسين مستوى تعليم اللغة العربية من خلال وضع امتحان موحد للحلقات الأولى في القطاع الخاص والحكومي، بما في ذلك توحيد منهج اللغة العربية في المدارس الحكومية والخاصة والرقابة على تنفيذه.
- تطوير المكتبات المدرسية وتأهيل أمناء مكتبات لإدارتها بشكل فاعل. علاوة على تخصيص حصة أسبوعية على الأقل في المدارس لزيارة المكتبة المدرسية لقراءة الكتب واستعارتها.
- تزويد المدارس بأدلة حول كيفية إيجاد مدرسة متميزة في القراءة، علماً بأن أدلة مشابهة تتوفر باللغة الانجليزية. ويمكن ترجمتها ووضع خطط لتنفيذها ومتابعتها.
- تفعيل الكتاب المصاحب في المدارس التي تتبنى المناهج العربية.
- تعزيز البرامج التعليمية والتطويرية المخصصة للمدرسين بأساليب واستراتيجيات محفزة على القراءة ليقوموا بدورهم بنقلها للطلبة ليعتمدها وسيلة إطلاع ونقل المعرفة.
- إدراج معيار القراءة ضمن معايير تقييم المدارس.



ب- قنوات تداول الكتب

- تشجيع مبادرات تبادل الكتب المستعملة ضمن الأماكن العامة.
- تطوير أماكن لبيع وشراء الكتب المستعملة والقديمة والكتب بطيئة الدوران في المكتبات بأسعار تشجيعية.

ج- وسائل الإعلام

- تخصيص الجهات الإعلامية، عبر الإعلام المسموع أو المرئي، أوقاتاً لبرامج حوارية قصيرة تناقش مختلف الكتب خلال حلقات يومية على مدار السنة.
- تطوير الملاحق الثقافية في الصحف لتشمل عروض ومراجعات ونقد أدبي للكتب حديثة النشر.
- تسليط الضوء على سفراء القراءة في الإعلام ليصبحوا قدوة لفئات مستهدفة في المجتمع (Influencers).

د- المكتبات العامة

- تطوير المكتبات العامة وإعادة النظر في دورها ليتماشى مع التغيرات التي يفرضها التمدن والسلوك الاجتماعي الحديث.
- إيجاد بيئات مبتكرة للقراءة مثل إنشاء مكتبات الأحياء وفي المراكز التجارية والمكتبات المتنقلة ومعارض الكتب الصغيرة.

هـ- جوائز ومسابقات للقراءة

- إضافة فئة جديدة في برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز تحث على تشكيل مجموعات للقراءة في الجهات الحكومية.
- إدراج فئة أفضل مكتبة مدرسية في جائزة الشيخ حمدان بن راشد للأداء التعليمي المتميز.

و- مبادرات متنوعة

- توزيع الكتب في المستشفيات لكل أم تتجب مولوداً.
- تخصيص ساعة قراءة على غرار ساعة الأرض.
- دراسة تطوير بعض المؤسسات القائمة، سواء من الحكومة أو المجتمع المدني، للقيام بوظيفة الترويج للقراءة على غرار The Reading Agency في المملكة المتحدة.

جانب العرض: تطوير عملية الكتابة وصناعة النشر

أ- تأهيل الكاتب

- تطوير البرامج الجامعية المؤهلة لمختلف الوظائف المتعلقة بالكتابة والنشر والتوزيع.

ب- تطوير صناعة النشر

- وضع برنامج لتطوير صناعة النشر المحلية من خلال التعاون مع دور النشر العالمية لتوفير التدريب في كافة الوظائف المتعلقة بالنشر.
- تطوير الأطر التشريعية التي تنظم العلاقة ما بين الكاتب والناشرين والموزعين بما يكفل حقوق جميع الأطراف. وتشجيع الكتاب والموزعين على تأسيس جمعيات خاصة بهم، أسوة بالناشرين، تعمل على تطوير المهنة، والدفاع عن حقوق أعضائها، وضمان التنسيق فيما بينها.
- توفير قاعدة بيانات للكتب العربية مصنفة حسب ISBN وتشمل على مختلف المحتويات المهمة كنوع الكتاب، تقييمه، الكلمات المهمة للبحث عن الكتاب، العمر المناسب للقارئ وغيرها، بحيث يتم توفيرها عبر منصة إلكترونية.

