

JOPACC

INNOVATING DIGITAL
FINANCIAL SOLUTIONS



رقمنة مدفوعات الباعة في مهرجان الزيتون 2023

التجربة والأثر



رقمنة مدفوعات الباعة في مهرجان الزيتون 2023

التجربة والأثر

آذار 2024

بقلم: نور خماش ودينا الصالحي



جدول المحتويات

3	تمهيد
5	عن البرنامج
7	آلية التنفيذ
11	استطلاع أولي للفئة المستهدفة
12	تحليل أثر البرنامج التدريبي
18	برنامج الحوافز
19	التغذية الراجعة لما بعد التدريب
20	أبرز التحديات
21	الخاتمة



بات الأردن محطاً للأنظار عالمياً في عالم التكنولوجيا المالية ولا سيما فيما يتعلق في المدفوعات الرقمية. تشير الأرقام الأحدث حتى نهاية عام 2023 إلى إجراء ما يزيد عن 100 مليون عملية¹ دفع فوري على أنظمة جوباك بقيمة إجمالية تجاوزت 19 مليار دينار أردني. لم تأت هذه الثورة في عالم المدفوعات الرقمية في الأردن من فراغ، فقد خطا الأردن خطوات عديدة ومتسلسلة وصولاً إلى تشغيل بيني تام للحوالات الفورية بين الحسابات البنكية والمحافظ الإلكترونية (Full Interoperability) ووصولاً أيضاً إلى نظام فوري متقدم لدفع الفواتير في الأردن.

يتمثل تطور خدمات الدفع الفوري في الأردن بالخطوات التالية:

- إطلاق نظام جوموبي في نيسان 2014

يتيح النظام تسجيل المحافظ الإلكترونية عليه لغايات تبادل الحركات المالية بين المحافظ الإلكترونية. وقد تم تحديثه ليتيح إرسال الحوالات من المحافظ الإلكترونية إلى الحسابات البنكية.

- إطلاق نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي فواتيركم) في حزيران 2014

يتيح النظام عرض قيم الفواتير ودفعها من خلال قنوات إلكترونية مختلفة ومتاحة لكافة شرائح المجتمع دون أية عوائق تحول دون استخدامها وأولها الإقصاء المالي (Financial Exclusion). فالنظام مدمج داخل كافة تطبيقات المحافظ الإلكترونية في المملكة وتطبيقات الحسابات البنكية ويوجد له تطبيق خاص يتيح الدفع بخيارات مختلفة منها بطاقات الائتمان بالإضافة إلى إضافته إلى مواقع المفوترين الذين يقبلون الدفع من خلال إي فواتيركم.

- سماح البنك المركزي الأردني لأول مرة للأفراد والتجار بتسجيل حسابات المحافظ الإلكترونية عن بعد بدلاً من زيارة فروع مقدمي الخدمة في آذار 2020

كانت هذه من أهم التداعيات الإيجابية لجائحة كورونا في الأردن والتي نتج عنها فتح أكثر من 1.2 مليون محفظة في 2020 مقارنة بـ 608,344 محفظة في نهاية العام 2019. كانت الغاية الأساسية من فتح المحافظ آنذاك هي إرسال مبالغ المعونة والدعم خلال فترة الحظر في المملكة من قبل منظمات الإغاثة والمؤسسات الحكومية مثل صندوق المعونة الوطنية والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

- إطلاق نظام الدفع الفوري - كليك في حزيران 2020

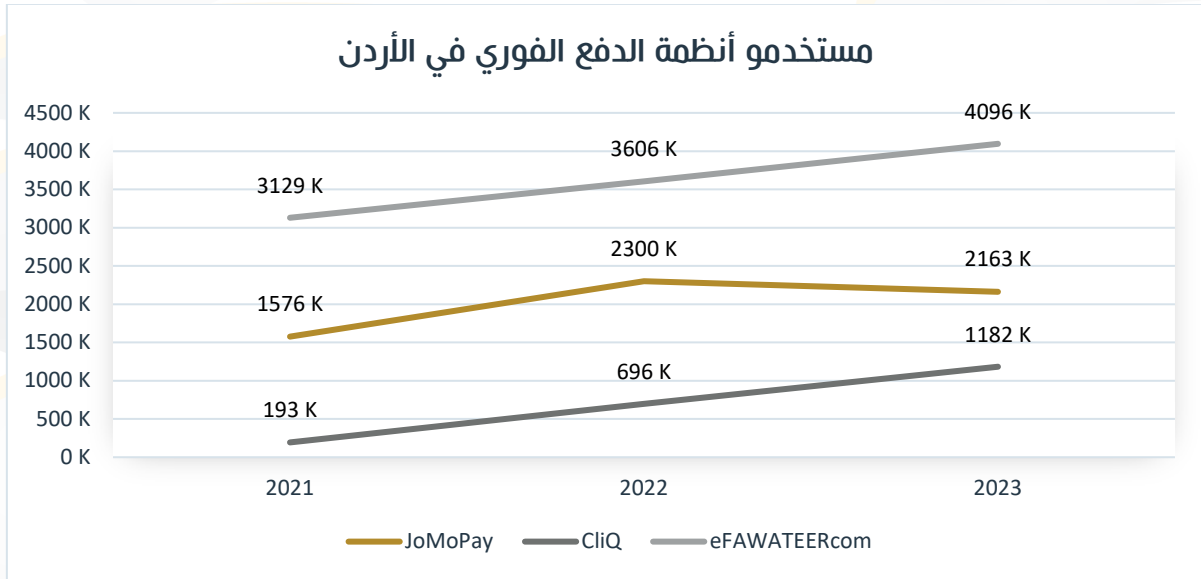
يتيح النظام إرسال الحوالات الفورية بين الحسابات البنكية. وقد تم تحديثه أيضاً ليتيح إرسال الحوالات من الحسابات البنكية إلى المحافظ الإلكترونية. يعمل النظام بمعيار أيزو للرسائل المالية (20022).

- إتاحة التشغيل البيئي بين نظامي كليك وجوموبي في كانون الأول 2021

أتاح هذا التحديث إرسال واستقبال الحركات الفورية بين نظام جوموبي ونظام الدفع الفوري- كليك، واللاذان يتبنيان نفس معيار أيزو (20022) للرسائل المالية. بمعنى آخر، وبفضل هذا التحديث، أصبحت الحوالات الفورية بين الحسابات البنكية والمحافظ الإلكترونية متاحة.

¹ عمليات الدفع الفوري التي تمت الإشارة إليها تشمل حركات أنظمة كليك وجوموبي وإي فواتيركم

وبالرغم من نسبة الشمول المالي المتواضعة في الأردن والتي وصلت إلى 47٪ بحسب قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي للعام 2021 (The Global Findex Database 2021)، إلا أن مستخدمي الدفع الفوري في تنامي مستمر خصيصاً في السنوات الأخيرة.



ومع هذا النمو في عدد مستخدمي الدفع الفوري في الأردن على مدى الأعوام، ما زال الإقصاء المالي عقبة تواجه الفئات الأقل حظاً ولا سيما المرأة والشباب واللاجئين مما يحرمهم من فرص الوصول إلى التمويل ويزيد من كلف التنقل لاستخدام الكاش ويجعلهم أقل صموداً في مواجهة الكوارث والتعافي منها.

على نحو أكثر تحديداً، تقوم جوباك، وكجزء من عملها الاستراتيجي، ببرامج تواصل (Outreach Programs) تهدف من خلالها إلى الوصول إلى الفئات الأقل حظاً وتعزيز الثقافة المالية ورفع وعيهم بالخدمات المالية الرقمية وتحفيزهم على استخدامها وقياس الأداء؛ ذلك لأن أفضل خيار لفهم احتياجات وتحديات الأفراد هو التفاعل معهم مباشرة.

وبهدف نابع من مسؤولية مجتمعية ووطنية مشتركة، قامت جوباك لأغراض هذا البرنامج تحديداً بالتعاون مع المركز الوطني للبحوث الزراعية – وهو مؤسسة وطنية تابعة لوزارة الزراعة - لتعزيز قبول المدفوعات الرقمية في مهرجان الزيتون للعام 2023. يُعد مهرجان الزيتون الوطني أحد الفعاليات الأكثر شعبية التي ينتظرها آلاف الزوار سنوياً لما يقدمه من منتجات ريفية متعددة على رأسها زيت الزيتون عالي الجودة. مما يجعل من المهرجان المكان الأفضل والأكثر موثوقية لشراء زيت الزيتون من المزارع مباشرة خصيصاً مع تقديم خدمة فحص زيت الزيتون في مختبرات مركز البحوث الزراعية مجاناً داخل المهرجان، إضافةً إلى ذلك، ينتظر انعقاد هذا المهرجان مئات المزارعين والسيدات الريفيات والجمعيات المحلية والمعاصر من كافة محافظات المملكة للمشاركة فيه وبيع منتجاتهم الريفية. كما يساهم معرض المنتجات الريفية الذي يقدمه المهرجان بدعم مشاريع المرأة الأردنية وتمكينها وإتاحة الفرصة لها لعرض منتجاتها وبيعها لزوار المعرض.

وقد سمحت لجوباك تجربة تدريب الباعة في مهرجان الزيتون في الأردن على تبني الخدمات المالية الرقمية في التعامل مع الفئات الأقل حظاً والتي كان معظمها من النساء والتعرف على بعض التحديات التي تواجه هذه الفئة تحديداً في قبول الدفع الرقمي والتي سنشير إليها لاحقاً في هذا التقرير.



هدف هذا البرنامج إلى رقمنة خدمات الباعة في مهرجان الزيتون في الأردن للعام 2023 الذي يجري عقده عادة في الفترة بين 23 تشرين الثاني إلى 2 كانون الأول من كل عام. ويعد مهرجان الزيتون أحد أكبر المهرجانات التي تُقام سنوياً في الأردن.

وفقاً لإحصائيات العام 2023، ضم المهرجان 890 بائعاً من ذوي الحيازات الصغيرة والمرأة الريفية وأرباب الأسر الأقل حظاً من كافة محافظات المملكة وارتاده ما لا يقل عن 200 ألف زائر وقدّرت مبيعاته بـ 2.8 مليون دينار أردني. ومن بين أهم الملاحظات التي كانت نقطة تحرك بالنسبة لجوباك هو أن "العديد من الأسر تعتمد على ريع هذا المهرجان في تحصيل سبل عيشهم طوال العام". كل هذه العوامل شكلت دافعاً وسبباً رئيسياً لجوباك في اختيار هذا المهرجان لتنفيذ هذا البرنامج.

تم تنفيذ هذا البرنامج بالشراكة مع المركز الوطني للبحوث الزراعية - مؤسسة وطنية تابعة لوزارة الزراعة - وهو المنظم لمهرجان الزيتون سنوياً.

تضمن البرنامج عقد 9 جلسات تدريبية لـ 255 بائعاً في مهرجان الزيتون 2023 غالبيتهم من النساء الأقل حظاً. خلال هذه الجلسات، تم تدريب المشاركين على خدمات الدفع الفوري في الأردن والتي تتمثل بالمحافظ الإلكترونية وكليك وإي فواتيركم. وتم خلال هذا التدريب التركيز على كيفية قبول المدفوعات في المهرجان من خلال الحوالات الفورية المتاحة بين المحافظ الإلكترونية وبين الحسابات البنكية وبين كليهما بفضل التشغيل البيئي بين نظامي كليك وجوموبي. وقامت جوباك بإعداد مادة تدريبية خصيصاً لهذا الغرض.

تم إجراء الجلسات التدريبية على مرحلتين مختلفتين في الفترة ما بين 31 آب وحتى 16 تشرين الثاني 2023. ضمت المرحلة الأولى 210 مشاركاً تلقوا التدريب في الفترة ما بين 31 آب إلى 5 أيلول. وتضمنت المرحلة الثانية تدريب 45 مشاركاً في الفترة ما بين 13 و16 تشرين الثاني. وتم عقد الجلسات التدريبية بمشاركة وتواجد مقدم خدمة الدفع عبر الهاتف النقال (محفظة Orange Money) الذي قدم تجربة عملية للمشاركين على استخدام المحافظ الإلكترونية.

كما تضمنت ترتيبات الجلسات تغطية نفقات المواصلات من وإلى مراكز عقد التدريب من قبل جوباك وتقديم حوافز للمشاركين لتشجيعهم على حضور الجلسات وضمان ديمومة الاستخدام.



آلية التنفيذ

تضمن البرنامج عقد الدورات التدريبية بواقع 6 ساعات لكل دورة على النحو التالي:

1. الجانب النظري



تضمن البرنامج عقد جلسات تدريبية توعوية نظرية لتثقيف الأفراد حول الفوائد المختلفة للمدفوعات الرقمية. والتي غطت المواضيع التالية:

- أهمية الدفع الرقمي

تضمن ذلك تقديم أمثلة عملية تحاكي الفوائد المتعلقة برقمنة تجارب البيع والشراء كتقليل مخاطر حمل الكاش وسهولة تتبع حركات البيع وتقليل تكاليف التنقل عند استخدام خدمات الدفع الرقمي.

- المحافظ الإلكترونية واستخدامها

تضمن ذلك كل ما يتعلق بالمحافظ الإلكترونية بدءاً من متطلبات ورحلة التسجيل وكافة الخدمات المتاحة مع التركيز على إرسال واستقبال الحوالات الفورية محلياً بين المحافظ الإلكترونية والحسابات البنكية ووصولاً إلى الرسوم والحدود وطرق اختيار المحفظة الأنسب وإجراءات تقديم الشكاوى وإلغاء المحافظ.

- نظام الدفع الفوري 'كليك'

تضمن ذلك التعريف في الخدمة وكيفية استخدامها للإرسال واستقبال الحوالات محلياً باستخدام الأسماء المستعارة بين الحسابات البنكية ومن الحسابات البنكية إلى المحافظ الإلكترونية.

- استلام المدفوعات رقمياً من خلال المحافظ الإلكترونية ونظام كليك



تضمن ذلك تعريف المستخدمين بمزايا حسابات الأفراد والتجار ومتطلبات فتحها والتي يمكنهم الاستفادة منها لاستلام المدفوعات.

- نظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً (إي فواتيركم)

تضمن ذلك تعريف المشاركين بخدمات النظام من خلال تقديم تجربة تفاعلية حول كيفية دفع الفواتير الأساسية إلكترونياً (المياه والكهرباء والاتصالات).

- نصائح حول استخدام الخدمات المالية الرقمية

تضمن ذلك تقديم نصائح واقعية وعملية للمستخدمين أثناء تفاعلهم مع الخدمات المالية الرقمية لتقليل مخاطر التعامل مع هذه الخدمات ولا سيما أن غالبية المشاركين هم من الفئات الأقل حظاً والأكبر سناً (41-50 عاماً و 51 - 60 عاماً) وممن يقومون بتجربة هذه الخدمات لأول مرة.

- برنامج حوافز الدفع الرقمي

تضمن ذلك تطبيق برنامج حوافز مالية تُحوّل إلكترونياً إلى محافظ/ حسابات المستخدمين البنكية بناءً على عدد معين من حركات استلام المدفوعات رقمياً خلال فترة المهرجان.



وفقاً للنهج التشاركي الذي نلتزم به في القطاع وقبل بدء التدريب، وجهت جوباك دعوة لجميع شركات المحافظ وشركات تحصيل التجار العاملة في الأردن للمشاركة في عملية التدريب. وتضمنت الدعوة ترويج خدمات هذه الشركات للمشاركين مقابل مبلغ رعاية، والذي كان مخصصاً لدعم المركز الوطني للبحوث الزراعية (NARC) في تنظيم مهرجان الزيتون. عقدت جوباك العديد من الاجتماعات مع مختلف مقدمي الخدمات لتعريفهم بالبرنامج والإجابة على استفساراتهم، وأسفر ذلك عن مشاركة مقدم خدمة الدفع عبر الهاتف النقال (Orange Money) في عملية التدريب.

قدّمت محفظة Orange Money تجربة عملية تفاعلية حول خدمات المحفظة للمشاركين، حيث تم استعراض كافة خدمات المحفظة على التطبيق (Live Demo) وتوضيح كيفية الاستخدام. تضمنت الخدمات التي تم تدريب المشاركين عليها ما يلي:

- تعيين الأسماء المستعارة
- التحويل الفوري المحلي
- الحوالات الدولية
- *إصدار بطاقات الدفع البلاستيكية (التي توفرها Orange Money من نوع فيزا)
- خدمات الوكلاء
- حدود ورسوم المحفظة

وفّرت محفظة Orange Money أيضاً كشك خدمة في مراكز التدريب (Service Booth) لمساعدة المشاركين في فتح المحافظ وإصدار بطاقات الدفع البلاستيكية والإجابة على استفساراتهم.



* لتشجيع المستخدمين على فتح المحافظ واستخدام خدمات الدفع الرقمي، قدّمت محفظة Orange Money عرض على خدمة إصدار بطاقات الدفع (فيزا) حيث تم تقديمها بدينار واحد للمشاركين المهتمين بدلاً من كلفة إصدارها الأصلية (5 دنانير).



استطلاع أولي للفئة المستهدفة

لتقييم أداء المشاركين والتعرف على خصائصهم، قامت جوباك بتطوير استبيان يتكون من جزأين. هدف الجزء الأول إلى تقييم مدى معرفة المشاركين بالخدمات المالية الرقمية ومدى امتلاكهم للأدوات اللازمة لاستخدام هذه الخدمات قبل تلقي التدريب، وخصائصهم الديموغرافية. بينما وُضع الجزء الثاني من الاستبيان لقياس مدى رضا المشاركين عن البرنامج التدريبي وتحديد مجالات التحسين بعد تلقيه.

بحسب نتائج الاستطلاع الذي أجرته جوباك للمشاركين الذين بلغ عددهم 255 مشاركاً، شكلت الإناث 85٪ بالمئة منهم، وكانت الفئة العمرية (41 عاماً فما فوق) هي الفئة السائدة للمشاركين حيث شكلت نسبة (64٪) من مجموع المشاركين. من ناحية أكاديمية، كانت مرحلة الثانوية فما دون (الصف الثاني الثانوي فما دون) هي الفئة التعليمية السائدة لـ 58٪ من أفراد العينة.

58٪

الصف الثاني الثانوي فما
دون

64٪

41 عاماً فما فوق

85٪

إناث

الوصول إلى البنية التحتية

99٪ من المشاركين يمتلكون هاتف ذكي.

97٪ بالمئة من المشاركين لديهم اتصال بالإنترنت على هواتفهم.

امتلاك الحسابات المالية والاستخدام

83٪ من المشاركين يملكون حساباً مالياً (حساب بنكي أو محفظة إلكترونية).

27٪ من المشاركين لا يستخدمون حساباتهم المالية على الإطلاق، و**31٪** يستخدمونها لمرة واحدة فقط في الشهر، و**12٪** يستخدمونها مرتين في الشهر، و**5٪** يستخدمونها 3 مرات فأكثر في الشهر.

الخدمات الرئيسيتان اللتان يتم استخدامهما في الحسابات المالية هما الحوالات الفورية المحلية ودفع الفواتير.

20٪ من المشاركين يملكون حساباً بنكياً منهم **20٪** فقط استخدموا خدمة كليك.



تحليل أثر البرنامج التدريبي



عدد الزوار

218,552

إجمالي المبيعات

2.8 مليون دينار

عدد الباعة

890

بعد إتمام البرنامج التدريبي، قامت جوباك بزيارة الباعة داخل المهرجان لمعرفة مدى قبول الدفع الرقمي من قبلهم ومعرفة أية تحديات قد تواجههم داخل المهرجان.

وخلال زيارة جوباك للمهرجان، لوحظ قيام العديد من المتدربين بقبول الدفع الرقمي، بل واستخدم العديد منهم يافطات تشير إلى قبول الدفع الرقمي من خلال الأسماء المستعارة على خدمة كليك/ المحافظ الإلكترونية.



