

تصميم التدخلات السلوكية
غياث هواري

مقدمات في البصائر السلوكية

رائد العيد

استخدام البصائر السلوكية في تعزيز الالتزام
بزيارات عيادات صحة الطفل

د. محمد الحاجي

اتجاهات الابتكار الاجتماعي

Social Innovation Trends

innovationhub.social

العدد الثالث عشر | 2023

البصائر السلوكية



اتجاهات الابتكار الاجتماعي

◀ ابتكر حلولاً شجاعة
لمجتمع سريع التغيير

مجلة علمية دورية، تحتضن مجتمعاً من
المبتكرين والمؤثرين الطامحين بتطوير
مجتمعاتهم إلى الأفضل.

يناقشون من خلالها تحديات مجتمعهم
بالاعتماد على منهجيات الابتكار الاجتماعي
والتفكير التصميمي.

تصدر عن مبادرة

الابتكار الاجتماعي
SOCIAL INNOVATION



innovationhub.social

للكتابة والإعلان في المجلة
يرجى مراسلتنا على العنوان:

info@innovationhub.social

أروقة
Arweqah



sabr
Business.Design

البصائر السلوكية

تتزايد وتيرة العمل المجتمعي يوماً بعد يوم سعياً نحو الوصول إلى مجتمع أكثر تطوراً، ومع كثرة المشاريع التنموية، وثمار الابتكار، ما تزال الفجوة موجودة بين كل هذا وبين المجتمعات.

هذه الفجوة لا تسدّ بمزيد من السياسات على الطريقة التقليدية، ولا بالإجبار على تقبل التطوير الذي لا بد منه، بل تدرم الفجوة من خلال التدخلات البسيطة المؤثرة التي تقدمها البصائر السلوكية لصانعي السياسات، ومقدمي الخدمات، من أجل تغيير سلوكيات الناس.

البصائر السلوكية أداة ممكنة لكافة المجالات، وعلى مختلف المستويات، في السوبر ماركت قرب منزلك، وفي مجلس الوزراء في دولتك...، فالوعي بالبصائر السلوكية والتمكن من توظيف أدواتها يساهم في تحسين سلوكيات الناس نحو الأفضل، ويحقق آثار ما تصبو إليه سياساتنا وبرامجنا التنموية.

سعيًا في هذا العدد إلى الجمع بين التعريف بالموضوع والإلماح لأهم أدواته وأدبياته الأساسية، مع توثيق بعض التجارب، خاصة التجارب المحلية في المملكة العربية السعودية، لتعزيز مكانة هذا الموضوع وتأكيد أهميته، حيث إن الجهات الحكومية والخاصة وغير الربحية تعمل على الاستثمار فيه، سواء في تأسيس الوحدات المتخصصة به أو في تأهيل الأفراد فيه، لتحقيق ما نصبو إليه في مجتمعاتنا العربية كافة.

عن فريق التحرير
رائد العيد

موضوعات العدد

مقال	44	تصميم العادات	محمد السعيد
مقال	49	تقييم أثر البصائر السلوكية	دانة القديري
مقال	51	دروس الخروج عن القاعدة	هيئة التحرير
قصة مشروع	52	استخدام البصائر السلوكية في حماية الموارد الصحية من الهدر	كنة المعمار
قراءة في كتاب	55	قراءات سلوكية	رائد العيد
بروفایل	60	ريتشارد ثالر Richard Thaler	هيئة التحرير

مقال رئيسي	06	تصميم التدخلات السلوكية	غياث خليل هواري
مقال رئيسي	11	مقدمات في البصائر السلوكية	رائد العيد
بعض دراسات	15	استخدام البصائر السلوكية في تعزيز الالتزام بزيارات عيادات صحة الطفل	د. محمد الحاجي
أفضل الممارسات	21	تحليل العوائق	عبير العبيد
مقال	25	دغدغة العقول والمشاعر	د. محمد محمود عبد العال حسن
وجهة نظر	28	التشويش.. كيف تؤثر الأشياء الصغيرة في القرارات الكبيرة	عبد الرحمن بن عبد الله الشقير
وجهة نظر	31	من الفهم إلى العمل	كنة المعمار
دراسة حالة	35	توظيف البصائر السلوكية في رفع معدلات الإكمال للطلاب في التعلم عن بعد	د. فادي عمروش
أفضل الممارسات	39	دمج البصائر السلوكية في القطاع غير الربحي	د. عبد القيوم بن عبد العزيز بن محمد
مقال	41	تأطير المناهج السلوكية في تطبيق التدخلات السلوكية	د. منيرة المحمود

اتجاهات الابتكار الاجتماعي

هل تريد نسخة محلية خاصة ببلدك من مجلة الابتكار الاجتماعي؟ إلكترونية أم ورقية؟ تواصل معنا وسنعمل معكم على ذلك

info@sabr-sp.com



فريق العمل

هيئة الإشراف



محمد سيف الأنصاري



مؤيد باقيس



مُعتمد باقيس

هيئة التحرير



غياث خليل هوري



كندة المعمار

فريق العمل



عامر قاسم
المدير الفني



آلاء سيفو
الترجمة

عن هذا العدد

عزيزي القارئ؛ يسعدنا في هذا العدد أن نستكمل رحلتنا في استضافة رئيس تحرير زائر جديد في ممارسة نسعى من خلالها إلى تقديم موضوعات ذات زوايا مختلفة، وتنوع يثري ما نقدمه في اتجاهات الابتكار الاجتماعي، حيث يعزز ضيفنا الكريم ثراء المحاور المقدم من خلال مساهماته الشخصية، ومساهمات شركاء في الكتابة يقدمون محتوى ثرياً ومتنوعاً ومتجدداً، ويتعرف قراؤنا الأكارم من خلال ذلك على أحدث إنجازات وجهود خبائرتنا ومبتكرينا في العالم العربي.. ويسرنا أن نثري هذه التجربة من خلال محور جديد وهو البصائر السلوكية وتطبيقاتها لما لها من امتدادات واسعة، وتداخلات مع العديد من القضايا التي تلامس حياتنا اليومية، ويشرفنا أن يكون ربان هذا المحور الأخ العزيز المبتكر الأستاذ رائد العيد ليشاركنا من خلال استضافته لعدد من الضيوف الذين ساهموا في نسج عدد متميز يجمع بين الخبرة والممارسة العملية، والإطلاع الواسع حول مفهوم البصائر السلوكية وتطبيقاتها وأفضل ممارساتها.. وكلنا أمل في أن تصب هذه المساهمة في فائدة قارئنا العزيز مرحباً بكم في هذا العدد المتميز.. وندعوكم إلى الاستمتاع في رحلة استكشافية جديدة

غياث خليل هوري

رائد بن خليل العيد

كاتب سعودي صدر له
"دروب القراءة" و"درب الكتابة"
و"أشقاء الزورق الواحد"



مستشار ثقافي لعدد من الجهات، أسس عدة مبادرات ثقافية منها "مجتمع الكتابة" و"بودكاست المقهى"، وعمل رئيساً للجنة الثقافية لمعرض جدة الدولي للكتاب 2019م. حاصل على دبلوم السياسات العامة المتقدمة من كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، وشهادة محترف الابتكار المعتمد من المعهد العالمي للابتكار، وعضوية مختبر السياسات الثقافية في وزارة الثقافة السعودية.

مقال رئيسي

تصميم التدخلات السلوكية

نظرة في أهمية ترشيد الممارسات



غياث خليل هواري

استشاري تصميم الأعمال والاستراتيجيات، عمل مع كبرى الشركات العربية في قطاع الأعمال والمجتمع والتعليم والاستثمار.

+ نظرة أولية :

"ابق في المنزل وأنقذ الأرواح"، بدلاً من فرض إجراءات أكثر صرامة مثل الإغلاقات.

ومع ذلك في نهاية عام 2021 تلقى مؤيدو نظرية التحفيز السلوكي أخباراً مشجعة، إذ أُجري الجهد الأول لتجميع الأسس الأكاديمية للنظرية وتقييمها، المعروفة أكاديمياً بتدخلات هندسة الاختيار، وقدّم تقرير يصفها بأنها فعالة، فقد حل علماء النفس في جامعة جنيف ما يقارب 200 دراسة حول التحفيز السلوكي، وتوصلوا إلى أنها لا تعمل فحسب، بل تعمل عملاً جيداً يحقق النتائج المرجوة منها.

كما اطلع علماء النفس الآخرون على هذه الادعاءات، وعبّر كثير منهم عن عدم رضاهم، إذ نشر في ثلاث مجموعات أكاديمية منفصلة من المملكة المتحدة والمجر والولايات المتحدة الأمريكية نقد في مجلة الأكاديمية الوطنية للعلوم، وهي المجلة نفسها التي نشرت تحليل فريق البحث السويسري. ويركز المنتقدون على نقطتين رئيسيتين:

أولاً: تطبق التجارب الأكاديمية مناهج متباينة، وتُبلغ عن اختلافات كبيرة في حجم التأثير، مما يجعل الجمع بينها في تحليل واحد أمراً غير منطقي، وبذلك وصف تأثير التحفيز السلوكي بأنه "متوسط الحجم" يُعد مبالغة في تقييم تأثير التدخلات غير المفيدة، ويقلل من قيمة تلك التي تُظهر فاعلية حقيقية.

في غمرة البحث عن تشكيل الاقتصاد السلوكي يساعدنا الاطلاع على قراءات الموضوع واتجاهاته، فمثلاً عرضت الإيكونوميست بعض الاتجاهات حول الموضوع للتوضيح حول التحيزات في مجال النشر وغيره من الأعمال الأكاديمية.

عندما أعلم الاقتصاديون في جامعة تورنتو الطلاب الجامعيين في عام 2014 بالساعات الإضافية التي يجب عليهم بذلها لتحسين مستوياتهم الدراسية، كان الهدف من ذلك تحفيز الطلاب على بذل جهد أكبر في دراستهم، لكن النتيجة جاءت مغايرة للتوقعات، فقد بدأ الطلاب في التكيف مع فكرة تلقي درجاتٍ أدنى بدلاً من السعي لتحسينها.

وتُعد التجربة التي مرت بها الجامعة مثلاً يُستشهد به بكثرة لتوضيح كيف يمكن لنظرية "التحفيز السلوكي" أو ما يُعرف "بالوكز السلوكي" أن تؤدي إلى نتائج عكسية، هذه النظرية التي تُعد الواجهة العصرية للاقتصاد السلوكي، التي كانت الدافع وراء إطلاق الكثير من السياسات الحكومية المعتمدة على التدخلات الخفيفة، وقد شهدت ازدياداً ملحوظاً في شعبيتها عقب نشر كتاب يحمل نفس الاسم في عام 2008 من تأليف الاقتصادي ريتشارد ثالر والعالم القانوني كاس سانستين.

حول العالم الآن أكثر من 200 وحدة متخصصة في مجال "التحفيز السلوكي"، وهي فرق مهمتها تطبيق مبادئ علم السلوك في الحياة العملية اليومية، وتهدف هذه الوحدات إلى إقناع الأشخاص بتغيير سلوكهم، من خلال تبني مجموعة من الأساليب النفسية التي تتنوع بين تغيير طريقة عرض المعلومات وتقديم خيارات بديلة، وكما يصف السيد ثالر والسيد سانستين ذلك: "وضع الفواكه في مستوى نظر الشخص يعد تحفيزاً سلوكياً، في حين حظر الأطعمة غير الصحية لا يُصنف ضمن هذه الفئة".

خلال مدة جائحة كورونا لم تحقق نظرية التحفيز السلوكي نجاحاً كبيراً، فقد وُجّهت انتقادات لعلماء السلوك المؤيدين لهذه النظرية، بسبب دورهم في تشجيع الحكومة البريطانية على اتباع أساليب الرسائل الناعمة في البداية، كالتركيز على الدعوات للمسؤولية الشخصية، مثل

+ بوادر التساؤل :

عند إنشاء فريق البصائر السلوكية في العام 2010 كانت الفكرة نفسها محل جدل واعتراض، إذ عبّر بعض النقاد عن مخاوفهم من أن التحفيز السلوكية قد لا تجدي نفعاً كبيراً، وأن تأثيرها سيضمحل مع الزمن، وحذر آخرون من أن الجهات التي تنفذ هذه الدراسات تزداد اقترباً من حافة التلاعب الجماعي، وأخيراً تعرضت بعض الأسس التي

ثانياً: تظهر الأبحاث في مجال التحفيز السلوكي حساسية كبيرة تجاه تحيز النشر، فالمجلات الأكاديمية عادةً ما تميل إلى تفضيل الدراسات التي تظهر أكبر حجم للتأثير، وعند استخدام الأدوات الإحصائية لتعديل التأثير المشوه الناتج عن تحيز النشر، يشير المنتقدون إلى أن الحجم التأسيري المتوسط الذي استخلص من التحليل الأصلي يتقلص بنحو كبير، ما يُعد في الواقع غير مؤثر.

ويلفت برناباش سزاسزي، عالم النفس في جامعة بودابست وأحد المنتقدين، إلى أن هذا لا يعني بالضرورة أن جميع التدخلات السلوكية غير فعالة، فالتجارب التي لم تظهر أي تأثير سلوكي ملموس تطغى على تلك التي أظهرت تأثيرات كبيرة، وبناءً عليه يوصي السيد سزاسزي بأن تقسم هذه التحليلات إلى مجموعات أصغر ومميزة بناءً على نوع التحفيز السلوكي، حتى يتسنى لصانعي السياسات تقديم طرائق أكثر دقة لقياس فاعلية التكتيكات المختلفة للتحفيز السلوكي، ومن ثم الاستفادة من الدروس المستخلصة من الأكثر نجاحاً بينها.

ويبرز النقاش الحالي الذي يدور في مجال علم النفس الحاجة الماسة إلى أن يعمل علماء النفس والمتخصصون في العلوم الاجتماعية بفاعلية أكبر لمواجهة تحيز النشر، هذا ما يؤكد المنتقدون، ومن بين الجهود المبذولة في هذا السياق مسعى مستمر، يتمثل في دعوة الباحثين لتسجيل دراساتهم مسبقاً قبل البدء في تنفيذها، والطلب من المجلات العلمية الالتزام بنشر النتائج بغض النظر عن نتائجها، ومع ذلك فإن الاستجابة لهذا النهج تظل متباينة، مما يطرح السؤال: هل أصبح من الضروري الآن تطبيق تقنيات التحفيز السلوكي لتحسين هذا الوضع؟



يوفر للحكومة على الأقل عشرة أضعاف تكلفته التشغيلية، التي تبلغ 500 ألف جنيه إسترليني سنوياً.

لم يقتصر دور فريق البصائر السلوكية على البقاء مفتوحاً، بل تمكن أيضاً من توفير ما يقرب من 20 ضعف تكلفته التشغيلية، وبذلك أصبح نقطة انطلاق لتوجه عالمي تحذو حذوه الكثير من الحكومات الآن، إذ تسعى لاستخدام التحفيز السلوكية للتوفير في الميزانية وتحسين الأداء، في عام 2014 أنشأ البيت الأبيض فريق العلوم الاجتماعية والسلوكية، ووفقاً لتقرير صادر في ذلك العام من مارك وايتهد الأستاذ بجامعة أبيريستوت، حددت 51 دولة تأثرت "سياساتها الموجهة من المركز" بالعلوم السلوكية، كما تسهم المنظمات غير الربحية مثل Ideas42، المؤسسة في عام 2008 في جامعة هارفارد، في تنفيذ الكثير من التجارب والبرامج على طراز التحفيز السلوكي حول العالم، وفي عام 2015 أطلق البنك الدولي مجموعة تطبق الآن العلوم السلوكية في 52 دولة فقيرة، كما تلجأ الأمم المتحدة إلى التحفيز السلوكي لمساعدتها على تحقيق "أهداف التنمية المستدامة"، وهي قائمة الأهداف التي وضعتها للعام 2030.

لا تعتمد كل هذه البرامج بالضرورة على وجود وحدة تحفيز سلوكي مستقلة، إذ يستند كثير منها إلى مبادرات أطلقت قبل فريق البصائر السلوكية، ومع ذلك تتبنى كل هذه البرامج عموماً مبادئ متشابهة من علم النفس السلوكي، للمساعدة في تصميم تغييرات سياسية دقيقة وتجربتها، وهذه المبادئ تلخص في إطار عمل (EAST: Easy, Attractive, Social and Timely) (اختصاراً لأن تكون سهلة وجذابة ومشجعة على التفاعل الاجتماعي، ومقدمة في الوقت المناسب)، وهي إطار عمل ابتكرها فريق البصائر السلوكية، أي لتغيير السلوك بفاعلية يجب أن تكون الخيارات الصحيحة سهلة وجذابة ومشجعة على التفاعل الاجتماعي ومقدمة في الوقت المناسب.

+ التوجه نحو EAST:

إحدى أبرز تقنيات التحفيز السلوكي تتمثل في جعل النتيجة المرجوة هي الاختيار الافتراضي، على سبيل المثال: يؤدي تسجيل العمال تلقائياً في خطة تقاعد الشركة، مع إتاحة الخيار لهم بالانسحاب إذا لم يرغبوا في الانضمام، إلى زيادة كبيرة في معدلات الادخار بالمقارنة مع الوضع الذي يكون فيه عدم الانضمام هو الخيار الافتراضي، وقد أبرزت قوة تسهيل الأمور من خلال تجربة في عام 2012، إذ ملئت استمارات التقديم للجامعات للأمريكيين من ذوي الدخل المنخفض مسبقاً ببيانات من إقراراتهم الضريبية، مما أدى إلى زيادة احتمالية التحاقهم بالجامعة بنسبة الربع، والتحيزات التي تركز على جعل الخيار المرغوب فيه أكثر جاذبية، أو على

ترتكز عليها العلوم السلوكية للشك، فقد حاول الباحثون في مختلف المجالات إعادة تكرار النتائج البارزة، ولكنهم لم يتمكنوا من تحقيق ذلك.

إلا أن هذه الشكوك خفت بنحو كبير، فعلى الرغم من إمكانية أن تكون بعض النتائج غير دقيقة، إلا أن المنهجية التجريبية التي تعتمد على البيانات وتركز على التكرار في عملية صناعة السياسات تكتسب شعبية متزايدة في الكثير من المجالات، وهذا لا يقتصر على الوحدات الخاصة فحسب، بل بدأ التوسع في العمل بها في الكثير من الجهات الحكومية في جميع أنحاء العالم، وبعض الدول العربية كالمملكة العربية السعودية ودولة قطر.

إلا أن استخدام الحكومات للبصائر النفسية لتحقيق أهدافها السياسية كان أمراً يحدث دون انتظام وبعشوائية، وكما يذكر ديفيد هالبرن رئيس فريق البصائر السلوكية: كان ينظر صانعو السياسات إلى علم النفس "كالأخ الأضعف للاقتصاد"، لكن هذا التصور بدأ في التغيير بعد أن نشر كاس سانستين وريتشارد ثالر الاقتصادي كتاب "Nudge" في عام 2008، الذي يحمل عنوان التحفيز السلوكي، الذي قدم نقداً لفكرة اتخاذ القرارات العقلانية المتأصلة في النماذج الاقتصادية، وأظهر كيف يمكن تغيير "هندسة الاختيار" أو السياق "لتحفيز" الناس على اتخاذ قرارات أفضل.

وفي عام 2009 عين أوباما "سانستين" ليرأس مكتب البيت الأبيض للمعلومات والشؤون التنظيمية، وفي العام التالي قدم السيد ثالر النصح للحكومة البريطانية عند تأسيسها لفريق البصائر السلوكية، الذي سرعان ما عُرف بـ "وحدة التحفيز السلوكي"، وكان من المفترض إغلاقه بعد عامين إذا لم

الأقل أكثر وضوحاً، تتنوع من جعل صياغة الرسائل حول التأخير في دفع الضرائب أكثر تشديداً إلى وضع الأطعمة الصحية في مستوى العين داخل المقاصف.

ومن أكثر أساليب التحفيز السلوكي فاعلية هي تلك التي تحمل طابعاً اجتماعياً، أي الأساليب التي تنقل الأعراف أو تستفيد من شبكات العلاقات الاجتماعية للأفراد، وفي تجربة تتعلق بمرض السكري، برزت أهمية التوقيت المناسب للتحفيز، إذ رفعت مؤسسة حمد الطبية، وهي مزود لخدمات الرعاية الصحية في قطر، معدلات الإقبال على فحوصات السكري من خلال عرضها في شهر رمضان، وهو ما يعني أن الغالبية العظمى من القطريين كانوا صائمين، فلم يشكل الصيام قبل الفحص عبئاً إضافياً.

وتؤدي التكنولوجيا دوراً متزايداً في تعزيز أثر التقنيات السلوكية، إذ يعتمد عدد من الوزارات البريطانية الآن على علماء البيانات الذين يمتلكون القدرة على تنفيذ تجارب سريعة وفعالة على الخطابات والنشرات، بأسلوب يشابه الطريقة التي تتبعها شركات الإعلام في اكتشاف الأساليب الفعالة عبر الإنترنت، من خلال "اختبار A/B" للمحتوى، وذلك بتقديم نسخة من المحتوى لنصف الجمهور ونسخة مختلفة للنصف الآخر، بهدف مراقبة أيّاً من الإصدارين يتلقى المزيد من المشاهدات والإعجابات والمشاركات وتحليله.

+ خصوصية التجارب وترشيد الممارسة :

أشار مقال نشر في الإيكونوميست أنه "حتى من يؤيدون تقنيات التحفيز السلوكي يعترفون بالمخاطر المرتبطة بها، فكما يشير السيد سانستين: "لقد استخدم هتلر وستالين التحفيز السلوكي"، كما أن القوانين في بعض الولايات الأمريكية التي تعمل على قمع أصوات الأمريكيين من أصول أفريقية، مثل تلك التي مررت في كارولينا الشمالية في عام 2013، تبدو أمثلة لتحفيزات سلوكية ضارة تتضمن إجراءات من قبيل تحديد أنواع الهويات المقبولة للتسجيل الانتخابي إلى حظر التصويت خارج الدائرة الانتخابية، كل هذه الإجراءات أدت إلى جعل عملية التصويت أكثر صعوبة وأقل جاذبية واجتماعية وغير مقدمة في الوقت المناسب، مما أدى إلى تقليص عدد الناخبين من الأمريكيين من أصول أفريقية بنحو غير متكافئ".

تسببت "أزمة نسخ التجارب وتكرارها" -التي حاول فيها العلماء في مختلف المجالات إعادة إجراء التجارب المنشورة وأخفقوا في الحصول على نفس النتائج- في تأثير كبير في العلوم السلوكية، إذ أصبحت بعض



في عالمنا العربي ومؤسساته الحكومية منها والمجتمعية والخاصة والنشاط الأكاديمي والبحثي، يترتب علينا مهام إضافية تتمحور في تطوير الأطر الأساسية لممارسات التدخلات السلوكية وتحديد الغايات الأساسية منها، وكيف يمكن ربط نتائجها بالقضايا الكبرى الأساسية لمجتمعاتنا، متوافقين بهذا مع ما ذكرته دراسة "استخدام الاقتصاد السلوكي في تصميم السياسات الاقتصادية"، التي صدرت عن صندوق النقد العربي 2023، التي أعدها أ. عبد الكريم أحمد قندوز، فقد أشار قائلاً:

تتجه بعض الدول العربية نحو تبني السياسات السلوكية، وقد أنشأت الكثير من الدول هيئات ومراكز تستهدف تطبيق هذا النوع من السياسات، ولكن ما يزال بعض التردد في التطبيق، وهو ما قد يُعزى إلى أن علم الاقتصاد السلوكي لم يستقر بعد على نظريات وتطبيقات واضحة، بل ما تزال بعض الموضوعات تحتاج إلى نقاش معمق حيالها، ولعل من أبرزها ما إذا كان يصلح للتطبيق على الاقتصاد الكلي؟ أم هو صالح على المستوى الجزئي فحسب (مثلاً توجيه الأفراد أو فئات محددة)؟ وهل تصلح تطبيقاته وهي في معظمها في الدول الصناعية الكبرى بالنسبة للدول العربية مع مراعاة الفروقات الثقافية والاجتماعية؟ كلها أسئلة تحتاج إلى المزيد من البحث والدراسة.

هذا والله أعلم

+ المصادر:

EAST
Four simple ways to apply behavioural insights

The Behavioural Insights Team, in partnership with Cabinet Office, and NESTA

Queen Service, Michael Hallsworth, David Halpern, Emily Knight, Nicky Morgan, Sam Parsons, Simon Ross, Michael Sanders, with Marcus Pebody, Alex Cook, Hugh Harner, Joanne Rowland & Elizabeth Kinnear.

IN PARTNERSHIP WITH Cabinet Office NESTA

النتائج التي استشهد بها على نطاق واسع محل شك الآن، لكن النهج الذي تتبعه وحدات التحفيز السلوكي وأمثالها يشمل بالفعل الحل لهذه المشكلة، إذ دفع هذا النهج صانعي السياسات إلى اعتناق طريقة جديدة في التفكير بشأن السياسات، تعتمد على التجريب والمحاولات الأولية والتحسين المتدرج خطوة بخطوة، وتقتصر نظريات العلوم السلوكية التحفيزات التي يجب تجربتها، ولكن يبقى الأمر متروكاً لصانعي السياسات لاكتشاف أي من هذه التحفيزات يعمل بفاعلية داخل كل مجتمع ووفق متطلباته.

قد بدأت بعض الدول العربية بتبني سياسات اقتصادية سلوكية وتطبيقها، ففي المملكة العربية السعودية أنشأت وزارة الاقتصاد المركز الوطني للدراسات الاستراتيجية التنموية، الذي يضم وحدة التصور السلوكي بهدف تصميم سياسات وبرامج أكثر فاعلية باستخدام أفكار العلوم السلوكية، كما أنشأت وزارة الصحة إدارة التغيير السلوكي، التي أجرت الكثير من الدراسات لدعم اتخاذ القرار في المجال الصحي، وفي دولة الكويت أنشئت وحدة الوخز السلوكي في مركز السياسات العامة التابع للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية الكويتية، وكذلك الحال في دولة قطر أنشئت وحدة قطر للتوجيه السلوكي، وفي سلطنة عمان أنشأت الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط عام 2019 مكتب الاقتصاد السلوكي، وكان في لبنان توجه مستقل من خلال تأسيس الجمعية اللبنانية للاقتصاد السلوكي، وهي جمعية غير حكومية تعمل على تطبيق العلوم السلوكية لتحديات السياسات العامة التي تواجه الحكومة.