ج- جوائز

- إنشاء جائزة الكاتب الإماراتي لتشجيع الكتاب على توفير محتوى ذي جودة عالية.

د- مبادرات مختلفة

- تطوير برامج مشتركة تضم الكتاب والرسامين معاً لضمان جودة المنتج من حيث الجانب البصري والمضمون.
- وضع آلية للاستكتاب يتم من خلالها التعاقد مع مجموعة من الكتاب للتأليف في مجالات مختلفة.

خلفية عامة

أسفر النمو العمراني السريع لمدينة دبي مدفوعاً بالمشاريع التطويرية الكبرى منذ مطلع القرن الواحد والعشرين، عن تجزئة النسيج العمراني للمدينة واعتماد مخططات منفردة وغير متكاملة مع بعضها البعض، خاصة على صعيد توزيع الخدمات العامة بشكل غير متساوٍ وعدم ربط المرافق ببعضها وانعكاسات ذلك على تأمين سلاسة حركة التنقل في المدينة.



ويعتبر الفصل ما بين أماكن العمل والمناطق السكنية ضمن النسيج العمراني للمدينة عاملاً رئيساً يسهم في تفاقم مشكلة الازدحام المروري. وبالإضافة إلى أثره الواضح على البيئة، فإن الازدحام المروري يؤثر سلباً على سلاسة التواصل الداخلي للمدينة، حيث تعود بعض مسببات الازدحام المروري إلى تدهور نسبة استخدام وسائل النقل الجماعي حيث بلغت حوالي ١٤٪ في عام ٢٠١٥ وهي تعد منخفضة مقارنة بالمدن العالمية الأخرى.

نتيجة لذلك، فقد كان من الضروري مراجعة منهجية توزيع الخدمات العامة بشكل يعزز من تكامل عناصر البيئة الحضرية وجعل الفرد محورها الأساس، خاصة على صعيد انفتاح المناطق الحرة ومناطق التطوير الخاصة على محيطها العمراني وتكاملها مع المدينة وتشجيع استعمال وسائل التنقل البديلة مع مراعاة خصائص المدينة المناخية.

وفي هذا السياق، تم طرح مختبر "ماذا يوجد في حيّنا؟" ضمن مختبرات الإبداع لعام ٢٠١٦، وذلك لتشخيص الوضع الراهن من أجل تحديد المعوقات التي تحول اليوم دون تكامل وترابط المرافق والخدمات العامة ضمن النسيج العمراني، بالإضافة إلى اعتماد مبادئ تخطيطية عصرية من أجل استيعاب النمو المستقبلي للمدينة.

والجدير بالذكر أن بلدية دبي تعتمد حالياً معايير تخطيطية للخدمات العامة يستند توزيعها على الكثافة السكانية وفقاً للآتي:

- المناطق ذات الكثافة المنخفضة: أقل من ٧٠ فرد/هكتار
- المناطق ذات الكثافة المتوسطة: ما بين ٧٠ إلى ٢٢٠ فرد/هكتار
- المناطق ذات الكثافة المرتفعة: أكثر من ٢٢٠ فرد/هكتار

ويأتي توزيع هذه الخدمات على أربعة مستويات وهي: المجاورة السكنية، المنطقة السكنية، والحي السكني والقطاع السكني. وقد تم تحديد معايير كل خدمة وفقاً للمستوى مع الأخذ بعين الاعتبار عدد السكان، أقل مساحة للموقع المطلوب، أقل نصيب للفرد من المساحة، نطاق الخدمة، وارتفاع ونسبة البناء.

