الاقتصاد الاجتماعي

الوحدة السابعة

الخطوات الإجرائية لإجراء التدخلات السلوكية وإدماجها في منظمات الاقتصاد الاجتماعي

د. عبدالقيوم بن عبد العزيز الهندي

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا ونبينا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

حصيلة التدريب المستهدفة

1. تصميم تدخلات سلوكية أولية قابلة للتكييف المؤسسي بهدف تعظيم الأثر الاجتماعي ورفع كفاءة الأداء.

2. بناء تصور عملي لخارطة طريق تمكّن من دمج الرؤى السلوكية في منظومات العمل المؤسسي واتخاذ القرار داخل منظمات الاقتصاد الاجتماعي.

نهج الرؤى السلوكية باعتباره عدسة تحليلية وتطبيقية

يُفهم نهج الرؤى السلوكية بوصفه عدسة تحليل تُعاد من خلالها قراءة السياسات والبرامج والخدمات على أساس السلوك الفعلي، لا الافتراضات المسبقة.

1. **عدسة لإعادة التفكير**
يمكّن من اقتراح خيارات جديدة، وتعزيز الخيارات القائمة، وكشف الآثار غير المقصودة للتدخلات والسياسات الحالية.

2. **هندسة الاختيارات**
يركّز على تنظيم بيئة الاختيار وترتيب البدائل وطريقة عرضها، بما يؤثر في القرار دون تغيير الإلزام أو الحوافز المباشرة.

3. **كشف التحيزات والافتراضات**
يساعد على تشخيص التحيزات السلوكية لدى المستفيدين وصنّاع السياسات، ومراجعة الافتراضات الضمنية حول كيفية اتخاذ القرار.

نهج الرؤى السلوكية باعتباره عدسة تحليلية وتطبيقية

4. **نهج عملي موجَّه للمشكلات**
ينطلق من تحديد السلوك المستهدف، ثم تشخيص العوائق والممكنات، وصولًا إلى تصميم تدخلات قابلة للتنفيذ في الواقع المؤسسي.

5. **منهج تجريبي قائم على الأدلة**
يعطي أولوية للاختبار والتقييم في ظروف واقعية، مع التركيز على قياس السلوك الفعلي، واستخدام التجارب والتقييمات المناسبة للسياق.

الأدوات والأطر والنماذج التطبيقية للاقتصاد السلوكي

- تُعد أطر تغيير السلوك مكوّنًا محوريًا في حقل العلوم السلوكية التطبيقية، حيث أُنشئت لتيسير نقل المعرفة البحثية المتعلقة باتخاذ القرار من المجال النظري إلى الممارسة المؤسسية. وتقدم هذه الأطر خلاصات منهجية لأهم الرؤى السلوكية، بما يدعم صانعي السياسات وقادة المنظمات في تصميم تدخلات أكثر مواءمة لطبيعة السلوك الإنساني في السياقات الواقعية.

- تتسم هذه الأطر بقدرتها على تكثيف استراتيجيات التأثير السلوكي ضمن صيغ مبسطة وسهلة التداول، غالبًا في شكل أدوات تذكيرية أو اختصارات إجرائية، الأمر الذي يعزز قابلية استخدامها في بيئات العمل المختلفة، بما في ذلك منظمات الاقتصاد الاجتماعي. ويسهم هذا التبسيط في إدماج المفاهيم السلوكية المعقدة في عمليات التخطيط، وصناعة القرار، وتصميم البرامج، وتطوير السياسات.

- على الرغم من تعدد الأطر والنماذج في هذا المجال، برزت بعض الأطر بوصفها أدوات مرجعية واسعة الاستخدام، نتيجة لرسوخها النظري، وتراكم الأدلة التطبيقية الداعمة لها، واتسامها بالمرونة وقابلية التكيف مع قطاعات وسياقات متنوعة. كما ترتبط بعض هذه الأطر بأدوات تحليلية وتصميمية أوسع، تتيح الانتقال المنهجي من فهم السلوك إلى بناء تدخلات قائمة على الأدلة.

إطار عوامل التأثير في اتخاذ القرار وتوجيه السلوك*

يمثل **إطار MINDSPACE** نموذجًا لتغيير السلوك يركز على تسع قوى محركة للسلوك عبر سياقات متعددة. ويقوم هذا الإطار على تصور يساند طرائق صنع السياسات المتعارف عليها من خلال توسيع أدواتها، عبر دمج معارف العلوم السلوكية في عملية تطوير السياسات.

وينطلق من أطروحة مفادها أن فهم دوافع السلوك الإنساني وأسسه الإدراكية يشكل مدخلًا رئيسًا لإنجاح السياسات الهادفة إلى إحداث تغيرات سلوكية واسعة النطاق. كما يأخذ مطورو الإطار في الحسبان الدور المؤثر للجمهور في توجيه استخدام أدوات تغيير السلوك، الأمر الذي يبرز أهمية إشراكه في مراحل تنفيذ هذه الاستراتيجيات.

ويستند **إطار MINDSPACE** إلى رصيد بحثي متنوع مصدره الدراسات الميدانية والتجارب المعملية في مجالي الاقتصاد السلوكي وعلم النفس. ويجري توظيفه على نطاق واسع في مجالات صنع السياسات، والتسويق، والتغيير التنظيمي، والتنمية الشخصية، بوصفه أداة لمعالجة تحديات السلوك من خلال تدخلات قائمة على الأدلة العلمية.

وتُعد العناصر التسعة المكونة للإطار من أكثر العوامل تأثيرًا في العمليات التلقائية للحكم واتخاذ القرار. وتُعرض فيما يلي هذه العناصر، مع بيان آثارها المختلفة وأنماط تأثيرها السلوكي.

المُرسِل

يُشير هذا المكوّن إلى أن استجابة الأفراد للمعلومات تتشكل بدرجة كبيرة تبعًا لهوية الجهة أو الشخص الذي يتولى نقلها، حيث تسهم خصائص المُرسِل، ومكانته المعرفية أو المؤسسية، ومستوى الثقة المرتبط به في توجيه تلقي الرسالة وتفسيرها والتفاعل معها. ويرتبط تأثير المُرسِل بالسياق الاجتماعي والإدراكي الذي تُقدَّم فيه المعلومة، وبالصورة الذهنية المتشكلة عن مصدرها، وهو ما ينعكس على قوة الإقناع واحتمالات الامتثال أو التبنّي السلوكي.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، يكتسب هذا المكوّن أهمية خاصة في مجالات الحوكمة، والتواصل المؤسسي، وتصميم البرامج، وبناء الثقة مع المستفيدين والمتطوعين والداعمين. فعند إطلاق مبادرة مجتمعية، أو تبني تغيير تنظيمي، يؤدي اختيار المُرسِل المناسب، مثل قيادات ذات مصداقية، أو شخصيات مجتمعية موثوقة، أو خبراء معروفين في المجال، إلى تعزيز تقبل الرسائل المرتبطة بالأهداف والآليات المتبعة. كما يُسهم توظيف مُرسِلين قريبين من الفئات المستهدفة ثقافيًا أو اجتماعيًا في رفع مستوى التفاعل مع البرامج والخدمات.

ويظهر أثر ذلك كذلك في حملات جمع التبرعات، حيث ترتبط الاستجابة بدرجة الثقة في الجهة المتحدثة أكثر من مضمون الرسالة ذاته. ومن ثم، يُعد إدراك دور المُرسِل عنصرًا إجرائيًا في توجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية، وفي تعزيز فاعلية تدخلاتها الاجتماعية والتنموية.

