تقرير: دول الخليج مطالبة باستخدام «العلوم السلوكية» لتحقيق أهدافها الاجتماعية الاقتصادية

فادي عدرا

فيليبا كلاير

كشف تقرير جديد نُشر في القمة العالمية للحكومات كيف يمكن أن يساعد استخدام العلوم السلوكية حكومات دول مجلس التعاون الخليجي على تحقيق العديد من أهدافها الاجتماعية والاقتصادية والبيئية كجزء من خطط التحوّل الوطنية. وتفترض عملية صنع السياسات التقليدية أن الأفراد يتخذون دائما قراراتهم من أجل الصالح العام، في حين أن الرؤى المستمدة من السلوكية تعطيهم حوافز اجتماعية ونفسية وعاطفية للقيام بذلك.

أعد هذا التقرير بعنوان "نحو اعتماد العلوم السلوكية في صنع السياسات الحكومية في دول مجلس التعاون الخليجي: منهج مبتكر لصياغة سياسات حكومية فاعلة"، بالتعاون مع القمة العالمية للحكومات، و "Ideation Center" وهو المؤسسة الفكرية الرائدة في شركة استراتيجي الشرق الأوسط، جزء من شبكة PwC، و WPP الرائدة عالمياً في مجال خدمات الاتصال، ويُركز على كيف يمكن للحكومات أن تُصمم تدخلات سلوكية لدعم أهداف السياسات الحكومية.

تُعالج التدخلات السلوكية "الانحيازات المعرفية"، وهي ميول طبيعية لدى بعض الأفراد لتجاهل القواعد والأنظمة والحوافز والعقوبات حتى يتعارض ذلك مع مصالحهم الذاتية. فعلى سبيل المثال، قد يؤدي "الانحياز للتفاؤل" إلى استمرار الأفراد في استهلاك الوجبات السريعة حتى عندما يتوافر لديهم معلومات كافية تؤكد لهم آثارها الضارة على صحتهم. وقد تتخذ التدخلات السلوكية شكل "توجيهات" وهي أدوات تؤثر على قرارات الأفراد دون فرض قيود أو تغيير حوافزهم، وبالتالي تحافظ على حريتهم في الاختيار.

وتعليقا على التقرير، أفاد فادي عدرا، وهو شريك في استراتيجي+ "تباشر دول مجلس التعاون الخليجي بتنفيذ برامج تحوّل تاريخية تُبلور ملامح مستقبلها الجديد، وتدفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. غير إن هذه السياسات، وإن كانت طموحة بالتأكيد، فهي تعتمد إلى حد كبير على تغيير سلوكيات الأفراد. ولم تنجح دائما أدوات السياسات التقليدية وحدها، مثل العقوبات والحوافز والضرائب وغيرها، في تغيير السلوكيات. ومن ثم، أصبح استخدام العلوم السلوكية في صنع السياسات اتجاها سائدا في العديد من الحكومات على مدار العقد الماضي".

ويحدد التقرير الأهداف الرئيسية في الخطط والرؤى الوطنية لدول مجلس التعاون الخليجي حيث يمكن للمنهج السلوكي إكمال عملية صنع السياسات التقليدية. ويتضح ذلك بشكل خاص في مجالات مثل تحقيق الاستدامة البيئية، وتحسين الصحة العامة، وضمان الامتثال الضريبي، وما إلى ذلك.

ترغب دول مجلس التعاون الخليجي في تحقيق الاستدامة البيئية، وهي تدرس الاستراتيجيات الرامية للحدّ من استهلاك الأسر للكهرباء والغاز والمياه وإشراك الأفراد في برامج إعادة التدوير الوطنية. وقد تبنت فاعلية التدخلات السلوكية في هذه السلوكيات في دول أخرى. فقد أسهمت المبادرة الوطنية للحفاظ على الطاقة بمصر في خفض الطلب على الكهرباء بنسبة 3.7% خلال شهرين من خلال إطلاق حملة إعلامية تنطوي على توجيهات سلوكية تربط معدلات الاستهلاك بالفخر الوطني وتقدم نصائح حول كفاءة استخدام الطاقة. وفي الصين، من خلال الاستفادة من ضغط الأقران وربط الفرز الصحيح للنفايات بمعدل الذكاء المرتفع، نجحت وكالة حماية البيئة الصينية في إعادة تدوير النفايات بنسبة 89% في الفئات المحددة.