أهم نقاط النقاش

بعد عرض المعايير التخطيطية للخدمات العامة التي تعتمد عليها بلدية دبي ومناقشة أبرز التحديات الناتجة عن ترابط مفهوم نمو المدينة العمراني والتوسع في بناء شبكة الطرق أجمع المشاركون إلى أن من أهم التحديات هي صعوبة تغيير سلوكيات الأفراد والمؤسسات بالإضافة إلى ارتفاع درجات الحرارة مما يجعل التنقل صعباً في معظم أوقات السنة ويؤثر على سهولة التنقل في المدينة، بالإضافة إلى عدم انفتاح المجمعات السكنية المغلقة على محيطها العمراني.

التعريفات

• تمت مناقشة المصطلحات المتعارف عليها بهدف توحيد المفاهيم وخاصة الاختلاف بين مصطلحي المرافق العامة (public amenities) والخدمات المشتركة أو المجتمعية (community facilities). وقد أجمع المشاركون على أن الخدمات العامة هي تلك التي توفرها الحكومة أو القطاع العام وهي متاحة للاستعمالات العامة دون دفع أي مقابل مادي.

أما الخدمات المشتركة أو المجتمعية فهي مرتبطة بتوفير الخدمات داخل حدود المشاريع التطويرية وخاصة في المجمعات السكنية المغلقة، ولا تتوفر للعامة لأنه يقتصر استعمالها فقط على مالكي المشروع الذين يقومون بالمساهمة مادياً بصيانة وتشغيل هذه الخدمات عبر دفع الرسوم المشتركة.

إعادة تحديد معايير توزيع الخدمات

استطاع المشاركون خلال اليومين المتتاليين من المختبر من إعداد مسودة للمعايير اللازمة لتوزيع الخدمات والمرافق العامة على أن يكون الفرد هو محورها الأساس. وقد تم تدوين الملاحظات التالية والتي يمكن أن يكون لها أثر في

إعادة تحديد هذه المعايير.

فيما يتعلق بالخدمات التعليمية، فقد تم الفصل بين دور الحضانة والمدارس، مع الإشارة إلى أنه من الأفضل تأمين خدمات دور الحضانة على مستوى الأحياء السكنية. أما المدارس وفي ظل النظام التعليمي الحكومي والخاص بإمارة دبي فإنه من الصعب ربط توزيع المدارس بمعايير تخطيطية محددة لأن أسباب اختيار المدرسة في دبي غير مرتبط بموقعها الجغرافي بل بمنهجها التعليمي.

أما فيما يخص الحدائق والأماكن العامة المفتوحة، فقد أشار المشاركون إلى أهمية توزيع هذه المرافق بشكل متساو ضمن كافة أنحاء المدينة على أن تكون مندمجة مع النسيج العمراني المحيط وأن تكون سهلة الوصول سيراً على الأقدام. وقد شدد المشاركون على أهمية المحافظة على نوعية عالية لهذه الخدمات تحديداً كونها العامل الأساسي في جذب أفراد المجتمع.

وبشأن خدمات الأمن والطوارئ، أشار المشاركون إلى أنه يجب العمل على تأمين الحماية الأمنية للمرافق والخدمات عبر التطوير والابتكار في التصميم.

وقد أشار المشاركون إلى تأثير تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً بحيث تخفف من الحاجة إلى استعمال المركبة أو التنقل إلى المراكز الحكومية لها من أثر إيجابي على تخفيف حركة الازدحام المروري.

الحلول المطروحة

١. خلص المشاركون إلى وضع مبادئ تخطيطية شاملة، يمكن لكافة الجهات المعنية بالتخطيط الحضري في مدينة دبي الاعتماد عليها بهدف الوصول إلى رؤية موحدة لنمو المدينة المستقبلي، وهي على النحو الآتي:

- مرونة في التكيف وتطوير المخططات (Flexibility to adapt and evolve plans)
- الالتزام بإجراءات اعتماد المخططات (Respect of the planning process)
- الشمولية (Inclusion)
- الكثافة (Density)

٢. التوافق على توزيع الخدمات والمرافق العامة ضمن المشاريع التطويرية مع محيطها العمراني لضمان تكاملها وتوفير خدمات البنية التحتية اللازمة لها.