الحوافز

يرتبط هذا المكوّن بكيفية تشكّل استجابات الأفراد للحوافز عبر مسارات ذهنية يمكن التنبؤ بها، حيث يلعب الميل إلى تجنب الخسائر دورًا محوريًا في توجيه السلوك، إلى جانب التقدير غير المتماثل للمكاسب والخسائر عند تقييم الخيارات المتاحة. ويعكس هذا المبدأ أن الحافز لا يُقاس بقيمته الموضوعية، بل بكيفية إدراكه ذهنيًا، وبالإطار الذي يُقدَّم من خلاله، وهو ما يفسر تباين الاستجابات للسياقات التحفيزية المتشابهة ظاهريًا.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، يتيح هذا الفهم إعادة تصميم أنظمة الحوافز المرتبطة بالمشاركة، والالتزام، والأداء، سواء لدى العاملين أو المتطوعين أو المستفيدين. فعند تحفيز المتطوعين على الاستمرارية، يُسهم إبراز ما قد يُفقد من أثر اجتماعي أو فرص تعلم عند الانسحاب في تعزيز الالتزام.

و في برامج التمويل أو الدعم، يمكن توجيه السلوك عبر صياغة الحوافز بأسلوب يبرز المحافظة على الموارد أو السمعة المؤسسية. كما يظهر أثر هذا المكوّن في تصميم سياسات الامتثال والحوكمة، حيث يؤدي ربط الحوافز بنتائج ملموسة ومتوقعة إدراكيًا إلى رفع مستوى الالتزام بالضوابط والإجراءات. ويعزز ذلك قدرة المنظمات غير الربحية على توجيه السلوك بما يخدم أهدافها الاجتماعية بكفاءة أعلى.

الأعراف

يعبّر هذا المكوّن عن الدور الذي تؤديه السلوكيات السائدة داخل الجماعة في توجيه قرارات الأفراد، حيث يميل الأشخاص إلى مواءمة أفعالهم مع ما يُدرك بوصفه ممارسة شائعة أو مقبولة اجتماعيًا. وتعمل الأعراف بوصفها مرجعًا إدراكيًا يحدد ما يُنظر إليه على أنه سلوك ملائم في سياق معين، وهو ما يمنحها قدرة عالية على التأثير في الاختيارات الفردية دون الحاجة إلى توجيه مباشر أو حوافز مادية.

وفي منظمات الاقتصاد الاجتماعي، يتجلى أثر الأعراف في تشكيل أنماط المشاركة، والالتزام، والتفاعل مع البرامج والمبادرات. فعند إبراز أن غالبية المتطوعين يلتزمون بساعات خدمة منتظمة، أو أن نسبة معتبرة من المستفيدين تتبع إجراءات معينة، يتعزز ميل الأفراد الجدد إلى تبني السلوك نفسه. كما تُستخدم الأعراف في تعزيز الشفافية والحوكمة، من خلال إظهار أن الامتثال للأنظمة والممارسات المؤسسية يمثل سلوكًا شائعًا داخل المنظمة. و في حملات التوعية أو جمع التبرعات، يسهم عرض مؤشرات المشاركة المجتمعية في رفع مستويات التفاعل والدعم. ويُظهر ذلك أن استثمار الأعراف الاجتماعية يمثل أداة فعّالة لتوجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية، عبر استحضار قوة الجماعة بوصفها إطارًا مرجعيًا لاتخاذ القرار.

الخيارات الافتراضية

يشير هذا المكوّن إلى ميل الأفراد نحو تبني الخيارات المُعدّة مسبقًا، والتعامل معها بوصفها المسار الاعتيادي أو الأقل كلفة إدراكية في بيئات الاختيار. وينبع هذا السلوك من الرغبة في تقليل الجهد الذهني، وتجنب التعقيد، والاعتماد على ما يُقدَّم كخيار جاهز، وهو ما يمنح الإعدادات الافتراضية أثرًا مباشرًا في توجيه القرارات دون تدخل صريح.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، يظهر توظيف هذا المكوّن في تصميم النماذج الإدارية والبرامج التشغيلية على نحو يدعم السلوك المرغوب. فعند تسجيل المتطوعين أو المستفيدين، يسهم ضبط الإعدادات الافتراضية بما يعزز المشاركة المنتظمة أو الالتزام بالمعايير في رفع مستويات التفاعل. كما يُستخدم هذا المبدأ في أنظمة التبرع، عبر تهيئة خيارات افتراضية لقيم أو دوريات دعم تتسق مع أهداف المنظمة. وفي السياق المؤسسي، يساعد اعتماد إجراءات افتراضية واضحة في تعزيز الامتثال للسياسات الداخلية وتوحيد الممارسات التشغيلية. ويُظهر ذلك أن إدارة الخيارات الافتراضية تمثل أداة فعّالة لتوجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية، عبر تصميم بيئات اختيار أكثر اتساقًا مع غاياتها الاجتماعية والتنموية.

البروز

يعكس هذا المكوّن ميل الانتباه الإنساني نحو العناصر التي تتسم بالحداثة أو التي ترتبط بصورة مباشرة باهتمامات الفرد وسياقه الآني، حيث تبرز هذه العناصر في الوعي وتكتسب أولوية إدراكية مقارنة بغيرها. ويؤدي هذا البروز إلى تعزيز احتمالات تأثير المعلومة أو الرسالة في السلوك، نظرًا لارتفاع مستوى الانتباه والتركيز المصاحب لها.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، تتجلى أهمية هذا المكوّن في تصميم الرسائل الاتصالية، والبرامج التوعوية، وتقارير الأداء، وحملات الدعم المجتمعي. فعند إبراز معلومات محددة تتصل مباشرة باحتياجات المستفيدين أو اهتمامات الداعمين، تزداد فاعلية التفاعل مع المبادرات المطروحة. كما يسهم استخدام لغة واضحة، وعناوين مركزة، ومؤشرات بصرية بارزة في توجيه الانتباه نحو أولويات معينة، مثل أثر البرامج أو فرص المشاركة.

التهيئة الذهنية

يشير هذا المكوّن إلى تأثر الأفعال بإشارات ذهنية سابقة تعمل على توجيه الاستجابات السلوكية على نحو غير واعٍ، حيث تسهم الكلمات أو الصور أو السياقات المحيطة في تنشيط أنماط إدراكية محددة تؤثر في القرار والسلوك دون إدراك مباشر لمصدر هذا التأثير. ويبرز دور التهيئة الذهنية في البيئات التي تتكرر فيها الرسائل أو الرموز، بما يعزز قابلية توجيه السلوك بصورة غير مباشرة.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، تظهر تطبيقات هذا المكوّن في تصميم البيئات المؤسسية والمواد الاتصالية والتدريبية. فعند استخدام مفردات تعكس قيم العطاء أو التعاون في الخطاب الداخلي، تتشكل أنماط سلوكية أكثر انسجامًا مع أهداف المنظمة. كما يسهم تصميم المساحات، وترتيب المحتوى البصري، وصياغة الرسائل التمهيدية في الاجتماعات أو النماذج في توجيه استجابات العاملين والمتطوعين. ويبرز أثر التهيئة الذهنية كذلك في البرامج الموجهة للمستفيدين، حيث تؤدي الإشارات الأولية إلى تشكيل توقعات تؤثر في التفاعل مع الخدمة. ويعكس ذلك قيمة هذا المكوّن في توجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية، عبر إدارة الإشارات الضمنية المصاحبة للقرارات والأنشطة اليومية.