تحليل الأداء

بعد الحصول على موافقة المشاركين الخفية والمتعلقة بمتابعة الحركات على حسابات كليك/ المحافظ الإلكترونية التي يستخدمونها لقياس الأداء خلال المهرجان، قامت جوباك بإجراء تحليل مفصل على مستوى حسابات كليك والمحافظ الإلكترونية الخاصة بالمشاركين. تملك جوباك كلاً من نظام الدفع الفوري "كليك" ونظام جوموبي الذي يتم تسجيل المحافظ الإلكترونية في الأردن عليه لغايات تبادل الحركات، الأمر الذي سهل عملية تتبع الأداء لهذا البرنامج من خلال تحليل بيانات المستخدمين على النظامين.

بالنظر إلى أداء المتدربين الذين تلقوا التدريب والذين بلغ عددهم 255 مشاركاً، بلغ عدد المشاركين الذين قبلوا الدفع الرقمي خلال المهرجان 79 مشاركاً. كما بلغت قيمة الحركات الرقمية التي استلمها المشاركون 25,369 دينار أردني وبعده حركات بلغ 362 عملية. كما بلغ متوسط قيمة الحركة الواحدة التي استلمها المشاركون خلال المهرجان 70 دينار أردني.

وخلال التدريب، قام 60 مشاركاً بفتح محفظة Orange Money وأصدر 86 مشاركاً بطاقة الدفع البلاستيكية من نوع فيزا المرتبطة بالمحفظة والتي قدمتها محفظة Orange Money بسعر مخفض خلال التدريب. كما قد بلغ عدد المحافظ الإلكترونية وحسابات كليك التي سُجّلت منذ بدء التدريب 100 محفظة/ حساب كليك.

تحليل الحركات

قامت جوباك بتدريب ما مجموعه 255 مشاركاً، وتم عقد الدورات التدريبية في تواريخ مختلفة. ولذلك، تم تقسيم المشاركين إلى مجموعتين. تألفت المجموعة الأولى من 210 فرداً تلقوا تدريباً في الفترة من 31 آب إلى 5 أيلول، بينما ضمت المجموعة الثانية 45 فرداً تلقوا تدريباً في الفترة من 13 إلى 16 تشرين الثاني.

تضمنت عملية التحليل دراسة بيانات المجموعة الأولى لمدة ثمانية أشهر - أربعة أشهر قبل التدريب وأربعة أشهر خلال وبعد التدريب. وفيما يتعلق بالمجموعة الثانية، والتي بدأ تدريبها بعد شهرين تقريباً من تدريب المجموعة الأولى، فقد تمت دراسة بيانات شهرين لما قبل التدريب وبيانات شهرين خلال وبعد التدريب.

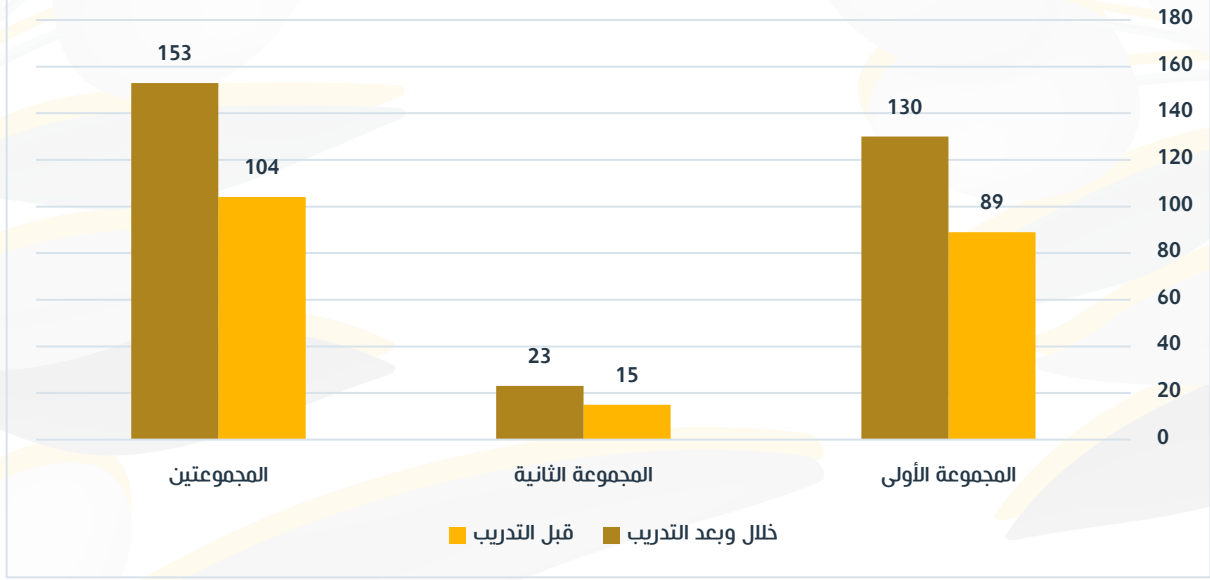
الجدول أدناه يوضح الفترات التي تم تحليلها لكل مجموعة على حدة:

المجموعة الثانية (شهرين قبل التدريب وشهرين بعد التدريب)	المجموعة الاولى (4 أشهر قبل التدريب و4 أشهر بعد التدريب)	
من 13 أيلول 2023 حتى 12 تشرين الثاني 2023	من 30 نيسان 2023 حتى 30 آب 2023	قبل التدريب
من 13 تشرين الثاني 2023 حتى 13 كانون الثاني 2024	31 آب 2023 حتى 31 كانون الأول 2023	خلال وبعد التدريب

أشار تحليل حركات المستخدمين قبل وبعد التدريب إلى نمو كبير في كلا المجموعتين. شهدت المجموعة الأولى زيادة بنسبة 46% في عدد المستخدمين الذي أجروا حركات خلال وبعد تلقي التدريب (من 89 مشاركاً إلى 130 مشاركاً)، بينما شهدت المجموعة الثانية نمواً بنسبة 53% (من 15 مشاركاً إلى 23 مشاركاً). وشكل النمو الإجمالي لكلا المجموعتين زيادة بنسبة 47% في عدد مستخدمي الدفع الرقمي (من 104 مشاركاً إلى 153 مشاركاً).

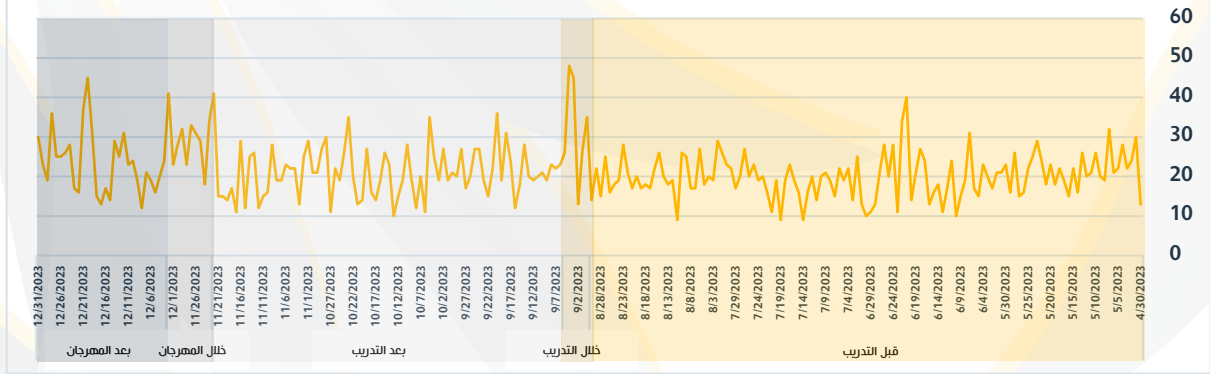


عدد المستخدمين الذين أجروا حركات قبل التدريب وخلال التدريب وبعده

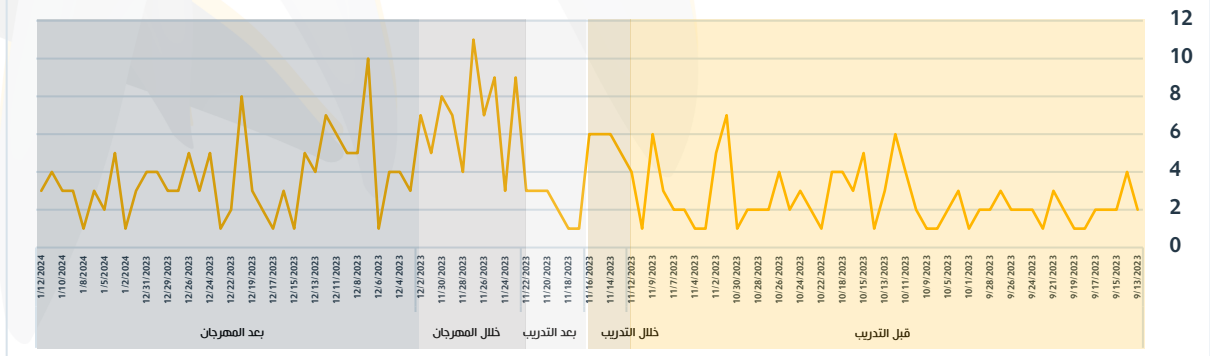


ولتحديد الذروة في عدد الحركات، تم تقسيم فترة ما بعد التدريب إلى 4 مراحل (أثناء التدريب، وبعد التدريب، وأثناء المهرجان، وبعد المهرجان). أظهر التحليل في الشكل أدناه أن أعلى أرقام للعمليات لكلتا المجموعتين كانت خلال فترة التدريب على المدفوعات الرقمية وخلال فترة مهرجان الزيتون. واستمر عدد الحركات في مرحلة ما بعد التدريب بتجاوز عدد الحركات التي تمت في مرحلة ما قبل التدريب، مما يؤكد التأثير الإيجابي للتدريب على استخدام المشاركين للرقمي.

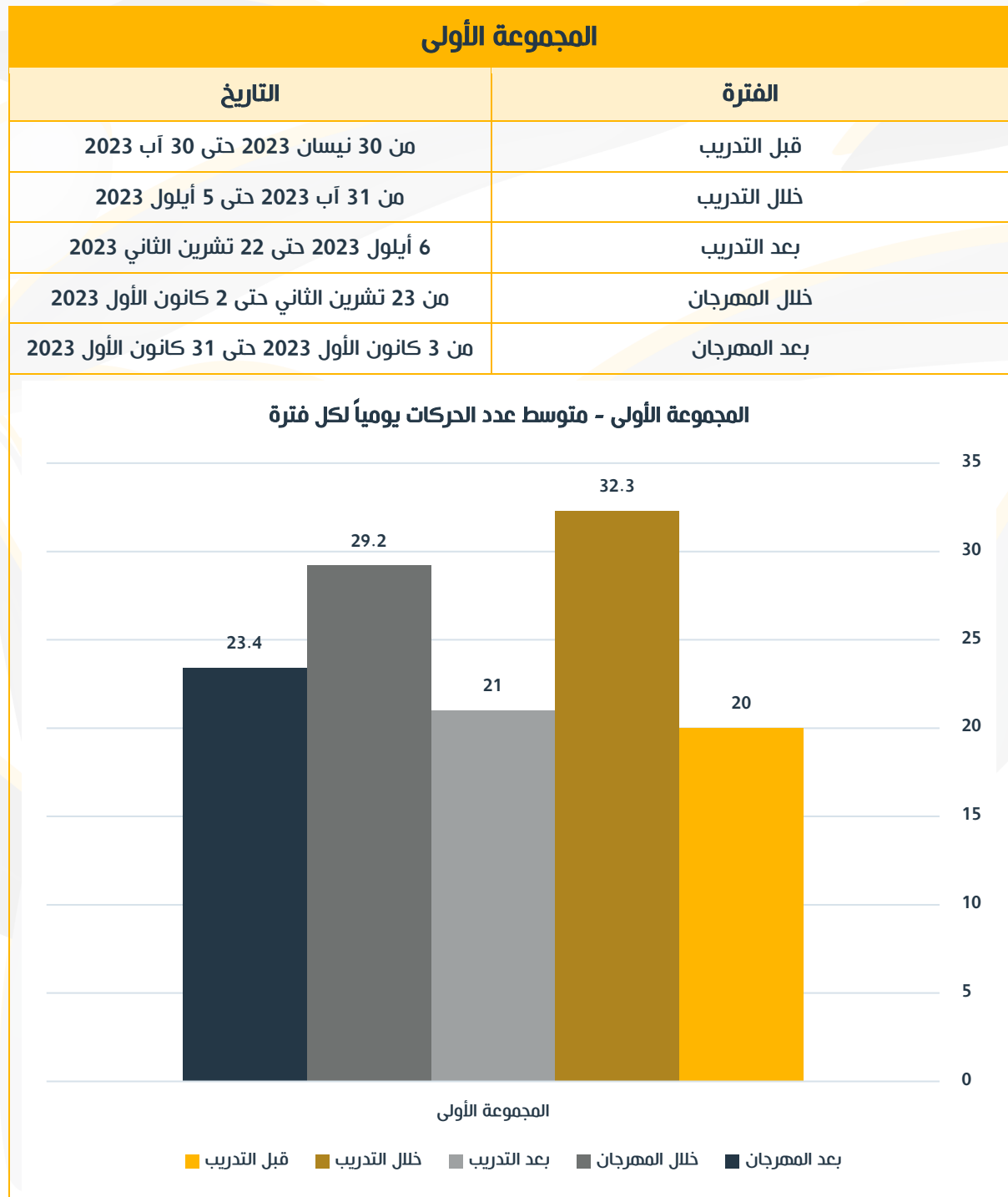
المجموعة الأولى - عدد الحركات لمدة 8 أشهر



المجموعة الثانية - عدد الحركات لمدة 4 أشهر



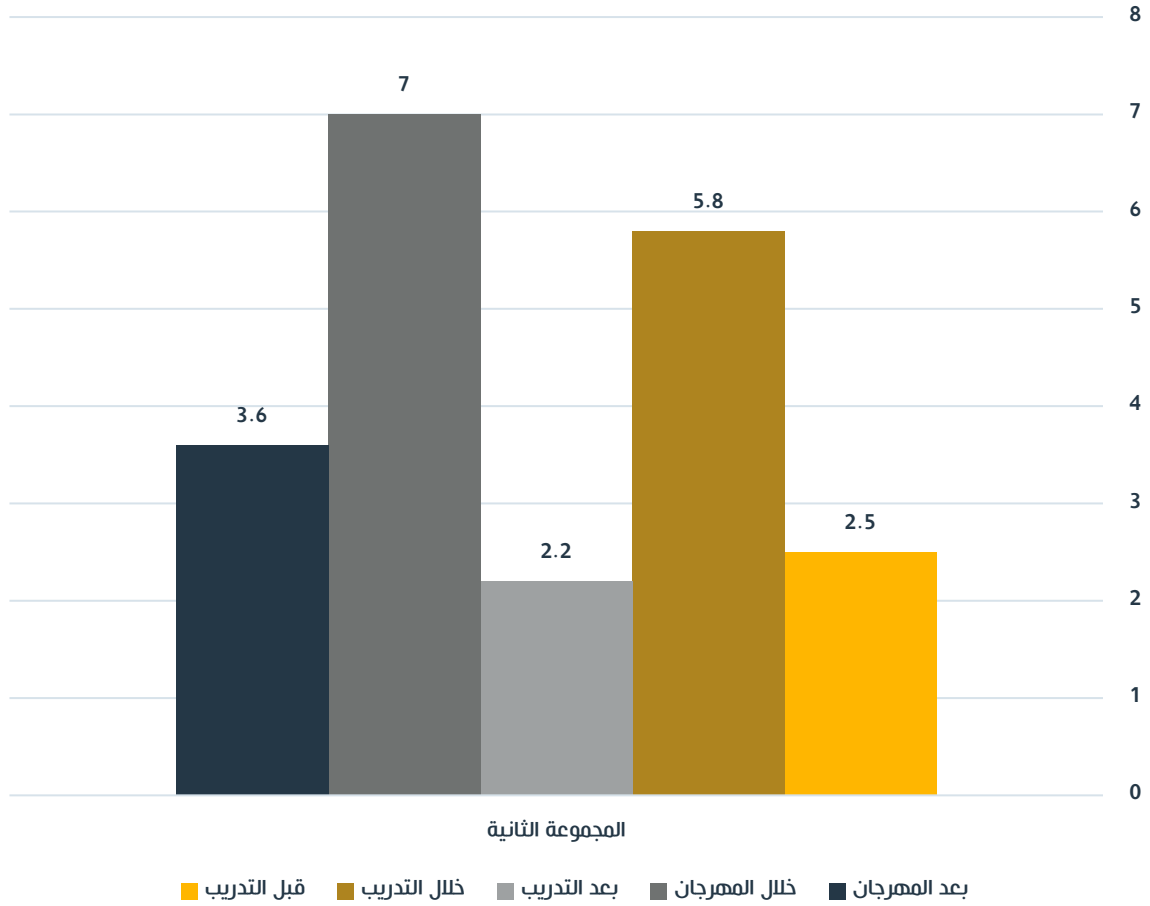
وللتحقق من صحة الاستنتاج أعلاه، تم إجراء مقارنة بين متوسط عدد الحركات اليومية لكلا المجموعتين. بالنسبة للمجموعة الأولى، بلغ متوسط عدد الحركات اليومية 20 عملية قبل التدريب، ووصل إلى حد أقصى مقداره 32.3 عملية أثناء التدريب وارتفع بشكل متواضع إلى 21 عملية بعد التدريب (مقارنة بمتوسط عدد الحركات قبل التدريب)، وارتفع إلى 29.2 عملية خلال المهرجان، ثم انخفض إلى 23.4 عملية بعد المهرجان، لكنه بقي أعلى من مستوى فترة ما قبل التدريب. أما بخصوص المجموعة الثانية، فقد بلغ متوسط عدد حركات ما قبل التدريب للمجموعة 2.5 عملية في اليوم. وارتفع خلال التدريب إلى 5.8 عملية في اليوم. وبعد التدريب، حدث انخفاض وجيز في معدل عدد الحركات لتصل إلى 2.2 معاملة يومياً (استمر لمدة 4 أيام فقط). بعدها، ارتفع معدل عدد الحركات إلى 7 خلال المهرجان وانخفض إلى 3.6 بعد المهرجان، لكنه بقي أيضاً أعلى من مستوى ما قبل التدريب. وقد تم دمج التفاصيل في الرسم البياني أدناه.



المجموعة الثانية

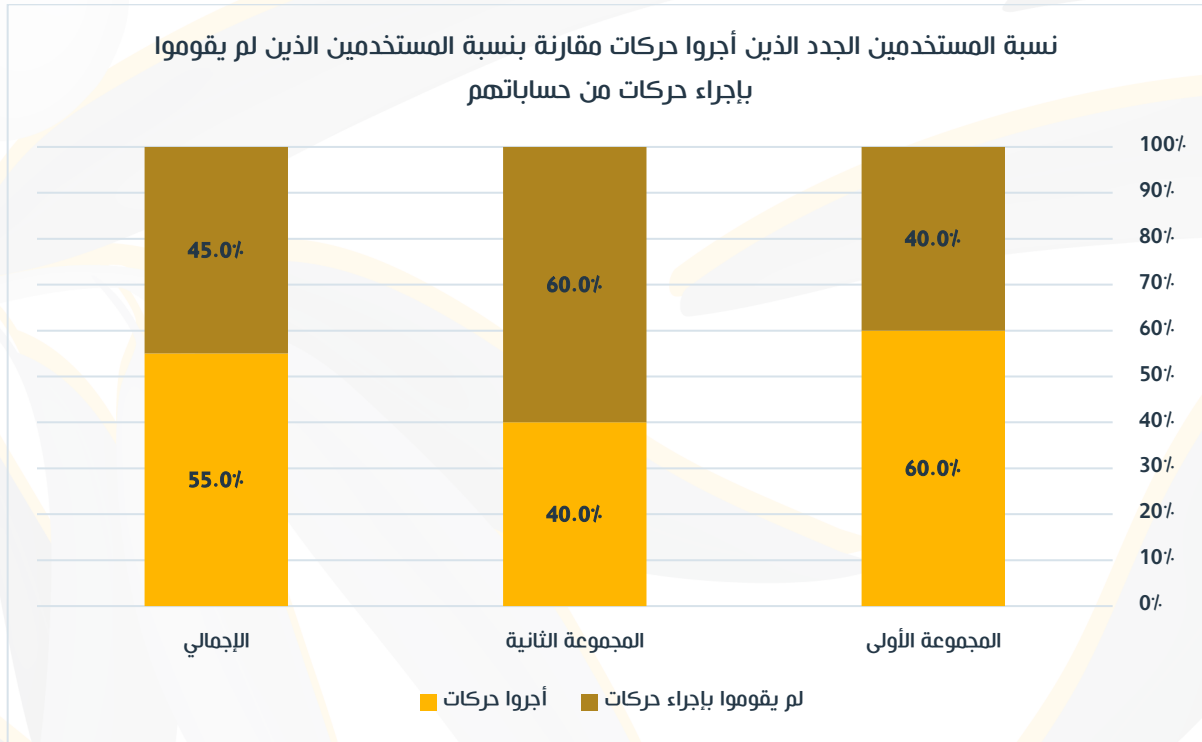
التاريخ	الفترة
من 13 أيلول 2023 حتى 12 تشرين الثاني 2023	قبل التدريب
من 13 تشرين الثاني 2023 حتى 16 تشرين الثاني 2023	خلال التدريب
من 17 تشرين الثاني 2023 حتى 22 تشرين الثاني	بعد التدريب
من 23 تشرين الثاني 2023 حتى 2 كانون الأول 2023	خلال المهرجان
من 3 كانون الأول 2023 حتى 13 كانون الثاني 2024	بعد المهرجان

المجموعة الثانية - متوسط عدد الحركات يومياً لكل فترة



بعد عقد الدورات التدريبية، شهدت المجموعتان ارتفاعاً في تسجيل حسابات كليك والمحافظ الإلكترونية، وتضمن ذلك أيضاً إجراء العديد من الحركات من قبل المستخدمين الجدد، مما يشير إلى أن المشاركين لم ينشئوا حسابات فحسب، بل استخدموها أيضاً لتنفيذ حركات الدفع المختلفة.

شهدت المجموعة الأولى تسجيل 15 مستخدماً جديداً أجرى 9 منهم حركات دفع، حيث بلغت نسبة المستخدمين الجدد الذين قاموا بإجراء حركات دفع في المجموعة الأولى 60٪. في ذات السياق، شهدت المجموعة الثانية تسجيل 5 مستخدمين جدد، قام 2 منهم بإجراء حركات دفع؛ وبالتالي بلغت نسبة المستخدمين الجدد الذين قاموا بإجراء حركات دفع في المجموعة الثانية 40٪. وعليه، بلغت النسبة الإجمالية للمستخدمين الجدد الذين قاموا بإجراء حركات دفع في كلتي المجموعتين 55٪، مما يدل على زيادة بنسبة 7.8٪ في عدد المستخدمين من إجمالي عدد المتدربين.



برنامج الحوافز

لضمان التجربة العملية للباعة في المهرجان، طرحت جوبك برنامج حوافز يشجع الباعة على استلام المدفوعات رقمياً من خلال المحافظ الإلكترونية وحسابات كليك خلال فترة المهرجان من 23 تشرين الثاني إلى 2 كانون الأول 2023، على النحو التالي:

التفاصيل	الحافز
<ul style="list-style-type: none"> - يجب ألا يقل مجموع عمليات الدفع التي يستلمها المشاركون عن 50 عملية. - إذا تساوى عدد الحركات بين أكثر من مشترك وبما يتجاوز الـ 3 مشتركين، سيتم إجراء قرعة لاختيار الفائزين. - سيتم تحويل قيمة الحافز إلى المحفظة الإلكترونية أو حساب كليك الخاص بالفائز. 	100 دينار لأكثر 3 مشاركين يقومون بقبول الدفع من خلال الخدمات المالية الرقمية في المهرجان.
<ul style="list-style-type: none"> - يجب ألا يقل مجموع عمليات الدفع التي يستلمها المشاركون عن 20 عملية. - إذا تساوى عدد الحركات بين أكثر من مشترك وبما يتجاوز الـ 25 مشترك، سيتم إجراء قرعة لاختيار الفائزين. - يستثني هذا العرض أي مشاركين يحصلون على حوافز من العرض الذي يسبقه. - سيتم تحويل قيمة الحافز إلى المحفظة الإلكترونية أو حساب كليك الخاص بالفائز. 	25 دينار لأكثر 25 مشترك يقومون بقبول الدفع من خلال الخدمات المالية الرقمية في المهرجان.
<ul style="list-style-type: none"> - يجب ألا يقل مجموع عمليات الدفع التي يستلمها المشاركون عن 10 عمليات. - يستثني هذا العرض أي مشاركين يحصلون على حوافز من العرض الذي يسبقه. 	10 دنائير لكل من يقوم بقبول الدفع الرقمي في المهرجان وبحد أدنى 10 حركات.

وقد بلغ عدد المستفيدين من برنامج الحوافز 6 باعة على النحو التالي:

المشارك	عدد الحركات	مجموع قيمة الحركات	الحافز المقدم
الفائز الأول	90	3,838 د.أ	100 د.أ
الفائز الثاني	27	823 د.أ	25 د.أ
الفائز الثالث	16	606 د.أ	10 د.أ
الفائز الرابع	11	1127 د.أ	10 د.أ
الفائز الخامس	11	746 د.أ	10 د.أ
الفائز السادس	10	784 د.أ	10 د.أ



التغذية الراجعة لها بعد التدريب

بعد اختيار الفائزين في برنامج الحوافز بناءً على عدد الحركات، قامت جوباك بالتواصل معهم هاتفياً بغية التعرف على تجربتهم في استخدام خدمات الدفع الرقمي خلال المهرجان والحصول على التغذية الراجعة. نتيجةً لذلك، كان هناك إجماع على النقاط التالية من قبل الفائزين:

- أجمع المشاركون على سلاسة وسهولة عملية الدفع الرقمي من خلال المحافظ الإلكترونية/ حسابات كليك. وكان العائق الوحيد الذي تم الإبلاغ عنه هو ضعف شبكة الإنترنت أحياناً في موقع المهرجان.
 - بعد تجربة خدمات الدفع الرقمي من قبل العديد من المستخدمين لأول مرة، بات هؤلاء المستخدمون بمثابة سفراء يشجعون من حولهم على استخدام الخدمات المالية الرقمية لها وجدوه من فوائد سهلت عمليات البيع والشراء بالنسبة لهم.
 - أعرب بعض المستخدمين عن زيادة دخلهم جراء إتاحة خدمات الدفع الرقمي من قبلهم حيث وسع ذلك قاعدة عملائهم وشجع العديد من المشترين على الشراء بمبالغ أعلى عند عدم توفر الكاش لديهم أثناء الشراء.
 - أعرب العديد من المشاركين الذين يستخدمون خدمات الدفع الرقمي عن توسيع استخدامهم لهذه الخدمات لتشمل إصدار بطاقات الدفع ودفق الفواتير تبعاً لهذا البرنامج التدريبي.
- إضافة إلى ذلك، واستناداً إلى الاستبيان الذي أجرته جوباك للمشاركين بعد التدريب، فقد تضمنت نتائج الاستبيان الملاحظات التالية:

100%

من المشاركين من المرجح أن يستخدموا الخدمات المالية الرقمية نتيجةً للبرنامج التدريبي

98%

من المشاركين راضون عن البرنامج التدريبي



أبرز التحديات

من خلال التفاعل المباشر مع المستخدمين، لوحظ وجود التحديات التالية عند استخدام خدمات الدفع الرقمي:

- الأمية

كانت مشكلة عدم الإلمام بالقراءة والكتابة إحدى الملاحظات التي تكررت خلال عقد الدورات التدريبية والتي تحول دون استخدام خدمات الدفع الرقمي، الأمر الذي يفضي إلى ضرورة توفير الخدمات الناطقة على تطبيقات الخدمات المالية الرقمية.

- عدم الإلمام في استخدام اللغة الإنجليزية في بعض الخدمات

بالرغم من وجود نسخ عربية لكافة تطبيقات البنوك والمحافظ الإلكترونية إلا أن بعض الخدمات ما زالت تنطوي على استخدام اللغة الإنجليزية، وأبرزها خدمة تأكيد المستلم التي تظهر عند إرسال الحوالات محلياً (Payee Confirmation)، فجميع الأسماء تُعرض باللغة الإنجليزية بدلاً من العربية، مما يصعب قراءتها من قبل المشاركين.

- عدم وجود وكلاء في بعض المحافظات

اشتكى العديد من المشاركين ولا سيما في محافظتي جرش والكرك من عدم وجود وكلاء لخدمات المحافظ الإلكترونية في قراهم، الأمر الذي يتطلب قطع مسافات طويلة للوصول إلى أقرب وكيل في المدينة للحصول على الخدمة.

- عدم الثقة في الخدمات المالية الرقمية وتفضيل استخدام الكاش

"الكاش باليد أحسن" عبارة ترددت على ألسنة العديد من المشاركين الذين يشعرون بعدم الثقة حيال استخدام الخدمات المالية الرقمية وتحويل الأموال رقمياً وادخارها، فما زال الجانب الملموس في استخدام الكاش مصدر أمان لكثير منهم، وهذا يعزز الدور الوطني ودور المؤسسات في تشجيع استخدام الخدمات المالية الرقمية.

- عدم الإلمام بخدمات المحافظ الإلكترونية

تفاجأ العديد من المشاركين بالخدمات المتعددة التي تقدمها المحافظ الإلكترونية مثل إرسال واستقبال الحوالات الدولية وإصدار بطاقات الدفع البلاستيكية والسحب والإيداع من أجهزة الصراف الآلي. وكان باعتقاد الكثير منهم أن هذه الخدمات مقتصرة على البنوك فقط.

- الاستعانة بشخص آخر للاستفادة من الخدمات

بالرغم من ارتفاع نسبة امتلاك الحسابات المالية من قبل المشاركين واستخدامها إلا أن العديد منهم أماد بالاستعانة بأحد الأقارب أو المحال التجارية أو الوكلاء لاستخدامها مما يجعلهم عرضة للاحتيال والاستغلال وفرض رسوم إضافية.

- الاستغلال من قبل بعض الوكلاء

بحكم التواجد الحصري للوكلاء في بعض المحافظات، اشتكى المشاركون من فرض رسوم إضافية عليهم بالرغم من عدم وجود رسوم على خدمات الوكلاء أحياناً، وهذا يفضي إلى ضرورة التوعية برسوم وشروط وأحكام الخدمات من قبل شركات المحافظ وطرق التعرف عليها ووسائل تقديم الشكاوى.

- صعوبة التعامل مع التطبيقات الذكية

الأمية الرقمية كانت أيضاً إحدى العوائق التي لوحظت خلال التدريب، ففكرة تحميل تطبيق على الموبايل واستخدامه لم تكن شائعة/ مفهومة من قبل المتدربين الأكبر سناً.



لا شك أن ثقافة استخدام الكاش ما زالت سائدة في المجتمع الأردني، خصيصاً لدى الفئات الأقل حظاً، وتعزيز الاستخدام لا يتم حصراً بتعزيز الوعي والتدريب على استخدام الخدمات وحده، بل في الاستمرارية في التحفيز على الاستخدام، وفي تغطية كافة احتياجات الاستخدام المتعلقة بهكذا فئات، نذكر أهمها تقليل / إزالة رسوم الخدمات وإتاحة الوكلاء في مناطقهم وذلك لبعدهم عن مراكز الخدمات الرئيسية.

من خلال تطبيق هذا البرنامج، ومع وجود نتائج مبشرة لاستخدام الحسابات المالية رقمياً من قبل الأفراد الذين لم يسبق لهم استخدامها، لاحظنا تحيزاً نحو استخدام الكاش حتى من قبل الفئات المعتادة على استخدام أدوات الدفع الرقمي، فالتحول تدريجي لكنه حتماً لا محالة، خصيصاً مع البنية التحتية المواتية وتطور أنظمة الدفع الرقمي في الأردن.

وعلى الرغم مما ذكر أعلاه، فلا بد من الإشارة إلى النتائج الإيجابية التي أسفر عنها البرنامج، فقد قد بلغ عدد المحافظ الإلكترونية وحسابات كليك التي سُجّلت منذ بدء التدريب 100 محفظة/ حساب كليك، وارتفع عدد المستخدمين الذين يستخدمون خدمات الدفع الرقمي بنسبة 47%. إضافة إلى ذلك، وردت جوباك طلبات عديدة بضرورة تكثيف مثل هذه الدورات على مستوى المحافظات لما وُجد لها من أثر في تسهيل حياة المتدربين والذين لم يكن متوقعاً بالنسبة لهم أن تكون هكذا خدمات على قدر من الأهمية.

يأتي عقد برامج التواصل هذه ضمن استراتيجية جوباك للأعوام (2023 - 2026) والتي ينص أحد ركائزها على زيادة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتبنيها واستخدامها. تستهدف جوباك في هذه البرامج الفئات الأقل حظاً مثل المرأة واللاجئين والشباب، وتماشى في ذلك مع الاستراتيجية الوطنية للمدفوعات الإلكترونية الخاصة بالبنك المركزي (2023 - 2025) ومع رؤية التحديث الاقتصادي (2023 - 2025).