٣. إعادة تحديد الكثافات السكانية في بعض المناطق الحضرية لتناسب مع المخطط الحضري لمدينة دبي.

٤. استخدام مباني المرافق العامة القائمة بحيث تتناسب مع متطلبات الأحياء السكنية من خدمات غير متوفرة حالياً.

٥. تفعيل قطاع المواصلات البحرية لخدمة النقل الجماعي في مدينة دبي.



خلفية عامة

وضع صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، في مايو ٢٠١٢ ملامح حكومة المستقبل الذكية بأنها سوف تكون حكومة لا تتأخر، تعمل ٢٤ ساعة في اليوم، ٣٦٥ يوماً في السنة، مضيافة كالفنادق، سريعة في معاملاتها، قوية في إجراءاتها، تستجيب بسرعة للمتغيرات، تبتكر حلولاً للتحديات، تسهل حياة الناس وتحقق لهم السعادة، بالإضافة إلى أنها الحكومة التي تسهم في ترسيخ ريادة دولة الإمارات العربية المتحدة على صعيد التطور التقني ومواكبة أفضل الممارسات الدولية.

وفي فبراير ٢٠١٤، أطلق سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي، رئيس المجلس التنفيذي، مبادرة "حكومة دبي نحو ٢٠٢١" التي ترمي إلى تحقيق التكامل والتناغم الكامل في الأدوار بين الدوائر والهيئات الحكومية لتقديم واجهة تطبيق واحدة ورقم تعريف موحد ورقم هاتف واحد ومكان واحد وموظف واحد يمكن التعامل من الجمهور من الحصول على الخدمات الحكومية بأسلوب فعال وسهل وسريع.

My ID هي هوية رقمية
وخدمة دخول موحدة
للمعاملين مع حكومة دبي

وبالفعل، بدأت الجهات الحكومية بعملية التحول الذكي، حيث يوجد حالياً ثلاث عشرة جهة حكومية تستخدم "دبي الآن" (Dubai Now) والتي تعتبر واجهة التطبيق الواحدة، وهناك خمسة وعشرون جهاز تسجيل لهويتي (MyID) موزع على المناطق الحيوية في دبي، إلا أن التطبيق الفعلي غير شامل نظراً لوجود تحديات وصعوبات عديدة، حيث تبنت جهتين حكوميتين فقط "هويتي" بشكل كامل في تعاملاتها الإلكترونية والذكية.

لذلك، قامت الأمانة العامة للمجلس التنفيذي بعقد "مختبر حكومة السعادة" بحضور العديد من الخبراء والمختصين من عدة جهات حكومية وشركات استشارية، بهدف الخروج بمقترحات وتوصيات تعالج غياب التجربة الذكية الموحدة للمعاملين مع الحكومة. ولتحقيق الهدف من المختبر، تم تحديد التحديات الحالية وسبل التغلب عليها من خلال التطرق إلى الأسئلة التالية:

١. أين نحن الآن من تحقيق أهداف مبادرة "حكومة دبي نحو ٢٠٢١" التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي في عام ٢٠١٤؟
٢. ما الذي تم إنجازه حتى الآن من ناحية حصول المتعاملين على تجربة ذكية موحدة؟ وما هي احتياجات ومتطلبات المتعاملين من ناحية المواصفات والمزايا المطلوبة للحصول على هذه التجربة الذكية الموحدة؟
٣. ما الذي يتم العمل عليه حالياً و/أو يتوجب العمل عليه لتحقيق الرؤية وتذليل العقبات والمعوقات؟
٤. ما هي الخدمات التي يمكن ربطها في عدد من الجهات الحكومية وأولويات المبادرات لدعم أهداف التجربة الذكية الموحدة؟