كما أن تحسين مستويات الصحة العامة يشكل محور جوهري في أجندات دول مجلس التعاون الخليجي. ويقدم التقرير أمثلة عن الكيفية التي يمكن للتدخلات السلوكية أن تغرس من خلالها عادات نمط الحياة الصحي لدى المواطنين، وذلك عبر تشجيعهم على تناول الغذاء الصحي وزيادة وتيرة ممارسة الرياضة. فعلى سبيل المثال، أطلق مجلس النهوض بالصحة في سنغافورة حملة "التحدي الوطني للخطوات" عبر وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع الشباب على المشي 10 آلاف خطوة يوميا مما أسهم في تغيير سلوك 8.8% من السكان غير الرياضيين.

وأضافت فيليبا كلاير، رئيسة قطاع الأعمال الحكومية والعامة بمجموعة WPP بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا: "يعتمد علم السلوكيات على الرؤى المستمدة من علم النفس وعلم الاجتماع لفهم الدوافع الكامنة وراء سلوكيات الأفراد، ويستكشف المعتقدات والتوجهات والمحفزات العاطفية التي قد تجعلهم يتجاهلون القواعد والأنظمة والحوافز والعقوبات حتى عندما تتعارض مع مصالحهم الذاتية، ثم يعمل على تصميم التدخلات التي يمكن أن تُوجّه الأفراد نحو النتائج المرجوة، دون تقييد حريتهم في الاختيار".

وأبرزت الممارسات العالمية في تنفيذ الرؤى المستمدة من العلوم السلوكية نجاح هذه المبادرات في جميع أنحاء العالم. وفي عام 2010، أصبحت حكومة المملكة المتحدة أول دولة تُشكّل فريقاً مخصصاً لتطبيق الرؤى المستمدة من العلوم السلوكية في صنع السياسات الحكومية. ومنذ ذلك الحين، حذت دول أخرى كثيرة حذوها.

ويوصي التقرير بأن تُشكّل حكومات دول مجلس التعاون الخليجي فريق مركزي مخصص لبدء التدخلات السلوكية، ويتضمن توصيات أخرى بشأن هيكل هذا الفريق ونموذج حوكمته.

جاغتياني : مجموعة «لاندمارك» تستهدف بناء بيئة عمل أكثر سعادة

نيشا جاغتياني

أكدت نيشا جاغتياني، المدير التنفيذي والرئيس التنفيذي للسعادة في «مجموعة لاندمارك»، على أهمية توفير بيئة عمل أكثر سعادة نظرا للمنفعة المتبادلة التي تعود بها على الموظفين وجهات عملهم في آن معا. وجاء ذلك خلال حديثها في جلسة «ما هو العائد على السعادة» على هامش «منتدى الحوار العالمي للسعادة» الذي اقيم بتاريخ 10 فبراير 2018 استهلالا لفعاليات الدورة السادسة من «القمة العالمية للحكومات» التي تستضيفها إمارة دبي. وفي كلمة القتها خلال جلسة «ما هو عائد السعادة»، قالت نيشا جاغتياني: «يتمحور مفهوم السعادة حول أناس عاديين يحققون إنجازات استثنائية، ولهذا يتعين علينا العمل على توفير بيئة مناسبة تتيح لهؤلاء ترك بصمة إيجابية واضحة في مؤسساتنا. وانطلاقاً من حرص الآباء المؤسسين لدولة الإمارات العربية المتحدة على نقل لواء السعادة لجيل شباب البلاد، نقع على عاتقنا مسؤولية المضي قدما بهذه الرسالة ودفع عجلة تحقيقها في إطار سعينا المتواصل نحو السعادة». واستهدفت الجلسة التي ادارتها جين ليم، الرئيس التنفيذي والمدير التنفيذي للسعادة في مؤسسة «دبليفربنغ هابينيس»، استكشاف دور القطاع الخاص في دفع عجلة الرفاهية في المجتمع. وأضافت جاغتياني: «كما أظهرت دراسة أجرتها أكسفورد، يمتلك الموظفون السعداء طاقات حيوية أعلى بمعدل ستة أضعاف مقارنة بغيرهم، وقلما يميلون للتغيب عن العمل تقريرا لأن معدلات إنتاجيتهم أعلى بكثير. أضف إلى ذلك أن الموظفين السعداء يتمتعون بمستويات أعلى من الإبداعية والابتكار وروح الريادة، مما يثمر بدوره عن تعزيز الربحية المستدامة في مختلف قطاعات الأعمال بمرور الزمن». واختتمت: «من هذا المنطلق، أطلقت "مجموعة لاندمارك" عدة مبادرات تعكس الفلسفة الجوهرية التي ترسي قواعدها والذي ميكي جاغتياني بهدف "توفير القيمة الاستثنائية لجميع الناس الذين نلامس حياتهم". وعلى مدار 44 عاما الماضية، عشنا جميعا تحت مظلة هذه المبادئ ولامست منصتنا "مبادرة لاندمارك للسعادة" حياة 40 الف موظف في دول مجلس التعاون الخليجي، وحياة 20 الف موظف غيرهم في الهند مؤخرا. ويأتي ذلك في إطار سعينا لإحداث تغيير إيجابي، فالموظفون السعداء أكثر قدرة على إسعاد العملاء، مما يثمر بدوره عن بناء مجتمعات أكثر سعادة تفضي في نهاية المطاف إلى تعزيز صحة واستدامة الأعمال».