العاطفة

يرتبط هذا المكوّن بتأثير الارتباطات الوجدانية في توجيه السلوك، حيث تسهم المشاعر في تشكيل تقييم الخيارات وترتيب تفضيلاتها، بما ينعكس على القرار المتخذ ومساره. وتعمل العاطفة بوصفها مدخلًا إدراكيًا يلون المعاني المرتبطة بالأفعال والنتائج المتوقعة، ويمنح بعض البدائل وزنًا أعلى في الوعي مقارنة بغيرها، تبعًا للتجارب السابقة والصور الذهنية المصاحبة لها.

وفي منظمات الاقتصاد الاجتماعي، تتجلى تطبيقات هذا المكوّن في تصميم الرسائل، وبناء السرديات المؤسسية، وتقديم البرامج والخدمات. فعند إبراز الأثر الإنساني للمبادرات، وربط الأنشطة بقصص وتجارب معيشة، يتعزز تفاعل الداعمين والمتطوعين والمستفيدين مع أهداف المنظمة. كما يظهر دور العاطفة في حملات جمع التبرعات، حيث تسهم الروابط الوجدانية مع القضية أو الفئة المستهدفة في رفع مستويات الاستجابة. وفي السياق الداخلي، يدعم توظيف العاطفة الإيجابية شعور الانتماء والالتزام لدى العاملين، ويعزز التوافق مع القيم المؤسسية. ويؤكد ذلك أن إدراك البعد الوجداني يمثل عنصرًا عمليًا في توجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية، عبر مواءمة القرارات والبرامج مع التجربة الشعورية للأطراف المعنية.

الالتزامات

يشير هذا المكوّن إلى ميل الأفراد نحو الاتساق مع الوعود المعلنة، والسعي إلى المعاملة بالمثل في التفاعلات الاجتماعية، بما يدعم استمرارية السلوك المتوافق مع تلك الالتزامات. وتعمل الالتزامات بوصفها مرجعية ذاتية واجتماعية تُنظم السلوك عبر تثبيت التوقعات، وتعزيز الشعور بالمسؤولية تجاه ما جرى التصريح به أو الاتفاق عليه، سواء كان ذلك بصورة فردية أو ضمن إطار جماعي.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، تبرز تطبيقات هذا المكوّن في تصميم آليات المشاركة، وإدارة المتطوعين، وبناء الشراكات. فعند إتاحة فرص التعهد العلني بالمشاركة في برامج محددة، أو تحديد أدوار زمنية واضحة، يتعزز الالتزام بالسلوك المرغوب واستمراره. كما يسهم توثيق الالتزامات، وإعادة تذكير الأطراف بها في نقاط مفصلية من دورة العمل، في رفع مستويات الانضباط والتنفيذ. ويظهر أثر هذا المكوّن كذلك في العلاقات مع الداعمين والشركاء، حيث تؤدي المعاملة بالمثل إلى ترسيخ الثقة وتعزيز التعاون طويل الأمد. ويعكس ذلك قيمة توظيف الالتزامات بوصفها أداة تنظيمية وسلوكية داخل المنظمات غير الربحية، بما يدعم تحقيق الأهداف الاجتماعية بكفاءة واستدامة.

الذات أو الأنا

يعكس هذا المكوّن نزوع السلوك نحو الخيارات التي تعزز صورة الفرد عن ذاته، وتدعم شعوره بالقيمة والاتساق مع هويته الشخصية والاجتماعية. ويتصل ذلك بحاجة الأفراد إلى المحافظة على تقدير إيجابي للذات، وإلى اتخاذ قرارات تتناغم مع تصوراتهم عن أدوارهم ومكانتهم وانتماءاتهم، بما يجعل السلوك امتدادًا لهوية مُدركة أكثر من كونه استجابة آنية للمثيرات.

و في منظمات الاقتصاد الاجتماعي، تتجلى تطبيقات هذا المكوّن في تصميم الأدوار التطوعية، وصياغة الرسائل المؤسسية، وبناء ثقافة العمل. فعند إبراز أن المشاركة في البرامج تعكس قيَم المسؤولية المجتمعية أو الريادة الأخلاقية، يزداد ميل الأفراد إلى الانخراط بما يتسق مع صورتهم الذاتية. كما يسهم الاعتراف الرمزي بالمساهمات، وربط الأداء الإيجابي بالهوية المؤسسية، في تعزيز الالتزام والاستمرارية لدى العاملين والمتطوعين. ويظهر أثر ذلك كذلك في العلاقة مع الداعمين، حيث يعزز ربط الدعم المالي أو المعنوي بصورة ذاتية إيجابية مرتبطة بالأثر الاجتماعي قابلية الاستمرار في العطاء. ويؤكد هذا المكوّن أن توجيه السلوك داخل المنظمات غير الربحية يستفيد من مواءمة الخيارات المتاحة مع الهويات الشخصية والاجتماعية للأطراف المعنية، بما يدعم تحقيق الأهداف التنموية على نحو مستدام.

أمثلة على التطبيق العملي لنهج الرؤى السلوكية

تُظهر التطبيقات العملية لنهج الرؤى السلوكية كيف يمكن إعادة تصميم التدخلات العامة على أساس السلوك الفعلي، مقارنةً بالأساليب التقليدية المعتمدة على الافتراضات.

1. **القواعد (الخيارات التلقائية)**
إعادة تصميم القاعدة الافتراضية قاد إلى تحولات سلوكية واسعة، مثل اعتماد خطط طاقة أكثر صداقة للبيئة أو تقليل الديون الاستهلاكية، دون إلزام مباشر أو تكلفة إضافية على الأفراد.

2. **الحوافز**
إظهار فاعلية الحوافز غير المالية، مثل إبراز الأثر الاجتماعي أو التقدّم المحرز، في تحفيز السلوك أكثر من الحوافز المالية التقليدية في بيئات منخفضة الموارد.

3. **المعلومات**
تغيير صياغة الرسائل، أو توقيتها، أو الجهة الناقلة لها، أدى إلى تحسين الامتثال، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز الاستجابة، مقارنة بعرض المعلومات المجردة.

4. **بيئة اتخاذ القرار**
إعادة تصميم البيئة المادية أو الرقمية، مثل ترتيب الخيارات أو إضافة إشارات بصرية، أسهم في تعديل سلوكيات راسخة، وتحقيق نتائج ملموسة بتدخلات بسيطة.

تطبيق نهج الرؤى السلوكية

يقوم تطبيق نهج الرؤى السلوكية على عملية منهجية منظَّمة تستهدف فهم الأبعاد السلوكية للمشكلة، وتصميم تدخلات قابلة للتنفيذ، ثم تقييم أثرها في الواقع.

الخطوات الأساسية للتطبيق

1. **تحديد النطاق**
تعيين المشكلة العامة وحدود التدخل، وتوضيح السياق المؤسسي والسياساتي الذي سيجري فيه التطبيق.

2. **تفكيك التحدي**
تقسيم المشكلة إلى عناصر وسلوكيات جزئية يمكن تحليلها والتعامل معها عمليًا.

3. **تحديد النتيجة المستهدفة**
صياغة نتيجة سلوكية واضحة قابلة للملاحظة والقياس، بدل الاكتفاء بأهداف عامة.

تطبيق نهج الرؤى السلوكية

الخطوات الأساسية للتطبيق

4. **رسم خريطة السلوكيات**
تحديد السلوكيات الحالية المرتبطة بالمشكلة، ومسارات اتخاذ القرار ذات الصلة.

5. **تشخيص العوامل المؤثرة**
تحليل الحواجز والممكنات النفسية والسياقية والتنظيمية المؤثرة في كل سلوك.

6. **تحديد الأولويات السلوكية**
اختيار السلوكيات الأعلى أثرًا والأكثر قابلية للتغيير في ضوء الموارد المتاحة.

7. **تصميم التدخلات المبنية على الأدلة**
ابتكار تدخلات تستند إلى الأدلة السلوكية، مع مراعاة بساطة التنفيذ والملاءمة السياقية.

تطبيق نهج الرؤى السلوكية

الخطوات الأساسية للتطبيق

8. **تنفيذ التدخلات**
تطبيق الحلول المصممة في بيئة واقعية مع ضبط آليات التنفيذ.

9. **تقييم الأثر**
قياس التغير في السلوك المستهدف باستخدام أدوات تقييم مناسبة للسياق.

10. **التعلم والتكييف**
مراجعة النتائج، وتعديل التدخلات، واتخاذ قرارات لاحقة بناءً على الأدلة المتحصلة.

الخطوة الأولى: تحديد النطاق

تُعنى هذه الخطوة بتحديد الإطار العام للتدخل السلوكي، وضبط حدوده الواقعية قبل الانتقال إلى تحليل السلوكيات وتصميم الحلول.

مرتكزات تحديد النطاق

1. **تحديد الهدف العام**
   الانطلاق من الغاية الأشمل للمشروع، مثل معالجة البطالة أو تحسين الامتثال أو رفع المشاركة، مع إدراك إمكانية الانتقال لاحقًا إلى مستويات أكثر تفصيلًا.

2. **تحديد مستوى التدخل**
   التمييز بين التدخل التكتيكي المرتبط بإجراءات تنفيذية محدودة، والتدخل الاستراتيجي المرتبط بتغيير السياسات أو الأطر أو الأنظمة.

3. **حصر ما هو متاح واقعيًا**
   التركيز على الخيارات القابلة للتنفيذ ضمن الصلاحيات والموارد المتاحة، وتجنّب استهلاك الجهد في بدائل غير مطروحة عمليًا.

الخطوة الأولى: تحديد النطاق

تُعنى هذه الخطوة بتحديد الإطار العام للتدخل السلوكي، وضبط حدوده الواقعية قبل الانتقال إلى تحليل السلوكيات وتصميم الحلول.

مرتكزات تحديد النطاق

4. **تحديد أنواع التدخل الممكنة**
   فحص إمكانية التأثير عبر:
   - القواعد (الأنظمة والسياسات)
   - الحوافز
   - المعلومات
   - البيئة
   - العمليات والإجراءات

5. **تضييق نطاق العمل**
   اختيار مجالات التدخل المتاحة فعليًا، بما يسمح بتوجيه التحليل اللاحق نحو سلوكيات يمكن التأثير فيها.

حصيلة الخطوة

تحديد واضح لنطاق التدخل، وتأكيد مستوى العمل (تكتيكي أو استراتيجي)، وحصر قنوات التدخل الممكنة، بما يوجّه الخطوات اللاحقة بكفاءة وواقعية.

الخطوة الثانية: تقسيم التحدّي إلى أجزاء يمكن معالجتها

تستهدف هذه الخطوة تفكيك المشكلة العامة إلى عناصر وسلوكيات محددة، بما يتيح تحديد نقاط التدخل السلوكي الأكثر قابلية للتنفيذ.

1. **تفكيك الهدف العام**
تحليل الهدف الأشمل إلى شروط لازمة لتحقيقه، مع تحديد النتائج الجزئية التي تُسهم في الوصول إليه.

2. **تحديد الجهات الفاعلة**
حصر الأطراف المؤثرة في المشكلة، وتوضيح أدوارها، وصلاحياتها، وأنماط سلوكها، من الأفراد إلى المؤسسات والجهات التنظيمية.

3. **تحليل الإجراءات والمسارات**
تحديد الأفعال والعمليات التي تنفذها كل جهة، وكيف تُسهم هذه الأفعال في تكوين المشكلة أو معالجتها.

الخطوة الثانية: تقسيم التحدّي إلى أجزاء يمكن معالجتها

تستهدف هذه الخطوة تفكيك المشكلة العامة إلى عناصر وسلوكيات محددة، بما يتيح تحديد نقاط التدخل السلوكي الأكثر قابلية للتنفيذ.

4. **مقارنة فرص التدخل**
تقدير الفروقات بين التدخلات الهيكلية الواسعة والتدخلات التنفيذية المحدودة من حيث الجدوى، والتكلفة، والزمن، والأثر المحتمل.

5. **مواءمة النطاق المحدد**
ربط التحليل بالنطاق المعتمد في الخطوة الأولى، والتركيز على الجزء من النظام الذي يسمح بتدخل واقعي وسريع.

حصيلة الخطوة
تحديد مجال تدخّل واضح وقابل للتنفيذ، عبر اختيار العنصر أو العملية ذات الأثر المحتمل الأعلى، مع قابلية التطبيق ضمن الموارد والصلاحيات المتاحة.

الخطوة الثالثة: تحديد النتيجة المستهدفة

تركّز هذه الخطوة على تحويل الهدف العام إلى نتيجة سلوكية محددة قابلة للقياس، تتناسب مع نطاق التدخل والبيانات المتاحة.

1. **الربط بالهدف العام**
   اختيار نتيجة سلوكية لها علاقة مباشرة بالغاية الأشمل، بحيث يُعدّ تحسنها مؤشرًا عمليًا على التقدّم نحو الهدف.

2. **الملاءمة مع نطاق التدخل**
   مواءمة النتيجة المستهدفة مع الجزء من النظام الذي جرى اختياره في الخطوتين السابقتين، دون التوسع إلى مؤشرات خارج نطاق الصلاحيات.

3. **القابلية للقياس**
   تحديد نتيجة يمكن رصدها بدقة عبر أنظمة قائمة أو أدوات موثوقة، مع وضوح تعريف السلوك المستهدف وكيفية قياسه.

الخطوة الثالثة: تحديد النتيجة المستهدفة

تركّز هذه الخطوة على تحويل الهدف العام إلى نتيجة سلوكية محددة قابلة للقياس، تتناسب مع نطاق التدخل والبيانات المتاحة.

4. **الجدوى الواقعية للتغيير**
اختيار نتيجة يُتوقع أن تستجيب لتدخلات محدودة نسبيًا، في ضوء مستوى الأداء الحالي والدوافع القائمة لدى الفئة المستهدفة.

5. **تحديد مستوى النجاح**
الاتفاق المبكر على مقدار التحسن الذي يُعدّ نجاحًا، استنادًا إلى الأدلة المتاحة، والتكلفة، والطموح الواقعي.

حصيلة الخطوة

تحديد نتيجة مستهدفة واضحة: رفع معدل الحضور في فعاليات التوظيف الجماعي بين المدعوين من راغبي العمل من 10٪ إلى 15٪، بوصفها مؤشرًا قابلًا للقياس ومرتبطًا مباشرة بتحسين فرص التوظيف.

الخطوة الرابعة: وضع خريطة للسلوكيات ذات الصلة

تهدف هذه الخطوة إلى فهم السلوكيات الفعلية التي تُنتج النتيجة المستهدفة، عبر تحليل ما يحدث عمليًا قبل وأثناء وبعد لحظة اتخاذ القرار.

مرتكزات رسم الخريطة السلوكية

1. **جمع الأدلة المتعددة**
   الاعتماد على مزيج من مراجعة الأدبيات، والبحث النوعي، والبيانات الكمية، لبناء صورة متكاملة عن السلوك في سياقه الواقعي.

2. **المقارنة والتحقق المتبادل**
   موازنة ما يَرِد في التعليقات والانطباعات مع الملاحظة المباشرة والبيانات الإدارية، لتقليل التحيزات وتعزيز موثوقية الفهم.

3. **تحليل تجربة الأطراف المختلفة**
   رسم السلوكيات من منظور جميع الجهات الفاعلة، مع الانتباه إلى اختلافات الخبرة والتوقعات بين الأطراف.

الخطوة الرابعة: وضع خريطة للسلوكيات ذات الصلة

تهدف هذه الخطوة إلى فهم السلوكيات الفعلية التي تُنتج النتيجة المستهدفة، عبر تحليل ما يحدث عمليًا قبل وأثناء وبعد لحظة اتخاذ القرار.

مرتكزات رسم الخريطة السلوكية

4. **تحديد الفئات المؤثرة**
   حصر المجموعات التي تؤثر في النتيجة المستهدفة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وعدم الاكتفاء بالطرف الرئيس فقط.

5. **تمثيل السلوكيات في مسارات واضحة**
   استخدام خرائط العمليات أو المسارات السلوكية لإظهار تسلسل الأفعال، ونقاط التفاعل، ومواطن الانقطاع أو التعثر.

حصيلة الخطوة

بناء خريطة سلوكية توضّح أدوار العاطلين عن العمل، وموظفي مركز البطالة، وأرباب العمل، وشبكات الدعم الاجتماعي، بما يكشف نقاط التأثير المحتملة في حضور فعاليات التوظيف.

الخطوة الخامسة: تحديد العوامل التي تؤثّر على كل سلوك

تركّز هذه الخطوة على تفسير السلوكيات المحددة من خلال تحديد العوامل التي تُنتجها لاختيار نقاط التدخل الأكثر تأثيرًا.

1. **الاستكمال المعرفي عند الحاجة**
التحقق مما إذا كانت البيانات المتاحة كافية لفهم السلوك، مع اللجوء إلى بحث استكشافي إضافي عند ظهور فجوات تفسيرية.

2. **استخدام إطار تحليلي منظم**
الاستفادة من نموذج **COM-B (Capability–Opportunity–Motivation)** في تصنيف العوامل المؤثرة على السلوك ضمن ثلاثة أبعاد مترابطة.

3. **تحليل القدرة**
تحديد ما يتصل بقدرات الأفراد النفسية والجسدية، بما يشمل المعرفة، والمهارات، وفهم المتطلبات السلوكية.

الخطوة الخامسة: تحديد العوامل التي تؤثّر على كل سلوك

تركّز هذه الخطوة على تفسير السلوكيات المحددة من خلال تحديد العوامل التي تُنتجها لاختيار نقاط التدخل الأكثر تأثيرًا.

4. **تحليل الفرصة**
فحص العوامل السياقية والتنظيمية الخارجة عن سيطرة الفرد، التي تسهّل السلوك أو تعوقه، بوصفها نقاط تدخل واعدة.

5. **تحليل الدافع**
تفسير الأبعاد الواعية وغير الواعية التي تحفّز السلوك، بما في ذلك العادات، والانحيازات، والاستجابات الشعورية.

حصيلة الخطوة
تحديد العوامل المولِّدة للسلوكيات ذات الصلة، مع تصنيف العوائق وعوامل التمكين، بما يتيح تقييم سهولة تغيير كل سلوك وأثر التغيير المتوقع للخطوات اللاحقة.

الخطوة السادسة: اختيار السلوكيات ذات الأولوية لمعالجتها

تهدف هذه الخطوة إلى تضييق نطاق التدخل السلوكي عبر اختيار السلوكيات الأكثر تأثيرًا وقابلية للتغيير، لتصميم التدخلات.

معايير ترتيب الأولويات

1. **تقدير التأثير**
تقييم أهمية كل سلوك في تحقيق النتيجة المستهدفة، ومدى وجوده على المسار الحاسم المؤدي إليها، وحجم الفئة التي تمارسه أو تُخفق في ممارسته.

2. **تقدير الجدوى**
تحليل إمكانية تعديل العوامل المؤثرة على السلوك، مع مراعاة الكلفة، والقبول المؤسسي، والقيود الزمنية والتنظيمية.

3. **تحليل السياق المؤسسي**
أخذ الاعتبارات السياسية، والتشغيلية، وتزاحم الموارد في الحسبان عند المفاضلة بين السلوكيات.

الخطوة السادسة: اختيار السلوكيات ذات الأولوية لمعالجتها

تهدف هذه الخطوة إلى تضييق نطاق التدخل السلوكي عبر اختيار السلوكيات الأكثر تأثيرًا وقابلية للتغيير، لتصميم التدخلات.

معايير ترتيب الأولويات

4. **التركيز على العوامل المرنة**
إعطاء أولوية للسلوكيات التي ترتبط بعوامل دافعية قابلة للتأثير بتدخلات محدودة.

5. **الانتقال من التعدد إلى التركيز**
الحد من عدد السلوكيات المستهدفة لضمان عمق المعالجة وفاعلية التدخل.

الخطوة السابعة: إنشاء تدخلات مبنية على الأدلة لإنتاج السلوكيات ذات الأولوية

تركّز هذه الخطوة على ترجمة الفهم السلوكي إلى تدخلات عملية قابلة للتنفيذ، تستهدف السلوكيات ذات الأولوية وتستند إلى الأدلة والسياق الواقعي.

مرتكزات تصميم التدخلات

1. **تحديد متطلبات الحل**
   اشتقاق متطلبات التدخل مباشرة من العوامل المؤثرة على السلوك، مع استبعاد ما يقع خارج نطاق السيطرة المؤسسية.

2. **الاستناد إلى الأدلة السلوكية**
   مراجعة الأدبيات والتجارب السابقة ذات الصلة لمعالجة الحواجز واستثمار عوامل التمكين المرتبطة بالقدرة، والفرصة، والدافع.

3. **مراعاة الجدوى والمقبولية وقابلية التوسع**
   اختيار تدخلات قابلة للتطبيق سياسيًا وأخلاقيًا، منخفضة التكلفة، وقابلة للتعميم خارج نطاق التجربة الأولية.

الخطوة الثامنة: التنفيذ

تُعنى هذه الخطوة بتطبيق التدخل السلوكي في الواقع العملي، بالتوازي مع تهيئة آليات التقييم، بما يضمن أن تكون النتائج قابلة للقياس والتفسير

.

1. **الربط بين التنفيذ والتقييم**
تنفيذ التدخل وفق تصميم يتيح قياس الأثر، مع دمج آليات التقييم منذ لحظة الإطلاق.

2. **ضبط الإجراءات التشغيلية**
تهيئة الأدوات التقنية والإدارية اللازمة للتنفيذ، والتحقق من سلامة العمليات قبل الإطلاق الكامل.

3. **الاختبار المسبق والمعالجة**
إجراء نماذج أولية للكشف عن المشكلات التشغيلية الصغيرة ومعالجتها مبكرًا.

4. **مراقبة الجودة أثناء التنفيذ**
مراجعة المخرجات والتحقق من الالتزام بالتصميم المعتمد، مع تقليل الأخطاء البشرية أو التقنية.

5. **إدارة عبء التنفيذ**
الانتباه إلى المؤرّقات التشغيلية التي قد تعيق الالتزام بالتدخل، والعمل على إزالتها للحفاظ على نزاهة النتائج.

الخطوة التاسعة: تقييم الآثار

تُعنى هذه الخطوة بالتحقق من الأثر الفعلي للتدخل السلوكي، والتمييز بين التغير الناتج عن التدخل والتغيرات الأخرى المصاحبة للسياق، بما يحقق استدلالًا سببيًا موثوقًا

الإطار المنهجي للتقييم.
يعتمد التقييم، متى ما توفرت شروطه، على **التجارب العشوائية المضبوطة** بوصفها أداة معيارية لتقدير الأثر، استنادًا إلى ثلاث ركائز مترابطة:

1. **حجم العينة الكافي**
اتساع العينة يعزز دقة التقدير، ويحد من أثر المصادفة والقيم المتطرفة، ويُمكّن من رصد فروقات صغيرة ذات دلالة. ويُستخدم حساب القوة الإحصائية لتحديد الحجم الملائم للعينة وفق مستوى الثقة وحجم الأثر المتوقع وخط الأساس للنتيجة.

2. **وجود مجموعة ضابطة**
تُستخدم المجموعة الضابطة لتمثيل المسار المرجعي في حال عدم تطبيق التدخل، بما يسمح بعزل أثر التدخل عن العوامل الزمنية أو السياقية المصاحبة.

3. **التخصيص العشوائي**
يضمن التخصيص العشوائي توازن الخصائص المرئية وغير المرئية بين المجموعات، بما يجعل أي اختلاف لاحق في النتائج منسوبًا إلى التدخل نفسه. ويُنفّذ هذا التخصيص آليًا لتقليل احتمالات الانحياز.

الخطوة التاسعة: تقييم الآثار

تُعنى هذه الخطوة بالتحقق من الأثر الفعلي للتدخل السلوكي، والتمييز بين التغير الناتج عن التدخل والتغيرات الأخرى المصاحبة للسياق، بما يحقق استدلالًا سببيًا موثوقًا

اعتبارات تصميمية متقدمة

في البيئات التي يُحتمل فيها تداخل الأفراد أو انتقال الأثر بينهم، يُستخدم **التخصيص العشوائي العنقودي** على مستوى الفرق أو المواقع، للحد من انتشار أثر المعالجة. كما يُعد التوثيق المسبق لخطوات التحليل والافتراضات شرطًا أساسيًا لضبط التفسير وتفادي الاستدلال الانتقائي.

تحليل النتائج وتفسيرها

لا يقتصر التقييم على تحديد نجاح التدخل، بل يمتد إلى تقدير حجم الأثر ونطاقه، بما يدعم المقارنة بين البدائل المختلفة من حيث العائد. كما يتيح التحليل التفصيلي استكشاف الفروق بين الفئات، بما يخدم توجيه السياسات بصورة أدق.

حصيلة الخطوة

أظهر التقييم، باستخدام تجربة عشوائية مضبوطة، أن التدخل السلوكي محل الاختبار حقق زيادة ملحوظة في معدلات الحضور تجاوزت الهدف المسبق، بما يوفر دليلًا تطبيقيًا قويًا على جدوى النهج السلوكي في تحسين النتائج.

الخطوة العاشرة: اتخاذ إجراءٍ بناءً على النتائج

تُعنى هذه الخطوة بترجمة نتائج التقييم إلى قرارات تشغيلية أو سياساتية، مع إدراك أن الانتقال من الدليل إلى الممارسة يُمثّل تحديًا سلوكيًا وتنظيميًا قائمًا بذاته.

1. **التمييز بين فاعلية التدخل وقابليته للاعتماد**
إثبات الأثر التجريبي يفتح مجال الاعتماد، لكنه لا يحسمه تلقائيًا؛ إذ تُؤخذ في الاعتبار خصوصية السياق، وحدود القابلية للتكرار، والحاجة إلى اختبارات إضافية قبل التوسّع.

2. **تقليل العبء السلوكي على المنفذين**
تزداد فرص التبنّي المؤسسي عندما يُدمَج التدخل الناجح ضمن الإعدادات الافتراضية أو الأنظمة القائمة، بحيث يتحقق الأثر دون مطالبة العاملين بتغيير واعٍ في ممارساتهم اليومية.

3. **التدرج بين التحسينات التكتيكية والتحولات الهيكلية**
قد يبدأ التوسيع بتدخلات محدودة منخفضة الكلفة، ثم يُستفاد من نجاحها للعودة إلى سلوكيات أو عمليات أوسع، بما يسمح بإصلاحات أكثر عمقًا في تصميم الخدمات أو السياسات.

الخطوة العاشرة: اتخاذ إجراءٍ بناءً على النتائج

تُعنى هذه الخطوة بترجمة نتائج التقييم إلى قرارات تشغيلية أو سياساتية، مع إدراك أن الانتقال من الدليل إلى الممارسة يُمثّل تحديًا سلوكيًا وتنظيميًا قائمًا بذاته.

4. **إدارة التوسُّع بوصفه عملية تغيير مؤسسي**
التدخلات ذات الأثر البنيوي تتطلب استثمارًا في التدريب، وبناء القناعة، وتوفير أدوات دعم مستمرة، مع تهيئة البنية التنظيمية لاستيعاب الممارسة الجديدة.

5. **تقدير الأثر التراكمي على النطاق الواسع**
حتى التحسينات الجزئية في النتائج الفردية قد تولِّد عوائد اقتصادية واجتماعية معتبرة عند تعميمها على أعداد كبيرة من المستفيدين، وهو ما يعزز مبررات التوسيع والاستدامة.

حصيلة الخطوة
تم اعتماد التدخل الأكثر فاعلية ضمن النظام التشغيلي القائم، وتوسيعه على نطاق وطني، مع توظيف نتائجه نقطةَ انطلاقٍ لتحسينات أوسع في تصميم الخدمات، بما يعكس اكتمال دورة الرؤى السلوكية من التشخيص إلى الأثر المؤسّسي المستدام.

خلاصة الحصيلة المعرفية والمهارية والفنية للدورة

1. الرؤى السلوكية تمثل عدسة تحليلية مساندة لصنع القرار، تُعنى بفهم السلوك الفعلي للأفراد والمؤسسات كما هو واقعًا، وربطه بتصميم البرامج والسياسات بدل الاكتفاء بالافتراضات العقلانية المجردة.

2. إدخال نهج الرؤى السلوكية يعزز كفاءة منظمات الاقتصاد الاجتماعي في تشخيص المشكلات التنموية عبر تفكيكها إلى سلوكيات قابلة للفهم والتأثير والقياس.

3. التحيزات السلوكية تؤثر بعمق في قرارات القيادات والفرق التنفيذية، واستيعابها وإدارتها يسهم في تحسين جودة الاختيارات وتقليل أخطاء التقدير وتحيزات الحكم.

4. التدخلات السلوكية منخفضة التكلفة نسبيًا قادرة على إحداث أثر ملموس عند تصميمها بعناية وربطها بالسياق المحلي والاحتياج الفعلي للمستفيدين.

5. تصميم البرامج والسياسات وفق منطق السلوك يتطلب الانتقال من التركيز على "ما ينبغي أن يحدث" إلى فهم "ما يحدث فعليًا" ولماذا يحدث.

خلاصة الحصيلة المعرفية والمهارية والفنية للدورة

6. البيانات والقياس عنصران حاسمان في إنجاح الرؤى السلوكية، ويشمل ذلك قياس التغير السلوكي، لا الاكتفاء بمؤشرات النشاط أو الإنجاز.

7. التجريب المرحلي والتعلم القائم على الأدلة يشكلان جوهر النهج السلوكي، ويعززان القدرة على التعديل والتحسين المستمر قبل التوسع في التنفيذ.

8. الحوكمة المؤسسية تمثل قناة مركزية لترسيخ الرؤى السلوكية، عبر إدماجها في عمليات اتخاذ القرار، وتقييم البرامج، وصياغة السياسات.

9. الاعتبارات الأخلاقية شرط لازم لتوظيف الرؤى السلوكية، بما يضمن احترام استقلالية المستفيدين وتعظيم المصلحة العامة دون توجيه قسري أو مضلل.

10. اعتماد الرؤى السلوكية في منظمات الاقتصاد الاجتماعي يسهم في تعظيم الأثر التنموي، وتحسين استدامة التدخلات، وتعزيز كفاءة استثمار الموارد في مواجهة التحديات والفجوات.

مسرد المصطلحات

- **أزمة التكرار:** فشل العديد من التجارب المهمة في علم النفس والمجالات العلمية في إيجاد النتائج نفسها عند إعادة إجرائها.
- **الاستدلال:** قاعدةٌ مبسطة، أو قاعدةٌ عامة، يمكن استخدامها للمساعدة في اتخاذ قرار بمدخلاتٍ معلوماتيةٍ معقَّدة. والاستدلالات عملية، مما ينتُج عنها نتائجُ كافية ولكنها قد لا تكون مثالية.
- **استدلال التوافر:** الميل إلى استنتاج أن الأشياء التي تتبادر إلى الذهن بسهولة أهم أو يُرجَّح حدوثها بصورةٍ أكبر.
- **الاقتصاد السلوكي:** دراسة كيفية تأثر السلوك الاقتصادي بالعوامل غير المُمثلة بصورةٍ كاملة في (أو التي تتعارض مع) التفكير الاقتصادي الكلاسيكي الحديث. يستخدم الاقتصاد السلوكي النتائج والأساليب من تخصُّصاتٍ أخرى، مثل علم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا.
- **انحياز الإغفال:** الميل إلى تفضيل عدم التصرُّف على التصرُّف عند مواجهة قرارٍ يتطلَّب هذا الخيار أو ذاك، وهو ما يعود جزئيًّا إلى توقُّعنا بأن عدم التصرُّف سينتج عنه قَدرٌ أقل من اللوم. على سبيل المثال، نحكُم على الأشخاص بقسوةٍ أقل إذا فشلوا في إعطاء ترياقٍ مما لو قاموا بتسميم شخصٍ ما.

مسرد المصطلحات

- **الانحياز التأكيدي:** الميل إلى البحث عن المعلومات التي تؤكِّد اعتقادًا موجودًا مسبقًا، والانتباه إليها، وتذكُّرها.
- **الإنسان الاقتصادي:** وكيلٍ القرار الذي يتَّخذ القراراتٍ فقط على أساس ما سيُعظِّم القيمة لنفسه. يتخذ «الإنسان الاقتصادي» قراراتٍ مُتسقة بمرور الوقت، ولدَيه قوةُ إرادةٍ غير محدودة، ويأخذ في الاعتبار جميع المعلومات عند اتخاذ قرارٍ ما.
- **الأنظمة التكيُّفية المعقَّدة (CAS):** شبكةٌ ديناميكية من عدة وكلاء يتصرَّف كلٌّ منهم وفقًا لاستراتيجياتٍ أو إجراءاتٍ فردية، ولهم العديد من الاتصالات بعضهم مع بعض. يتكيف هؤلاء الوكلاء وينظمون أنفسهم، مما يعني أن التغييرات ليست خطية أو مباشرة، ولا يمكن التنبُّؤ بسلوك الكل من أجزائه المُكَوِّنة.
- **الأنماط المظلمة:** استخدام هندسة الخيارات للتأثير على صانع القرار بتوجيهه نحو نتيجةٍ ليست في مصلحته.
- **إيست (EAST):** إطار عمل لتنظيم الرؤى المأخوذة من العلوم السلوكية. مبدَؤه الأساسي أن السلوك يُرجَّح حدوثه إذا كان سهلًا وجذابًا واجتماعيًّا وفي وقته.

مسرد المصطلحات

- **تأثير التعرُّض المحض:** الظاهرة التي تؤدي فيها أُلفةُ (التعرُّض المُتكرِّر) شيءٍ أو شخصٍ ما إلى إعجاب الناس بهذا الشيء أو الشخص أكثر.
- **تأثير الحل الوسط:** الميل إلى «اختيار الخيار الأوسط» عند عرض مجموعةٍ من الخيارات.
- **تأثير درج الملفات:** التمثيل الزائد للنتائج المُثيرة للاهتمام أو الجديدة أو المُفاجئة في المطبوعات الأكاديمية بسبب العوامل التي تدفع الباحثين إلى ترك نتائجهم غير المُفاجئة أو الباطلة في «درج الملفات» بدلًا من طرحها للنشر. لا يؤدي هذا التأثير فقط إلى تحريف التصوُّرات حول مدى احتمالية أن يكون المشروع البحثي العادي جديدًا ومبتكرًا، بل يعني أيضًا أنه من المُرجَّح أن تُنشَر النتائج الإيجابية الزائفة.
- **تأثير نهاية الذروة:** الميل إلى الحُكم على جودة تجربةٍ ما بناءً على ذروتها ولحظاتها الأخيرة، مما يُقلِّل من كل شيءٍ آخر يتعلق بالتجربة نتيجة لذلك.

مسرد المصطلحات

- **التأطير:** الطريقة التي تُقدَّم بها المعلومات، خاصة على مستوى التركيز أو الترتيب. على سبيل المثال، تتطابق العبارتان التاليتان في المعنى ولكنهما تختلفان في الإطار: تسعةٌ من كل عشرة أشخاص يدفعون ضرائبهم في الوقت المُحدد؛ واحد من كل عشرة أشخاص لا يدفع الضرائب في موعدها.

- **التثبيط:** شكلٌ خاص من أشكال «الأنماط المظلمة» يُستخدَم فيه الاحتكاك أو العناء في عمليةٍ ما لإثناء المُستخدِم عن إكمالها.

- **تجربةٌ عشوائيةٌ منضبطة (أو تقييم أو اختبار):** طريقة تقييم تسمح للمُجرِّب باستنتاجِ ما إذا كان تدخُّل ما قد أثَّر على نتيجةٍ مُقاسة. وتُحقَّق ذلك عن طريق إنشاء مجموعةٍ ضابطة، وتخصيص المشاركين عشوائيًّا لهذه المجموعة أو لمجموعة تلقَّت تدخُّلًا، ومقارنة النتائج للمجموعات. انظر الفصل الرابع لمزيد من التفاصيل.

- **التحليلات التنبؤية:** تطبيق التقنيات التحليلية على مجموعات البيانات الكبيرة للتنبُّؤ بالسلوك المُستقبلي باستخدام معلومات حول ما فعله الأشخاص في الماضي.

مسرد المصطلحات

- **التدخّل:** إجراءٌ مخطَّط له يُتخذ لتحقيق نتيجةٍ معينة.
- **التفكير التصميمي والتصميم الذي يُركِّز على الإنسان:** نشر مبادئ التصميم لفهم احتياجات الأشخاص، وتشكيل العمليات والسياسات والمنتجات والخدمات لتلبية تلك الاحتياجات على أفضل وجه.
- **الثقة المُفرِطة:** الميل إلى أن تكون ثقتُنا الذاتية في قُدراتنا أو أحكامنا أعلى من كفاءاتنا الفعلية.
- **حساب القوة:** عملية حسابية تستخدم المدخلات على السمات الأساسية للتجربة لتحديد القوة الإحصائية.
- **الحسابات الذهنية:** الميل إلى وضع الأموال في «حساباتٍ» ذهنيةٍ معيَّنةٍ مرتبطة بأغراضٍ معيَّنة، ورفض نقل الأموال بين هذه الحسابات. يتعارَض هذا الميل مع النظرية الاقتصادية القياسية التي تتعامل مع المال على أنه شيءٌ قابل للتبادُل (أي يمكن استخدامه لأي غرض).

ملحق

مسرد المصطلحات

- **الخيار التلقائي:** الخيار المحدَّد مسبقًا الذي سيُنفَّذ إذا لم يُتخذ أي إجراء لإلغائه.
- **الدَّفْع:** تصميم بنية الخيارات لزيادة احتمالية أن يختار صانع القرار خيارًا دون الآخر. تتضمَّن هذه التصميمات أدلةً على الدوافع غير الواعية للسلوك، وتُحافِظ على الحق في الاختيار، وتسعى إلى تعزيز مصالحِ صانع القرار.
- **«الدَّفْعة»:** كتابٌ مؤثِّر صدر في عام ٢٠٠٨ لريتشارد ثالر وكاس صنستين قدَّم مفهوم «الدَّفْع».
- **الدليل الاجتماعي/المعايير الاجتماعية:** الميل إلى أخذ إشاراتنا من الآخرين، والتصرُّف وفقًا لتصوُّراتنا لما هو طبيعي أو عادي.
- **ربط المُغريات:** إقران نشاطٍ ضروري ولكن غير جذَّاب مع نشاطٍ جذاب من أجل التحفيز على استكمال النشاط غير الجذاب.

مسرد المصطلحات

- **الرؤى السلوكية:** نهجٌ يُطبّق أدلة الدوافع الواعية وغير الواعية للسلوك البشري على القضايا العملية ويقيّم النتائج، حيثما أمكن ذلك.
- **السمات الشخصية الخمس الكبرى:** تصنيفٌ مُستخدَم على نطاقٍ واسع لسمات الشخصية يتألّف من خمسة أبعاد؛ الانفتاح، والضمير، والانبساط، والقبول، والعصابية.
- **الصلاحية الخارجية:** مدى قابلية نتائج إحدى الدراسات للتعميم خارج مجتمع الاختبار.
- **الصلاحية الداخلية:** المدى الذي يمكن أن تسمح به الطرق المستخدمة في أي تجربة للباحث باستنتاج علاقةٍ سببية.
- **العقلانية البيئية:** فكرة أن عقلانية قرارٍ ما تعتمِد على السياق الذي يتمُّ فيه، وليست مبنيةً على مبادئَ ثابتة. لذا قد يكون الاستدلال هو أفضل طريقةٍ لاتخاذ القرارات إذا كان مُتلائمًا بصورةٍ جيدة مع البيئة المحيطة.

مسرد المصطلحات

- **العقلانية المحدودة:** وصفٌ لعملية صُنع القرار البشري يقترح أن الناس يبحثون عن خيارٍ يفي بالغرض («الإرضاء والاكتفاء») وليس الخيار الأمثل («تعظيم الفائدة») عند اتخاذ القرارات.
- **فرضية البُطلان:** الفرضية القائلة بأنْ لا فرق في النتائج بين مجموعات العلاج (العلاجات) والمجموعات الضابطة في التجربة. فرضية البُطلان هي الفرضية الأوَّلية للتجربة، وتُرفض إذا أظهر اختبارٌ إحصائي مناسب فرقًا كبيرًا بين المجموعات.
- **فريق الرؤى السلوكية (المعروف أيضًا باسم «وحدة الدَّفع»):** فريق شُكِّلَ داخل حكومة المملكة المتحدة في عام ٢٠١٠ بهدف تطبيق «نموذج أكثر واقعية للسلوك البشري» على السياسات والخدمات.
- **القوة الإحصائية:** احتمالية رفض تجربةٍ لفرضية البُطلان عند وجود فرقٍ في نتائج مجموعات العلاج والمجموعات الضابطة. يتراوح مقياس القوة الإحصائية من صفر إلى واحد. ومع زيادة القوة، تتضاءل فرصة الحصول على نتيجةٍ سلبيةٍ زائفة.
- **«كوم-بي»:** نموذجٌ يطرح ثلاثة عوامل تدخُل في إنتاج السلوك؛ القدرة، والفرصة، والدافع.

مسرد المصطلحات

- **المجموعة السكانية «ويرد»:** مجموعة دراسة مُمثلة تمثيلًا مفرطًا في الأدبيات الأكاديمية، وتنتمي في الأساس إلى ثقافةٍ غربية ومتعلمة وصناعية وغنية وديمقراطية.
- **المجموعة الضابطة:** المجموعة التي لا تتلقَّى أي تدخلٍ إضافي يتجاوز ما هو مُعتاد في تجربةٍ عشوائية.
- **مجموعة العلاج:** مجموعة في تجربةٍ عشوائية يتلقَّى أعضاؤها تدخلًا ما.
- **المنتديات التداولية/هيئات المُحلَّفين المواطنية:** إشراك الجمهور للمساعدة في تشكيلِ مبادئ وأهداف السياسة من خلال تجميع رؤيةٍ تمثيلية لما هو مرغوب ومقبول.
- **المنفعة:** وحدة قياسٍ تدُل على قيمة نشاطٍ أو سلعةٍ أو خدمةٍ ما للمستهلك أو المستفيد.

مسرد المصطلحات

- **نتيجةٌ إيجابيةٌ زائفة:** نتيجة من اختبارٍ إحصائي تُشير إلى وجود فارقٍ كبير بين مجموعات العلاج والتدخّل، على الرغم من عدم وجود أي اختلافٍ في الواقع.
- **نتيجةٌ سلبيةٌ زائفة:** نتيجة من اختبارٍ إحصائي تُشير إلى عدم وجود فارقٍ كبير بين مجموعات العلاج والتدخل، على الرغم من وجود اختلافٍ في الواقع.
- **نظريات المُعالجة المزدوجة:** النظريات ذات المبدأ الأساسي المشترك القائل بأن الناس لدَيهم طريقتان أساسيتان في التفكير؛ واحدة بطيئة، ومنطقية، وتشاورية، والأخرى سريعة، وترابُطية، وتلقائية. يصف دانيال كانمان هذه الأنماط المزدوجة للتفكير بالنظام الأول (سريع) والنظام الثاني (بطيء)؛ بينما يُسمّيهما ريتشارد ثالر وكاس صنستين بالأنظمة التلقائية والتأمُّلية.
- **النفور من الخسارة:** الميل إلى السعي لتقليل الخسائر، حتى عندما يكون من المُرجَّح أن تفوق تكلفة القيام بذلك الفوائد المرجوَّة.
- **هندسة الخيارات:** الطريقة التي تُصمَّم وتُقدَّم بها الخيارات.

التكليف/الواجب

إعادة تصميم قرار أو إجراء باستخدام هندسة الخيارات

الهدف

تدريب المتدربين على توظيف أدوات الاقتصاد السلوكي في تجويد قرارات أو إجراءات قائمة داخل المنظمة.

وصف النشاط

يختار المتدرب قرارًا أو إجراءً متكررًا داخل منظمته (مثل: طلب التبرع، التسجيل في برنامج، اعتماد شراكة، اختيار مشروع للتمويل).

خطوات التنفيذ

1. وصف القرار الحالي كما يُمارَس فعليًا.
2. تحديد الافتراضات العقلانية الضمنية فيه.

التكليف/الواجب

إعادة تصميم قرار أو إجراء باستخدام هندسة الخيارات

خطوات التنفيذ

3. تحليل القرار باستخدام مفاهيم من المسرد، مثل:
   - الخيار التلقائي
   - التأطير
   - تأثير الحل الوسط
   - الدليل الاجتماعي

4. اقتراح إعادة تصميم القرار وفق مبدأ أو أكثر من إطار **EAST** (سهل – جذاب – اجتماعي – في وقته)

التكليف/الواجب

إعادة تصميم قرار أو إجراء باستخدام هندسة الخيارات

مخرجات النشاط

مقارنة بين "القرار قبل" و"القرار بعد" التدخل السلوكي.
توضيح الأثر المتوقع على السلوك والأثر التنموي.
*يعد التكليف ويسلم وفق المواصفات المبلغ عنها في برنامج الزمالة.

وفقكم الله وسدد خطاكم