الشكل (١١): مكونات التجربة الذكية الموحدة



أهم نقاط النقاش

قدمت مؤسسة حكومة دبي الذكية عرضاً تناول نبذة تعريفية عن دبي الذكية والحكومة الذكية، حيث تم خلاله استعراض أهم إنجازات المؤسسة لتحويل دبي إلى أسعد مدينة من خلال شرح لعناصر منصة دبي الذكية وقياس مدى سعادة المتعاملين. هذا وتم التطرق للأمور التالية والمتعلقة بالمكونات المختلفة ضمن التجربة الذكية الموحدة:

1. واجهة تطبيق واحدة

• تبني قاعدة بيانات موحدة

هناك حاجة لإيجاد قاعدة بيانات موحدة تخدم جميع الجهات الحكومية، بحيث لا يتم طلب نفس الوثائق والمستندات من المتعامل من قبل عدة جهات حكومية، على أن يتم تحميلها مرة واحدة فقط ضمن "منصة دبي الذكية" واستخراج كافة البيانات والمعلومات المطلوبة دون طلبها مرة أخرى من الشخص في أي جهة حكومية. بالإضافة إلى ذلك، لا توجد حاجة لها يسمى بالـ City Locker الذي يتطلب عمل نسخ من الوثائق وتحميلها على قاعدة البيانات، وإنما يجب أن تكون كافة البيانات رقمية وأساسها الهوية الموحدة. لذا وجب إعادة النظر في العمليات الحالية وضمان التكامل فيما بينها.

• استغلال تعهيد الخدمات والشراكة مع القطاع الخاص

من الجدير بالذكر، هنالك وجود إمكانية تطبيق مبدأ تعهيد الخدمات الذكية للجهات الحكومية الأخرى (Drop-off Department) على غرار ما تقوم به هيئة الطرق والمواصلات من خلال تحصيل المخالفات المرورية عوضاً عن شرطة دبي، وعليه يتم الربط بين الخدمات المتشابهة. ومن المهم أيضاً عمل شراكات مع القطاع الخاص مثل البنوك وشركات التأمين وغيرها، بهدف تكامل الأنظمة والخدمات الذكية. ومثال على ذلك، ما تقوم به هيئة الطرق والمواصلات من ربط خدمات شركات التأمين مع عمليات ترخيص المركبات. بالإضافة إلى إمكانية استعمال الهوية الموحدة للعمليات البنكية مثل سحب أو إيداع النقود دون الحاجة إلى بطاقات البنوك المستخدمة حالياً.

• تطبيق الخدمات الذكية وتعزيز الكفاءة الحكومية

إن تحول كافة الجهات الحكومية لتصبح ذكية قبل التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى يعتبر أساسياً في المرحلة القادمة. علماً بأن الجوائز التي أطلقتها الأمانة العامة للمجلس التنفيذي من خلال برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز ومركز نموذج دبي قد أسهمت في تعزيز وتحفيز عمليات تحول الجهات الحكومية لتصبح ذكية. ومن الضروري أيضاً تحقيق الكفاءة الحكومية وتشارك البيانات، الأمر الذي يدعم عملية الترابط الذكي فيما بينها. هذا بالإضافة إلى ضرورة التطبيق الفعلي للخدمات الذكية بما يتماشى مع احتياجات المتعاملين وليس فقط وجود تطبيقات على الهواتف الذكية كواجهة غير مفعلة.

• توحيد تجربة المتعامل

قدمت مؤسسة حكومة دبي الذكية عرضاً تناول تجربة المتعامل وكيفية الانتقال من الوضع الحالي المتمثل في عدة تطبيقات ذكية لكل جهة حكومية ليصبح منصة حكومية واحدة، من خلال وضع مبادئ التصميم (Design Principles) وتطوير المنصة الحالية وهي "دبي الآن" (Dubai Now) بشكل مستمر لتكوين تجربة واحدة وموحدة (Single Unified Experience). تم التأكيد على ضرورة تحديد احتياجات المتعاملين وتطبيقها بين الجهات الحكومية بشكل استباقي وذكي ومتكامل (Proactive, Smart and Integrated Approach).