مجلس الإدارة يقترح توزيع 10 فلوس للسهم الواحد

«العربية للطيران» تحقق صافي أرباح قياسياً خلال 2017

العربية للطيران

أعلنت العربية للطيران، أول وأكبر شركة طيران اقتصادي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، اليوم عن نتائجها المالية للعام 2017، والتي عكست عاما آخر من النمو المتواصل والمستويات العالية من الربحية التي سجلتها الناقلة على امتداد عملياتها.

ووصل صافي أرباح "العربية للطيران" عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017 الى 662 مليون درهم، ما يمثل زيادة بنسبة 30% عن صافي أرباح الشركة لنفس الفترة من العام 2016 والتي بلغت 509 مليون درهم اماراتي. وجاءت إيرادات الشركة على مدى العام 2017 موازية للإيرادات التي حققتها خلال الأشهر الإثني عشر السابقة حيث بلغت 3.74 مليار درهم، ونقلت الشركة على متن طائراتها ما يزيد عن 8.5 مليون مسافر في العام 2017 في حين لاتزال الناقلة تحافظ على معدلها المرتفع لنسبة إشغال المقاعد – نسبة عدد المسافرين إلى عدد المقاعد المتاحة – والذي بلغ 79% خلال هذه الفترة.

وفي أعقاب الأداء القوي الذي حققته الشركة خلال العام 2017، أوصى مجلس إدارة "العربية للطيران" بتوزيع 10 % من رأسمال الشركة كأرباح للمساهمين، أي بمقدار 10 فلس لكل سهم، وسيتم طرح هذه التوصية التي تم التقدم بها خلال اجتماع مجلس إدارة "العربية للطيران" للتصديق عليها من قبل المساهمين خلال اجتماع الجمعية العمومية العادية المقبل.

وكانت "العربية للطيران" قد أضافت 21 خطا جديدا إلى شبكة وجهاتها العالمية في العام 2017 انطلاقاً من مراكز عملياتها الرئيسية الخمس في دولة الإمارات العربية المتحدة، والمغرب، ومصر، والأردن. وتسلمت الشركة أيضا 4 طائرات جديدة خلال العام ليصل حجم أسطولها إلى 50 طائرة من طراز "إيرباص A320"، تسير رحلاتها إلى أكثر من 140 وجهة عالمية في مختلف انحاء الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا وأوروبا.

