يعد دعوة إلى الشركات والحكومات والأفراد للالتقاء لمواجهة التحديات العالمية الرئيسية

«زين» تنشر تقرير الاستدامة 2018 تحت عنوان «وقت العمل..»

- **بدر الخرافي: الابتكار في أعمالنا يمنحنا قدرات أفضل في استخدام الخدمات الرقمية لتحقيق النمو والاشتمال**
- **التقرير يعمل على إطلاق موجة بأن النهج الجماعي وحده هو الذي سيمكننا من أن نعالج جوانب القصور في مجتمعاتنا**
- **المجموعة استحدثت مفهوم «الحدود الكوكبية والعتبات الاجتماعية» ليمثل توجهاً واضحاً لعملياتها**
- **التقرير يتناول ظاهرة تغير المناخ وتطوير المنتجات والخدمات الشاملة والاستثمار في بناء المجتمعات وسوء معاملة الأطفال**
- **صعود التكنولوجيا الحديثة المتجسدة في الثورة الصناعية الرابعة يوفر القدرة في تحسين نوعية حياة المجتمعات**
- **النساء يشكلن 50٪ من السكان في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لكنهن يمثلن 28٪ فقط من قوة العمل**
- **«زين» تعمل على تمكين السكان المحرومين من الخدمات البنكية التقليدية من خلال «زين كاش» في العراق والأردن**

أطلقت مجموعة زين الشركة الرائدة في الابتكار في مجال الاتصالات المتنقلة في 8 أسواق في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، تقريرها السنوي الثامن حول الاستدامة تحت عنوان «وقت العمل..»، والذي يعد بمنزلة دعوة إلى العمل لمواجهة التحديات الإقليمية الرئيسية.

وأفادت المجموعة في بيان صحافي بأن تقريرها للاستدامة عن 2018 هو التقرير الثامن الموحد الذي يتناول ويصف خططها الاستراتيجية للاستدامة، والأداء والإنجازات المرتبطة بعملياتها وشركاتها العاملة، ويقدم التقرير معلومات شفافة ومعمقة حول التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

وأوضحت أن نشر هذا التقرير يظهر مدى حرصها الشديد على مشاركة التزامها المتنامي بالاستدامة مع الأطراف ذات الصلة، لذا فإن التوكيد على المحتوى الوارد في سياق هذا التقرير تم تحديده استنادا إلى الأهمية النسبية لكل من زين وأطرافها ذات الصلة، فضلا عن سياق العمليات الذي تعمل ضمنه.

وبينت المجموعة أنها استرشدت بمبادئ الأهمية النسبية، والشمولية والاستجابة المستمدة من معايير ومبادئ المساءلة خلال إعداد التقرير، مستخدمة المعايير التوجيهية الأربعة التابعة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي إطار توجيهات عالمي في مجال إعداد تقارير الاستدامة، كما أن محتويات التقرير جاءت منسجمة أيضا مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية المتعلقة بإطار العمل الخاص بإعداد التقارير حول الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

وأشارت «زين» إلى أن التقارير الشفافة والدقيقة تمثل سمة محورية في ما يتعلق بعمليات الاستدامة، مبينة أن مشاركاتها الاجتماعية تنبع من الاقتناع بأن الإسهامات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للدول التي تعمل فيها وتحسين أدائها البيئي، وتطوير موظفيها، هي أمور تؤدي في نهاية المطاف إلى مؤسسة أكثر نجاحا وربحية، كما أن أعمالها الرامية إلى تعزيز رفاهية وازدهار مجتمعاتها تتم عبر جميع شركاتها العاملة من خلال توظيف الأنشطة الأساسية في سبيل تحقيق هذا الهدف.

وذكرت المجموعة أنها ستواصل بنشاط معالجة ورفع مستوى الوعي حول «أهداف التنمية المستدامة»، وتطوير الطريقة التي تدير بها أعمالها باعتبارها من القادة الإقليميين في مجالات الاستدامة، وفي هذا الإطار استحدثت مفهوم «الحدود الكوكبية والعتبات الاجتماعية»، حيث يوفر ذلك المفهوم توجها واضحا لعملياتها كي تحدد محطات رئيسية مناسبة ومؤثرة ذات صلة بالاستدامة.

«نداء من أجل العمل»

وقال نائب رئيس مجلس الإدارة الرئيس التنفيذي في مجموعة زين بدر ناصر الخرافي «هذا التقرير بمنزلة (نداء من أجل العمل) نوجهه إلى جميع أطرافنا ذات الصلة على أمل إطلاق موجة في منطقتنا، ندفع من خلالها فكرة أن النهج الجماعي وحده هو الذي سيمكننا من أن نعالج جوانب القصور».

وأوضح الخرافي قائلا «تقارير الاستدامة لا تقدم نظرات متعمقة حول تأثيرنا الاجتماعي والاقتصادي والبيئي فقط، فهي تبرز جانبا مهما آخر بتسلطيها الضوء على استدامة نشاط الأعمال، وفي وقتنا الراهن، وفي ظل منظومات بيئية تتغير سريعا مدفوعة بتسارع وتيرة الثورة الصناعية الرابعة، فإن امتلاكنا لاستراتيجية شاملة ومتكاملة ومرتكزة على قيمة مشتركة هو أمر أساسي لنمو مؤسستنا».

وأضاف قائلا «إن العمل بأسلوب يتحلى بالأخلاق وبروح المسؤولية هو أمر يشكل ركيزة لجميع جهودنا وذلك لأننا ندرك مدى تأثير الاتصال على مجتمعاتنا، ونحن حريصون كل الحرص في نهجنا على الاستدامة، حيث أن أحد الدوافع الرئيسية التي تحركنا يتمثل في السعي إلى تشجيع منظومة بيئية تقوم على أساس الابتكار، وهو الأمر الذي يؤدي بالتالي إلى الاشتمال والتنوع والتمكين».

تحديات كبرى

وكشف الخرافي أن معظم الأسواق التي تعمل فيها المجموعة تواجه تحديات كبرى ذات صلة بالشباب، وإلى جانب نقص المهارات، فإن تنامي الثورة الصناعية الرابعة يضع ضغطا إضافيا حيث إن التقنيات الجديدة تشكل تهديدا مباشرا للعمالة المتوسطة المهارة، ولذلك إن التزام زين بتوفير منصات تعليمية وخدمات ذات صلة بالصحة في أسواقها هو ركيزة رئيسية من ركائز استراتيجيتها الرقمية، حيث يمكنها أن تحقق ذلك من خلال شبكاتها التي تشكل جانبا مهما من جوانب بيئتها التمكينية، فاستثمارات زين المستمرة في بناء شبكات متطورة يمنحها ميزة نشر بنية تحتية رقمية فائقة التطور.

وبين الخرافي بقوله «لذلك فإن التناغم بين توجهنا الاستراتيجي من جهة وبين رفاهية المجتمعات التي نخدمها من جهة ثانية قد قادنا إلى توسيع نطاق أنشطة أعمالنا التجارية في مجموعة من الأحداث التحولية التي توفر إسهامات إيجابية للجميع، ولذلك فإن نهجنا الابتكاري إزاء أعمالنا يسمح لنا بأن نستخدم قنوات رقمية كوسائل لتحقيق النمو والاشتمال».

وتابع قائلا «إن خدماتنا الداعمة ـ التي تتنوع ابتداء من التأمين المصغر ووصولا إلى امكانية الوصول إلى التعليم والصحة والترفيه التعليمي ـ تأتي منسجمة مع رؤيتنا إزاء الاشتمال والتنمية، وعلى الرغم من أن جهودنا في هذا الخصوص ما زالت في مراحلها الناشئة، لكنها ستضع الشركة في منزلة الرواد على صعيد خلق قيمة أفضل».

التطورات التكنولوجية

وعلى جانب آخر أكد الخرافي بقوله «إن تطورنا في المجال الرقمي ينطوي على أهمية بالغة الحيوية في ضوء سياقنا التشغيلي، حيث يبقى التفاعل المستمر مع عملائنا ركيزة استراتيجية من أجل ضمان تمتعهم بتجربة عملاء فائقة التميز، وحتى نضمن هذا، فإننا نستثمر في أحدث أنظمة الأتمتة لكي نوفر لهم نمط حياة رقميا». وحدد الخرافي السمات التي تبقي المجموعة في قيادة وتيرة الأحداث ومواجهة التحديات في أسواق الشرق الأوسط بقوله «البقاء في بؤرة التطورات التكنولوجية التي تتكشف تباعا هو أمر يساعدنا على أن نبقى محتفظين بقدرتنا التنافسية، وفي الوقت ذاته موجهين للتحول الإيجابي في أسواقنا التشغيلية، ولذلك سنظل عند التزامنا بمواصلة المشاركة في معالجة التحديات التنموية الإقليمية الرئيسية: المساواة بين الجنسين، تمكين الشباب، بناء القدرات، التغير المناخي، إلى جانب قضايا أخرى.. فنحن ندرك أن معالجة مثل هذه القضايا سيساعد على تطوير أسواقنا وخلق فرص نمو لعملياتنا».

ويعبر تقرير زين للاستدامة عن وجهة نظرها بأن هناك حاجة لاتخاذ إجراءات عاجلة لمعالجة القضايا الملحة التي تشمل معالجة ظاهرة تغير المناخ وتطوير منتجات وخدمات شاملة والاستثمار في بناء المجتمعات ومعالجة عواقب سوء معاملة الأطفال، كما تتخذ مجموعة زين خطوات بارزة في حد ذاتها لمعالجة أوجه القصور المذكورة إذ تدير على سبيل المثال برنامجا صارما يقوم على تقييم التأثير البيئي لأنشطتها التجارية الأساسية مع تحديد أهداف لتقليل انبعاثات الكربون وتقليل النفايات التي تنتجها إلى الحد الأدنى وتعزيز الوعي البيئي بشكل أكبر.

أما فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات الشاملة فيعكس التقرير كيفية تركيز استراتيجية زين على توفير الخدمات الرقمية للشركات والمستهلكين لإنشاء قيمة إيجابية طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة، تشمل المبادرات الرئيسية والتقدم في مجالات المدن الذكية ومنتجات التأمين المصغر، والصحة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، والخدمات المصرفية الرقمية.

حلول عملية

ومن ناحيتها، قالت الرئيس التنفيذي للاستدامة في مجموعة زين جينيفر سليمان «خلال السنوات الأخيرة من نشر تقارير الاستدامة الخاصة بنا، يمكن القول إن التقرير الأخير هو الأكثر مباشرة عندما يتعلق الأمر بتحديد القضايا والدعوة إلى إيجاد حلول عملية للمساعدة في معالجتها».

وأضافت بقولها «نحن مقتنعون بأن صعود التكنولوجيا الحديثة المتجسدة في الثورة الصناعية الرابعة لديه القدرة والامكانية في تحسين نوعية حياة الناس على نحو جذري، وبصفتنا شركة تقدم نمط حياة رقميا، نعد في مقدمة الجهود المستمر المبذولة».

حقوق الإنسان

وأفردت مجموعة زين في التقرير مساحة لمبادئ حقوق الإنسان حيث تعترف زين بمسؤوليتها عن الامتثال لمبادئ حقوق الإنسان من خلال الالتزام الذي تتعهد به في إطار سياستها الخاصة باستدامة الشركات، ودليلها الخاص بسياسة الموارد البشرية، ومدونة قواعد سلوكيات الموظفين، ومدونة قواعد سلوك الموردين، وكذلك التركيز على قضايا حقوق الإنسان التي تؤثر على الموظفين وعلى سلسلة القيمة في المؤسسة، وعلى المجتمعات التي تعمل فيها.

وتطرق التقرير إلى المساواة بين الجنسين حيث أشار إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ما زالت تشكل تحديا كبيرا في مسألة المساواة بين الجنسين، وهذا بدوره يضيف مزيدا من الضغط إلى ارتفاع نسبة البطالة، وبطء النمو الاقتصادي والتنمية، ونقص الاشتمال في السياسات العامة وصنع القرار، فالنساء يشكلن 50٪ من السكان، لكنهن يمثلن 28٪ فقط من قوة العمل، كما أن هناك 22 مليون طفل إما لا يذهبون إلى المدارس أو هم عرضة لخطر التسرب، وأحد العوامل التي تسهم في هذا العدد المرتفع يتمثل في التفاوت بين الجنسين، ففي المناطق الريفية يتم تنفير البنات من الذهاب إلى المدارس إلى جانب كونهن منكوبات بارتفاع حالات زواج القاصرات.

تحديث الإستراتيجية

وقد قامت المجموعة بتحديث استراتيجيتها بحيث تعكس هذا التحول بشكل أفضل، وذلك من خلال السعي إلى النمو في مجال حلول المشاريع والتوسع إلى ما هو أبعد من خدمات الاتصال التقليدية، وهذا الأمر يوفر لزين فرصة لتنويع تدفقات الإيرادات عن طريق الاستثمار في رؤوس أموال المخاطر وإطلاق «واجهة برمجة تطبيقات» (API) مفتوحة على مستوى المجموعة.

وفي مجالات الاشتمال المالي، تواصل زين تقديم الخدمات المصرفية المتنقلة للسكان المحرومين من الخدمات البنكية التقليدية، وذلك من خلال خدمة «زين كاش» في كل من العراق والأردن، ومن خلال هذه الخدمة، يتم الاستعاضة بالتوزيع التقليدي للتبرعات النقدية والمدفوعات والمشتريات وتحويلات الأموال، بما يوفر للمجتمعات المهمشة وسيلة للوصول إلى صرف الأموال رقميا، ومن خلال الاستمرار في تطوير الخدمات المالية الرقمية، ساعدت الشركة في تأسيس نظام بيئي مالي أكثر شمولا في العراق والأردن، والاشتمال المالي هو عامل مهم آخر في أهداف التنمية المستدامة، وذلك لأنها يمكن أن تساعد في مكافحة الفقر، وتحقيق الأمن الغذائي، والتمكين الاقتصادي للمرأة.

ووفقا لدراسات البنك الدولي، في العام 2014 كان هناك 0,5٪ من البالغين ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر لديهم حساب أموال متنقل، وارتفعت هذه النسبة إلى 1,1٪ في العام 2018 إلى 5,8٪ من البالغين ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لديهم حساب أموال متنقل، وفي العراق، 10,6٪ فقط من السكان كان لديهم نفاذ إلى الخدمات المصرفية التقليدية في العام 2011، وفي العام 2014 ارتفعت هذه النسبة إلى 11,0٪ ثم إلى 20,3٪ في العام 2018.

معالجة قضايا مهمة

كما أفرد التقرير المبادرات التي نفذتها مجموعة زين خلال 2018 التي عالجت منها العديد من القضايا الملحة في أسواق عملياتها مثل مبادرة Zainiac، وهي منصة إلكترونية داخلية لجميع موظفي زين حيث يتم من خلالها تشارك وتبادل الأفكار وخلق الحلول بهدف تحفيز روح الإبداع في المؤسسة، وخلال 2018، واصلت تلك المنصة السماح لجميع الموظفين على مستوى المؤسسة بأن يقترحوا أفكارا مبتكرة ويتشاركوا التحديات ويتعاونوا في ما بينهم من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وحتى الآن، تم تسليم أكثر من 300 مبادرة وفكرة قائمة لعدد من المشروعات الناشئة، كما تواصل المجموعة تنفيذ برنامج Generation Z لاختيار الخريجين الكويتيين المتفوقين كي ينضموا إلى البرنامج بعد عملية انتقاء شاملة، ويهدف هذا البرنامج الذي مدته عام إلى تطوير المواهب الكويتية الشابة مع التركيز بشكل خاص على تطوير مهاراتهم الرقمية من أجل دعم استراتيجية نمط الحياة الرقمي التي تتبناها زين.

وفي العام 2018، واصلت زين معالجتها النشطة لقضيتي المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (WE)، فمبادرة التحول التي يقودها نائب رئيس مجلس إدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة، توفر الآليات التي تعالج زين من خلالها مسألة الفجوة بين الجنسين، وذلك بهدف تقليصها، ولمعالجة هذه القضية في أعمالها، حددت مبادرة تمكين المرأة (WE) مستهدفات صارمة تعكس التزام المجموعة إزاء التنوع والتكافؤ بين الجنسين.

وإذ تؤكد المجموعة أن التزامها بالاستدامة كان وسيبقى دائما موضع اهتمام استراتيجي بالنسبة لها، فإنها وعلى مدار السنوات الماضية، دأبت على الاستثمار في مجتمعاتها، مع التركيز على عناصر الاشتمال والتنوع والتطوير، ولذلك فهي تؤمن بأن رؤيتها طويلة الأمد قد قادتها إلى أن تصبح أكثر استدامة، كما أنها على وعي وإدراك بحجم التحديات التي تواجهها المنطقة، وتبذل جهودا ضخمة من أجل معالجة تلك التحديات لتحفيز عملياتنا نحو النمو مستدام.

وفقا لجدول أعمال الاستدامة، لا يتوفر تقرير الاستدامة لعام 2018 الخاص بشركة زين إلا في شكل رقمي ويمكن تنزيله مجانا.

أسواق المنطقة لا تستفيد سوى من 26٪ من قدرات رأسمالها البشري

في الوقت الذي ما زالت فيه بطالة الشباب تشكل تحديا حرجا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفي ظل التطور السريع للتكنولوجيا، أصبح على الشباب أن يخلقوا مسارات وظيفية جديدة وأن يكتسبوا المهارات المطلوبة للتكيف مع الاقتصاد الرقمي العالمي، علما أن نسبة البطالة بين الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تبلغ 25٪ تقريبا، وهي أعلى نسبة بطالة بين الشباب على مستوى العالم. ووفقا لمؤشر رأس المال البشري الذي يصدره المنتدى الاقتصادي العالمي، فإن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا تستفيد سوى من نسبة 26٪ من مجمل قدرات رأس مالها البشري، ووفقا للتقديرات، هناك 41٪ من أنشطة العمل الكويتية معرضة للأتمتة بسبب الثورة الصناعية الرابعة. وفي إطار جهودها لتمكين الشباب خلال 2018، أطلقت زين مبادرة تمكين الشباب (ZY)، وهي منصة تهدف إلى رصد وقياس وتطوير الشباب الذين لديهم مهارات مطلوبة وتزويدهم بإمكانية الوصول إلى الموارد التي تسمح لهم بأن ينموا ويزدهروا في بيئتنا السريعة التغير، وعلى مستوى المجموعة حددت زين مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) صارمة تندرج ضمن هذه المنصة، وذلك بهدف تقييم مدى نجاح وتأثير المبادرات والبرامج.

وفي إطار هذا الجهد المشترك، أقامت شركة زين البحرين مخيما صيفيا للتكنولوجيا، وهو المخيم الذي اشتمل أنشطة وبرامج متعددة بما في ذلك تصميم وبناء روبوتات، وعمل الشفرات الكودية، وتطوير الألعاب الإلكترونية، وتجارب STEAM، وخلال العام 2018، انضم ما بين 80 و100 طالب إلى مخيم زين الصيفي للتكنولوجيا، وانطلاقا من استهداف الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و14 سنة، دخلت شركة زين الكويت في شراكة مع «أكاديمية الصناع» (Makers Academy) ووزارة الدولة لشؤون الشباب وأقامت ورشة عمل مكثفة لـ50 طالبا لتعليميهم كيفية التصنيع الرقمي واستخدام الطابعات ثلاثية الأبعاد وتصميم مكائن القص بالليزر.

ويركز مركز زين للإبداع (ZINC) في الأردن والكويت بشكل خاص على احتضان وإطلاق الفرص لبيئة المشاريع الناشئة، وخلال العام 2018، تم تكريم «مركز زين للإبداع» بإدراجه ضمن الفئة الذهبية كأفضل مبادرة مسؤولية مجتمعية لدعم ريادة الأعمال على مستوى الوطن العربي في اطار جوائز محمد بن راشد لدعم مشاريع الشباب، وخلال العام 2018، نظمت شركة زين العراق فعالية ZY Waves، وهي ورشة عمل حول كيفية تحويل الأفكار إلى أعمال تجارية ناجحة لـ100 طالب.

رفع نسبة القيادات النسائية إلى 25٪ بحلول 2020

تواصل زين بنشاط معالجة مسألة مساواة الجنسين وتمكين المرأة في سوق العمل، ومن خلال «مبادرة تمكين المرأة» – والتي يقودها نائب رئيس مجلس إدارة المجموعة ورئيسها التنفيذي – حددت زين مستهدفات استراتيجية من أجل رفع نسبة القيادات النسائية من 14,5٪ إلى 25٪ بحلول 2020.

وخلال العام 2018، رفعت الشركة نسبت النساء في مناصب الإدارة التنفيذية بنسبة 83٪، وعينت 88 «سفيرة تمكين مرأة» على مستوى الشركات العاملة التبعة لزين، وتواصل الشركة سعيها إلى مزيد من غرس روح التنوع بين الجنسين في «سياسة الموارد البشرية»، وذلك من خلال مراجعة «الإجازة الأسرية» التي تشمل إجازات أمومة، أبوة، رعاية أبناء، إرضاع، ورعاية رضيع.

وبهدف تشجيع ودعم الإناث كي يواصلن تعليمهن، دخلت الشركة في شراكة مع مجموعة مطوري غوغل في البحرين، وذلك من أجل توفير بيئة اشتمالية للنساء في مجال التكنولوجيا، وفي لبنان، تواصل مجموعة زين توفير برامج تدريبية للنساء اللواتي يعشن في المناطق الريفية.

نقل 20٪ من البيانات المتنقلة عبر شبكات الجيل الخامس في 2023

شاركت زين السودان في فعالية «الأسبوع العالمي لريادة الأعمال»، وهي تهدف إلى تزويد رواد الأعمال الطموحين بالفرصة لاكتشاف واستكشاف قدراتهم الكامنة من خلال تبادل الأفكار والخبرات، ومع الاعتراف بأن صعود لاعبي خدمات الـ OTT أسهم كثيرا في زيادة الطلب على كميات ضخمة من البيانات، وهو ما جعل مشغلي شبكات الاتصالات أن يضطروا وعلى نحو متسارع إلى تحديث أداء شبكاتهم، والتعامل مع ضغوطات الأسعار، وتوفير حلول رقمية من أجل تعزيز تجربة العملاء، ولذلك فمن المتوقع لإجمالي حركة البيانات أن يرتفع بنحو 8 أضعاف بحلول نهاية 2023، كما تشير التوقعات إلى أنه في عام 2023 سيتم نقل 20٪ من حركة مرور البيانات المتنقلة من خلال شبكات الجيل الخامس.

ووفقا للتقديرات، فإن عشرات المليارات من الأجهزة ستصل إلى الإنترنت، وستصبح متصلة بالشبكات بحلول 2020، وانطلاقا من ذلك خاضت زين طوال السنوات القليلة الماضية عملية تحول من مزود اتصالات إلى مزود نمط حياة رقمي، وهي تواصل تحولها من خلال اعتناق التغييرات التي تشهدها السوق، والتكيف مع المشهد الاجتماعي في المجتمعات التي تعمل فيها، والاستعداد للتغييرات التي تأتي نتيجة للثورة الصناعية الرابعة، إلى جانب الالتزام بالتحول نحو اقتصاد مدفوع بالبيانات.