• تطوير الخدمات المترابطة

كما تم تقديم عرض حول الخدمات المترابطة وتحديد عدد من الخدمات القابلة للربط فيما بينها. وبدوره أكد مركز نموذج دبي على الدور الذي يلعبه في تطوير خدمات الجهات الحكومية من خلال مبادرة سباق بناء المدينة، حيث تم -على سبيل المثال لا الحصر- التعاون المشترك مع هيئة كهرباء ومياه دبي وهيئة الطرق والمواصلات وبلدية دبي لتحسين تقديم خدمة شهادات عدم الممانعة من خلال تطبيق موحد، بحيث يقوم المتعامل باستلام كافة شهادات عدم الممانعة



خلال 5 أيام فقط بدلاً من عدة أسابيع أو أشهر كما في السابق، الأمر الذي يشجع كافة الجهات الحكومية على التعاون فيما بينها لتكامل خدماتها بشكل يحقق السعادة للمتعاملين.

٢. رقم تعريفى موحد

كذلك، قدمت مؤسسة حكومة دبي الذكية عرضاً بخصوص "هويتي الإلكترونية" (MyID)، والتي تعتبر هوية رقمية وخدمة دخول موحدة للمتعاملين مع حكومة دبي ليكون هناك تسجيل موحد وهوية موحدة لكل الخدمات. لذا وجب عمل شراكة مع هيئة الإمارات للهوية ليكون هناك رقم سري يستخدم للهوية الإلكترونية، الأمر الذي يمثل شراكة فعالة بين الجهات الاتحادية والمحلية.

٢. رقم اتصال واحد

هذا، وقد أوضح مركز نموذج دبي أن مقترح مشروع تطبيق مركز الاتصال الموحد تمت الموافقة عليه وتم الانتهاء من المرحلتين الأولى والثانية الخاصتين "بإعداد معايير لمراكز الاتصال للارتقاء بأدائها" و "تقييم مراكز الاتصال حسب المعايير الموحدة". وجاري العمل حالياً على تطبيق المرحلة الثالثة وهي "مركز اتصال افتراضي"، ومن ثم سوف يتم تطبيق المرحلة الرابعة والأخيرة وهي "مركز الاتصال الموحد".

أهم التحديات

- غياب التجربة الذكية الموحدة للمتعاملين وتعدد قنوات تقديم الخدمة الذكية من قبل كل جهة حكومية على حدة
- عدم تبني الجهات الحكومية لـ "هويتي" MyID في تعاملاتها الإلكترونية والذكية
- غياب قاعدة بيانات موحدة في تخزين وثائق ومستندات المتعاملين وتخدم جميع الجهات الحكومية



وتتلخص آليات وطرق معالجة هذه المحاور فيما يلي:

- تبني منصة دبي الذكية "دبي الآن" و "هويتي"
- إعادة هندسة عمليات تقديم الخدمة ومواءمتها مع التقنية بشكل متوازن
- إعادة النظر في تسعيرة الخدمات الحكومية الذكية
- تطوير جائزة برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز المتعلقة بالتحول الذكي لتحفيز الجهات الحكومية للتكامل

الحلول المطروحة

تم تحديد أربعة محاور رئيسة لتحقيق رؤية حكومة السعادة وهي:

١. تبني منصة دبي الذكية وتشمل واجهة تطبيق واحدة (دبي الآن) ورقم تعريفى موحد (هويتي)
٢. إعادة تصميم النموذج التشغيلي للحكومة في تعاملاتها مع المتعاملين
٣. مسؤولية وحكومة الحكومة الذكية
٤. القدرات والكفاءات المطلوبة للتنفيذ