وفي معرض تعليقه على النتائج، قال الشيخ عبدالله بن محمد آل ثاني، رئيس مجلس إدارة العربية للطيران: "حققت "العربية للطيران" نموا متواصلا ومستداما خلال العام 2017، مدفوعا باستراتيجية الشركة الفاعلة في توسيع شبكة وجهاتها، والإجراءات التي اتخذتها لضبط التكاليف، مما ساعدنا من جديد على تسجيل نتائج قوية على مدار العام. وفي الوقت الذي استمرت فيه التحديات الاقتصادية والسياسية بتأثيرها على أداء قطاع الطيران في العام 2017، فقد قمنا بتركيز جهودنا أكثر من أي وقت مضى على الالتزام بأعلى مستويات الكفاءة التشغيلية، وتوفير أفضل الخدمات وخيارات السفر لعملائنا".

وأضاف: "إن قدرة "العربية للطيران" على تحقيق ربحية متواصلة وتسجيل هوامش نمو قوية على امتداد عملياتنا، تعكس متانة نموذج الأعمال الذي نتبناه، وكفاءة الفريق الإداري في الشركة".

وكانت "العربية للطيران" قد سجلت خلال الربع الأخير من العام 2017 أرباحا صافية بلغت 26 مليون درهم إماراتي، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 177% عن الخسائر التي سجلتها الشركة خلال الربع الرابع من العام 2016 والتي بلغت 33 مليون درهم اماراتي. كما وصلت إيرادات الشركة في الأشهر الثلاثة المنتهية في 31 ديسمبر 2017، إلى 858 مليون درهم إماراتي، أي بزيادة نسبتها 5.4% مقارنة بنحو 814 مليون درهم حققتها في الفترة ذاتها من العام 2016. ونقلت الشركة على متن طائراتها ما يزيد عن 2 مليون مسافر في الربع الأخير من العام 2017، مسجلة معدلا مرتفعا لإشغال المقاعد بلغ 78%.

وأضاف الشيخ عبدالله بن محمد آل ثاني، رئيس مجلس إدارة العربية للطيران: "إن الأداء القوي للشركة، ونسبة إشغال المقاعد المرتفعة التي حققتها "العربية للطيران" في الربع الاخير من العام 2017 قد تأثرت إيجابياً بتحسن هوامش الأرباح وترشيد سعة العرض التي شهدتها السوق مؤخراً، ونحن على ثقة تامة بقوة أساسيات قطاع الطيران في المنطقة على المدى الطويل، والتي يقودها الطلب الحالي على السفر الجوي، والاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية، إلى جانب موقع المنطقة المتميز على الخارطة العالمية لصناعة الطيران".

واختتم قائلاً: "نحن واثقون بأن "العربية للطيران" تمتلك نموذج الأعمال المناسب، والقاعدة التشغيلية الملائمة، والبنية التحتية الضرورية لتواصل تقديم خدمات مبتكرة ذات قيمة إضافية لعملائنا، ونحن من جهتنا، سنواصل استكشاف الفرص الجديدة والدخول في مشاريع جديدة تخدم خطط التوسع الطموحة للشركة، وفي الوقت الذي نفسه توفر افضل عائد على الاستثمار لمساهمينا".

وتواصل "العربية للطيران" حصولها على التكريم على الصعيد المحلي والعالمي تقديراً لأدائها القوي وجهودها المجتمعية، حيث فازت الشركة في العام 2017 بجائزة "الإنجازات النوعية – الأداء القوي والمبادرات المجتمعية" خلال حفل توزيع جوائز "إنجازات قطاع الطيران 2017"، الذي أقيم ضمن فعاليات "أسبوع قطاع الطيران السنوية 2017"، وكان برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركة "سحاب الخير" والذي يهدف إلى توفير تعليم مستدام وخدمات الرعاية الصحية في المجتمعات الأقل حظا في مختلف أنحاء العالم، حيث قام بإطلاق 10 مشاريع جديدة في كينيا، وسريلانكا، وبنجلاديش، والسودان، ومصر، والأردن.