مقال رُئِيسِر

مقدمات في البصائر السلوكية



رائد العيد

مُحترف ابتكار معتمد من معهد الابتكار العالمي، وممارس في ابتكار السياسات العامة

+ في البدء

عمل علم الاقتصاد على تفسير السوق، وأخفق في تفسير السلوك البشري في السوق، وبالاستفادة من علم النفس ظهر "الاقتصاد السلوكي" محاولاً تفسير السلوك البشري الاقتصادي، الذي يفترض الاقتصاد الكلاسيكي أنه سلوك رشيد وعقلاني، يعرف كيفية تعظيم منفعته مقابل إنفاقه، إلا أن الاقتصاد السلوكي أبان عن محدودية القدرات البشرية والاستعجال في اتخاذ القرارات الاقتصادية دون دراسة منطقية وعقلانية، وتأثر من عدة عوامل سلوكية واجتماعية.

بعد ذلك أصبح الاقتصاد السلوكي توجهاً عالمياً على مستوى الأفراد والمؤسسات، وبات التركيز موجهاً نحو البعد السلوكي للأفراد عند تحديد اختياراتهم، حتى يتسنى التدخل غير المباشر لتوجيه السلوك البشري نحو الخيارات الأفضل، من خلال التحكم في بيئة الاختيار ذاتها عبر "هندسة الاختيار"، أي تصميم طرائق مختلفة يمكن من خلالها عرض الخيارات الأكثر رشداً على المستهلكين، وتأثير هذا العرض في عملية صنع القرار لدى المستهلك، فالزام المطاعم بإظهار السعرات الحرارية لكل وجبة معروضة للمشتريين يُعد أحد تطبيقات الاقتصاد السلوكي.

بدأ الحراك الكبير للعلوم السلوكية مع فريق الرؤى السلوكية في بريطانيا، ونجاح الفريق دفع عدداً من الدول إلى تأسيس وحدات سلوكية وفريق متابعة، إحداها الولايات المتحدة الأمريكية التي أطلقت وحدة العلوم السلوكية في 2015، وقال الرئيس الأمريكي باراك أوباما في خطاب تشيئتها: "إن تبني رؤى علم السلوك سيساعد في إدخال حكومتنا في القرن الحادي والعشرين من خلال مجموعة واسعة من الطرق، بدءاً من تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية أكبر، إلى تسريع الانتقال إلى اقتصاد الطاقة النظيفة، إلى مساعدة العمال في العثور على وظائف أفضل، والحصول على فرص تعليمية، وعيش حياة أطول وأكثر صحة".

3+ فروقات

+ تعريفات

عقلية المناهج السلوكية	عقلية المناهج التقليدية	دوافع السلوك
العادات والتفضيلات متغيرة حسب الوقت والسياق، ويتأثر السلوك بمؤثرات عدة المالية وغيرها	العادات والتفضيلات مستقرة، وغالباً ما تتحرك بالحوافز المالية	
رفع الوعي والمعلومات والمحفزات مؤثرة، ومهم أيضاً إزالة العقبات وتيسير الخطوات نحو السلوكيات المرغوبة	رفع الوعي وتقديم المعلومات والمحفزات الجديدة يؤدي إلى تغيير السلوك	محفزات السلوك
عدم القيام بالسلوكيات المطلوبة لا يعود إلى عدم الرغبة أو القدرة بالضرورة، وإنما قد يعود إلى عوائق وتوقعات خارجية	التقاعس عن تغيير السلوك يدل على عدم رغبة أو عدم قدرة أو الحاجة إلى موارد	تفسيرات الفشل
السؤال عن كيفية تشكيل بيئات محفزة للناس لاتخاذ خياراتهم بأعمالهم	سؤال الناس عن أسباب اتخاذهم الخيارات الخاطئة	فهم السلوك
تأطير رسائل التواصل، تعزيز الوعي الخطابي، تفعيل القدوات، تعيين خيارات افتراضية جديدة، تحفيز الأفراد بالتلعيب، استخدام الاستدلال	تعديلات معدلات الرسوم والضرائب، رفع أو تطبيق الدعم، توفير البيئة التحتية، فرض العقوبات، تطبيق القوانين	أدوات التغيير

• البصائر السلوكية Behavioural Insights:

مجموعة من المفاهيم والأدوات المستمدة من علم النفس السلوكي والاجتماعي، لفهم تصرفات الناس، وآلية اتخاذ القرارات في حياتهم، وكيفية التأثير فيها.

• **الحفز Nudge:** التغييرات في تصميم الخيارات لتوجيه اختيار الناس نحو اتخاذ قرارات أفضل بأسلوب متوقع دون تقييد لاختياراتهم.

• **الاقتصاد السلوكي Behavioral economics:** العلم المعني بتحليل القرارات الاقتصادية والمالية للأفراد والمؤسسات عن طريق دراسة العوامل الاجتماعية والفكرية.

• **السياسات العامة Public Policy:** ترجمة أولويات الحكومات أو المنظمات ومبادئها إلى سلسلة متسقة من البرامج لتنفيذ الأهداف الاستراتيجية ومعالجة الاحتياجات وإحداث التغيير المنشود.

+ خطوات

+ مجالات

ابتكر فريق الرؤى السلوكية منهجية TESTS الخاصة بتصميم تجارب البصائر السلوكية والمتمثلة في خمس خطوات، هي:

1. **تحديد الهدف:** تحديد السلوكيات المراد تغييرها في مجتمع معين.
2. **استكشاف السلوك:** فهم السياق الذي تمارس فيه السلوكيات المستهدفة والعوائق التي تحول دونها.
3. **تصميم التجربة:** تصميم تدخلات وفق إطار البصائر السلوكية مبنية على استكشاف السياق لتوجيه الخيارات نحو السلوكيات المستهدفة.
4. **اختبار الحل:** اختبار تلك التدخلات وتقييمها بدقة.
5. **توسيع النطاق:** تنفيذ تدخلات ناجحة على نطاق أوسع لتحقيق تأثير مجتمعي أكبر.

+ مواصفات

تعزيز فاعلية البصائر السلوكية في توجيه الأشخاص لاتخاذ الخيارات المرغوبة يتطلب أن تتصف بصفات أربع حسب إطار "EAST" الذي وضعه فريق الرؤى السلوكية المعروف، وهي:

- **سهل:** يميل الناس إلى أخذ الخيارات الافتراضية، وينفرون من الخيارات التي تتطلب الكثير من الخطوات حتى لو كانت عدة نقرات على موقع إلكتروني، قلل الجهد المطلوب وستجد زيادة في معدلات الاستجابة.

الأدوات التقليدية كاللوائح والضرائب والإعانات ليست دائماً فعالة في تغيير السلوك الاجتماعي، كما يقول جون كامينسكي، الزميل الفخري في مركز IBM للأعمال الحكومية، في مقالته "لماذا تحتاج الحكومات إلى الاستفادة من الإمكانيات الثورية للعلوم السلوكية"، ويبين أهمية توظيف البصائر السلوكية، وبعض المجالات التي تساهم فيها مساهمة كبيرة، وهي:

- تحليل السياسات العامة وتصميمها.
- تصميم الحلول وابتكارها.
- تصميم تجربة العملاء.
- طرق إشراك المواطنين.
- تقييم المخاطر وإدارتها.
- تحسين مشاركة الموظفين.
- تقييم الأمن السيبراني وحمائته.
- تقييم البرامج والمبادرات.

+ مميزات

يندر الحديث عن توظيف البصائر السلوكية في القطاع غير الربحي، رغم احتياجه الشديد إلى مثل أدواته ومناهجه، ومن المساهمات المثيرة الورقة البحثية التي نشرها مركز التنمية العالمية بعنوان "التصميم السلوكي: نهج جديد لسياسة التنمية"، قدمت رؤية واسعة لاستخدام رؤى الاقتصاد السلوكي لتصميم برامج ومنتجات وسياسات أفضل في التنمية، بحجة أن البرامج الناجحة تعتمد على الأشخاص للتصرف والاختيار بطرق معينة، والبرامج التنموية ليست استثناء.

علم الاقتصاد السلوكي يمكن أن يساعد صانعي السياسات ووكالات المعونة والمؤسسات غير الربحية والشركات وأي شخص آخر يصمم أو ينفذ البرامج التنموية، فهو يساعدنا على فهم سبب تصرف الناس واختياراتهم كما يفعلون، ومعالجة المشكلات التنموية باستخدام البصائر السلوكية يؤدي إلى تشخيص أفضل، مما يؤدي بدوره إلى حلول مصممة بأسلوب أفضل.

هنا بعض المجالات في العمل التنموي التي أرى الأثر الكبير الذي سيحدث فيها عندما تُفَعَّل فيها البصائر السلوكية:

- تعزيز الثقة الاجتماعية تجاه الجمعيات.
- تحسين التقارير والأدلة حول التأثير والفاعلية.
- تحفيز التبرع بفهم دوافع تبرع الناس.
- الوصول للمستفيدين بأدوات أكثر مناسبة.
- إقناع المانحين في دعم التكاليف الأساسية.
- استقطاب المتطوعين بخطاب أكثر جذبية.

- **جذاب:** يستجيب الناس لما يُلفت انتباههم، استخدم الألوان والصوم والحوافز المحددة وفق احتياجات الفئة المراد توجيه اختياراتها.
- **اجتماعي:** تتحرك دافعية الناس لفعل ما يرون معظم الناس يفعلونه، أظهر فعل الآخرين للسلوك المطلوب لتحفيز البقية للاحتذاء بهم، فالطبيعة الاجتماعية تندفع وراء ذلك.
- **التوقيت المناسب:** يستجيب الناس للحوافز الآتية أكثر من اللاحقة، اعمل على توفيرها ولو بنحو بسيط، واحرص على اختيار التوقيت المناسب لتفعيل البصائر السلوكية، فردود الأفعال تختلف باختلاف توقيت التنبيهات.

الصفة	التعريف	أمثلة
سهل	اجعل الأمر سهلاً ومبسطاً، الناس عادة يفعلون الأشياء إن كانت سهلة والعناء فيها قليل.	معاشات التقاعد: زاد الادخار بالملايين نتيجة الانضمام للتقاضي. الانتحار: انخفض معدل الانتحار عندما سُدت الطرق السهلة لفعله. دخول الجامعة: 25% من الطلاب الفقراء التحقوا عندما ملئت استمارات التسجيل مسبقاً.
جذاب	يميل الناس لما يشد انتباههم، وما يعد جذاباً بالنسبة لهم.	الضريبة: تضاعف عدد الأطباء المفصحين عن دخلهم عشرة أضعاف برسالة هامة وصريحة. العطاء: تضاعفت التبرعات مرتين بتأثير النداءات الطارئة المصحوبة بقصة عن طفل محتاج مقارنة بتأثير الإحصاءات عن ملايين المحتاجين. المحاكم: جراء إرسال رسائل تحمل السمّة الشخصية زاد تسديد الغرامات ثلاثة أضعاف.
اجتماعي	يتأثر الناس بصورة بالغة بما يفعله أو فعله الآخرون.	المعايير: ما يفعله الآخرون حقاً. الشبكات: ما يوصي به صديق أو زميل. المعاملة بالمثل والالتزامات الفاعلة: الوعود. تذكير الآخرين: الوجوه والعيون.
التوقيت المناسب	تكون التدخلات فعالة أكثر إن حدثت قبل أن تتشكل العادات، أو عند تعطل السلوك لأسباب أخرى.	التطوير: أكثر من ثلثي المزارعين يأخذون بعروض شراء الأسمدة بعد الحصاد عندما يكون المال متوفراً لديهم. الصحة: يختار ثلاثة أضعاف العدد المتوقع من الموظفين الخيار الصحي كجائزة تقدم بعد أسبوع، ولكن ليس في اليوم نفسه. الضريبة: من المرجح ألا يتجاوز أكثر من الضعفين مع الحفز حال تأخرهم عن الدفع في العام السابق.

+ إجراءات

تنقسم منهجيات الحكومات والمنظمات في تشكيل فرق البصائر السلوكية إلى ثلاثة مناهج "المركزي، وغير المركزي، والهجين"، إلا أنها كلها تعتمد على إجراءات تأسيس مشابهة. قدمت منظمة الصحة العالمية دليلاً عن إنشاء وحدات البصائر السلوكية في مجال الصحة، والذي يمثل إرشادات عامة يمكن تعميمها على مختلف المجالات، حيث يوفر الدليل التوصيات بشأن الإجراءات الرئيسية الثمانية التي يجب العمل عليها لتأسيس وحدة خاصة بالبصائر السلوكية في المنظمات:

كسب التأييد وإشراك أصحاب المصلحة

تشكيل الفريق

تحديد الحوكمة

تحديد المجالات

تحديد التمويل

تخطيط المشروعات

تطوير الاستراتيجية

تشكيل إطار أخلاقيات العمل

+ مهارات

تصميم تجارب البصائر السلوكية يتطلب عدداً من المهارات التي قد لا تجتمع في شخص واحد، لذا من المهم العناية بها عند تشكيل الفرق الخاصة بوحدات البصائر السلوكية، وكذلك من المفيد جداً الاطلاع عليها ولو جزئياً لمختلف العاملين في تصميم السياسات والمبادرات المجتمعية.

- **علم السلوك:** دراسة علم النفس وفهم التحيزات السلوكية لا يكفي، بل تحتاج إلى الفهم العميق للنظريات الكامنة خلف تلك التحيزات، وترجمة تلك النظريات إلى بصائر فعالة تتكيف مع متغيرات الواقع.
- **البحث والتقييم:** يعتمد تصميم البصائر السلوكية على دراسة السياق المراد التأثير فيه، لذلك فهي محتاجة إلى إنشاء تدخلات سلوكية قائمة على البحث والاختبار والتقييم.
- **السياسات والبرامج العامة:** عكس البيانات المستفادة من دراسة السياق على هيئة سياسات عامة وتدخلات برمجية يحتاج إلى إدراك لكيفية عمل المنظمات وتصميم الحلول العامة وتنفيذها.

+ في الختام

البصائر السلوكية ليست سوى أداة من مجموعة أدوات صناعة السياسات وتصميم البرامج ورسم التدخلات، ولا تكفي عوضاً عن غيرها من المنهجيات والأدوات، فهي أداة مكملية ولكن بنسبة تأثير عالية. وإذا كانت منهجيات الابتكار مفيدة في حل المعضلات ومعالجة أصعب التعقيدات، فأدوات البصائر السلوكية مفيدة جداً في تقبل الابتكارات، وحل التحديات الصغيرة والمشكلات الجزئية التفصيلية.

تسمح وحدات البصائر السلوكية بتحقيق نتائج أفضل باستخدام الأدلة والبيانات للوصول إلى خطط تغيير تتفوق على الخطط المبنية وفق أدوات التدخل التقليدية، فالبصائر السلوكية تساهم في سد الفجوة بين النيات الحسنة لخدمة المجتمع والإجراءات التي تحقق ذلك على أرض الواقع.

هذه المادة ليست دعوة للانتقال إلى موجة البصائر السلوكية والانشغال بها عن تحقيق الأثر التنموي المراد والمطلوب، وإنما هي دعوة للاستزادة من هذا المجال المهم وتطعيم البرامج التنموية به والاستفادة من أدواته في الوصول إلى المستفيدين والتأثير فيهم وتوجيه قراراتهم نحو الخيارات الأرشد.

بهوث ودراسات

الباحثون



د. محمد الحاجي

مدير إدارة التغيير السلوكي في
وزارة الصحة السعودية.

د. سعد اليحيا، ريم الشهري، مشاعل كتبي

استخدام البصائر السلوكية في تعزيز الالتزام بزيارات عيادات صحة الطفل

+ المنهجيات

فحصت تجربتان عشوائيتان مضبوطتان أحاديتا الطرف فاعلية الخيار الافتراضي والرسائل المؤطرة في حضور الطفل إلى عيادة صحة الطفل.

• **الدراسة 1:** بالنسبة للخيار الافتراضي بلغ عدد المشاركين من أولياء الأمور ($N = 250$)، وحددوا عشوائياً وبالتساوي، إما للمجموعة الضابطة أو مجموعة التدخل التي تلقت جدولة تلقائية للموعد، ولم تحصل المجموعة الضابطة على أي موعد، وكان الهدف قياس نسبة الحضور إلى العيادة.

• **الدراسة 2:** بالنسبة لدراسة الرسائل المؤطرة بلغ عدد المشاركين ($N = 378$)، وخصت ثلاثة أنواع من الرسائل عشوائياً للمشاركين من أولياء الأمور لاختبار تأثير التدخل مقابل المجموعة الضابطة، وكان الهدف هو قياس النسبة المئوية للمواعيد المحجوزة، قيّمت اختبارات مربع كاي الفروق الإحصائية في كلتا الدراستين.

+ النتائج:

• **الدراسة 1:** تشير النتيجة إلى اختلاف كبير في حضور عيادة صحة الطفل بين مجموعة الخيار الافتراضي والمجموعة الضابطة ($X^2 = 19.5, p < .001$). 20% من مجموعة التدخل حضروا المواعيد مقابل 2.4% من المجموعة الضابطة.

• **الدراسة 2:** يُظهر اختبار مربع كاي أن الرسالة المؤطرة التي استخدمت عبارات السلطة هي الوحيدة التي كان لديها فرق إحصائي مقارنةً بمجموعة التحكم ($X^2 = 5.7, p = .017$).

+ الاستنتاج:

توفر الوكزات من قبيل الخيار الافتراضي والرسائل المؤطرة نهجاً واعداً لتحسين مشاركة الجمهور في الخدمات الصحية، ينبغي لواضعي السياسات النظر في البصائر السلوكية عند تصميم برامج الصحة العامة وتنفيذها.

من الوحدات المتخصصة في البصائر السلوكية في الجهات الحكومية في السعودية وحدة التغيير السلوكي في وزارة الصحة، والتي أجرت الكثير من الأبحاث والتجارب لدعم اتخاذ القرارات في المجال الصحي، وخاصة في جائحة كورونا. ويأتي هذا البحث ضمن جهودها في تعزيز الوعي بأهمية الفحوصات الأولية للطفل، وكيفية توظيف البصائر السلوكية في إيصال الرسائل الخاصة بهذا الموضوع، وقد فاز البحث ضمن حزمة من أبحاث الوحدة بجائزة الجمعية العالمية للعلوم السلوكية التطبيقية GAABS.

+ الخلفية

تُوفر عيادات صحة الطفل فرصاً للكشف المبكر عن الأمراض والوقاية منها، ورغم أن هذه العيادات مجانية ويمكن الوصول إليها بكل يسر وسهولة، إلا أن الاستفادة منها تعد دون المستوى المأمول، ومن الممكن معالجة هذا التحدي من خلال تقنيات الوكز، والتي يمكن أن توفر على نظام الرعاية الصحية تكاليف هائلة مباشرة وغير مباشرة. كان الهدف من التجربتين العشوائيتين المضبوطتين الحاليتين تقييم مدى فاعلية الخيار الافتراضي، وكذلك تأطير الرسائل النصية للوالدين لزيادة الإقبال على عيادات صحة الطفل في المملكة العربية السعودية.

80% منهم أظهروا ضعف المعرفة، كثيراً ما يفشل الآباء والمرضى في الالتزام بالسياسات التي تصب في مصلحتهم، لأنهم يفتقرون إلى القدرة أو الرغبة في التعرف على تأثيرات تلك السياسة الصحية، أو لأن تأطير المشكلة يجعلها تبدو عديمة الأهمية (Jenssen et al., 2019). والجدير بالذكر أن أولياء الأمور غير ملزمين بإجراء هذه الفحوصات حتى يضطر أطفالهم إلى التسجيل في المدرسة، مما يترك فجوة تتراوح من 3 إلى 4 سنوات دون أي زيارة.

ويمكن استخدام مبادئ الاقتصاد السلوكي لمعالجة هذه المسألة، فقد بينت الكثير من الدراسات تأثير الوكزات المختلفة لمساعدة الآباء على اتخاذ قرارات أفضل (Abhyankar et al., 2008; Binder et al., 2020; Mac Iver et al., 2021; Reiter et al., 2012). كما حقق بلومثال-باربي وأوبل (2018) في التأثير الإيجابي لتطبيق البصائر السلوكية في بيئات مختلفة، من ذلك تشجيع الآباء على تطعيم أطفالهم، وتشجيع الأمهات على إرضاع أطفالهن حديثي الولادة، وتذكير الآباء بإعطاء الأدوية لأطفالهم. وفحص ديلهانتي وزملاؤه (2020) تأثير الرسائل المؤطرة بالريح والخسارة في تشجيع الآباء على فحص أطفالهم لاضطراب طيف التوحد، ووجدوا أن الرسائل المؤطرة بالخسارة كانت أكثر فاعلية، وعلى العكس من ذلك قيمت تجربة عشوائية مضبوطة تأثير أربع رسائل مختلفة في تعزيز لقاءات الأطفال، ولم تجد أي تأثير (نيهان وآخرون، 2014). كما درست تجربة أخرى تأثير تطبيق الخيار التلقائي لتشجيع الآباء على تسجيل أبنائهم في برامج تقوية المدارس وذلك باستخدام رسائل نصية محقّزة، ووجدت أن 88% من مجموعة التدخل استمروا في البرنامج مقارنة بـ 1% فقط في المجموعة الضابطة (جينيتيان وآخرون، 2020).

إن حث الوالدين على متابعة عيادات صحة الطفل يمكن أن يوفر على نظام الرعاية الصحية تكاليف هائلة مباشرة وغير مباشرة، في هذه الدراسة أجريت تجربتان عشوائيتان مضبوطتان لدراسة مدى فاعلية الخيار الافتراضي والرسائل المؤطرة لزيادة استيعاب عيادات صحة الطفل ضمن السياق السعودي.

• سؤال البحث 1:

هل المواعيد المُجدولة تلقائياً تزيد من معدلات الحضور في عيادات صحة الطفل؟

• سؤال البحث 2:

أي نوع من الرسائل أكثر فاعلية في زيادة المواعيد المحجوزة في عيادات صحة الطفل؟

الطفولة هي وقت النمو والتطور المتسارع (نوفاك ومورجان، 2019)، تشجع الكثير من المنظمات الطبية، ومنها الأكاديمية الأمريكية لطب الأطفال، الأسر على الالتزام بالزيارات المتكررة لعيادات صحة الطفل (هاجان وآخرون، 2007)، لأن مثل هذه الزيارات تسمح باكتشاف الأمراض وتتيح التدخل المبكر (جوناس وآخرون، 2018، سامبسون وطومسون، 2017، سونوجا بارك وآخرون، 2011).

وبناءً على ذلك يتوفر لدى وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية برنامج مخصص للصحة العامة، لتعزيز الزيارات الصحية لجميع الأطفال حتى سن الخامسة، حيث توفر وزارة الصحة لأولياء الأمور جدولاً سنوياً لمساعدتهم على متابعة التوصيات الطبية بناءً على مراحل النمو، في كل زيارة يجري فحص كامل لعدد من الاضطرابات، منها النظر والسمع وصحة القلب (وزارة الصحة، 2021).

وعلى الرغم من التوصيات الطبية، وتحسين الوصول إلى الخدمة من خلال الحجز عبر الإنترنت، وتوافر العيادات، إلا أن معدل الاستخدام دون المستوى المأمول، تشير البيانات إلى أن غالبية الآباء يلتزمون بالفعل بزيارات عيادات صحة الطفل خلال العامين الأولين من عمر الطفل، حيث تكون هذه الزيارات مصحوبة بالتطعيمات الإلزامية (تقرير داخلي، سبتمبر 2021)، ومع ذلك ينخفض معدل الإقبال في زيارات السنوات الثالثة والرابعة والخامسة، قد تشمل الأسباب المحتملة لهذا الاستيعاب المنخفض النسيان، ونقص الحافز، وضعف المعرفة، استطلع بحث أجراه الدايل وزملاؤه (2020) عينة من الآباء السعوديين لتقييم معرفتهم بمراحل النمو المهمة، ووجد أن

+ المنهجيات

المشاركون

استخدم تطبيق (موعد) للهواتف الذكية لتسجيل المشاركين وتنفيذ التدخل، وهي منصة وزارة الصحة لحجز المواعيد الطبية وإدارتها، مجتمع الدراسة شمل جميع الأطفال الذين حضروا أي موعد في أحد مراكز الرعاية الصحية الأولية. وكانت معايير المشاركة في الدراسة هي:

1. الأطفال الذين لديهم مركز مُعيّن للرعاية الصحية الأولية في التطبيق، وعادةً ما يعتمد ذلك على القرب الجغرافي من المنزل.
2. الأطفال الذين بلغوا للتو 36 شهراً (3 سنوات) وقت إجراء الدراسة، كان الأطفال الذين بلغوا 3 سنوات من العمر هم العينة المستهدفة، إذ من المقرر أن تكون الزيارة الأولى لعيادة صحة الطفل بعد التطعيمات الإلزامية في العامين الأولين، إذ يحدث عادة انخفاض كبير في الحضور، واستبعد الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 36 شهراً لتجنب التدخل المحتمل مع الزيارات السابقة المتأخرة، اختير الأطفال عشوائياً من مجتمع الدراسة من خلال التوزيع العشوائي في برنامج Excel.

بيان الموافقة الأخلاقية

راجع مجلس المراجعة الأخلاقية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن هذه الدراسة ووافق على إجراء البحث، (IRB # 22-0388).

+ الدراسة 1

الهدف والتصميم

اعتمدت هذه الدراسة التصميم التجريبي أحادي الطرف عشوائياً مضبوطاً لفحص فاعلية الجدولة التلقائية (الخيار الافتراضي) في حضور الطفل للعيادة الطبية، كان الحد الأدنى لحجم العينة هو 88 مشاركاً، وهو الحجم المطلوب لاكتشاف حجم التأثير المتوسط الذي تتراوح قيمته بين (3-5)، وتعطي قيمة الخطأ ثنائي الذيل ألفا $\alpha=0.05$ ، وفي مجموعتي الدراسة تبلغ درجة الحرية غاما الواحد ($p=1$).

الإجراءات

شملت البيانات المستخرجة من (موعد) أرقام هواتف أولياء الأمور، عيّن المشاركون عشوائياً وبالتساوي إما لمجموعة التحكم أو التدخل من خلال التوزيع العشوائي في Excel. تلقى آباء وأمهات الأطفال في مجموعات التدخل رسالة نصية تمهيدية لإبلاغهم بأنهم ستصلهم قريباً رسالة من موعد لطفلم في (عيادة الطفل) في مركز الرعاية الصحية الأولية المُعيّن لهم، لأن طفلهم قد بلغ للتو ثلاث سنوات من العمر، أرسل هذا الإشعار التمهيدي لتجنب أي مفاجأة مستقبلية، إذ إن الحجز التلقائي للمواعيد



النتائج:

بلغ عدد المشاركين في الدراسة ($N=250$) بالتساوي في مجموعة التدخل ($n=125$) والمجموعة الضابطة ($n=125$). وأظهرت نتائج اختبار فيشر وجود فروق معتبرة إحصائياً في الحضور لعيادة صحة الطفل بين المجموعتين بنسبة خطأ لا تتجاوز 0.001 ($p < 0.001$). فقد بلغت نسبة الذين حضروا إلى المواعيد من مجموعة التدخل 20%، في حين كانت نسبتهم 2.4% من المجموعة الضابطة (الجدول 1).

الجدول 1. اختبار فيشر الدقيق الذي يقارن عدد الزيارات بين مجموعة التدخل والمجموعة الضابطة:

نسبة الخطأ في اختبار فيشر ثنائي الذيل (نعم/لا)	حضر الموعِد		المجموعة
	لا	نعم	
	122 (97.6%)	3 (2.4%)	المجموعة الضابطة
001. >	100 (80.0%)	25 (20.0%)	مجموعة التدخل
	222 (88.0%)	28 (11.2%)	إجمالي عدد الزيارات لعيادة صحة الطفل

+ الدراسة 2**الهدف والتصميم:**

تُبعت هذه الدراسة تجربة عشوائية مضبوطة أحادية الجانب بأربعه أذرع للمجموعة الضابطة، وذلك لفحص فاعلية ثلاث رسائل حول المواعيد المحجوزة لعيادات صحة الطفل، كان الحد الأدنى المطلوب لحجم العينة 122، لاكتشاف حجم التأثير المتوسط الذي تتراوح قيمته بين (3.-5)، وتعطي قيمة الخطأ ثنائي الذيل ألفا $\alpha=0.05$ ، في خمس مجموعات دراسية تبلغ درجة الحرية غاما الواحد ($p=4$) (أبو بدر، 2011).

الأداة:

صيغت رسائل التدخل من خلال إطار (MindSpace) (Dolan et al., 2010); (Reñosa et al., 2021). واستخدمت الرسائل: صياغة تفادي الخسارة، وصياغة الأعراف الاجتماعية، وصياغة السلطة (الجدول 2). خضعت هذه الرسائل لمراجعات متعددة من فريق البحث في وحدة الوكز لضمان الحساسية الثقافية، ولإزالة أي عوائق قد تعيق المشاركين عن حجز مواعيدهم، اختتمت جميع الرسائل برباط مباشر لحجز موعد (كان الرباط متناسباً مع جميع أنواع الهواتف الذكية لضمان الشمولية). تؤدي إضافة الرباط إلى توجيه المشاركين إلى السلوك المطلوب فوراً بعد قراءة رسالة التنبيه.

ليس ممارسة شائعة، أرسلت الرسالة النصية القصيرة التالية في أحد أيام العمل عند الظهر تقريباً لضمان الوقت الأمثل لاهتمام المستلم، "تحياتي! نتمنى عيد ميلاد سعيد لطفلك في عيد ميلاده الثالث! ونظراً لأهمية هذا العمر للوقاية المبكرة من الأمراض، ورغبة منا جميعاً بالأطمئنان عليه، حرصنا على حجز موعد لطفلك في عيادة صحة الطفل، وستصلك تفاصيل الموعد في الأيام القادمة. نراكم قريباً. وزارة الصحة".

بعد يومين من هذه الرسالة حجز باحثون من فريق البصائر السلوكية المواعيد يدوياً للمشاركين في التدخل في عيادة صحة الطفل في مراكز الرعاية الصحية الأولية الخاصة، عندما لم يكن هناك موعد متاح في مركز الرعاية الصحية الأولية، اختار الفريق أقرب مركز صحي آخر، حدّد الموعد خلال أسبوع للسماح للوالدين باتخاذ الترتيبات اللازمة، بعد حجز الموعد أرسلت رسالة تأكيدية تلقائية للمشاركين تحتوي على كل التفاصيل (مثل التاريخ والوقت ومكان الموعد وما إلى ذلك). يمكن للمشاركين إعادة جدولة الموعد أو إلغاؤه حسب رغبتهم، ولم تتلقَ المجموعة الضابطة أي حجز أو تنبيه بالموعد.

تحليل البيانات:

كان القياس الرئيسي للدراسة هو النسبة المئوية للحضور للعيادة في كل مجموعة، استخرجت هذه النتيجة من (موعد) من خلال التحقق من البطاقة الوطنية لكل طفل مشارك لتحديد حالة الموعد (حضور، عدم حضور)، استخدم اختبار مربع كاي لتقييم القيمة الإحصائية في عدد المواعيد التي حُضرت في كلا المجموعتين، واستخدم اختبار فيشر الدقيق عندما لم تستوف افتراضات مربع كاي، واستخدم (SPSS v. 23) لتحليل البيانات، وحددت الأهمية عند ($p < 0.05$).

في عدد المواعيد المحجوزة من مجموعات الدراسة، واستخدم اختبار فيشر الدقيق في الحالات التي لا تحقق افتراضات اختبار كاي مربع، وذلك بالاعتماد على برنامج SPSS بإصدار v.23 لتحليل البيانات، وبنسبة خطأ لا تتجاوز 0.05 ($p < .05$).

النتائج:

أظهرت نتائج اختبار كاي مربع أنه يوجد فرق إحصائي مُعتبر واحد فقط عند مقارنة المجموعة الضابطة بكل مجموعة من مجموعات التدخل الثلاث (الجدول 3)، وكان هذا الفرق بين مجموعة السلطة والمجموعة الضابطة ($X^2 = 5.7, p = .017$).

الجدول 3. مقارنة المواعيد المحجوزة بين مجموعة التدخل والمجموعة الضابطة:

المجموعة	p	X2	المواعيد المحجوزة		نسبة الخطأ في اختبار فيشر ثنائي الذيل (نعم/لا)
			نعم	لا	
تفادي الخسارة	-	-	5 (5.0%)	95 (95.0%)	.445
المجموعة الضابطة	-	-	2* (2.0%)	98 (98.0%)	
العدد الإجمالي			7 (3.5%)	193 (96.5%)	
المقارنة الاجتماعية	-	-	5 (5.0%)	95 (95.0%)	.445
المجموعة الضابطة	-	-	2* (2.0%)	98 (98.0%)	
العدد الإجمالي			7 (3.5%)	193 (96.5%)	
السلطة	.017	5.7	10 (10.0%)	90 (90.0%)	-
المجموعة الضابطة			2 (2.0%)	98 (98.0%)	
العدد الإجمالي			12 (6.0%)	188 (94.0%)	

*استخدم اختبار فيشر التام لكون البيانات لا تتوزع وفقاً للتوزيع الطبيعي.

الجدول 2. التدخل عبر الرسائل النصية القصيرة

التحيز	النص
تفادي الخسارة	لقد أتم طفلك عامه الثالث، ونظراً لأهمية اكتشاف الأمراض والإعاقات في هذا العمر من خلال فحص الـ 3 سنوات، احجز موعداً الآن في عيادة الطفل السليم عبر تطبيق موعد
الأعراف الاجتماعية	لقد استفاد الكثير من الأطفال من توفر فحص الـ 3 سنوات في مراكز الرعاية الصحية. يمكن لطفلك أيضاً الاستفادة من هذا الفحص. احجز موعدك الآن في عيادة الطفل السليم عبر تطبيق موعد
السلطة	حسب تعليمات وزارة الصحة، حان الوقت لإجراء فحص طفلك بعمر 3 سنوات. احجز موعدك الآن في عيادة الطفل السليم عبر تطبيق موعد

الإجراء:

استخرجت بيانات الأطفال من موقع (موعد)، وتضمنت تلك البيانات أرقام هواتف الوالدين ورقم الهوية الوطنية للطفل لتحديد الأهلية العمرية، عُيّن المشاركون عشوائياً إلى واحدة من مجموعات التدخل الثلاث أو المجموعة الضابطة، بالنسبة لمجموعات التدخل أرسلت الرسائل النصية إلى أرقام الهواتف المعنية منتصف الأسبوع عند الظهر، لضمان الوقت الأمثل لاهتمام المتلقي، مع مراعاة وقت العمل والجوانب الثقافية في السعودية، لم تعلق المجموعة الضابطة أي رسالة.

تحليل البيانات:

كانت النتيجة الرئيسية للدراسة هي النسبة المئوية للمواعيد المحجوزة في عيادة صحة الطفل، وحصل على هذه النتيجة عبر رصد تطبيق موعد، وتحقق من خلال رقم الهوية الوطنية، كما استخدم اختبار كاي مربع لفحص الفروق ذات الدلالة الإحصائية

مناقشة+

ومع ذلك وجدت دراسة أجرتها ديسلات (2020)، أنه خلال جائحة كوفيد-19 كان للرسائل الحكومية ورسائل الخبراء تأثير سلبي على الالتزام بالتباعد الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية، فيما تظهر دراسة أخرى أن رسائل المسؤولين أقل فاعلية من الرسائل ذات الإطار الاجتماعي. في هذه الدراسة السابقة أعطى المشاركون وزير الدولة (السلطة المرسل) تصنيفاً منخفضاً جداً من حيث الجدارة بالثقة (Zey & Windmann, 2021).

إن مشاعر الناس تجاه المرسل أمر بالغ الأهمية، يعتمد تأثير الرسائل المؤطرة للسلطة على ثقة الناس في حكوماتهم (دولان وآخرون، 2010). وفي السياق السعودي هذان العنصران حاضران، وجد الناصر وزملاؤه (2020) أن 84% من السعوديين يحصلون على تحديثات كوفيد-19 من مصادر رسمية، وأن 69% منهم يثقون بالمعلومات الواردة من وزارة الصحة السعودية. إن المشهد الاجتماعي والسياسي في المملكة العربية السعودية مواتٍ للثقة المتبادلة بين الدولة والشعب، مما يشكل نوعاً من العقد الذي يمنح الدولة مستوى عالياً من الاحترام والثقة (المطيري وآخرون، 2020)، كما أن النتائج الحالية تدعم هذا الرأي، عموماً يعتمد تأثير رسائل السلطة كثيراً على العلاقة بين السلطة والمتلقين.

ينبغي أن تراعى نتائج هذه الدراسة

• **أولاً:** اختيرت عينة الدراسة من تجمع صحي واحد فقط في مدينة الرياض، لكن الباحثين يعتقدون أن بقية المجموعات الصحية الأخرى ستتصرف بأسلوب مشابه، نظراً للتجانس السكاني في المملكة العربية السعودية (World Population Review, 2021).

• **ثانياً:** أخذ بروتوكول الدراسة عينات من الأطفال الذين بلغوا للتو سن الثالثة فحسب، هل سيظهر الآباء مخاوف أقل بشأن صحة أطفالهم مع تقدمهم في السن؟ يمكن لدراسة مستقبلية تتبع الآباء طوال برنامج عيادة الطفل السليم لمعرفة ما إذا كان هناك أي انخفاض في المشاركة، ومن الممكن أن تساعد مثل هذه الرؤية صنع السياسات على اتخاذ التدخلات المناسبة.

تؤكد النتائج الواعدة لهذه التجارب العشوائية المضبوطة على التطبيق العملي للعلوم السلوكية لتعزيز الصحة العامة، ويستطيع صنع السياسات تحسين الخدمات الصحية من خلال مثل هذه البصائر البسيطة والمؤثرة.

تقيم الدراسة الحالية مدى فاعلية الخيار الافتراضي (الجدولة التلقائية) والرسائل المؤطرة في تحسين حضور الأسر إلى عيادات صحة الطفل، تكشف الدراسة الأولى أن الحجز التلقائي هو أسلوب فعال في حث الآباء على الالتزام بالإرشادات الموصى بها، وفي الوقت الذي تظهر فيه الأدلة أن الوكزات المختلفة لها فاعلية مختلفة، يظل الخيار التلقائي واعدلاً للغاية في الكثير من السياقات (باتيل، 2018، رينوسا وآخرون، 2021).

يكون الخيار التلقائي مقبولاً اجتماعياً وفعالاً بقوة عند توفر شرطين:

1. عندما تكون هناك منفعة في الخيار.
2. عندما لا تكون الخيارات مُقيدة للحرية والاختيار (Carroll et al., 2009; Johnson & Goldstein, 2013).

عبر الخيار التلقائي يعتقد الفرد أن الخيار الذي حدّد مسبقاً هو بمنزلة توصية من صناع السياسات، مما يعني ضمناً أنه خيار جيد، آلية أخرى تعطي الخيارات التلقائية تأثيرها القوي هي الاستفادة من الكسل، فالناس يفضلون الخيارات الجاهزة ويفضلون الاحتفاظ بما لديهم، كما أنهم يقاومون التغيير في أعمالهم المعتادة، لأن السلوكيات البشرية عادة ما تتبع المسار الأقل مقاومة (ليونارد، 2008). من خلال تعيين تحديد الخيار التلقائي يعفى المستخدم من الأعباء السلوكية والمعرفية التي تصاحب عملية اتخاذ القرار.

في سياق الدراسة الحالية أزلت الجدولة التلقائية الكثير من العوائق، مثل ملء النماذج أو الدعوة للحجز، مما جعل من السهل على الأشخاص الالتزام بالسلوك المرغوب. وفقاً لإطار عمل EAST لتغيير السلوك يعد تسهيل السلوكيات المرغوبة إحدى الركائز الأساسية للتدخلات السلوكية الناجحة (M. Hallsworth et al., 2014). وجدت إحدى الدراسات المشابهة للبحث الحالي أن 45% من المشاركين الذين حدد موعدهم تلقائياً لتلقي لقاح الإنفلونزا قد حضروا موعدهم وحصلوا على التطعيم (تشابمان وآخرون، 2010).

أظهرت الدراسة 2 أن الآباء الذين تلقوا رسالة السلطة حققوا أعلى نسبة في حجز موعد لعيادة صحة الطفل، يتأثر رد فعل الإنسان تجاه المعلومات بشدة السلطة الملموسة في الرسالة (تأثير المرسل)، تظهر الدراسات أن سلوك الفرد يتأثر كثيراً عندما يوصل الخبراء أو المتخصصون في الرعاية الصحية المعلومات (Dolan et al., 2010; Webb & Sheeran, 2006).

أفضل الممارسات

تحليل العوائق

أداة تصميم تغيير السلوك المعتمدة في شركة سبر



عبير العبيد

مسؤولة التحليل والبيانات في شركة سبر.

إن سلوك الأفراد في حياتهم اليومية يتضمّن الكثير من السلوكيات الخاطئة، والتي يمكن أن يكون لها آثار سلبية، ليس على صحتهم الجسدية والنفسية فحسب، وإنما على المجتمع كله على المدى البعيد.

ويكمن التحدي في اتباع الأفراد لهذه السلوكيات الخاطئة رغم علمهم بأنها خاطئة، مما يزيد من حدة المشكلات التي تعاني منها المجتمعات من عدة نواحٍ: صحية، كانتشار وباء بسبب سلوك ما غير صحي يتبعه الأفراد، اجتماعية، كانتشار العنف الأسري الذي يؤدي إلى تفكك الأسر، اقتصادية، كانتشار الاحتكار والاحتيايل... إلخ.

ولمواجهة هذا التحدي كان لا بد من إيجاد أدوات تساعد الأفراد على تغيير سلوكياتهم الخاطئة، وتدعم الأنشطة الصحية، وهذا لا يعتمد على الخبرة والتجريب، وإنما يتطلب وجود نهج علمي يمكن اعتماده لفهم دوافع وعوائق التغيير كخطوة أولى، ثم تصميم أنشطة وخدمات تدعم تغيير السلوك.

ومن هذه الأدوات ظهرت منهجية تحليل العوائق Barrier Analysis عام 1990، على يد البروفيسور Tom Davis المختص بتغذية الأطفال، الذي طوّر هذه المنهجية اعتماداً على نماذج الحياة الصحية وtheory of reasoned action، ثم أصبح أداة تستخدمها عدة منظمات حول العالم، لدراسة تغيير سلوك يرتبط بالمسوحات المتعلقة بالأطفال والأمن الغذائي، وتنظيم الأسرة، والصحة الإنجابية، وغيرها.

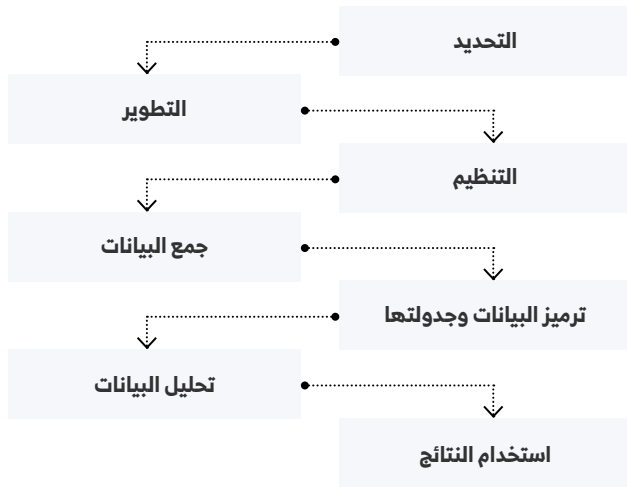
سنستعرض فيما يلي هذه المنهجية بإيجاز من حيث المفهوم، والمبادئ، والأهمية، وخطوات تطبيقها السبع.

4. معرفة الأسباب التي تمنع الأفراد من هذا السلوك تشكل الطريق الصحيح للتغيير، فمثلاً معرفة الأسباب التي تمنع الأم من إرضاع طفلها حديث الولادة رضاعة طبيعية يكون الطريق لتصحيح سلوكها باتجاه الرضاعة الطبيعية.

5. معرفة النتائج الإيجابية للسلوك الصحيح هو الطريق لتغيير السلوك، فمعرفة الطفل لنتائج غسل يديه بالماء والصابون قبل الطعام وبعده تساعد على المداومة على هذا السلوك.

+ خطوات إجراء تحليل العوائق

نستعرض فيما يلي الخطوات السبع لإجراء تحليل العوائق:



1- التحديد Define the behavior and Priority group

يقصد بالتحديد عملية تحديد السلوك الإيجابي المراد إجراء تحليل العوائق له والتعبير عنه بعبارة سهلة وواضحة، بالإضافة إلى تحديد المجموعة ذات الأولوية، التي هي الأكثر تأثراً بهذا السلوك من خلال تحديد صفاتها وخصائصها.

2- التطوير Development

تتضمن مرحلة التطوير وضع أسئلة السلوك The Behavior Questions لتمييز الفاعلين وغير الفاعلين له في المجموعة ذات الأولوية، بالإضافة إلى أسئلة حول المحددات Questions about Determinants التي تصف السلوك عند الفاعلين وكذلك عند غير الفاعلين.

+ مفهوم تحليل العوائق

هو دراسة تحليلية لسلوك ما، يؤثر في المجتمع إيجابياً، بغية التعرف على صفات الأفراد الذين يسلكون هذا السلوك، وأولئك الذين لا يسلكونه، ومعرفة العوائق التي تمنعهم منه، وذلك بهدف وضع جسور تدعم التغيير، للوصول إلى تطبيق أمثل لهذا السلوك من خلال فهم عوائق سلوكه، وذلك باستخدام مسح إحصائي يركز على تحديد الأفراد المعنيين بهذا السلوك، ثم تصنيفهم إلى فئتين:

- **الفاعلين Doer**: وهم الأفراد الذين عادةً ما يمارسون السلوك المدروس فعلياً.
- **غير الفاعلين Non Doer**: وهم الأفراد الذين لا يمارسون هذا السلوك.

+ أهمية تحليل العوائق

يستخدم تحليل العوائق كخطوة أولى في برامج تصميم تغيير السلوك Change Behavior Design، كما يمكن استخدامه في البرامج التي تركز على السلوك غير القابل للتغيير، بالرغم من الجهود المتكررة لتغييره، وذلك بهدف فهم ما الذي يمنع الناس من اتخاذ خطوات للتغيير في هذا السلوك، ويمكن توظيف النتائج بأشكال متعددة:

- رسائل توعوية.
- وضع استراتيجيات مناسبة.
- دعم الأنشطة التي يمكن أن تطور هذا السلوك أو تغييره.

+ مبادئ تحليل العوائق

إن معرفة المبادئ التي يقوم عليها تحليل العوائق، تساعد على التعرف إلى الأسباب التي أدت إلى وجود تحليل العوائق، وهذه المبادئ هي:

1. معرفة السلوك الصحيح لا تؤدي بالضرورة إلى سلوكه، فمعرفة الحوامل لضرورة اتباع نظام غذائي جيد خلال فترة حملهن، وأهمية ذلك للجنين وتأثيره في نموه بصحة جيدة، لا يؤدي بالضرورة إلى التزامهن به.
2. معرفة النتائج السلبية للسلوك لا تمنع الآخرين منه، فالكثير من المدخنين يعلمون أن التدخين يضر بالصحة وبالرغم من ذلك يواظبون على التدخين!
3. لا يمكن الالتزام بسلوك ما، في حال لم يدرك الأفراد فائدة هذا السلوك وفاعليته، فمثلاً شراء المنتجات الوطنية لن يلتزم به الأفراد ما لم يدركوا فائدة وفاعلية هذا السلوك.

6- تحليل النتائج Analyze The Results

اعتمد في تحليل النتائج أسلوب تحليل نسب الأرجحية Odd Ratio لتحليل درجة تأثير كل محدد في السلوك، وتمثل نسبة الأرجحية Odd Ratio نسبة الفاعلين للسلوك إلى غير الفاعلين بالنسبة لمحدد ما، وتعطى بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الأرجحية (لمحدد ما)} = \frac{\text{عدد الفاعلين لهذا المحدد}}{\text{عدد غير الفاعلين للمحدد نفسه}} \times 100$$

وهذا يقودنا إلى النتيجة التالية:

إن تحديد أكثر المحددات تأثيراً في السلوك يتركز أساساً على طبيعة المجتمعات المعنية بهذا السلوك، وذلك من خلال تحديد نسبة الأرجحية فيها، التي من خلالها نستطيع الحكم على أهمية محدد ما بالنسبة للسلوك المدروس من عدمه.

7- الاستفادة من النتائج في صنع القرارات Use the results

لا خطة أو منهجية ثابتة للاستفادة من النتائج في تصميم أنشطة تساعد على التغيير المنشود، إذ لكل سلوك منهجيته الخاصة في وضع خطط الأنشطة الخاصة به.

كما رأينا هذه المنهجية لا تنحصر في تحليل عوائق سلوك ما في جانب واحد، بل تحلل العوائق من عدة جوانب وفقاً لمحددات أساسية وثنائية، وهذا برأينا إحدى نقاط القوة في هذه المنهجية، لذا أعدنا دليلاً يسمى "تحليل العوائق: منهجية تحليل عوائق تغيير سلوك الأفراد" يشرح هذه المنهجية بالتفصيل، مع أمثلة وحالة مدروسة تساعد على الفهم، كما أننا طورناها لتناسب مع السياق في منطقتنا العربية، يمكنكم تحميل هذا الدليل [من هنا](#).

وتختلف أسئلة السلوك المخصصة لتحديد صفات الفاعلين وغير الفاعلين في المجموعة ذات الأولوية تبعاً لطبيعة السلوك، وليس هناك ضوابط لها، أما أسئلة محددات السلوك فهناك اثنا عشر محدداً لها، تنقسم إلى أربعة محددات أساسية وثمانية محددات ثانوية، كما يوضح الشكل:

محددات تحليل عوائق سلوك ما		محددات أساسية	محددات ثانوية
الفاعلية الذاتية المدركة Perceived self-efficacy	الوصول Access	العلامات الاجتماعية المدركة Perceived social norms	التلميح أو التذكير بالسلوك Cues for action/reminders
النتائج الإيجابية المدركة Perceived positive consequences	الإرادة الإلهية المدركة Perceived divine will	الوعي بخطورة عدم أداء السلوك الصحيح Perceived Severity	درجة الخطورة المدركة Perceived Susceptibility/risk
النتائج السلبية المدركة Perceived negative consequences	القانون والنظام وأثره في السلوك policy	الثقافة Culture	فاعلية العمل المدركة Perceived action efficacy

3- التنظيم: Organize the analysis sessions

يقصد به تنظيم أسئلة السلوك، وأسئلة المحددات في استبيان، ووضع خطوات المعاينة وجمع البيانات، وتحديد عدد من الباحثين المختصين لجمع هذه البيانات.

4- جمع البيانات ميدانياً Collect field data

صُمم استبيان تحليل العوائق على أساس تحديد المجيب فيما إذا كان من فئة الفاعلين أو غير الفاعلين، ثم الفصل ما بين الأسئلة الموجهة لفئة الفاعلين وتلك الموجهة لفئة غير الفاعلين.

5- ترميز البيانات وجدولتها Coding and Tabulate

ترمز بيانات استبيان تحليل العوائق لسلوك ما الخاصة بالأسئلة التي إجاباتها تحدد فيما إذا كان المجيب فاعلاً Doer أو غير فاعل Non-Doer، ومن ثم يحسب عدد مرات تكرار خيارات الفاعلين وغير الفاعلين ويفصل بينها، وتكرر هذه العملية من أجل جميع الأسئلة المفتوحة الموجودة في الاستبيان.

من إصداراتنا في التحليل والبيانات

تحليل العوائق

تحليل العوائق

منهجية تحليل العوائق لتغيير سلوك الأفراد

عبر العبيد

sabr
Business.Design

عن هذا الإصدار

يشكّل هذا الدليل أداة علمية تساعد على تصميم مبادرات مجتمعية تنطلق من سلوك ما يؤثر في المجتمع بشكل إيجابي بغية التعرف على صفات الأشخاص الذين يقومون بهذا السلوك بالإضافة إلى أولئك الذين لا يقومون به ومعرفة العوائق التي تمنعهم من القيام به وذلك من خلال جملة من المحددات التي تشكل الإطار العام لهذا السلوك، لتصميم وتنفيذ أنشطة تشكل جسور تدعم عملية تغيير سلوك الأفراد والوصول إلى السلوك الإيجابي الأفضل وفهم عوائق التغيير في المجتمع.

المستفيدون

العاملون في مجال تطوير الطول والمنتجات والخدمات الاجتماعية.
مراكز تدريب واستشارات مجتمعية.
مراكز بحثية مختصة بالأبحاث الاجتماعية.
هيئات ومنظمات مجتمعية

الاستخدام

قراءة ذاتية
يُستخدم في ورش تعليمية
ولقاءات تفاعلية.

يساعد في

فهم دوافع وعوائق التغيير.
تصميم أنشطة وخدمات تدعم تغيير السلوك.
قياس أثر تغيير السلوك وفقاً لمحددات هذا السلوك.

المحاور

ما المقصود بتحليل العوائق
لماذا تحليل العوائق
مبادئ تحليل العوائق
الخطوات التي اعتمدها Tom Davis لإجراء تحليل العوائق
منهجية سير في تحليل العوائق

تجدونه على موقع سبر لتصميم الأعمال

sabr
Business.Design

sabr-sp.com



مقال

دغدغة العقول والمشاعر

هل يمكن للسياسات العامة السلوكية تغييرنا؟



د. محمد محمود عبد العال حسن

مدرس الإدارة والسياسات العامة
معهد التخطيط القومي - القاهرة

شهد العقد الأول من القرن الواحد والعشرين -ولا يزال- تغييراً كبيراً في رسم السياسات العامة وصياغتها وتحديد من يصنعها، إذ كانت دفة الأمور بيد النخبة من صناع القرار والسياسيين والفنيين والخبراء والقانونيين.

+ الخداع النبيل

استند علم السياسات العامة على فرضيات عدة حول كيفية تصرف صانعي السياسات والمواطنين. ومن ذلك ادعاؤه أن المواطنين يتصرفون "بعقلانية"، لكن النتيجة كانت صادمة، حيث لم تنجح السياسات العامة بسهولة في تحقيق أهدافها، فمثلاً أخفقت سياسات منع التدخين في القضاء عليه، في تلك اللحظات الحرجة أتى طوق النجاة من بعيد حين أدلت علوم النفس الاجتماعي والاقتصاد السلوكي والأعصاب بدلها في صياغة السياسات العامة، محاولة دراسة وفهم مشاعر وأفكار ومواقف وسلوكيات الإنسان وتفسيرها، طامحةً بأسلوب غير مباشر إلى توجيهه وتغييره، تمهيداً للسيطرة عليه وفق رؤية مهندسيه بطرق مبتكرة وجديدة. فهي دراسة للسلوك الاجتماعي للأفراد والمجموعات واختبار مدى استجابتهم للمثيرات الاجتماعية.

وهو ما يعني أن علم السياسات العامة ما فتئ منذ نشأته يبحث عن كل من تحسين العلاقة بين الحكومة والمواطنين من ناحية، وعن النجاعة في التنفيذ محاولاً تجريب كل أداة ومستوعباً بليوننة عالية مستجدات العلوم الأخرى ومنجزاتها.

وتقدم الرؤى السلوكية أو البصائر السلوكية أو الدفع أو الوخز أو الوكز للسياسات العامة "الترياق" الذي يمكنها من تطوير سياسات أكثر نجاحاً وفاعلية. ومع أنه لا توجد أدلة قاطعة على أن إعادة التغليف والصور المرسومة على علب السجائر قادت إلى تراجع معدل انتشار التدخين في أستراليا عام 2012م بنحو 18 ألف مدخن، إلا أن ذلك دليل على أن هذه السياسة المستندة إلى البصائر السلوكية أنتجت هذا "التأثير".



✦ سحر الرؤى السلوكية وصراع الرغبات

عزيزي القارئ، إنَّ تَشَبَّعَ عقلك ووجدانك بصورة محددة وحصريّة عن الجمال أو جسد المرأة أو الرجل، فاعلم أنه قد تمت "قولبتك" والتلاعب بعقلك وخيالك وإدراكك عبر غواية الإيحاءات والإيماءات والإعلانات، بالتطبيع مع "نمط مثالي" ثابت ومحدد، يتولاه طبيب تجميل النساء ومن ورائه شركات التجميل، ويتكفل به مُدرب النادي الرياضي للرجال ومن خلفه سوق المكملات الغذائية. مرحباً بك في سحر الرؤى السلوكية الذي تتفنن فيه الشركات لتعميق تلك الأمثلة وتكرارها وإبرازها كشكل أحادي وضيق للجمال والرشاقة وبوصفه المصدر الوحيد لهويتك.

إذا كنت قد تبضعت ووجدت أنك قد اشتريت بضائع أكثر مما كنت تخطط لشرائها، فإنك قد وقعت في فخ الرؤى السلوكية لإعلانات الشركات وعروض البيع والتغليف لتعزيز مزاجك وشراحتك وحجم عربة تسوقك وزيادة السعار الاستهلاكي.

تنطلق الجذور المعرفية للبصائر السلوكية من تشابك مجموعة متداخلة من العلوم والمعارف في نقطة واحدة، حيث ضربت كل من: المدرسة السلوكية الكلاسيكية والمدرسة العلمية في الإدارة والاقتصاد السلوكي بسهم وافر فيها.

وحتى نفهم الموضوع نعود إلى النظرية الاقتصادية التقليدية، التي زعمت أن الأفراد يصنعون قراراتهم بعقلانية وفق مصالحهم، فحاجتهم رواد الاقتصاد السلوكي بأن الناس غالباً ما يتخذون قرارات تتعارض مع أهدافهم بفعل التحيزات المعرفية والعاطفية والأساليب الدعائية.

في اليوم الواحد نستقبل عشرات الرسائل التي تحاول حثنا لفعل ما، وفي خضم صراعات المصالح بين صناعات السياسات وصناعة الاستهلاك والمتعة يتغى الطرفان التأثير في اختيارات المواطنين، وهو ما أثار تساؤلات حول تدخل صناعات السياسات لـ "حث" المواطنين على تبني "خيارات" أفضل لأنفسهم، فيما ينغمس صناعات الاستهلاك في فن "تحفيز" الزبائن لاعتماد "خيارات" أكثر لميزانية الشركة؟ وهذا الجدل بين المصلحة العامة والخاصة يضع علامات استفهام حول من له حق تحديد خيارنا؟ الحكومة كـ "وصي" أو المستهلك كـ "سيد".

✦ هندسة اختيارات المواطنين

تبنت الرؤى السلوكية أن البشر لا يتصرفون منطقياً، وعادة ما ينجحون إلى القرارات غير الصائبة لأنفسهم نظراً لتحيزاتهم العقلية والعاطفية وبعض المؤثرات الأخرى، ويمكن أن تكون تلك القرارات ذات "أثر سلبي" في مجالات السياسات العامة، كالصحة العامة والتعليم والاستهلاك والمنح الحكومية، لذا تتصدر الرؤى النفسية لإغراء سلوك الأفراد والتأثير فيها بطرق "ناعمة" و"غير ملحوظة" تمهيداً لاتخاذ قرارات أفضل!

تنطوي الرؤى السلوكية على تطبيق مداخل نفسية شعورية لشرح كيفية اتخاذ البشر للقرارات، وتوجيه ممارسات البشر من خلال البروز والجاذبية والإشارات الرقيقة والتلميحات الرشيقية أو التعديلات البسيطة أو قوة الاقتراح وإلحاحه في السياسات، بدلاً من استخدام قوة القوانين وفرض الضرائب والعقوبات الصارمة. إن السياسة العامة السلوكية متجذرة في فكرة أن التحيزات والاستدلالات والنماذج العقلية تحدد السلوكيات، فإذا حاولت تغيير أو إعادة صياغة السياق الذي تُتخذ فيه القرارات، فسوف تغير السلوك، فمثلاً للتعامل مع مرض السمنة يمكن اللجوء إلى تغييرات في حجم الصحون والحصص الغذائية والملصقات التحذيرية عن السعرات الحرارية للأطعمة.

ولما كان تعامل المواطنين مع مخرجات السياسة يُواجه بعقبات فنية وإدراكية قد تقود إلى اتخاذ قرارات غير "مجدية" لأنفسهم وللحكومة، ولأن عملية السياسة العامة التقليدية تتضمن وضع صناعات السياسات والبيروقراط في قلب عملية السياسة بشكل رأسي، فإن هذا يُعيد "تنفيذ" السياسات المستند على الرؤى السلوكية" المكانية لـ "توجيه" المواطنين كونهم مستفيدين نهائيين من الخدمات العامة، حيث تتضمن الرؤى السلوكية في السياسات العامة "محفزات" صريحة وواضحة، أي "هندسة اختيارات" المواطنين" بطرف خفي بما يساعد على تغيير سلوكهم بطريقة يمكن التنبؤ بها. وتظفر من وراء ذلك بمنافع عدة، كتوفير الأموال وتحسين الصحة الشخصية والحد من العنف الأسري وتحسين المناخ واستهلاك الطاقة وغيرها من القضايا.

وهكذا يحتدم النقاش بشأن رغبات علم السياسات العامة وضوابط الأخلاق. ويصل الأمر عند بعض للقول بأنها ضرب من ضروب "الكذب النبيل" أو "الخداع الزائف"، وربما تكون بداية جديدة في مسيرة السيطرة على البشر والتحكم في العقول والأذواق.

+ الحفز سلاح محاييد

لما كان للتربية الاجتماعية دور في إنشاء المعاني والهوية والصلة بأنفسنا وبالعالم الخارجي، فإنه يتعين على صناع السياسات العامة في عالمنا العربي ألا يتركوا مواطنيهم فريسة للشركات الرأسمالية، ويراعوا المخزون التاريخي والمعنوي والأخلاقي والديني الضخم ليستفيدوا منه تفعيلاً وممارسة وتطويراً وتحديثاً.

يكشف ذلك عن حيرة فلسفية بين ثلاثة اتجاهات، الأول يرى أن المواطنين يتصرفون بأسلوب لا عقلاني، ويطالب الحكومة بالتدخل لحمايتهم من شرور أنفسهم، والثاني يعتقد أنصاره أنهم أحرار في اتخاذ ما يرونه ملائماً، ويحاول الثالث الموازنة بين مراعاة المصالح العامة والخاصة.

تبدو البصائر السلوكية في عالم السياسات العامة كسكين حادة يمكنها أن تقطع الفاكهة لنتفج أو أن تمارس بها جريمة، لذا لم يكن مُنظر الاقتصاد السلوكي الأمريكي ريتشارد ثالر Richard H. Thaler والحائز علي جائزة نوبل في العلوم الاقتصادية مخطئاً حينما كان يمهر نسخة من كتابه المسمى بـ"الحفز" بعبارة: "رجاء استخدم الحفز من أجل الخير"، وتصبح هذه العبارة الموجزة نداءً لتحديث السياسات العامة ضمن إطار أخلاقي قيم.

وتقترح الرؤى السلوكية أربعة مبادئ لتعزيز توجيه المواطنين، هي: جعلها سهلة، وجذابة، واجتماعية، وفي التوقيت المناسب. وتُظهر بعض الدراسات أن المواطنين يقبلون التدخلات السلوكية حينما تكون الثقة في الحكومة مرتفعة جداً. وحتى الآن استخدم ما لا يقل عن 135 دولة "سياسات الوكز/ الوخز" بوجه ما، ومن بينها 51 دولة قامت بـ"مبادرات سياسية" مركزية تقودها الدولة.

في سنغافورة على سبيل المثال استُخدمت العلوم السلوكية منذ السبعينيات إلى وقتنا الحاضر، عندما أقدمت الحكومة على ممارسة الضغط الاجتماعي على مواطنيها للحفاظ على سنغافورة نظيفة، وتدخل رئيس الوزراء لي كوان يو في حياة المواطنين الخاصة، مثل: من جارك؟ وكيف تعيش؟ وما الضوضاء التي تصدرها؟ وكيف تبصق؟ واللغة التي تستخدمها. تجربة أخرى في بريطانيا حيث أظهرت تغيرات بسيطة في الاتصالات الحكومية، كتغيير الصياغة في النماذج أو الرسائل إلى زيادة تسجيل المتبرعين بالأعضاء وارتفاع أعداد المجندين في الجيش البريطاني وتحسين الامتثال، وهو الأمر الذي يعكس إمكانية القيام بالتغيير الاجتماعي الإيجابي وصنع السياسات الفعالة.

+ هل تلهو البصائر السلوكية بالمواطنين؟

تبالغ المنشورات الأكاديمية في آثار الرؤى السلوكية، ذلك أن عدداً من الأدلة يرى أنها قد تكون فعالة، لكن فاعليتها تتوقف على "السياق" الذي تعمل فيه. وانتقد عدد أكثر تطرفاً في ليبراليتهم الرؤى السلوكية، حيث افترضوا بأن الدولة "تلهو بالمواطنين سراً"، وتجعلهم تحت "الأبوة التنويرية الليبرالية"، لتتعقبهم وتُصح ما تراه أخطاء في اختياراتهم الشخصية من خلال تغيير بيئتهم بأسلوب ناعم وجذاب، أو ما يسمى بـ"هندسة الاختيارات". في خضم هذا القرن حيث تقود الحكومة دفعة الاختيارات والتصرفات يتبدى النقاش حول إلى أي مدى يعد ذلك من قبيل "التربية الاجتماعية"؟ وهل هي في حقيقتها استجابة لمطالب المجتمع واحتياجاته أم هي لوحة فنية قامت بها النخبة لإعادة تشكيل الحياة المعاصرة بحيث يدور كل شيء في فلك الإنسان الاقتصادي؟

لكن هل تعدو البصائر السلوكية في السياسات العامة أن تكون مجرد أداة باردة ومحايدة؟ كلا، هي أكثر من ذلك، إنها رؤية كاملة للحياة وكيفية ممارستها، فالإنسان ومعايشه ممزوج بأفعال وممارسات وتنبهات وتصرفات وحركات لها دلالات ذات بُعد ثقافي وحضاري. وبصفة عامة فإن مغامرة البصائر السلوكية بمحاكاة نتائج دقة العلوم الطبيعية أمر غير مسلم به، ذلك أن دراسة السلوك البشري وتوجيهه رحلة غير مأمونة العواقب، فالظاهرة الإنسانية ذات أفق غامض ومعقد بخلاف الظاهرة الطبيعية الثابتة بقوانين محددة، فضلاً عن أن البشر ليسوا بـ"فئران تجارب" تحت ستار العلم أو "الترشيد"!

وجهة نظر

التشويش

كيف تؤثر الأشياء الصغيرة في القرارات الكبيرة؟



د. عبد الرحمن بن عبد الله الشقيير

مؤرخ وباحث اجتماع سعودي، مهتم برصد تحولات المجتمع، حاصل على دكتوراة في علم الاجتماع.

كان الإنسان يعيش حياته وهو محاط بكمية أوهاام اجتماعية، وهي تبدو للمجتمع إما أنها مقدسة أو لا يؤبه لها، لصغرهما وانغراسهما في سلوك الحياة اليومية، وقد تحدث فرنسيس بيكون في كتاب "الأورجانون الجديد" عن أربعة أنواع من هذه الأوهام، هي: أوهاام القبيلة، التي ترى أن حواس الإنسان هي المقياس لكل شيء، وأوهام الكهف، التي ترى أن العادات الاجتماعية هي المقياس الحقيقي، وأوهام السوق، التي يكون فيها الإنسان رهيناً للصور الذهنية ومكبلاً بالمعاني المرفقة بالكلمات السائدة، وأوهام المسرح، وهي العلوم التي تنتج أوهااماً وتكتسب القطعية بالتصديق الساذج دون تمحيص ونقد.

وظهر بعد ذلك "النظرية الجذمورية"، التي أسس لها فلسفياً جيل دولوز وفيلكس غوتاري، وهي ترى أن دراسة الحياة الاجتماعية ينبغي أن تعنى بالأشياء الصغيرة والكثيرة، أكثر من فكرة السبب الواحد والنتيجة الواحدة، و(الجذمور) مشتقة من تحليل النباتات التي لا ساق لها ولا جذور، وإنما تنبت صغاراً وتملاً المكان، مثل النجيليات "الثيل".

ولكن هذه النظريات لم تنل حظها من الاهتمام والتفعيل، إلا بعدما خطفت أنظارَ الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية أخيراً جهودُ علم "الاقتصاد السلوكي" و"البصائر السلوكية"، وهي منهج علمي يسعى لفهم سلوك القياديين والناس العاديين واتخاذهم قراراتهم في حياتهم اليومية، والآليات غير المرئية التي تتأثر بها، وقد سبق أن كتبت أكثر من مرة عن استخدامات الوكز في التنمية وفي الوقاية من الجريمة، وأن الأوان لاستكمالها بالتشويش.

وأكد على أن التشويش قد يكمن في هزيمة الفريق المفضل وعدم العشاء الجيد والخصام مع الزوجة، فكلها عوامل نفسية تنعكس على القرارات، رغم أنها وقعت البارحة، وأن عدم الفطور، أو حدوث مشكلة تقنية بسيطة، أو اتصالاً غير مرحب به يؤثر في اتخاذ القرار، كما أن أحكام الصباح تختلف عن أحكام بعد الظهر وهكذا.

ووسع من تطبيقات نظرية التشويش في سياقات القضاء والتحقيق الجنائي والأطباء وشركات التأمين، وكثير من الحقول التي يصدر المتخصصون فيها قرارات يومية بانتظام، وكانت النتائج تأتي متسقة وتؤكد على انعكاس التشويش الصغير على القرارات الحاسمة.

وأثبت دانيال وفريقه أن التشويش تسبب في انحياز العدالة، وإضاعة المال، والإضرار بالجسد والصحة، وأنه كما يقال: حيثما يكون هناك قرار، فمعه تشويش بداخله.

وتؤكد نتائج البصائر السلوكية على أن كل ما يبدو لنا أنه مهني وعلمي وطبي وإداري وقضائي، فهو يتحرك بعوامل نفسية واجتماعية في جوهره، وهذه نتائج خطيرة تدل على هيمنة النسبية الأخلاقية، مما يبعد المسافة بينها وبين الأخلاق المطلقة، ويضعف مستويات الثقة في بيئات المؤسسات العدلية والطبية والأكاديمية والإدارية وغيرها، وغالباً ما تقود النسبية الأخلاقية للعدمية.

ويبدو أن ازدهار هذا العلم كان نتاج السؤال الأزلي: هل سلوك الإنسان وقراراته عقلانية وواعية أم لا؟ وإذا كانت متحيزة، فما مقدار تحيزاته في اتخاذ القرارات وإصدار الأحكام؟ وهل يؤدي ذلك إلى النسبية الأخلاقية؟ بمعنى أن الأخلاق تتغير بتغير المكان والزمان والبيئة والظروف، ثم ما أسباب تأثير المواقف الصغيرة جداً على اتخاذ قرارات حاسمة وكبيرة دون إدراك الرابط بينهما؟ وكيف يمكن تجاوز هذه المعضلة إذا كان سلوك الإنسان لا متناهيًا ويصعب حصره وتصنيفه، أو استقراره في المجتمع؟

ومن ثم فإن كل من يحدّر من أخطاء، فهو واقع فيها بشكل من الأشكال وفي سياقات أخرى، ولذلك تحتاج هذه المقالة إلى أن نكون في مواجهة مع تفاصيل الأشياء ومراقبتها، وإلى التأمل والهدوء ومراقبة الذات وتقييم الأحكام عليها، قبل تقييم الآخرين.

وقد أكدت نتائج البصائر السلوكية مرة بعد أخرى قصور العقل البشري، وأن عدم العقلانية هي التي تؤثر في سلوك 90% من البشر تقريباً، وهم الذين يتخذون قراراتهم بعفوية وآلية وتلقائية، تبعاً للقوالب الاجتماعية الجاهزة، بدءاً من الذين يتلمسون اتجاه الناس ليسيروا خلفهم، وهم عادة ممن يبحثون عن الأكثر مبيعاً، ويطلبون مشورة البائع ليختاروا الأكل أو اللبس المناسب، إلى الأحكام القضائية والتحقيقات الجنائية والتشخيص الطبي، وقرارات الاستثمارات الضخمة، والقرارات الأمنية والعسكرية والإدارية التي تؤثر في حياة الشعوب.

وقد حصد جوائز نوبل في الاقتصاد كثير من علماء الاقتصاد السلوكي، لقدراتهم على تفسير السلوك البشري وآليات اتخاذ القرار، مثل: هربرت سيمون (نظرية اتخاذ القرار)، وغاري بيكر (رأس المال البشري)، وجورج أكرويف (نظرية سوق الليمون وأن البطالة أساس مشكلات الاقتصاد)، ودانيال كانمان (2002)، وريتشارد ثالر (نظرية الوكز)¹، لاهتمامهم بتأثير قرارات الإنسان اليومية في الاقتصاد.

ونجد في آخر الجهود أن دانيال كانمان يتقدم خطوة للأمام بنظرية حديثة، ويؤكد على أن الإنسان محاط بعوامل التشويش² Noise، لأن عنصر التشويش يكمن في التفاصيل الصغيرة جداً والتي تبدو أنها لا دخل لها في اتخاذ القرار، ولكنها تؤثر سلباً في قرارات الإنسان العادي والقيادي والمهني وأحكامه، وهو يظن أنه حيادي ويتصرف وفق خبراته وعلمه.

1. تحولت نظرية الوكز إلى واقع ملموس ودخلت ضمن ثقافة العمل وصنع سياساته وهيكلته كثير من مجالس الوزراء في العالم، ويقصد به تشكيل بنية اختيارات الناس العاديين، وتغيير سلوكهم واختياراتهم بطريقة متسقة مع طبيعة حياتهم الاعتيادية دون شعورهم بوجود توجيه وإلزام. هالبيرون، ديفيد، أوبن سيرفيس، داخل وحدة الحفز: كيف يمكن للتغييرات الصغيرة أن تحدث فرقاً كبيراً؟ ترجمة أحمد عبد الله الزهراني ومحمود عبد العزيز عبد العال. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2019، ص 39.

2. أفضل ترجمتها بالتشويش، من بين أفضل المرادفات التي استعرضت معانيها، رغم شهرة ترجمة الضجيج والفوضى، لأن التشويش يؤدي للمعنى الذي يؤثر بلا إزعاج، في حين الضجيج والفوضى مرئية ومزعجة ومعروف سببها بوضوح.

فهذه أخطاء يمكن ملاحظتها في الحياة المهنية والشخصية للناس، وإحدى عواقب تلك الأخطاء الإدراكية هي الاختلاف الموجود في أحكام الناس لنفس الحدث، على الرغم من أن مستوى معيناً من التباين قد لا يكون مزعجاً لكثير من الأشخاص، فمن المرجح أن يكون أكثر صعوبة إذا زاد³، وتكاد تكون ظاهرة اختلاف تقييم الناس لنفس الحدث هي المستوى الأخلاقي السائد.

ويمكن إضافة عنصر "الثقة" ودوره الخطير في التشويش على اتخاذ كثير من القرارات الحاسمة، وذلك لأن تأثير عنصر الثقة في التعامل المؤسسي يعطل الدفاعات العقلانية والمنطقية والنظامية، وقد يقع كثير من المسؤولين والقيادات تحت تأثير منح الثقة لأشخاص غير مؤهلين للثقة.

ورغم قدرة التقنية على الإسهام في تحييد كثير من قرارات الإنسان وضبط الجودة، إلا أنه من المتوقع أن يسهم "الذكاء الاصطناعي الفائق" في زيادة تحييد الأحكام والقرارات، ويتولى تحليلها وإصدارها بدقة وسرعة، وهي إسهامات تقلل نسبة التشويش، ولكنها لا تنهي الأزمة، لأنها تعتمد على جودة البيانات، مما يبقي أهمية منح التشويش اهتماماً أكبر وأخذة بجديّة في عالم سريع التغير والتشويش.

أخيراً تعكس نظرية "التشويش" جهود أكثر من ثلاثين عاماً مدعومة بنتائج مئات الدراسات الميدانية، والتي تؤكد على أن هذا العصر ينبغي أن يكون عصر الانتباه لتأثير التفاصيل الصغيرة في القرارات الكبيرة، وأيضاً في تقييد الثقة المفرطة في عمليات اتخاذ القرار في الحياة وفي العمل.

3. Miroslaw Szreder, Noise and bias – some controversies raised by the book 'Noise: A Flaw in Human Judgment', written by Daniel Kahneman, Olivier Sibony, Cass R. Sunstein, Przegląd Statystyczny. Statistical Review, vol. 69, 2022, p. 40.



وجهة نظر

من الفهم إلى العمل

كيف يمكن للمبتكرين الاجتماعيين استثمار البصائر السلوكية في تصميم حلول للتحديات الاجتماعية؟



كندة المعمار

باحثة ومدربة في مجال الابتكار الاجتماعي. مسؤول الابتكار في شركة سير

يعد التأثير في الأشخاص لتوجيه سلوكهم جزءاً مهماً من تحقيق انتشار واعتماد الحلول الاجتماعية المبتكرة التي تساهم في تطوير المجتمع، لذلك فإن فهم أفضل السبل لتمكين التوجيه أو التغيير المطلوب في السلوك أمر ضروري. وقد قدم دان بيرري، رئيس قسم العلوم السلوكية في هيئة الخدمات الصحية الوطنية في إنجلترا، عرضاً تقديمياً عن كيفية مساعدة العلوم السلوكية في تمكين الحلول المبتكرة ونشرها، وتوسيع نطاق استخدامها.

من خلال هذا المقال سوف نستعرض مثالين لأفضل الممارسات العالمية حول تطبيقات البصائر السلوكية في مواجهة تحديين اجتماعيين، من أجل الدفع نحو التغيير السلوكي المطلوب، ثم نقدم تصوراً حول كيفية استثمار تلك التطبيقات في ابتكار حلول لتلك التحديات بتناغم في رحلة نابضة بالحياة، تجمع بين الفهم والتعاطف والإبداع، تتحول فيها الأفكار إلى أفعال تساهم في صناعة عالم أفضل.

أولاً: التحفيز على التبرع الخيري:

تعتمد المنظمات الخيرية وغير الربحية على المنح والتبرعات، وذلك لتوفير مجموعة واسعة من الخدمات الاجتماعية وأحكام الرعاية الاجتماعية الأساسية، وخاصة للفئات المحرومة والضعيفة، إذ تعد التبرعات المقدمة من الحكومات والشركات والأفراد أمراً أساسياً في الحفاظ على عمل تلك المنظمات.

1. كيف تستخدم البصائر السلوكية في جمع التبرعات؟ هناك الكثير من التطبيقات للبصائر السلوكية من أجل زيادة التبرعات الخيرية، على سبيل المثال: في تجربة واسعة النطاق مع مؤسسة خيرية دولية للأطفال، جرى العمل على التطبيقات التالية:

• **إرسال بطاقات بريدية:** أرسلت بطاقات بريدية كتب عليها كلمة "شكراً" مسبقاً للتبرع من الأطفال إلى الجهات المانحة المحتملة مع خطاب جمع التبرعات، فحصلت إحدى المجموعتين على بطاقة بريدية واحدة فقط، وحصلت المجموعة الأخرى على أربع بطاقات بريدية، فيما لم تتلق المجموعة الثالثة أي بطاقة بريدية، حتى يمكن مقارنة النتائج من المجموعتين الأخريين مع ممارسة الوضع الراهن.

من خلال العمل الحثيث على تطوير المجتمعات، وتحسين حياة أفرادها، وعند مفترق الطرق بين العلوم السلوكية، والابتكار الاجتماعي، تشكل البصائر السلوكية جنباً إلى جنب مع عمليات تصميم الحلول الاجتماعية تحالفاً يتجاوز الأساليب التقليدية لمعالجة التحديات الاجتماعية المعقدة التي تواجه مجتمعاتنا، حيث تكشف البصائر السلوكية النقاب عن أسرار السلوك البشري، وتوضح مدى تعقيد عمليات صنع القرار والمحفزات، وتسلط الضوء على الخيوط الخفية التي توجه اختياراتنا من خلال المحفزات الدقيقة التي توجهنا بلطف نحو قرارات أفضل.

في المقابل يعمل الابتكار الاجتماعي على تصميم حلول من خلال التعاطف مع المستفيدين، وفهم احتياجاتهم، وتأييدها، ومن ثم إطلاق العنان للإبداع في توليد الحلول لتلك التحديات، وبذلك تنبثق الحلول الجديدة من الأرض الخصبة للاحتياجات الإنسانية على شكل دعوة لإعادة تصور الوضع الراهن، والتشكيك في الافتراضات، وصياغة مسارات غير متسلسلة إلى أن يتوصل إلى الحل، إذ لا يكتفي الابتكار الاجتماعي بحل المشكلات فحسب، بل يسعى إلى تصميم الحلول لتلك المشكلات بما يتناسب مع النسيج النظمي الشامل للمجتمع، مما يدفع نحو عالم تزدهر فيه الحلول المستدامة والشاملة.



من خلال المقارنة تبين أن الذين حصلوا على بطاقة بريدية واحدة كان لديهم معدل تبرع أعلى بنسبة 17% ممن لم يتلقوا أي بطاقة، أما أولئك الذين تلقوا أربع بطاقات بريدية، فكان لديهم معدل تبرع أعلى بنسبة 75%.

• **التركيز على المستفيدين الأفراد:** التركيز على المستفيدين الأفراد بدلاً من الأثر الكلي كان فعالاً للغاية، فقد وجد المشرفون على جمع التبرعات أن إخبار الناس بعدد المستفيدين المتأثرين أدى إلى متوسط تبرع قدره 1.45 دولاراً أمريكياً، مقابل 2.34 دولاراً أمريكياً عندما أخبر الناس بالمعاناة التي مر بها المستفيد الفردي.

• **التماس التبرعات ذات القيمة المنخفضة:** جرى العمل على طلب تبرعات منخفضة من خلال التأكيد على ذلك بإضافة عبارات من قبيل: "حتى فلس واحد سوف يساعد" عند التماس التبرعات من الناس في منازلهم، وقد أدى ذلك إلى زيادة معدل المساهمة من 29% إلى 50% في تجربة ميدانية جرى العمل عليها.

2. كيف يمكن أن يستثمر المبتكرون الاجتماعيون البطائر السلوكية في تصميم حلول لجمع التبرعات؟ يمكن للمبتكرين الاجتماعيين الاستثمار استراتيجياً في استخدام البطائر السلوكية عند تصميم حلول لجمع التبرعات الخيرية، وذلك لتشجيع المساهمات الأكثر فائدة واستدامة، فيما يلي تطبيقات لكيفية دمج المبتكرين الاجتماعيين البطائر السلوكية في قصة تصميم حلول العطاء الخيري:

• **فهم سلوك المانحين:** يتأثر العطاء الخيري بمجموعة من العوامل العاطفية والاجتماعية والمعرفية، وعند ابتكار حلول جمع التبرعات بكل أشكالها سواء كانت تطبيقات أو منصات أو غير ذلك، يسعى المبتكرون الاجتماعيون من خلال أبحاثهم الميدانية إلى فهم دوافع وتفضيلات المانحين بكل شرائحهم. ويمكن للمبتكرين الاستفادة من أفضل ممارسات البطائر السلوكية في هذا المجال، على سبيل المثال: من أجل صياغة دعوات التبرع إلى المانحين المحتملين، وتخصيص محتوى الرسائل على أساس الخصائص السلوكية لكل شريحة، وذلك من أجل تصميم حلول للعطاء الخيري يتردد صداها مع شرائح مختلفة.

• **الحملات محدودة الوقت والإلحاح:** تشير تطبيقات البطائر السلوكية إلى أن الأفراد أكثر عرضة للفعل عندما يواجهون قيوداً زمنية، ويمكن للمبتكرين الاجتماعيين استثمار ذلك من خلال تصميم حلول لجمع التبرعات على شكل حملات محدودة الوقت، أو التأكيد على الشعور بالإلحاح والأهمية، وذلك على أن استخدام النداءات محدودة الوقت تحث الناس على اتخاذ إجراءات فورية.



• **التحفيزات السلوكية للعتاء المنتظم:** يساعد الوركز أو الالء السلوكي الأفرال على الالءزام بالعتاء المسءم مع مرور الوقت، كما يشءعهم على العطاء المنتظم، ويمكن للمبءكرين الالءماعيين اسءءمار ذلك من ءلال ءوفير ءيارات لإءاء الءبرعات المءكرة أو النماء القائمة على الالءءراك، وربما ساعءهم على ذلك الءءول في شراكال مع علماء السلوك وءبرائه لءمء الممارسات القائمة على الأدلة ومبادئ العلوم السلوكية في ءصميم ءلول العطاء الءيري.

من ءلال ءمء البءائر السلوكية في ءلول العطاء الءيري، يمكن للمبءكرين الالءماعيين ابءكار ءلول أكثر فاعلية وءاذبية، فضلاً عن كونها أكثر ءوافقاً مع الءوافع والسلوكيات المءاصلة للمانءين المءءملين، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة المساهمات المسءءامة في قضايا ذات معنى.

ءانياً: ءطبيق البءائر السلوكية في ءءسين الصءة العامة:

يءء ءطبيق البءائر السلوكية في القءاع الصءي شائعاً ءداً، ومن بين ءلك الءطبيقات ءصميم برامء ءءفز على الإقلاء عن الءءءين، فقد شرءت مءموعة من المءافعين عن الصءة العامة في السعي لءصميم برنامء للإقلاء عن الءءءين من شأنه أن يءرءء صءاه ءقاً في قلوب وعقول أولئك الءين يكافءون من أجل الءءرر من برائن الءبء.

1. كيف ءسءءم البءائر السلوكية في ءصميم برامء ءءفز على الإقلاء عن الءءءين؟ الءءءين ليس مءرء إءمان ءسءي، فكءيراً ما يكون ءفاعلاً مءقءداً بين العاءات، والمؤءراء الالءماعية، والمءفزات النفسية، لهذا السبب يمكن أن يمءء الوركز والءءءل السلوكي الطريء نحو ءءبير ءقيقي، وفيما يلي بعض الأمءلة لذلك:

• **مكافآت فورية مقابل الالبءاء عن الءءءين:** من بين الءءءلات السلوكية الءي عملء عليها إحدى المؤسساء العالمية ءءفيز المءءءين بمكافآت يمكن الوصول إليها فوراً مقابل كل إنءاز يءققونه في مءال الءوقف عن الءءءين، سواء كانت قسيمة لفنءان من القهوة، أو شارة شرف رقمية، أو هءية صءيرة، كما صمء منصة يمكن للأفرال في رءلة الإقلاء عن الءءءين الءواصل ومشاركة القصص وءءءيم الءعم لبعءهم، وأصبء الشبكات الالءماعية ءر الزاوية في البرنامء، ءيء عززء الشعور بالانءماء والمساءلة، وءعلء الإقلاء عن الءءءين انءصاراً ءماعياً يءءفل به بين الأصدقاء.

• **رسائل من أجل رءلة الءمكين:** في مءال الالءصالات أءركء إحدى المؤسساء الالءماعية العالمية أن لغة الءءاب مءمة ءداً في الءعامل مع المءءءين، لذلك صاعوا صياغة ركزء على ءوانب الإءبابية للإقلاء عن الءءءين، وءءول السرد إلى رءلة الءمكين لاسءءاءة



• **التركيز على التغيير السلوكي بعيد المدى:** يمكن للمبتكرين الاجتماعيين الاستفادة من تطبيقات البصائر السلوكية عند تصميم حلول لمساعدة المدخنين على الإقلاع عن التدخين من خلال تصميم برامج تراعي أن الإقلاع عن التدخين هو عملية تمتد إلى ما بعد الإقلاع الأولي، وتركز على تطوير استراتيجيات لدعم التغيير السلوكي المستدام ومنع الانتكاس مع مرور الوقت.

من خلال الدمج المدروس لهذه الأفكار السلوكية في برامج الإقلاع عن التدخين، يستطيع المبتكرون الاجتماعيون ابتكار حلول ليست فعالة في دعم الأفراد للإقلاع عن التدخين فحسب، بل مصممة أيضاً لتناسب الفروق النفسية في رحلة الإقلاع عن التدخين.

من خلال الأمثلة السابقة وفي مواصلة العمل الحثيث لرواد العمل الاجتماعي في مواجهة التحديات المجتمعية، تبدو عملية دمج البصائر السلوكية والابتكار الاجتماعي تحالفاً تحويلياً، ودعوة للتحويل في المنظور من التدخلات التقليدية إلى الإبداع المشترك، ومن خلال هذا التحالف بين فهم السلوكيات وابتكار الحلول، يمكننا أن نشهد وعداً بعالم لا تفرض فيه الحلول، بل تبتكر بأسلوب تعاوني، حيث يشكل ثراء التواصل الإنساني نسيجاً من التغيير يضيء الطريق لصياغة التدخلات التي تتوافق مع جوهر إنسانيتنا المشتركة، ويكشف فيه المبتكرون الاجتماعيون يبدأ بيد مع رواد العلوم السلوكية عن قوة التفاهم الجماعي الذي يولد حلولاً استثنائية من أجل عالم أكثر إشراقاً وتعاطفاً.

الصحة والرفاهية. كانت الرسائل مليئة بالأمل والمرونة والوعد بمستقبل أكثر إشراقاً وخالياً من التدخين. مع إطلاق البرنامج كان التأثير واضحاً، فقد وجد المشاركون المثقلون بأعباء الإدمان أنفسهم مدعومين بمكافآت فورية، ومحاطين بأصدقاء جدد، وملهمين بقصة الانتصار، لم يعد الإقلاع عن التدخين مجرد هدف، بل أصبح رحلة يحتفل بها في كل خطوة. تدفقت البيانات وكشفت عن معدلات إقلاع عن التدخين مثيرة للإعجاب، وهكذا أصبحت قصة تطبيق البصائر السلوكية لتصميم برامج الإقلاع عن التدخين فصلاً في السرد الأكبر للتغيير الاجتماعي الإيجابي، حيث تلاقى العلم والتعاطف والإبداع لتحرير الأفراد من أغلال الإدمان وإلقاء الضوء على الطريق نحو حياة أكثر صحة، ومستقبل خالٍ من التدخين.

2. كيف يمكن أن يستثمر المبتكرون الاجتماعيون البصائر السلوكية في تصميم حلول من أجل مساعدة المدمنين على الإقلاع عن التدخين؟ يمكن للمبتكرين الاجتماعيين القيام باستثمارات مؤثرة في استخدام البصائر السلوكية عند تصميم برامج الإقلاع عن التدخين من أجل فهم العوامل النفسية التي تؤثر في سلوك المدخنين ومعالجتها، وفيما يلي بعض الأمثلة لذلك:

• **تقسيم الجمهور المستهدف بحسب الخصائص السلوكية:** ينبغي للمبتكرين الاجتماعيين تصميم برامج للإقلاع عن التدخين من خلال تحديد الخصائص السلوكية لكل شريحة مستهدفة في البرامج، ومن ثم تصميم برامج تلبي الاحتياجات الفريدة والأنماط السلوكية لمختلف الشرائح، مع إدراك أن النهج الواحد الذي يناسب الجميع قد لا يكون فعالاً.

• **استخدام المحفزات السلوكية للتكيف:** يمكن للمبتكرين الاجتماعيين الاستفادة من تطبيقات البصائر السلوكية عند تصميم حلول لمساعدة المدخنين على الإقلاع عن التدخين، من خلال تصميم برامج تراعي استخدام رسائل التذكير ببعض الأنشطة التي ينبغي أدائها في الوقت المناسب، واعتماد استراتيجيات التعزيز الإيجابي لمساعدة الأفراد على البقاء على المسار الصحيح في أثناء اللحظات الصعبة، وتقديم تعليقات في الوقت الفعلي حول التقدم والإنجازات، فضلاً عن توظيف الأدوات أو التطبيقات التي تساعد المدخنين على تتبع تقدمهم والاحتفال بإنجازاتهم، وتلقي التعليقات الفورية، ورسد التقدم الذي يعزز الدافع والكفاءة الذاتية.



دراسة حالة

توظيف البصائر السلوكية في رفع معدلات الإكمال للطلاب في التعلّم عن بعد



د. فادي عمروش

باحث واستشاري في التحوّل الرقمي وبناء البصائر السلوكية، دكتوراة في الاقتصاد السلوكي من جامعة غرناطة، ماجستير في الهندسة المعلوماتية وعلوم الحاسوب

خلال عام استطعنا الحصول على نتائج هائلة، واستطعنا اختبارها عملياً خلال شراكتنا مع برنامج مهارات من جوجل، عندما قدّمنا برامج تعليمية مجانية في التسويق الرقمي بالتعاون مع برنامج مهارات من جوجل، واستطعنا الوصول إلى نحو 50 ألف طالبة وطالب من الناطقين بالعربية، والموجودين في مختلف دول العالم، وبنسب إكمال وصلت حتى 92% ونسب إتقان (اجتياز الامتحان النهائي) وصلت إلى 71%.

فكيف وصلنا إلى هذه النسب؟ أشارك معكم أهم البصائر السلوكية التي وُظفناها في رحلتنا تلك مع المتعلّمين.

يواجه التعليم عن بعد تحدياً كبيراً في نسب الإكمال، إذ تعد نسبة الإكمال متواضعة جداً في الدورات الجماعية عبر الإنترنت، وتعد هذه النسب مُحبطة لكل مؤسسة تود التصدي لمشكلات التعلّم عن بعد، وهو ما كاد أن يحبطنا أيضاً حين انطلقنا في العمل في مؤسسة نيوفيرستي التعليمية حين قررنا التصدي لذلك.

وللتصدي لمشكلة نسب الإكمال الضعيفة في التعليم عن بعد، انطلقنا خلال عملنا بأسلوب مكثّف في تطبيق البصائر السلوكية وتوظيف الاقتصاد السلوكي بالشكل الأمثل لتحفيز الطلاب على الإكمال، وخاصة من خلال تطبيق ما طرحه "ريتشارد ثالر" في نظريته الترغيب Nudge والتي تهدف إلى توظيف استراتيجيات الاقتصاد السلوكي في تغيير سلوكيات الأشخاص للأفضل بطريقة غير مباشرة.



العام، في الواقع تنخفض نسب الإكمال عادةً بصورة مذهلة حين يعلم الطلاب أنّ الدورة متوقّرة باستمرار، حتّى لو كانوا يدفعون ثمنها.

غالباً ما يشتري الأشخاص دورات على منصّات مثل Udemy أو Teachable، ولكن في بعض البرامج التعليمية لا يُسجّل سوى ربع الذين اشتروا، وكل ما يفعلونه هو تسجيل الدخول لمشاهدة الفيديو الأول، رغم أنّهم دفعوا الرسوم، وذلك لاطمئنانهم أنّ البرنامج متاح للأبد! بنفس الطريقة التي يراكم بها الأشخاص أكواماً من مجلاتهم المفضّلة، لكنهم لا يقرؤونها أبداً.

نحتاج غالباً إلى الجمع بين الدفع الخارجي والشعور بالإلحاح، كما يقول المثل القديم: "ما يمكن فعله في أي وقت، غالباً لن يُفعل في أي وقتٍ من الأوقات".

في نيوفيرستي نفعّل ما يلي:

- نفتح الدورات بتواترٍ قليلٍ (كل شهر مرة أو كل شهرين).
- لا نعطي أي ضمانة باحتمالية إعادة البرنامج التعليمي لاحقاً.
- نخبر الطلاب أنّنا سنغيّر كلمات السر في نهاية المدّة، وبذلك ندفعهم للإكمال بضغطٍ نفسيٍّ متّ.
- نُخبر الطلاب أنّ مدة التمديد هي أمرٌ صعبٌ (رغم أنّنا نتساهل في ذلك).

+ استخدام قوّة ضغط الأقران

يرتفع أداء الطلاب حين يشعرون أنّ غيرهم يُقدّم أداءً جيّداً، وتُشكّل المنافسة دافعاً لهم بشكلٍ أو بآخر، ومن ثم يجب أن يعرف الطلاب تقدّم الآخرين ليكون مُشجّعاً لهم، فمن المهم خلال إعطاء الدروس الإشارة إلى الطلاب المُتميّزين مما يدفع طلاباً آخرين للاندماج في الجلسة والتميّز، ومن المهم أيضاً إعلان أسماء الناجحين، وإخبار الآخرين بأن غيرهم قد سبقهم بالحصول على الشهادة فهذا يدفعهم للمضي قدماً لمجاراته.

+ إشراك الطلاب في اللعبة التعليمية

إذا كان هدفك هو جعل مزيد من الطلاب ينعون بتجربة التعلّم، فاطلب منهم إظهار التزامهم المبدئي، وكما أشرنا سابقاً فالطريقة الأكثر وضوحاً للقيام بذلك هي ببساطة تحصيل رسوم، ولكن في حالة البرامج المجانية ما البديل؟

يمكن أن تكون هناك استراتيجيات أخرى فعّالة تجعل الطلاب يُكملون، اطلب منهم التفكير في كيفية تطبيق ما تعلموه، وما يعدّون لهذه التجربة، ويمكنك أيضاً أن تطلب منهم الحصول على توصيةٍ من شخصٍ آخر، أو إكمال مقابلة لحجز مقعدٍ.

عندما تبني إحساساً بالانتقائية في التسجيل، فإن الناس يُقدّرون التجربة اللاحقة عموماً أكثر، ورأينا كثيراً أن الناس غالباً ما يُقدّرون الأشياء في جميع أنحاء العالم، ويشعرون بقيمتها أكثر عندما يبذلون جهداً للحصول عليها.

في نيوفيرستي نتبّع البصائر السلوكية التالية لإشراك الطلاب في لعبة التعلّم أكثر:

- لكل برنامج تعليمي موعد محدد بدايةً ونهايةً، ولا تكون المدّة مفتوحة كثيراً.
- نفتح التسجيل خلال مدة محدّدة قصيرة نسبياً.
- لا نُخبر الطلاب بأنّ القبول تلقائي، وإثماً سنراسل المقبولين.
- نطلب من الطلاب أن يشيروا إلى من رشّحهم، وكيف عرفوا بالبرنامج التعليمي.
- نطلب من الطلاب كتابة سطرين يشرحون فيهما سبب رغبتهم في الانتساب إلى البرنامج التعليمي.

+ تجنّب تقديم المادة التعليمية عند الطلب،

والحرص على فرض مواعيد نهائية

بدلاً من إتاحة الدورة التدريبية باستمرار، يجب تحديد موعد نهائي دوماً، أي يجب أن تُتاح المواد التعليمية لأوقاتٍ زمنيةٍ محدّدة فحسب خلال العام، وليس طوال

+ وجود جائزة

تتطلّب الدورات عبر الإنترنت عموماً قدراً كبيراً من الدوافع الذاتية لإكمالها، ويجب في بعض الأحيان تخصيص مكافأة كي ينهي الطلاب رحلتهم التعليمية بنجاح وحماسة.

ليس من الضروري أن تكون الجائزة مبلغاً مادياً، وإنما يمكن أن تكون منحةً مجانيةً لبرنامج تدريبيّ آخر، أو يمكن أن تكون الشهادة هي الجائزة بحدّ ذاتها، أو أي شيء آخر يمكن أن يُقدّرهُ الطلاب ويُشعرهم بالفخر عند حصولهم عليه. يمكن المشاركة مع أرباب العمل أو الممولين لتزويد الطلاب بأدوات وموارد حقيقية لتحويل أعمالهم الدراسية إلى منتجات وخدماتٍ فعليةٍ، وتقديم جوائز لهم.

في نيوفيرستي نفعّل ما يلي:

- وضع مكافأة في نهاية الدورة التدريبية وهي شهادة في حال اجتياز الاختبار.
- وضع مكافأة تشجيعية، وهي دورة تدريبية مجانية متقدّمة لمن ينال الشهادة

+ الخلاصة

أدّى تطبيق تلك البصائر السلوكية، بالإضافة إلى جودة الدورة التعليمية إلى قفزة هائلة في معدّلات الإكمال في نيوفيرستي، كما كان لأتمتة إجراءات العمل دور في تسريع العملية أيضاً. يسجّل الطلاب، ومن ثمّ يحصلون على معلومات الدخول مؤتمتة، ومن ثمّ يتعيّن عليهم تقديم الامتحانات ويحصلون بعد ذلك على الشهادة مؤتمتة بالكامل، ما يعني إمكانية إعطاء برامج تعليمية جماعية لأعداد هائلة بشكل متزامن.

في الواقع نعتقد أنّ توظيف تلك البصائر السلوكية في مؤسسة نيوفيرستي التعليمية في التعليم عن بعد قد أدى إلى تجاوز مشكلات عدم الإكمال التي تواجه المقررات التدريبية عبر الإنترنت الحالية، وصولاً إلى نموذج يستحقّ التعميم.

في نيوفيرستي نحرص على ما يلي:

- استخدام ضغط الأقران خلال إلقاء المحاضرة التفاعلية ما يدفع الطلاب للاندماج أكثر.
- طرح أسئلة على الطلاب عشوائياً، ما يدفعهم لإبقاء انتباههم عالياً كي لا يشعروا بالإحراج أمام الآخرين.
- زيادة حماسة الطلاب من خلال إخبارهم أن هنالك من سبقهم بتقديم الوظائف.
- مراسلة الطلاب وتذكيرهم أن غيرهم نال الشهادة وأنهم متأخرون عنهم.

+ البساطة

تتطلّب الدورات عبر الإنترنت عموماً قدراً من التعقيد من خلال طلبات التسجيل والتحقّق من التسجيل، ومن ثمّ الدخول إلى منصات إلكترونية معقّدة يضيع فيها الطلاب، وغالباً ما يترك الطالب البرنامج التدريبي، لأنه غير معتادٍ على منصّة التعليم ولا يريد تجربة منصّة جديدة.

لحل ذلك يجب تبسيط الأمور قدر الإمكان أمام الطلاب، وإتاحة الموارد لهم بأكثر من طريقة دون إجبارهم على طريقةٍ معيّنة، إذ يمكن مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني بموارد الدورة، أو وضعها على منصّة مخصّصة لذلك.

في نيوفيرستي نراعي ما يلي:

- هناك منصّة بسيطة جداً ومخصّصة لإدارة العملية التعليمية حتّى إنّها لا تحتاج إلى تسجيل!
- توضع الموارد بأكثر من شكلٍ عبر المنصّة، أو خارج المنصّة.
- نراسل الطلاب بكل الطرائق الممكنة ليصل كل طالب إلى الموارد بالطريقة الأسهل له دون فرض شيء عليه.
- ننشر المحاضرة بما يناسب كلّ شرائح الطلاب، مثلاً يتابع بعضهم المحاضرة عن بعد، وآخرون مُسجّلة، ويتابع أحدهم التسجيل عبر المنصّة، وآخر عبر يوتيوب، وثالثهم الموارد للطلاب بكل أشكال وجودهم، عبر البريد الإلكتروني، وفي أحيان أخرى عبر فيسبوك أو واتساب، وهكذا يصل كل شخص بأبسط طريقةٍ يعتقدونها إلى الموارد دون إجباره على طريقةٍ ما.

أروقة
Arweqah



أروقة:

أروقة هي شركة رائدة في مجال زيادة الأعمال الاجتماعية. نعمل على دعم وتمويل المؤسسات الاجتماعية والمشاريع ذات التأثير الإيجابي. بفهم عميق للتحديات الاجتماعية، نقدم الدعم المالي والتقني والاستشاري لمساعدة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها. بالاعتماد على نموذج الأعمال الاجتماعية، نساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمعات التي نخدمها.

رؤيتنا:

رؤيتنا هي أن نكون روادًا عالميين في مجال الاستثمار الاجتماعي، ملتزمين بتعزيز التغيير الإيجابي، وتمكين الأقل حظًا، وتعزيز الابتكار في مواجهة التحديات الاجتماعية الملحة. نهدف إلى خلق عالم أكثر عدالة واستدامة وتعاطفًا، حيث يتاح لكل فرد الفرصة للازدهار والمساهمة في تحسين المجتمع.

رسالتنا:

في أروقة، ندفع بالتزام عميق نحو صناعة تأثير إيجابي على العالم. مهمتنا هي أن نكون حافزًا للتغيير، مصدرًا للأمل، وقوة جيدة. نعتقد أن الاستثمار الاجتماعي وتمكين الأقل حظًا والابتكار هم أركان خلق مجتمع أفضل وأكثر عدالة.

لماذا الرواق؟

رواق البيت ورواق الليل أي مقدمته، والرواق من القوم هو السيد المقدم، ويقال ضرب فلان فيهم رواقه؛ أي نزل وبنى بيته... وجمع الرواق؛ أروقة. ومن هنا جاءت شركة أروقة الريادة لتكون مقدمةً وبدايةً للشركات في الريادة الاجتماعية وتساهم في بناء منظومة الاستثمار الاجتماعي داخل المملكة.

أفضل الممارسات

دمج البصائر السلوكية
في القطاع غير الربحي:

الدوافع والمكتسبات



د. عبد القيوم بن عبد العزيز بن محمد

عضو هيئة التدريس بكلية الأنظمة والاقتصاد،
الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة.

على نطاق الدول والحكومات تشير الخارطة الجغرافية لتوزيع انتشار وحدات الاقتصاد السلوكي -على موقع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية- إلى تنامي عدد الوحدات السلوكية التي بدأ تأسيسها في 2009 في كل من بريطانيا وأمريكا، ليتجاوز عددها 334 وحدة سلوكية حول العالم اليوم، تتبع القطاع العام، والخاص، وغير الربحي.

وفي النطاق الإقليمي، ومع إطلاق دول مجلس التعاون الخليجي للرؤى الوطنية، يشهد الاقتصاد السلوكي نمواً مطرداً في الاهتمام من صانعي السياسات ومنفذيها. ويوضح الجدول الآتي وحدات الاقتصاد السلوكي في دول مجلس التعاون الخليجي:

وحدات الاقتصاد السلوكي في دول مجلس التعاون الخليجي			
م	اسم الجهة	التبعية	الدولة
1	مركز دعم اتخاذ القرار	الديوان الملكي	المملكة العربية السعودية
2	وحدة النذج الصحي	وزارة الصحة	المملكة العربية السعودية
3	وحدة التدخلات السلوكية	وزارة الشؤون البلدية والإسكان	المملكة العربية السعودية
4	وحدة العلوم السلوكية	صندوق تنمية الموارد البشرية "هدف"	المملكة العربية السعودية
5	مركز الرياض للسياسات السلوكية	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	المملكة العربية السعودية
6	مختبر السياسات الثقافية	وزارة الثقافة	المملكة العربية السعودية
7	الإدارة العامة للاقتصاد السلوكي	وزارة الاقتصاد والتخطيط	المملكة العربية السعودية
8	الإدارة العامة للسياسات والدراسات الاقتصادية	وزارة البيئة والمياه والزراعة	المملكة العربية السعودية
9	مختبر الكويت لتقييم السياسات	مركز الكويت للسياسات العامة	دولة الكويت

يتبع

بعد عقود من استثمار وحدات القطاع الخاص لرؤى الاقتصاد السلوكي في تحقيق مستهدفه الرئيس «تعظيم الأرباح» التفت صناعات السياسات العامة خلال العقد الأخيرين إلى مقولات مدرسة الاقتصاد السلوكي، واستخدمت أدواته ورؤاه أداةً مكملة للنهج التقليدي في صناعة السياسات وتنفيذها.

تقدم مدرسة الاقتصاد السلوكي وعوداً بإمكانية رفع كفاءة البرامج العامة، وتعظيم مستوى الاستفادة منها، وتقليص الهدر المالي، وتحسين الامتثال والالتزام بالسياسات والسلوكيات المنشودة، من خلال فهم أدق وأعمق لواقع السلوك متناهي الصغر للوحدات، ومراعاة مجموع ما يؤثر في سلوكها واختياراتها، وتوظيف تلك المعارف في صناعة السياسات وتنفيذها.

تظهر دراسات وتقارير محلية وإقليمية وعالمية، وفاء الاقتصاد السلوكي بوعوده في عدة تجارب استخدمت فيها أدواته ورؤاه، وأظهرت النتائج جدوى دمج رؤى الاقتصاد السلوكي كأداة مكملة للسياسات التقليدية. فعلى النطاق العالمي توظف المنظمات الإنمائية -على غرار الأمم المتحدة، ومجموعة البنك الدولي، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وغيرها- رؤى الاقتصاد السلوكي لتحقيق مستهدفاتها التنموية، وأنشأ كل منها وحدات إدارية متخصصة في الاقتصاد السلوكي، صدر عنها مجموعة من البحوث والتقارير المؤكدة بمجموعها على أهمية مجابهة التحديات الاستثنائية والمتجددة التي تواجه العالم بمناهج وأساليب نوعية.

تممة

وحدات الاقتصاد السلوكي في دول مجلس التعاون الخليجي

م	اسم الجهة	التبعية	الدولة
10	مؤسسة السلوك من أجل التنمية	مؤسسة قطر "الإرث"	دولة قطر
11	إدارة المكافآت السلوكية	وزارة اللا مستحيل	الإمارات العربية المتحدة
12	دائرة الاقتصاد السلوكي	وزارة الاقتصاد	سلطنة عمان
13	وحدة الاقتصاد السلوكي	الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط	سلطنة عمان

فإذا كان القطاع الخاص يوظف الاقتصاد السلوكي لتعزيز أرباحه، والقطاع العام بدأ يوظفه لتحسين الامتثال بسياساته، فإن القطاع الاجتماعي -ممثلًا بالأوقاف ومنظمات العمل الخيري وغير الربحي ومؤسسات المجتمع المدني- أدعى بأن يطور أعماله من خلال الانفتاح على مكتسبات الاقتصاد السلوكي، وذلك للمبررات والدوافع الآتية:

1. يتصدر هدف "التخفيف من حدة الفقر" سلم أولويات أهداف التنمية المستدامة، وللإقتصاد السلوكي رؤية متفردة في منهجية التعامل مع قضايا الفقر، فعلى جانب الخبراء وصانعي السياسات والمهنيين العاملين في مجال التنمية، أثبتت دراسات الإقتصاد السلوكي أن هذه الفئات مثل غيرها من الناس عرضة للتجزئات والأخطاء، التي يمكن أن تنشأ عن التفكير التلقائي والتصورات والمعتقدات المسبقة المؤثرة في سياق الفقر في توجيه خيارات السياسات، مما يجعل فحص النماذج الذهنية مقابل الواقع أمراً مهماً، وعلى المهنيين العاملين في مجال التنمية أن يكونوا أكثر وعياً بتلك التجزئات، كما ينبغي للمؤسسات أن تنفذ إجراءات للتخفيف من تأثيرها. في المقابل فإن الفقر ليس عجزاً في الموارد المادية فحسب، بل هو أيضاً سياق تُتخذ فيه القرارات. وقد يلقي الإدراك العاطفي عبئاً على أكتاف الأفراد، مما يجعل من الصعب عليهم بخاصة أن يفكروا بطريقة تدريجية. الأفراد الذين يضطرون لبذل جهد كبير من الطاقة الذهنية يومياً لضمان الحصول على الاحتياجات الأساسية، مثل الطعام والمياه النظيفة، يجدون أنفسهم بقدر من الطاقة الذهنية أقل مما يتوفر لأولئك الذين يستطيعون التركيز على استثمارات تجارية أو حضور اجتماعات لجان مدرسية، وذلك لأنهم يعيشون في منطقة تحتوي على بنية تحتية جيدة ومؤسسات قوية، كما تتزايد مخاوف اعتياد الأجيال الناشئة في الأسر والأوساط ضعيفة الدخل لنمط حياة وآلية تفكير معتادة لحالة الفقر، دونما أمل أو سعي لكسر حالة التوقوع في هذه الدائرة، ومجموع ما سبق يدفع بضرورة عدم الاقتصر على مقولات المدرسة التقليدية المقدمة لفرضيات: الإنسان الاقتصادي، الرشيد، الكفؤ، العقلاني، بل دراسة السلوك متناهي الصغر للفئات المستهدفة وتحليله، وفهم ذهنية المستفيد، ومن ثم تصميم سياسات صديقة ومتحمرة حول المستفيد.

2. يمثل حشد الموارد المالية والدعم اللازم تحدياً رئيساً أمام المنظمات التنموية، يستثمر الإقتصاد السلوكي فهمه لذهنية المستهدفين والعوامل التي تؤثر في سلوك التبرع، في تصميم استراتيجيات فعالة لزيادة التبرعات ورفع نسب التطوع والعطاء من خلال تطبيق المفاهيم الإقتصادية السلوكية، مثل: التسهيل، وجذب الانتباه، والتركيز على الجوانب الاجتماعية، وتحديد التوقيت المناسب للتبرع، والحفز عبر استثمار القيم والمبادئ الدينية والاجتماعية، وإعادة هندسة الخيارات، وغيرها من المفاهيم والأساليب.

+ تجربة محلية لتوظيف أدوات الإقتصاد السلوكي ورؤاه في العمل التنموي

ضعف الإقبال على التبرع بالأعضاء في مقابل الحاجة والطلب، مثل مشكلة عولجت في المملكة العربية السعودية عبر استخدام أدوات الإقتصاد السلوكي ورؤاه، وبتضافر جهود مجموعة من الجهات الحكومية، بداية نفذت دراسات استكشفت الواقع والممارسة المتبعة، تلاها إعادة تقديم برنامج التبرع بالأعضاء مستنيراً بأدوات الإقتصاد السلوكي ورؤاه، من خلال هندسة الخيارات بدءاً بإزالة البيروقراطية المعقدة وتبسيط إجراءات عملية التبرع، لتصبح واضحة وسهلة وجذابة ومقدمة عبر وسيلة ذكية شائعة الاستخدام «تطبيق توكلنا» مروراً بتقديم القدوة الحسنة ومبادرة القيادة الرشيدة بالتبرع، مما أثمر في ارتفاع عدد المسجلين في التبرع بالأعضاء من 20 ألف متبرع، إلى 491 ألف متبرع في 2023 م.

الإقتصاد السلوكي يقدم أدوات ورؤى، يوظفها القطاع الربحي لتعزيز أرباحه، والقطاع العام لتحسين الامتثال بسياساته، وأمام القطاع غير الربحي مساحة عمل مشرعة للوقوف على منجزات مدرسة الإقتصاد السلوكي، واستثمار المناسب والمتسق منها في الخير والصالح العام.

مقال

تأطير المناهج السلوكية في تطبيق التدخلات السلوكية

في القطاع الحكومي في المملكة العربية
السعودية



د. منيرة المحمود

مديرة إدارة العلوم السلوكية في صندوق تنمية الموارد البشرية
بالمملكة العربية السعودية، باحثة في علم النفس الاجتماعي.

تطبيق المناهج السلوكية في القطاع الحكومي أصبح منتشرًا في المملكة العربية السعودية، حيث وصل عدد الوحدات السلوكية في القطاع الحكومي إلى سبع وحدات، ولا يزال العدد في تزايد نظراً لفاعليتها في دعم أصحاب القرار وحفز المواطنين إلى القرارات التي لها أثر إيجابي، وتأثيرها في تطوير السياسات بما ينعكس على المصلحة العامة، ولكن تطبيق التدخلات السلوكية كأسلوب بحثي في القطاع الحكومي يتطلب تأطير أساليب البحث والتصميم، كإجراءات وسياسات داخل المنظومة، لضمان تطبيقها بطريقة علمية شاملة، والتزاماً بأخلاقيات البحث العلمي عند إشراك الأفراد في تجارب التدخلات السلوكية أو لقياس فاعلية السياسات العامة. وفي هذا المقال سأوجز بعض الإجراءات التي تعد ضرورية لتأطير المناهج السلوكية عند تأسيس الوحدات السلوكية في القطاع العام في المملكة العربية السعودية.

+ اختيار القناة المناسبة للتدخل وفقاً للنسق المحلي

اختيار منهجية العمل المناسبة تتطلب فهم احتياجات المواطن السعودي وفقاً للنسق الثقافي، إذا وضعنا بالحسبان أن التحديات السلوكية ناتجة عن عملية التفاعل الدائم بين النسق والفرد، مما يستدعي فهم المحيط والقنوات المناسبة، للوصول إلى الفرد وفقاً للمعطيات العمرية، والتعليمية، والمناطقية وأيضاً الثقافية. حصر القنوات الفعالة، مثل الرسائل الهاتفية أو المنشورات أو البرامج التي تصمم لتحسين تجربة العميل تعد عملية أساسية لصنع الأثر في تحفيز الأفراد لاتخاذ القرار أو تسهيل المعلومات، وذلك قد يتطلب نوعاً من الابتكار والتجديد وفهم الإمكانيات والدوافع وفقاً للمكان والزمان عند تصميم التدخلات السلوكية.

العناصر السابقة التي ذكرت بدءاً من أهمية الدراسات الشخصية، والعمل على تحسين جودة البيانات، واختيار القنوات المناسبة للتدخل وفقاً للنسق المحلي والملائم للمواطن، تستدعي المشاركة دائماً وباستمرار لنتائج الأبحاث والتجارب السلوكية التي طبقت على مستوى المملكة سواء الناجحة أو المخففة على الصاعدين الأكاديمي والمؤسسي، وذلك من أجل الوصول إلى تأطير وتطبيق التجارب السلوكية الملائمة للمواطنين، وحفزهم إلى الاستفادة من الخدمات الحكومية، وأيضاً عكسها على مستوى السياسات التي تنعكس إيجاباً على دعمهم لاتخاذ القرارات المناسبة.

+ أهمية الدراسات التشخيصية لفهم تجربة المواطن السعودي في عملية صنع القرار

تطبيق التدخلات السلوكية يتطلب فهماً لعملية صنع القرار التي يمر فيها الفرد بدءاً من الفكرة وحتى التنفيذ، ولذلك قياس تجربة الفرد في تفاعله مع النظام والتي إذا لم تضع بالحسبان "نمط الأعراف" أو النسق، فستعد غير مكتملة في تقييم تجربة الفرد، التي تتطلب مراعاة العوامل البيئية والفردية والممكنات التي تتفاوت وفقاً لديموغرافية الفرد والمجتمع، مثل العمر، والجنس، والمنطقة الجغرافية. فقياس تجربة المواطن السعودي عند تطبيق المنهج السلوكي تعد مهمة، إذ إن معظم الأدبيات التي تعتمد عليها العلوم السلوكية تقوم على معايير تقيس تجارب دول أخرى. ولذلك تحتاج الوحدات السلوكية في المملكة إلى الكثير من الدراسات التشخيصية التي تسهم في فهم تجربة المواطن السعودي وضوابط الأعراف كونها أسباباً ودوافع في عملية صنع القرار، مما يسهم في نجاح تجارب التدخلات السلوكية في القطاع الحكومي.

+ جودة البيانات

قياس الظواهر السلوكية، وبالأخص التي تتعلق بعملية صنع القرار، تتطلب تحليل البيانات لفهم الأنماط المتكررة، وذلك لا يتم إلا بعد التأكد من جودة البيانات وعمقها في عكس تجربة العميل، وذلك يستدعي تمكين الممارسين في القطاعات الحكومية من جمع البيانات وفرزها بما يعكس ديموغرافية السكان، إضافة إلى البيانات التي تظهر تجربة العميل مع الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، ومدى رضاه عنها، مما يسهم في فهم الظواهر والأحداث المتكررة. عكس البيانات بدقة سيسهم في تحديد التحديات السلوكية، وأيضاً ضروريات التجارب للتدخلات السلوكية ومتابعة استجابة الأفراد لها على مدة من الزمن، مما يسهم في فهم فاعلية أي من التحيزات أو السلوكيات التي تستدعي التجديد أو التأييد للسياسات أو الدعوة إلى تحسينها، فقياس نجاح التدخلات السلوكية أو تطبيقها على مدة زمنية قصيرة لا يعني فاعليتها على المدى الطويل.

يسعى المختبر لزيادة الوعي حول الدراسات المستقبلية والاستبصار الاستراتيجي من خلال :



2

ملتقيات مع القادة وصانعي السياسات وقادة الأعمال والاستراتيجيين والمبتكرين والعلماء والباحثين من أجل إطلاق حوار إبداعي حول القضايا المهمة في مستقبل عالما العربي والإسلامي



1

تصميم تجارب التعلم وبرامج تمكين القدرات في مجال توليد الحلول المستقبلية، للمفكرين، والباحثين، والطلبة، والإعلاميين، والعاملين ميدانياً في (العلوم الإنسانية - التطوير الصحي - العمران - التعليم - الابتكار - التطوير المجتمعي ...)



4

النشر المعرفي والتبادل الثقافي مع الرؤى العالمية والإقليمية والمحلية




3

تنفيذ البحوث والدراسات ومختبرات الابتكار التي تولد حلول وبدائل للمجتمعات

مما يساعد على الاستعداد لتوليد الحلول وصنع القرار في ظل عدم اليقين وعدم القدرة على التنبؤ والتقلب. وبعد الصدمة العالمية الناتجة عن الوباء والتغيرات الاجتماعية التي تعرض لها العالم العربي والإسلامي في السنوات العشر التي مضت.

نعمل مع المجتمعات والجمعيات المجتمعية والمؤسسات البحثية والتعليمية والفنية لتعزيز الاستقصاء النقدي والتعلم العملي والخيال الأخلاقي لتشكيل المستقبل المستعمر والبدل المفضل. في شراكة وثيقة مع مركز دراسات المستقبل والأزمة ما بعد العادية والعديد من الجهات المختصة وشبكة من الممارسين والخبراء في مجال تصميم وابتكار الحلول والدراسات المستقبلية في العالم.

للمؤسسات والهيئات المهتمة الراغبة في تطبيق البرنامج في المملكة العربية السعودية التواصل:

 Info@sabr-sp.com

مقال

تصميم العادات



محمد السعيد

باحث، مهتم بالقضايا الاجتماعية والفكرية، له مقالات وتدوينات في عدة مواقع ومنصات إلكترونية

في العام 1898 أجرى عالم النفس إدوارد ثورندايك (Edward Thorndike) تجربةً على القطط، وضعت نتائجها حجر الأساس فيما بعد للطريقة التي يفهم بها العالم اليوم كيف تعمل العادات والقواعد التي توجّه وتسيّر السلوك البشري. أحضر ثورندايك بعض القطط، ووضع كل واحدة في صندوق منفرد تستطيع منه الخروج عبر الضغط على زر في داخل الصندوق، وبعد أن أدخل القطط إلى الصناديق، كانت محاولات القطط للخروج تبدأ، فكانت تدس أنوفها في الزوايا، وتدفع بقوائمها عبر الفتحات، وتعبث بالأشياء غير المثبتة جيداً، لكن كل ذلك لم ينفج، وبعد دقائق من الاستكشاف والمحاولات المخففة، كانت القطط تكتشف الزر السحري وتضغط عليه، فينفتح الباب، ومن ثم تخرج.

تتبع ثورندايك سلوك القطط من خلال عدة محاولات، في البداية كانت القطط تتحرك في أرجاء الصندوق عشوائياً، لكن بالضغط على الزر وانفتاح الباب، كانت عملية التعلم تبدأ، وتدرجياً تعلمت كل قطة الربط بين الضغط على الزر والمكافأة المتمثلة في الخروج من الصندوق والحصول على الطعام.

وبعد 20-30 تجربة أصبح سلوك القطط منتظماً ومعتاداً، فقد أصبحت القطط تخرج من الصندوق ببضع ثوان، وقد سجّل ثورندايك المدة الزمنية التي أخذتها القطة رقم 12 على سبيل المثال للخروج من الصندوق خلال 25 محاولة، وتعرض الأرقام التالية المدة المستغرقة بالثواني: 160، 30، 90، 60، 15، 28، 20، 30، 22، 11، 15، 20، 12، 10، 14، 10، 8، 8، 5، 10، 6، 6، 7.

خلال المحاولات الثلاث الأولى خرجت القطة في وقت يبلغ دقيقة ونصفاً في المتوسط، وفي المحاولات الثلاث الأخيرة بلغ متوسط الوقت 6.3 ثانية، فمع تكرار التجربة ارتكبت كل قطة أخطاء أقل وصارت أفعالها أسرع وأكثر اعتيادية، وبدلاً من تكرار الأخطاء نفسها، بدأت القطة في الوصول مباشرة إلى الحل، وقد وصف ثورندايك من خلال دراسته عملية التعلم هذه بالكلمات التالية: السلوكيات التي تتبعها نتائج مرضية تميل إلى التكرار، وتلك التي تتمخض عن نتائج غير مرضية من الأقل ترجيحاً أن تتكرر¹.

1. جيمس كلي، العادات الذرية، ترجمة محمد فتحي خضر، دار التنوير، 2019، بتصرف.



بالضرورة، وهذه الفجوة تحضر حضوراً قوياً في المجال الطبي، حيث إن الكثير من المرضى يَعُدُّون الأطباء وبكامل اقتناعهم بضرورة تغيير نمطهم المعيشي الضار إلى نمطٍ معيشي أكثر صحية، ونيتهم جادة حيال هذا التغيير، ولكن عدداً قليلاً جداً من الناس من يفعل ذلك.

لماذا يحدث هذا؟ ما الذي يمنع تطابق النية مع السلوك، ومن ثم يُعيق التكامل بين الرغبة الداخلية والتطبيق في العالم الخارجي؟ لتفسير هذا الأمر سنلقي نظرةً على عملية اتخاذ القرارات السلوكية داخل الدماغ. تُشير الدراسات في علم النفس إلى أن الذي يحكم السلوك البشري وقرارات الناس أكثر من العقل الواعي والإرادة، ثمّة حمولة جينية وتاريخية طويلة تضرب في عمق التاريخ، بالإضافة إلى ممارسة بشرية قديمة وخبرات سلوكية توارثتها الأجيال عن طريق الجينات تُسهّم في السلوك البشري، كما أن العقل تحكمه الكثير من الانحيازات غير الواعية التي تطوّرت عبر التاريخ لحماية الإنسان ولإبقائه على قيد الحياة، وبمعنى أكثر اختصاراً، فإن ما يُسهّم في تكوين قرار الإنسان جزءً واعٍ، وجزءٌ كبير غير واعٍ من الضغوطات النفسية والانحيازات الإدراكية التي تتداخل في التأثير في قراره².

وكما يشرح روبرت سابولسكي (Robert Sapolsky)، أستاذ البيولوجيا وطب الجهاز العصبي في جامعة ستانفورد، فليس هناك منطقة معينة في الدماغ، أو هرمون محدد، أو جين خاص يُفسّر السلوك البشري، وبدلاً من ذلك فإن كل سلوكٍ لديه مستويات عدة من الأسباب والدوافع³. إذاً فإن السلوك مزيج من البيولوجيا، والإرادة، والتفكير العقلاني، والحماسة، والرغبة، والتجارب التي مررنا بها وغير ذلك من العوامل والأسباب. في الفقرة التالية حديثٌ عن كيفية بناء السلوكيات الجديدة لتحويلها لاحقاً إلى عادات ثابتة ودائمة.

+ كيف تبني سلوكاً جديداً؟

للإجابة عن هذا السؤال سننظر إلى ما كتبه بريان فوج (Brian Jeffrey) مدير مختبر تصميم السلوك والأستاذ في جامعة ستانفورد، في كتابه "عادات صغيرة"، وهو كتابٌ عن تغيير السلوك وتكوين العادات من خلال ممارسات صغيرة جداً، فبعد أن عمل فوج مع الآلاف من الأشخاص وجد أن جعل التغيير صغيراً وبسيطاً في البداية هو أفضل طريقة لإحداث تغيير دائم.

وفقاً للمؤلف هناك ثلاثة أشياء أساسية يجب أن تجتمع معاً حتى يحدث السلوك، وهي الدافع، والقدرة، والمطالبة، ويُشير الدافع إلى الرغبة في أداء السلوك، أما القدرة فهي الاستطاعة لأداء السلوك، والمطالبة هي ممارسات وأفعال من نظامنا اليومي ثابتة ومستقرة تربط بها السلوكيات الجديدة.

2. رمضان فرصة للتخلص من عاداتك السيئة، محمود أبو عادي، 2022/01/11، ميدان، على الرابط: <https://bit.ly/3tuMSdY>

3. <https://www.youtube.com/watch?v=M5u3jEesEwk&list=PLwzko8nUdps1vGaXQVUHGGKppID7S66x>

تلقي هذه التجربة الضوء على كيفية تشكّل العادات من سلوكيات متكررة إلى عادات ثابتة، وهذا ما يبحثه هذا المقال بين يديك عزيزي القارئ، وبقدر ما أوجّه الكلام إليك وأقصدك به، فأني أضع نفسي معك في نفس الكفة، وأخاطب نفسي وإيّاك في كيفية بناء العادات أو التخلص منها بالاعتماد على أبحاث علم النفس السلوكي والدراسات ذات الصلة بتطبيقات العادات.

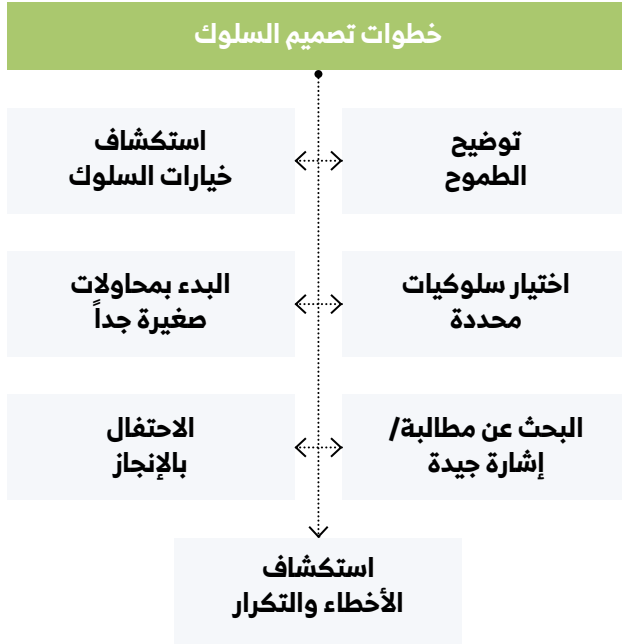
+ بين الرغبة والسلوك

قد تكون - أيّها الصديق الافتراضي - أحد أولئك الذين يضعون خطاً كثيرة في بداية كل عام ولا يلتزمون بها، أو على أقل تقدير يحافظون عليها لأسبوع أو اثنين ومن ثم يتروكونها، وكاتب هذه السطور يُشاطرك هذا الهم، فهو قد عزم على تدوين يومياته منذ سنة وأكثر وحتى اليوم لم يكتب سوى بضع صفحات (وما زال عازماً)، أفكّر معك الآن بصوتٍ عالٍ وأتساءل لماذا نأجل ما نعزم عليه؟ هل بسبب ضعف الهمة؟ أو كثرة المشاغل؟ ربما، هذا التساؤل يقودنا لآخر مرتبط به، ألا وهو ما العلاقة بين الرغبة والسلوك؟

يوضّح محمود أبو عادي الباحث في علم النفس أن الباحثين يستخدمون مصطلح فجوة النية-السلوك (-Intention Behavior Gap) للإشارة إلى الفرق العملي بين مخططات الناس وأفعالهم في الواقع، أي هذا الفرق بين رغبة الإنسان وما يفعله على أرض الواقع. ثمّة فجوة دائماً يمكنك ملاحظتها في سلوكيات أصدقائك وفي عائلتك وفي نفسك، هناك دائماً عادة نريد التخلص منها، ولكننا لا نستطيع، وهناك مهارات كثيرة نرغب في تعلّمها، لكننا لا نبذل أي جهد لتعلّمها، لماذا؟

يعتقد الباحثون في علم الاقتصاد السلوكي أن النيات لا تعطي مؤشراً دقيقاً على سلوكيات الناس، وإنما تعطي ملمحاً أولياً لا يلزم منه التطابق على أرض الواقع

يضع بريان فوغ في كتابه سبع خطوات للبدء بسلوكيات جديدة والالتزام بها، نوضحها في الشكل التالي:



1. توضيح الطموح: الخطوة الأولى في تصميم السلوك هي التفكير فيما تريده، ما الذي تحاول تحقيقه؟ ما النتيجة التي تنتظرها؟ (على سبيل المثال: التقليل من الغضب والانفعال، التمتع بصحة جيدة، توفير المال).

2. استكشاف خيارات السلوك: استكشف جميع السلوكيات التي تساعدك على تحقيق طموحك والوصول للنتيجة التي تريدها. لنفترض أنك شخص سريع الغضب والانفعال وتحاول أن تتخلص من هذا الطبع، ابحث في جميع السلوكيات التي تُخفّف من حدة الغضب والانفعال، مثل تغيير وضعية الجلوس مثلاً، والخروج إلى الهواء الطلق، وأخذ قسط من الراحة.

3. اختيار سلوكيات محددة: في هذه الخطوة يحدّد سلوك أو اثنان أو أكثر ممّا استكشفت في الخطوة السابقة، والهدف هو تحديد سلوكيات يمكن القيام بها بسهولة جداً وبرغبة كبيرة إن أمكن ذلك. يوضّح المؤلف هذه الخطوة بقوله: إنه في عملية تصميم السلوك من المهم اختيار عادات/سلوكيات جديدة لأنفسنا، يمكننا القيام بها في أسوأ أحوالنا النفسية، سواء كنا غير متحمسين، أو متعبين جداً وطاقتنا منخفضة.



+ قوة العادات

قبل الختام وبعد الحديث عن السلوك، أريد منك أن تلقي نظرة على ما يقوله علم الأعصاب عن آلية عمل العادات، حتى تكتمل لك الصورة: لماذا لا نفعل ما نرغب به؟ كيف نفعل ما نرغب به؟ كيف تعمل العادات؟ اكتشف الباحثون في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (Massachusetts Institute of Technology) نمطاً عصبياً من ثلاث خطوات يُشكّل جوهر كل عادة، ويتكون النمط على الترتيب من الدليل، والأمر الاعتيادي، والمكافأة، ودورها في تشكيل العادة كالآتي:

1. **الدليل:** الإشارة التي تخبر المخ بالانتقال إلى العادة التي يجب استخدامها.
2. **الأمر الاعتيادي:** الفعل الذي نقوم به، سواء كان بدنياً، أم عقلياً، أم عاطفياً.
3. **المكافأة:** وهي تساعد المخ على معرفة ما إذا كانت هذه الحلقة تستحق التذكُّر في المستقبل أم لا.



4. **البدء بمحاولات صغيرة جداً:** كلمة السر في هذا الكتاب هو أن تبدأ بمحاولات صغيرة جداً، اجعل الأمر سهلاً للغاية حتى لا تضطر إلى الاعتماد على التحفيز والحماسة في كل مرة، على سبيل المثال: محاولة جعل الرياضة من العادات اليومية، يقترح عليك المؤلف أن تبدأ بتمرين ضغط مرة واحدة في اليوم، أو الجري لمدة دقيقة، قد ترى الأمر سخيلاً ولا يستحق المحاولة، لكن هنا المفتاح السحري للانتقال إلى عادة ثابتة بنطاق أكبر وأوسع، وذلك من خلال محاولات صغيرة وبسيطة، وما إن تلتزم بها وتصبح من عاداتك اليومية الثابتة، يمكنك حينها أن تفعل المزيد.

5. **البحث عن مطالبات/إشارة جيدة:** ما تعنيه هذه الخطوة هو البحث عن فعل أو سلوك موجود في حياتنا اليومية، لنربطه بالسلوك الجديد، في بعض الأحيان يمكن أن تكون المطالبة خارجية، مثل صوت منبه، أو تذكير من أحد الأصدقاء، وفي أحيان أخرى يمكن أن تأتي المطالبة من نظامنا اليومي، مثلاً: تريد أن تجعل القرآن من عاداتك اليومية، اربطه بفعل ثابت تفعله يومياً، مثلاً الصلاة، فقرأ صفحة من القرآن (محاولة صغيرة وبسيطة) بعد صلاة الفجر أو صلاة العشاء، في هذه الحالة تربط تلاوة القرآن بفعل آخر ثابت ودائم (الصلاة). يوضِّح المؤلف أننا ما لم نربط السلوكيات الجديدة بأفعال أو عادات ثابتة، فإنها لن تحدث في الغالب، وقد نَمِيَتْ الكثير من العادات الإيجابية من خلال هذه الخطوة.

6. **الاحتفال بالإنجاز:** إن الشعور بالإنجاح هو حافز قوي للتغيير، حيث تنمو الثقة بالنفس عند الاحتفال بالإنجاز واستشعار القدرة على البدء بأفعال وسلوكيات إيجابية. عندما نشعر بالرضا، يفرز الدماغ الدوبامين، وتذكر السلوك الذي أدى إلى الشعور بالرضا، ومن المرجح أن نكرِّره مرة أخرى.

7. **استكشاف الأخطاء والتكرار:** وفقاً للمؤلف نحن بحاجة إلى إعادة النظر باستمرار في عاداتنا لمعرفة ما إذا كانت تعمل جيداً وإجراء التعديلات عند الحاجة، والمداومة على تكرارها بأسلوب ثابت ودائم.

النقطة الأساسية في الكتاب هي أنه كلما كان السلوك الجديد بسيطاً وصغيراً، زاد احتمال أن يصبح عادةً ثابتة، وهذا ينطبق على كسر العادات السيئة أيضاً، على سبيل المثال: يصبح قضاء وقت طويل على وسائل التواصل الاجتماعي أكثر صعوبة عندما تحذف التطبيقات من جهازك.

+ في الختام ابدأ اليوم قبل غدٍ

إن كنت وصلت إلى هذه الفقرة فعلى الأغلب أنك مهتم بتطوير نفسك واستبدال عادات إيجابية بما لديك من عادات سلبية، وأقول لك من خلال تجربتي الشخصية وتجربة اثنين من أصدقائي، أحدهما ترك التدخين بعد تسع سنوات من الإدمان عليه، والثاني صارت القراءة جزءاً من حياته اليومية بعد جهدٍ وعناء: الأمر ليس سهلاً أبداً لا سيما إن كانت العادة التي تريد التخلص منها متجذرة، يلزمك الصبر والمصابرة والمثابرة على المحاولة دائماً مهما كان ما تفعله بسيطاً وصغيراً، التزم به وحافظ عليه، فليلدائم خيرٌ من كثير منقطع، عشر صفحات تقرأها يومياً، أو خمس دقائق تمارس فيها الرياضة، أو لفافة تبغ تقرر التخلي عنها يومياً أفضل من لا شيء، وهذه الأفعال الصغيرة قد تتحول يوماً ما إلى أفعال كبيرة وتصبح عادات تغير مسار حياتك ومستقبلك، وتأثيرها الإيجابي سيشمل من حولك، وتذكر دائماً أن العائق الأكبر أمام النجاح ليس الإخفاق، وإنما الملل من المحاولة والاستسلام لأهواء النفس. وللمزيد حول هذا الموضوع أقترح عليك قراءة هذه الكتب الثلاثة:

يفيدنا فهم الكيفية التي تعمل بها العادات في التحكم بها ببساطة، ومحاولة اكتساب الإيجابية منها والتخلص من السلبية، ولمزيدٍ من التوضيح لنأخذ مثلاً عملياً لكيفية عمل هذه الحلقة؟

• **الدليل/الإشارة:** هل لديك حساب إنستغرام أو فيسبوك أو غيرهما؟ لنفترض أن لديك واحداً، يأتيك إشعارٌ بأن أحد الأشخاص قد أعجب بصورتك/منشورك/حالتك، يعمل هذا الإشعار كإشارة للدماغ لفتح الحساب ورؤية الإشعار. (هل ستقاوم؟ هل ستتغلب على فضولك ولن تسارع لتعرف من أعجب بصورتك أو علق على منشورك؟ مम्म لا أعتقد أن هذا سهل، حاول أن تجرب وتختبر نفسك).

• **الاعتیاد:** هنا السلوك الفعلي، لقد فتحت الحساب ورأيت الإشعار (ومنه تنتقل للصفحة الرئيسية فتضيع نصف ساعة في التصفح والانتقال من خبر إلى آخر).

• **المكافأة:** هي الفائدة التي ستجنيها من سلوكك، أي لقد عرفت من الفاعل، وسواء كان إعجاباً أم تعليقاً أم غير ذلك، فإن هذا أيضاً سيشعرك بالرضا والسعادة⁴.

تُشير الدراسات العصبية إلى أن الدماغ حين يعتاد على عادة سلوكية معينة فإنه يخلق مساراً عصبياً للعادة، كي يُسهّل من حدوثها، وهذا يشتهر في الوسط العلمي وخاصة في الدراسات العصبية والسلوكية بالعبارة التي تقول: الخلايا العصبية التي ترسل إشارات إلى بعضها، يرتبط بعضها ببعض (Neurons That Fire Together Wire Together).

يترتب على هذه القاعدة العلمية أنه من الصعب أن تترك فراغاً لمسار عصبي كوّن بالفعل، بل الأجدى أن تستبدله، فمثلاً إذا كان لديك عادة سلوكية سيئة هي تناول الأطعمة غير الصحية عند الشعور بالقلق، فإن ما يجب أن تفعله هو أن تستبدل نوعية الطعام، فبدلاً من منع نفسك من تناول أي شيء، بهذه الطريقة أنت تُبقي على المسار العصبي ولا تقاومه، ولكنك تستبدل تناول فاكهة مثلاً بالطعام غير الصحي، أو بتناول علقة بدل التدخين عند الشعور بالغضب⁵.

4. تشارلز دويج، قوة العادات، مكتبة جرير، 2013، بتصرف.

5. محمود أبو عادي، مرجع سابق.



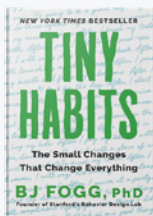
قوة العادات

تشارلز دويج
ترجمة ونشر مكتبة جرير



العادات الذرية

ترجمة محمد فتحي خضر
ونشر دار التنوير.



عادات صغيرة

(Tiny Habits)
لم يُترجم بعد.

مقال

تقييم أثر البصائر السلوكية



دانة القديري

مديرة أولى في شركة هوزر لخدمات الأعمال، مختصة في التدخلات السلوكية.

لماذا يجب إجراء التجارب وتقييم أثر تدخلات الرؤى السلوكية قبل التنفيذ على نطاق واسع؟

في السنوات الأخيرة لجأ صانعو القرار بصورة متزايدة إلى استخدام الرؤى السلوكية لتصميم تدخلات تدفع الأفراد أو المؤسسات نحو تغيير سلوكي إيجابي. وبينما تكمن في هذه الرؤى السلوكية إمكانات كبيرة لمعالجة التحديات الاجتماعية، فإن هناك أهمية كبيرة لتقييم أثر هذه التدخلات (Impact evaluation) من خلال التجارب على عينة من المستفيدين قبل التنفيذ بالكامل. فما المقصود بذلك؟ وما أهمية تقييم الأثر قبل توسيع تطبيق التدخلات السلوكية؟

يأتي قياس الأثر للإجابة عن سؤال جوهري: هل هذا التدخل السلوكي يحدث الأثر المتوقع منه أم لا؟ فعند وجود تحد سلوكي يبدأ علماء السلوك باستخدام نهج موحد في أساسياته، حيث يبدأ أولاً بتعريف التحدي السلوكي، وتعريف المخرج الأساسي المطلوب تغييره، ثم يحدد الأسباب الجذرية للمشكلة لدى الأفراد: ما أبرز التحيزات المعرفية أو العاطفية المؤدية لهذا السلوك؟ ما المؤثرات البيئية أو الاجتماعية المؤدية لهذا السلوك؟ بعد ذلك تصمم الحلول الاستراتيجية والتدخلات السلوكية، ولكن بدلاً من تطبيقها على نطاقها الأوسع، ينتقي العلماء عينة ممثلة للمجتمع لاختبار هذه الحلول على نطاق أصغر باستخدام أساليب تجريبية محكمة، وبعد جمع البيانات واستخلاص النتائج وإثبات فاعلية التدخل يكتب العلماء توصياتهم لتعميم هذا التدخل على المجتمع المستهدف.

وتتلخص أهمية التجربة وتقييم الأثر بالآتي:

+ تقليل المخاطر:

يسمح تقييم أثر التدخلات السلوكية في مراحلها الأولية بتحديد وتخفيف المخاطر المحتملة قبل التنفيذ الواسع النطاق، وفهم السلبيات المحتملة والعواقب غير المقصودة، لتقليل التأثيرات السلبية في الأفراد والمجتمعات.

السلوكية يساهم في صنع أدلة تثبت فاعلية وتأثير هذه التدخلات، ومن ثم تعزز مصداقية السياسات والتدخلات في نظر أصحاب المصلحة والجمهور.

+ تقييم القبول العام للحلول السلوكية ومنع ردود الفعل السلبية:

القبول المجتمعي ضروري لنجاح أي مبادرة، إذ يمكن أن تؤدي التدخلات السلوكية غير الناجحة أو سوء تنفيذها إلى ردود فعل سلبية من الفئة المستهدفة وأصحاب المصلحة الرئيسيين، لذلك يساعد تقييم الحلول السلوكية قبل التوسع في تنفيذها على نطاق واسع على تحديد مدى تقبل مشروعات الرؤى السلوكية من قبل أصحاب المصلحة وتحديد التحديات المحتملة وفهم التصورات والمواقف في مرحلة مبكرة مما يسمح بالتعديلات على الحلول المقترحة واستراتيجيات الاتصال والرسائل.

+ تقييم القابلية للتوسع:

ليست كل التدخلات التي تعمل على نطاق صغير سهلة التوسع. ومن ثم تساعد التجربة على مستوى أصغر على تقييم قابلية توسع مشروعات التدخلات السلوكية عن طريق تحديد التحديات التنظيمية ومتطلبات الموارد والعوائق المحتملة التي قد تنشأ عند توسيع تطبيق التدخلات السلوكية.

يوفر تقييم الأثر الذي يجري في مراحل مبكرة من تنفيذ المشروع أساساً لاتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، وللمحد من المخاطر وتحسين التدخلات، مما يزيد في النهاية من احتمالية تحقيق نتائج إيجابية ناجحة ومستدامة.

+ فهم أثر السياق المجتمعي:

تتفاوت استجابة السلوك من مجتمع إلى آخر، لذلك فإن الرؤى السلوكية التي نجحت في دولة ما قد لا تنطبق نتائجها علينا، لذلك فإن إجراء التجربة على عينة ممثلة للمجتمع توفر معلومات قيمة حول كيفية نجاح التدخلات لدى فئات سكانية محددة، والمطلوب تعديله لنجاح التدخل وتصميم التدخلات بطريقة ملائمة للفئة المستهدفة وثقافتها، وتجنب النهج القائم على الحلول الموحدة للجميع.

+ تحسين التصميم والتنفيذ:

توفر التجربة فرصة لتحسين تصميم وتنفيذ التدخلات السلوكية، إذ يمكن للعلماء أن يتعلموا من التجربة لتعديل الأخطاء لتعزيز فاعلية المشروعات وزيادة احتمالات النجاح على نطاق أوسع.

+ اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة:

يحتاج صانعو السياسات إلى بيانات وأدلة تستند عليها المشروعات والبرامج، لذلك فإن إجراء تقييم الأثر عبر التجارب

ترقبوا إطلاق
النسعة المصدرة من منصة

العائد الاجتماعي
SOCIALRETURN

تطبيق العائد الاجتماعي على الاستثمار

يواجه العاملون في القطاع الاجتماعي تحديات لحساب العائد الاجتماعي على الاستثمار، التي عادة ما يستخدمونها لمعرفة الجدوى الاجتماعية والاقتصادية التي حققها مشروعهم أو مؤسستهم، نظراً لتعدد الخطوات وتداخل الحسابات والتحليلات.

لذا يقف هذا التطبيق على هذه التحديات، ليقدم منهجية العائد الاجتماعي على الاستثمار، في واجهات مبسطة متسلسلة ضمن خطوات منطقية، تسهل وتسرع عملية قياس الأثر، وحساب العائد الاجتماعي على الاستثمار.

دروس الخروج عن القاعدة

الابتكار الاجتماعي
SOCIAL INNOVATION

إعداد فريق التحرير

والأفضل من ذلك إجراء تجارب فعلية. إن لم يكن أحد في مؤسستك يعرف كيف يدير تجربة مناسبة، فاستعن بعالم سلوكي محلي، فهو أقل تكلفة من المحامين أو الاستشاريين.

3. ارفع الصوت: كان بالإمكان تفادي العديد من الأخطاء على مستوى المؤسسات بسهولة لو كان هناك شخص على استعداد لإعلام رئيسه بوجود خطب ما.

يقدم عالم الطيران التجاري عالي المخاطر، أحد الأمثلة على ذلك. فقد أكثر من 500 شخص حياتهم في تحطم طائرة على المدرج في العام 1977 لأن مساعد القبطان في رحلة للخطوط الجوية الملكية الهولندية (KLM) كان خجولاً للغاية ليشارك في سلطة رئيسه، قبطان الطائرة. فبعد أن أخطأ سماع تعليمات حول طائرة أخرى ما زالت على المدرج نفسه، واصل القبطان قيادة الطائرة للأمام للإقلاع. حاول مساعده تحذيره، لكن القبطان تجاهل هذا التحذير، فلزم مساعده الصمت - إلى حين اصطدام الطائرتين. يشخص قوانيدي السبب على أنه فشل تنظيمي: لم تكن شركة الطيران مستعدة لهذه اللحظة. لم تتخذ الشركة الخطوات المناسبة لتحويل الطاقم إلى فريق. ونتيجة لذلك، لم يعتبر مساعد القبطان أبداً أن لديه الإذن أو الواجب، لإيقاف القبطان وتوضيح سوء الفهم. وبدلاً من ذلك، سُمح للقبطان بالتقدم إلى الأمام وقتلهم جميعاً.

قد تطلب صنع الاقتصاد السلوكي في الكثير من الأحيان رفع الصوت والبوح بالأفكار أمام قادات علم الاقتصاد حول عدم واقعية النماذج فائقة العقلانية. لا أستطيع القول بأني أوصي أي شخص باتباع مسيرة مهنية محفوفة بالمخاطر كما فعلت. فقد أحاطت بي ظروف غير عادية. لكن عندما تكون تكاليف الفرصة البديلة متدنية، فإنه من المجدي تحمل المخاطر ورفع الصوت، خاصة إذا كان المسار الذي تتبعه ممتع بقدر ما استمتعت بمساري.

بعد حديث الحائز على نوبل، ريتشارد اتش ثالر في كتابه "الخروج عن القاعدة"، عن رحلة صعود علم الاقتصاد السلوكي، ودوره فيه، ختمه بثلاثة دروس خرج بها من هذه الرحلة الطويلة التي امتدت لأكثر من خمسين عاماً.

1. الملاحظة: بدأ علم الاقتصاد السلوكي بملاحظات بسيطة. يتناول الناس الكثير من المكسرات في حال ترك الوعاء أمامهم. يحتفظ الناس بحسابات عقلية - لا يعاملون كل النقود بالطريقة نفسها. يرتكب الناس الأخطاء - الكثير من الأخطاء. تقتضي الخطوة الأولى لإبطال الحكمة التقليدية عندما تكون خاطئة، بالنظر إلى العالم من حولك. انظر إلى العالم كما هو، ليس كما يود الآخرون أن يكون.

2. اجمع بيانات: تخلف القصص انطباعاً قوياً لا ينسى. هذا هو السبب سردي العديد منها في هذا الكتاب. لكن الحكاية الفردية يمكن أن تخدم كإيضاح فقط. لكي تقنع نفسك حقاً، ناهيك عن الآخرين، نحتاج إلى تغيير طريقة تأديتنا للأمور: نحن بحاجة إلى البيانات والكثير منها. كما قال مارك توين مرة: "ما لا تعرفه ليس هو ما يوقعك في المشكلات. إنما ما تعرفه على وجه التأكيد ولا يكون كذلك". يشعر المرء بالثقة المفرطة لأنه لا يكلف نفسه عناء توثيق توقعاته الخاطئة السابقة، ثم يقاوم الأمور سوءاً بالوقوع ضحية للتعزيز التأكيدي، إذ يبحث فحسب عن الأدلة التي تؤكد فرضياته المسبقة. لا خيار للوقاية من الإفراط في الثقة سوى جمع البيانات بشكل منهجي، وخاصة البيانات التي يمكن أن تثبت لك أنك على خطأ. غالباً ما تقول زميلتي في جامعة شيكاغو ليندا جينزل لطلابها: «إن لم تدونها، فهي غير موجودة».

بالإضافة إلى ذلك، تحتاج معظم المؤسسات بشكل ملح إلى تعلم كيفية التعلم، ومن ثم الالتزام بهذا التعلم بهدف مراكمة المعارف مع مرور الوقت. يتطلب ذلك بالحد الأدنى محاولة أشياء جديدة وتتبع ما يحصل.

قصة مشروع



كندة المعمار

باحثة ومدربة في مجال الابتكار الاجتماعي. مسؤول الابتكار في شركة سير

استخدام البصائر السلوكية في حماية الموارد الصحية من الهدر

في أوائل عام 2010 واجهت هيئة الخدمات الصحية الوطنية في المملكة المتحدة مشكلة كبيرة، تتمثل في تفويت المرضى للمواعيد الطبية المقررة، وتشير الإحصائيات إلى أنه يفوت موعد واحد من كل عشرة مواعيد للمرضى الخارجيين في المستشفى، فلا يحضر الأشخاص، ولا يلغون مواعيدهم أو يعيدون جدولتها مسبقاً، وهذا يعني أن هناك 5.5 مليون موعد يفوت كل عام في إنجلترا وحدها. تؤدي

المواعيد الفائتة إلى عدم حصول الأشخاص على الرعاية التي يحتاجون إليها عندما يحتاجون إليها، وكانت لحالات تفويت المواعيد وعدم حضورها عواقب لا تتوقف على إهدار الموارد فحسب، بل تتجاوز ذلك إلى التأثير في كفاءة وفعالية تقديم خدمات الرعاية الصحية، وزيادة التكاليف المترتبة على المؤسسات التي تقدم الخدمات الصحية الوطنية، والتي ينشأ بعضها بسبب إدخال المستشفيات في نهاية المطاف إجراءات معقدة على الحجوزات الزائدة، ولم تنجح الطرائق التقليدية التي تتمثل في إرسال رسائل تذكير بالمواعيد في إثبات فاعليتها.

nesta

THE
BEHAVIOURAL
INSIGHTS
TEAM



وكان تأثير التدخل لافتاً للنظر، فقد لاحظت المستشفيات التي طبقت رسائل التذكير النصية المتضمن خيار "الإلغاء" انخفاضاً كبيراً في المواعيد الفائتة، وكان للتعديل السلوكي تأثير إيجابي في سلوك المريض، مما يدل على أن تغييراً بسيطاً في صياغة الرسالة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة، كما أدى نجاح هذه المبادرة إلى اعتماد استراتيجيات مماثلة على نطاق أوسع في أنظمة الرعاية الصحية على مستوى العالم. وأصبح نهج دمج البصائر السلوكية في رسائل التذكير بالمواعيد من أفضل الممارسات، وبينت التطبيقات العملية للعلوم السلوكية مدى تحسن نتائج الرعاية الصحية.

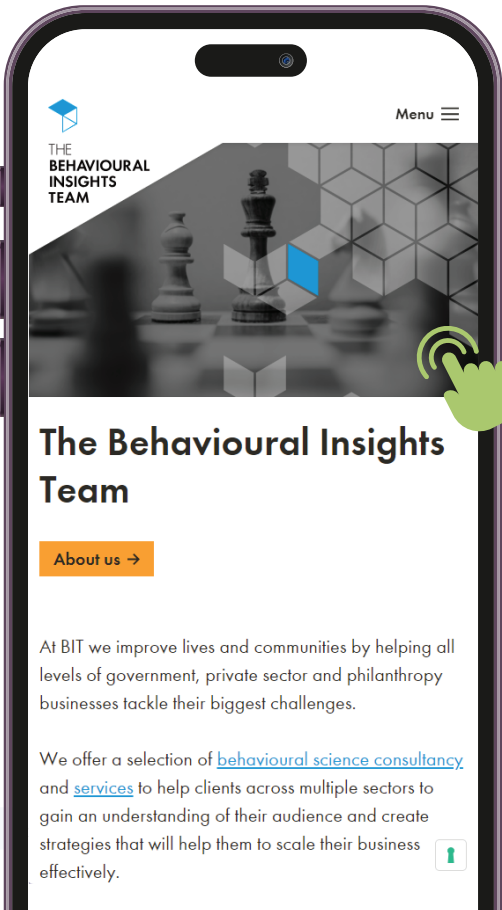
تسلط قصة عمل وحدة الدفع في تقليل المواعيد الطبية الفائتة الضوء على الإمكانيات التحولية للبصائر السلوكية. فمن خلال فهم السلوك البشري وتصميم التدخلات المناسبة، حققت وحدة الوكز تأثيراً ملموساً وإيجابياً على كفاءة خدمات الرعاية الصحية.

في عام 2010 أسست حكومة المملكة المتحدة فريق البصائر السلوكية (The UK government's Behavioural Insights Team - BIT)، الذي عرف لاحقاً باسم وحدة الوكز (The Nudge Unit). بهدف تطبيق مبادئ العلوم السلوكية لتحسين نتائج السياسة العامة، ومن أجل معالجة مسألة المواعيد الطبية الفائتة، عملت وحدة الوكز مع وزارة الصحة وكلية إمبريال في لندن لإيجاد طريقة رخيصة وسهلة لتقليل حالات عدم الحضور، وأدى المشروع إلى انخفاض بنسبة 25% في المواعيد الفائتة (من 11.1% إلى 8.5%) دون أي تكلفة إضافية، وهي النتيجة التي نشرت في المجلة الأكاديمية (PLoS One) في عام 2015، فكيف تم ذلك؟

تستخدم الكثير من المستشفيات رسائل نصية قصيرة لتذكير المرضى بمواعيدهم، وهذا التذكير يكون فعالاً إلى حد كبير، ولكننا لا نعرف هل هناك صياغات أو مفاهيم محددة تجعل تلك الرسائل تعمل أفضل على تشجيع الأشخاص على الحضور (أو إعادة الجدولة للمواعيد)؟ تعاونت وحدة الوكز مع الكثير من مستشفيات هيئة الخدمات الصحية الوطنية لتصميم تدخل مستنير سلوكياً، مدركين أن التعديل البسيط على الطريقة التي ترسل بها رسائل التذكير بالمواعيد يمكن أن يكون لها تأثير كبير.

أجرى فريق وحدة الوكز تجربة عشوائية لمعرفة ما إذا كان تغيير صياغة الرسائل الخاصة بتذكير المرضى بالمواعيد عبر الرسائل النصية القصيرة سيؤدي إلى التزام المزيد من الأشخاص بالحضور أم لا، وجربت الرسائل مع المرضى الذين يحضرون إلى خمس عيادات مختلفة في (Barts NHS Trust) عشوائياً لتلقي رسالة واحدة من سبع رسائل مختلفة. عمل الفريق على تجريب مجموعة متنوعة من مفاهيم العلوم السلوكية، كان التدخل الفائز هو الرسالة التي تشير إلى التكلفة التقريبية للموعد الفائت في هيئة الخدمات الصحية الوطنية، وتحققت النتيجة ذاتها عندما كررت التجربة مرة أخرى مما جعلهم واثقين من أنها نتيجة حقيقية، وكان من المثير للاهتمام أن طرح الفكرة نفسها بعبارات أكثر عمومية، دون ذكر تكلفة محددة كان أقل فاعلية، مما يوضح مدى أهمية التفاصيل، وتضمن التدخل في نهاية المطاف إرسال رسالة نصية إلى المرضى تذكيراً بمواعيدهم الطبية القادمة، وبعد التأمل والتفكير وتجريب عدد من الصياغات كانت الإضافة المعتمدة لرسائل التذكير بالمواعيد جملة صيغت بعناية في نهاية الرسالة تقول: "أجب بـ 'إلغاء' لإلغاء موعدك أو إعادة جدولته مجدداً" مع ذكر التكلفة التقريبية للموعد الفائت.

استفاد التدخل من البصائر السلوكية في جعل السلوك المرغوب سهل الأداء، فأتاح المجال للمرضى بالإلغاء أو إعادة الجدولة من خلال رد بسيط، وأصبحت العملية مريحة وتتطلب الحد الأدنى من الجهد، إذ أصبح خيار الإلغاء أو إعادة الجدولة يشجع بفاعلية كبيرة على نحو متقدم من الالتزام، فكان المرضى أكثر احتمالاً للتفاعل مع الرسالة بمجرد النظر في جدول أعمالهم، واستعراض الخيارات المتاحة ضمن الرسالة لاختيار الخيار الذي يناسبهم.



nesta

الدليل التشغيلي لتصميم الذكاء الجماعي



برنامج عملي ميداني يساعد في

- تصميم الحلول من خلال ممارسات التصميم النظمي للتحديات.
- تصميم السياسات والنظم والمعايير من خلال تطبيق مبادئ التدخل السلوكي.
- فهم أعمق لتصميم حلول الابتكار الاجتماعي من خلال أدوات وممارسات لفهم البيانات، والأنظمة، والناس، والتكنولوجيا.

تصمم الحلول في مجالات متنوعة

طول التشارك
والتعاون الاجتماعي

نماذج أعمال
الاستثمار الاجتماعي

بناء القدرات في
التطوير القيادي

تصميم حلول استثمار
طاقات الشباب

التحديات للمدن
والتجمعات

التنمية الريفية
المستدامة

التعليم الاجتماعي
وصناديق المشاريع التربوية



+ الخروج عن القاعدة، ريتشارد ثالر

يروى هذا الكتاب رحلة اعتبار الاقتصاد السلوكي فرعاً من علم الاقتصاد ونموه الكبير، ومراحل دخول ممارسيه في الجامعات البارزة حول العالم، وكذلك دخول علماء الاقتصاد السلوكي وعلماء السلوك عامة إلى حلقات صنع السياسات. يحكي قصة هذا التحول أحد المساهمين الرواد فيها، ويصوغها من وجهة نظره دون الاعتماد على جمع الأبحاث، إلا أن وجوده ضمن شخصيات هذه الحكاية يعطينا رواية حقيقية ومدهشة لكيفية حصول ذلك، وشرح لنا بعض الأمور التي تعلمها خلال هذه الرحلة.

حمل الكتاب أفكاراً واقعية، تتداخل مع بعضها في أوقات وبسرعات مختلفة. نتيجة لذلك إن البنية التنظيمية لهذا الكتاب تتبع في آن واحد التسلسل الزمني والمكاني.

يبدأ الكتاب منذ البداية، منذ أن كان المؤلف طالباً جامعياً يجمع لائحة بالأمثلة عن السلوكيات الغريبة التي بدأ أنها لا تنسجم مع النماذج التي كان يتعلمها في الصف، يخصص القسم الأول من هذا الكتاب للكتابة عن السنوات الأولى في هذا المجال الجديد ويصف بعض التحديات التي شكلتها الأكثرية المشككة في قيمة هذا العمل، ومن ثم ينتقل إلى سلسلة من الموضوعات التي شغلت اهتمامه خلال السنوات الخمس عشرة الأولى من مسيرته البحثية، مثل: المحاسبة العقلية، وضبط النفس، والإنصاف، والشؤون المالية، وهو يهدف بسرده هذا إلى شرح ما تعلمه وزملاؤه خلال هذه الرحلة، لنتمكن من استخدام هذه الرؤى في تحسين فهمنا للبشر.

قراءة فري كتاب

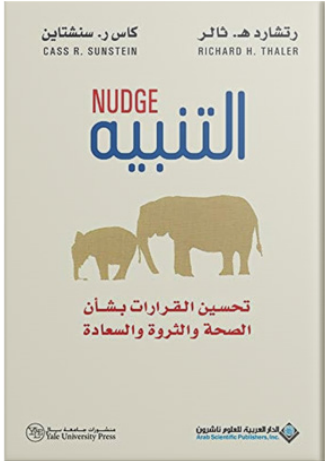
قراءات سلوكية



رائد العيد

محترف ابتكار معتمد من معهد الابتكار العالمي، وممارس في ابتكار السياسات العامة

تفتقر المكتبة العربية للكتب في مجال العلوم السلوكية والبصائر السلوكية، ومع وجود مجموعة من الكتب في هذه المجالات، والتي نحاول التعريف بها في هذا المقال، إلا أن المكتبة العربية ما زالت بحاجة للمزيد من الدراسات والأبحاث والتقارير في المجال، وما هذا العدد إلا مساهمة يسيرة للتحفيز على الإنتاج والنشر.



+ التحبب، ريتشارد ثالر وكاس سنشتاين

التحبب هو تصميم الخيارات بما يغير سلوك الناس بطريقة متوقعة من دون منح أي خيار أو إدخال تغيير كبير على حوافزهم المادية والمعنوية. وهذا الكتاب هو العمدة في الموضوع، والذي سيغير طريقة تفكيرنا بشأن الاختيار، ويظهر كيف يمكن أن نؤثر في الناس، ونحسن القرارات المتعلقة بالصحة والثروة والسعادة. وباستخدام أمثلة تعليمية مستمدة من الحياة الواقعية.

ما من خيار يقدم بطريقة محايدة، كما يرى مؤلفا الكتاب ريتشارد ثالر وسنشتاين، والتنبيهات موجودة في كل مكان، حتى إذا كنا لا نراها. وتصميم الخيارات، الجيد والرديء، منتشر ولا يمكن تجنبه، ويؤثر تأثيراً كبيراً في قراراتنا، فالسؤال إذاً: متى نحتاج إلى تنبيه في الاتجاه الصحيح؟ وكيف نفعل ذلك؟

يتطرق المؤلفان إلى مجالات كثيرة، كالادخار والضمان الاجتماعي وأسواق الائتمان والرعاية الصحية والزواج وكثير غيرها، ويؤكدان على أن مدى التطبيقات المحتملة أوسع بكثير من الموضوعات التي تمكنا من تناولها، وبأملان أن يدفع تصميم الخيارات وقوة التنبيهات الآخرين إلى التفكير في طريقة خلاقة لتحسين حياة البشر في شتى الميادين.

هذا الكتاب هو الذي أعلى من شأن علم الاقتصاد السلوكي، ولفت أنظار الحكومات والمنظمات بجديّة إليه، خاصة بعد فوز أحد مؤلفيه -ثالر- بجائزة نوبل.

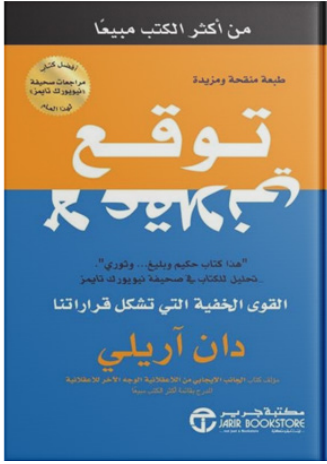
+ التفكير السريع والبطيء، دانيال كانمان

يأخذنا عالم النفس المعروف دانيال كانمان في جولة سرية داخل العقل البشري ويشرح لنا النظامين اللذين يحركان تفكيرنا: النظام الأول سريع وحديسي وعاطفي، وعادة ما يغيب عنه التحكم الواعي، في حين أن النظام الثاني أبطأ وأكثر تدبراً وأكثر عقلانية، وهو المسؤول عن اتخاذ القرارات الفردية التي تأتي بعد تفكير وتأمل، وهو يتعامل مع الأنشطة الواعية للعقل، مثل ضبط النفس واتخاذ القرارات ونصب التركيز على فعل ما.

يعرض كانمان الحائز على جائزة نوبل، الإمكانيات غير العادية للتفكير السريع، وكذلك ما ينطوي عليه من أخطاء وتحيزات، كما يميّط اللثام عن التأثير الهائل للانطباعات الحديسية في أفكارنا وسلوكياتنا، ويوضح متى يمكننا الوثوق بانطباعاتنا الحديسية، ومتى لا يمكن ذلك، وكيف يمكننا الاستفادة من مزايا التفكير البطيء. كما يقدم أيضاً تحليلاً عملياً وثنقيفياً لطريقة اتخاذ القرارات في حياتنا العملية والشخصية على حد سواء، ويوضح كذلك كيف يمكن استخدام أساليب مختلفة للوقاية من زلات العقل التي كثيراً ما توقعنا في المشكلات.

يعد هذا الكتاب من المراجع المهمة في فهم عملية التفكير وعمل دماغ الإنسان خلال اتخاذ القرارات، مما جعله أحد أهم الكتب في العلوم السلوكية وتصميم البصائر السلوكية.





+ توقع لا عقلاني، دان آريلي

يشرح أستاذ علم النفس والاقتصاد السلوكي دان آريلي في هذا الكتاب الطرق غير العقلانية التي نتصرف على أساسها كل يوم، مثل: لماذا نقرر اتباع نظام غذائي ثم نتخلى عنه بمجرد أن نرى قطعة حلوى لذيذة؟ ولماذا يكون علاج الألم أكثر فاعلية عندما يعتقد المريض أنه أغلى ثمناً؟

عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات في حياتنا نعتقد أننا نتخذ خيارات ذكية عقلانية، ولكن هل نفعل ذلك حقاً؟ في هذا الكتاب يبطل آريلي الافتراضات الشائعة التي نعتنقها بطرق عقلانية على نحو جوهري، بداية من تناول القهوة وحتى التخسيس وشراء سيارة وحتى اختيار شريكة حياة رومانسية، فإننا نسرف في إنفاق المال ونقل من تقديرنا للأشياء ونسوّف باستمرار. فهذه السلوكيات المضللة ليست عشوائية أو تافهة، بل هي منظمة، ويمكن توقعها مما يجعلنا لا عقلانيين بصورة يمكن التنبؤ بها.

هذا الكتاب لكل شخص يريد فهم لماذا نغمس في سلوكيات غير عقلانية؟ وطريقة تجنبنا لذلك، ولأي شخص يريد تعلم كيفية مواجهة عدم العقلانية الفطرية واتخاذ قرارات أفضل. أي شخص مهتم بعلم النفس الاجتماعي وسلوك الناس في اتخاذ القرارات عموماً، سيجد الكتاب ملهماً وممتعاً بقدر كبير.

+ داخل وحدة الحفر، ديفيد هالبيرن

يستعرض الكتاب قصة تجربة إنشاء فريق الرؤى السلوكية أو وحدة الحفر التابعة لمكتب رئيس الوزراء البريطاني، وهي تقريباً أهم وحدة خاصة بالموضوع، ويستكشف نتائج فريق أسند إليه ترجمة النظرية النفسية والنهج التجريبي إلى أعمال وسياسات يومية، من خلال تطبيق علم النفس والاقتصاد السلوكي على التحديات التي يواجهها العالم.

كما يوثق الكتاب بعض التجارب والمحن التي واجهت الفريق في أثناء مسيرته، بما في ذلك النضالات التي خاضها من أجل إقناع صناع السياسات الرئيسية، لأخذ النهج السلوكي على محمل الجد، والسباق المحموم مع الزمن، بغية الحصول على النتائج قبل أن ينفد الوقت أو رأس المال السياسي.

يتناول هذا الكتاب بطريقة شيقة قصصاً أهم إنجازات الفريق السلوكي، وكيف استطاع تطبيق هذا المنهج الجديد داخل الحكومة ولأول مرة، حيث يُظهر الكتاب وبطريقة عملية كيف يؤدي تطبيق الرؤى السلوكية والمناهج التجريبية، وبأقل تكلفة ممكنة، إلى نتائج متطورة بوجه مثير للغاية.

كما يتضمن الكتاب قصصاً وتجارب ونصائح عملية، حول طريقة تطبيق السياسات السلوكية في القطاع العام، مستخدماً أطراً ومناهج طورها الفريق لأول مرة، وانتشرت بعد ذلك حول العالم منهجاً عملياً في تطبيق السياسات السلوكية.





+ فك الشيفرة، فيل باردن

يعرض فيل باردن في هذا الكتاب الرائد ما يقدمه علم اتخاذ القرار من تفسيراتٍ لسلوك المستهلكين الشرائي، وقيمة ذلك في مجال التسويق، ويسرد نتائج أحدث الأبحاث حول دوافع اختيارات المستهلكين، وما يحدث في المخ البشري في أثناء اتخاذ المشتريين قراراتهم الشرائية. كما أنه يفسر شيفرة «الأكواد السرية» للمنتجات والخدمات ليفسر سبب شراء الناس لها.

يقدم باردن إطاراً عملياً وإرشادات للممارسات التسويقية اليومية فيما يتعلق بكيفية توظيف هذه المعرفة لإدارة أكثر فاعليةً للعلامات التجارية، بدءاً من الاستراتيجيات وحتى التنفيذ وتطوير المنتجات الجديدة مع العديد من دراسات الحالة.

يوصى بهذا الكتاب للمتخصصين في التسويق والدعاية والإعلان، ومصممي الويب، ومديري البحث والتطوير، والمصممين الصناعيين، ومصممي الرسوم، وفي واقع الأمر هو مهم أيضاً للراغبين في فهم العقل البشري وطريقة جذب واستهلاكه، ومن ثم فهو مهم للعاملين في تصميم البصائر السلوكية ورسم السياسات العامة.



+ الاقتصاد السلوكي وتطبيقاته عالمياً، أحمد النجار

يبين هذا الكتاب مفاهيم الاقتصاد السلوكي وتطبيقاته العالمية، ويستعرض النماذج الدولية المختلفة لتأسيس وحدات توجيه البصائر السلوكية "وحدات الوكز"، ومتطلبات وخطوات إنشائها. كما يبين مجالات تطبيق البصائر السلوكية ويعرض ثلاثة أمثلة دولية لوحدات الوكز، والآثار الاقتصادية بعد إنشائها.

يعرض مستشار وزير المالية المصري السابق في هذا الكتاب بالتفصيل 40 حالة تطبيقية لاستخدام التصورات السلوكية موزعة على ثمانية قطاعات مختلفة، هي قطاع الصحة والتعليم والخدمات الحكومية والاتصالات والطاقة والأعمال وحماية المستهلك والخدمات المالية.

اختتم النجار الكتاب بالحديث عن دور الاقتصاد السلوكي في صنع السياسات الحكومية بالدول العربية، وإلى أي مدى يمكن للتدخلات السلوكية المقترحة دعم السياسات الاقتصادية والرؤى الإصلاحية للبلدان العربية.

الاطلاع على التطبيقات المتنوعة يبين أهمية البصائر السلوكية وقيمتها في مختلف المجالات، وهو ما يؤكد عليه من عدم حصر دورها في صنع السياسات العامة كما يشيع عند بعضهم.





+ البصائر السلوكية وأثرها في صناعة السياسات، صالح الحموري وآخرون

المواكبة للتغيرات المتسارعة التي تمر بها الحكومات تتطلب مرونة السياسات التي تعمل بها وتقرها على شعوبها، مما يستدعي استثمار المنهجيات والأدوات المناسبة لذلك، كالبصائر السلوكية.

جاء هذا الكتاب لتسليط الضوء على دور البصائر السلوكية في تصميم السياسات العامة، مع التركيز على دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال ثلاثة فصول.

بدأ الفصل الأول بتمهيد عن صناعة السياسات العامة، وتوضيح المفهوم ونشأته، وأدوات وضع السياسات الناجحة، وانتقل الفصل الثاني إلى تعريف البصائر السلوكية ونشأة مراكز البصائر السلوكية ومنهجياتها وكيفية توظيفها في رسم السياسات العامة مع استعراض بعض التطبيقات من العالم، وخصص الفصل الثالث للتطبيقات العملية في دولة الإمارات في مجال التعليم والصحة، وأهم التجارب المتميزة المطبقة، مثل تفعيل البصائر السلوكية لتعزيز فاعلية التزام المرضى لحضور المواعيد العلاجية.

الكتاب مؤلف بطريقة تعليمية ومعزز بالرسومات والألوان، مما يجعله مناسباً للبداية في هذا المجال.

+ أساسيات الاقتصاد السلوكي، عمرو عبد الملك

كتاب تأسيسي عن علم الاقتصاد السلوكي يوضح أساسياته ومكائنه وتطبيقاته وأهم أفكاره وعلمائه. قُسم الكتاب إلى قسمين الأول يتحدث عن الجوانب النظرية للاقتصاد السلوكي، مثل ماهيته والفرق بينه وبين الاقتصاد وملامحه العامة ومدى ارتباطه بالعلوم الأخرى، كما يبيّن نظرياته الرئيسية ومبادئه السلوكية وأبعاده الزمنية والاجتماعية.

أما القسم الثاني فهو مخصص للجوانب العملية وتوضيح آليات العمل في الاقتصاد السلوكي ومفهوم "الوكز" و"الحرية الأبوية" وأثاره الإيجابية وكيفية تطبيقه في المؤسسات.

يؤكد الكتاب أن الاقتصاد السلوكي هو طريق الرفاه الاقتصادي والاجتماعي، بسبب تطبيقاته المختلفة وأثارها الإيجابية.

معرفة الخلفية الفكرية والعلمية لهذا العلم تمهد الطريق لتطبيقات ناجحة في المجالات المختلفة وتحرير هذه المفاهيم من حصرها على القطاعات الاقتصادية، وتوسيع استخداماتها عن وعي ودراية.

بروفایل

ريتشارد ثالر
Richard Thalerالابتكار الاجتماعي
SOCIAL INNOVATION

هيئة التحرير

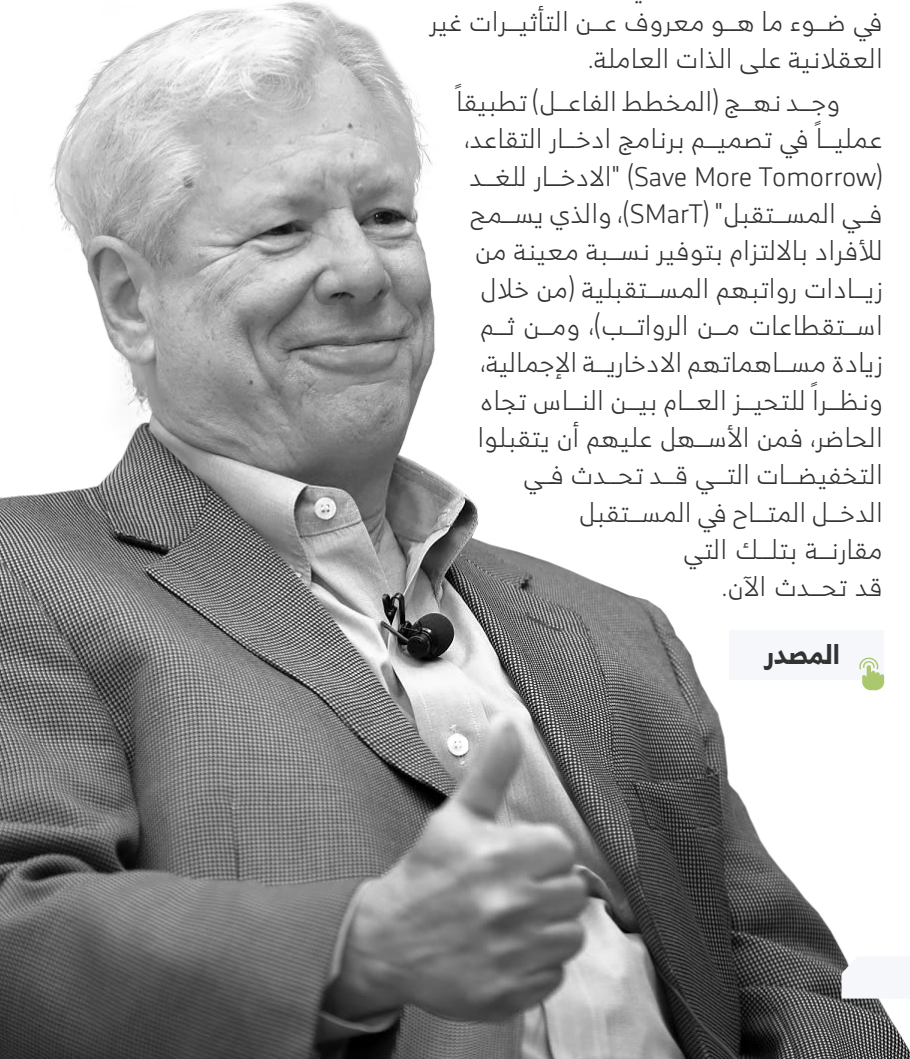
ريتشارد ثالر Richard Thaler من مواليد 12 سبتمبر 1945، (East Orange, New Jersey, U.S.) اقتصادي أمريكي حصل على جائزة نوبل في الاقتصاد لعام 2017 لإسهاماته في الاقتصاد السلوكي، وهو مجال من مجالات الاقتصاد الجزئي، يطبق نتائج علم النفس والتحليلات الاجتماعية والعلوم الأخرى لدراسة السلوك الاقتصادي، في عمله المنشور الذي امتد لأكثر من أربعة عقود، استكشف ثالر كيف يتأثر اتخاذ القرار الاقتصادي من الأفراد والمؤسسات بنحو منهجي وكبير بالقيود والتحيزات المعرفية البشرية الطبيعية، من بين عوامل نفسية أخرى.

دحضت النتائج التي توصل إليها باستمرار الافتراض الشائع في النظرية الاقتصادية بأن الأفراد يتصرفون دائماً بعقلانية، وكان لكشف ثالر عن الطرق المحددة التي ينحرف بها السلوك الاقتصادي الحقيقي للناس عن المعايير العقلانية آثار عملية مهمة، إذ يشير ذلك إلى أن الكثير من السياسات الاجتماعية العامة والخاصة يمكن أن تصبح أكثر فاعلية من خلال دمج حوافز خفية أو "دفعات"، تصمم لتوجيه الناس نحو القرار الجيد دون حرمانهم في النهاية من حريتهم في الاختيار، وهو النهج الذي أطلق عليه ثالر وآخرون اسم (libertarian paternalism) الأبوية التحررية.

حصل ثالر على البكالوريوس في الاقتصاد من جامعة كيس وسترن ريسرف (Case Western Reserve University - Cleveland, Ohio) في عام (1967)، ودرجتي الماجستير (1970) والدكتوراه (1974) في الاقتصاد من جامعة روتشستر، نيويورك. (University of Rochester, New York). عمل مدرساً في كلية الدراسات العليا للإدارة في روتشستر (1974-1978)، وفي كلية الدراسات العليا في إدارة الأعمال والإدارة العامة في جامعة كورنيل (Cornell University)، حيث عيّن أستاذاً مشاركاً في عام 1980، وأستاذاً متفرغاً في عام 1986. حصل على درجة الدكتوراه في الاقتصاد من جامعة كورنيل (1988-1995)، وبعد ذلك حصل على درجة الأستاذية المتميزة في العلوم السلوكية والاقتصاد في كلية بوث للأعمال بجامعة شيكاغو (University of Chicago's Booth School of Business). بالتعاون مع الاقتصادي الكندي هيرش شيفرين ابتكر ثالر النموذج السلوكي "المخطط الفاعل" (planner-doer) الذي يجسد التوتر الذي يعاني منه معظم الناس بين رغبتهم طويلة المدى في الأمن أو الرفاهية ورغباتهم قصيرة المدى في أشياء أخرى. فوفقاً لثالر الناس يخطون بطريقة بعيدة النظر، ويعملون بطريقة قصيرة المدى. ويجب أن يكون هدف السياسة الاجتماعية الذكية هو مساعدة الذات التي تخطط دون إحباط الذات التي تعمل بأسلوب غير مبرر، في ضوء ما هو معروف عن التأثيرات غير العقلانية على الذات العاملة.

وجد نهج (المخطط الفاعل) تطبيقاً عملياً في تصميم برنامج ادخار التقاعد، (Save More Tomorrow) "الادخار للغد في المستقبل" (SMarT)، والذي يسمح للأفراد بالالتزام بتوفير نسبة معينة من زيادات رواتبهم المستقبلية (من خلال استقطاعات من الرواتب)، ومن ثم زيادة مساهماتهم الادخارية الإجمالية، ونظراً للتحيز العام بين الناس تجاه الحاضر، فمن الأسهل عليهم أن يتقبلوا التخفيضات التي قد تحدث في الدخل المتاح في المستقبل مقارنة بتلك التي قد تحدث الآن.

المصدر



مبادرة الابتكار الاجتماعي SOCIAL INNOVATION الابتكار من أجل الأثر

تهدف مبادرة الابتكار الاجتماعي لتمكين المؤسسات والأفراد من فهم المتغيرات الاجتماعية المتسارعة، وتصميم الحلول المرتكزة على الإنسان، وتفعيل منظومة القيمة الاجتماعية في القرارات ذات الأثر المجتمعي

لماذا هذه المبادرة؟

أصبحت التحديات التي تواجه مجتمعاتنا معقدة وغامضة إلى حدٍ لم يعد التخطيط التقليدي قادراً على التعامل معها وهنا يأتي دور الابتكار الاجتماعي والتفكير التصميمي في إيجاد الحلول لتلك التحديات

لماذا الابتكار الاجتماعي؟

يساعد الابتكار الاجتماعي المؤسسات والقيادات الاجتماعية على تطوير الحلول المرتكزة على الإنسان، واكتشاف احتياجاتهم التي لم يتم تلبيتها بعد، وتصميم الخدمات والمنتجات وفقاً لتلك الاحتياجات، واختبارها وتطويرها لتتحول إلى حلول مستدامة



innovationhub.social



فرص الشراكة مع مجلة

اتجاهات الابتكار الاجتماعي

المجلة ذات أهداف اجتماعية، تعتمد على الداعمين والمساهمين في تحقيق رسالتها.

ندعوكم لمشاركتنا رسالة المجلة من خلال رعاية عدد واحد أو أكثر من المجلة.

تواصل معنا، واطلب عرضاً للرعاية ليصلك خلال 48 ساعة:

info@innovationhub.social

حول أروقة

أروقة هي شركة رائدة في مجال قيادة الأعمال الاجتماعية. نعمل على دعم وتمويل المؤسسات الاجتماعية والمشاريع ذات التأثير الإيجابي. بفهم عميق للتحديات الاجتماعية، نقدم الدعم المالي والتقني والاستشاري لمساعدة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها. بالاعتماد على نموذج الأعمال الاجتماعية، نساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التغيير الإيجابي في المجتمعات التي نخدمها.

حول سبر لتصميم الأعمال

شركة مختصة في إجراء البحوث الميدانية، وتصميم حلول الأعمال، وبناء القدرات، وإطلاق المبادرات، من خلال استخدام تقنيات التحليل، ومنهجيات الابتكار، وتصميم الإستراتيجيات القيادية والتنفيذية، لتمكين الأفراد، والمؤسسات من النمو وإحداث الأثر الإيجابي في المجتمعات التي تعمل فيها.