

تقرير
الأجور الرقمية المسؤولة
لتعزيز العمل اللائق في
الأردن

تشرين الأول 2021

المقدمة

شهد قطاع سلسلة توريد الملابس والعمالين بها الآثار المدمرة لجائحة كوفيد19- على مستوى العالم. وبالمقارنة مع صناعات الملابس الأخرى التي شهدت إنكماشات كبيرة ترواحت بين 30 و50 بالمئة عام 2020، أظهر قطاع الملابس الأردني مرونته، مع إنخفاض صادراته بنسبة 20-15 بالمئة فقط، مُثبتًا قدرته على التكيف مع السياق الاقتصادي الجديد.

مع ذلك، فقد ظهرت العديد من التحدّيات خلال الجائحة ومنها التحدّيات الناتجة عن القيود والقوانين المطبقة بموجب قانون الدفاع والتي أدت إلى إغلاق عدد من المصانع بسبب تعرّضها لخسائر فادحة وتقليص خطوط الإنتاج وانخفاض عدد الطلبات من المشتريين الأمريكيين. نتيجة ذلك، زادت حالات انتهاك شروط العمل اللائق، وتحدّثت تقارير عن اللجوء إلى العمل القسري بسبب النقص في العمالة، بالإضافة إلى التآخّر في دفع الأجور وعدم صرفها بشكل كامل.

أتاحت هذه الظروف الاستثنائية فرصة للاعتماد السريع للأدوات المالية الرقمية كوسيلة لتعزيز حماية العمال. تُساهم المدفوعات الرقمية في حماية وتمكين الأشخاص المستبعدين ماليًا، خاصة النساء والوافدين الذين يشكلون غالبية القوى العاملة، وتُساعدهم في الحصول على فوائد شاملة وطويلة الأجل من خلال الخدمات المالية الرسمية. بالإضافة إلى ذلك، أثبت الدفع الرقمي للأجور فائدته بالنسبة للشركات التي شهدت زيادة الإنتاجية وتقليص تكاليف التشغيل المرتبطة بإدارة النقد، وذلك دون التضحية بالعمل اللائق.

وبفضل ريادة الأردن في هذا المجال أصبح بالإمكان التحول إلى رقمنة الأجور، حيث بدأ المزيد من العمال باستخدام وسائل الدفع الرقمي. يطرح هذا التقرير أفكارًا تدعم تطوير أجندة وطنية في الأردن، وتُقدّم نظرة "في الوقت الفعلي" عن السياسات والبنية التحتية الرقمية والأدوات والمعايير اللازمة لدعم الأجور الرقمية المسؤولة على نطاق واسع. كما تُحدّد بشفافية العوائق التي تحول دون حصول العمال وأصحاب العمل على المزاي، وتُعالجها.

أسست منظمة العمل الدولية المركز العالمي للأجور الرقمية والعمل اللائق لتحفيز العمل اللائق من خلال تشجيع الانتقال إلى رقمنة الأجور عبر مشاركة التجارب بين الأقران والتأييد القائم على الأدلة. يسعدنا أن نوّكد لكم أنّ تجربة الأردن تساهم بشكل مباشر في تحقيق هذه الأجندة العالمية.

في هذا السياق، ندعو جميع الجهات المعنية، منها الحكومة والنقابات العمالية والقطاع الخاص ومقدمي الخدمات المالية لاعتماد مثال الأردن والانضمام إلينا في مواجهة التحدّيات المطروحة في هذا التقرير من أجل بناء انتعاش اقتصادي أكثر استدامة ومسؤولية حيث يتمتع العاملون، ولا سيّما النساء والوافدين، بحماية جيّدة وتمكين مالي.

دان ريس

مدير برنامج عمل أفضل - منظمة العمل الدولية / مؤسسة التمويل الدولية

دينا خياط

نائب رئيس الجمعية الأردنية لمصدري الألبسة والمنسوجات



الملخص التنفيذي
4/

1. تجربة الرقمنة
الشاملة للأجور
14/

2. قيادة التغيير
والتغلب على العقبات
30/

فهم رحلة المدفوعات الرقمية للعاملين الأردنيين والوافدين في قطاع الملابس، لتصميم الحلول المسؤولة / 46

إطار التكاليف المشتركة المباشرة وغير المباشرة
لدفوع الأجور / 52

الشركاء والمنهجية / 53

المراجع / 55



يستفيد العاملون من الأجور الرقمية المحوَّلة إلى حساباتهم البنكية أو محافظهم الإلكترونية لكونها أكثر أماناً وشفافية من الأجور النقدية. كما تُشكّل خطوة هامة نحو زيادة استخدام الحساب المالي وتنمية القدرات المالية. **ينطبق هذا الأمر بشكل خاص على النساء اللواتي يواجهن تحديات أكبر في الحصول على حسابات بنكية أو محافظ إلكترونية.** وفقاً لاستبيان أجريناه، أشار 88 بالمئة من المستجيبين الذكور أنهم يعتمدون على الحسابات البنكية أو المحافظ الإلكترونية، مقارنةً مع 53 بالمئة من النساء.

خلال أزمة كوفيد-19، ساهم اعتماد الحكومة الأردنية على نظام الدفع الرقمي في دعم الانتقال السريع إلى الخدمات الرقمية. في بداية الجائحة، عملت الحكومة مع القطاع المالي لإتاحة المجال أمام المستهلكين بالتحول بأمان إلى الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال فتح المحافظ الإلكترونية وإنجاز مشروع "إعرف عميلك إلكترونياً". نتيجة ذلك، زاد عدد المحافظ الإلكترونية بأكثر من الضعف بين آذار وكانون الأول 2020، حيث تجاوز المليون في حزيران، وبلغ 1,255,546 محفظة إلكترونية و1.3 مليون معاملة رقمية مع نهاية السنة. كما حصلت أكثر من 260,000 أسرة كانت تعتمد في السابق على مساعدات نقدية على دعم حكومي عبر المحافظ الإلكترونية أثناء الجائحة³.

يوضح هذا التقرير كيف يمكن لصناعة الملابس الأردنية أن توظف هذا الاتجاه التصاعدي في اعتماد البنية التحتية الرقمية والمعاملات الرقمية للاستفادة من الانتقال المسؤول والمستدام إلى رقمنة الأجور.

تشكّل النساء 73% من العاملين في قطاع الملابس الأردني، ويُعانين من ضعف فرص ووصولهنّ إلى الخدمات المالية مقارنةً بالرجال.



الملخص التنفيذي

تُعتبر صناعة الملابس قطاعًا اقتصاديًا بالغ الأهمية في الأردن، يعمل فيه 76,000 شخص أو ما يُعادل 9 بالمئة من إجمالي القوى العاملة في القطاع الخاص. على الرغم من أنّ النساء يشكّلن 73 بالمئة من العاملين في قطاع صناعة الملابس في الأردن، إلا أنّهنّ يُعانين من ضعف في فرص وصولهنّ إلى الخدمات المالية مقارنةً بالرجال. إلى ذلك، يمثل هذا القطاع 23 بالمئة من إجمالي الصادرات المحلية، فُدرت قيمتها الإجمالية بـ 1.9 مليار دولار أمريكي عام 2019. **في الوقت الحالي، لا يزال نحو ثلثي العاملين في قطاع الملابس الأردني يتقاضون أجورهم الشهرية نقدًا.**

تُقدّم المعاملات الرقمية فوائد كبيرة لشركات الملابس، وتُشير البيانات إلى أن صرف الأجور نقدًا يكلف المصانع مبلغ قد يصل إلى 1,000 دولار أمريكي شهريًا، أي **ما يُعادل الأجور الشهرية لـ 4.4 عاملًا.** عندما صرفت ثلاث شركات ملابس أردنية أجور عاملها الذين تبلغ نسبتهم 12 بالمئة من العاملين في القطاع في الأردن رقميًا، انخفض الوقت الذي يخصّسه الإداريين فيها لإنجاز عمليّة صرف الأجور بنسبة 66 بالمئة عندما تمّ تحويل الأجور إلى الحسابات البنكية، وبنسبة 70 بالمئة عندما تمّ تحويلها إلى المحافظ الإلكترونية.

من خلال الاعتماد على هذه الركائز، يسير الأردن على الطريق الصحيح لتحقيق نظام مدفوعات رقمي كامل، أي رؤية الخدمات الرقمية 2.0، في السنوات القليلة المقبلة (الشكل رقم 1). يتطلب النجاح جهداً من جميع أعضاء النظام البيئي، بما في ذلك الهياكل التنظيمية، ومقدمي الخدمات المالية، والماركات العالمية، وشركات الملابس، وصانعي السياسات، والنقابات، والعاملين.

الشكل رقم 1:

رؤية النظام البيئي الرقمي الناضج في الأردن - الخدمات الرقمية 2.0



مقدم الخدمات المالية والنظام البيئي



المصنع

- رقمنة تسجيل وقت دخول العاملين، وحساب الأجور، وكشف الرواتب
- لن تعود المصانع بحاجة إلى إدارة عملية سحب الرواتب
- إدارة عملية التغيير بذكاء
- التفاوض بشأن شراكات وعروض أفضل مع مقدمي الخدمات المالية

- توفير خدمة سهلة الاستخدام ومتعددة اللغات
- توسيع شبكة الوكلاء والصرفّات الآلية والشركاء في النظام البيئي
- توسيع نطاق نماذج الأعمال وتطوير عروض بأسعار معقولة
- تحسين عرض القيمة من خلال توفير عروض أساسية عالية الكفاءة وإضافات جذابة.



العامل

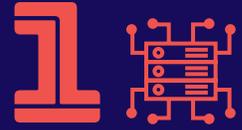
- زيادة المعرفة الرقمية والمالية
- فهم أفضل للمدفوعات الرقمية والنفقات المرتبطة بها
- الانفتاح على التغيير
- يُشكّل المُستخدمون الأوائل مثالاً لأقرانهم

أربع ركائز أساسية

دفع الانتقال إلى الأجور الرقمية المسؤولة والقابلة للقياس في السوق الأردني:



تقدّم شركات الملابس الأردنية نموذجًا يُحتذى به للصناعات الأخرى من خلال اعتمادها **الأجور الرقمية** المسؤولة.



يمتلك الأردن **بنية تحتية** فعّالة وإطار عمل تنظيمي للمدفوعات الرقمية.

تهتمّ إدارات مصانع الملابس برقمنة المدفوعات على نطاق واسع، ويُفيدها ذلك على المستوى الاستراتيجي. تستخدم شركات الملابس الأردنية الأدوات الرقمية لتسجيل ساعات العمل. كما تتم إدارة كشوف الرواتب رقميًا، وهذا أمر أساسي للدفع باتجاه رقمنة الأجور. وحصل 34 بالمئة من العاملين الذين شملهم الاستبيان على رواتبهم عن طريق حوالة إلى حساباتهم البنكية، و7 بالمئة آخرين عبر المحافظ الإلكترونية. الملحوظ هو أنّ جميع المستجيبين الذين حصلوا على أجورهم رقميًا كانوا راضين أو راضين جدًا عن طرق الدفع هذه.

يعتمد الأردن حاليًا ممارسات جيدة مُعترف بها دوليًا في الأنظمة والبنية التحتية الرقمية، من ضمنها نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموبي)، الذي يسمح بالتشغيل المتبادل بين جميع المحافظ الإلكترونية؛ ونظام الفواتير والدفع الإلكتروني (إي فواتيركم)؛ وشركة عامة-خاصة قوية لتطوير أنظمة الدفع في الأردن (جوباك).

يُعتبر النظام المصرفي في الأردن تنافسيًا ويركّز على العميل. يتكوّن السوق من 24 مصرفًا تجاريًا و7 مقدّمين مرخصين لخدمة الدفع عبر الهاتف النقال، سينضمّ إليهم مقدّمين جديدين عام 2021.



تُحفّز المنافسة في الأنظمة المالية الأردنية التحول إلى نهج يركّز على العامل بشكل أكبر.

تعتبر النقابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج والألبسة بفوائدها المدفوعات الرقمية وتلتزم بضمان أخذ منظور العامل في الاعتبار عند انتقال الشركات من الدفع النقدي إلى الدفع الرقمي. تعمل أكثر من 20 منظمة دولية، بالشراكة مع النقابات العمالية و/ أو الحكومة، بنشاط على نشر برامج تعزيز الثقافة المالية في جميع أنحاء البلاد.



تعمل النقابات العمالية والمنظمات الدولية النشطة على **إشراك** جميع الجهات المعنية لدعم الانتقال المسؤول والمستدام إلى الأجور الرقمية في الأردن

4 **قيادة إدارة التغيير من خلال التعاون بين شركات الملابس، ومقدمي الخدمات المالية، والعمالين، والنقابات.** أفاد العاملون الذين شاركوا في الاستبيان أنّ تبني مجموعة صغيرة من العاملين في المصنع للخدمات المالية الرقمية سيشجّعهم على اعتمادها أيضًا. كما يؤدي تعزيز الشركات ومقدمي الخدمات للقدرات المالية والرقمية للعاملين إلى زيادة فرص استفادتهم من المدفوعات الرقمية.

5 **تهيئة الظروف لتبني المحفظة الإلكترونية بشكل أوسع في السوق.** على الرغم من التطورات المهمة في الخدمات المالية الرقمية، إلا أنّ اعتمادها قد يكون محدودًا لأنّ قابلية التشغيل المتبادل على مستوى الوكلاء لا تزال غير متوفرة في الأردن. تستطيع الحكومة أن تلعب دورًا هامًا في تشجيع الشركات على تبني حلول الأجور الرقمية والمساهمة في إحداث تحوّل شامل في قطاع صناعة الملابس يؤدي التحوّل إلى الأجور الرقمية بالتزامن مع زيادة عدد نقاط السحب النقدي وتوفير السيولة لدى الوكلاء وزيادة نسبة قبول المدفوعات الرقمية بين التجار إلى زيادة إقبال العاملين في قطاع الملابس عليها، ما يُوفّر لهم أجورًا أكثر أمانًا ومسؤوليةً، ويُساهم في الإدماج المالي.

6 **بناء ثقة العاملين واعتمادهم الحلول الرقمية من خلال تحسين السيولة في نقاط السحب الرقمي وزيادة كثافة الشبكة.** عبّر 90 بالمئة من العاملين الذين شملهم الاستبيان والحاصلين على أجورهم رقميًا عن رضاهم العالي عن هذه الآلية. وسحب 100 بالمئة منهم أجورهم - في أغلب الأحيان مباشرةً - خوفًا من عدم إمكانية الوصول إلى نقدهم في وقت لاحق. لذا، ستساعد زيادة عدد نقاط السحب النقدي وتوفير سيولة كافية عبر مزودي الخدمات المالية الرقمية (أجهزة الصراف الآلي، وفروع البنوك، ووكلاء المحافظ الإلكترونية) على بناء ثقة العاملين واعتمادهم الحلول الرقمية.

ستواصل المنظمات الشريكة لنا تعاونها مع الجهات المعنية الرئيسية في الأردن لتوسيع نطاق اعتماد الأجور الرقمية المسؤولة والنهوض بخطة وطنية لتعزيز العمل اللائق من خلال الأجور الرقمية.

في ما يلي بعض التوصيات الرئيسية لتعالجة قيود المرحلة المبكرة وتحقيق رؤية الخدمات الرقمية 2.0

1 تصميم حلول للمدفوعات ذات قيمة مضافة وتتمحور حول العامل³ لجميع العاملين، أردنيين ووافدين. من أجل

تشجيع اعتماد المستخدمين لهذه الحلول، يجب الأخذ بعين الاعتبار التجارب المختلفة للعاملين الأردنيين والوافدين، بالإضافة إلى العادات المألوفة المختلفة للعاملين والعاملات. قد يشجع تحسين خدمة الحوالات الرقمية الخارجية العمالة الوافدة على تبني المدفوعات الرقمية. يحول جميع العاملين الوافدين الذين شملهم الاستطلاع جزءاً من أجورهم إلى أوطانهم، حيث أشار 62 بالمئة منهم إلى أنهم يحولون ما لا يقل عن ثلثي أجورهم شهرياً. وبين الاستبيان الذي أجريناه أنّ هذه الحوالات تتم بعد أن يسحب الأفراد أجورهم. يتعاون التعاون الدولي الألماني مع البنك المركزي الأردني حالياً لدعم تطوير وإطلاق مُنتج للحوالات الرقمية الخارجية لتقليل الضغط على الصرف النقدي للأجور الرقمية في الأردن وكلفته.

2 تهيئة الظروف للتجار وغيرهم لقبول المدفوعات الرقمية.

عندما يثق العاملون بقدرتهم على استخدام محافظهم الإلكترونية على نطاق واسع، دون أي تكلفة إضافية، سيعتبرها البعض منهم "أفضل من النقد" ويستفيد منها بشكل أكبر في عمليات الشراء اليومية، ما من شأنه أن يقلل التكاليف والضغط على السحب النقدي. يُعتبر توسيع نطاق قبول المدفوعات الرقمية وسيلة مهمة لدعم المعاملات الرقمية للعاملين الأردنيين على وجه الخصوص.

3 بناء نموذج أعمال مُستدام يجذب أصحاب العمل والعاملين. تُعتبر

رقمنة الأجور فكرة جذابة للعديد من الشركات، إلا أنه لا يفهم أثرها في تحسين أعمالها على المدين المتوسّط والطويل. للحصول على فوائد طويلة الأجل، يجب على الشركات أن تأخذ في الاعتبار الاستثمار الأولي والنفقات المتكررة. على المدى القصير، قد تزيد التكلفة الإجمالية للمصنع، إذ يصبح من الضروري استئجار أجهزة صراف آلي متنقلة، أو تركيب صراف آلي في المصنع على سبيل المثال. وتلعب النقابات المهنية، مثل الجمعية الأردنية لمصدّري الألسبة والمنسوجات، دوراً أساسياً في عملية جمع الخبرات والممارسات الجيدة الداعمة لاعتماد الأجور الرقمية من جميع شركات الملابس على نطاق واسع.

**يدعم توسيع نطاق
قبول المدفوعات
الرقمية المعاملات
الرقمية للعاملين
الأردنيين على وجه
الخصوص.**

النظام البيئي للمدفوعات في الأردن في عصر الخدمات الرقمية 2.0:

سيوفّر النظام البيئي التنافسي المرتكز على المستخدم مجموعة من الخدمات ذات القيمة المضافة والمجزأة للعاملين في قطاع الملابس، ما يمكنهم من إجراء جميع المعاملات المالية رقمياً، بدون عناء، وبتكلفة منخفضة.

الخدمات الرقمية 2.0: رؤية لمقدمي الخدمات المالية والنظام البيئي



الوكلاء. في المراحل الأولى للرقمنة، سيتمكن العاملون من الوصول إلى نقودهم لدى حاجتهم إليها وفي أي مكان، نتيجة توفير مستويات سيولة عالية وشبكة واسعة من الوكلاء وأجهزة الصراف الآلي. وبفضل وجود شبكة واسعة من الوكلاء في الفروع والمصانع ومسكن العاملين، لن يضطر العاملون إلى التوجه إلى نقاط السحب النقدي.

مقدمو الخدمات المالية الرقمية. سيعمل مقدمو تطبيقات الدفع الرقمي على تحسين واجهات المستخدم لتلبية احتياجات كل من العاملين الأردنيين والوافدين⁴. ستخفض كلفة الخدمات الرقمية بشكل ملحوظ بالموازاة مع زيادة عدد مقدمي الخدمات. سيُطوّر مقدمو الخدمات مجموعة من الوظائف الإضافية والخدمات الجذابة الموجهة لقطاعات السوق المختلفة، مع مستويات عالية من التخصيص للمستخدمين الفرديين. وستقدّم البنوك حلولاً هجينة فعّالة تسمح للمستخدم بالانتقال بسلاسة من دفع أجرة الحافلة باستخدام الهاتف النقال إلى استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال أو الإنترنت للحوالات.

التجار. سيتم قبول الدفع الرقمي في جميع الأماكن تقريباً، من متاجر البيع بالتجزئة إلى وسائل النقل، في المؤسسات المالية أو الرقمية أو المتعددة القنوات. سيدعم مقدمو الخدمات المالية الرقمية التجار من خلال تقديم خدمات المصادقة في الوقت الفعلي ومكافحة الاحتيال، بالموازاة مع توفير تجربة عملاء سلسة للعاملين. كما ستخفض رسوم العملاء، وسيتمكن التجار من الوصول إلى بيانات العملاء عالية الجودة لتحسين عروضهم الخاصة الموجهة لهم.

هل يمكن تحقيق هذه الرؤية في الأردن؟ إنّ الوضع مشجّع. أصبح النظام البيئي في قطاع الملابس الأردني في وضع يسمح له ببدء الانتقال نحو الخدمات الرقمية 2.0. يدرس القسم التالي كل من الركائز الأربع المعتمدة لدعم هذا الانتقال.

الرؤية

إعادة تصوّر تجربة العامل

من خلال اعتماد الأجور الرقمية، يستطيع العاملون في قطاع الملابس الوصول إلى الخدمات المالية ذات القيمة المضافة، ودفع الفواتير، وإجراء عمليات الشراء، وإرسال الأموال إلى الخارج، والبدء في بناء سجل الائتمان الخاص بهم، والادخار بسهولة وفي غضون ثوانٍ.

الخدمات الرقمية 2.0: رؤية لشركات الملابس والعاملين فيها



من خلال زيادة التزامها واستثماراتها في نظام الدفع الرقمي الشامل الناشئ، ستجني شركات الملابس فوائد المدفوعات الرقمية؛ وهي، زيادة الكفاءة والإنتاجية والإيرادات وخفض التكاليف وتعزيز الشفافية والأمان. كما ستخفض تكاليف معالجة الرواتب الشهرية بنسبة 80 بالمائة. سيتم تحويل الأجور إلى حسابات بنكية فردية أو محافظ إلكترونية، متبوعًا بإخطارات فورية إلى الهواتف النقالة للعاملين، مع تأكيد ساعات العمل وكشوف الدفع الرقمية، ما يُقلل من النزاعات المتعلقة بالأجور. كذلك، سيتم القضاء على الحسائر الإنتاجية الناتجة عن توزيع الأجور النقدية في المصانع؛ وسيتم بناء علاقات عمل أقوى من خلال المعاملات الرقمية. على سبيل المثال، عندما بدأت شركة Gap Inc. في الهند بدفع أجور 95 بالمائة من عمالي مصانعها رقميًا، شهدت المصانع انخفاضًا عامًا بنسبة 20-15 بالمائة في استنزاف العاملين ومعدّل استبدالهم.

سيكتسب العاملون المعرفة الرقمية والمالية، ويصبح بإمكانهم الوصول إلى الخدمات المالية ذات القيمة المضافة. سيحصل العاملون على المزيد من الاستقلالية والسيطرة على مواردهم المالية، مع تزايد إلمامهم بتكنولوجيا الدفع الرقمي. كما سيبني العاملون بصماتهم المالية، ما يسهّل عليهم الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية الأخرى، مثل المدخرات والقروض، عندما يحتاجون إليها. سيكون إطلاق المعاملات الرقمية أمرًا سهلاً ولا يستغرق تنفيذه سوى ثوانٍ عند دفع الفواتير، أو الشراء، أو إرسال الأموال إلى الخارج أو الادخار. كما ستكون كلفة هذه المعاملات منخفضة، ما يساهم في جذب العاملين. بدلاً من اضطرارهم إلى التنقل والانتظار لساعات لتحويل أجورهم إلى نقد كل شهر، سيستغل العاملون هذا الوقت للقيام بأشياء أخرى. كما سيتم القضاء على مخاطر سرقة الأجور أو فقدانها.

ستتمكّن النساء من الحصول على محفظة إلكترونية أو حساب بنكي باسمائهن، تمامًا مثل الرجال. سيساهم تعزيز الثقافة المالية والرقمية في تمكين النساء وإتاحة الفرصة لهنّ للوصول إلى الخدمات المالية واختيار ما يناسبهنّ، واتخاذ قراراتهنّ الخاصة في ما يتعلق بأموالهنّ.

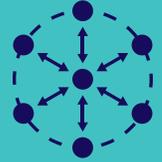
الخدمات الرقمية 2.0

- تعميم استخدام الخدمات الرقمية بين العاملين
- سهولة التحويل دوليًا وإجراء عمليات الشراء
- إتاحة خدمات ذات قيمة مضافة

- مشاركة المُستخدمون الأوائل تجربتهم
- يؤدي تحسين الكفاءة إلى تحقيق وفورات إضافية
- إمكانية الحصول على قيمة إضافية من مزودي الخدمات المالية
- التفاوض على عروض وخدمات أفضل

تكامل النظام البيئي

- فهم أفضل لحاجات العاملين والمصانع
- خدمة تكاملية شاملة و سلسلة
- تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وتمييزها
- نضوج العرض وتوفير الخدمات الأساسية بتكلفة أقل
- تعميق الشراكات



الشكل رقم 2: عملية تغيير ذات نهج متكامل ومتربط

مرحلة التحوّل

تحسين حياة العاملين من خلال الخدمات المالية الرقمية

التحوّل الرقمي الأولي 1.0

- رقمنة إحتساب وصرف الأجور
- تحقيق وفورات أولية، علمًا بأن التكاليف الأولية للرقمنة مرتفعة نسبيًا
- الحاجة لحلول بديلة لتمكين العاملين من السحب النقدي

تطوير عروض مزوّدي الخدمات المالية

- نموذج عمل واسع النطاق
- هيكل رسوم أكثر تنافسية
- الشراكة مع أعضاء النظام البيئي
- تغطية أوسع للسوق (سحب نقدي ومشتريات)



عمليات التحوّل

تبنيّ العاملين والمصانع لـ

- تطبيقات سهلة الاستخدام ومتعدّدة اللغات
- تكلفة معقولة ومريحة



تطوّر الأردن



+

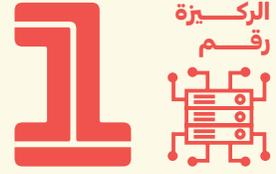


+



بأشر الأردن
رحلته نحو تكامل
النظام البيئي

الإطار التنظيمي والبنية التحتية التكنولوجية المعمول بهما



لعب البنك المركزي الأردني، الذي ينظم ويُشرف على مقدّمي خدمات الدفع والبنوك، دورًا فعّالًا في تسريع التحوّل الرقمي وتطوير معاملات أكثر ملاءمة للمدفوعات الرقمية. في بداية جائحة كوفيد-19 عام 2020، سمحت الحكومة الأردنية بتطبيق مشروع "إعرف عميلك إلكترونيًا" وفتح المحافظ الماليّة عن بعد، ما أتاح للمستهلكين الانضمام بشكل آمن. كما رفع البنك المركزي الأردني الحدّ الأعلى للمعاملات الماليّة، وخفض الرسوم المصرفيّة، وألغى الحد الأدنى من الأرصدة. وتمّ تحديد قطاع الملابس كأحد القطاعات الأكثر تضررًا من جائحة كوفيد-19. استجابةً لذلك، التزمت المؤسسة العامّة للضمان الاجتماعي في بداية عام 2021 بدفع 75 بالمئة من أجور العاملين الأردنيين في القطاع. لذلك، كان من الضروري حصول العاملين على حسابات بنكيّة نشطة أو محافظ إلكترونيّة لتلقّي الأجور مباشرةً. كما سمح البنك المركزي الأردني للعمالة الوافدة بإجراء الحوالات الخارجيّة الرقمية في الربع الأخير من عام 2020، ممهّدًا الطريق أمام مبادرات رقمية جديدة. في وقت إعداد هذا التقرير تمّ دمج إي فواتيركم، وهو نظام فوترة ودفع إلكتروني يُشرف عليه البنك المركزي الأردني، مع ويسترن يونيون، ما سمح للعمالة الوافدة بفتح حساب مع ويسترن يونيون. يتيح ذلك للعاملين الوافدين تحويل الأموال إلى حساباتهم، وإرسال الحوالات منها. في الآونة الأخيرة، وبغية تسهيل المعاملات، بدأ بعض مقدّمي خدمات الدفع بدمج تطبيقاتهم مع مكاتب الصرافة. كما أصدر البنك المركزي الأردني إرشادات تتعلّق باستمرار عمّل أجهزة الصراف الآلي وعمليات نقاط البيع لزيادة الوصول إلى النقد والنقود الإلكترونيّة.

أظهرت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة التزامًا قويًا بالتحوّل الرقمي للاقتصاد من خلال تطوير السياسات المناسبة ودعم الركائز التمكينية. بالتعاون مع البنك المركزي الأردني ووزارة الماليّة، شجّعت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة التّجّار على قبول المحافظ الإلكترونيّة، كما سهّلت عملية اعتمادها من التّجّار أو البائعين والأفراد. كما حثّت الوزارة محطات الوقود والجهات الأخرى العاملة في قطاع الطاقة على قبول المدفوعات عبر المحافظ الإلكترونيّة. بالإضافة إلى ذلك شجّعت الحكومة الأردنيّة المواطنين على اعتماد المدفوعات الإلكترونيّة، وذلك بالتزامن مع تزايد عدد الدوائر الحكومية التي لم تعد تقبل الدفع نقدًا.

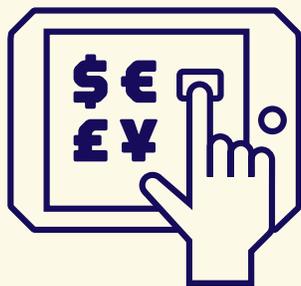
"لقد تضاعف عدد المحافظ الإلكترونيّة وارتفع العدد الإجمالي للمعاملات الرقمية أربعة أضعاف في 9 أشهر فقط خلال عام 2020."

مدفوعات محفظة الهاتف النقال في الأردن، نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال، الإصدارات الشهرية، من كانون الثاني إلى كانون الأول 2020 ضمّنًا.



القسم الأوّل

تجربة الرقمنة الشاملة للأجور



- يعتمد أعضاء النظام البيئي في الأردن على أربع ركائز من أجل إطلاق تجربة رقمنة الأجور، وهي:
- (1) الأنظمة والبنية التحتية التي تتيح الدفع الرقمي؛
 - (2) ريادة شركات الملابس في تشجيع الأجور الرقمية، ما يؤدي إلى زيادة رضا العاملين؛
 - (3) قطاع خدمات مالية قيد النضوج؛ و
 - (4) نقابات عمالية ومنظمات دولية ملتزمة.



عام 2020، أطلقت الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك) عددًا من المبادرات التي تهدف إلى تشجيع استخدام الخدمات الماليّة الرقميّة في الأردن، تشمل بوابة إلكترونية تتيح للأشخاص فتح محافظ إلكترونية عبر الإنترنت؛ نظام دفع فوري قابل للتشغيل المتبادل "كليك"، وشراكة مع التعاون الدولي الألماني لتشجيع التجار على قبول المدفوعات الرقميّة. أخيرًا، بالتوازي مع جهود الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك)، يواصل البنك المركزي الأردني الترويج لاستخدام الخدمات الماليّة الرقميّة، وإدراجها كركيزة أساسية في استراتيجيته الوطنية للاشتغال المالي لعام 2018.

تظهر المحافظ الإلكترونيّة والمعاملات المرتبطة بها نموًا قويًا. أدّت هذه الإجراءات إلى زيادة ملحوظة في استخدام المحافظ الإلكترونيّة في عام 2020 (الشكل رقم 3). في كانون الثاني 2020، أفاد نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموبي) إجراء 374,400 معاملة عبر المحفظة الإلكترونيّة خلال ذلك الشهر. زاد عدد المحافظ الإلكترونيّة بأكثر من الضعف بين آذار وكانون الأوّل 2020، حيث تجاوز المليون في حزيران، وبلغ 1.3 مليون معاملة رقميّة في كانون الثاني 2021⁵. كما قفزت مدفوعات إي فواتيركم عبر المحافظ الإلكترونيّة من 1.9 مليون دينار أردني في كانون الثاني 2020⁶ إلى 7.6 مليون دينار في كانون الثاني 2021⁷، على الرغم من أن هذه المدفوعات تتضاءل بسبب تدفق المدفوعات الرقمية من الحسابات المصرفية إلى نظام إي فواتيركم.

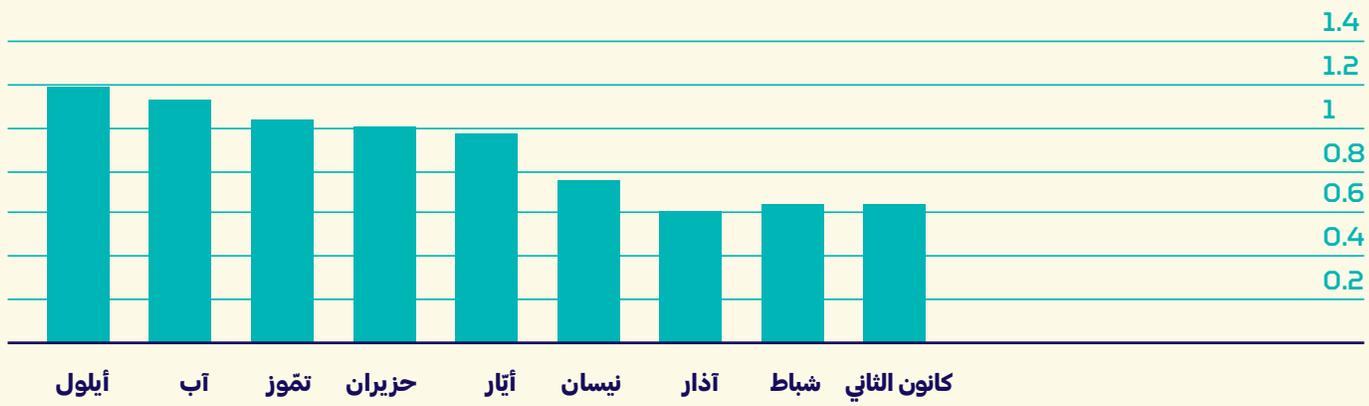
قابلية التشغيل المتبادل في المراحل الأولى من التطوير في الأردن. تعمل قابليّة التشغيل المتبادل على تسهيل معاملات مريحة، وبأسعار معقولة، وسريعة، وسلسة، وأمنة بين المحافظ الإلكترونيّة والحسابات البنكيّة. تُعتبر هذه الأمور أساسيّة للوصول إلى المستخدمين الجدد في مجال الدفع الرقمي، وتضمن التجارب الإيجابيّة للخدمات الرقميّة الوصول إلى المستخدمين الجدد وتشجيعهم على اعتمادها أيضًا. تُعتبر قابلية التشغيل المتبادل معقدة، ويعتمد اختيار النهج المناسب ونوع التشغيل المتبادل - على سبيل المثال بين المنصّات، أو الوكلاء، و/أو العملاء - على الظروف المحليّة والحالة. في جميع الحالات، يجب أن يتعاون صانعو السياسات ومقدّمو الخدمات على تطوير البنية التحتيّة، والسماح للسوق بالمنافسة على المنتجات والخدمات. في الأردن، لعبت الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك) دورًا أساسيًا في تشجيع قابليّة التشغيل المتبادل بين المحافظ الإلكترونيّة، وتعمل على تشجيع قابليّة التشغيل المتبادل بين المحافظ الإلكترونيّة والحسابات البنكيّة. يتقاسم السوق الأردني سبعة مقدّمو خدمات الدفع، يُقدّم كل واحد منهم نماذج أعمال، وهياكل رسوم خدمة، وشبكات وكلاء مختلفين. نتيجة ذلك، وعلى الرغم من أن نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال ونظام الدفع الفوري كليك يتيحان تقنيًا إمكانية التشغيل المتبادل بين مقدّمي خدمات الدفع أو بين البنك ومقدّمي خدمات الدفع، إلا أن مقدّمي خدمات الدفع لم يتفقوا على الشروط التجارية التي من شأنها أن تحكم مثل هذا النظام. والأهم من ذلك، لم يتوصّل مقدّمو خدمات الدفع إلى اتفاق بشأن تقاسم الرسوم وهياكل إدارة الوكلاء. في ظلّ عدم التوصل إلى اتفاق تعاون، لا يمكن الاعتماد على التشغيل المتبادل بشكل كامل وسيستمر العاملون في تحويل الحوالات الماليّة إلى نقد نظرًا للقيود المفروضة على التعامل مع العملاء من مختلف مقدّمي خدمات الدفع. قد تحتاج الهياكل التنظيميّة إلى لعب دور أكثر فعاليّة مع القطاع الخاص وتطوير آلية مركزية، كما حدث في بلدان مثل البيرو والمكسيك، تهدف إلى تشجيع المزيد من خيارات التشغيل المتبادل - مثل التشغيل المتبادل بين الوكلاء والتواصل مع منصات خارج الأردن (لتسهيل الحوالات). كما يمكن دعم القطاع الخاص تقنيًا في تحديد حالات الأعمال التي تُحافظ على الجدوى الماليّة، و تقديم المساعدة الماليّة لهم لدعم للانتقال.



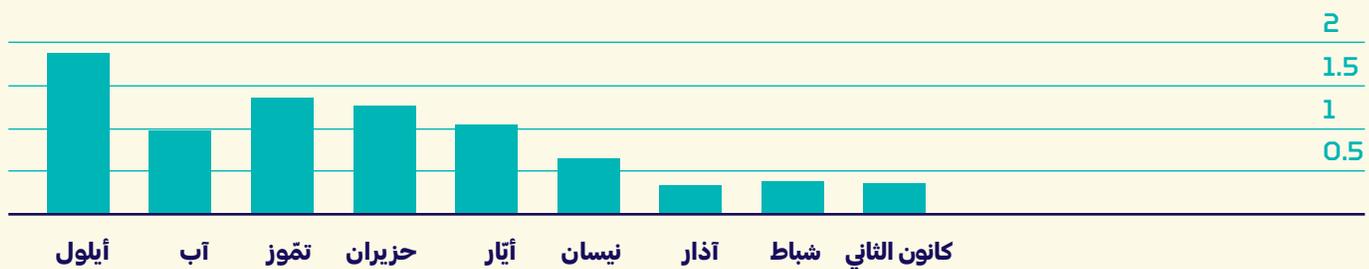
© Better Work Jordan

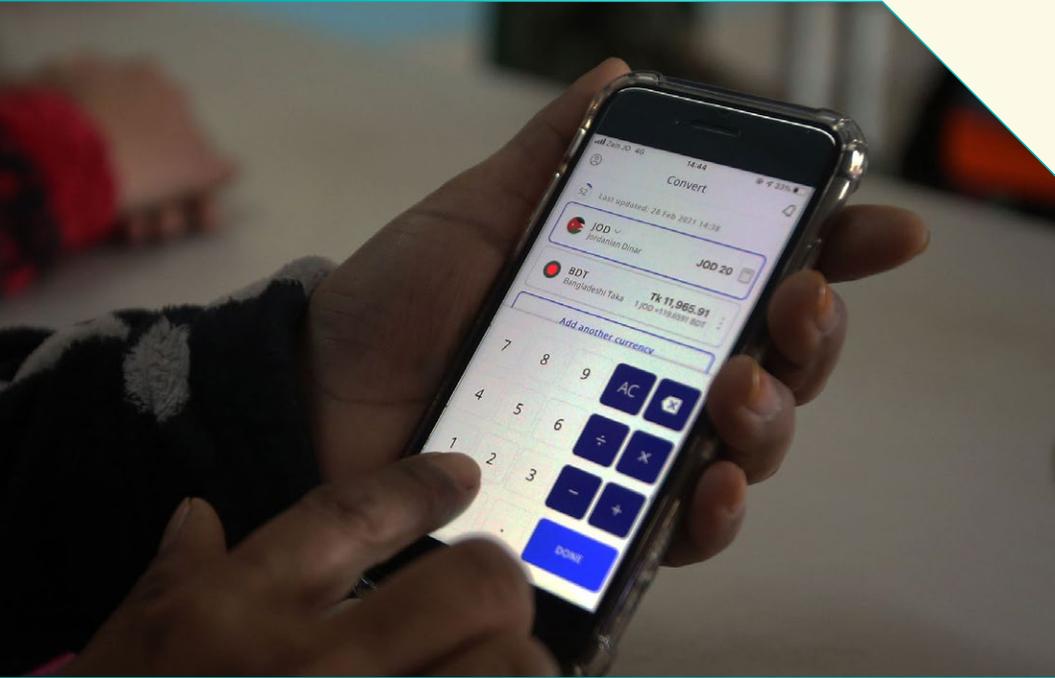
© Better Work Jordan

تطور عدد المحافظ الإلكترونية في عام 2020 (مليون)



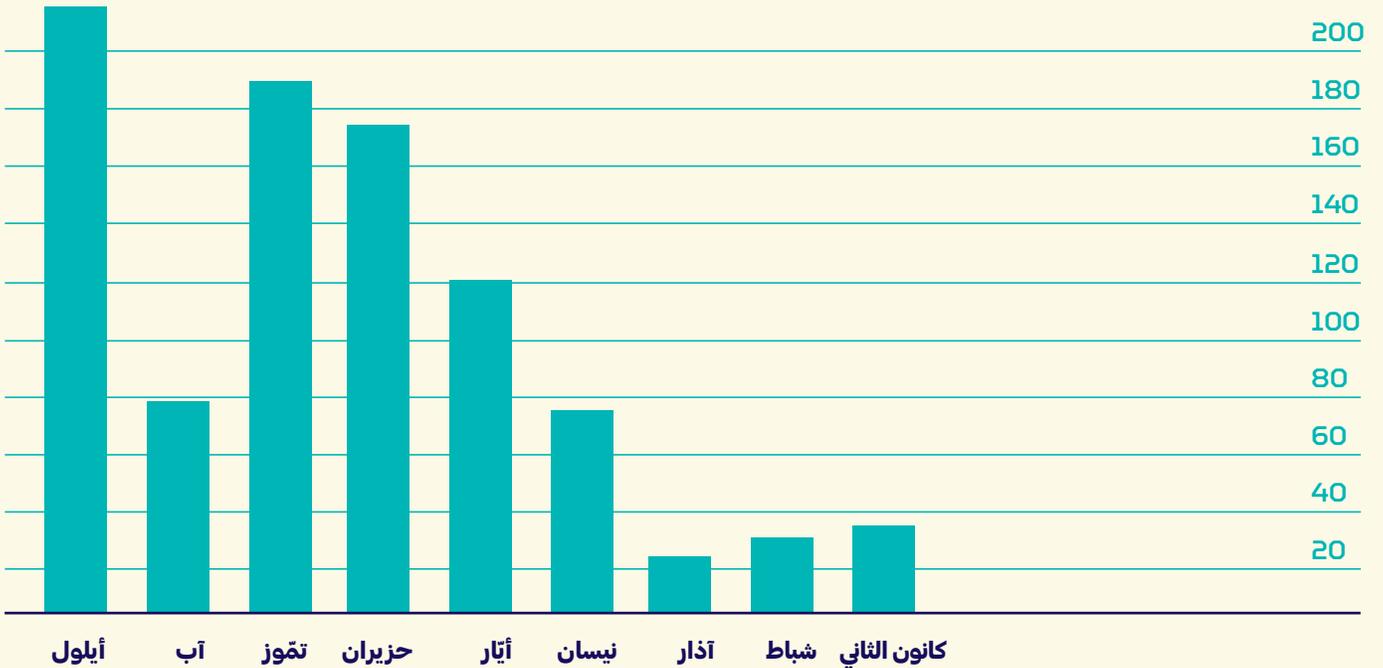
تطور العدد الإجمالي للمعاملات عبر المحافظ الإلكترونية في عام 2020 (مليون)





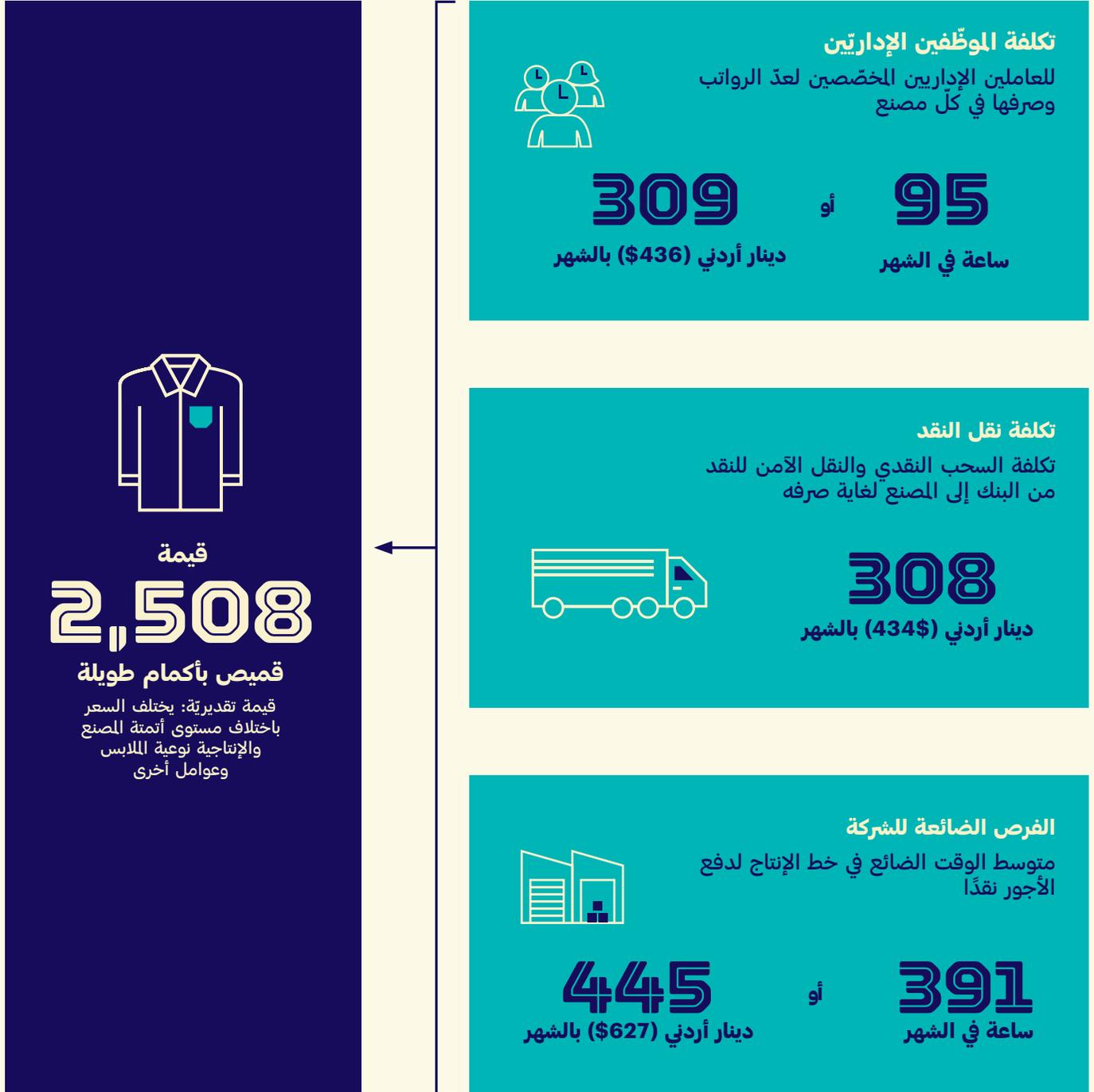
الشكل رقم 3: ارتفاع عدد المعاملات عبر المحافظ الإلكترونية منذ بداية جائحة كوفيد-19

تطور قيمة المعاملات الشهرية (دينار أردني) في عام 2020 (مليون)



المصدر: مدفوعات المحافظ الإلكترونية في الأردن، جوموبي، الإصدارات الشهرية، من كانون الثاني إلى كانون الأول 2020 ضمناً.
http://www.jopacc.com/En/List/Payment_Systems_Reports

الشكل رقم 5:
رسم توضيحي للتكاليف المرتبطة بصرف الأجور نقدًا



أو تكلفة إجمالية شهرية تُساوي 1.062 دينار أردني أو أجور 4.4 عاملين في الشهر
المصدر:مقارنات مع 3 شركات قدّمت تقارير عن تكلفة أجور العاملين نقدًا ، بمتوسط 3,000 عامل يمثلون 12% من العاملين في قطاع الملابس في الأردن.

تقود شركات الملابس التحول إلى الأجور الرقمية، ما يُشعر العاملين بدرجة عالية من الرضا



إنّ التحول الرقمي منطقي من الناحية الماليّة إذ تتحمل الشركات سلسلة من التكاليف عندما تدفع نقدًا، بما في ذلك:

- **التكاليف المباشرة:** أجور الموظفين الإداريين لإعداد وصرف الأجور؛ تكلفة المواد الاستهلاكية مثل قسائم الدفع والمغلفات؛ وتكلفة النقل الآمن للنقد من البنك إلى المصنع أو تكاليف بدل إستهلاك تركيب ماكينات الصرف الآلي.
- **تكلفة الفرصة.** الوقت الذي يقضيه العاملون في تحصيل أجورهم والتوقيع لاستلامها، على الرغم من أن الوقت الضائع يعتمد على إجراءات الشركة. يبيّن الشكل رقم 4 هيكل التكاليف. أمّا الشكل رقم 5 فيوضح التكاليف المرتبطة بصرف الأجور نقدًا.

الشكل رقم 4: هيكل تكلفة مدفوعات الأجور للشركات



تقدّم إدارات مصانع الملابس دعماً واسع النطاق للتحوّل إلى المدفوعات الرقمية، لأنّه ذو معنى استراتيجي بالنسبة لها. يقود المشترون الدوليون، بما في ذلك H&M و Gap، التغيير نتيجة التزامهم بتقديم أجور رقمية لجميع العاملين في المصانع في سلاسل التوريد الخاصة بهم في جميع أنحاء العالم. تمتلك شركات الملابس الأردنية خبرة في استخدام الأدوات الرقمية لتسجيل ساعات العمل ورقمنة إدارة كشوف الرواتب، وذلك الأمر بالغ الأهمية لاعتماد الدفع الرقمي للأجور.

إنّ إدارات المصانع الخمس الكبرى التي شاركت في المقابلات على اقتناع بأنّ المدفوعات الرقمية تُشكّل مستقبل صناعة الملابس. وتُعتبر الحسابات البنكية والمحافظ الإلكترونية أكثر أماناً وشفافية من النقد. وجدت الأبحاث أدلة على أن الشركات قد أدّرت عملية الانتقال بنجاح في الأردن، مُقدمة أمثلة محلية للممارسات الجيدة لإلهام الآخرين. وبنّت إحدى الشركات التي تمت مقابلتها على التجارب الناجحة لشركات شقيقة في بلدان أخرى، وفي المنطقة، وأماكن أخرى حول العالم. يُقدم الجدول رقم 1 لمحة عامة عن بعض دوافع التغيير التي ذكرتها إدارات المصانع أثناء المقابلات التي تمت معها.

جدول رقم 1:

ما الذي يدفع الإدارات إلى اختيار الدفع الرقمي؟

طرق الدفع الرقمي	محركات الإدارة
<p>الحفظة الإلكترونية</p> <p>أدّت التغييرات الإيجابية في البيئة التنظيمية إلى تسهيل استخدامها تتطور البيئة التحتية بشكل سريع</p>	<p>الحساب البنكي</p> <p>البنية التحتية للبنوك في الأردن أفضل من البنية التحتية الخاصة بالمحافظ الإلكترونية؛ البنوك لديها سيولة أكبر وتستجيب بشكل أفضل للعملاء</p>
<p>أكثر أماناً وشفافية من النقد تمثّل مستقبل المدفوعات لكن يجب أن تتطور بالتوازي مع تطور النظام البيئي</p>	<p>محركات التكنولوجيا والبنية التحتية</p> <p>أكثر أماناً وشفافية من النقد تجربة سابقة، أكثر إلاماً به من المحفظة الإلكترونية. عملية التغيير أسهل من عملية التغيير نحو اعتماد المحفظة الإلكترونية</p>
<p>توفير الوقت لموظفي قسم الموارد البشرية والمالية، فعالية أعلى تقليل تعطل الإنتاج (عند تطبيق النظام) من الممكن التوصل إلى خفض الرسوم في المستقبل</p>	<p>الإستراتيجية</p> <p>توفير الوقت لموظفي قسم الموارد البشرية والمالية، فعالية أعلى عدم ضرورة امتلاك العاملين الوافدين لهاتف ذكي أو شريحة هاتف قد تكون رسوم المعاملات أدنى من رسوم المحفظة الإلكترونية</p>
<p>تشجّع برامج بناء القدرات ورفع الوعي المصمّمة بشكل جيّد العاملين على الاعتماد عليها تضمن الإدارة الجيدة للتغيير ثقة العاملين بالعملية</p>	<p>البُعد المالي</p> <p>تدريب العاملين على استخدام بطاقات السحب وأجهزة الصّراف الآلي أسهل من تدريبهم على استعمال المحفظة الإلكترونية. يحتاجون فقط إلى رقم سري واحد يجيد بعض العاملين استخدام هذه الطريقة أكثر من المحفظة الإلكترونية، ويشعرون برضا أكبر</p>
	<p>الموارد البشرية</p>

يمكن تحقيق وفورات واضحة عن طريق التحول إلى الرقمية. تحوّلت ثلاث شركات في الأردن إلى صرف الأجور الرقمي، وهي تُمثّل 12 بالمئة من العاملين في قطاع الملابس. انخفض الوقت الذي يقضيه الموظفون الإداريون لصرف الأجور في هذه الشركات بنسبة 66 بالمئة للمدفوعات المقدمة إلى الحسابات البنكية و 70 بالمئة للمدفوعات المقدمة إلى المحافظ الإلكترونية. يُقدّم الشكل رقم 6 لمحة عن هذه العمليات الحسابية.

الشكل رقم 6:

الوفورات والفوائد الفورية للتحول إلى الدفع الرقمي



الفائدة الفورية رقم 3: الفوائد غير الملموسة

- تشمل قدرًا أكبر من الشفافية والحوكمة، فضلاً عن مزيد من الأمان وتقليل مخاطر السرقة والخسارة



الفائدة الفورية رقم 2: لا يتحمل المصنع مخاطر نقل النقد بعد الآن

- متوسط التوفير في تكلفة النقل والأمن والتأمين

من 308
إلى 0
در (\$434)



الفائدة الفورية رقم 1: توفير وقت الموظفين الإداريين الذين يصرفون الرواتب

- الشركات التي تُحوّل إلى الحسابات البنكية
- الشركات التي تُحوّل إلى المحافظ الإلكترونية

70% توفير من الوقت
66% توفير من الوقت



الفوائد على المدى الطويل

- على المدى المتوسط قد تُقدّم الحوالات البنكية + خيارات السحب النقدي المنسقة بعناية حل وسط أولي
- مع تطور النظام البيئي، سيتمكن العاملون من استخدام المحافظ الإلكترونية والحوالات المصرفية لتحويل الأموال ودفع احتياجاتهم اليومية



تتحول بعض التكاليف من داخلية إلى خارجية

- انخفاض التكاليف الداخلية مع ارتفاع التكاليف الخارجية
- قد تزداد التكلفة الإجمالية للمصنع على المدى القصير

استئجار أجهزة الصراف الآلي المتحركة أو تركيب أجهزة الصراف الآلي في المصنع

أظهر العاملون درجة عالية من الرضا عن المدفوعات الرقمية، وفقاً للاستبيان.¹⁰ حصل 34 بالمئة من العاملين الذين شملهم الاستبيان على أجورهم عن طريق تحويلها إلى حساباتهم البنكية، في حين تلقى 7 بالمئة أجورهم من خلال المحافظ الإلكترونية. تجدر الإشارة إلى أنّ **جميع** المستجيبين أشاروا إلى أنّهم إما راضون أو راضون جداً عن طريقة الدفع، وأكثر من 80 بالمئة من المستجيبين كانوا راضين **جداً**. تقدّم هذه النتيجة دليلاً على أن الرقمنة مُستدامة وأنّ العاملين يشعرون بالرضا حيال التحول عندما يتمّ بطريقة مسؤولة.

تُعتبر رقمنة الحوالات الماليّة خطوة هامّة خصوصاً للعمالة الوافدة. **أشار جميع العاملين الوافدين الذين شملهم الاستبيان إلى أنّهم يحوّلون الأموال إلى بلادهم، حيث يُرسل 62 بالمئة منهم على الأقلّ ثلثي أجورهم.** كما أوضح ثلثي المُستجيبين أنّهم يرسلون الحوالات عبر الحوالات البنكية، والثلث الباقي الحوالات عن طريق مكاتب الصرافة. لكن يلجأ العاملون الوافدون إلى السحب النقدي من أجل إجراء الحوالات النقدية.

يهدف مشروع Digi#ances الذي ينفذه التعاون الدولي الألماني إلى زيادة الاشتغال المالي عبر تطوير الخدمات المالية الرقمية، لا سيّما الحوالات الخارجيّة للأفراد الذين ليس لديهم حسابات بنكيّة، على ثلاث مستويات مختلفة. على مستوى العرض، أقام المشروع شراكة مع مقدّمي خدمات الدفع بغية تطوير خدمات ماليّة رقميّة تشمل الحوالات الخارجيّة. يهدف المشروع أيضاً إلى بناء الإطار التنظيمي اللازم للوفاء بالمعايير الدولية، لا سيما في مجالات حماية المستهلك، ومكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. أمّا في ما يتعلّق بالطلب، فوضع المشروع عدداً من الإجراءات لزيادة الوعي والتثقيف المالي.

يتعاون Digi#ances مع الوكالة السويسرية للتنمية والتعاون في مشروع تمويل مشترك يهدف إلى تحسين الوصول إلى الحوالات والخدمات المالية الأخرى من خلال إيجاد الحلول الرقمية للعمالة الوافدة في قطاع الملابس الأردني. في إطار هذا التعاون، أطلق Digi#ances مشروع تجريبي مع مقدّمي خدمات الدفع عبر الهاتف النقال يهدف إلى تطوير، وتصميم، وتنفيذ حل رقمي شامل، وسهل الاستخدام، وقائم على الاحتياجات للحوالات الخارجيّة بين الأردن وجنوب آسيا. بالإضافة إلى ذلك، يطمح Digi#ances إلى تصميم واعتماد تدريب متخصص في الثقافة المالية الرقمية وتقديم أدوات محدّدة الأهداف للعاملين تهدف إلى زيادة الوعي بكيفية الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية.

أشار جميع
العاملين الوافدين
الذين شملهم
الاستبيان إلى أنّهم
يحوّلون الأموال
إلى بلادهم، حيث
يُرسل 62%
منهم على الأقل
ثلي أجورهم.

يُمهّد التطور السريع في التكنولوجيا والبنية التحتية الطريق أمام تحول شركات الملابس إلى المدفوعات الرقمية. سمحت التغييرات الإيجابية في البيئة التنظيمية استجابةً للوباء العالمي خلال عام 2020 تحوّل المزيد من شركات الملابس إلى الأجور الرقمية، في ظل بنية تحتية مصرفية قوية ومتنوعة وتوفّر سيولة جيدة. تتطوّر البنية التحتية للمحافظ الإلكترونية والعروض المقدمة من مقدّمي الخدمات المالية بشكل متسارع. وتنشط شركات الملابس الأردنية على صعيد الرقمنة واعتماد الحلول الرقمية لأنظمة تسجيل أوقات حضور الموظفين وتتبع ساعات العمل، واعتماد برامج لإدارة الرواتب. سيساهم التحول إلى المدفوعات الرقمية إلى زيادة فعاليتها.

لمحة عن السوق

نجح مصنع ملابس مملوك لأجانب في الأردن بالانتقال إلى دفع الأجور من خلال حسابات بنكية رقمية. واعتمد على خبرة عقدين في دفع الأجور رقميًا في بلدان أخرى في المنطقة لضمان انتقال ناجح في الأردن. تدفع الشركة حاليًا أجور العاملين بها عبر حساباتهم البنكية. للتغلب على سياق سحب الأموال كل شهر، قرّرت الإدارة تركيب أجهزة الصراف الآلي في مساكن العاملين الوافدين. يسمح ذلك للعاملين بسحب النقود في الوقت الذي يناسبهم، دون الحاجة إلى التنقل والوقوف في طوابير لفترة طويلة داخل مباني المصنع. كما يتواجد ممثل عن مكتب الصرافة في المساكن حتى يتمكن العاملون من إدارة حوالاتهم دون حاجة إلى الذهاب إلى المدينة. هذا الحل ليس رقميًا بشكل كامل، لكن يُعتبر تركيب أجهزة الصراف الآلي وتواجد ممثل عن مكاتب الصرافة لخدمة العاملين حل مدروس بشكل جيد لمعالجة مخاوف العاملين والشركات.

المصدر: مقابلات مع ممثّلين عن الإدارة أُجريت كجزء من دراسة نُفذها برنامج عمل أفضل وتحالف أفضل من النقد والتعاون الدولي الألماني، صيف 2020.

تفهم إدارات المصانع أهمية الحصول على تأييد العاملين. في المراحل الأولى لرقمنة الأجور، يكون دفع الأجور عبر التحويل البنكي أسهل لعدم حاجة العاملين إلى الهواتف الذكية أو شريحة هاتف محلية. لكن تُدرك شركات الملابس أهمية تطوير برامج توعوية، وبناء قدرات العاملين، والاعتماد على المستخدمين الأوائل للرقمنة كقدوة لتحفيز المزيد من العاملين على اعتماد المحافظ الإلكترونية كوسيلة أكثر ملاءمة لتلقي أجورهم.



عبرت إدارات جميع المصانع التي تمت مقابلتها عن شعور إيجابي للغاية حيال رقمنة أجور العاملين. في المقابل، أشارت إدارات المصانع التي لا تزال تدفع نقدًا إلى حماسها لاعتماد وسائل الدفع الرقمي.

الشكل رقم 7:

لحة عامة - تنظيم وإشراف البنك المركزي الأردني

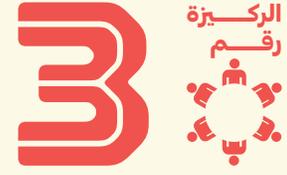


منصة وطنية لتسديد الفواتير



تسديد الفواتير، إرسال الحوالات
الرقمية

منذ العام 2014، بدأ البنك المركزي الأردني الترويج لاستخدام وسائل الدفع الرقمي، والمدفوعات الرقمية بشكل خاص، عندما أطلق نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموي) وباشر بتطوير نظام دفع الفواتير إي فواتيركم. عام 2017، أطلق البنك المركزي الأردني، بالتعاون مع 25 مصرفًا، الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص (جوبك) التي تُدير حاليًا نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموي)، وتدعم الإبتكار في خدمات المدفوعات الرقمية، وتملك أنظمة إي فواتيركم (على الرغم من أنها لا تزال تُدار وتُشغل من قبل مدفوعاتكم).



يقدم قطاع الخدمات المالية المتنامي فرصًا لتعميق الاشتغال المالي للعاملين في الأردن، من ضمنهم الوافدين والنساء

يتسم النظام المصرفي في الأردن بنضوجه وتركيزه على العملاء. يعمل في الأردن 24 بنكا تجاريا، يُقدم عدد منهم خدمة المحافظ الإلكترونية.

يتطور قطاع مقدمي خدمات الدفع بواسطة الهاتف النقال في الأردن. يختلف مصدر مقدمي خدمات الدفع في الأردن بشكل كبير، من الشركات العملاقة متعددة الجنسيات مثل أورانج، وزين كاش، التي أطلقتها شركة تشغيل شبكة الهاتف النقال زين في الأردن؛ إلى Gate to Pay، وهي شركة متخصصة في تقديم خدمات مالية للأعمال حصلت مؤخرا على ترخيص مقدم خدمة الدفع؛ ودينارك، وهي شركة أردنية ناشئة ومستقلة، متخصصة في المحافظ الإلكترونية. مع نضوج القطاع، ستتنافس هذه الشركات بطريقة سليمة.

يشعر مقدمو خدمات الدفع بالحماس حيال التحول إلى الأجور الرقمية

ويمتلكون الجاهزية التقنية لتنفيذها لتمكين شركات الملابس من الانتقال إلى المدفوعات الرقمية بجميع مرابطها - من لحظة اعتمادها المدفوعات الرقمية إلى النفقات المرتبطة بها وإعداد التقارير. كذلك، يمكن التحوّل للمدفوعات الرقمية عن بُعد. يُقدم العديد من مقدمي خدمات الدفع بطاقة دفع مرتبطة بالمحفظة الإلكترونية تخوّل المستخدمين من سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي. بدعم من الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك)، يُشارك مقدمو خدمات الدفع أيضا في مبادرة مشتركة لزيادة اعتماد التجار على المدفوعات عبر المحافظ الإلكترونية في الأردن. لكن، من الضروري تطوير اتفاقيات تعاون لدعم التشغيل المتبادل.

يُقدم الشكل رقم 7 نظرة عامة حول اللاعبين الرئيسيين في النظام البيئي اعتبارًا من منتصف عام 2020، والذين يشكّلون بعض ركائز رؤية الخدمات الرقمية 2.0.

تساهم المبادرات الموجهة جيدًا من قبل مقدمي خدمات الدفع في تسهيل عملية الانتقال وزيادة الوعي المالي الرقمي وتعزيز الثقافة المالية بين العاملين. تساهم مجموعة واسعة من المنظمات في النظام البيئي في تحسين الثقافة المالية الرقمية، من ضمنها مقدمي الخدمات المالية والبنوك، وشركات التكنولوجيا المالية، والمنظمات الحكومية والمحلية والدولية. يُقدّم ذلك نقطة انطلاق ممتازة لبناء القدرة المالية للقوى العاملة. تحتاج النساء والعمالة الوافدة، الذين يُشكّلون تباعا 73 بالمئة و75 بالمئة من القوى العاملة في قطاع الملابس، إلى خدمات مكيفة تلبي احتياجاتهم الخاصة. يمكن تسليط الضوء من خلال المقابلات شبه المنظمة ومجموعات التركيز على الممارسات الحالية لشرائح محدّدة، ورسم خرائط تجارب المستخدم الخاصة بها، وإفساح المجال لها للمشاركة في تصميم الحلول المحتملة. على سبيل المثال، يمكن أن يُشكّل دعم الحوالات الخارجية للعمالة الوافدة حلًا منخفض التكلفة للدفع باتجاه الرقمنة بين هذه الشريحة. كما تساهم التجزئة في تشجيع مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني على إنشاء خدمات ومواد إعلامية موجهة - مثل أدلة المستخدم، ونشرات المعلومات، وكتيبات التسويق، ومواد التدريب السمعية والبصرية، والدورات التدريبية. تتطرق التوصية- 1 إلى هذه النقطة بتفصيل أكبر.



دور النقابات العمالية والمنظمات الدولية في عملية التحول إلى الرقمنة المسؤولة



يعني الانتقال المسؤول والمُستدام إلى الأجور الرقمية ضمان معاملة العاملين بشكل عادل وشعورهم بالحماية من المخاطر مثل الرسوم غير المصرح عنها، وفقدان الخصوصية، والتعرض للاحتيال الذي قد يحدث نتيجة لمشاركة العاملين معلوماتهم الخاصة مع آخرين عند طلب المساعدة أثناء فترة التكيف. طوّر تحالف أفضل من النقد ثمانية مبادئ لدعم مقدّمي الخدمات الماليّة أثناء تصميمهم وتقديمهم لخدمات المدفوعات من أجل حماية عملائهم. وتلعب الشركات أيضًا دورًا في اختيار مقدّمي خدمات الدفع الذين يلّبون احتياجات العاملين، وفي دعم المعرفة الرقمية والمالية للعاملين. كما تساهم الهياكل التنظيمية بشكل أساسي في ضمان وجود إطار سليم لحماية المستهلك يدعم الابتكار ويعزّز الإشتغال المالي.¹¹

تُدرِك نقابة العاملين في قطاع الملابس فوائد المدفوعات الرقمية وتلتزم

بضمان أخذ وجهات نظر العاملين في الاعتبار تتكوّن من ممثلين عن كافة الجنسيات العاملة في المصنع، بشكل يضمن التمثيل المتناسب لها. تجتمع اللجنة العمالية التي تمّ تأليفها لمناقشة تحديات العاملين مرّة في كل شهر في معظم المصانع. وساعد ممثلو العاملين زملاءهم في عدد من المصانع خلال التحول الرقمي.

يُركّز برنامج عمل أفضل - الأردن على دعم أصحاب المصلحة في قطاع

الملابس الأردني وضمان ظروف عمل ملائمة وحماية مصالح العاملين. على الرغم من أن الأجور الرقمية تُعتبر خطوة إيجابية، إلا أنه من المهم مراعاة احتياجات العاملين واهتماماتهم لضمان الخصوصية، والشفافية، والحماية، والاستدامة.

قام تحالف أفضل من النقد، ومقرّه الأمم المتحدة، والتعاون الدولي الألماني

بتعزيز ودعم رقمنة المعاملات، وتنفيذ مجموعة من برامج المساعدة الفنية التي تفيد المصانع والعاملين بشكل مباشر، وتدعمهم بشكل غير مباشر من خلال الدراسات، والمبادرات، وبناء قدرات أعضاء النظام البيئي الآخرين. يُشجّع تحالف أفضل من النقد بالتعاون مع أعضائه - من ضمنهم منظمة العمل الدولية، ومؤسسة التمويل الدولية، وبرنامج عمل أفضل، والماركات العالميّة - على الانتقال المسؤول إلى المدفوعات الرقمية¹²، استنادًا إلى ثماني ممارسات جيدة للتعامل مع العملاء الذين يرسلون أو يتلقون مدفوعات رقمية والذين سبق أن تم استبعادهم ماليًا أو حرمانهم من الخدمات. يجب أن يشعر العملاء، وخاصة النساء، بأنهم يتمتّعون بحماية ضدّ المخاطر من أجل اعتماد المدفوعات الرقمية واستخدامها.

بدأت الشركات في الأردن في اعتماد المدفوعات الرقمية؛ ويستفيد بعضها من تحقيق المكاسب والوفورات. ارتفعت بعض تكاليف الشركات على المدى القصير، إلا أنها استطاعت تحقيق وفورات مالية وفوائد غير ملموسة. يقوم العاملون بتحويل أي أجور مدفوعة رقميًا إلى نقود في أسرع وقت ممكن، ما يمنعهم من الاستفادة من مزايا إضافية يمكن أن تمكّنهم اقتصاديًا.

استجابت الحكومة والهيكل التنظيمية لجائحة كوفيد-19 من خلال إطلاق العنان لتغييرات هامة وخلق بيئة يكون فيها اعتماد الأجور الرقمية، والمدفوعات الرقمية، والعمليات الرقمية الأخرى أسهل بكثير.

إنّ النظام البيئي الأردني ملتزم بالرقمنة، لكن يجب أن يستمر في التطور من أجل الاستجابة بفعالية لاحتياجات كل من شركات الملابس والعاملين فيها. إنّ الركائز الأساسية موجودة، وهناك خارطة طريق واضحة على الأردن أن يتبعها. يتطلّب النجاح جهود جميع أعضاء النظام البيئي، من ضمنهم الهيكل التنظيمية، ومقدمي خدمات الدفع، والماركات العالمية، وشركات الملابس، والتقانات العمالية، والعاملين.

لمحة عن السوق:

خلق تأثير جائحة كوفيد-19 بيئة أكثر ملاءمة للمدفوعات الرقمية في الأردن.

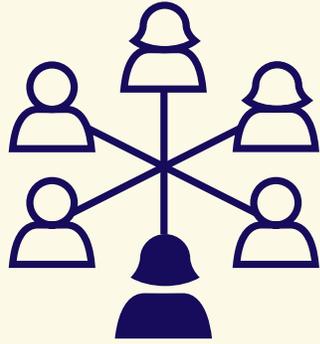
- أبرزت أزمة كوفيد-19 الحاجة إلى المدفوعات الرقمية وضرورة تسريع اعتمادها من خلال تشجيع تطوير النظام البيئي المحيط، واستفادت من دعم قوي من الحكومة الأردنية.
- سهّل البنك المركزي الأردني، بالتعاون مع أعضاء آخرين في النظام البيئي، عملية اعتماد المدفوعات الرقمية من خلال تخفيف العوائق أمام المعاملات وإتاحة استخدام المحافظ الإلكترونية لتقديم المعونات للأردنيين واللاجئين.
- شهد 12 بالمئة من العاملين الذين شملهم الاستطلاع تغييرًا في طريقة دفع أجورهم، من النقدي إلى الرقمي، ويعمل معظمهم في مصنع واحد.
- تحوّل 57 بالمئة من العاملين الذين استجابوا لهذا التغيير من الدفع النقدي إلى المحفظة الإلكترونية، بينما تحوّل الـ 43 بالمئة الباقين من الدفع النقدي إلى التحويل المصرفي.

خلقت ردّة الفعل السريعة للحكومة والهيكل التنظيمية بيئة قانونية وتنظيمية جعلت اعتماد المدفوعات الرقمية أسهل لكل من المصانع والعاملين فيها. شجّع ذلك الأمر الشركات الأخرى على التفكير في الانتقال إلى المدفوعات الرقمية للأجور.

يقدم الجزء المتبقّي من هذا القسم سلسلة من التوصيات لجميع الجهات الأردنيّة المعنية أثناء عملها نحو تحقيق رؤية الخدمات الرقمية 2.0.



© Better Work Jordan



القسم الثاني

قيادة التغيير والتغلب على العقبات

4

إدارة عملية التغيير
بمسؤولية من خلال
العمل مع شركات
الملايس، بالتعاون مع
مقدّمي الخدمات المالية
المختارين، والعاملين،
والنقابات العمالية

العمل على تعزيز بناء
القدرات والتوعية ضروري
لضمان التحول بسلاسة



مزودو خدمات الدفع



الشركات



الهيئات الحكومية
والهيكل التنظيمية
(البنك المركزي الأردني)



ممثلو العاملين

5

خلق الظروف لسوق
أكثر قوة للمحافظ
الإلكترونية

لا تزال قابليّة التشغيل
المتبادل غير متوفرة
في الأردن على مستوى
الوكيل، كما أن الأفراد
يمكنهم فتح محفظتين
إلكترونيتين فقط

6

بناء ثقة العاملين
وتشجيعهم على اعتماد
الحلول الرقمية من خلال
تحسين توافر السيولة
في نقاط السحب وزيادة
كثافة شبكة الوكلاء

يواجه العمال تحدي بالوقوف
بطوابير طويلة أمام أجهزة
الصراف الآلي أو عند الوكلاء
بانتظار سحب أموالهم وذلك
خلال أيام صرف الأجور. وفي
بعض الأحيان يحتاجون للعودة
مرة أخرى لإنهاء العملية.



مزودو خدمات الدفع

جدول رقم 2:

ملخص التوصيات بحسب الجهات المعنية

التوصيات

1

تصميم حلول ذات قيمة مضافة متمحورة حول العامل

2

خلق الظروف الملائمة لاعتماد التجار وغيرهم داخل النظام

3

بناء نموذج أعمال مستدام يجذب العاملين

التحديات

تختلف حالات الاستخدام بين العاملين الأردنيين والوافدين

تتوفر فرص ضئيلة أمام العاملين لاستخدام أموالهم الرقمية لدفع ثمن السلع والخدمات في الأردن

تواجه الشركات صعوبة في فهم أثر التحول على المديين المتوسط والطويل

الجهات المعنية



مزودو خدمات الدفع



مزودو خدمات الدفع



مزودو خدمات الدفع (بالدرجة الثانية)



الشركات



الشركات (بالدرجة الأولى)



الهيئات الحكومية



الهيئات الحكومية (بالدرجة الثانية)



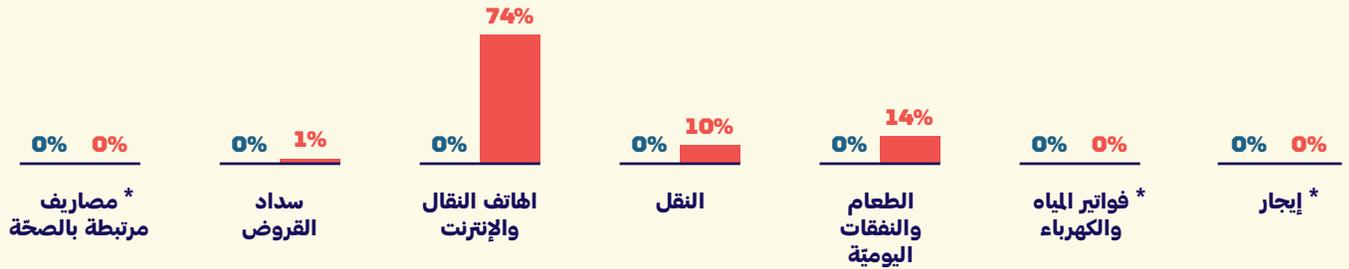
ممثلو العاملين

الشكل رقم 8:

أنماط إنفاق العاملين الوافدين

ملخص عن إنفاق الوافدين (عدد المشاركين = 127)

يدفع نقدًا = 
يدفع عبر الحساب البنكي = 



* تقدم الشركات الدعم لهذه الخدمات للعمال الذين خضعوا للإستبيان

تختلف تجارب المستخدمين بين العاملين الأردنيين والوافدين. ينفق أغلب العاملين الوافدين أجورهم على خدمات الهاتف النقال والإنترنت، ويُرسلون الحوالات المالية إلى أوطانهم (شكل رقم 8). قد تؤثر الاختلافات في الخبرة الرقمية أو المالية بين الرجال والنساء أيضًا على مدى ارتيادهم للأجور الرقمية. تفتقر بعض النساء اللواتي شملهن الاستطلاع إلى الوصول إلى أي نوع من الهواتف النقالة، وبعضهن ليس لديهن حساب مصرفي أو محفظة إلكترونية.

« تعتبر **التجزئة الدقيقة للسوق** مفيدة لمقدمي الخدمات المالية. قدمت الدراسات فهماً أعمق لسلوكيات العاملين الوافدين في قطاع الملابس، ما يُساعد في تصميم عروض خدمات أكثر ملاءمة وتكيفية. تتمثل إحدى الفرص المهمة في هذا السوق في تسهيل الحوالات المالية الرقمية الخارجية إلى البلدان الأصلية للوافدين بتكلفة منخفضة، لكن يجب أن تتعاون الجهات المعنية لتحقيق ذلك.

« سيستفيد مقدمو الخدمات المالية من التعاون مع الشركات في قطاع الملابس ونقابة العاملين في القطاع للتأكد من أخذ اهتمامات ورغبات العاملين بعين الاعتبار أثناء عملية التصميم. بغض النظر عن خبرتهم، يريد العاملون حلولاً جذابة وسهلة الاستخدام من شأنها أن توفر لهم فوائد ملموسة.

« يمكن لمقدمي خدمات الدفع، من خلال العمل مع جميع الجهات الفاعلة الأخرى في النظام البيئي، صياغة القواعد والبروتوكولات الضرورية وهياكل التسعير، بهدف تطوير التشغيل المتبادل لكي يشمل المحافظ الإلكترونية وشبكات الوكلاء والتجار.

يجب مشاركة



مقدمو الخدمات المالية



الشركات



ممثلو العاملين



تصميم حلول ذات قيمة مضافة تُركّز على العاملين

لمحة عن السوق:

استهداف الحوالات المالية لزيادة اعتمادها من العاملين الوافدين

- قد تُؤدّي ملكية الهواتف الذكية إلى تحسين تجربة العاملين مع الأجور الرقمية وتشجيعهم على استخدام المدفوعات الرقمية للمشتريات أو الحوالات. يمتلك 58 بالمئة من العاملين الوافدين هاتف ذكي، في مقابل 54 بالمئة من العاملين الأردنيين. لكن 31 بالمئة فقط من العاملين الوافدين حصلوا على رواتبهم من خلال الوسائل الرقمية مقارنةً بـ 69 بالمئة من العاملين الأردنيين. وترتفع احتمالية امتلاك الحسابات البنكية لدى العاملين الوافدين (87 بالمئة) مقارنةً بالمحفظة الإلكترونية (13 بالمئة).

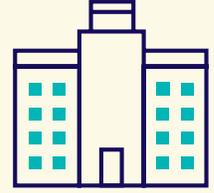
- تبين أنّ العاملين الذين شملهم الاستبيان لديهم فهم محدود لتطبيقات الدفع الرقمية. ويقلق العاملون الوافدون على وجه الخصوص من الاضطرار إلى الاعتماد على الآخرين للاستفادة من التطبيقات بشكل فعال، لأن مشاركة معلوماتهم الشخصية قد يُعرّضهم للاحتيال. كما يشعرون بالقلق من تأخير معاملاتهم في حال عدم تمكّنهم من تحديد شخص يمكنه مساعدتهم على الفور.

- غالبية العمالة الوافدة من جنوب آسيا. فقط 9 بالمئة من العاملين الوافدين الذين شملهم الاستطلاع يتكلمون العربية، و4 بالمئة الإنجليزية. يحتاج هؤلاء العاملين إلى تعليمات، ورسائل نصية، وتطبيقات، وخدمات وكلاء، وخدمة عملاء بلغاتهم الأصلية (الهندية، والبنغالية، والسنيالية، وما إلى ذلك).

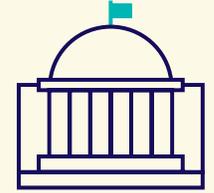
- يُعتبر إرسال الحوالات أمر مهم بالنسبة للعمالة الوافدة. جميع العاملين الوافدين الذين شملهم الاستبيان يُرسلون جزءًا من أجورهم إلى بلادهم، من ضمنهم 62 بالمئة يُرسلون على الأقل ثلثي أجورهم. ويبيّن الاستطلاع أن العاملين يُرسلون هذه الحوالات بعد أن يسحبوا أجورهم. من بين العاملين الوافدين الذين شملهم الاستطلاع، أشار 83 بالمئة أنّهم يجمعون أموالهم مع عاملين آخرين ويُرسلونها من خلال حوالة خارجية واحدة، على الأقل من حين إلى آخر.

يجب بناء حلول تتمحور حول المستخدم وتأخذ في الاعتبار قدراته وخصائصه، بالإضافة إلى احتياجاته الوظيفية.

يجب مشاركة



مقدمو الخدمات المالية



الهيئات الحكومية

تتمثل إحدى نقاط الضعف الرئيسية في النظام البيئي الحالي في توفّر فرص قليلة جدًا للعاملين لاستخدام محافظهم الإلكترونية لدفع ثمن السلع والخدمات في الأردن، حيث يميل الأردنيون لاستخدام الأجور لدفع الإيجار، وفواتير الكهرباء والمياه، والغذاء، والنقل (الشكل رقم 7). في ظلّ غياب مجموعة فاعلة من التجار الذين يقبلون المدفوعات الرقمية، تبقى المحافظ الإلكترونية ذات فائدة محدودة للعاملين، ما يُعزّز توجّه السحب النقدي الحالي لديهم. للتغلب على هذا التحدي، يمكن أن يتعاون مقدّمو الخدمات المالية مع الحكومة للتغلب على العوائق الأساسية (مثل المعاملات الورقية والتراخيص) لقبول المدفوعات النقدية. يمكنهم أيضًا تطوير الظروف والمبادرات الملائمة لتشجيع أكبر مجموعة من مقدّمي الخدمات على قبول جميع أشكال المدفوعات الرقمية، من ضمنهم مقدّمي الطعام، والسلع الاستهلاكية الصغيرة، وخدمات النقل، واتصالات الهاتف النقال، والإنترنت. تشمل التوصيات المحدّدة:

« تقديم المساعدة للتغلب على المفاهيم السلبية بين التجار حول قبول المدفوعات الرقمية، بما في ذلك المخاوف بشأن حماية البيانات والآثار الضريبية. تلعب الحكومة دورًا أساسيًا في ذلك.

« العمل مع مقدّمي خدمات الدفع من أجل التوصل إلى اتفاق بشأن الشروط التجارية التي تسمح بالمعاملات القابلة للتشغيل المتبادل. يلعب البنك المركزي الأردني دورًا أساسيًا في ذلك.

« إطلاق حملات توعية موجهة للتجار ومقدّمي السلع والخدمات حول فوائد قبول المدفوعات الرقمية، ما يُساعد على زيادة استخدام المحافظ الإلكترونية، خاصة بين العاملين الأردنيين.

« دعم التجار وغيرهم في وضع الأنظمة اللازمة لقبول المدفوعات الرقمية ومساعدتهم على الاستثمار في وقت مبكر. أحد الأمثلة: دعم التجار في المناطق الريفية في تسليم أوراقهم إلى وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

« بناء قدرات التّجّار وغيرهم لمساعدتهم على إدارة المدفوعات الرقمية بفعالية وتحقيق أقصى استفادة منها لأعمالهم.

مع زيادة تعقيد السوق و بناءً على احتياجات التجار، سيوفّر مقدمو الخدمات طولًا أكثر تمييزًا لمعالجة نقاط الضعف الرئيسية بناءً على فهم رحلة العميل بأكملها. مع مرور الوقت، ستُصبح البيانات التي يتمّ جمعها عن طريق المدفوعات الرقمية السلعة الأكثر قيمة، ما يُتيح تخفيض أو إلغاء الرسوم المفروضة على التجار والمستخدمين النهائيين.



خلق ظروف ملائمة للتجار وغيرهم داخل النظام البيئي لاعتماد المدفوعات الرقمية

لمحة عن السوق:

استهداف التجار لتشجيع قبوهم للمدفوعات الرقمية من أجل الحفاظ على الأموال الرقمية وتشجيع اعتمادها من العاملين الأردنيين.

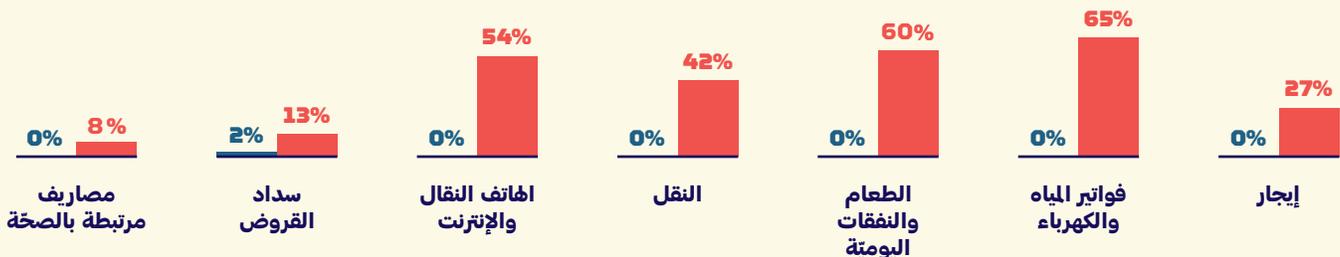
- أشار جميع العاملين الذين شملهم الاستبيان إلى أنهم يدفعون مصاريفهم نقدًا بدلاً من استخدام وسائل الدفع الرقمي.
 - أثار العاملون في الشركات التي تتحوّل إلى المدفوعات الرقمية والذين شملهم الاستبيان شكوكًا حول قدرتهم على استخدام محافظهم المالية لإجراء عمليات الشراء في المنطقة الصناعية.
 - من بين 94 مستجيبًا قدّموا معلومات حول عادات الادخار لديهم، أشار 79 بالمئة إلى أنهم يحتفظون بمدخراتهم نقدًا، "في مكان آمن". ويُرسل عدد قليل من العاملين الوافدين بمدخراتهم إلى بلادهم. في المقابل، يحتفظ عدد قليل من العاملين الأردنيين بمدخراتهم في البنك أو في محفظة إلكترونية.
 - حصل 61 بالمئة من المستجيبين على قروض من العائلة والأصدقاء، مقابل 39 بالمئة حصلوا على قروض من المصانع التي يعملون فيها. في العادة، يتم تسديد القروض العائلية نقدًا. أما قروض المصانع، فيتم سحبها نقدًا لغاية دفعها.
- عندما يثق العاملون بقدرتهم على استخدام محافظهم الإلكترونية على نطاق واسع ودون أي تكلفة إضافية، سيستخدمها عدد أكبر منهم في عمليات الشراء اليومية.

الشكل رقم 9:

أنماط إنفاق العاملين الأردنيين

ملخص عن إنفاق العاملين الأردنيين (عدد المشاركين = 48)

يدفع نقدًا = ■
يدفع عبر الحساب البنكي = ■



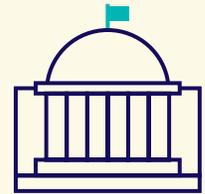
يجب مشاركة



الشركات (بالدرجة الأولى)



مقدمو الخدمات المالية (بالدرجة الثانية)



الهيئات الحكومية (بالدرجة الثانية)

تنظر العديد من الشركات بإيجابية لرقمنة الأجور، لكن تجد أغلبها صعوبة في فهم جدوى عملية الانتقال على المدى المتوسط والبعيد. للحصول على الفوائد طويلة الأجل للأجور الرقمية، يجب أن تأخذ الشركات في الاعتبار الاستثمار المُسبق والتكاليف الدورية. على المدى القصير، قد تزيد التكلفة الإجمالية للمصنع من خلال زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي النقالة أو تركيب صراف آلي في المصنع. تبدأ الفوائد طويلة الأجل في الظهور مع تطور النظام البيئي، وانخفاض رسوم المعاملات، واعتماد العاملين على الحوالات المصرفية والمحافظ الإلكترونية بدلاً من النقد في جميع المعاملات.

« **من أجل تخصيص موارد داخلية للانتقال إلى الحلول الرقمية،** على الشركات أن تنظر بعناية في جميع التكاليف المباشرة وغير المباشرة المخفية التي تتراكم عندما يتقاضى العاملون رواتبهم نقدًا.

« **من المهم أن توضح الإدارة فوائد المدفوعات الرقمية وتقيسها، سواء كانت ملموسة وغير ملموسة، فورية أو طويلة الأجل.**

« **يُعتبر اختيار أنسب مقدم خدمات مالية عنصرًا حاسمًا للنجاح بالنسبة لشركات الملابس.** يعني ذلك وجود فكرة واضحة عن الاحتياجات والقدرة على التعبير عنها كجزء من طلب تقديم العروض. تسمح عملية طلب تقديم العروض للشركة بجمع المعلومات، وتحديد المتطلبات، وتلقي العروض التنافسية لعطاءات مقدمي الخدمات المالية. كما تتيح العملية للشركة التفاوض على صفقة جيدة مع مقدم الخدمات المالية الذي يتم اختياره، ما يضمن دعمه للمصنع أثناء عملية التحوّل. بعد ذلك، تستطيع الشركات بناء نموذج عمل يسمح بألية التسعير المثلى، ما يؤدي إلى خفض التكلفة المحتملة لانتقال العامل. (لا يزال متوسط تكلفة كل معاملة مرتفع نسبيًا، حيث أشار العاملون الذين شملهم الاستطلاع إلى متوسط 2 إلى 3 دينار أردني لكل معاملة عبر المحفظة الإلكترونية).

« **يجب على الشركات تجنب تحميل التكاليف المصرفية إلى العاملين عند دراسة خيارات الدفع الرقمي.** كما يجب تجنب التكاليف المخفية، مثل تلك التي تُحسب لاستفسارات الرصيد على وجه الخصوص. أظهرت الأبحاث أن التنازل عن الرسوم على استفسارات الرصيد يبني ثقة المستخدم في حسابه ويزيد من احتمالية استخدامه لادّخار الأموال وتوفيرها. يجب أيضًا منح العاملين عددًا من السحوبات المجانية في كل شهر.

« **يتطلب بناء نموذج العمل الملائم تعاون الشركات، ومقدمو الخدمات المالية، والحكومة.** تستطيع الجمعية الأردنية لمصدري الألبسة والمنسوجات دعم هذه العملية من خلال العمل مع الشركات على دراسة أفضل نموذج أعمال والتفاوض حول الشروط مع مقدمي الخدمات المالية.



بناء نموذج أعمال مُستدام يجذب العاملين

لمحة عن السوق:

يترتب على صرف الأجور نقدًا عددًا من التكاليف.

- التكاليف الرئيسية الناتجة عن الدفع نقدًا هي: التكلفة الإدارية لصرف الأجور النقدية، وتكلفة نقل النقد وتأمينه، وتكاليف الفرصة الضائعة نتيجة ترك العاملون خط الإنتاج لتحصيل أجورهم.
 - في الشركات الثلاث التي شملها الاستبيان، والتي تُمثل 12 بالمئة من العاملين في قطاع الملابس في الأردن، كان متوسط التكلفة الشهرية لصرف الأجور نقدًا 1,062 دينار أردني (1,427 دولار أمريكي) لكل شركة. يُعادل ذلك أجور 4.4 عاملين في الشهر، أو قيمة 2,508 قميص بأكمام طويلة.
 - وفر الموظفون الإداريون في الشركات الثلاث التي شملها الإستبيان والتي تقوم بدفع الأجور رقميًا، 66 بالمئة من الوقت الذي يقضونه في صرف الأجور النقدية لدى تحويلها إلى الحسابات البنكية و70 بالمئة من وقتهم عند تحويلها إلى المحافظ الإلكترونية.
 - وقرت الشركات الثلاثة أيضًا ما يُقارب 308 دينار أردني كل شهر عبر تقليل التكاليف المرتبطة بنقل النقود والتأمين عليها.
 - حددت الشركات التي تمت مقابلتها فوائد غير ملموسة أخرى للأجور الرقمية، بما في ذلك قدر أكبر من الشفافية وحوكمة أفضل، فضلًا عن أمان أكبر وتقليل مخاطر فقدان النقود أو سرقتها.
- ستكون الوظائف المتزايدة لسوق الخدمات المالية الرقمية 2.0 الناضجة أكثر فعالية من حيث التكلفة للشركات وأكثر جاذبية للعاملين.

يجب مشاركة

« يُعتبر تقديم الشركات لنماذج واقعية يُتخذى بها لعاملين أردنيين ووافدين من الطرق الأكثر فعالية لبناء الرغبة بالانتقال إلى الرقمية بين العاملين. يمكن أن يُشجّع تبني أقرانهم للأجور الرقمية بنجاح العاملين الآخرين على اختيارها أيضًا. سيساعد تدريب العاملين خلال الفترة الانتقالية على اكتسابهم تجربة إيجابية، إذ تُؤثر التجارب السلبية في الانتقال سلبيًا على تصوّر العاملين على المدى الطويل، ما يجعلهم يعتقدون أن المحافظ الإلكترونية، والتطبيقات، وأجهزة الصراف الآلي معقدة وليست سهلة الاستخدام. لا تُؤثر هذه التجارب السلبية على رأي المتأثرين بها بشكل مباشر فحسب، بل على زملائهم الذين سيخبرونهم عن تجربتهم السلبية. يستطيع برنامج عمل أفضل - الأردن، بالتعاون مع الشركاء الوطنيين مثل النقابات العمالية وموظفي الموارد البشرية في المصانع، مساعدة الشركات من خلال توفير الدعم الفعال في بناء قدرات القوى العاملة.



الشركات

« يجب أن تتأكد الشركات من **توَمّر المهارات اللازمة لإدارة هذا التحوّل** قبل البدء بالرحلة، من أجل تعظيم فرص النجاح. لن يؤثر الانتقال على العاملين في قطاع الملابس فقط بل على عمليّات الإدارة أيضًا. يمكن للإدارة تحديد المخاطر المحتملة مسبقًا من خلال تدريب جميع الموظفين المعنيين، وتخصيص وقت كافٍ للاختبار قبل التطبيق على نطاق واسع. كما يمكن تحديد مستخدمين أوائل بين العاملين كي يكونوا مثالًا يُتخذى به لبقية العاملين.



مقدّمو الخدمات
المالية

« أخيرًا، يُساعد **تنفيذ حملة الثقافة المالية والرقمية للعاملين**، بالشراكة مع مقدّمي الخدمات الآخرين، على تطوير المهارات اللازمة للاستفادة الفعّالة من القناة الرقمية للأجور والمدفوعات. يمكن أن يشمل هذا التدريب ورش عمل رسمية، أو مساعدة فردية، أو تدريب حول الحصول على الأجور والمدفوعات.



ممثّلو العاملين

تؤكد التجربة في بنغلاديش أهمية التوعية وبناء القدرات.

قبل التحوّل إلى الرقمنة، نشر بنغلاديش ملصقات مفصلة عن الموضوع وأقام دورات تدريبية لرفع مستوى وعي العاملين حول أهمية هذا التحوّل. ساعدت هذه الإجراءات في تقليل قلق العاملين، وتجهيزهم، ومساعدتهم للتعامل مع المدفوعات الرقمية بشكل أفضل وأكثر أمانًا. وفقًا للتعليقات الواردة من العاملين، يمكن تحسين أثر التدريب من خلال تقديمه لمجموعات أصغر، واستخدام الفيديو والعروض التوضيحية العملية، وعقد جلسات متعددة بدلًا من جلسة واحدة فقط.

أشار العاملون إلى أهمية معالجة التدريب للشائعات والخرافات. وأظهرت بعض الأدلة أن النساء أظهرن تفضيلًا أكبر لعقد جلسات متعدّدة. كما أتهنّ أكثر قدرة على استخدام المحفظة الإلكترونية دون مساعدة بعد الحصول على تدريب محدود. ويُعتبر هذا العامل مهمّ نظرًا لعدد النساء الكبير اللواتي يعملن في قطاع الملابس في الأردن.

4

إدارة عمليّة التغيير
بمسؤوليّة

لمحة عن السوق:

لدفع عجلة التغيير، تحتاج إدارات المصانع إلى دعم شركات الملابس وتعاون مقدمو الخدمات المالية، والعمالون، والنقابات العمالية.

- أقرت إدارات المصانع الأردنيّة التي تمت مقابلتها بأهمية قبول العاملين للتغيير قبل إشراكهم، وتقديم الدعم لهم طيلة فترة الانتقال.
- أشار عدد كبير من العاملين الذين شملهم الاستطلاع إلى أنّهم غير مُعتادين على النقود الرقمية، ما يجعلهم أكثر تردّدًا للتخلّي عن النقد، إذ يشعرون بأمان أكثر. لكن العمالون الذين جرّبوا المدفوعات الرقمية عبّروا عن رضا عالٍ. ويُعتبر تطوير الإلمام بوسائل الدفع الرقمي أمر أساسي في عمليّة الانتقال.
- يشارك بعض العاملين معلوماتهم الشخصية أو بطاقتهم البنكيّة مع آخرين لتلقي المساعدة في إدارة معاملاتهم، ما يجعلهم عرضة للاحتيال.
- أشار العمالون الذين شملهم الاستطلاع إلى أنّهم قد يتبنّون الخدمات الرقمية في حال اعتمدها مجموعة صغيرة من العاملين في المصنع بنجاح.

يعدّ بناء قدرات العاملين وتوعيتهم ضروريًا للانتقال السلس إلى النظام الرقمي.

على الرغم من أن شركات الملابس هي من تقود الانتقال إلى الأجور الرقمية، إلا أنها ستكون أكثر نجاحًا إذا عملت بالتعاون مع الجهات الفاعلة الرئيسية في النظام البيئي.

« من أجل الاستعداد للتغيير، يجب أن تعمل الشركات على **زيادة وعي العاملين** فيها حول فوائد رقمنة الأجور ومزايا المدفوعات الرقمية، **والانخراط في حوار** مع العاملين الأردنيين والوافدين لفهم الحوافز التي ستدفعهم إلى اختيار المدفوعات الرقمية. من المهم أن تتطلى الشركات بالشفافية بشأن نواياها، وتحدّد وقت الانتقال بشكل جيّد، وتُرَاعِي تأثير الانتقال على العاملين. كما يجب معالجة المفاهيم الخاطئة أو المخاوف بشأن من يمكنه الوصول إلى الحسابات البنكيّة المفتوحة من قبل الإدارة نيابة عن العاملين، إذ يمكن لذلك الأمر أن يؤثّر على الثقة بين الطرفين. كذلك، يستطيع مقدّمي الخدمات الماليّة تقديم الدعم الفني، في حين تعمل النقابات العمالية على معالجة الخوف من التحوّل والتردّد. يمكن أن يلعب برنامج عمل أفضل - الأردن دورًا رئيسيًا في هذه العملية نظرًا لفهمه القوي لاحتياجات العاملين وعمله مع المصانع على تطوير الممارسات الإيجابية لتحقيق الكفاءة والتأثير.

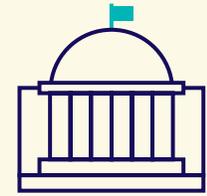


خلق الظروف الملائمة لبناء سوق أقوى للمحافظ الإلكترونية

لمحة عن السوق:

- في الوقت الحالي، من الممكن إجراء معاملات بين شخص وآخر عبر المحافظ الإلكترونية التابعة لمقدمي خدمات مختلفين من خلال استخدام نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموي)، الذي تديره الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) تحت إشراف البنك المركزي الأردني.
- لا تزال قابلية التشغيل المتبادل على مستوى الوكيل غير متوفرة في الأردن. على الرغم من أن النظام جاهز من الناحية الفنية لاستيعاب المدفوعات التي تشمل شبكة وكلاء مختلفة من مقدمي خدمات الدفع، إلا أنه لا يوجد اتفاق واضح بين الجهات الفاعلة في النظام البيئي على العناصر التجارية (على سبيل المثال تحديد العمليات المعنية وتحديد الأسعار وما إلى ذلك).
- يسمح التشريع الحالي لكل فرد بامتلاك محفظتين إلكترونيتين فقط. حاليًا، يخدم سبعة مقدمي خدمات الدفع السوق الأردني، سينضم إليهم مقدمي خدمات آخرين عام 2021. يتم تشجيع البنوك بشكل متزايد على الربط مع نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموي) وإصدار محافظ إلكترونية مرتبطة بالحسابات البنكية. قد يؤدي الحد من عدد المحافظ الإلكترونية لكل شخص إلى إعاقة ديناميكية السوق الحرة التي تسمح للفرد باختيار الاشتراك في عروض المحفظة الإلكترونية المتعددة.

يجب مشاركة



الهيئات الحكومية
والهيكل التنظيمية
(البنك المركزي الأردني)

« يمكن مراجعة التشريعات الحالية التي تحدّد الحدّ الأقصى بمحفظتين إلكترونيتين للأفراد. سيخوّل ذلك الأفراد من اختيار المحافظ التي تهتمهم وإغلاق تلك التي لم تعد تخدمهم، كما هو الحال حاليًا مع الحسابات البنكية والبطاقات.

« تلعب الحكومة أيضًا دورًا مهمًا في تحفيز استخدام المحافظ الإلكترونية لدفع الأجور. يتيح تبني الشركات الطول الرقمي للأجور التحول الرقمي في كافة قطاع صناعة الملابس. كما تلعب الحكومة دورًا على صعيد توسيع رقعة الاشتغال المالي للعاملين والأجور الرقمية المسؤولة والأمانة في الأردن من خلال زيادة نقاط السحب الرقمي وتوفير السيولة وزيادة قبول المدفوعات الرقمية لدى التجار.

الملاحق



بناء ثقة العاملين وزيادة اعتمادهم على الحلول الرقمية من خلال تحسين السيولة في نقاط السحب النقدي وتوسيع نطاق الشبكة

لمحة عن السوق:

يُؤدّي اعتماد العاملين في قطاع الملابس على النقد لإدارة شؤونهم المالية إلى عدم توفر السيولة في أجهزة الصراف الآلي وإلى طوابير انتظار طويلة أمامها.

- عبّر 90 بالمئة من العاملين الذين شملهم الاستطلاع والذين تلقّوا أجور رقمية أنّهم راضين جدًّا عن هذه الطريقة. ولم يُعبّر أي من المُستجيبين عن عدم رضاه. لكن 100 بالمئة من العاملين الذي يتلقّون أجور رقمية يسحبونها مباشرة، خوفًا من عدم إمكانية الوصول إلى أموالهم في وقت لاحق¹³.
- شكّل يوم صرف الرواتب أكبر تحدّي واجهته الشركات لدى الانتقال إلى الأجور الرقمية نتيجة محاولة العاملين تحويل أجورهم إلى نقود، ما أدّى إلى طوابير طويلة أمام أجهزة الصراف الآلي ومكاتب الوكلاء. ونشأت صعوبات أخرى نتيجة عدم إلمام العاملين بكل من التكنولوجيا وعملية سحب النقود¹⁴.
- أشار بعض العاملين الذين شملهم الاستطلاع إلى أنّهم لم يستطيعوا سحب أجرهم بشكل كامل. وحدث ذلك نتيجة عدم احتواء أجهزة الصراف على فئات مالية صغيرة يمكن سحبها. وهذه المبالغ المالية هامة بالنسبة للعاملين الذين يريدون الوصول بشكل فوري إلى الرصيد الكامل في حساباتهم.

بناء ثقة العاملين في قدرتهم على الوصول إلى أموالهم رقميًا أو نقدًا أينما ومتى يريدون ذلك من خلال: (1) توفير السيولة للتعامل مع ذروة الطلب، (2) شبكة عملاء وأجهزة صراف آلي أكثر كثافة ويسهل الوصول إليها، و (3) زيادة قبول التجار للمدفوعات الرقمية.

يضطرّ العاملون يوم صرف الرواتب إلى الوقوف في طوابير طويلة، ويتعين عليهم أحيانًا العودة في اليوم الثاني أو الثالث لسحب رواتبهم. يُعبّر ذلك اندفاع العاملين للحصول على أجورهم قبل غيرهم، بمجرد إيداعها في حساباتهم أو محافظهم الإلكترونية. إذا تأكّد العاملون من قدرتهم على الوصول إلى أموالهم بسرعة وفي أي وقت، سيخفّ هذا الاندفاع.

يجب مشاركة



مقدّمو
الخدمات المالية

« **توفّر السيولة الكافية في نقاط السحب النقدي وإمكانية سحب فئات عملة صغيرة سيّمي ثقة العاملين ويُشجّعهم على اعتماد الحلول الرقمية.**

« سيتمكّن العاملون من إجراء المعاملات رقميًا من حساباتهم أو محافظهم الإلكترونية إذا وفّر لهم مقدّمو الخدمات المالية شبكة كثيفة من نقاط السحب الرقمي تكفي لتلبية احتياجاتهم أثناء نزوح السوق.

« قد يحتاج العاملون إلى إستشارة مالية من الوكلاء في يوم صرف الرواتب، ما قد يشجّعهم على توفير الأموال في حساباتهم وبيني الثقة اللازمة لاستخدام خدمات أخرى. يستفيد مقدّمو الخدمات المالية من ذلك على المدى الطويل.

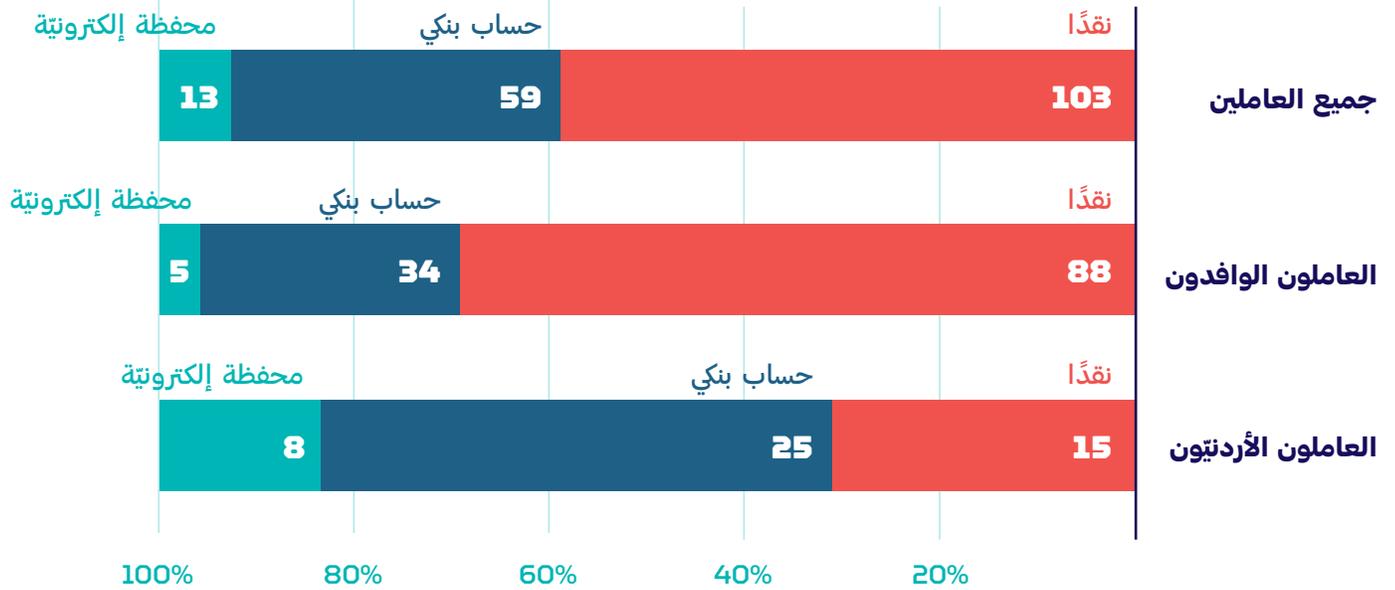
وفقًا للاستبيان، فإنّ احتمال حصول العاملين الوافدين على أجورهم عن طريق الدفع الإلكتروني هو ضعف احتمال حصولهم على أجور نقدية. يتداخل ذلك مع نسبة أعلى من الأردنيين في العينة الذين لديهم حساب بنكي أردني يسمح لهم بالحصول على المدفوعات الرقمية. كذلك، إنّ احتمال حصول العاملين الذكور على حساب بنكي أردني أعلى من العاملات النساء. يُعد ضمان وصول النساء الوافدات إلى حساب مصرفي أردني أو خدمات مالية أخرى خطوة حاسمة للإدماج والمشاركة المالية الرقمية.

تُشكّل إمكانيّة التشغيل المتبادل مع مقدمي خدمات الدفع في بلدانهم الأصلية مصدر قلق كبير بالنسبة للعاملين الوافدين الذين يختارون المنتجات المالية.

كما تُشكّل اللغة أيضًا عائقًا أمام المُستخدمين، حيث أن أقل من واحد من كل عشرة عاملين وافدين يتحدث العربية، و 6 بالمئة فقط يتحدثون الإنجليزية. وأقل من 0.5 بالمئة من العاملين الوافدين المشاركين في الاستبيان يستطيعون القراءة أو الكتابة في إحدى هاتين اللغتين. لذا، يجب توفير خيارات المحفظة الإلكترونية والتطبيقات المصرفية، وتعليمات أجهزة الصراف الآلي، ووكلاء الهاتف النقال / البنك بلغاتهم الخاصة.

الشكل رقم 12:

توزيع طريقة دفع الأجر حسب الجنسية



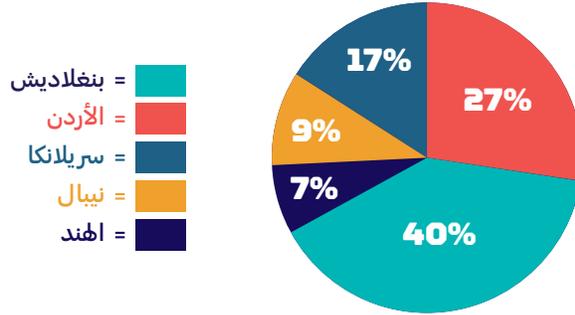
بعد سحب أجورهم، تبدأ رحلة المُستخدم الخاصّة بالعاملين الوافدين والعاملين الأردنيين بالتباعد.

فهم رحلة المدفوعات الرقمية للعاملين الأردنيين والوافدين في قطاع الملابس لتصميم حلول مسؤولة.

من خلال الاستبيان، تمّ تحديد مجموعتين من المستخدمين لديهما تفضيلات واحتياجات مختلفة: العاملون الأردنيون والعاملون الوافدون، بشكل أساسي من بنغلاديش والهند ونيبال وسريلانكا.

الشكل رقم 10:

توزيع العاملين الذين شملهم الاستبيان حسب الجنسية

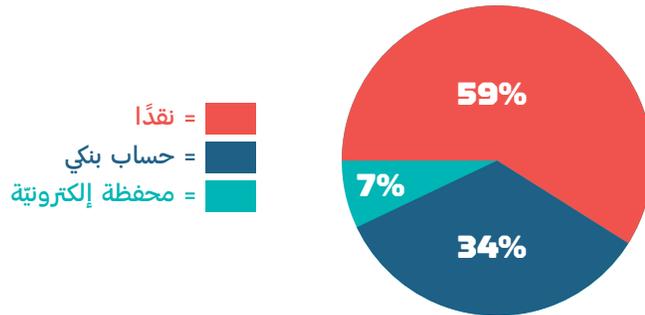


في هذا الملخص، نوثق رحلة المستخدم لكل مجموعة مستخدمين بهدف تحديد الاعتبارات الخاصة بكل مجموعة وتصميم الخدمات الرقمية المناسبة من أجل تعزيز اعتمادها واستخدامها المُستدام.

تبدأ رحلة المُستخدم لجميع العاملين حين يحصلون على أجورهم. على الرغم من أنّ غالبية العاملين تلقوا أجورهم نقدًا، إلا أنّ 40 بالمائة منهم حصلوا على أجورهم عن طريق الدفع الرقمي، مثل الحوالات البنكية والمحافظ الإلكترونية. من المرجح أن ينعكس الاتجاه المؤيد لاعتماد المدفوعات الرقمية في المصانع نتيجة كفاءة وشفافية الأجور الرقمية في ظلّ الاستجابة لجائحة كوفيد-19.

الشكل رقم 11:

كيف يتم دفع أجور العاملين



قام جميع العاملين الوافدين الذين حصلوا على أجورهم رقميًا بسحبها في أقرب وقت ممكن.

وفقًا للاستبيان، يدفع العاملون الوافدون أقل قدر ممكن من التكاليف محليًا. كما لا يدفعون بدل الإيجار أو فواتير الخدمات؛ ونفقاتهم الخاصة بالطعام والمواصلات منخفضة للغاية لأن صاحب العمل يوفر لهم الإقامة، والوجبات، والمواصلات من وإلى المصنع. كذلك، لا يتحملون أي نفقة مرتبطة بالصحة إذ صاحب العمل يوفر لهم تأمينًا صحيًا. إلى ذلك، يدفع العاملون الوافدون أي مشتريات يقومون بها مثل الإنترنت، والهاتف النقال، والطعام، والمواصلات نقدًا.

أمّا الذين يدّخرون، فيقومون بذلك بشكل غير رسمي (79 بالمئة) من خلال الاحتفاظ بالنقود في مكان آمن. تُرسل أقلية فقط (14 بالمئة) المدخرات إلى بلدها.

تُشكّل القدرة على إرسال أجورهم إلى الوطن جزء مهمّ من رحلة العاملين الوافدين، حيث يحوّل الجزء الأكبر منهم أكثر من ثلثي أجورهم. ويعتمد ثلثي العاملين الوافدين على التحويل البنكي لإرسال أموالهم إلى الخارج. أمّا الثلث الباقي، فيقوم بتحويل الأجور عبر مكاتب الصرافة. أكثر من نصف العاملين الوافدين لا يُرسلون الأموال في كلّ شهر، بل كلّ شهرين أو ثلاثة أشهر. كما أشار 80 بالمئة من العاملين الوافدين الذي شاركوا في الاستبيان إلى أنّهم يجمعون أجورهم مع عاملين آخرين ويُرسلونها من خلال حوالة خارجية موحّدة، على الأقلّ في بعض الأحيان.

يُشارك المربّع رقم 1 تجربة عاملة وافدة من النيبال¹⁵.

مرّبع رقم 1:

تجربة عاملة: غيتا باردويوا

غيتا باردويوا شابة من نيبال تعلّمت حق المرحلة الابتدائية وتعمل حاليًا في قطاع الملابس في الأردن. تمتلك هاتفًا ذكيًا.

تحصل غيتا على أجرها عبر محفظتها الإلكترونية. حُيّرت في البداية بين فتح حساب بنكي لها أو محفظة إلكترونية، لكنّها اختارت الأخيرة لأنّ عائلتها في بلدها ليس لديها حساب بنكي. على الرغم من خيرتها المحدودة في طريقة الدفع هذه، إلّا أنّها وجدتها سهلة الاستخدام وتشعر بالرضا حيالها، لكنّها تُحوّل أجرها إلى نقد لأنّها تفضّل الاحتفاظ به.

تدفع غيتا المشتريات الصغيرة التي تقوم به نقدًا، وترغب في الاستمرار بذلك إذ ليس لديها خبرة في استخدام البطاقة الخاصة بمحففتها الإلكترونية. تُدرك غيتا أنّ معظم المتاجر المحليّة المحيطة بالمصنع غير مستعدّة لاستقبال المدفوعات عن طريق المحافظ الإلكترونية. لذلك، إنّها غير مهتمّة في الوقت الحالي بتغيير عاداتها، حتّى لو حصلت على عروض خاصّة أو خصومات.

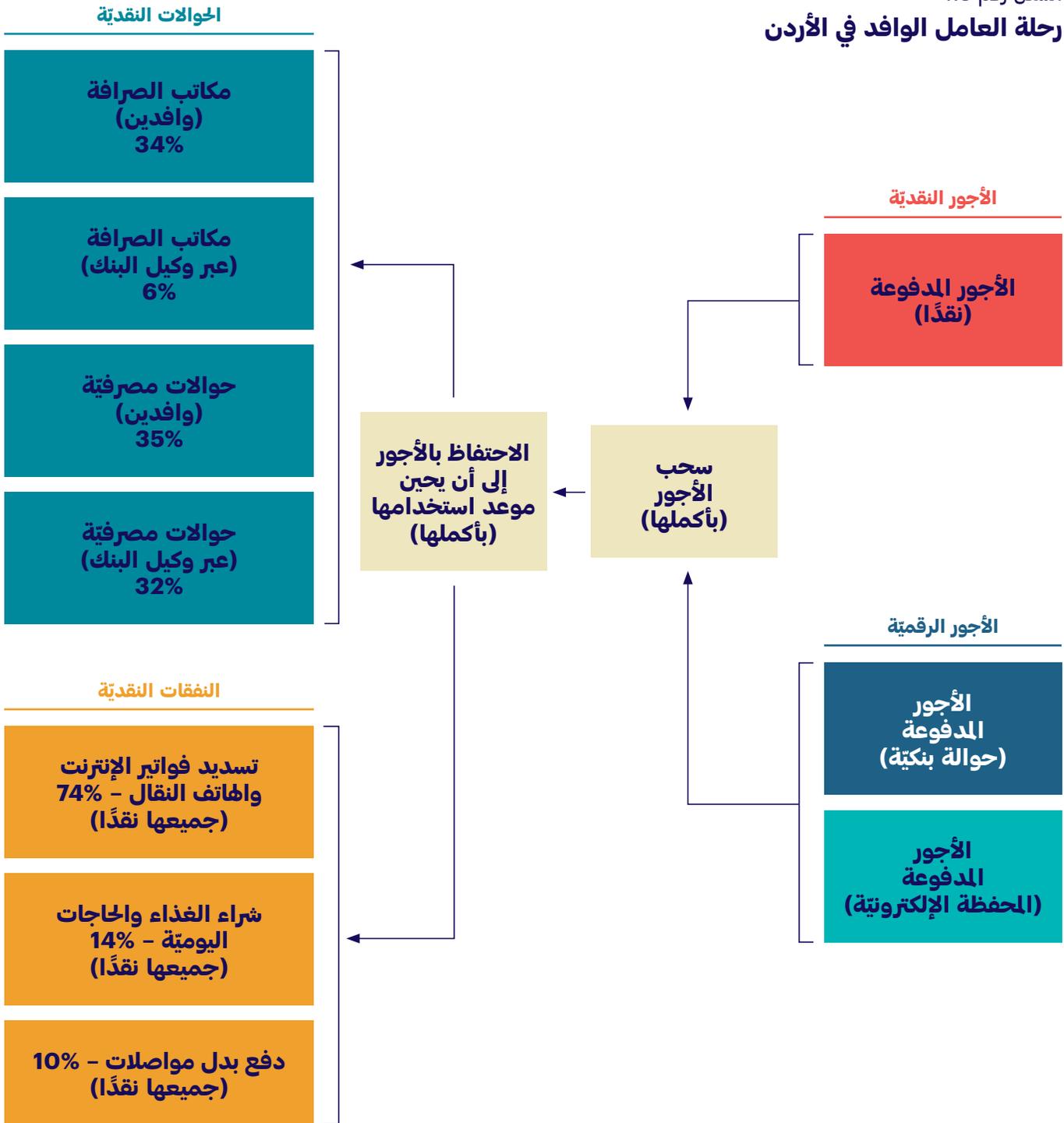
لإرسال الحوالات إلى الوطن، تسحب غيتا النقود وتأخذها إلى أحد الوكلاء. تحتفظ غيتا بمدخراتها نقدًا إذ من المهم بالنسبة إليها إمكانية الوصول إلى النقود عند حاجتها إليه.

إنّ غيتا مستخدمة جديدة إلى حدّ ما، بدأت منذ ثلاثة أشهر فقط باستقبال أجرها الرقمي عن طريق محفظتها الإلكترونية. مع المزيد من التدريب، ستُصبح مهتمّة باستخدام محفظتها الإلكترونية للدّخار وإرسال الحوالات إلى بلدها.

رحلة العاملين الوافدين

يُقدّم الشكل رقم 13 لمحة عامّة عن سلوك العاملين الوافدين الذين شاركوا في الاستبيان: 127 عامل، يُشكّلون 73 بالمئة من العينة الإجمالية.

الشكل رقم 13:
رحلة العامل الوافد في الأردن



بالنسبة للنفقات، تشير النسبة المئوية إلى نسبة العينة التي لديها هذه المصروفات

يُحصل أكثر من ضعف عدد العاملين الأردنيين الذين شملهم الاستطلاع على أجورهم رقميًا، مقارنةً بالذين يحصلون على الأجور النقدية. جميع العاملين الذين يحصلون على أجورهم رقميًا يقومون بسحبها بسرعة.

ينفق العاملون الأردنيون أجورهم بشكل مختلف عن العاملين الوافدين إذ لديهم التزامات مالية مختلفة. أكثر من ربع العينة من العاملين الأردنيين مسؤولين عن دفع بدل إيجار، وتلثين يدفعون فواتير الخدمات. تشمل مجالات الإنفاق الرئيسية الأذى الغذاء، والاحتياجات اليومية، وفواتير الهاتف النقال، والإنترنت، والمواصلات. كما تدفع أقلية تكاليف مرتبطة بالصحة. على الرغم من اختلاف نمط الإنفاق عن العمالة الوافدة، إلا أن جميع العاملين الأردنيين أشاروا إلى أنهم يستخدمون النقد حصراً للمدفوعات.

أشار 15 بالمئة من العاملين الأردنيين الذين شاركوا في الاستبيان إلى أنهم يقوموا بتسديد قروض حصلوا عليها بشكل أساسي من الأصدقاء أو العائلة أو المصنع. جميع المستجيبين يسددون قروضهم نقدًا، باستثناء واحد فقط أشار إلى أنه يقوم بتسديد قرضه عن طريق حوالة بنكية.

شارك فقط 7 من العاملين الأردنيين عاداتهم الخاصة بالادخار، وأشاروا إلى أنهم يستعينوا بالطرق الرقمية والنقدية معًا.

يُشارك المربّع رقم 2 تجربة عاملة أردنية في قطاع الملابس

مربّع رقم 2:

تجربة عاملة: بتول حسين

بتول حسين شابة أردنية حاصلة على تعليم جامعي وتعمل حاليًا في قطاع الملابس الأردني. لديها هاتف ذكي.

تحصل بتول على أجرها عن طريق حوالة بنكية. خلال السنتين الأخيرتين، حصلت على أجرها عن طريق البنك الأردني الكويتي. تجد بتول أن طريقة الدفع هذه أكثر ملاءمة وأمانًا من الدفع النقدي، ولم تواجه أية مشكلة في الحصول على أجرها خلال الوباء حيث استمرت الحوالات إلى حسابها المصرفي واستطاعت سحب أجرها من جهاز الصراف الآلي دون الحاجة إلى أي اتصال بشري.

بدأت بتول مؤخرًا باستخدام تطبيق إي فواتيركم عبر هاتفها النقال لدفع فواتيرها. كانت هذه التجربة إيجابية بالنسبة لها، إذ وجدت أن ذلك أسهل من الدفع بشكل شخصي. إنها تفكر حاليًا بتسديد فواتير هاتفها والإنترنت عبر تطبيق البنك.

لا تستخدم بتول بطاقة الإئتمان الخاصة بها لمشترياتها، وذلك لأن المتاجر القريبة منها لا تقبلها. إنها مهتمة باستخدام بطاقتها بوتيرة أكبر، خاصةً إذا حصلت في المقابل على عروض خاصة أو خصومات. في الوقت الحالي، لا تدخر بتول أي مبلغ من أجرها، لكنها تنوي الادخار عبر البنك في المستقبل.

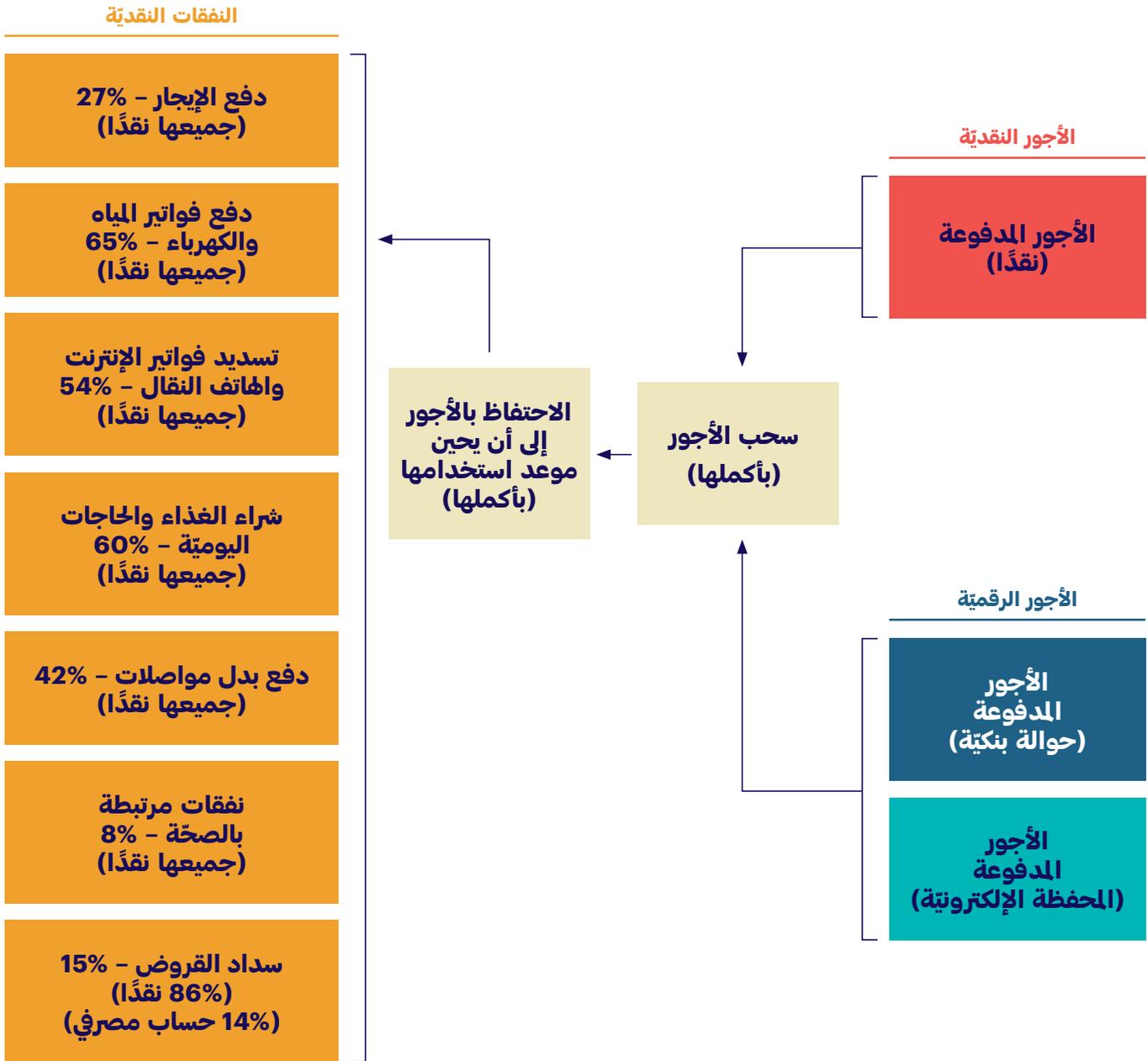
المصدر: مقابلات مع العاملين - 2020

رحلة العامل الأردني

يُبين الشكل 14 لمحة عامّة حول سلوك العاملين الأردنيين الذين شاركوا في الاستبيان: 48 عاملاً، يُمثّلون 27 بالمئة من العيّنة الإجماليّة.

