الآثار الاجتماعية

لجائحة فيروس كوفيد-١٩ على المملكة العربية السعودية

دراسة استقصائية شملت قادة الرأي وصناع القرار في المملكة العربية السعودية حول الآثار متوسطة المدى لجائحة فيروس كوفيد-١٩ على المجتمع السعودي، وكيف يمكن الاستفادة من هذه الديناميكيات المتغيرة بغية تسريع وتيرة التغيير الإيجابي والدائم.

مجموعة الأغر
AL-AGHAR GROUP

KEARNEY
National Transformations Institute

بسم الله الرحمن الرحيم

عليه توكلنا وبه نستعين،

الإنسان، كان ولا يزال هو المحور الرئيس لاهتمام "مجموعة الأغر للمعرفة" فنحن نؤمن بأن الإنسان السعودي خصوصاً يمثل الركن الأساس في منهجيتنا وجميع دراساتنا لتستديم باستدامته، وفي ظل التحديات التي يواجها الوطن خلال جائحة كورونا قمنا بدارسة ميدانية للآثار الاجتماعية على الانسان في المملكة العربية السعودية مشاركة مع "شركة كيرني "Kearney التي استقصت رأي مجموعة من المشاركين وتحليل النتائج لخروجنا من هذه الجائحة أقوى مما كنا عليه بمشيئة المولى وتقديره.

فعسى أن تساهم هذه التوصيات في توعية وخدمة الوطن والمواطن، وتمكننا قيادةً وشعباً بتوفيق الله من الاستفادة والنفع مما توصلنا إليه. فالتسريع في الإيجابيات التي فرضتها الجائحة، والمحافظة على الجوانب الإيجابية في الحياة، والتأكد من الحفاظ على جاهزيتنا تجاه أي أزمات مستقبلية هو ما نتطلع إلى تحمل مسؤوليته على المستوى الحكومي والقطاع الخاص والشخصي.

باسم "مجموعة الأغر للمعرفة" أشكر الزملاء والزميلات على وقتهم بمشاركتهم الاستبيان لإنجاز الدراسة في هذا الوقت الذي تمر به بلادنا تحت وطأة جائحة كورونا (كوفيد - 19). كما أشكر "شركة كيرني "Kearney على المهنية والمصداقية بمساهمتهم في إعداد هذا التقرير.

وفق الله الجميع وحماهم، وسخر بإذنه تعالى ما فيه الخير للبلاد والعباد،

مجموعة الأغر للمعرفة

عنهم/ فيصل بن عبدالله بن محمد آل سعود

جدول المحتويات

الملخص التنفيذي 4
كيف نتطور 5
كيف نعيش 5
كيف نتفاعل 5
من الأفكار إلى الأفعال 5

1. السياق العام: تقاطع مسار التحول مع الأزمة 7
تغيير مفاجئ وغير مسبوق 7
...أحدث تأثيرًا عالميًا فريدًا من نوعه 7
تحديد إطار الآثار الاجتماعية لفيروس كوفيد-19 8

2. المملكة على أبواب منعطفٍ حرجٍ 9
تسريع وتيرة التغيير 9
كيف نتطور 10
كيف نعيش 14
كيف نتفاعل 20

3. التوصيات 24
توحيد الجميع على قلب رجل واحد 24
تسريع الوتيرة 25
ضمان الاستدامة 26
توفير الحماية 27

نبذة عن المؤلفين 28
مجموعة الأغر 28
معهد التحولات الوطنية التابع لشركة كيرني 28

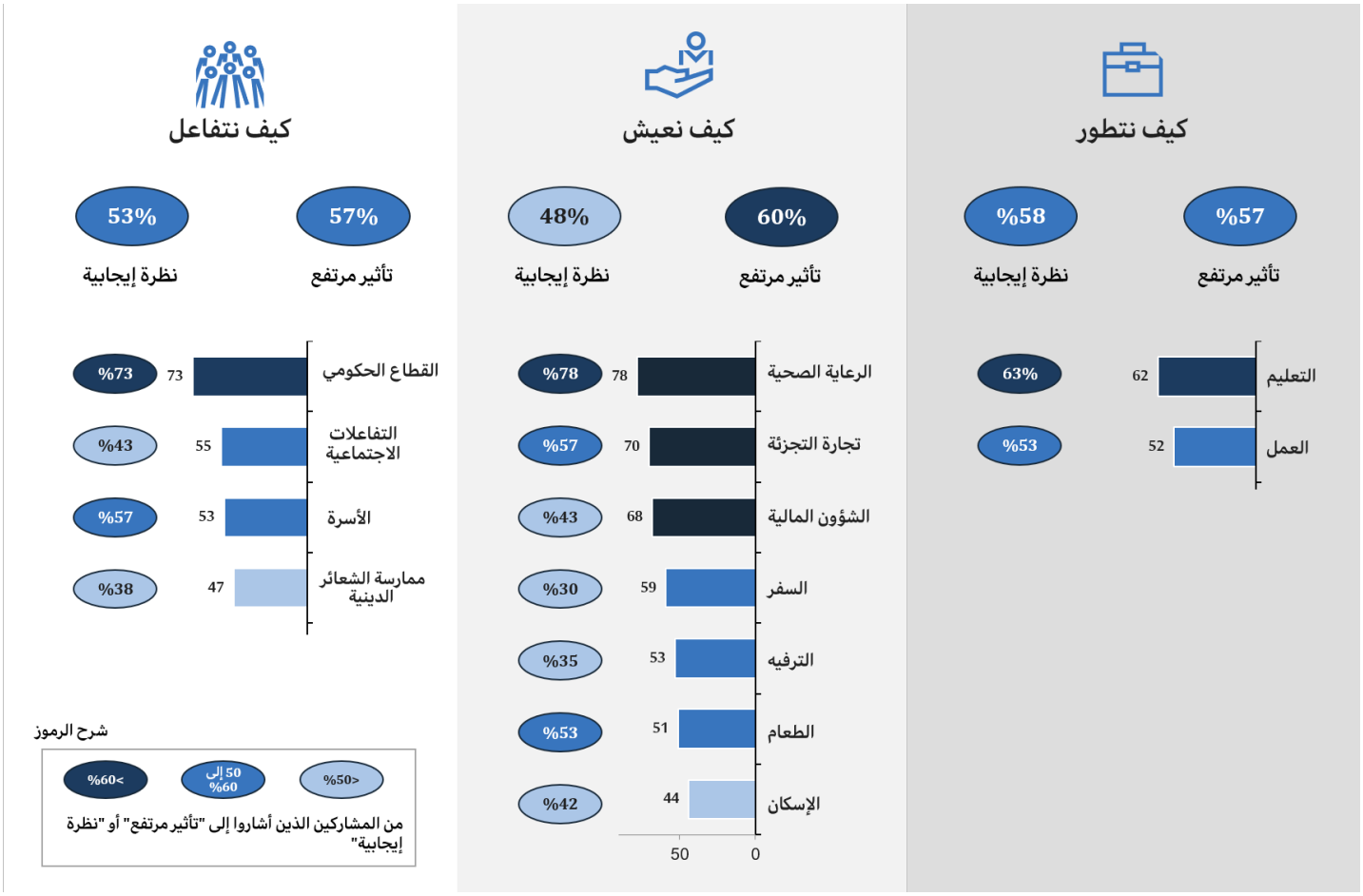
الملخص التنفيذي

تعتز المملكة العربية السعودية بتاريخها الذي يتسم بالمرونة والقوة، فقد نجحت في تحقيق الازدهار رغم الظروف البيئية الصعبة، ووجودها في واحدة من أكثر مناطق العالم تعقيدًا جيوسياسيًا، ولأنها تقع في قلب أسواق الطاقة العالمية. وكما هو الحال في كافة دول العالم، فقد وضعت جائحة فيروس كوفيد-19 قدرات المملكة على التكيف على المحك وأخضعتها لاختبارٍ قاسٍ، فإلى جانب ما تمثله هذه الجائحة من تهديد تاريخي لصحة الأفراد وتحديات اقتصادية غير مسبوقة، فقد كان لها آثار اجتماعية عميقة، رغم أنها لم تنل حقها من النقاش. ولذلك، ينصب تركيز هذه الدراسة الاستقصائية، التي شملت مجموعة من قادة الرأي في المملكة، على هذه الآثار الاجتماعية التي أوجدتها هذه الجائحة. وتناولت هذه الدراسة بالتحديد ثلاثة أبعادٍ للآثار الاجتماعية للجائحة، ألا وهي: كيف نتطور، وكيف نعيش، وكيف نتفاعل.

وسلطت هذه الدراسة الضوء على شريحة واسعة من التحديات والفرص التي أوجدتها هذه الجائحة، في كل مجال من هذه المجالات الثلاثة. لكن وبالنظر إلى هذه الأبعاد ومكوناتها، فإن أبرز ما خلصت إليه هذه الدراسة هي المرونة العميقة والتفاؤل الذي أبداه المواطنون السعوديون، والتزامهم الضمني بمسيرة التحول الوطني في المملكة. فعلى الرغم من الصعوبات التي تسببت بها الأزمة على المدى القصير، توقّع المشاركون بأن تكون أبرز آثارها إيجابية على المدى المتوسط. وتؤكد البيانات أن هذا الأمر ليس ضربًا من التمني؛ إذ تعكس النتائج ما يبدو تقييمًا أساسيًا بأن هذه الجائحة ستسرّع من وتيرة التقدم الضروري في القطاعات الأشد تأثرًا بها، بما في ذلك تلك الأكثر تضررًا وهي: قطاع الرعاية الصحية والقطاع الحكومي، وقطاع التعليم. ولم يدر بخلدنا، أثناء إعداد هذه الدراسة الاستقصائية، أن تبرز إلى السطح بكل هذا الوضوح هذه العقلية الإيجابية تجاه التغيير المفاجئ الذي يعطل النُظم القديمة، ويتجلى وضوحها في كل بعد من أبعاد التحليل.

الشكل 1

ملخص النتائج الإجمالية للدراسة



كيف نتطور

يتمحور تركيز هذا البعد من أبعاد الآثار الاجتماعية على كيفية ممارسة أعمالنا وتعلمنا. ويبرز عند التقاء هذين الجانبين مصطلح "مستقبل العمل" المفاجئ الذي يُعطّل النُظم القديمة، إذ تؤكد النتائج بأن المشاركين يعتقدون بأنه كان لجائحة فيروس كوفيد-19 دورٌ في تسريع وتيرة هذا التحول التاريخي، ويرونه بأنه - أي التسريع - مفيدٌ للمملكة، مع اقترابنا من عام 2025. وعلى وجه التحديد، يرى (66%) من المشاركين أن التغييرات الجوهرية التي تسببت بها زيادة الانخراط في اقتصاد المشاركة عبر المنصات الرقمية ويرى (69%) أن الحاجة إلى إعادة تدريب الموظفين ليتمكنوا من التأقلم مع الوضع الطبيعي الجديد أمران إيجابيان بشكل جوهري.

ورغم أن الدراسة أماطت اللثام عن بعض المخاوف المتعلقة بالأمان الوظيفي للوظائف التقليدية والأعمال الحرة، حيث يرى 37% من المشاركين أنه كان للأزمة أثر سلبي عليه، فثمة مؤشرات واضحة على الثقة بقدرة أساليب التعليم الجديدة، التي تتسم بالابتكار والشمولية، على تحقيق التكيف المطلوب. فعلى وجه التحديد، يتوقع المشاركون أن يشهد قطاع التعليم في المملكة تغيرًا جوهريًا وإيجابيًا نتيجة لهذه الأزمة. كما يتوقعون أن يكون لهذه الجائحة تأثير كبير على استخدام التقنيات والموارد والمحتوى الرقمي اللازم لضمان توفير خدمات تعليمية شمولية، وعلى انتشار التعليم الافتراضي/عبر الإنترنت، وأن يكون لها تأثيرٌ متوسطٌ على أنواع المهارات التي ينبغي إيلاؤها أولوية التطوير في المدارس والجامعات. ويتوقع أكثر من 70% من المشاركين أن تؤدي التغييرات المتوقعة إلى الارتقاء بمستوى القطاع التعليمي في المملكة بحلول عام 2025. ولذلك، توضح الدراسة بأن المشاركين يرون في التغييرات الجوهرية في طريقة مزاولتنا لعملنا وتعلّمنا - التي تسببت بها الجائحة - دوافع قوية للتغيير الضروري والإيجابي، رغم ما ينطوي عليه من بذل جهود كبيرة وشاقة للتكيّف.

كيف نعيش

يتمحور تركيز هذا المحور على آثار الجائحة المتوقعة على أبرز الأنشطة الملموسة في حياتنا اليومية، انطلاقًا من الطعام والتسوق والترفيه والسفر، وصولًا إلى الأنظمة الصحية والجوانب المالية الشخصية والسكن من جهة أخرى. ويتوقع المشاركون أن يتجلى تأثير الجائحة في هذه المجالات، وينظرون إلى تداعيات الأزمة عليها بمزيد من المشاعر مقارنة بالمجالات الأخرى. فمن جهة، يرى 78% من المشاركين أن الجائحة ستعود بالفائدة على قطاع الرعاية الصحية في المملكة. وعلى وجه الخصوص، فإن (86%) يرون تغييرين إيجابيين يتجليان في التحول المتوقع في مستوى الوعي الوطني بأهمية قطاع الصحة، وتغير وجهة الاستثمارات نحو مجال الصحة العامة الوقائية (81%). وعلى الجانب المالي، تتوقع غالبية المشاركين بروز أثر إيجابي بحلول عام 2025 يتمثل في قبول أكبر لعمليات الدفع الإلكتروني في عمليات الشراء المباشرة (89%)، وتزايد نسبة انتشار التجارة الإلكترونية والتسوق عبر الإنترنت (75%). وفي جميع هذه الحالات، يرى قادة الرأي وصانعو القرار في المملكة الذين شملتهم الدراسة، في الجائحة دافعًا لتغيير إيجابي وضروري - حيث ستعمل على تسريع وتيرة التحول الجارية في المملكة.

ومن جهة أخرى، فرغم التوقعات التي تفيد بأنه سيكون للجائحة تأثير بسيط على قطاعي السفر والترفيه على المدى المتوسط، يرى المشاركون أن لها تأثيرًا سلبيًا على هذين القطاعين إلى حد ما، حيث أبدى 30% فقط من المشاركين نظرة إيجابية تجاه قطاع السفر وأبدى 35% فقط نظرة إيجابية تجاه قطاع الترفيه. ويتوقع 40% من المشاركين، على وجه التحديد، أن يكون للجائحة تأثير سلبي على استخدام وسائل النقل العام، وهو أمر متوقع، نظرًا للاستثمارات الكبيرة التي تضخُّها حكومة المملكة في البنية التحتية لهذا القطاع، بغية تعزيز المشاركة الشمولية في الاقتصاد الوطني، والحد من الازدحام المروري على الطرقات. ويتوقع 41% من المشاركين أن يكون للجائحة تأثير سلبي على إنفاق المواطنين، وهو أمرٌ متوقعٌ كذلك نظرًا لمتطلبات النمو. ويبدو الشعور السلبي تجاه هذه الجوانب مفهومًا، خاصة في ظل عدم وجود أي فرصة واضحة لإحداث تحول نتيجة للاضطرابات المتوقعة فيها. ولهذا، ليس من المستغرب أن وجهات النظر السائدة كانت سلبية، الأمر الذي يوفر مسوغًا قويًا أمام التدخل الحكومي في هذه المجالات بالتحديد.

كيف نتفاعل

يتمحور تركيز هذا المحور على التغييرات المتوقعة في أشكال تفاعلنا مع الآخرين - أفراد الأسرة والأصدقاء والجيران والغرباء - أثناء ممارسة الشعائر الدينية وفي المؤسسات الحكومية. لذلك، يقع هذا المحور في قلب التأثير الاجتماعي لجائحة فيروس كوفيد-19 في المملكة وتأثيرها على العلاقات كذلك. ومرة أخرى، تشير النتائج إلى التوقعات القوية بأن تشكل الجائحة حافزًا بنّاءً للتغيير الضروري على المدى المتوسط؛ إذ يتوقع 78% من المشاركين أنه بحلول 2025، ستؤدي الجائحة إلى تغيير كبير ومطلوب، ويتوقع (83%) حدوث تغيير جوهري في جانب استعداد الحكومة للأزمات المستقبلية. وإلى جانب ذلك، يتوقع 68% من المشاركين حدوث تأثير كبير على طرق نشر المعلومات الحكومية، ويتطلع (75%) منهم قدمًا للوصول إلى هذا المستوى المتقدم من الشفافية.

ويتوقع أن يتحقق التوازن بين هذه التوقعات ذات السقف المرتفع حيال أداء الحكومة المستقبلي عن طريق زيادة استعداد المواطنين للإسهام في الجهود الحكومية، إذ يتوقع 65% من المشاركين حدوث تغيير إيجابي - وإن بمستوىً متوسط - في استعداد المواطنين للإسهام في هذه الجهود الحكومية. وبالتالي، توحي هذه النتائج بتضامن المواطنين وانفتاحهم على الانخراط الفعال في العقد الاجتماعي الذي يشهد تطورًا. وفي الوقت عينه، فإن مستوى التأثير المتوقع للجائحة على بعض جوانب الثقافة السعودية منخفضٌ، وليس إيجابيًا كذلك؛ إذ يرى 39% من المشاركين بأنه سيكون للجائحة تأثير سلبي على "ثقافة التجمعات والمناسبات الاجتماعية" في المملكة على المدى المتوسط، وعبر 35% من المشاركين عن نظرة سلبية تجاه أثر الجائحة على مستوى انتشار التقاليد الاجتماعية في المملكة. وتوفر هذه الآثار السلبية المتوقعة للجائحة فرصًا لاتخاذ إجراءات استباقية ومبتكرة للحيلولة دون اختفاء بعضٍ من الركائز الأساسية التي يقوم عليها المجتمع السعودي.

من الأفكار إلى الأفعال

بالنظر إلى هذه الأبعاد الثلاثة، خلصت الدراسة إلى أن التزام المواطنين السعوديين بمسيرة التحول الجارية في المملكة التزامٌ راسخٌ، حتى في ظل الاضطرابات الحقيقية والملموسة والصعوبات على المدى القريب. وترى شريحة كبيرة من المشاركين في هذه العقبات أو التهديدات فرصًا لتسريع وتيرة السير نحو المستقبل. وسيتعين على الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين العمل يدًا بيدٍ بغية تسخير هذه الروح المعنوية، وتحقيق توقعات المواطنين المتزايدة، ومعالجة القضايا التي تلفها حالة من عدم اليقين وتجعل من معالجتها أمرًا ليس باليسير. وفي مسعىً منا لتوجيه هذه الإجراءات، فإننا نقترح تسع متطلبات أساسية تتوزع على ثلاث مجالات عامة.

تسريع الوتيرة

في البداية، تؤكد هذه الدراسة تأكيدًا راسخًا على حقيقة أن المواطنين السعوديين يرون في جائحة فيروس كوفيد-19 شرارة ستوقد شعلة التقدم للسير بوتيرة أسرع للأمام، وتحقيق مزيد من التقدم في المجالات التي تركز المملكة جهودها حاليًا على إحداث تغيير فيها. وفي سبيل تسخير هذا التفاؤل وتلبية التوقعات ذات السقف المرتفع المرتبطة به، فسيتعين اتخاذ إجراءات من أجل تسريع وتيرة التقدم في عدد من المجالات التي تشهد تحولًا بالفعل، بما في ذلك تعزيز الشمول الرقمي، وإعداد القوى العاملة للأعمال المستقبلية، وتعزيز جهود التحول في قطاع الرعاية الصحية في المملكة.

ضمان الاستدامة

كشفت الدراسة كذلك عن عدد من المجالات التي تشكل الجائحة تهديدًا عليها، سواء الجوانب التقليدية للثقافة السعودية، مثل التجمعات والمناسبات الاجتماعية، وأشكال الحياة الجديدة موضع الترحيب في المجتمع السعودي - التي ازدهرت نتيجة التحول - وتشكل الجائحة خطرًا عليها، مثل قطاعي الترفيه والسياحة. وفي سبيل الحد من الآثار السلبية المحتملة للأزمة على هذه المجالات، فمن الضرورة بمكان اتخاذ إجراءات لضمان استدامة الأشكال الأساسية للحياة في المجتمع السعودي، وذلك عن طريق السماح بالمشاركة في المناسبات الاجتماعية منخفضة المخاطر، وتشجيع قطاع الإنتاج المحلي بهدف تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والاستقلال الاستراتيجي للمملكة، وتعديل سبل تنفيذ المبادرات المهمة في مجال الترفيه وتطوير المحتوى المحلي والسياحة بطريقة مبتكرة بحيث تتيح الاستمتاع بالمزايا والفوائد التي تحققها، حتى في ظل استمرار الجائحة لفترة أطول من المتوقع.

توفير الحماية

وأخيرًا، على الرغم من أن الجائحة تسببت بإيجاد فرص غير متوقعة، إلا أنها أماطت اللثام عن تحديات وأوجه ضعف جديدة كذلك. وفي سبيل معالجة هذه القضايا، من الضروري اتخاذ إجراءات بغية توفير الحماية لنقاط الضعف الرئيسة، والاستثمار في تعزيز المرونة، سواء عن طريق الارتقاء بمستوى السلامة في المجتمعات الحضرية، وتطبيق أنظمة متطورة على المعابر الحدودية من أجل تسهيل تدفق السلع والخدمات والأشخاص من جهة، مع المحافظة على الأمن من جهة أخرى، والدخول في شراكات دولية جديدة تتيح التعاون الذي يُفضي إلى تحسين مستوى المرونة.

وتُمثل هذه المتطلبات الاستراتيجية - رغم أنها تشكّل جزءًا بسيطًا من العمل الجاري في المملكة - منهجية عامة لزيادة قدرتها على تسخير الأزمة الحالية لتسريع وتيرة التحول التاريخي، مع المحافظة على ثقافتها وضمان أمنها، وخاصة إذا ما نُفذت في الوقت نفسه. ولا يمكن إلقاء مسؤولية تنفيذ هذه المتطلبات على عاتق الحكومة وحدها؛ إذ تتطلب جهودًا ينخرط فيها المجتمع برمّته، بما في ذلك القطاع الخاص، والمجتمع المدني، والمواطنون، الذين يتعين عليهم اتخاذ إجراءات إيجابية متناغمة ومنسجمة مع بعضها البعض. ومع خروج المملكة من هذه الأزمة الحالية، يحدونا الأمل أن يُسهم هذا التقرير في تسليط بعض الضوء على المشهد الاجتماعي، الذي يمكن اتخاذ هذه الإجراءات ضمن سياقة لتحقيق أكبر قدر من الفاعلية.

1. السياق العام: تقاطع مسار التحول مع الأزمة

يستعرض هذا التقرير نتائج دراستنا المسحية المُفصّلة التي شملت قادة الرأي وصانعي القرار في المملكة العربية السعودية حول الآثار الاجتماعية لجائحة فيروس كوفيد-19 في المملكة حتى عام 2025. ويكشف التحليل عن مدى تنوع الآثار الاجتماعية وعمقها، من حيث أثرها على حياة المواطنين السعوديين. كما يُحدد المجالات التي أدت الجائحة وتداعياتها إلى إيجاد فرص جديدة فيها ويمكن استغلالها لتسريع وتيرة التحول الجاري بالفعل داخل المملكة.

تغيير مفاجئ وغير مسبوق...

أدت جائحة فيروس كوفيد-19 والإجراءات التي اتخذت في محاولة للسيطرة عليها إلى تغييرات استثنائية في طريقة حياة المجتمع السعودي.

فمنذ أربعة أشهر خلت، لم يكن لمصطلح "التباعد الاجتماعي" أي وجود، أما اليوم، يعيش أكثر من ثلث سكان الأرض[1] تحت شكل من أشكال الإغلاق الذي فرضته الجائحة. وقد تأثر ملايين البشر تأثرًا مباشرًا بالفيروس الجديد، وتكبّد الكثير منهم خسائر موجعة، فقد حُرم مليارات البشر زيارة أسرهم ورؤية أصدقائهم لفترات طويلة، وذلك مع توقف أنشطة الحياة اليومية وأشكالها خارج المنزل.

وكان للجائحة كذلك تداعيات تركت آثارًا عميقة على مستوى الأفراد، فقد أفادت تقديرات منظمة العمل الدولية إلى أن أربعة من كل خمسة عاملين[2] في العالم كانوا يعيشون في دول فرضت إغلاقات في أماكن العمل في ذروة القيود المفروضة. ونتيجة لذلك، اضطر ملايين الأشخاص حول العالم وفي منطقة الشرق الأوسط إلى العمل من منازلهم - إن أُتيح لهم ذلك في المقام الأول، لأن ذلك الخيار لم يكن متاحًا أمام العديد من العاملين للأسف. وشهدت القطاعات الأشد تأثرًا بالجائحة مستوىً غير مسبوق من حالات فقدان مصدر الدخل وخسارة الوظائف. وأثّرت الجائحة تأثيرًا كبيرًا وسلبيًا كذلك على حياة الطلبة؛ إذ تُشير تقديرات منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) إلى أن تسعة من أصل عشرة طلبة[3] اضطروا للبقاء في المنزل وعدم الذهاب إلى المدرسة. وفرضت هذه الظروف التاريخية، التي اتخذت سويةً، ضغوطات قوية وجديدة على المجتمعات.

أدت المخاوف العميقة إلى تراكم كبير لمجموعة واسعة من السلع، الأمر الذي تسبب بزيادة كبيرة في مستويات الطلب وتقلبات في الأسعار. وشهد قطاع البيع بالتجزئة عبر الإنترنت نموًا كبيرًا مع تجنب الأشخاص زيارة المتاجر بأنفسهم. وأدت المخاوف الصحية إلى إغلاق العديد من المرافق والساحات العامة أمام الجمهور وإغلاق الحرمين الشريفين أمام المصلين والمعتمرين. وعلّقت العديد من الدول منافسات كرة القدم المحلية تعليقًا مؤقتًا، وتم تأجيل الفعاليات الدولية مثل دورة الألعاب الأولمبية. ولوضع هذه الاضطرابات في سياقها، لك أن تتخيل أن 40% من سكان العالم[4] يعيشون في دول أغلقت حدودها بسبب القيود المفروضة على السفر.

باتت هذه الأزمة التاريخية والتغييرات التي تسببت بها واضحة وضوح الشمس في كبد السماء في معظم الدول، ولكن ما هي التغييرات التي ستظل موجودة حتى بعد انتهاء الأزمة الحالية؟ والأهم من ذلك، كيف يمكن للمملكة الاستجابة لهذه الأزمة بطرق لا تتيح لنا فقط المحافظة على مستوى التغيير في مسيرتنا التاريخية نحو التحول، لا بل وتسرع من وتيرته؟

...أحدث تأثيرًا عالميًا فريدًا من نوعه

باتت الآثار الاقتصادية العميقة والدائمة لجائحة فيروس كوفيد-19 تتجلّى شيئًا فشيئًا. ففي شهر يونيو 2020، توقع صندوق النقد الدولي أن ينكمش الاقتصاد العالمي بنسبة 4.9%[5]، وأن ينخفض الناتج المحلي الإجمالي في المملكة العربية السعودية بنسبة 6.8%.

يتوقع أن يحقق الناتج المحلي الإجمالي في المملكة نموًا بنسبة 3.1% خلال عام 2021، مدفوعًا باستئناف الأنشطة الاقتصادية ومدعومًا بالسياسات[5]

تتسم التداعيات الاقتصادية للأزمة بأنها واسعة النطاق وبأهميتها، ومع ذلك ستكون آثارها الاجتماعية والنفسية عميقة أيضًا. كما أنها ستُحدث تغييرات كبيرة في طريقة ممارستنا لحياتنا، وستأخذنا إلى المستقبل بوتيرة أسرع بكثير مما توقعنا سابقًا. فنحن نشهد الآن

[1] وفقًا لقاعدة بيانات على موقع وكالة فرانس برس للأنباء التي جُمعت فيها الإجراءات الإلزامية والمقترحة على المستوى العالمي لاحتواء الفيروس وتمت زيارتها في 2 أبريل 2020 - وحظيت بتغطية إعلامية واسعة بما في ذلك في موقعي "يورونيوز" و"ذا ديلي ميل"

[2] "مركز الرصد التابع لمنظمة العمل الدولية: فيروس كوفيد-19 وعالم العمل"، منظمة العمل الدولية. النسخة الثالثة. 29 أبريل 2020.

[3] تشمل الأرقام الطلبة في مراحل التعليم ما قبل الأساسي، والأساسي، والمتوسط، والثانوي، وما بعد الثانوي. "الرصد العالمي لإغلاقات المدارس التي تسببت بها جائحة فيروس كوفيد-19"، اليونسكو، الذي بلغ ذروته في 5 أبريل 2020.

[4] "يعيش 9 من أصل 10 أشخاص على مستوى العالم في دول فرضت قيودًا على السفر في ظل جائحة فيروس كوفيد-19"، مركز بيو للأبحاث، 1 أبريل 2020.

[5] "مستجدات آفاق الاقتصاد العالمي 2020: أزمة لا مثيل لها، وتعاف غير مؤكد"، صندوق النقد الدولي، يونيو 2020.

البروز السريع للاقتصاد الرقمي، والتغييرات السريعة في أماكن العمل، وإعادة تركيز العديد من الدول على قدرات الإنتاج المحلي، خاصة في ظل تحول مرونة سلسلة إمدادات السلع الأساسية إلى أولوية استراتيجية من جديد.

ويكمن الهدف من هذه الدراسة في استعراض الآثار الاجتماعية للفيروس وكيف يمكنه تغيير طريقة حياة البشر في المستقبل. وستحاول الإجابة على السؤال التالي: كيف أثر إغلاق الأماكن والساحات العامة، وفرض ممارسات التباعد الاجتماعي، والبقاء في المنازل لفترات طويلة، وزيادة الوعي بالمخاوف الصحية التي انتشرت خلال الأزمة على الأعراف والتفضيلات والممارسات الاجتماعية على المدى المتوسط؟ وسيكون هذا السؤال بمثابة المحور الذي يدور حوله التحليل اللاحق. ويهدف هذا التقرير إلى الخروج بمجموعة من التوصيات الرامية إلى تسريع وتيرة التغيير الإيجابي، والمحافظة على سبل الحياة ذات القيمة في المملكة وحمايتها من التحديات المستقبلية.

تحديد إطار الآثار الاجتماعية لفيروس كوفيد-19

يتّسم البشر بأنهم اجتماعيون بالفطرة، وبدرجات لم نكن نتصورها من قبل. وتضطلع الأنماط المعقدة للعلاقات والشبكات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي بدور محوري في تحديد مستوى الرفاه لدينا. ولذلك، يتمحور تركيز هذه الدراسة حول الأثر الذي أحدثته الجائحة على أنماط حياتنا وتفاعلاتنا اليومية. وينصب تركيزها، على وجه التحديد، على الأثر متوسط المدى، بهدف إيلاء أقل قدر ممكن من التركيز على الفترة الانتقالية والآثار قصيرة المدى من جهة، وعدم التركيز على المستقبل الذي لا يستطيع المشاركون تقديم توقعات منطقية حياله من جهة أخرى. وفي مسعىً لتوقع الآثار الاجتماعية المحتملة لهذه الجائحة على المملكة العربية السعودية حتى عام 2025، اتبعنا منهجية علم الاجتماع الجزئي: أي تحديد الأثر الاجتماعي على أساس مجموع أجزائه المختلفة.

يمكن تقسيم المجتمع إلى ثلاث ركائز شاملة، تنضوي تحتها عناصر الحياة اليومية، وهذه الركائز هي:

- **كيف نتطور**. وتشمل الطرق التي نكسب من خلالها لقمة العيش، والمهارات التي نحتاج، وكيف نؤدي أعمالنا. وتشمل كذلك المؤسسات التعليمية التي يقع عليها اختيارنا، والسبل التي نتبعها لاكتساب المعرفة والمهارات.
- **كيف نعيش**. وتشمل الجوانب الملموسة بشكل أكبر في حياتنا. وتشمل كذلك الغذاء الذي نتناول، والأشياء التي نشتري، والنظم الصحية التي نستخدم، والمنازل التي نعيش فيها، وأشكال الترفيه التي نُفضّل، والرحلات التي نقوم بها، والقرارات المالية الشخصية التي نتخذ.
- **كيف نتفاعل**. وتشمل علاقاتنا مع الآخرين - بما في ذلك أفراد الأسرة والأصدقاء والجيران والغرباء. وتشمل كذلك الشعائر الدينية التي نشارك فيها، وتوقعاتنا من الحكومات.

الشكل 2

سيكون لجائحة فيروس كوفيد-19 تأثير على كل جانب من جوانب حياتنا اليومية

2. المملكة على أبواب منعطفٍ حرجٍ

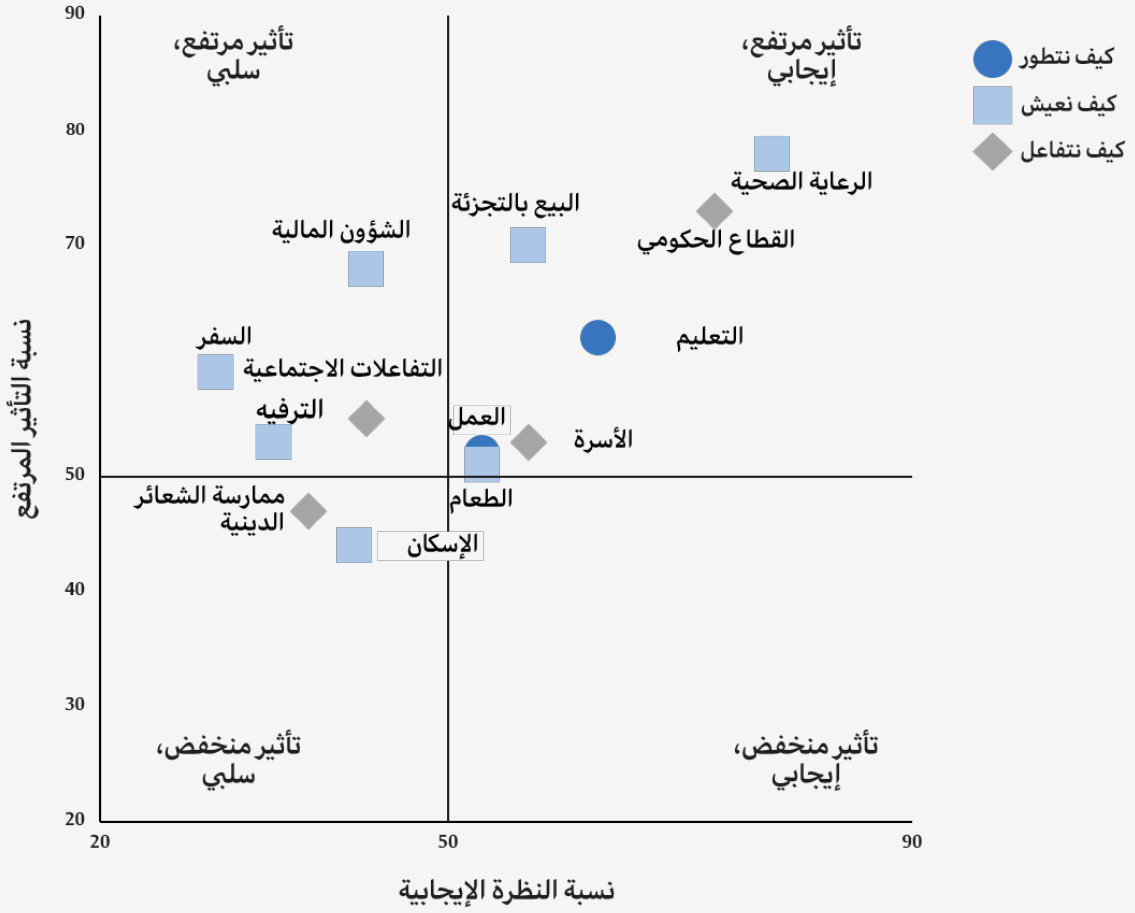
أدت الجائحة إلى خلق ظروف صعبة للغاية، ولكن أماطت الدراسة اللثام عن تفاؤل قوي وتوقعات إيجابية بإمكانية تسخيرها لإحداث تغيير إيجابي في المملكة.

تسريع وتيرة التغيير

لا تنفك الجائحة تقوم بدور المحفز لإحداث التغيير على المستوى الدولي والإقليمي والوطني. ففي حين كانت آثارها الأولية مؤلمة بسبب الخسائر الصحية والاقتصادية التي أحدثتها، تشير نتائج الدراسة إلى فهم دقيق لإمكانيات إحداث التحول في العديد من مجالات الحياة في الوقت الراهن. وكشفت الدراسة كذلك عن دخول المملكة في منعطفٍ حرجٍ، سيكون للخيارات التي تتم خلاله تداعيات بعيدة المدى. وأبدى المشاركون نظرة إيجابية مؤكدة تجاه التغيير السريع الذي تمر به المملكة، خاصة في قطاع الرعاية الصحية والقطاعين الحكومي والتعليمي. وثمة بعض التغييرات التي تسببت بها الجائحة وتبدو سلبية، مثل الخلل الذي لحق بقطاعات الشؤون المالية الشخصية والسفر والترفيه والتفاعل الاجتماعي. ومع ذلك، يبدو أن هنالك بعض الفرص الماثلة أمام المملكة والتي تُطل برأسها من هذه المجالات التي يُنظر إليها نظرة سلبية، وهي توفر طرقًا بديلةً يمكن للأشخاص من خلالها التفاعل مع هذه الجوانب الحياتية بعد دخولنا إلى مرحلة "الوضع الطبيعي الجديد".

الشكل 3

النتائج الإجمالية للدراسة

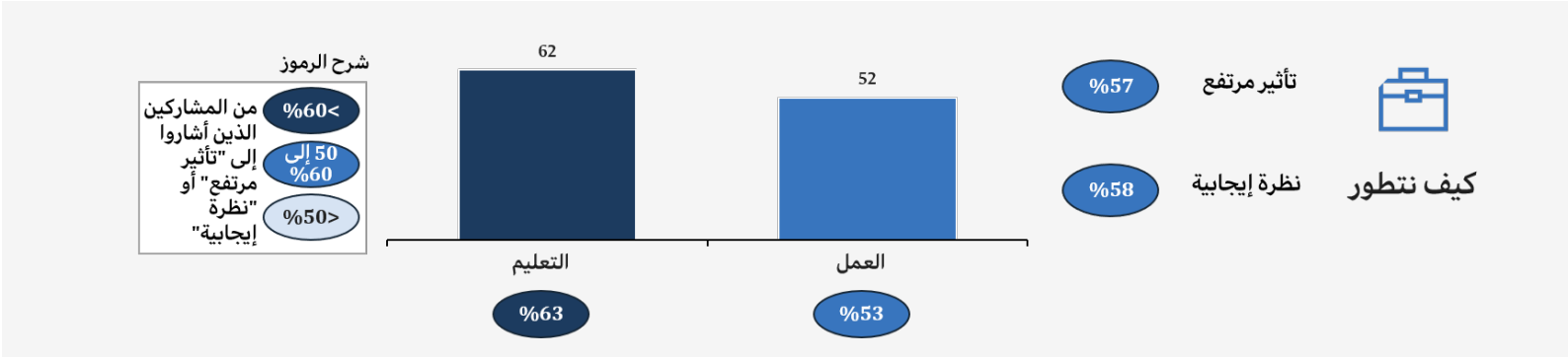


كيف نتطور

تشير هذه الركيزة إلى الطرق التي نؤدي أعمالنا عبرها ونتعلم من خلالها – وهي من جوانب حياتنا اليومية الأكثر تأثرًا بالجائحة. واستعرضت أسئلة الاستطلاع التي تناولت هذه الركيزة طريقة كسبنا لقوتنا وكيف نؤدي أعمالنا، إلى جانب المهارات المختلفة التي نحتاج، والمؤسسات التعليمية التي يقع علينا اختيارنا، والسبل التي نتبعها لاكتساب المعرفة والمهارات. ووجد 57% من المشاركين بأن هذه الركيزة حلّت في المرتبة الثانية كأكثر المجالات تأثرًا على المدى المتوسط، ونالت أكبر قدر من النظرة الإيجابية (58%). وضمن هذه الركيزة، برز قطاع التعليم، حيث أفاد 62% من المشاركين أنه سيتأثّر تأثرًا كبيرًا على المدى المتوسط، ونال القدر نفسه من النظرة الإيجابية المرتفعة (63%).

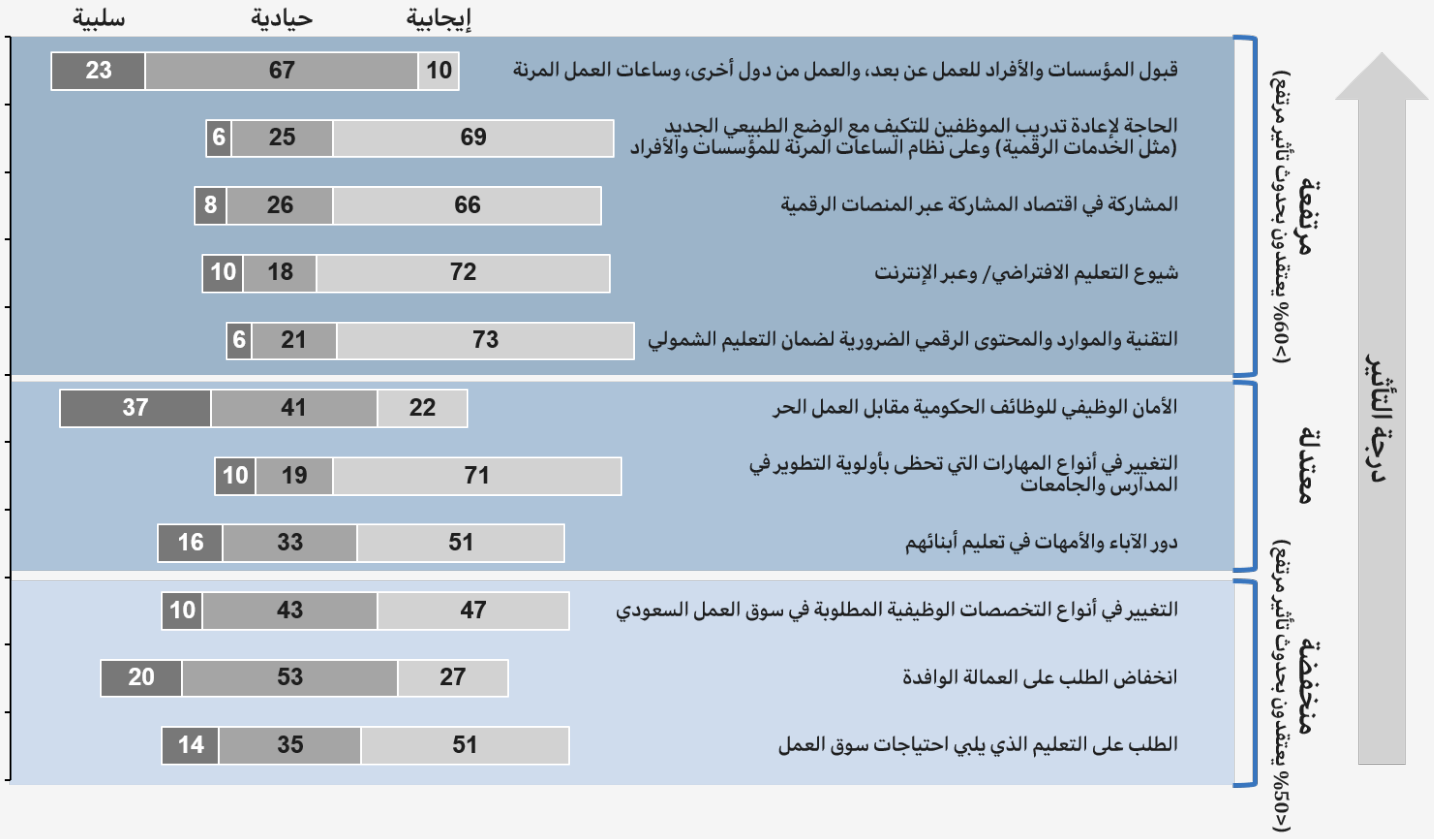
الشكل 4

التأثير والشعور العام حيال ركيزة "كيف نتطور"



الشكل 5

درجة التأثير المتوقعة حيال الجوانب المتصلة بركيزة "كيف نتطور"



التعلم في "الوضع الطبيعي الجديد"

حُرم نحو 1.5 مليار طالب من كافة المراحل الدراسية حول العالم التوجه إلى مؤسساتهم التعليمية ولفترات طويلة خلال الجائحة.[6] وفرضت هذه الظروف الاستثنائية، والرغبة في الحد من الآثار السلبية للفيروس على قطاع التعليم في المملكة، على وزارة التعليم التحول إلى التعليم الافتراضي لفترة من الوقت، وإنهاء العام الدراسي قبل موعده المحدد، وترفيع كافة الطلبة في المدارس الحكومية إلى الصفوف التالية دون إخضاعهم للاختبارات. ومما لا شك فيه أنه سيكون هنالك تداعيات قصيرة المدى على قطاع التعليم، إلا أن دراستنا هدفت لتحديد الآثار المتوقعة على المدى المتوسط.

أشارت التوقعات إلى وصول حجم سوق التعليم عبر الإنترنت في العالم إلى 350 مليار دولار بحلول 2025، حتى قبل حلول الجائحة[7]

التعليم الافتراضي

تؤكد نتائج الدراسة أن التعليم عبر الإنترنت وتبني تقنية المعلومات سيستمران في قطاع التعليم حتى بعد انتهاء الجائحة. إذ يتوقع نحو ثلاثة أرباع المشاركين زيادة انتشار خدمات التعليم عبر الإنترنت، بما في ذلك زيادة استخدام المحتوى الرقمي والتقنيات التي ستدعم تحقيق الشمولية في التعليم. وسيتركز هذا الأمر في معاهد التعليم ما بعد الثانوي، حيث يميل الطلبة إلى إظهار قدرات على اكتساب مهارات التعلم المستقل والتمتع بالنضج اللازم لتحقيق النتائج الإيجابية عبر قنوات التعليم الافتراضي. وثمة فرصة للوصول إلى نماذج "التعليم المدمج" في المراحل التعليمية الأدنى، خاصة حين تدعم المصادر المتوفرة عبر الإنترنت الجهود الرامية لتحقيق أهداف تعليمية محددة.

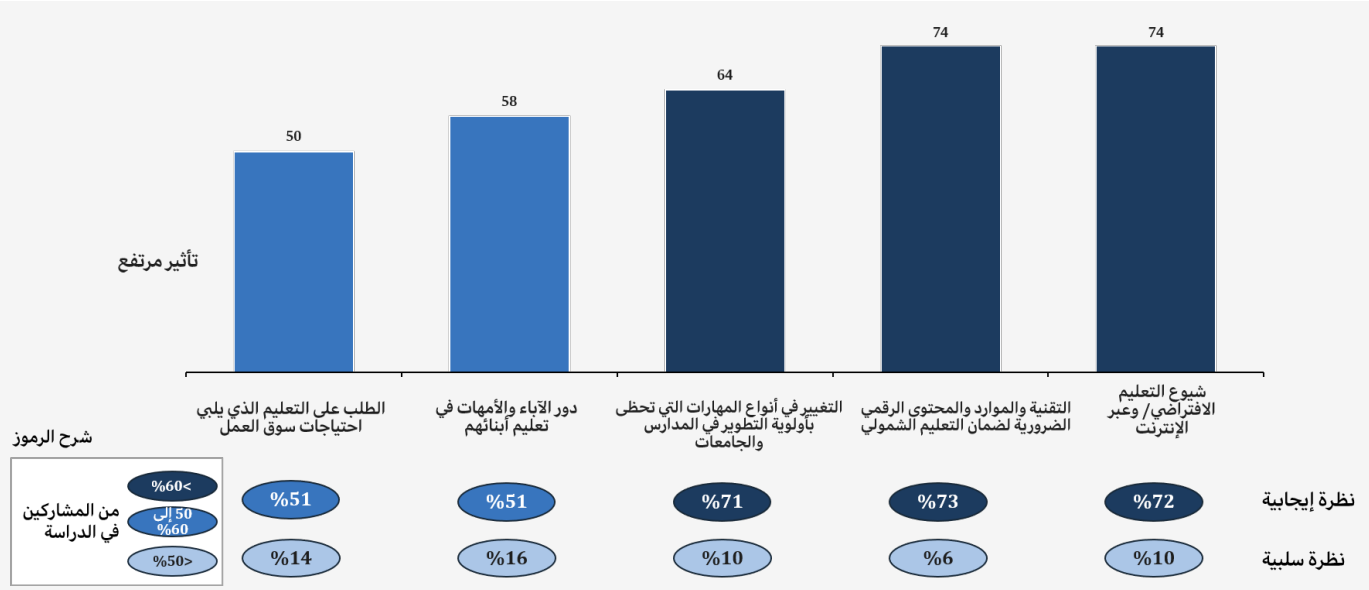
يتوقع 74% من المشاركين في الدراسة زيادة انتشار التعليم عبر الإنترنت

وفي الوقت ذاته، يمكن تطبيق التعليم الافتراضي تطبيقًا فاعلًا في المرحلتين الابتدائية والثانوية. وثمة عدد متزايد من المدارس الابتدائية والثانوية التي تحولت إلى التعليم الافتراضي ومنصات التعليم عبر الإنترنت بنجاح أثناء فترة إغلاق المدارس خلال الجائحة. ففي مقاطعة ووهان الصينية وحدها، انتظم أكثر من 900 ألف طالب وطالبة في المرحلتين الابتدائية والثانوية في فصول افتراضية خلال فترة الإغلاق[8]، ورغم عدم القدرة حاليًا على تحديد تداعيات هذا التحول المفاجئ على مستوى التعليم، فإن المؤشرات الأولية كانت إيجابية بالنسبة للطلبة القادرين على الوصول إلى شبكة الإنترنت واستخدامها. ولكن، كشفت هذه الأزمة مدى عمق الفجوة الرقمية وتكلفتها المرتفعة، إذ يفتقر الكثير من الطلبة القاطنين في منازل لا تتوفر فيها خدمة الإنترنت للتعليم عبر الإنترنت[9].

يوفر التعليم عبر الإنترنت بعض المزايا الإضافية، بما في ذلك إعداد الطلبة لعالم الوظائف الذي بات يصبح رقميًا أكثر فأكثر، والارتقاء بمستوى التواصل مع المعلمين، وأخذ قدرات التعلم المختلفة للطلبة بعين الاعتبار. إلا أنه بغياب الاستثمارات اللازمة لتضييق الفجوة الرقمية، ستعمل الجائحة على تعميق حالة عدم المساواة عن طريق ترك الطلبة المحرومين بالفعل خلف الركب.

الشكل 6

كيف نتطور- التعليم: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



[6] تشمل الأرقام الطلبة في مراحل التعليم ما قبل الأساسي، والأساسي، والمتوسط، والثانوي، وما بعد الثانوي. *الرصد العالمي لإغلاقات المدارس التي تسببت بها جائحة فيروس كوفيد-19*"، اليونسكو، الذي بلغ ذروته في 5 أبريل 2020.
[7] "*سوق التعليم عبر الإنترنت والتوقعات العالمية*"، موقع رسيرتش أند ماركتس، ديسمبر 2019
[8] "*ووهان:900 ألف طالب وطالبة من المرحلتين الأساسية والثانوية يبدأون الدراسة بالفصول الافتراضية، 730 ألفًا يختارون تنسنت*"، تنسنت، 24 فبراير 2020.
[9] "*فيروس كورونا يشكف الفجوة التعليم الرقمي*"، نيويورك تايمز، 17 مارس 2020.

درجات التأثير على سوق العمل

يتوقع المشاركون في الدراسة حدوث تغييرات جليّة وواسعة النطاق في مجال الطلب على المهارات والمتوفر منها. وعلى وجه التحديد، يتوقع 64% حدوث تغيير كبير في أنواع المهارات التي ستركز عليها المدارس والجامعات للوصول إلى مطابقة أفضل لمتطلبات الأسواق الناشئة. وستؤدي المخاوف المتعلقة بفرص التوظيف في أعقاب الركود الاقتصادي إلى تغيير في توجهات الخدمات التعليمية التي يتم توفيرها. وعلى صعيد المملكة، ثمة فجوة واضحة بين متطلبات سوق العمل والمهارات المتوفرة[10]. ومع تزايد مخاوف الناس تجاه الاقتصاد ومكانهم فيه، فإنهم سيسعون إلى تحقيق الأمان الوظيفي بشتى الطرق، بما في ذلك عن طريق الارتقاء بمستوى مهاراتهم لضمان مواءمتها لسوق العمل في مستقبل يلفه الغموض.

يتوقع 64% من المشاركين حدوث تغيير في أنواع المهارات المطلوبة

وسيؤدي هذا التغيير الحتمي في السلوك إلى زيادة الطلب على الخدمات التعليمية التي توفر هذه المهارات. فعلى سبيل المثال، يتوقع أن يتوجه عدد متزايد من المواطنين السعوديين لقطاع التعليم المهني، الذي يمدهم بالمهارات الفنية اللازمة للوظائف التي يشغلها العمّال الأجانب في المقام الأول. وإلى جانب ذلك، سيزيد الطلب على الخدمات التي تمدّ الأشخاص بالمهارات اللازمة في القرن الحادي والعشرين، وخاصة في مجالات العلوم والتقنية والهندسة والرياضيات.

التعليم بوصفه شأنًا أُسريًا

وجد العديد من الآباء والأمهات أنفسهم مضطرين للاضطلاع بالكثير من مهام التعليم، وذلك بسبب إغلاق المدارس وبقاء الأطفال في منازلهم. وبالنسبة للمملكة، فقد وجدت الدراسة أن 58% من المشاركين يتوقعون *زيادة* حجم الدور الذي يقوم به الآباء والأمهات في مسيرة أطفالهم التعليمية على المدى المتوسط بسبب إغلاق المدارس الناجم عن الجائحة، وترى نصف النساء ذلك تطورًا إيجابيًا - وهو ما يتماشى مع الدراسة التي بينت أنه كان لانخراط الأسرة في التعليم أثرًا إيجابيًا على أداء الطلبة[11].

يتوقع 58% من المشاركين حدوث تغير في الدور الذي يقوم به الآباء والأمهات في تعليم أبنائهم

وجدت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أن نحو 40% فقط من الآباء والأمهات في المملكة العربية السعودية ناقشوا تقدم أبنائهم التعليمي مع أحد المعلمين[12]

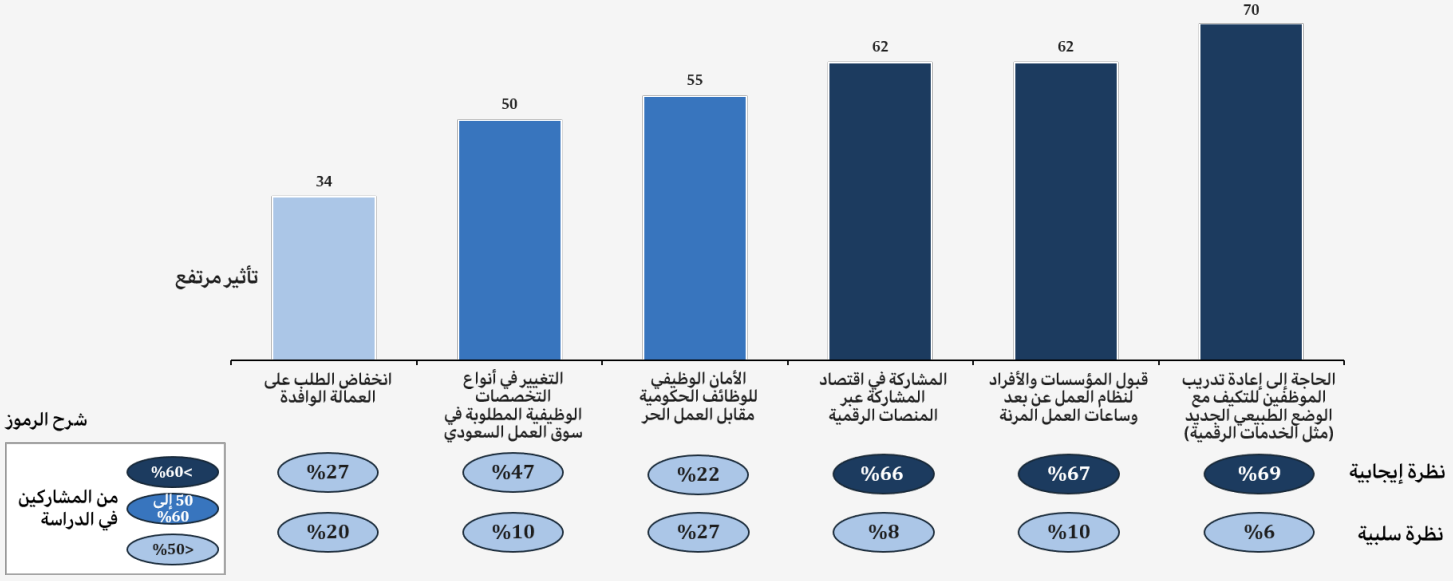
طرق جديدة للعمل

تشير نتائج دراستنا إلى أن المواطنين السعوديين يتوقعون أن تتسبب الجائحة بتغييرات كبيرة في مكان العمل، وأن العمل عن بعد لن يكون مجرد حل مؤقت، بل سيظل ميزة دائمة من مزايا بيئة العمل.

نحو 90% من المؤسسات والشركات[13] حثّت موظفيها أو فرضت عليهم العمل من المنزل بسبب فيروس كورونا

الشكل 7

كيف نتطور- العمل: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



[10] "*الاستعداد لمستقبل العمل*"، ميسك وكيرني، 2019

[11] "*تقارير حول العلاقة بين انخراط الأسرة في التعليم المدرسي وتحصيل الطلبة: مقارنة بين الاستطلاع الذي شمل مديري المدارس والآباء من قاعدة بيانات البرنامج الدولي لتقييم الطلبة 2012*"، سبستيان، ومون، وكمنغهام، *الدراسات التعليمية 43:2*، الصفحات من 123-146، 2016

[12] "*نتائج البرنامج الدولي لتقييم الطلبة لعام 2018*"، البرنامج الدولي لتقييم الطلبة التابع لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، المجلد الثالث، صفحة 144، 2018.

مجموعة الأغر AL-AGHAR GROUP
KEARNEY National Transformations Institute

خيار العمل عن بعد سيظل موجودًا

على الرغم من أن نسبة كبيرة من مشاعر المشاركين تجاه العمل عن بعد كانت حيادية، يعتقد 62% منهم أن فكرة قبول العمل عن بعد ستحظى بأهمية متزايدة نتيجة للأزمة الحالية.

يعتقد 62% من المشاركين في الدراسة أن فكرة قبول العمل عن بعد ستكتسب زخمًا

أظهرت "تجربة العمل من المنزل" غير المسبوقة على المستوى العالمي أنه باستطاعة الموظفين أن يكونوا منتجين أثناء عملهم عن بعد. ونتيجة لذلك، سيكون لدى المؤسسات والشركات حوافز قوية للتحلي بمزيد من المرونة والسماح للموظفين العمل في أي مكان يمكنهم من بذل أقصى إمكاناتهم - حتى وإن كان ذلك خارج المكتب. وقد فرضت الظروف الحالية على المؤسسات والشركات تسريع وتيرة تبني الحلول التقنية والنظم الداعمة الأخرى التي تتيح للموظفين العمل عن بعد. وسيشهد المستقبل تطوير مزيد من السياسات والممارسات والأنظمة القوية التي ستجعل من ترتيبات العمل المرنة أكثر قابلية للتطبيق.

ستكون المهارات التي يمكن تكييفها ميزة ثمينة

يبدو أن إجراءات الإغلاق قد أدت إلى تسريع حضور ما يُسمى "مستقبل العمل".

وتعمل المؤسسات والشركات على تسريع وتيرة التحول الرقمي، وتعزيز وجودها على شبكة الإنترنت وأتمتة العمليات دون هوادةٍ، وذلك في مسعىً منها لتعزيز مرونتها في ظل التباعد الاجتماعي. وفي هذا السياق، اكتسب الطلب على المهارات الرقمية، التي كانت مطلوبة بالفعل قبل الجائحة، أهمية أكبر. وتؤكد دراستنا هذا التوجه، ويرى فيه المشاركون تطورًا إيجابيًا، حيث أبدى سبعة من كل عشرة مشاركين شعورًا إيجابيًا تجاه تزايد الحاجة للارتقاء بمستوى المهارات الرقمية.

سيشهد الطلب على المهارات في مجالات الأمن الإلكتروني، وتطوير البرامج، وتعليم الآلة، والذكاء الاصطناعي، وإنتاج المحتوى الرقمي ومعالجة البيانات ارتفاعًا[14].

وأظهرت المؤسسات والشركات العالمية سرعة متزايدة، حين لجأت إلى إجراء تعديلات بهدف تلبية الطلب الكبير على المستلزمات الطبية، ومعدات الحماية الشخصية ومعقم اليدين وأجهزة التنفس. إلا أن الموظفين العاملين في قطاعات أخرى اضطروا لاستخدام مهاراتهم الأساسية أو الثانوية لإتمام مهام لم تكن ضمن نطاق مسؤولياتهم قبل الجائحة. ومع التغير الذي طال احتياجات المؤسسات والشركات وأولوياتها نتيجة لهذه الصدمة الخارجية، توجب على الموظفين التحرك والتأقلم بسرعة في وظائفهم. وبرهنت المهارات واسعة النطاق، والأهم من ذلك كله *المرونة والقدرة على التكيف* على أهميتها الشديدة خلال هذا الوقت.

أشار 69% من المشاركين في الدراسة إلى مشاعر إيجابية تجاه الحاجة المتزايدة للارتقاء بمستوى المهارات الرقمية

[13] دراسة شملت 800 مسؤول تنفيذي عالمي في مجال الموارد البشرية. *"دراسة غارتنر حول الموارد البشرية تكشف أن 88% من المؤسسات والشركات حثّت موظفيها أو طلبت منهم العمل من المنزل بسبب فيروس كورونا"*، غارتنر، 19 مارس 2020.

[14] *"أهم مهارات العمل الحر اللازمة مع تعافي الشركات بعد جائحة فيروس كوفيد-19"*، فوربس، *19 أبريل 2020*.

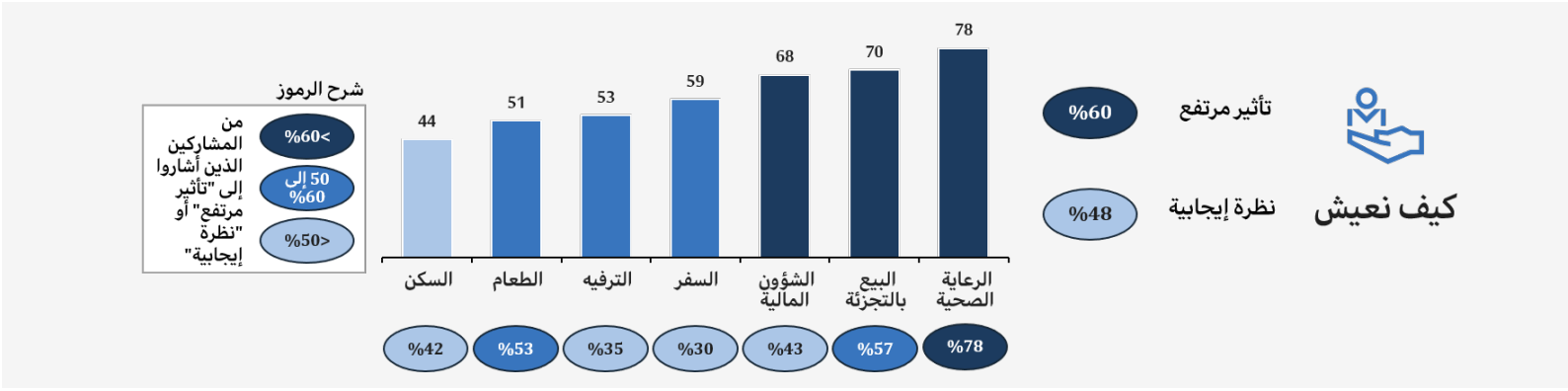
كيف نعيش

يشير هذا المحور إلى العديد من أوجه الحياة اليومية الملموسة، التي تشمل الغذاء الذي نتناول، والأشياء التي نشتري، والنظم الصحية التي نستخدم، والمنازل التي نعيش فيها، وأشكال الترفيه التي نُفضّل، والرحلات التي نقوم بها، والقرارات المالية الشخصية التي نتخذ. ووجد (60%) من المشاركين بأن هذه الركيزة كانت أكثر المجالات تأثرًا على المدى المتوسط، وحلت في المرتبة الأدنى من ناحية المشاعر الإيجابية (بنسبة 48%).

وضمن هذه الركيزة، برز قطاعا الرعاية الصحية والبيع بالتجزئة، حيث يرى المشاركون أنهما سيتأثّران تأثرًا كبيرًا على المدى المتوسط، بنسبة تبلغ 78% و70% على التوالي، وكانت المشاعر تجاههما إيجابية وبلغت (78% و57% على التوالي). ووجد (68%) من المشاركين كذلك بأن القطاع المالي قد تأثر بشكل كبير، ولم تكن المشاعر تجاهه إيجابية تمامًا (إذ بلغت 43%). وعلى النقيض، رأى المشاركون أن قطاعي السفر (59%) والترفيه (53%) سيتأثران تأثرًا دائمًا وكبيرًا على المدى المتوسط، وحظيا بأقل نسبة من المشاعر الإيجابية تجاههما (بلغت 30% و35% فقط).

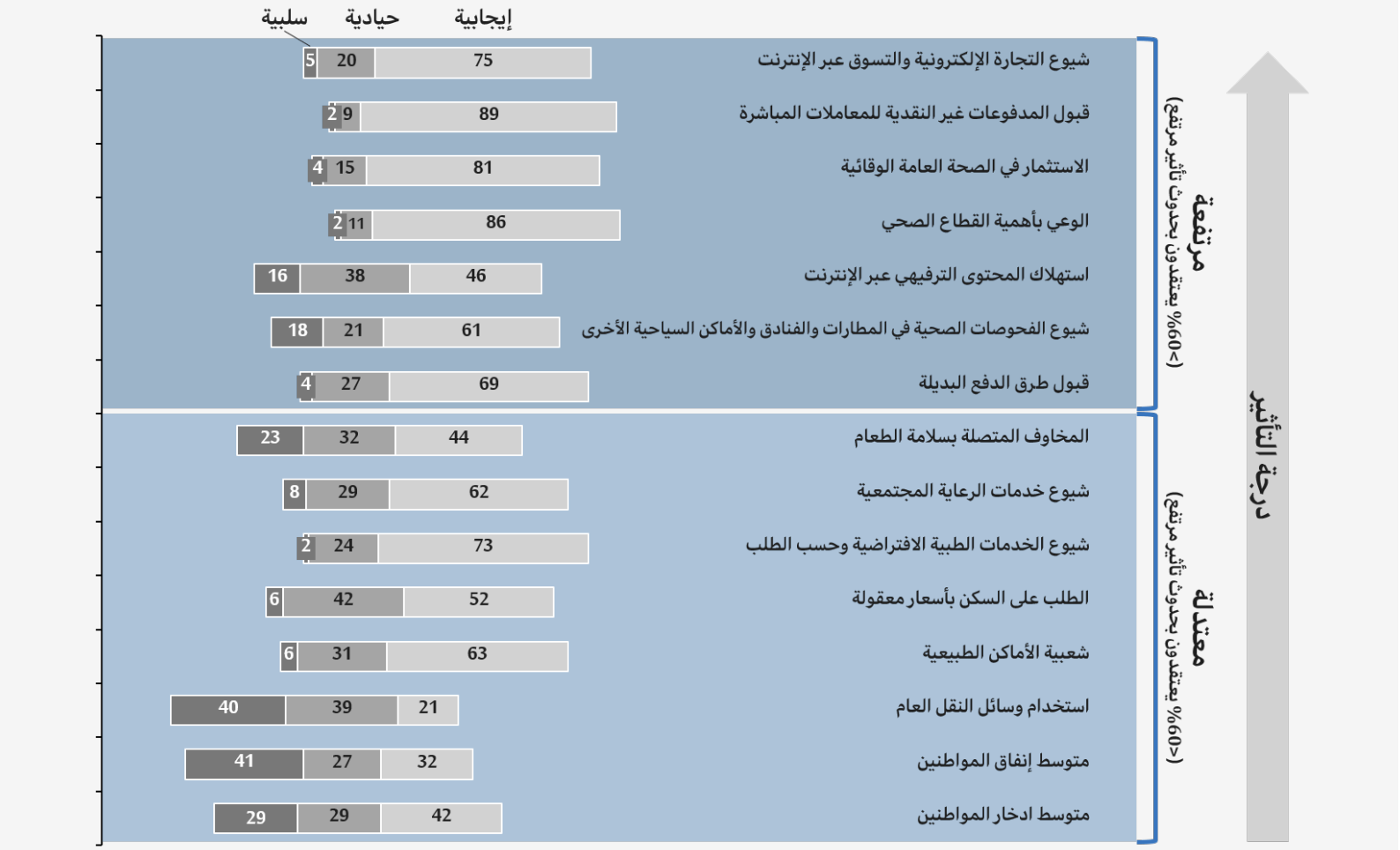
الشكل 8

التأثير والشعور العام حيال ركيزة "كيف نعيش"



الشكل 9

درجة التأثير المتوقعة حيال الجوانب المتصلة بركيزة "كيف نعيش"



مجموعة الأغر AL-AGHAR GROUP
KEARNEY National Transformations Institute

مستقبل يتمتع برعاية صحية أفضل

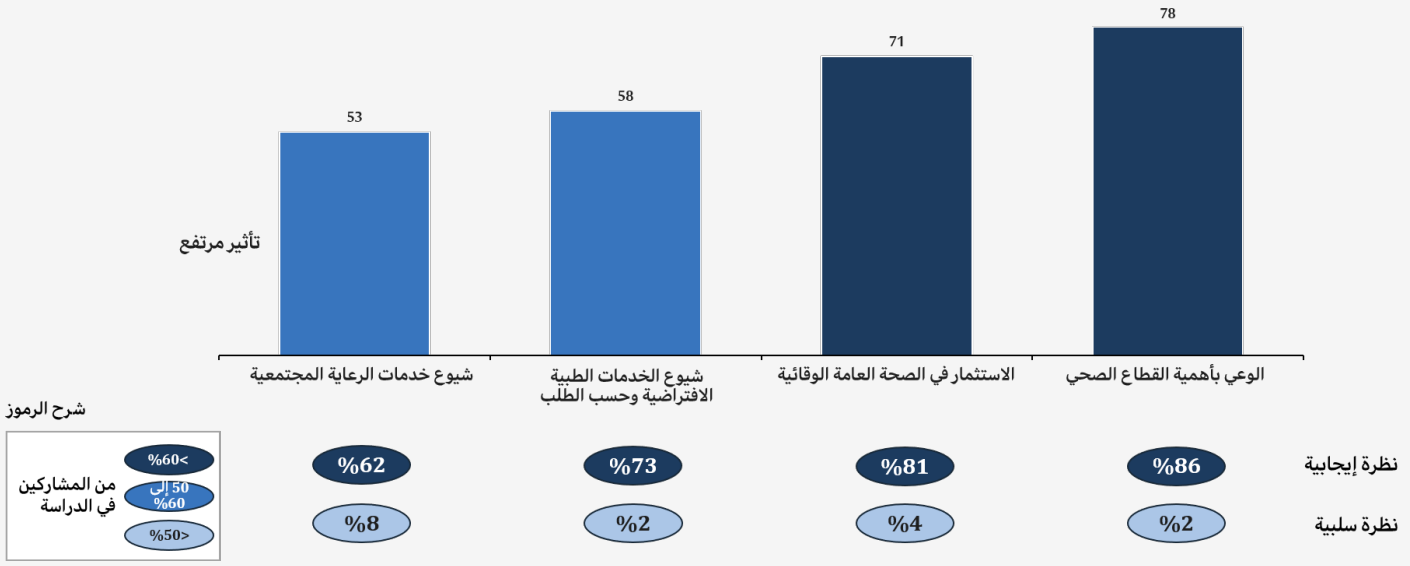
يتوقع المواطنون السعوديون حدوث تغيير كبير في قطاع الرعاية الصحية بسبب الجائحة، وكانت نظرتهم تجاه التغييرات المتوقعة إيجابية للغاية. ويُبشر هذا بالخير من حيث التحول الذي ستعيشه المملكة خلال هذه الأزمة، خاصة مع الاهتمام غير المسبوق بقطاع الرعاية الصحية الذي بات يكتسب أهمية مركزية في الحياة اليومية للأشخاص حول العالم. وزاد الوعي زيادة كبيرةً بأهمية العمل الذي يؤديه العاملون في قطاع الرعاية الصحية والعناية التي يوفرونها للمرضى، وبالمنظمات التي تعمل على محاربة الأمراض المعدية، وبالشركات التي تطور الأدوية والمعدات واللوازم الطبية وبمقدمي الخدمات الاجتماعية. ونتيجة لذلك، من المتوقع أن يُصبح القطاع الصحي أولوية وطنية ودولية، وأن يُضخ مزيد من الاستثمارات في قطاع الصحة العامة، وتخطيط القوى العاملة والاستعداد لحالات الطوارئ.

يتوقع نحو 78% من المشاركين تأثيرًا مرتفعًا من حيث أهمية قطاع الصحة

وأدى ذلك إلى وعي أكبر من جانب الأفراد بأهمية قطاع الصحة، الأمر الذي من شأنه أنه يُمهد الطريق نحو اتباع أنماط صحية أفضل في المستقبل. ويتوقع نحو 78% من المشاركين السعوديين أن تُحدث الأزمة تأثيرًا مرتفعًا أو مرتفعًا للغاية ومستدامًا على جانب الوعي الوطني بأهمية قطاع الصحة. ومن غير المستغرب أن 86% من المشاركين يرون في ذلك تطورًا إيجابيًا.

الشكل 10

كيف نعيش - الرعاية الصحية: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



الصحة الافتراضية

شهدت فرنسا زيادة في عدد المواعيد عن بعد بنحو 50 ضعفًا خلال شهر مارس[15]

يعد اللجوء إلى تقديم الخدمات الطبية عن بعد مجالًا آخر من المجالات التي ستترك الجائحة آثارًا عميقة ومستدامة عليها. وقد أدى التباعد الاجتماعي إلى زيادة كبيرة في الطلب على قنوات التواصل الرقمي في قطاع الرعاية الصحية مقارنة بالقطاعات الأخرى. كما أدت المخاوف الطبيعية تجاه مخاطر انتقال الفيروس في المرافق الصحية إلى انخفاض كبير في عدد المواعيد الروتينية للحصول على خدمات الرعاية الصحية. وفي مسعى لردم هذه الفجوة، شهدت "مواعيد الطبيب الافتراضية" زيادة، وبات المرضى يشعرون براحة أكبر تجاه سبل التواصل الرقمي تلك.

يعتقد 58% من المشاركين بحدوث تأثير كبير على قطاع الخدمات الطبية الافتراضية

وفي المملكة العربية السعودية، يعتقد 58% من المشاركين بحدوث تأثير كبير على قطاع الخدمات الطبية الافتراضية، وأبدى (73%) منهم شعورًا إيجابيًا تجاهه. وبالنظر إلى هذه التصورات، يبدو أنه سيكون هنالك مزيد من التقبل لأشكال الرعاية الطبية الأخرى، مثل العيادات عن بعد والزيارات المنزلية "حسب الطلب"، وأنها ستنتشر في المجتمع، وهو ما قد يكون له أثر في تقليص وقت انتظار المرضى، ويوفر مزيدًا من المساحات في العيادات والصيدليات. ومرة أخرى، سيكون من الضروري اتخاذ إجراءات لمعالجة الفجوة الرقمية، وذلك لضمان جعل هذه الفوائد شاملة ومتاحة أمام الجميع.

التحولات في ممارسات التسوق

التعاملات التجارية عن بعد

منذ فرض حظر التجول بسبب الجائحة، لجأ 70% من السعوديين إلى قضاء وقت أطول في التسوق عبر الإنترنت ويتوقع أن يستمر هذا التوجه[16]

تسببت هذه الجائحة في حدوث طفرة جديدة في التسوق عبر الإنترنت على مستوى العالم، ويعود ذلك إلى القيود المفاجئة والمستمرة التي فرضتها ممارسات التباعد الاجتماعي على تجارة التجزئة التقليدية. والدليل على ذلك واضح، فقد لجأت شركة أمازون لتعيين 175 ألف شخصٍ إضافيٍ للعمل في شبكة التوزيع والتسليم التابعة لها، وذلك بغية تلبية الطلب الكبير على المبيعات عبر موقعها.

[15] "*عندما ينقشع الضباب: قطاع الرعاية الصحية بعد جائحة فيروس كوفيد-19*"، كيرني، أبريل 2020.
[16] بحسب دراسة أجرتها كيرني. العدد = 500

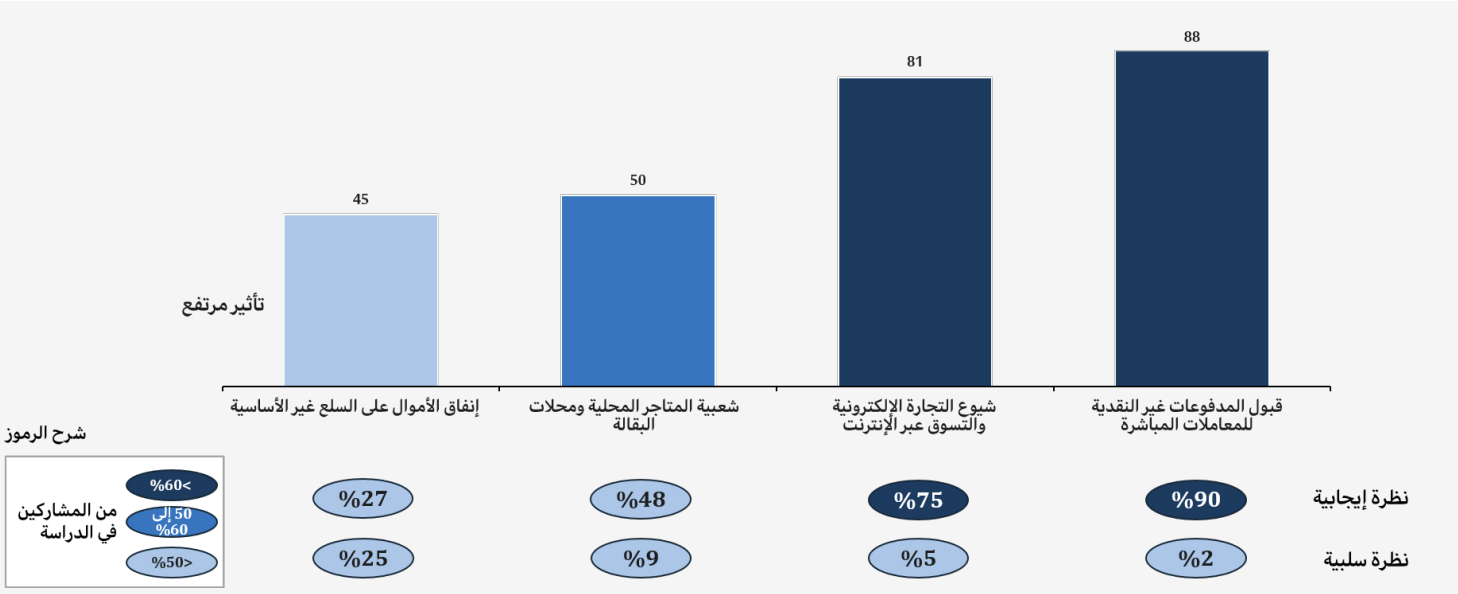
ويتجلى هذا التوجه في المملكة على حد سواء؛ إذ توقع أربعة من كل خمسة مشاركين أن تسود التجارة الإلكترونية بمرور الوقت. ومن المثير للاهتمام أن نحو 75% من المشاركين يرون ذلك تغيرًا إيجابيًا، الأمر الذي يشير إلى مواجهة سبل التجارة التقليدية منافسة متزايدة بعد انتهاء هذه الأزمة.

يتوقع 81% من المشاركين انتشار نطاق التجارة الإلكترونية

وإلى جانب ذلك، سيتغير شكل التعاملات التجارية التي تتم وجهًا لوجهٍ في المملكة، إذ يتوقع تسعة من كل عشر مشاركين استمرار قبول عمليات الدفع عن بعد حتى بعد انتهاء الأزمة، ذلك في ظل استمرار القيود التي تفرض ممارسة التباعد الاجتماعي، والمخاوف المتعلقة بالنظافة الشخصية، والرغبة في فرض مزيد من السيطرة على التفاعلات المباشرة. وفي الحقيقة، وجدت دراسة أجرتها شركة ماستركارد[17] في المملكة أن اثنين من كل ثلاثة مشاركين أشاروا إلى أن الجائحة دفعتهم للحد من التعامل بالأوراق النقدية، وأفاد أربعة من كل خمسة مشاركين بأنهم سيستمرون باستخدام عمليات الدفع عن بعد حتى بعد انتهاء الجائحة. وسيتعزز هذا التحول الشخصي في السلوك – الذي تدعمه التقنية – بسبب الراحة التي يوفرها الدفع عن بعد وسهولة تبنيه. وهذا دليل آخر واضح على دور الجائحة في التغلب على العقبات التي تحول دون تبني التقنيات الجديدة، والتي يتطلب تبنها استخدامها لفترة طويلة.

الشكل 11

كيف نعيش – البيع بالتجزئة: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



الترفيه (عن بعد)

الترفيه الرقمي وعبر الإنترنت

شهد اللجوء إلى الترفيه الرقمي وعبر الإنترنت زيادة كبيرة، وذلك مع التزام الناس بالبقاء في منازلهم وعدم قدرتهم على حضور الفعاليات الترفيهية في الأماكن العامة. ومن الأسباب الأخرى الكامنة وراء هذه الزيادة وقت الفراغ الكبير الذي بات متاحًا أمام الأفراد بسبب تقليص الوقت المخصص للتنقل: إذ تشير بعض التقديرات زيادة وقت الفراغ بنسبة تصل إلى نحو 15% من ساعات اليقظة.

يتوقع 70% من المشاركين في الدراسة زيادة في اللجوء إلى سبل الترفيه عبر الإنترنت

ومن المتوقع أن يسود هذا التوجه في المملكة كما هو الحال في باقي أنحاء العالم، حيث يتوقع سبعة من كل عشر مشاركين لجوء مزيد من الأشخاص إلى سبل الترفيه عبر الإنترنت. ومع ذلك، لم ينظر سوى 46% من المشاركين نظرة إيجابية تجاه هذا الأمر، وربما يعود ذلك إلى الحنين لأشكال الترفيه الفعلية التي كانت سائدة قبل الجائحة.

ولا تقتصر الزيادة في اللجوء إلى الترفيه أثناء الوجود في المنازل على إحصائيات مشاهدات التلفاز وانتشار خدمات البث حسب الطلب، مثل "نتفلكس" و"أمازون برايم"، ولكنها تشمل كذلك الألعاب عبر الإنترنت. وأدى كذلك الطلب على المحتوى الجديد وبدائل التجارب التي تتطلب حضورًا شخصيًا إلى زيادة عدد الحفلات التي تُنقل عبر البث المباشر (مثل الحفلات الموسيقية)، وابتكار جولات افتراضية في المتاحف والمعارض.

وجدت دراسة حول المستهلكين أجرتها شركة كيرني أن 50% من السعوديين قضوا وقتًا أطول على سبل الترفيه خلال الجائحة[18]

وتشير التوقعات إلى استمرار مستويات الطلب على خدمات البث عبر الانترنت حتى بعد انتهاء الجائحة، مدعومة بزيادة التأييد والدعم على مدى الأشهر القليلة الماضية، وزيادة مستوى الإلمام بالمنصات الموجودة على شبكة الإنترنت. وإلى جانب ذلك، بات يتوفر الآن المزيد من المحتوى المرن مقارنة بخدمات التلفاز التقليدي المدفوعة، والتي من المتوقع أن تشهد انخفاضًا في عدد الاشتراكات الجديدة على المدى القصير، بسبب توقف المنافسات الرياضية المنقولة على الهواء مباشرة. وأخيرًا، سيدعم هذا الطلب انخفاض عدد الذاهبين إلى دور السينما والفعاليات الترفيهية الكبيرة، وذلك مع رغبة المستهلكين بمنتجات وتجارب ترفيهية "آمنة".

[17] N= 1000. دراسة لـ"ماستركارد" تكشف عن توجه كبير للسعوديين للدفع عن بعد، صحيفة سبق، أبريل 2020.
[18] بحسب دراسة أجرتها كيرني. N = 500

مجموعة الأغر AL-AGHAR GROUP
KEARNEY National Transformations Institute

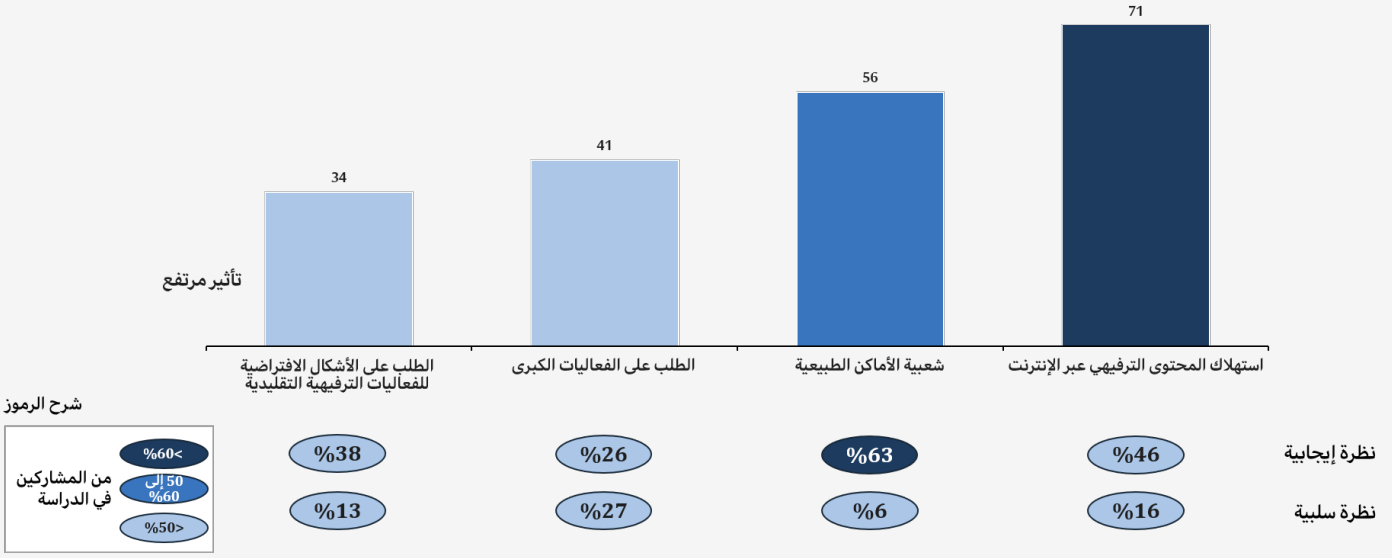
عودة متأخرة إلى أحضان الطبيعة

كانت زيادة شعبية الأماكن الطبيعية واحدة من المجالات الأكثر إثارة للدهشة، والتي أشار المشاركون في الدراسة إلى تأثرها تأثرًا إيجابيًا بالجائحة. فقد توقع 56% من المشاركين أن تكتسب الأماكن الطبيعية شعبية، وأبدى 63% منهم مشاعر إيجابية تجاه هذا التغيير. وتعد الأماكن الطبيعية والمفتوحة أماكن "صحية"، ويرتبط وجود الأشخاص في الخارج بانخفاض خطر الإصابة بالعدوى، لذلك فقد أوجدت الجائحة الظروف المناسبة لما يراه الكثيرون - بشكل مفهوم - عودة متأخرة لأحضان الطبيعة. ويبدو أنه كان لدى المملكة بصيرة استثنائية قادتها إلى تطوير المحميات الطبيعية ومحميات الحياة البرية وتشجيع السياحة الطبيعية داخلها لتتناسب وهذه الظروف الجديدة وغير المتوقعة.

يتوقع 56% من المشاركين في الدراسة أن تكتسب الأماكن الطبيعية شعبية

الشكل 12

كيف نعيش - الترفيه: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



السفر بأمان

رحلات الأعمال

أثّرت الجائحة تأثيرًا قويًا على قطاع رحلات الأعمال على المدى القريب، ويكتنف الغموض كذلك حجم التأثير على المدى المتوسط. وانقسم المشاركون في الدراسة بخصوص جانب توقعات رحلات الأعمال حتى 2025، حيث يتوقع 50% منهم أن تؤثر الجائحة تأثيرًا كبيرًا على هذا القطاع، في حين توقعت النسبة الباقية عودة سريعة إلى مستويات السفر قبل الجائحة. كما انقسم المشاركون في مشاعرهم تجاه هذا التغيير إلى فريقين متساويين تقريبًا، وهو ما يعكس - ربما - المفاضلة بين مستوى الفعالية المتزايد للاجتماعات الافتراضية من جهة، والحميمية التي تلف جانب التعاون المباشر بحضور الأشخاص الفعلي.

يتوقع نصف المشاركين في الدراسة أن تؤثر الجائحة تأثيرًا شديدًا على رحلات الأعمال

وتفاجأ الكثيرون بقدرة قنوات التواصل والتعاون الافتراضية على تحقيق النتائج المرجوة. ورغم أن أشكال التواصل الرقمية هذه لن تحل محل الاجتماعات التي تتم بوجود الأشخاص الفعلي بشكلٍ كاملٍ، إلا أن العديد من الأشخاص سيُخضعون الحاجة للسفر إلى مزيد من التقييم قبل الصعود على متن الطائرة - وخاصة على المدى القصير حيث تواجه العديد من الشركات تحديات اقتصادية.

ووفقًا لدراسة أجرتها شركة كيرني مؤخرًا حول مستقبل الطيران بعد الجائحة[19]، فإن قطاع رحلات الأعمال يرزح بالفعل تحت ضغوط بسبب الجهود التي تدفع نحو تحقيق الاستدامة البيئية. وقد بدأت الشركات في مراجعة سياسات رحلات الأعمال لديها، وذلك في مسعىً منها للحد من الانبعاثات الكربونية التي تتسبب بها. ستعمل القيود التي فرضتها الجائحة على رحلات الأعمال على تسريع وتيرة هذه المراجعات. ومن المرجح أن يكون الانخفاض في عدد رحلات الأعمال أكثر وضوحًا في الدول المتقدمة، في حين يُتوقع أن يستمر الطلب على رحلات الأعمال بين مختلف القارات بالارتفاع على المدى المتوسط في الدول ذات الاقتصادات الناشئة وسريعة النمو.

تتوقع شركة كيرني أن يعود سوق السفر الجوي لمستوياته قبل الجائحة بحلول 2024[19]

الرحلات الترفيهية

من المتوقع أن يُحفّز الطلب على الرحلات الترفيهية "المكبوت" حاليًا النمو على السفر الجوي خلال السنوات القليلة المقبلة، وذلك بعد تلاشي المخاوف المتعلقة بالسلامة[20]. وتدعم نتائج الدراسة هذه التوقعات، حيث توقعت نسبة قليلة من المشاركين (42%) حدوث تأثير مرتفع ومستدام على أعداد الرحلات الترفيهية الدولية على المدى المتوسط.

يتوقع 42% فقط من المشاركين في الدراسة حدوث تأثير مرتفع ومستدام على أعداد الرحلات الترفيهية على المدى القصير.

ولكن، يبدو أنه سيكون هنالك عودة للرحلات الداخلية على المدى القصير، وذلك مع استمرار الحظر المفروض على الرحلات الدولية. ولكن حتى عندما يصبح السفر الدولي خيارًا متاحًا من جديد، فمن المتوقع أن يقتصر الطلب بالغالب على الرحلات الإقليمية والأماكن التي أصبحت خالية من الفيروس.

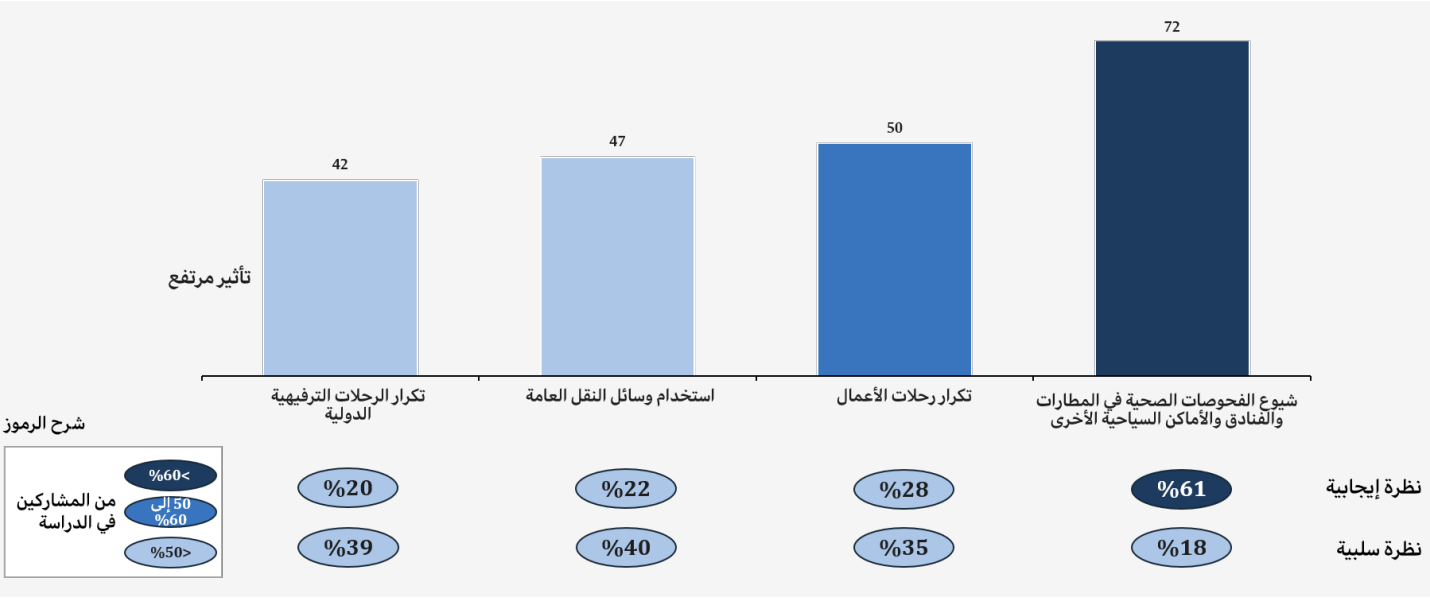
[19] مستقبل قطاع الطيران: هل ستكون جائحة فيروس كوفيد-19 الأزمة الأولى والأخيرة التي تواجهها شركات الطيران؟" كيرني، أبريل 2020.
[20] المصدر السابق.

مجموعة الأغر AL-AGHAR GROUP
KEARNEY National Transformations Institute

ومع استئناف الأنشطة السياحية من جديد، سيلجأ المسافرون إلى اختيار وجهاتهم وفنادقهم بطرق مختلفة عما سبق. وسيسعون وراء العلامات التجارية الموثوقة التي يمكنها الالتزام بأعلى معايير الصحة والنظافة واتباع أفضل الإجراءات. وسيصبح التعقيم بمثابة الجانب الأمني الجديد، وسيرغب المسافرون بعيش تجربة شخصية سلسة بأقل نسبة تلامس ممكنة. ومن المتوقع كذلك أن تزيد عدد أيام الإقامة في كل وجهة، ما يترتب عليه زيادة الطلب على أماكن السكن المريحة وغير المكلفة. كما سيسعى المسافرون للإقامة في أماكن آمنة "وغير ملوثة"، وسيميلون نحو الوجهات التي توفر لهم تجارب حصرية في أحضان الطبيعة وبعيدًا عن المدن المزدحمة.

الشكل 13

كيف نعيش - السفر: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



النقل العام

يتوقع المشاركون في الدراسة أن يكون للجائحة تأثير متوسط على استخدام وسائل النقل العام في المملكة على المدى المتوسط، ولكن ينظر 78% من المشاركين إلى هذا التأثير نظرة سلبيةً أو حياديةً. وتتماشى هذه التوقعات مع التوجهات العالمية. وأدت القيود المفروضة على التحرك إلى انخفاض كبير في معدل استخدام وسائل النقل العام على الصعيد العالمي. كما ينأى عدد كبير من الأشخاص بأنفسهم عن استخدام وسائل النقل العام. ويتوقع أن يظلوا مترددين حيال استخدامها لبعض الوقت، وذلك بسبب مخاطر انتقال المرض في الأماكن المغلقة والمزدحمة.

أما على المدى المتوسط، فيتوقع أن تتلاشى هذه المخاوف شيئًا فشيئًا، وذلك مع توفير المزيد من وسائل النقل العام وتحسين إجراءات التعقيم فيها.

وتوقع (72%) من المشاركين أن يكون للجائحة تأثيرٌ كبيرٌ على المدى المتوسط فيما يخص انتشار إجراء الفحوصات الصحية في المطارات والفنادق والأماكن السياحية. إلا أن المثير للدهشة، ويشكل أهمية كبيرة للجهات الفاعلة في أسواق السفر والسياحة، أن ثلاثة من كل خمسة مشاركين يرون تأثيرًا إيجابيًا لهذه الإجراءات. وهو ما يقترح أن المسافرين قد يتخلون عن مقدمي الخدمات الذين لا يلبون معاييرهم وتوقعاتهم ذات السقف المرتفع للغاية.

الشؤون المالية الشخصية

خفض نسبة الإنفاق وزيادة نسبة الادخار

لا يمكن بأي حال من الأحوال تناول الآثار الاجتماعية للجائحة بمنأىً عن آثارها الاقتصادية والمالية، وخاصة على مستوى الأفراد. وتؤكد دراستنا على صحة هذه المقولة داخل المملكة العربية السعودية، كما هو الحال خارجها. فعلى الصعيد الدولي، أدت الجائحة إلى وقف الأنشطة الاقتصادية بشكل غير مسبوق. وقد توقفت الكثير من الشركات، ولم يسمح سوى للخدمات الأساسية بالاستمرار. وقد أدى هذا الأمر - جنبًا إلى جنبٍ مع القيود المفروضة على التحرك وحالة عدم اليقين التي خيمت على الأوضاع المالية - إلى معاناة اقتصادية لدى الكثير من الأشخاص حول العالم، خاصة الأشخاص الأضعف حالًا.

يتوقع 60% من المشاركين في الدراسة انخفاض معدل إنفاق المواطنين

كما أدت الجائحة إلى انخفاض كبير في معدل إنفاق المستهلكين اليومي. إذ يتوقع 60% من المشاركين انخفاضًا في إنفاق المواطنين في المملكة العربية السعودية. ومن المثير للاهتمام أن المشاعر تجاه هذا التغيير كانت متوازنة، وتعكس المفاضلة بين الفوائد المترتبة على زيادة نسبة الانضباط المالي لدى الأفراد من جهة، والتداعيات القاسية على الشركات نتيجة لانخفاض مستوى الطلب.

من المتوقع أن يستمر انخفاض معدل إنفاق الأسر على المدى القصير، وذلك بسبب تأثير التباطؤ الاقتصادي على الدخل الشخصي للأفراد. واستجابت الحكومة لهذه الصدمة الحتمية استجابة سريعة، حيث سمحت للقطاع الخاص بتخفيض الرواتب بما يصل إلى 40% ولمدة ستة أشهر في مسعىً منها للحيلولة دون فقدان أعداد كبيرة من الموظفين لوظائفهم[21].

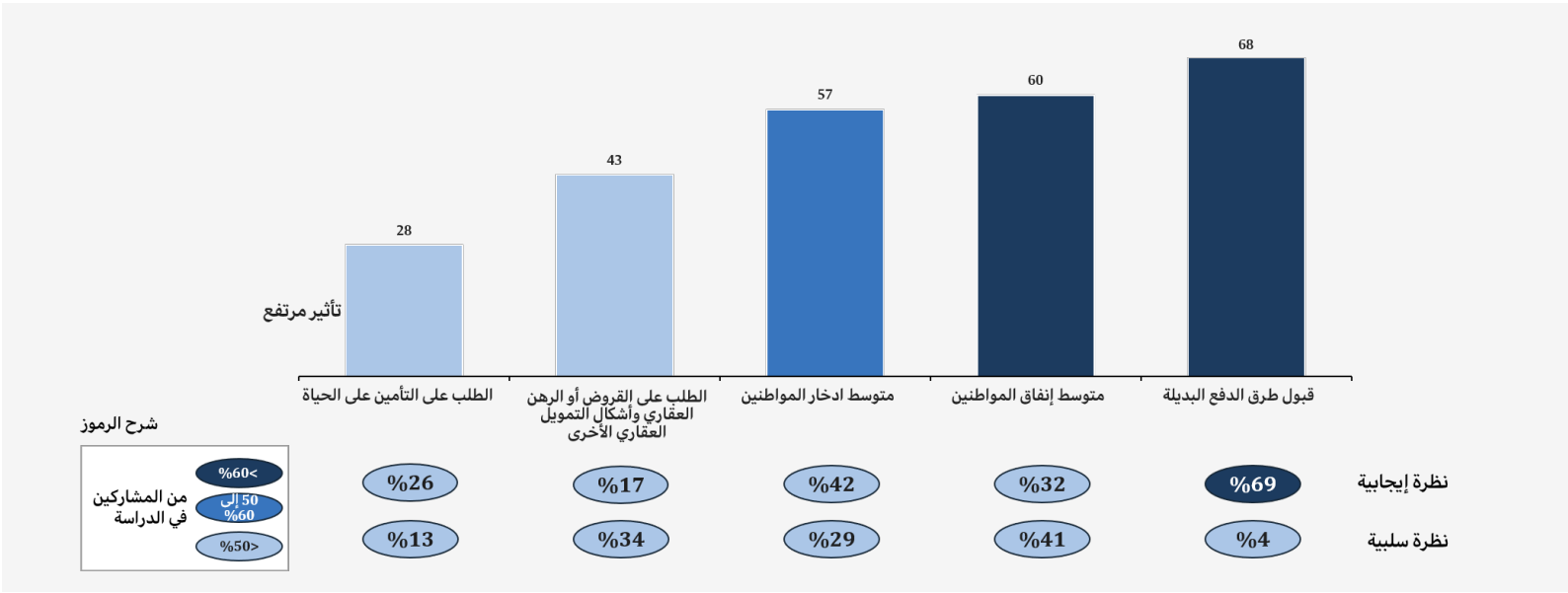
يتوقع 57% من المشاركين في الدراسة زيادة الادخار

[21] *السعودية: «الظرف القاهر» يفتح باب خفض الرواتب*، صحيفة الشرق الأوسط، 4 مايو 2020.

ويتوقع أن تلجأ الأسر إلى إجراء احترازي يتمثل في ادخار المال، والاستعداد للأزمات الاقتصادية المستقبلية. وإذا ما نظرنا إلى التاريخ، فقد لوحظ بعد "الكساد العظيم" ارتباط الشكوك التي تكتنف الاقتصاد بارتفاع مستوى الادخار بين الأسر[22]. ويتوقع 57% من المشاركين زيادة في مستوى الادخار على المدى المتوسط، وينظر 71% من المشاركين إلى هذا الأمر نظرة إيجابية أو حيادية.

الشكل 14

كيف نعيش - الشؤون المالية: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



[22] *الادخار الوقائي خلال الركود العظيم: ورقة عمل*"، أيه مودي اف أُنسورج ودي ساندري: صندوق النقد الدولي، 2012.

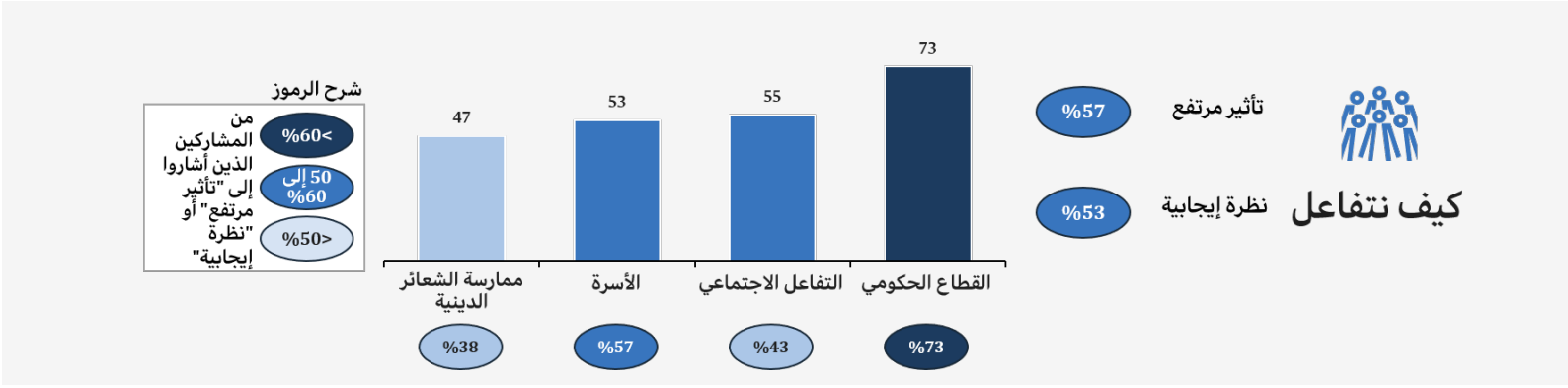
كيف نتفاعل

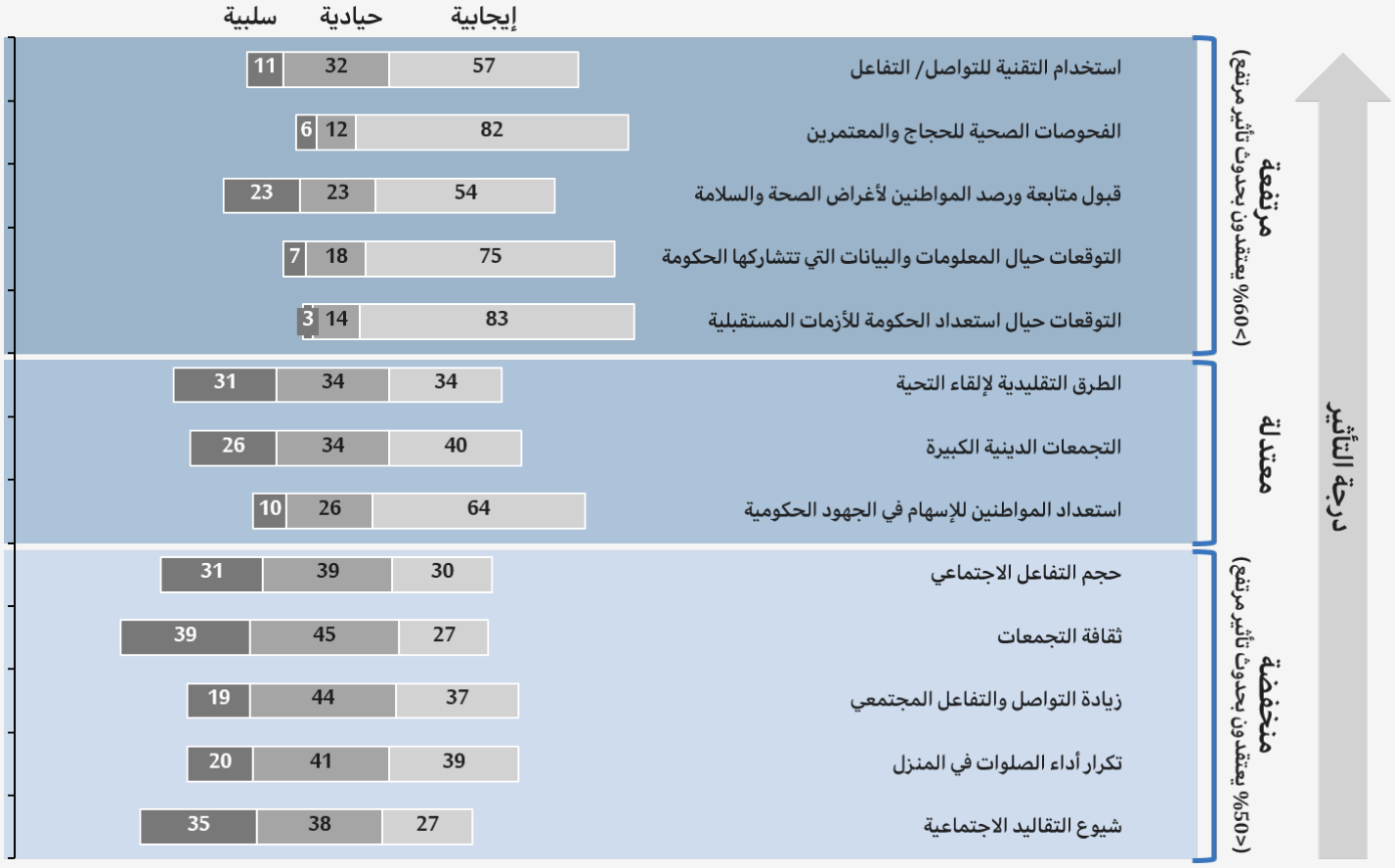
يشير هذا المحور إلى مختلف أشكال تفاعلنا مع الآخرين - بما في ذلك أفراد الأسرة والأصدقاء والجيران والغرباء، والشعائر الدينية التي نمارسها وتوقعاتنا تجاه الحكومات. وتكشف الدراسة، في هذا المحور الأساسي من حياتنا الاجتماعية، عن فرصٍ مهمةٍ للبناء على الآثار الإيجابية للجائحة وضمان ديمومتها، مثل استعداد المواطنين للإسهام في الجهود الحكومية. وتؤكد كذلك على أهمية اتخاذ إجراءات لحماية بعض أشكال التفاعل والتجمعات الثقافية المهمة والفريدة من نوعها داخل المملكة.

ووجد (57%) من المشاركين بأن هذه الركيزة حلّت في المرتبة الثانية كأكثر المجالات تأثرًا على المدى المتوسط، ونالت ثاني أقل قدر من النظرة الإيجابية (53%) من المشاركين. ولكن برز القطاع الحكومي ضمن هذه الركيزة، حيث قيّم 73% من المشاركين أنه سيتأثّر تأثرًا كبيرًا على المدى المتوسط، ونال القدر نفسه من النظرة الإيجابية المرتفعة بنسبة (73%).

الشكل 15

التأثير والشعور العام حيال ركيزة "كيف نتفاعل"



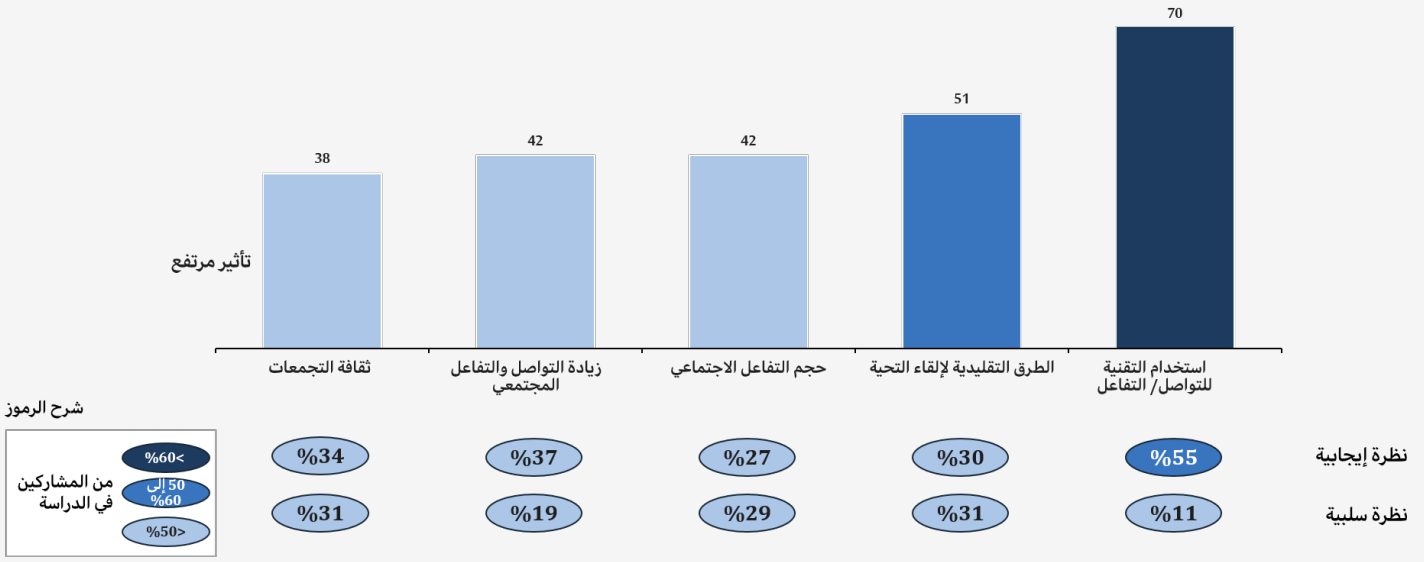


التفاعل الاجتماعي

إن الاحتكاك المباشر جزءٌ طبيعيٌ وشائعٌ في حياة الإنسان وتفاعلاته - ويشمل المصافحة والعناق والتربيت على الظهر. ولكن، تأثرت هذه الأشكال الأساسية من التواصل تأثرًا كبيرًا بالجائحة، إذ أدت المخاوف من انتقال المرض، وما صاحبها من تباعد اجتماعي، إلى إيجاد حالة خوف من التواصل عن قرب مع الأشخاص الآخرين، الأمر الذي تطلب تعديلات على طرق تواصلنا الاجتماعي. ولكن من غير المحتمل أن تستمر هذه التغييرات على المديين المتوسط والبعيد، وذلك رهنًا بتطور الجائحة والوقت اللازم لتطوير علاج ولقاح فعالين واستخدامهما. ويتوقع 38% فقط من المشاركين أن تشهد ثقافة التجمعات في المملكة تغييرات كبيرة بحلول عام 2025. ومع ذلك، يتوقع 51% من المشاركين حدوث تأثير مرتفع أو مرتفع جدًا على الطرق التقليدية لإلقاء التحية. وقد أثبتت التجربة أن هذا الشكل من أشكال التفاعل الذي يحدّ من التلامس يبعث على التوتر، فهذه التفاعلات الشخصية المباشرة تحفز الدماغ على إفراز مادة كيميائية عصبية تسمى "الأوكسيتوسين" ومعروفة باسم هرمون الحب، والتي يسبب نقصها شعورًا بالتوتر. إن التواصل عبر الفيديو لا يمكن أن يكون بديلًا عن التفاعل المباشر، ولكن يمكنه تعزيز الروابط الشخصية والمساعدة في إفراز مادة "الأوكسيتوسين"[23]. وهذا أحد الأوجه العديدة التي وضعت هذه الأزمة العالمية من خلالها قدراتنا الجماعية على التأقلم وإيجاد طرق جديدة للمحافظة على تواصلنا وتفاعلنا مع المجتمع موضع اختبار.

الشكل 17

كيف نتفاعل - التفاعل الاجتماعي: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



التواصل عبر الإنترنت

حافظت العديد من المجتمعات على تقاربها منذ بداية هذه الجائحة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي. وبات عدد أكبر من الأشخاص يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي سبيلًا للتواصل في ظل التباعد الاجتماعي. وشهدت مواقع التواصل الاجتماعي التقليدية (مثل فيسبوك، وواتساب، وإنستغرام) زيادة في نسب الاستخدام، وحققت تطبيقات محادثات الفيديو نموًا كبيرًا مع رغبة الأشخاص بأشكال تواصل تتخطى الرسائل النصية فقط[24]. وفي واقع الحال، شهد العديد من الأشخاص زيادة في أشكال التواصل مع الأصدقاء وأفراد الأسرة الذين لم يعودوا يروهم أو يزوروهم بسبب تباطؤ وتيرة الحياة اليومية. ويتوقع 70% من المشاركين في الدراسة أن تستمر الزيادة في استخدام التقنية في المملكة كسبيل للتواصل والتفاعل حتى عام 2025، ويرى 55% من المشاركين في ذلك أمرًا إيجابيًا.

يتوقع 70% من المشاركين في الدراسة أن تستمر الزيادة في استخدام التقنية من أجل التواصل والتفاعل

وتساعد التوجهات العالمية في تفسير هذه التوقعات؛ إذ تساعد المجتمعات الافتراضية على شبكة الإنترنت في ردم فجوة التواصل في المجتمعات التقليدية، وذلك مع سعي الأشخاص للحصول على الدعم في هذه الأوقات الصعبة. وكلما طال مدى التوصيات باتباع إرشادات التباعد الاجتماعي مع استمرار الجائحة، زاد اعتماد الأشخاص على هذه المجموعات على شبكة الإنترنت بهدف تلبية احتياجاتهم الاجتماعية. وشهدت ألعاب الفيديو التي يُشارك فيها العديد من اللاعبين نموًا، وذلك بفضل دورها في الترفيه عن المشاركين من جهة، وتوفير وسيلة تواصل من جهة أخرى. وأتاحت الألعاب عبر الإنترنت تطوير مجتمعات افتراضية، مستغلة الحاجة للتواصل الاجتماعي، التي لم تحظ بنصيبها من الخدمات.

ارتفع مستوى التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 61% مقارنة بمستوياته الاعتيادية في شهر مارس[25]

ويتوقع أن يستمر هذا المستوى المتقدم من التفاعل الافتراضي بين الأشخاص حتى بعد انتهاء جائحة فيروس كورونا. ومع ذلك، فمن غير المتوقع أن يكون بديلًا عن التفاعل الشخصي المباشر. ولكن، قد يتأثر حجم التجمعات التي يحضرها الأشخاص؛ فرغم أنه من المتوقع تخفيف القيود المفروضة على التجمعات مع انتهاء الجائحة، سيبقى الأشخاص حريصين على تجنب التجمعات الكبيرة على المدى القصير، وسيفضلون التفاعل مع مجموعات أصغر تضم الأصدقاء المقربين. وبالنسبة للتأثير داخل المملكة على المدى المتوسط، يعتقد غالبية المشاركين، وبالتحديد 58% منهم، أن حجم التفاعلات الاجتماعية لن يتأثر، ويرى 62% منهم أن ثقافة التجمعات لن تتأثر كثيرًا على المدى المتوسط.

[23] "انتشار فيروس كورونا يحرم البشر من التلامس، وهذا ما يجعل الأمر مثيرًا لكثير من التوتر"، مجلة التايم: أم. مكلوسكي، 10 أبريل 2020.
[24] الفيروس يغير طريقة استخدامنا للإنترنت، نيويورك تايمز: إي كويز وآن بوبر، 7 أبريل 2020.
[25] العدد أكثر من 25,000، في 30 دولة مؤشر فيروس كوفيد-19 توجهات المستهلكين، وعاداتهم في وسائل الاتصال وتوقعاتهم"، كانتر، 3 أبريل 2020.

الحياة الأسرية

الأدوار والتفاعلات

تعد التغييرات التي أحدثتها الجائحة على تركيبة الأسر ومسؤولياتها من ضمن التغييرات الأكثر أهمية على النطاق العالمي، والتي لم تحظ بالقدر الكافي من الاهتمام. فعلى سبيل المثال، اضطلع الآباء والأمهات بأدوار المعلمين ومقدمي خدمات الرعاية، إلى جانب أدوارهم الرئيسة المتمثلة في العمل عن بعد خلال الجائحة. ويتجلى هذا التغيير تجليًا كبيرًا في الأسر متعددة الأجيال التي تضم كبارًا في السن (أو آخرين ممن تزيد لديهم فرص الإصابة بأمراض خطيرة نتيجة لفايروس كورونا). فقد حثت الجهات الرسمية الأسر على حماية أفرادها المعرضين للخطر، وتطلب ذلك الأمر، في العديد من الحالات، إجراء تغييرات جوهرية في توزيع المهام الأسرية. فبالنسبة للبعض، عنى هذا الأمر توقف الأشخاص المعرضين للخطر عن العناية بالأطفال داخل الأسرة، ما فرض على الأبوين إعادة توزيع مسؤوليات العمل، وعنى لآخرين أعادة توزيع مسؤوليات شراء حاجيات المنزل والتسوق. وفي العديد من الحالات، اضطر كثير من الأشخاص الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الفيروس، مثل العاملين في المجال الطبي، للانتقال خارج منازلهم بهدف حماية أفراد أسرهم من احتمالية نقل المرض إليهم. وسيتعين الانتظار لمعرفة مدى استمرارية هذه الآثار بعد انتهاء الجائحة.

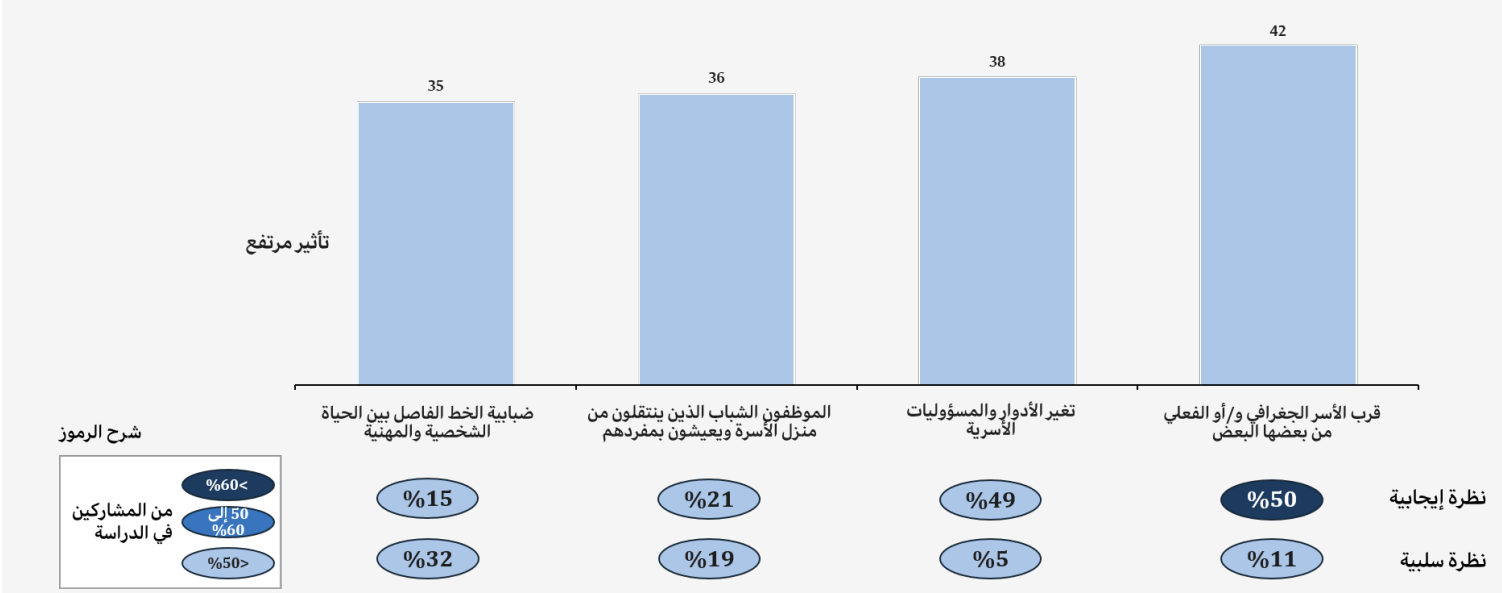
وإلى جانب ذلك، يشهد الدور الأساسي للمرأة والمتمثل برعاية الأطفال تحولات كذلك. فمع قضاء الآباء مزيدًا من الوقت في المنزل، يحتمل أن تكون هنالك آثار بعيدة المدى على التوازن الديناميكي للأسرة ومسؤوليات الأبوين. فقد كشفت دراسات أجريت في ألمانيا وإسبانيا أن إجازة الأبوة تؤدي إلى زيادة مضطردة في انخراط الآباء في رعاية أطفالهم.[26] وقد تؤدي هذه الجائحة إلى زيادة مشاركة الآباء في مسؤوليات الرعاية والأعمال المنزلية بشكل دائم.

لا يتوقع المشاركون في الدراسة حدوث تغييرات جوهرية ودائمة على الحياة الأسرية

أما في المملكة، فلا يتوقع المشاركون في الدراسة حدوث تغييرات دائمة على نمط حياة الأسرة على المدى البعيد. وعلى المدى المتوسط، يعتقد أكثر من ثلث المشاركين بقليل أن تأثير حالة عدم الوضوح في الحياة الشخصية والمهنية سيستمر لفترة أطول داخل المملكة. وبالمثل، يعتقد أقل من 40% من المشاركين حدوث تغيير جوهري على الأدوار داخل الأسرة. ومن المتوقع أن تعكس النظرة المتباينة تجاه عادات العمل والأدوار الأسرية الاعتقاد السائد بأن متطلبات التباعد الاجتماعي الصارمة هي مسألة وقت، وأن الفصل بين الحياة الشخصية والمهنية سيعود إلى وضعه السابق مع تلاشي الجائحة.

الشكل 18

كيف نتفاعل - الأسرة: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



ممارسة الشعائر الدينية

أصدر العديد من رجال الدين البارزين حول العالم آراءً ووثائق توجيهية وفتاوى في مجتمعاتهم، قدموا خلالها آراءهم حول سبل تعديل ممارسة الشعائر الدينية خلال فترة التباعد الاجتماعي. وهنا داخل المملكة، اقتصرت صلاة التراويح في شهر رمضان المبارك على الحرمين الشريفين في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وأقيمت بدون مشاركة جمهور من المصلين، وأدى المسلمون صلاة العيد في منازلهم. وعلى الرغم من عِظَمِ هذه التغييرات، إلا أن الدراسة تشير إلى توقعٍ واضحٍ بأنها لن تستمر على المديين المتوسط والطويل.

صلاة الجماعة

في مسعىً من الجهات الرسمية لحماية صحة المصلين، وتشجيع التباعد الاجتماعي، عُلّقت خطبة وصلاة الجمعة في المساجد على مستوى العالم، واضطر المصلون لأدائها في منازلهم. وقد علّقت السلطات كذلك أداء العمرة، وأعلن وزيرا الحج والصحة عن إجراءات لضمان سلامة الحجاج خلال موسم الحج لعام 2020، بما في ذلك القيود المفروضة على السن، وإجراءات التباعد الاجتماعي، وتحديد أعداد من سيسمح لهم بأداء الشعيرة.[27] وأعلنت المملكة عن إقامة الحج بأعداد محدودة لحجاج الداخل هذا العام.

[26] "*أثر فيروس كوفيد-19 على المساواة بين الجنسين*"، جامعة نورثويسترن: تي ألون، إم دويك، جيه أولمستد رامزي، إم ترتلت. مارس 2020.
[27] *السعودية: إقامة الحج بأعداد محدودة جدًا لحجاج الداخل*، العربية، 22 يونيو، 2020.

ومع التوقعات ببقاء أعداد كبير من المصلين في منازلهم مقارنة بوجودهم في الأماكن العامة أو المساجد على المدى المتوسط، أُعيد افتتاح المساجد أمام المصلين في نهاية شهر مايو في ظل إجراءات صحية مشددة ومعايير سلامة مرتفعة. وسيتم كذلك تعزيز الإجراءات الصحية في كافة دور العبادة والمساجد بغية ضمان سلامة المصلين. وتتفق هذه التوقعات مع توقعات المشاركين في الدراسة، حيث توقع 53% منهم حدوث تغييرات بسيطة في عدد الصلوات التي يؤديها المصلون في منازلهم على المدى المتوسط.

ومن المتوقع تطبيق معايير صحة ونظافة أكثر صرامة بكثير على الحجاج خلال هذا الموسم. فقبل أن يتمكن الحجاج من الدخول إلى الأماكن المقدسة، أو المساكن التي سيقيمون فيها، سيتعين عليهم الخضوع لفحوص صحية من أجل التأكد من عدم إصابتهم بالفيروس. وسترافق هذه الإجراءات زيادة وتيرة أعمال التعقيم. وسيساعد هذا الأمر على تقليل فرص إصابة عدد كبير من الحجاج أثناء أداء الشعائر، وسيعزز من شعور الحجاج الراغبين بأداء الشعيرة بالطمأنينة والأمان. وتشير نتائج الدراسة إلى دعم المشاركين وتوقعاتهم بإجراء مزيد من الفحوص للمشاركين في أداء شعيرتي الحج والعمرة، حيث أكد 80% من المشاركين دعمهم لهذه الإجراءات.

تشير الدراسة إلى دعم المشاركين وتوقعاتهم بإجراء مزيد من الفحوص للمشاركين في أداء شعيرتي الحج والعمرة، حيث أكد 80% على دعمهم لهذه الإجراءات

الإجراءات الحكومية والتوقعات حيالها

التوقعات حيال الحكومات

أدت جهود محاربة فيروس كوفيد-19 إلى خلق حالة من التضامن بين المواطنين، شبيهةً بحالة التضامن التي تسود في حال خاضت الدولة حربًا. ومن المتوقع أن تؤدي الجائحة إلى طلب المواطنين من الحكومة إيجاد شبكات أمان اجتماعي أقوى، وخاصة في قطاع الرعاية الصحية. ومن المتوقع كذلك أن يتزايد مستوى التوقعات العالمية حيال الحماية الاجتماعية والاقتصادية التي توفرها الحكومات، وذلك بعد انتهاء الجائحة ومع تكشّف حالة الركود التي ستليها. ويتوقع من الحكومات كذلك الارتقاء بمستوى استعدادها لمواجهة الأزمات المستقبلية.

يتوقع 80% من الأشخاص في 11 دولة (بما فيها المملكة) من حكوماتهم تقديم مساعدات اقتصادية[28]

وتشير نتائج الدراسة إلى أن أكثر من ثلاثة أرباع المشاركين (78%) يتوقعون استعدادًا أفضل من جانب الحكومة للأزمات المستقبلية، وينظر (83%) منهم إلى ذلك نظرة إيجابية كما هو متوقع. وكما هو الحال في دول أخرى، تؤدي المرونة الوطنية في مواجهة الأزمات إلى خلق شعور بالفخر والاعتزاز بالوطن، وتؤدي كذلك إلى ارتفاع سقف التوقعات بتحقيق التميز في المستقبل.

يتوقع 78% من المشاركين استعدادًا أفضل من جانب الحكومة للأزمات المستقبلية

وإلى ذلك، ستشهد التوقعات الإيجابية تجاه مشاركة الحكومة للمعلومات وإعلانها زيادة، وهي تشمل الإجراءات الاحترازية التي يتم اتخاذها للوقاية من الأزمات المستقبلية. ومرة أخرى، تؤكد نتائج الدراسة صحة هذه التوقعات داخل المملكة، إذ يتوقع 68% من المشاركين أن تترك الجائحة أثرًا أكبر على مشاركة الدولة للمعلومات، وينظر ثلاثة أرباع المشاركين إلى ذلك الأثر نظرة إيجابية. وفيما يخص الجهات الحكومية، يفرض هذا الأمر ضغطًا هائلًا علينا لتبني مبدأ الشفافية كجزء من الجهود الرامية إلى الحيلولة دون تكرار النتائج السلبية لهذه الجائحة في المستقبل.

75% من المواطنين مستعدون لتقديم مزيد من البيانات حول مواقعهم الجغرافية ومعلوماتهم الصحية الشخصية للجهات الحكومية في سبيل تتبع الفيروس ومحاولة السيطرة عليه[28]

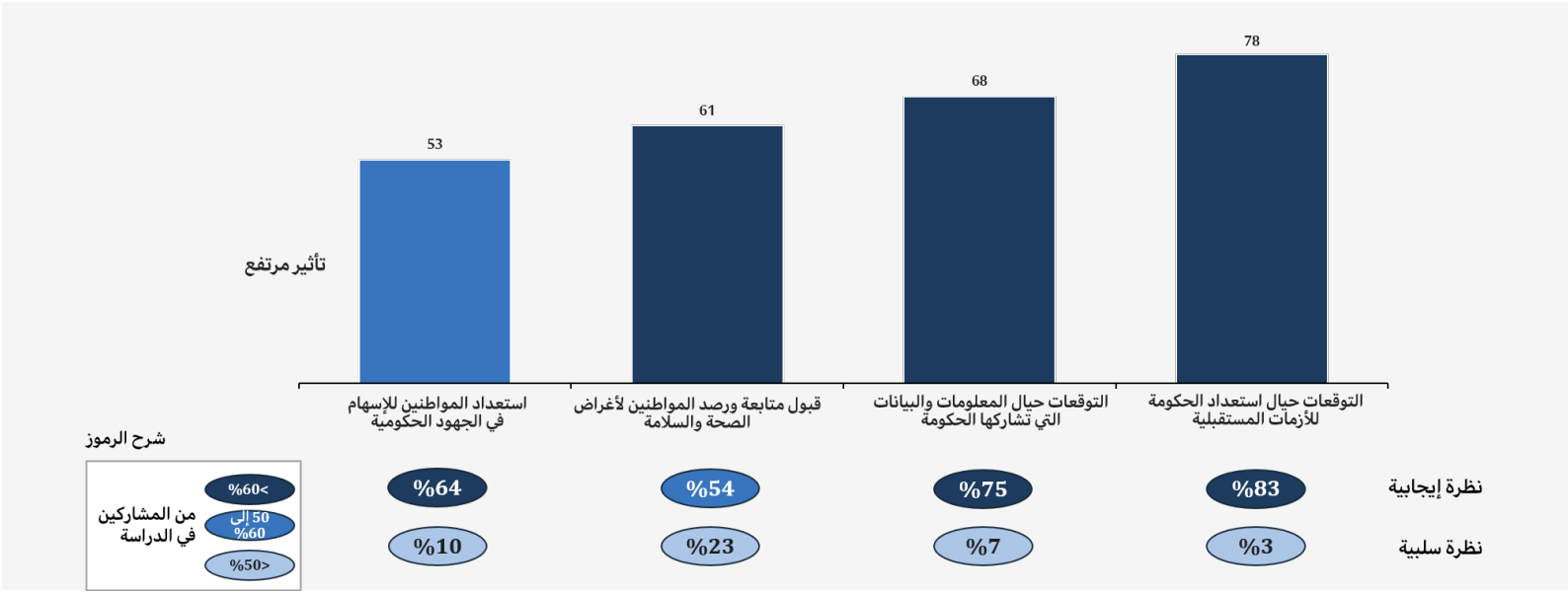
إسهام المواطنين

أدت هذه الأزمة إلى حدوث تحول في أولويات المواطنين تجاه التوازن بين جوانب الصحة والأمن والخصوصية. وأشار 61% من المشاركين إلى قبول إجراءات الرصد والتتبع الحكومية لأهداف تتعلق بالصحة والسلامة. وتكشف هذه النسبة ثقة المواطنين بأن جهود المؤسسات الحكومية تنصب على تحقيق ما فيه خير المواطنين ومصلحتهم. وخير دليل على هذه الثقة والتضامن المتزايدين في توقعات المشاركين زيادة مستوى استعداد المواطنين للإسهام في الجهود الحكومية، حيث ينظر 64% من المشاركين إلى ذلك نظرة إيجابية. وتؤسس مؤشرات الثقة هذه لإجراءات حكومية فعالة؛ وفي الوقت ذاته، يؤكد ارتفاع سقف التوقعات حيال التميز الحكومي على أهمية المضي قدمًا باتخاذ إجراءات فعالة.

يشير 61% من المشاركين في الدراسة إلى قبول إجراءات الرصد الحكومية لأهداف تتعلق بالصحة والسلامة

الشكل 19

كيف نتفاعل - القطاع الحكومي: درجة التأثير المتوقعة والشعور العام



3. التوصيات

ثمة إجراءات ثلاثة يمكن اتخاذها **لتسريع وتيرة** التغير الإيجابي الذي أطلقت هذه الجائحة شرارته، **وضمان استدامة** أهم أشكال الحياة الحالية، **وحماية** المملكة من الأزمات المستقبلية. وتحت كل مجال من المجالات الثلاثة هذه، حدّدنا مجموعة من المتطلبات الاستراتيجية التي ينبغي للمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص والأفراد اتخاذها في قادم الأيام.

توحيد الجميع على قلب واحد

لقد شهدنا، أثناء مواجهة الأزمة الحالية ومحاولة التغلب عليها، مولد أشكال ودرجات جديدة من توحيد الصفوف في مواجهة عدو مشترك، وذلك على الرغم من التباعد الجسدي الذي فرضته الجائحة. ورغم أن هذه التجربة المشتركة اتسمت بأنها مأساوية وأنها فطرت الكثير من القلوب، إلا أنها جعلت الكثير من الأشخاص على قلب واحد، وعززت من فهمنا وتعاطفنا المشتركين. وثمة فرصة ماثلة أمام الدولة لاستغلال هذه التجربة المشتركة لاتخاذ إجراءات يمكن للمجتمع البناء عليها للوصول إلى المستقبل المنشود بعد انتهاء الجائحة. وبات من الممكن الآن توحيد الصفوف والخروج بوجهات نظر جديدة حيال كيفية تطورنا وعيشنا وتفاعلنا.

الشكل 20

التوصيات الاستراتيجية التسعة

	الوصف	الجهات المعنية
تسريع الوتيرة		
الشمول الرقمي	تسريع وتيرة التعلم الرقمي من أجل تعظيم نمو الاقتصاد الرقمي وتضييق الفجوة الرقمية.	
العمل بطرق جديدة	الاستعداد لطرق العمل الجديدة والتأقلم معها ومع مستوى الرقمنة المتزايد، والاقتصاد التشاركي/العمل التعاقدي.	
التحول في الرعاية الصحية	الاستفادة من زيادة مستوى الوعي بالجانب الصحي من أجل تشجيع اتباع أنماط حياة صحية وتعزيز الممارسات الصحية الحديثة.	
ضمان الاستدامة		
المشاركة الاجتماعية الآمنة	تمكين أشكال المشاركة الاجتماعية وتحديد المساحات الاجتماعية الآمنة، وذلك عن طريق استخدام المعلومات التي يُشاركها الأفراد حول الموقع وحول الجانب الصحي.	
الإنتاج المحلي	تشجيع الإنتاج والتجارة المحليين لتعزيز مرونة سلسلة التوريد وتشجيع النشاط الاقتصادي المحلي.	
نوعية الحياة	تعديل إجراءات تنفيذ المبادرات الترفيهية والسياحية للوصول إلى مواءمة أفضل مع الطلب على الأماكن الطبيعية والآمنة وذلك في سياق حساسية المواطنين الجديدة التي أدت الجائحة إلى بروزها.	
توفير الحماية		
السلامة في التجمعات الحضرية	تصميم المساحات الحضرية والتجمعات الحضرية العشوائية من أجل الحد من احتمالية حدوث أزمات صحية مستقبلية	
الأنظمة الحدودية	تطبيق أنظمة متطورة لإدارة النقاط الحدودية والمعابر بهدف تعزيز سلامة المواطنين والمقيمين في المملكة وأمنهم.	
التعاون الدولي	تعزيز التعاون الدولي والثنائي لمعالجة الجائحة والتحديات العالمية الأخرى.	

شرح رموز الجهات المعنية : الحكومة القطاع الخاص الأفراد

تسريع الوتيرة

أدت جائحة فيروس كورونا إلى سير الكثير من أوجه حياتنا نحو المستقبل بوتيرة لم نكن نتصورها من قبل. ويمكننا البناء على هذا الزخم لتسريع وتيرة التغيير الإيجابي الذي يجري العمل على تحقيقه في المملكة. وقد سلّطنا الضوء على ثلاث طرق تتيح لنا تحقيق هذا الأمر.

الشكل 21

تسريع الوتيرة - نبذة عامة حول الإجراءات المحتملة

تسريع الوتيرة	الجهات المعنية
الشمول الرقمي: تسريع وتيرة التعلم الرقمي من أجل تعظيم نمو الاقتصاد الرقمي وتضييق الفجوة الرقمية.	
ينبغي للدولة والقطاع الخاص أن يستمرا في جهودهما وأن يُسرعا وتيرتها لتنفيذ عملية التحول الشمولي في المهارات الرقمية - لتشمل كافة شرائح المجتمع السعودي - بهدف ضمان استدامة نمو الاقتصاد الرقمي وتضييق الفجوة الرقمية والحد من تكلفتها.	
ينبغي للمؤسسات التعليمية (من المرحلة الابتدائية لما بعد الثانوية) شمول تطوير المهارات الرقمية في مناهجها الدراسية بهدف إعداد الطلبة للعالم الرقمي. كما أن الدعم الحكومي لتوفير فرص الوصول العادل للأدوات المطلوبة لما يعرف بنظام "التعلم المدمج" (مثل الأجهزة وتوفير خدمة الإنترنت) أمر بغاية الأهمية.	
ينبغي للدولة أن تستثمر من جديد في استراتيجية الحكومة الإلكترونية وتسريع تنفيذها باستخدام منصات رقمية للتعامل مع المواطنين وضمان المواءمة والسرعة. ويجب أن يشمل ذلك توفير مواقع إلكترونية للحصول على الخدمات العامة، واستخدام القنوات الرقمية للتواصل مع المواطنين والتفاعل معهم.	
العمل بطرق جديدة: الاستعداد لطرق العمل الجديدة والتأقلم معها ومع مستوى الرقمنة المتزايد، والاقتصاد التشاركي/العمل التعاقدي.	
ينبغي للمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص والأفراد أن يتكيفوا استباقيًا مع مستقبل بيئات العمل متزايدة "المرونة"، وذلك عبر إيجاد أيدي عاملة أكثر مرونة، مدعومة باقتصاد المشاركة عبر المنصات الرقمية، وإيلاء مزيد من التركيز إلى تحقيق الأهداف، بدلاً من مجرد وجود الموظف في مكان العمل (مثلًا زيادة حجم العمل التعاقدي).	
ينبغي للدولة والقطاع الخاص تطوير سياسات وإجراءات عادلة وفعالة للعمل عن بعد: بهدف تعزيز التعاون الجماعي وتطوير ثقافة العمل عن بعد. وينبغي للدولة أيضًا وضع اللوائح الداعمة لهذا التوجه (مثل إعداد لوائح خاصة بالموظفين بدوام جزئي والعاملين المستقلين).	
ينبغي للدولة والقطاع الخاص دعم جهود تطوير مهارات الموظفين وإعادة صقلها، مع التركيز على "المهارات الشخصية" التي عُرفت بأهميتها لتعزيز مرونة الأعمال أثناء الجائحة (مثل الابتكار والإبداع، والذكاء العاطفي، والتفكير النقدي، والتواصل، والتعلم المستمر).	
التحول في الرعاية الصحية: الاستفادة من زيادة مستوى الوعي بالجانب الصحي من أجل تشجيع اتباع أنماط حياة صحية وتعزيز الممارسات الصحية الحديثة.	
ينبغي أن تواصل الدولة الاستثمار في قطاع الصحة العامة الوقائية وتعزيز قدرة النظام الصحي للمحافظة على ثقة المواطن (مثل تقييم الإنفاق الصحي الحالي وسياساته واستراتيجياته).	
ينبغي أن تواصل الدولة تنفيذ جهود "رقمنة قطاع الرعاية الصحية" من خلال تطوير لوائح الطب عن بعد (مثل التأمين)، ودعم اعتماد الطب عن بعد، وتنفيذ أنظمة المعلومات الصحية الرقمية، وسجلات الرعاية الصحية (مثل تعزيز مهارات العاملين في مجال الرعاية الصحية، ووضع سياسات خصوصية البيانات).	
ينبغي للدولة والقطاع الخاص الاستمرار في تعزيز أنماط الحياة الصحية والاستفادة من الأدوات الرقمية والسلوكية (مثل تشجيع شركات التأمين الصحي لتعزيز أنماط الحياة الصحية من خلال التطبيقات التي تكافئ على أداء التمارين، وتناول طعام أفضل، وإجراء الفحوصات الصحية المتكررة)، ودعم صحة السكان والموظفين (مثل السياسات الصحية، وزيادة الوعي بالصحة النفسية).	

شرح رموز الجهات المعنية : الحكومة، القطاع الخاص، الأفراد

مجموعة الأغر AL-AGHAR GROUP
KEARNEY National Transformations Institute

ضمان الاستدامة

كشفت إجراءات التباعد الاجتماعي التي توجب فرضها، وما نتج عن ذلك من تباطؤ اقتصادي عن بعض أشكال التحدي لأنماط حياتنا القيّمة. وفيما يلي ثلاث مجالات تركيز قد تساعدنا على الحد من هذه الآثار السلبية المحتملة على المجتمع، وبالتالي المحافظة على المزايا الرئيسة للمجتمع السعودي أثناء سيره قدمًا للأمام.

الشكل 22

ضمان الاستدامة - نبذة عامة حول الإجراءات المحتملة

ضمان الاستدامة	الجهات المعنية
المشاركة الاجتماعية الآمنة: تمكين أشكال المشاركة الاجتماعية وتحديد المساحات الاجتماعية الآمنة، وذلك عن طريق استخدام المعلومات التي يُشاركها الأفراد حول الموقع وحول الجانب الصحي.	
ينبغي للدولة، بالشراكة مع القطاع الخاص، وضع إطار للسياسات ودعم تطوير مجموعة من الحلول التي تعتمد على التقنية للمحافظة على قدرة المواطنين على المشاركة في اللقاءات المجتمعية الآمنة (مثلًا التحديد الاستباقي للأماكن العامة منخفضة المخاطر والنقاط الساخنة لنقل العدوى).	
تمكين الأفراد من الإسهام في زيادة مستوى الشفافية فيما يتعلق بمشاركة معلوماتهم الصحية الشخصية ومواقعهم الجغرافية لتحقيق المصلحة العامة وضمان الحريات الفردية من خلال إنشاء أنظمة توفر المستويات المناسبة من حماية الخصوصية. سيتطلب هذا الأمر من الدولة إعداد أطر السياسات المرتبطة بإدارة بيانات الأفراد ومعلوماتهم.	
الإنتاج المحلي: تشجيع الإنتاج والتجارة المحليين لتعزيز مرونة سلسلة التوريد وتشجيع النشاط الاقتصادي المحلي.	
ينبغي للدولة تقديم الحوافز لتطوير التقنيات الزراعية وتطبيقها بهدف دفع المملكة نحو تحقيق مزيد من الأمن الغذائي (مثل دعم مصانع تصنيع الأغذية المحلية، وربط صغار المنتجين الزراعيين بالأسواق، وتشجيع استهلاك منتجات الزراعة السمكية المحلية، وتشجيع الممارسات الزراعية المستدامة والأقل استهلاكًا للمياه).	
ينبغي للدعم الحكومي أن يستمر لتطوير قطاع الأدوية المحلية وتصنيع المعدات الطبية (مثل إزالة الحواجز الماثلة أمام إدخال المنتجات إلى الأسواق، وتطوير الإطار التنظيمي، وتطوير المهارات الفنية)، مع التركيز على توطين الإنتاج لتعزيز الاستقلال الاستراتيجي والمرونة.	
ثمة فرصة ماثلة أمام القطاع الخاص - وواجب ملقى على عاتقه - لتوسيع نطاق المنصات الإلكترونية للبيع بالتجزئة لتلبية النمو الكبير في تجارة التجزئة عبر الإنترنت في المملكة أثناء الجائحة وبعدها (مثل البقالة وتطبيقات توصيل الطعام)، ودعم الإنتاج المحلي للسلع.	
نوعية الحياة: تعديل إجراءات تنفيذ المبادرات الترفيهية والسياحية للوصول إلى مواءمة أفضل مع الطلب على الأماكن الطبيعية والآمنة وذلك في سياق حساسية المواطنين الجديدة التي أدت الجائحة إلى بروزها.	
ينبغي للدولة تطوير طرق مبتكرة لمواصلة الوفاء بالتزاماتها تجاه توفير الفعاليات الترفيهية للمواطنين، وذلك من خلال الاستفادة من تنظيم الفعاليات وبثها عبر الانترنت لتلبية توقعات المواطنين في سياق استمرار المطالبات بالمحافظة على التباعد الاجتماعي (ويشمل ذلك المتاحف والمعارض الفنية، وعرض الأفلام السعودية عبر الإنترنت أو العروض المسرحية، وما إلى ذلك).	
ينبغي للدولة إيجاد بيئة مواتية تتيح للقطاع الخاص تطوير المحتوى المحلي ومعالجة الثغرات الموجودة فيه، وذلك عبر تطوير البنية التحتية والسياسات المطلوبة.	
ينبغي للدولة الاستمرار في تعزيز فرص تطوير سياحة الأماكن الطبيعية (مثل الصحاري والشواطئ والجبال التي لم تُمس) لتكون بمثابة "وجهات سياحية آمنة". وينبغي للدولة والقطاع الخاص تلبية احتياجات المسافرين الذين أصبحوا أكثر وعيًا بالصحة والاستدامة (مثلاً عن طريق سياسات السفر المرنة، والفحوص الصحية، وإجراءات التعقيم والنظافة، والتقنية الرقمية).	

شرح رموز الجهات المعنية : الحكومة، القطاع الخاص، الأفراد

توفير الحماية

كشفت هذه الجائحة العالمية بعض التحديات المستقبلية المحتملة التي قد تنشأ في حال استمرارها أو بروز مخاوف جديدة تتعلق بالسلامة. وفيما يلي نبذة عن ثلاث إجراءات يمكن اتخاذها لمعالجة هذه التحديات.

الشكل 23

توفير الحماية - نبذة عامة حول الإجراءات المحتملة

توفير الحماية	الجهات المعنية
السلامة في التجمعات الحضرية: تصميم المساحات الحضرية العشوائية من أجل الحد من احتمالية حدوث أزمات صحية مستقبلية.	
ينبغي للدولة إعادة النظر في اللوائح التي تنظم مسؤولية الكفيل عن أماكن إقامة العمال (مثل المعايير والموقع)، لأنها تتعلق بالعمال الأجانب داخل أماكن سكنهم، التي تشكل بؤرة لانتشار الفيروس على نطاق واسع، وذلك بهدف ضمان سلامة المجتمع السعودي الأكبر.	
ينبغي للدولة إعادة النظر في التجمعات الحضرية العشوائية في المدن السعودية لتحديد الحلول التي تتيح مراقبة صحة قاطنيها وسلامتهم بشكل أفضل وتطبيق هذه الحلول، والوقاية من المخاطر المستقبلية، لأنه تم تحديد هذه المناطق بوصفها نقاطًا ساخنة لانتقال الأمراض.	
الأنظمة الحدودية: تطبيق أنظمة متطورة لإدارة النقاط الحدودية والمعابر بهدف تعزيز سلامة المواطنين والمقيمين في المملكة وأمنهم.	
ينبغي للدولة الاستمرار في تطوير السياسات والإجراءات والتقنيات لدعم أنظمة إدارة الحدود والموانئ المتقدمة لتتبع السلع والأشخاص الذين يدخلون المملكة (مثلًا عبر تتبع أفضل، والدخول دون تلامس، وتبسيط الإجراءات)، بهدف طمأنة المقيمين والتجار والمسافرين بسلامة الموانئ والحدود السعودية دون التأثير سلبًا على تدفق البضائع ذات الأهمية البالغة للنمو الاقتصادي.	
التعاون الدولي: تعزيز التعاون الدولي والثنائي لمعالجة الجائحة والتحديات العالمية الأخرى.	
ينبغي للدول والقطاعات الرئيسة تطبيق أشكال جديدة من التعاون والشراكة الدوليين للاستفادة من التكامل الاقتصادي لخدمة جهود إعادة تدوير عجلة النمو. وينبغي أن يشمل هذا التعاون جهودًا مشتركة في تطوير اللقاحات والأدوية العلاجية واختبارها وتصنيعها وتوزيعها بأسعار معقولة. ومن شأن هذا التعاون بين الحكومات والجهود الرامية للوصول إلى إجراء عمليات البحث والتطوير الطبية بتكلفة معقولة أن يساعد المملكة العربية السعودية وشركاءها على تحسين مستوى استعدادهم المشترك للأزمات المستقبلية.	

شرح رموز الجهات المعنية : الحكومة، القطاع الخاص، الأفراد

نبذة عن المؤلفين

مجموعة الأغر

هي حاوية فكرية سعودية مستقلة، وهي مسجلة كوقف بهدف تعزيز الشفافية والاستدامة. وتتمحور القيم الرئيسة للمجموعة حول تنفيذ برامج التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية تنفيذًا فاعلًا، بهدف معالجة القضايا الوطنية والشؤون الدولية ذات الاهتمام للمملكة العربية السعودية، لتحويل المجتمع السعودي إلى اقتصاد ومجتمع معرفي. وتشكل هذه القيم جزءًا من استراتيجيتنا الشاملة (للتحول إلى مجتمع معرفة)، والتي تم دمجها بنجاحٍ في الخطة الاستراتيجية الوطنية.

وتسعى مجموعة الأغر إلى الإسهام في جهود تحقيق رؤية المملكة من خلال تزويد صناع القرار بالخيارات الاستراتيجية في المجالات ذات الصلة.

معهد التحولات الوطنية التابع لشركة كيرني

يتمحور هدف معهد التحولات الوطنية حول مساعدة المسؤولين الحكوميين رفيعي المستوى وقادة الأعمال على توقع التحولات المتنوعة والمتسارعة حول العالم وتوجيهها، بناءً على رؤىً استراتيجيةً قويةً وصارمةً.

والمعهد جهة متخصصة بالرؤى الاستراتيجية وتحليل السياسات، ودعم المؤسسات الحكومية والشركات على المستوى العالمي والإقليمي والوطني وعلى مختلف الصعد، ومساعدتها على توقع التغيير وتسخيره لصالحها أو إحداثه.

وبفضل الخبرات الكبيرة التي يتمتع بها المعهد في أساليب التنبؤات الاستراتيجية، وخبراته في مجال مساعدة كبار المسؤولين الحكوميين في وضع الاستراتيجيات وتخطيط السياسات، فإنه قادر على ترجمة التحليلات الكلية والشاملة لقوى التغيير إلى إجراءات عملية ومبتكرة. ويطور المعهد رؤى فكرية حيال أبرز القضايا الناشئة التي تحدد معالم البيئة المستقبلية، والتي تواجهها مختلف المؤسسات حول العالم. وينظم المعهد كذلك منتديات عالمية وإقليمية رفيعة المستوى، لتكون منصة تجمع القادة من مختلف أنحاء العالم مع نظرائهم ومع خبراء متخصصين لمناقشة أبرز القضايا الاستراتيجية.

رودلف لوميير
شريك ورئيس معهد التحولات الوطنية
Rudolph.Lohmeyer@kearney.com
دبي

نورة العجاجي
مدير - معهد التحولات الوطنية
Norah.Alajaji@kearney.com
المملكة العربية السعودية

اليساندرو ماسا
شريك
Alessandro.Massa@kearney.com
دبي

سارة آدم
محلل أعمال أول
Sarah.Adam@kearney.com
جوهانسبرغ

مايكل رومكي
رئيس
Michael.Romkey@kearney.com
دبي

رضا إسلام
شريك تنفيذي
Reda@al-aghar.com
المملكة العربية السعودية

أحمد عيسى
مدير - معهد التحولات الوطنية
Ahmed.Issa@kearney.com
دبي

غيداء فطاني
مستشار أول
Ghaida@al-aghar.com
المملكة العربية السعودية

مجموعة الأغر
AL-AGHAR GROUP

KEARNEY
National Transformations Institute