تحت علامة «زعبيل هاوس من جميرا»

مجموعة جميرا تتولى تشغيل فندقين في مشروع «السيف»

أعلنت «مجموعة جميرا»، الشركة العالمية للفنادق الفاخرة والعضو في «دبي القابضة»، توقيع اتفاقية لإدارة وتشغيل فندقين تحت علامة «زعبيل هاوس من جميرا» ضمن مشروع «السيف» في قلب دبي، الوجهة النابضة بالحياة من «مراس» والواقعة على الضفة الجنوبية من خور دبي. ومن المقرر افتتاح الفندقين في فصل الربيع من هذا العام حيث تم إطلاق قنوات الحجز بما فيها الموقع الالكتروني للعلامة الجديدة، وبموقعهما المتميز في المنطقة العصرية ضمن وجهة «السيف»، يضم الفندقان 350 غرفة بالإجمال، وسيكونان من أولى الفنادق التي يتم افتتاحها تحت علامة «زعبيل هاوس من جميرا» التي أطلقت في شهر يناير 2018 بمفهوم يركز على المواقع المتميزة وسط أحياء تزخر بالمعالم المشوقة، ويستهدف المسافرين الراغبين بالتمتع بمعايير ضيافة «جميرا» الحائزة على العديد من الجوائز العالمية المرموقة في اجواء مريحة تجمع بين الرقي والبساطة. وبتصميم أنيق يخلو من التكلف، سيقدم الفندقان تحت العلامة الجديدة كافة الأساسيات الرائعة والعديد من المزايا الإضافية وسط أجواء تجمع بين الرقي والبساطة، لتوفر بذلك وجهة مثالية للباحثين عن المغامرة والتواصل الاجتماعي او حتى مجرد مكان رائع للاسترخاء. يقع «السيف» الذي يعد من أبرز المواقع التراثية في تاريخ دبي، بالقرب من حي الفهيدي التاريخي ومنطقة السقارات ويتمتع بأجواء ساحرة تتجلى بوضوح في تراثه العريق ومناطقه العصرية. وتم افتتاح المرحلة الأولى من المشروع الذي يمتد على مساحة 2.5 مليون متر مربع في أواخر العام 2017 ومن المقرر استكماله خلال العام الجاري. وبالإضافة إلى فندق «زعبيل هاوس من جميرا»، سيضم «السيف» ايضا فندقا بطابع تراثي مكوّنا من 200 غرفة وسوقا تقليدية والعديد من المطاعم والمعارض الفنية وورش الفنون الحرفية الوطنية ومتاجر للتحف اليدوية وسوقا عائما ومارينا لليخوت الخاصة يضم 68 مرسى، ومحطات لتاكسي دبي المائي .وفي معرض تعليقه على الاتفاقية، قال مارك داردين، الرئيس التنفيذي للعمليات في مجموعة جميرا والرئيس التنفيذي المؤقت: «نفخر باختيار "مراس" لعلامة "زعبيل هاوس من جميرا" لإدارة فنادقها في "السيف" الذي يعد نموذجا مذهلا لعمليات التطوير الرامية إلى إبراز قلب دبي القديمة عبر تصاميم مبتكرة تعكس ثقافة المدينة وتاريخها. ونظرا لأن علامة "زعبيل هاوس من جميرا" تهدف إلى مواكبة الإقبال المتزايد على السفر بهدف الاستكشاف، يعد مشروع "السيف" الفني بالتنوع بموقعه المتميز كبوابة إلى دبي، مكانا ماليا لافتتاح فنادقنا الأولى تحت علامتنا الجديدة». من جهته، قال شريف حسني، الرئيس التنفيذي للضيافة في مراس: «أصبح "السيف" وجهة متميزة للمقيمين والزوار الباحثين عن موقع مثالي للتسوق وارتياد المطاعم والمقاهي المتنوعة. ونحن على ثقة بان إطلاق علامة "زعبيل هاوس من جميرا" في "السيف" سيسهم في تعزيز مكانة المنطقة ومنح الزوار تجربة إقامة فريدة في قلب دبي. هدفنا هو تنشيط وإحياء الحركة السياحية في احد أكثر المواقع شعبية في دولة الإمارات ، ويكتسب التعاون مع "مجموعة جميرا" اهمية متزايدة لكونه سيوفر لزوارنا فندقا يتميز بطابع عالمي ويضمن لهم إقامة عالية الجودة في فندق "زعبيل هاوس من جميرا"». وفي جعبة «جميرا» عدة اتفاقيات رائدة لإدارة وتشغيل الفنادق تحت علامة «زعبيل هاوس من جميرا»، بما فيها «فندق زعبيل هاوس من جميرا-الروضة» الذي تم الإعلان عنه مؤخرا، والفنادق الجديدة في المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة.