

الناس والغاية 17

تفاصيل الموظفين:

في العام 2025، ورغم أن القوى العاملة في زين بقيت مستقرة بشكل عام، إلا أن النزاع المستمر في السودان أثر بشكل كبير على الموظفين بدوام جزئي والموظفين المؤقتين، تظل زين ملتزمة بدعم المتأثرين بهذه الأزمة، مع إعطاء الأولوية لسلامتهم ورفاههم من خلال توفير خدمات مجانية للصحة النفسية والمتابعة النشطة لتطورات الوضع.

ولضمان الشفافية الكاملة ودقة التقارير، تم تقديم ZainTECH و Bookey و ZOI و FOO ككيانات منفصلة داخل هذا التقرير.

تواصل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مواجهة فجوة متسعة بين إمكانات الشباب ونتائج سوق العمل. إذ يبلغ معدل بطالة الشباب 24.4%، أي ما يقارب ضعف المتوسط العالمي البالغ 13.0%، مما يعزز الحاجة الملحة إلى حلول طويلة الأجل وقابلة للتوسع تربط الشباب بفرص العمل اللائق.

وبالتوازي مع ذلك، تعيد التحولات الرقمية تشكيل مفهوم القابلية للتوظيف. فمع توقع أصحاب العمل عالمياً أن تتغير 44% من المهارات الأساسية للوظائف خلال السنوات الخمس المقبلة، أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة النظر في تطوير المواهب باعتباره أولوية استراتيجية للأعمال، وليس مجرد وظيفة داعمة.

وتتمثل غاية زين في بناء قوى عاملة جاهزة للمستقبل من خلال تعزيز القابلية للتوظيف، وتسريع تنمية المهارات، ومواءمة قدرات الكفاءات مع التقنيات الناشئة. ومن خلال مبادرات موجهة لتطوير القوى العاملة، وتعزيز التنقل الوظيفي، وتوفير فرص نمو شاملة، تسعى زين إلى خلق قيمة مستدامة لموظفيها، ودعم المرونة الاقتصادية في الأسواق التي تعمل فيها.

جدول توزيع الموظفين

المجموع	Bede	فو (FOO)	ZainTECH	جنوب السودان	السودان	السعودية	الأردن	العراق	البحرين	الكويت	
8,254	17	195	633	191	822	1,593	1,317	1,577	246	1,663	الموظفون بدوام كامل
2,108	4	8	34	154	0	0	478	1,374	209	1	الموظفون بدوام جزئي ومؤقت
10,362	21	203	667	0	822	1,593	1,795	2,951	455	1,664	الموظفون (جميع أنواع العقود)
6,023	9	148	483	148	426	1,223	921	1,134	164	1,367	الموظفون الذكور بدوام كامل
2,231	8	47	150	43	396	370	396	443	82	296	الموظفات بدوام كامل
%73	%53	%76	%76	%77	%52	%77	%70	%72	%67	%82	نسبة الموظفين الذكور بدوام كامل
%27	%47	%24	%24	%23	%48	%23	%30	%28	%33	%18	نسبة الموظفات بدوام كامل
1,007	1	30	145	23	43	79	91	304	24	267	الموظفون الجدد - موظفون ذكور
%12	%6	%15	%23	%12	%5	%5	%7	%19	%10	%16	الموظفون الجدد نسبة - الذكور
380	0	13	29	9	55	52	34	116	9	63	الموظفات الجدد - الموظفات الإناث
%5	%0	%7	%5	%5	%7	%3	%3	%7	%4	%4	الموظفات الجدد % - إناث
1,387	1	43	174	32	98	131	125	420	33	330	إجمالي الموظفين الجدد
%17	%6	%22	%27	%17	%12	%8	%9	%27	%13	%20	إجمالي نسبة الموظفين الجدد
70	0	0	3	2	9	26	6	18	1	5	الموظفون ذوو الإعاقة
%0.85	%0	%0	%0.47	%1.05	%1.09	%1.63	%0.46	%1.14	%0.41	%0.30	% الموظفون ذوو الإعاقة
581	1	24	91	5	25	133	60	103	15	124	معدل دوران الموظفين - الذكور
%7	%6	%12	%14	%3	%3	%8	%5	%7	%6	%7.5	معدل دوران الموظفين - نسبة الذكور
212	1	3	23	0	20	45	36	45	2	37	معدل دوران الموظفين - الإناث
%2.6	%5.9	%1.5	%3.6	%0	%2.4	%2.8	%2.7	%2.9	%0.8	%2.2	معدل دوران الموظفين - نسبة الإناث %
793	2	27	114	5	45	178	96	148	17	161	إجمالي معدل دوران الموظفين غير الطوعي
229	1	5	24	2	2	83	10	2	0	100	معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الذكور
%2.8	%5.9	%2.6	%3.8	%1	%0.2	%5.2	%0.8	%0.1	%0	%6	% معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الذكور
31	0	0	7	0	2	11	2	0	0	9	معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الإناث
%0.4	%0	%0	%1.1	%0	%0.2	%0.7	%0.2	%0	%0	%0.5	% معدل دوران الموظفين غير الطوعي - الإناث
260	1	5	31	2	4	94	12	2	0	109	إجمالي الدوران
%94	%100	%100	%88.9	%100	%92	%67	%89.8	%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الوالدية - الإناث
%90	%100	%100	%100	%100	%100	%99.22	%98.73	%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الوالدية - الذكور
%88	%100	%100	%100	%100	%92	%92	%100	%97	%100	%100	معدل الاحتفاظ بعد العمل في زين بعد عام واحد من العودة من إجازة الوالدية - الإناث
%81	غير متاح	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	معدل الاحتفاظ بعد العمل في زين بعد عام من العودة من إجازة الوالدية - الذكور

• الموظفون يعقود بكافة أنواعها - لا يشمل ذلك الموظفين المتعاقدين من جهات خارجية

• نسبة التعيينات الجديدة - تُحسب نسبة التعيينات الجديدة للإناث بقسمة عدد الموظفات الجدد على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل

• نسبة دوران الموظفين - تُحسب نسبة دوران الموظفين الذكور بقسمة عدد الموظفين الذكور على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل

• الموظفون ذوو الإعاقة هم الأشخاص الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية أو فكرية أو حسية طويلة الأمد، والتي قد تعيق، عند تفاعلها مع عوائق مختلفة، مشاركتهم الكاملة والفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين

• نسبة دوران الموظفات - تُحسب نسبة دوران الموظفات بقسمة عدد الموظفات الإناث على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل

• معدل العودة إلى العمل هو معدل عودة الموظفين إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة أو الأبوة



جدول هيكل أعمار الموظفين

	نسبة الموظفين تحت سن 30	نسبة الموظفين بين 30-50	نسبة الموظفين فوق سن 50
الكويت	%19	%73	%8
البحرين	%16	%81	%3
العراق	%30	%64	%5
الاردن	%21	%72	%8
السعودية	%14	%83	%3
السودان	%22	%73	%22
جنوب السودان	%8	%71	%8
ZainTECH	%30	%64	%7
FOO	%37	%63	%1
BEDE	%24	%53	%24

التدريب والتطوير

متوسط ساعات التدريب لكل
موظف سنة بعد سنة

2014	14
2015	18
2016	18
2017	18
2018	22
2019	14
2020	10
2021	10
2022	10
2023	12
2024	9
2025	15

متوسط ساعات التدريب

متوسط ساعات التدريب لكل موظف - الذكور		متوسط ساعات التدريب لكل موظفة - الإناث
19	الكويت	27
15	البحرين	19
5	العراق	10
21	الأردن	31
3	السعودية	4
47	السودان	45
3	جنوب السودان	4
3	BEDE	3
5	FOO	3

* تقدم زين تك برامج التدريب من خلال شراكات مع أطراف ثالثة؛ ومع ذلك، تم استبعادها نظرًا لوجود قيود في مراقبة وتتبع أنشطة التدريب.

دعم المواهب المحلية

في العام 2025، بلغ متوسط نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا 51% عبر جميع الأسواق، يعكس هذا التقدم استثمار زين المستمر في رأس المال البشري والاجتماعي من خلال توظيف المناصب القيادية، وتعزيز توجه الشركة نحو خلق القيمة عبر رؤوس الأموال الستة، توضح الجداول أدناه النسب السنوية للمناصب الإدارية العليا التي يشغلها موظفون محليون في كل عملية تشغيل.

دعم رأس المال البشري المحلي: نسبة الموظفين المحليين في المناصب الإدارية العليا

السنة	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان	ZainTECH	FOO	BEDE
2016	79%	100%	57%	9%	33%	100%	82%			
2017	81%	86%	40%	9%	51%	93%	88%			
2018	81%	90%	66%	100%	60%	95%	60%			
2019	42%	90%	66%	100%	63%	95%	93%			
2020	43%	82%	56%	100%	61%	96%	92%			
2021	40%	82%	54%	100%	61%	97%	80%			
2022	42%	82%	59%	100%	77%	96%	50%			
2023	46%	76%	52%	96%	58%	97%	67%			
2024	39%	74%	44%	96%	60%	97%	45%	26%	57%	0%
2025	41%	71%	60%	96%	62%	97%	29%	24%	50%	0%

يوضح الجدول أدناه نسبة إجمالي الموظفين المحليين في كلٍ من أسواقنا التشغيلية

العمليات	نسبة الموظفين المحليين
الكويت	36%
البحرين	87%
العراق	95%
الأردن	99%
السعودية	82%
السودان	100%
جنوب السودان	95%
BEDE	0%
FOO	65%
ZainTECH	53%

برنامج UNITY

تم إطلاق برنامج التحول الثقافي الشامل لـ زين (UNITY) في العام 2024، واستمر في التطور في العام 2025، متماشيا مع استراتيجية (4WARD) الجديدة، من خلال ترسيخ الغاية والتركيز على العميل، يمثل هذا البرنامج رحلة زين نحو أن تصبح شركة موجهة بغاية ومحورها الإنسان، مبنية على ثلاثة ركائز مترابطة: الغاية، الموظفون، والعملاء، ومن خلال هذه الركائز، يعزز البرنامج العقلية المرتكزة على الإنسان، ويقوي التعاون بين الفرق، ويدعم استراتيجية تجربة العملاء الموجهة بالغاية في زين، يعمل البرنامج على توحيد التجارب، وربط الغاية الفردية بالأهداف المؤسسية، وضمان انعكاس قيم الشركة في طريقة عمل الناس وقيادتهم وتفاعلهم مع العملاء عبر جميع الأسواق.

أبرز نتائج البرنامج حسب العمليات التشغيلية:

زين الكويت

- تحسين أسس تجربة العملاء من خلال استكمال استبيانات رحلة العميل لقطاع الأعمال وللقنوات، وتنظيم ورشة عمل منتصف العام الخاصة بالقنوات.
- تنفيذ خطة المشاركة "سعادة الموظفين بما في ذلك بطولة (مخمخ) بين عمليات التشغيل، بمشاركة أكثر من 200 موظف.
- مواصلة تعزيز تجربة الموظفين وزيادة الوعي بالبرنامج في كافة أنحاء المجموعة.

زين العراق

- تعزيز تحسينات الخدمة من خلال مبادرات فريق القنوات، وخصوصا في معالجة الشكاوى وتحسين تجربة المتاجر.
- أدت مبادرات التدريب إلى زيادة بنسبة 5% في معدل الرضا عن الخدمة، وارتفاع بنسبة 21% في تقييمات الموظفين، مما عزز الأداء والتركيز على العميل.
- مواصلة تعزيز المشاركة المرتبطة بالبرنامج عبر جميع الفرق الداخلية.

زين البحرين

- تمكين نمو الموظفين ومواءمة جهودهم من خلال (UNITY Learning Path)، حيث التحق به 61 موظفا.
- استكمال مبادرة (Tiny Habits) لتغيير السلوك، بمشاركة أكثر من 140 مشاركا نشطا.
- إطلاق رحلتين أساسيتين للعميل تركزان على شراء الأجهزة عبر متجر الشركة الإلكتروني وتجديد خطوط الدفع المسبق، مع تفعيل فرق الرحلة وبدء تنفيذها.

زين الأردن

- التقدم في أعمال تجربة العملاء عبر تحديث خرائط القنوات والتحضير لرحلة "تفعيل خدمة الألياف المنزلية".
- تحديد "رحلة الموظف"، مع التركيز على مسارات الترقية نحو المناصب الإدارية.
- إطلاق فرق عبر عدة إدارات، مع بدء قياس التأثير وتنفيذ مبادرات القياس والتقييم المبكرة من العملاء.



التدريب والتطوير

جامعة الاشتمال والتنوع والإنصاف IDEU

تواصل زين تعزيز قدرات الموظفين من خلال مبادرات شاملة لرفع المهارات وإعادة التأهيل المهني، بما يتماشى مع استراتيجية الشركة، يعكس هذا الالتزام المستمر تركيز زين على تطوير قوة عاملة ماهرة تدعم الابتكار وتتبنى الممارسات المستدامة عبر المنظمة.

وباعتبارها شركة تتمحور حول الإنسان، تواصل زين الاستثمار في تطوير القدرات الداخلية لتعزيز النمو الشخصي والمهني، دعماً لرسالتها الأوسع وأهدافها الاستراتيجية، وبالشراكة مع جامعة (IE) في إسبانيا، أنشأت زين في العام 2023 جامعة الابتكار الرقمي IDEU لتقديم برنامج شامل للتحول الرقمي عبر الإنترنت، يتيح لأكثر من 2000+ موظفا فرصة تعزيز مهاراتهم الرقمية ومتابعة درجة الماجستير.

في عام 2025، بدأ 974 موظفاً رحلتهم في التحول الرقمي، محققين نتائج مرتفعة باستمرار تعكس نجاح البرنامج. حتى الآن، حقق المشاركون متوسط معدل نجاح بلغ 96.1%، وحصلوا على أكثر من 3,900 شهادة، وأكملوا 60,300 ساعة تدريب، ومن المتوقع أن تتخرج الدفعة الأولى بحلول نهاية عام 2026 بعد استكمال دراساتهم لدرجة الماجستير.

معالجة الفجوة بين الجنسين

قامت زين برصد نسب الأجور عبر جميع أسواقها بهدف تحديد ومعالجة أي فروقات بين مختلف المستويات التنظيمية.

- 100% - يشير إلى تكافؤ الأجور، حيث يتقاضى الموظفون والموظفات نفس المتوسط ضمن ذلك المستوى.
- أكثر من 100% - يشير إلى أن الموظفين يتقاضين في المتوسط أجورًا أعلى من نظرائهن الذكور (على سبيل المثال، 120% تعني أن النساء يتقاضين 20% أكثر من الرجال في نفس الفئة).
- أقل من 100% - يشير إلى أن الموظفين يتقاضين في المتوسط أجورًا أقل من نظرائهن الذكور (على سبيل المثال، 80% تعني أن النساء يتقاضين 20% أقل من الرجال).
- غير متاح (N/A) - يشير إلى عدم توفر بيانات كافية أو قابلة للمقارنة، غالبًا بسبب غياب تمثيل أحد الجنسين ضمن ذلك المستوى الوظيفي.

متوسط نسبة الأجور للإناث إلى الذكور حسب فئة الموظفين

الموظف	الكويت	البحرين	العراق	الأردن	السعودية	السودان	جنوب السودان	ZainTECH	FOO	BEDE
مستوى الموظف 1 (الإدارة التنفيذية)	79%	94%	105%	131%	86%	93%	متاح غير	غير متاح	متاح غير	متاح غير
مستوى الموظف 2 (الإدارة العليا)	97%	87%	84%	101%	83%	90%	101%	98%	85%	194%
مستوى الموظف 3 (الإدارة الوسطى)	113%	84%	86%	90%	93%	96%	متاح غير	34%	84%	متاح غير
مستوى الموظف 4 (قادة الفرق)	متاح غير	متاح غير	107%	101%	91%	100%	108%	غير متاح	متاح غير	متاح غير
مستوى الموظف 5 (محترفون)	115%	103%	89%	97%	90%	88%	متاح غير	75%	83%	99%
مستوى الموظف 6 (أعضاء الفريق)	متاح غير	متاح غير	92%	92%	92%	متاح غير	97%	غير متاح	متاح غير	38%

أطلقت مبادرة تمكين المرأة (WE)

من زين في عام 2017، واضعةً هدفًا واضحًا لعام 2030 يتمثل في رفع نسبة تمثيل النساء في المناصب القيادية إلى 30%. حاليًا، تمثل النساء 27% من إجمالي القوى العاملة، مع 23% في الإدارة الوسطى و16% في المناصب القيادية. وخلال العام الماضي، يعكس ذلك تقدمًا إيجابيًا، حيث ارتفعت نسبة الإدارة الوسطى بمقدار 5% وزادت نسبة التمثيل القيادي بمقدار 2%.

في العام 2025، واصلت زين تطوير برامجها لتمكين المرأة، مستندة إلى نجاح السنوات السابقة لتعزيز قدرات القيادة، وتعزيز التنقل المهني، ومعالجة فجوات التمثيل عبر جميع مستويات الشركة.

NOVA

استجابة للنقص المستمر في تمثيل النساء في الأقسام التقنية، تم توسيع نوبا في العام 2025 كمبادرة تدخل مخصصة تهدف إلى تزويد النساء بالأدوات والثقة للنجاح في بيئات تعتمد على التكنولوجيا، بدأ البرنامج برحلة استرجاعية لمدة يومين ركزت على الوعي الذاتي، والمرونة، والتعاون، باستخدام إطار VIA لقوة الشخصية لتعزيز التطوير الشخصي والمهني، بعدها شارك المشاركون في جلسات حول العقلية الخارجية والأداء التي طبقت دراسات حالة عملية وواقعية لتعزيز مهارات القيادة وحل المشكلات، حقق البرنامج نتائج تفاعل قوية، حيث بلغ إجمالي نسبة رضا 94% و 93% في اكتساب المعرفة والتطبيق.

في العام 2025، وبناء على الرؤى التي جمعتها النساء في الأقسام التقنية، واصلت NOVA التقدم بشكل عام مع تراجع للتركيز على ثلاثة مجالات: تحويل العقلية، بناء المجتمع الداعم، والتدريب، حتى الآن، أكملت 148 مشاركة المبادرة وجلسة واحدة لتطوير العقلية، و10 جلسات أداء مستمرة تركز على دراسات حالة واقعية وتحديات القيادة العملية.

برنامج WE SUCCEED

أعادت زين إطلاق برنامج WE SUCCEED لتمكين النساء في الإدارة المتوسطة من خلال تطوير منظم للمسار وتدريب القيادة، استهدفت نسخة 2025 إشراك 50 مشاركة وصممت لفتح فرص توسيع الأدوار وتعزيز الجاهزية للمناصب القيادية المستقبلية، ركز البرنامج على بناء نهج العقلية الخارجية، تليه تطوير المهارات التقنية والسلوكية من خلال جلسات القيادة الخارجية والتقييمات.

شملت مجالات التركيز الرئيسية القيادة وإدارة الأفراد، والتفكير النقدي، والتواصل، وحل المشكلات، والحكم التجاري. تشمل الوحدات التقنية التي

يغطيها برنامج إدارة التغيير، إدارة المشاريع والمخاطر، تحسين العمليات، واتخاذ القرار القائم على البيانات.

خلال العام، واصل برنامج WE SUCCEED تعزيز خط الإدارة المتوسطة والقيادة من خلال تسجيل 50 امرأة تم ترشيحهن من قبل رؤسائهن التنفيذيين، ركزت المرحلة الأولى من البرنامج على تحويل العقلية، حيث قدم للمشاركات منهجية العقلية الخارجية قبل الانتقال إلى تدريب القيادة الخارجية.

بحلول نهاية الربع، كان 96% من المشاركات قد أكملن جميع الجلسات، مما أدى إلى تطوير 50 ملفًا شخصيًا فرديًا للقيادة ستقمن بربادة خطط النمو والإرشاد المستمرة.

من خلال هذه المبادرات، واصلت WE SUCCEED دعم هدف زين للعام 2030 بزيادة تمثيل النساء في المستوى القيادي إلى 30% عبر جميع العمليات.

مبادرة Be Well

توفر مبادرة Be Well لموظفي زين عدة طرق لتعزيز بيئة عمل صحية ومتوازنة، بما في ذلك جلسات استشارية وعلاجية مجانية، وورش عمل للرفاهية، والوصول إلى برامج عافية متنوعة تهدف إلى تعزيز اليقظة الذهنية والإنتاجية، عززت زين التزامها برفاهية الموظفين من خلال برنامج BE WELL، مؤكدة على نهج أكثر شمولية وتضمينًا للصحة النفسية والعاطفية. عقدت ورشة عمل لمدة يومين مع لجنة زين وعمانتل للرفاهية للمشاركة في وضع الاتجاه المستقبلي لمشروع BE WELL 2030.

ركزت الجلسة على مراجعة نتائج تقييم One Mind، وتحديد التحديات الرئيسية، وتشكيل رؤية لاستراتيجية رفاهية أكثر تخصيصًا تعكس الاحتياجات المتنوعة لقوة عمل زين، اختتمت الورشة بتطوير ركائز أساسية توجه إطار عمل BE WELL 2030، التي تشمل الصحة النفسية، الحركة، اليقظة الذهنية، والكفاءة الذهنية.

الشراكات والمبادرات المستمرة لـ BE WELL:

1. مركز الكويت للاستشارات (KCC): واصلت زين شراكتها مع مركز الكويت للاستشارات، حيث قدمت جلسات علاجية سرية وغير محدودة للموظفين، على مدار العام، تم عقد أكثر من 944 جلسة، لدعم 141 موظف في جميع أنحاء الشركة، تم إجراء أكثر من 2,513 جلسة بشكل عام منذ 2021، وفرت هذه الجلسات مساحة آمنة للأفراد لطلب التوجيه والحفاظ على الصحة النفسية خلال الأوقات الصعبة، بالإضافة إلى ذلك، استضافت جلسة جماعية بعنوان "إدارة التوتر وعدم اليقين" بمشاركة خبيرة من مركز الكويت

للاستشارات، حيث زودت 72 حاضرا بأدوات عملية لتجاوز التوتر وبناء الصمود وسط التحديات الإقليمية والعالمية.

2. جمعية الشرق الأوسط لعلم النفس (MEPA): بصفتها الراعي البلاتيني للمؤتمر والمعرض السنوي الثامن لجمعية الشرق الأوسط لعلم النفس، الذي عقد تحت رعاية معالي الدكتور أحمد العوضي، وزير الصحة، أكدت زين مجدداً دورها في تعزيز الوعي والحوار حول الصحة النفسية في جميع أنحاء المنطقة.

3. مبادرة رفاهية الشباب BE WELL 2030: تم إطلاق هذه المبادرة باستطلاع شامل لرفاهية الشباب، مصمم لتحديد الاحتياجات الأساسية للموظفين، شارك في الاستطلاع 791 موظفا شابا من شركة زين، حيث سلطوا الضوء على القلق، التفكير المفرط، الضغوط المالية، والإرهاق الذهني كأكثر التحديات شيوعا، الجدير بالذكر أن 39% فقط من المشاركين أفادوا بأنهم يشعرون بالراحة عند مناقشة الرفاهية في العمل، مما يؤكد الحاجة إلى بيئة أكثر انفتاحا ودعمًا، واستجابة لذلك، نظمت زين جلسة لرفاهية الشباب، بقيادة الأخصائية النفسية ريناد حداد، التي قدمت أدوات عملية لإدارة التوتر والوعي العاطفي، وحضرها 342 موظفا.

4. المسعفون الأوليون للصحة النفسية MHFA: إدراكا منها للضغوط المتزايدة التي قد يواجهها الموظفون داخل وخارج مكان العمل، واصلت زين الاستثمار في خلق بيئة داعمة ومتعاطفة من خلال برنامجها للمسعفين الأوليين للصحة النفسية، يزداد البرنامج موظفين مختارين بالمعرفة والأدوات اللازمة للتعرف على علامات الضيق النفسي، والاستماع بتعاطف، وتقديم دعم آمن وسري، وبحلول العام 2025، درّبت زين 24 مسعفا أوليا للصحة النفسية في مختلف عملياتها. يعمل هؤلاء الأفراد كنقاط اتصال متاحة، ويساعدون في توجيه الزملاء نحو الموارد المتاحة والمساعدة المهنية عند الحاجة، يعكس التطوير المستمر لشبكة المسعفين الأوليين للصحة النفسية التزام زين بالرفاهية والتعاطف، وتعزيز ثقافة عمل يشعر فيها الموظفون بأن أصواتهم مسموعة، وأنهم مفهومون، وأنهم مدعومون.

وفي زين الأردن، تم إطلاق إطار العمل لإمكانية الوصول المادي للمباني في الأردن بالتعاون مع الحكومة الأردنية.

كما حصلت زين تك (ZainTECH) على شهادة مواعمة (Mawaama) من الحكومة السعودية تقديرًا لإمكانية الوصول المادي في مبانيها في المملكة العربية السعودية.

Zain Youth (ZY)

يُكرس برنامج "زين للشباب" لتمكين الموظفين الشباب في زين من خلال الاستثمار في نموهم المهني، وتزويدهم بالمهارات والموارد اللازمة لتحقيق كامل إمكاناتهم في بيئة العمل، وعلى مر السنين، أطلق البرنامج العديد من المبادرات والبرامج المصممة لتعزيز تنمية الشباب وترسيخ ثقافة التعلم المستمر والتقدم، ومنها:

- **برنامج جيل Z:** مبادرة سنوية تستقطب خريجي الكويت الجدد، حيث يتلقون التدريب والتطوير من خلال برامج تناوبية، ويعملون على مشاريع استراتيجية، وتقدم زين للمتفوقين منهم فرصة الحصول على ماجستير إدارة الأعمال من كلية لندن للأعمال في المملكة المتحدة، برعاية الشركة.
- **شباب زين:** مجموعة متميزة من المهنيين الشباب ذوي الإمكانات العالية، المعروفين برؤيتهم الاستراتيجية ومهاراتهم المبتكرة في حل المشكلات، يعمل المجلس كهيئة استشارية لإدارة التغيير، ويتناول التحديات التشغيلية الرئيسية، ويساهم في صنع القرارات الاستراتيجية على مستوى الشركة. يمكنكم الاطلاع على المزيد من المعلومات أدناه.
- **رواد شباب زين:** مجموعة من المهنيين الشباب ذوي المهارات العالية، يحصلون على شهادات متخصصة لتدريب وتوجيه زملائهم من خلال برنامج زين للتعلم. ويلعبون دوراً فاعلاً في دعم والمساهمة في مجموعة واسعة من المشاريع في جميع أنحاء الشركة.
- **برنامج شباب زين للتعلم:** برنامج تدريبي تفاعلي يقوده الشباب، ويركز على تطوير المهارات الشخصية والتقنية، صُممت هذه المبادرة من قبل موظفين شباب لزملائهم، وتهدف إلى سد فجوات المهارات وتزويد المشاركين بالقدرة اللازمة ليصبحوا قادة المستقبل في الشركة.

وفي زين البحرين، تم تقديم جلسة توعوية حول إمكانية الوصول لـ 15 مشاركًا خلال المخيم الصيفي لزين، إلى جانب عقد جلستين حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة في الربعين الأول والثالث، وترشيح مروة القطان لبرنامج Future Maker لمدة عام الذي تقدمه PurpleSpace، لدعم تطوير القيادات من الأشخاص ذوي الإعاقة، ضمن 50 مشاركًا من ذوي الإعاقة حول العالم، بالإضافة إلى استكمال مشروع المبنى المهيأ لإمكانية الوصول من خلال توفير لوحات إرشادية وأعمال فنية شاملة في الطابق المخصص والمدخل الرئيسي.

وفي زين العراق، تم عقد 3 جلسات حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة بمشاركة أكثر من 60 موظفًا، إلى جانب جلسة توعوية بلغة الإشارة حضرها 22 مشاركًا لتعزيز سهولة التواصل، كما تم ترشيح Gangawar Smail لبرنامج Future Maker لمدة عام الذي تقدمه PurpleSpace لدعم تطوير القيادات من الأشخاص ذوي الإعاقة، ضمن 50 مشاركًا من ذوي الإعاقة حول العالم.

أما في زين الأردن، فقد تم تنفيذ 12 جلسة توعوية حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة بمشاركة أكثر من 250 موظفًا، بالإضافة إلى تطبيق رحلة التظليل الوظيفي GROW المكونة من أربع مراحل لستة مشاركين، والتي وفرت فرصًا منظمة للاطلاع العملي، وتطوير المهارات، والتعلم التطبيقي، والتوجيه لدعم النمو المهني.

التوعية ببرنامج WE ABLE

بدأ فريق المشتريات في مجموعة زين رحلته في مجال إمكانية الوصول للموردين من خلال الشراكة مع منتدى الأعمال للإعاقة (Business Disability Forum)، للتفاعل مع أكثر من 600 جهة ضمن شبكة المشتريات.

تم استخدام حملة السرد القصصي "People, First" (المكونة من 11 فيديو) من قبل PurpleSpace كمصدر تعلم عالمي من خلال دراسة حالة، كما تم تسليط الضوء عليها من قبل منظمة العمل الدولية (ILO).

كما أطلقت منصة Be My Eyes دراسة حالة حول برنامج WE ABLE الخاص بزين، باعتباره الأول من نوعه في المنطقة، مما يمهّد الطريق نحو عالم أكثر شمولاً وإمكانية وصول.

وأطلقت زين العراق دليل خدماتها عبر تطبيق Be My Eyes، لتصبح أول شركة اتصالات في المنطقة تدمج خدمة العملاء مع وكيل ذكي مدعوم بالذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء من المكفوفين أو ضعاف البصر، بما يضمن وصولاً عادلاً إلى منتجاتها وخدماتها.

مبادرة WeABLE

كجزء من التزام زين المستمر بالاشتغال، استمرت مبادرة WE ABLE في العام 2025 لتمكين الموظفين ذوي الإعاقة من خلال تعزيز بيئات تعزز إمكانات النمو والظهور والقيادة، استناداً إلى التقدم الذي تحقق في العام 2024، تطورت المبادرة لدمج إمكانية الوصول والشمول بشكل أكبر ضمن ثقافة عمليات الشركة، لضمان حصول كل موظف على فرصة للازدهار.

في العام 2025، شهدت زين علامة فارقة مهمة في رحلتها نحو الاشتغال بإطلاق رؤية WE ABLE 2030، مما وضع اتجاهها جريئاً جديداً لدمج ذوي الإعاقة في جميع عمليات المجموعة، وتماشياً مع استراتيجية 4WARD. تقدم الرؤية إطار عمل رائد لحوكمة الذكاء الاصطناعي العالمي الشامل لذوي الإعاقة، لضمان تمكين وتمثيل الأشخاص ذوي الإعاقة في المشهد الرقمي للذكاء الاصطناعي المتطور.

ترتكز رؤية WE ABLE 2030 على خمسة ركائز استراتيجية: حوكمة الذكاء الاصطناعي الشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى العالم، التوظيف الشامل، الاحتفاظ بالموظفين، المنتجات والخدمات المبتكرة المصممة للجميع، التقدير العالمي وسرد التجارب القصصية، وتطوير القيادة للأشخاص ذوي الإعاقة، تعزز هذه الالتزامات مجتمعة تفاني زين في خلق بيئة عمل ومجتمع يتسمان بالإنصاف وسهولة الوصول والشمول للجميع.

Be My Eyes

في العام 2024، كانت زين أول شركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تتعاون مع تطبيق Be My Eyes، وهو تطبيق عالمي يربط ويجلب دعم الوصول للأشخاص المكفوفين أو ذوي الإعاقات البصرية من خلال متطوعين حول العالم عبر الفيديو المباشر والذكاء الاصطناعي، خلال هذه الشراكة، يتطوع موظفو زين في 8 أسواق خلال فعاليات تطوعية مخصصة لتقديم المساعدة الفورية في المهام اليومية، على مدار العام، تم تنظيم 10 فعاليات تطوعية، أسفرت عن 1,873 مكالمة دعم ناجحة، مع معدل رضا المتصلين بلغ 97.97%، ومعدل رضا المتطوعين بلغ 99.8%.

جلسات آداب التعامل مع ذوي الإعاقة

تم تقديم جلسة حول آداب التعامل مع ذوي الإعاقة في مجموعة زين و زين الكويت من قبل موظفين من ذوي الإعاقة، بمشاركة 47 مشاركًا، مما ساهم في تعزيز فهم أعمق للتفاعلات الشاملة في بيئة العمل.



برنامج ZY Learn

برنامج تدريبي تفاعلي يقوده الشباب، يركز على تطوير المهارات الشخصية والتقنية بدعم من فريق Mavericks. تهدف المبادرة إلى سد فجوات المهارات وتمكين المشاركين من اكتساب القدرات اللازمة ليصبحوا قادة المستقبل داخل المؤسسة.

في عام 2025، قدم برنامج ZY Learn عدد 19 جلسة تدريبية، استفاد منها 208 مشاركين، وشملت مجموعة واسعة من المواضيع مثل البيانات والذكاء الاصطناعي، والتواصل، وتجربة المستخدم والتصميم، وسلاسل الإمداد، والموارد البشرية والقيادة، والتسويق الرقمي، والحوسبة السحابية.

ZY Counsel

مبادرة رائدة تحت راية ZY، تجمع بين الموظفين الشباب الموهوبين من جميع أنحاء زين لتعزيز قدراتهم في التفكير الاستراتيجي وحل المشكلات، يعمل المجلس كهيئة استشارية، يقدم رؤى وتوصيات مبتكرة لمعالجة التحديات التشغيلية الرئيسية التي تواجه كل رئيس تنفيذي لكل شركة مشغلة.

في عام 2025، تم تنفيذ 3 جلسات ماستر كلاس مع استشارات قيادية، وتقديم 5 عروض نهائية للرؤساء التنفيذيين، كما توجد 4 مبادرات قيد التنفيذ حالياً، و3 مبادرات في مرحلة العصف الذهني.

يمكنكم العثور على مزيد من المعلومات المتعلقة بالاشتغال والتنوع والإنصاف (IDE) على موقع مجموعة زين في الصفحة التالية:

<https://zain.com/ar/inclusion>

لتوضيح خلق القيمة المدفوع بالعنصر البشري، يبين الجدول أدناه كيفية مواءمة مجالات تركيزنا المتعلقة بالموظفين مع رؤوس الأموال في إطار التقارير المتكاملة.

برنامج ZY Mavericks

مجموعة من المهنيين الشباب ذوي المهارات العالية الذين يحصلون على شهادات تخصصية لتدريب وإرشاد زملائهم من خلال برنامج ZY Learn. ويلعبون دورًا فاعلاً في دعم والمساهمة في مجموعة واسعة من المشاريع عبر مختلف أنحاء المؤسسة.

في عام 2025، قدم برنامج ZY Mavericks عدد 163 شهادة، وشارك فيه 58 من أعضاء Mavericks، مع إكمال ما مجموعه 909 ساعات تعلم. كما أطلق البرنامج مسارات تعلم جديدة، بما في ذلك تحليل البيانات لاتخاذ القرار، والأمن السيبراني، وتطوير البرمجيات الشامل (Full-Stack)، وتصميم قواعد البيانات و SQL، بالإضافة إلى الذكاء الاصطناعي المتقدم والبيانات الضخمة، مع التركيز على بناء المهارات التقنية والمهارات الشخصية.

برنامج جيل Z

يمثل العام 2025 الدورة العاشرة من برنامج جيل Z، حيث تم اختيار 6 خريجين جامعيين للمشاركة في برنامج مكثف لمدة عام يهدف إلى مواءمتهم وإعدادهم لدعم استراتيجية زين التي أطلقتها مؤخراً بعنوان 4WARD "التقدم بغاية"، التي تركز على الاستمرارية والتسريع والتعاون والابتكار الرقمي، أتاح البرنامج هذا العام للخريجين فرصة للعمل مع مصنع زين الكويت الرقمي، حيث غطوا واجهة المستخدم وتجربة المستخدم، التطوير، إدارة المنتجات، وإدارة المشاريع.

تشمل أبرز إنجازات برنامج هذا العام:

تطور جيل Z:

2016

زينرز 2.0

ركز البرنامج، في العام 2016 على التناوب في أقسام مختلفة في مجموعة زين مع التركيز على إجراء أبحاث في قطاعات رقمية متنوعة

2017

ركز برنامج جيل Z

ركز برنامج جيل Z، في العام 2017 على تأسيس الأعمال، واكتساب مهارات ريادة الأعمال، ودراسة الاتجاهات الابتكارية في السوق

2018

ركز برنامج جيل Z

في العام 2018 على تعزيز المهارات الرقمية مثل البرمجة وإدارة المشاريع المرنة بالإضافة إلى التركيز على النمو الذاتي والتطوير

2019

ركز برنامج جيل Z

كان يهدف إلى تعزيز الثقافة المؤسسية والعمل الجماعي عند إدارة المشاريع هو مناط التركيز الرئيسي لهذه النسخة

2020

جيل Z

جيل Z، في العام 2020 تضمن 3 مواضيع: ثقافة الشركات، أنماط القيادة، والاتجاهات المستقبلية

2021

ركز CODE 7

في العام 2021 على تطوير المهارات الرقمية لمحلي البيانات المستقبليين. تناولت هذه الدورة مواضيع شملت البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والابتكار المستدام

2022

ZTwenty Two

كان موجها نحو تنمية رواد الأعمال الداخليين والمبتكرين والمفكرين الجدد الذين يمتلكون بالفعل عقلية قادرة على دعم الأهداف الاستراتيجية لزين

2023

جيل Z

في العام 2023 ركز على تنمية عقلية ريادية تدعم استراتيجية زين 4WARD

2025

ركز جيل Z

في العام 2025 على إعداد الخريجين لتعزيز مصنع زين الرقمي في الكويت، من أجل دفع الابتكار وتسريع تطوير الحلول الرقمية التي تركز على العميل

2024

جيل Z

في العام 2024 ركز على تعزيز مهارات القيادة والتدريب من أجل مسيرات مهنية ناجحة طويلة في الشركات

لتوضيح خلق القيمة المدفوع بالعنصر البشري، يبيّن الجدول أدناه كيفية موازنة مجالات تركيزنا المتعلقة بالموظفين مع رؤوس الأموال في إطار التقارير المتكاملة.

الموضوع الأساسي إدارة القوى العاملة

الفئة الفرعية التدريب والتطوير

المخاطر

قد يؤدي محدودية الوصول أو عدم موازنة مهارات الموظفين مع احتياجات الأعمال المستقبلية إلى انخفاض مرونة المؤسسة.

الفرص

تعزز برامج تطوير المهارات وخطط التطوير القدرات الداخلية، وتدفع الابتكار، وتعزز قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات في السوق.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

يساهم الاستثمار في تطوير المسار المهني في تعزيز رأس المال البشري من خلال رفع مستوى الكفاءات، ورأس المال الفكري عبر خلق المعرفة والابتكار. وعلى المدى القصير، قد يؤدي ذلك إلى انخفاض رأس المال المالي نتيجة تكاليف التدريب، إلا أنه يعزز في المقابل رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال زيادة التفاعل والولاء.

رأس المال البشري

رأس المال الفكري

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال المالي

الموضوع الأساسي إدارة القوى العاملة

الفئة الفرعية تنمية المواهب المحلية

المخاطر

مكن أن يؤدي محدودية الاستثمار في قدرات القوى العاملة المحلية إلى فجوات في المهارات، وارتفاع معدلات دوران الموظفين، وانخفاض الاستدامة طويلة الأجل للعمليات، لا سيما في الأسواق التي تطبق سياسات التوطين.

الفرص

ساهم تطوير برامج تعزز المواهب المحلية في زيادة مرونة المنظمة، وخفض تكاليف التوظيف على المدى الطويل، وتعزيز التوافق مع الأجندات التنموية الوطنية ومتطلبات التوطين.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

يساهم التركيز على تنمية المواهب المحلية في تعزيز رأس المال البشري من خلال رفع مستوى المهارات. كما يتعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال بناء الثقة والمصداقية مع الجهات التنظيمية والمجتمعات. ومع ذلك، قد يؤثر ذلك مبدئيًا على رأس المال المالي نتيجة لارتفاع الاستثمارات في التدريب.

رأس المال البشري

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال المالي

الموضوع الأساسي الاشتغال والتنوع والإنصاف

الفئة الفرعية معالجة الفجوة بين الجنسين

المخاطر

يمكن أن يؤدي عدم تكافؤ فرص الوصول إلى التدريب والقيادة إلى تفاقم الفجوات بين الجنسين، والحد من إمكانيات الابتكار، والإضرار بسمعة الشركة فيما يتعلق بالشمولية والعدالة.

الفرص

يساهم تنفيذ برامج مستهدفة لتمكين المرأة من خلال الإرشاد، والتدريب القيادي، وتكافؤ فرص التطوير في تعزيز تنوع القوى العاملة، والإبداع، وجودة اتخاذ القرار.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

يساهم تعزيز التوازن بين الجنسين في تقوية رأس المال البشري من خلال زيادة المشاركة وتحسين الأداء، كما يعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات من خلال بناء ثقة أصحاب المصلحة. ومع ذلك، قد يتطلب تحقيق نتائج عادلة استثمارات أولية في رأس المال المالي والوقت لإعادة هيكلة الأنظمة والعمليات.

رأس المال البشري

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال المالي

الموضوع الأساسي صحة وسلامة الموظفين

الفئة الفرعية الصحة النفسية والرفاهية

المخاطر

قد يؤدي إهمال الصحة النفسية للموظفين إلى الإرهاق الوظيفي، وزيادة الغياب، وانخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدلات دوران الموظفين. كما قد يعرض الشركة لمخاطر تتعلق بسمعتها أو لمخاطر قانونية نتيجة عدم كفاية أنظمة الدعم في بيئة العمل.

الفرص

يساهم دمج مبادرات الصحة النفسية والرفاهية في تعزيز ثقافة داعمة تزيد من التفاعل والروح المعنوية والاستبقاء على المدى الطويل، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي.

الأثر على رؤوس الأموال الستة في إطار التفكير المتكامل

يساهم إعطاء الأولوية للصحة النفسية في تعزيز رأس المال البشري من خلال تحسين الرفاهية والمرونة، كما يعزز رأس المال الاجتماعي ورأس مال العلاقات عبر ترسيخ بيئة عمل داعمة ومتعاطفة. ومع ذلك، قد يؤثر ذلك مبدئيًا على رأس المال المالي نتيجة تكاليف تنفيذ برامج الدعم.

رأس المال البشري

رأس المال الاجتماعي والعلاقات

رأس المال المالي