الشكل رقم 14:

رحلة العامل الأردني



بالنسبة للنفقات، تشير النسبة المئوية إلى نسبة العينة التي لديها هذه المصروفات باستثناء سداد القرض، يتم دفع جميع المصروفات نقدًا

هذا البحث هو نتيجة تعاون بين منظمة العمل الدولية، وبرنامج عمل أفضل، وتحالف أفضل من النقد ومقره الأمم المتحدة، والتعاون الدولي الألماني لتوثيق تسارع رقمنة الأجور في الأردن، في إطار مساعدة مصنعين على الانتقال إلى الأجور الرقمية من أجل العمل اللائق خلال أزمة كوفيد-19.

لدراسة التكاليف، والفوائد، والعوامل التي تؤثر على اعتماد رقمنة الأجور في صناعة الملابس الأردنية، بدأنا بحثنا بـ:

- مراجعة البيئة التنظيمية للدفع الرقمي والبنية التحتية في الأردن؛
 - تحديد أصحاب المصلحة؛
 - مقابلات مع ممثلين عن أكثر من 10 منظمات رئيسية معنية بالنظام البيئي في القطاع المالي وقطاع والملابس (تضمنت مقابلات شبه منظمة مع الإدارة العليا لـ 5 شركات ملابس كبيرة، تمثل 25 بالمئة من إجمالي العاملين في القطاع)؛
 - مقابلات ومناقشات جماعية مركزة مع العاملين في المصنعين اللذين تلقوا مساعدة فنية أثناء عملية الانتقال؛ و
 - مسح 175 عامل/ة في قطاع الملابس (73% إناث)؛ 35 من كل مصنع من المصانع الخمسة التي شاركت في البحث.
- بالإضافة إلى ذلك، أجرينا تحليلًا لتكلفة صرف أجور العاملين رقميًا لكل مصنع، مقسمًا حسب طريقة الدفع. كما استشرنا أصحاب المصلحة من القطاع الحكومي لضمان أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار.

إطار التكاليف المشتركة المباشرة وغير المباشرة لدفع الأجور

التكاليف المباشرة وغير المباشرة الشائعة لدفع الأجور

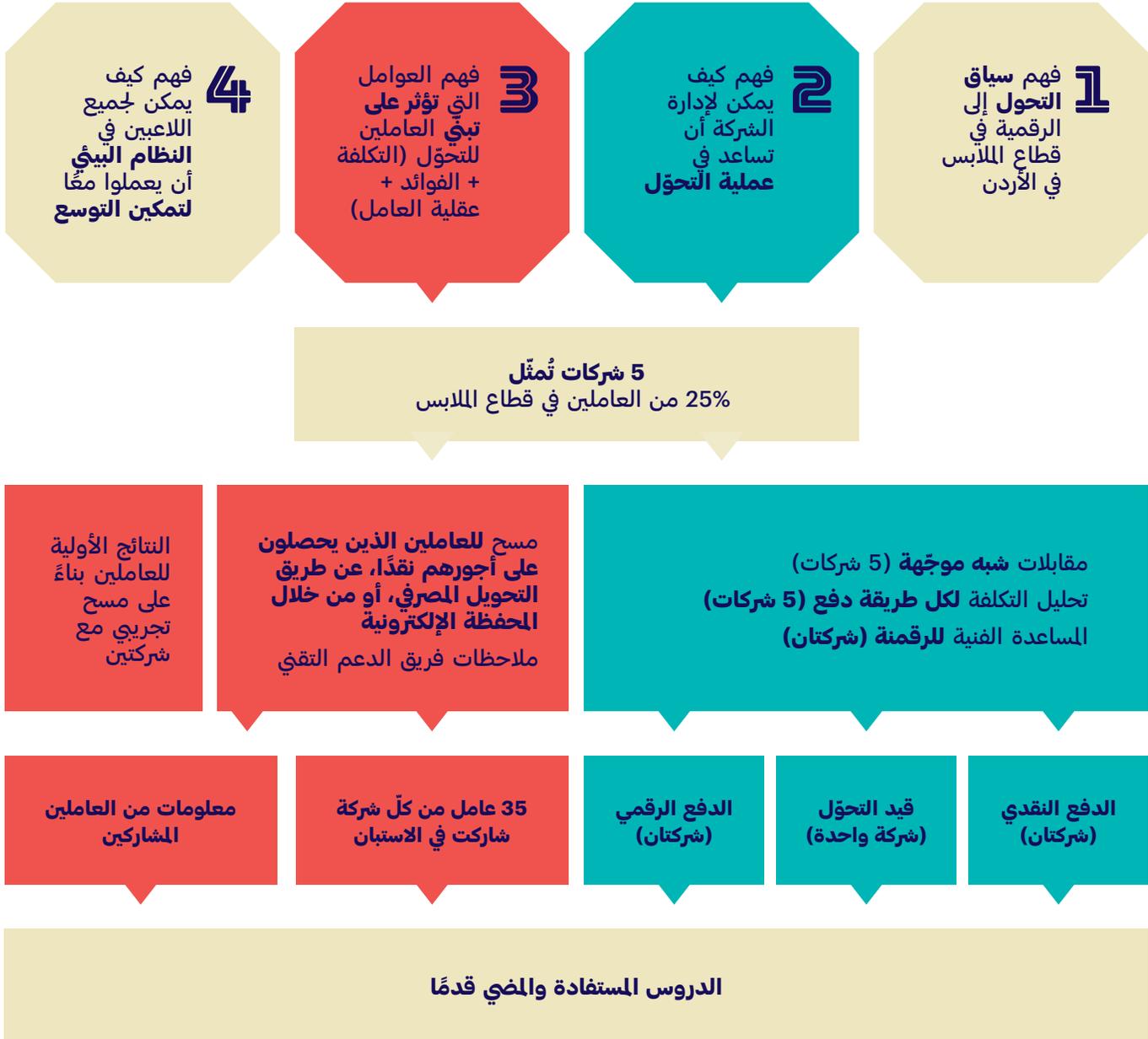
التكلفة	التكلفة يتحملها	نقدا	حساب بنكي	المحفظة الإلكترونية
موارد بشرية مخصصة لإنجاز كشوف المرتبات كل شهر	المصنع	المصنع	المصنع	المصنع
ضعف إنتاجية موظفي الإدارة والعاملين خلال أيام كشوف المرتبات	المصنع	المصنع	-	-
رسوم السحب النقدي من فرع البنك (عملات ورقية + عملات معدنية)	المصنع	المصنع	-	-
رسوم التحويل المصرفي إن وجدت (من الحساب المصرفي للمصنع إلى الحساب المصرفي للمورد)	-	المصنع	المصنع	المصنع
نقل النقود بشكل آمن (لوحات مختلفة)	المصنع	المصنع	-	-
آلات عد النقود المستخدمة في المصنع لتحضير المغلفات	المصنع	المصنع	-	-
رسوم الخدمة التي يتقاضاها البنك من المصنع مقابل خدمة الأجور	-	المصنع	المصنع	-
رسوم الخدمة التي يتقاضاها مقدّم خدمة الدفع من قبل المصنع مقابل خدمة الأجور	-	المصنع	-	المصنع
تخصيص / بناء مساحة آمنة لأجهزة الصراف الآلي، إن وجدت في المصنع	-	المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
فريق رعاية للمساعدة في استخدام الخدمات المالية الرقمية	-	المصنع	المصنع	المصنع
رسوم الصيانة الشهرية على الحساب المصرفي الفردي (إن وجد) أو المحفظة الإلكترونية	-	العامل	العامل	-
الحد الأدنى للرصيد في الحساب المصرفي الفردي (إن وجد) أو المحفظة الإلكترونية	-	العامل	العامل	-
رسوم السحب* من أجهزة الصراف الآلي	-	المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
رسوم السحب* من فرع البنك	-	المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع	-
رسوم السحب* من الوكيل	-	المصنع	-	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
رسوم إصدار البطاقة	-	المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
شراء الهواتف الذكية	-	المصنع	-	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
شراء شريحة الهاتف	-	المصنع	-	يعتمد على مفاوضات المورد ونموذج العمل المختار حسب المصنع
تكلفة الحوالات الخارجية نقداً أو رقمياً (يحوّل العاملون الوافدون في العادة 75 إلى 90% من رواتبهم)	العامل	العامل	العامل	العامل
النقل من / إلى مكتب الصرافة للتحويلات الدولية القائمة على النقد	العامل	العامل	العامل	العامل

*يمكن التفاوض في العادة حول رسوم السحب النقدي. تدرج رسوم السحب النقدي ضمن رسوم الخدمة العادية المصدر: مقابلات مع إدارات مصانع الملابس، والعاملين في قطاع الملابس، ومقدّمي خدمات الدفع الإلكترونيّة.

قائمة المراجع

- تحالف أفضل من النقد (2017) إرشادات المدفوعات الرقمية المسؤولة
- تحالف أفضل من النقد (2018) مستقبل سلاسل التوريد: لماذا تقوم الشركات برقمنة المدفوعات
- تحالف أفضل من النقد (2018) زيادة رفاهية عمالي المصانع من خلال كشوف الرواتب الرقمية
- تحالف أفضل من النقد (2020) تشجيع تقدم أهداف التنمية المستدامة من خلال الشمول المالي الرقمي، UNSGSA ، البنك الدولي ، تحالف أفضل من النقد
- عمل أفضل – الأردن، نشرة أيلول 2020
- عمل أفضل – الأردن، 2020، التقرير السنوي
- عمل أفضل – الأردن، 2019، التقرير السنوي: مراجعة للقطاع والامتثال
- بريزا، إميلي، كانز، مارتين، كلاير، ليورا (2020) تعلّم استخدام تقنية مالية جديدة: دليل من حسابات الرواتب (الإنجليزية). ورقة عمل بحثية، رقم WPS 9495. واشنطن العاصمة: مجموعة البنك الدولي
- مركز موارد الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، 21.11.2019، بنغلاديش: تلتزم H&M بتشغيل نظام دفع الأجور الرقمي في جميع مصانع الملابس بحلول عام 2020 <https://www.business-humanrights.org/de/neuste-meldungen/bangladesh-hm-commits-to-operating-digital-wage-payment-system-in-all-garment-factories-by-2020>
- البنك المركزي الأردني (2018) الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي 2018-2020. <https://www.cbj.gov.jo/EchoBusv3.0/SystemAssets/PDFs/2018/The%20National%20Financial%20Inclusion%20Strategy%20A9.pdf> (تمّت زيارة الصفحة في 11 آذار 2021)
- (DMA Global 2019) المدفوعات الرقمية للعمالة الوافدة في الأردن، النتائج الأولية
- حدّدت شركة Gap هدفاً جديداً لموردي الملابس لدفع رواتب العاملين في قطاع الملابس رقمياً بحلول عام 2020، بيزنس واير ، 14.03.2018، يمكن الوصول إلى المقال عبر: <https://www.business-humanrights.org/en/latest-news/bangladesh-hm-commits-to-operating-digital-wage-payment-system-in-all-garment-factories-by-2020/>; <https://hmgroup.com/news/hm-group-supports-digital-wage-payments>
- قاعدة بيانات المؤشر العالمي لعام 2017. قياس الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية، مجموعة البنك الدولي
- مقابلات مع إدارات مصانع الملابس، والعاملين في مصانع الملابس، ومقدمي خدمات الدفع الإلكتروني (2020)
- نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموبي) (2020) مدفوعات المحافظ الإلكترونية في الأردن، الإصدارات الشهرية، من كانون الثاني إلى كانون الأول 2020 ضمناً: https://www.jopacc.com/En/List/Payment_Systems_Reports
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2020) الحظر وليس الإغلاق. تأثير جائحة كوفيد-19 على الخدمات المالية في الأردن.
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2020) أطلقت جوباك بوابة لخدمات المحافظ الإلكترونية https://www.jopacc.com/En/NewsDetails/JoPACC_launches_a_Gateway_for_Mobile_Wallet_Services (تمّت زيارة الموقع في 8 آذار 2021)
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2020) أطلقت جوباك نظاماً جديداً للمدفوعات الفورية. يمكن الوصول إلى التقرير عبر: https://www.jopacc.com/En/NewsDetails/JoPACC_launches_a_new_system_for_instant_payments_%E2%80%9CCliQ%E2%80%9D (تمّت زيارة الموقع في 8 آذار 2021)
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2021) إطلاق جوباك و GIZ مشروع MEDAL لتوسيع شبكة التجار الذين يقبلون المدفوعات الرقمية ولزيادة السيولة الرقمية. https://www.jopacc.com/En/NewsDetails/JoPACC_launches_the_MEDAL_Facility_with_GIZ (تمّ الدخول إلى الموقع في 8 آذار 2021)
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2020) مدفوعات المحافظ الإلكترونية في الأردن. https://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/jomopay_report_jan_2020.pdf (تمّت زيارة الموقع في 8 آذار 2021)
- الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس (جوباك) (2021) تقرير نظام الدفع بواسطة الهاتف النقال (جوموبي) – كانون الثاني 2021. [https://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/jomopay_monthly_report_\(january_2021\)-0.pdf](https://www.jopacc.com/ebv4.0/root_storage/en/eb_list_page/jomopay_monthly_report_(january_2021)-0.pdf) (تمّت زيارة الموقع في 8 آذار 2021)

المنهجية: دفع مدفوعات الأجور الرقمية في قطاع الملابس في الأردن



شكر وتقدير

يودّ المؤلّفون أن يشكروا، من بين أشخاص آخرين:

فريق عمل المشروع: كاثرين ريتشارد (تحالف أفضل من النقد)، إيفو سيووان (برنامج عمل أفضل - الأردن)، منى عبده (برنامج عمل أفضل - الأردن)، كاثرين داميان (التعاون الدولي الألماني)، كوثر الزعبي (التعاون الدولي الألماني)، بلال فان هاجن (التعاون الدولي الألماني). فريق البحث: ساهانا آرون كومار (أفريو إمباكت)، إيما لالا بوعلي (أفريو إمباكت)، بتول الخطيب (أفريو إمباكت)، سامر باكير (أفريو إمباكت)، مهاب الروّاس (بيوند كونسالتينغ).

ممثلو الحكومة الأردنيّة: إياد مشربش (وزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال)، عمرو أحمد (البنك المركزي الأردني)، إناس حلايفة (الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص - جوباك)، ومها البهو (الشركة الأردنيّة لأنظمة الدفع والتقاص - جوباك).

منظمة العمل الدولية

منظمة العمل الدولية هي وكالة الأمم المتحدة المتخصصة في قضايا عالم العمل. إننا نجمع معًا الحكومات وأصحاب العمل والعمال من أجل بناء مستقبل عمل يقوم على نهج محوره الإنسان، من خلال خلق فرص العمل والحقوق في العمل والحماية الاجتماعية والحوار الاجتماعي. www.ilo.org

برنامج عمل أفضل

برنامج عمل أفضل هو نتاج شراكة بين منظمّة العمل الدوليّة التابعة للأمم المتّحدة ومؤسسة التمويل الدوليّة العضو في مجموعة البنك الدولي. يجمع برنامج عمل أفضل مجموعات متنوعة معًا - الحكومات، والمماركات التجارية العالمية، وأصحاب المصانع، والنقابات، والعمالين - لتحسين ظروف العمل في مصانع الملابس وجعل القطاع أكثر تنافسية. أطلق برنامج عمل أفضل - الأردن في عام 2009 ويدعم حاليًا أكثر من 74,000 عامل في 97 مصنعًا، ويعمل مع 26 ماركة تجارية ومُتاجر تجزئة. www.betterwork.org

التعاون الدولي الألماني (GIZ)

تقدّم وكالة التنمية الألمانية خدمات في مجال التعاون الإنمائي الدولي. تنفّذ GIZ بشكل أساسي مشاريع التعاون الفني للوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية (BMZ) على أساس المنفعة العامة. www.giz.de

تحالف أفضل من النقد

هو شراكة، مقرها الأمم المتحدة، بين الحكومات والشركات والمنظمات الدولية التي تسرّع الانتقال من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية للمساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. تسعى سلسلة دراسات الحالة الخاصة بنا إلى تسليط الضوء على أمثلة محددة للتحويلات من النقد إلى المدفوعات الرقمية من قبل الوكالات الحكومية، والشركات، وشركاء التنمية. نأمل أن يتمكن القراء من تكييف الدروس من هذه الحالات مع سياقاتهم وظروفهم المحلية. www.betterthancash.org

ممثلو شركات الملابس الجاهزة: فرحان إفرام (مصنع ماس كريدا)، فينو مينون (كلاسيك فاكثوري)، عمران خان (مصنع نيدل كرافت)، محمد أمزال (مصنع نيدل كرافت)، جاي. أمث (توكشر أباريل فاكثوري)، عادل سيّد (مصنع ماليان)، سوراف شوديري (سيدي أباريل).

ممثلو المنظمات الأخرى التي تمّ التشاور معها: فرحان إفرام (الجمعية الأردنية لمصدري الألبسة و المنسوجات)، بتول الخطيب و فتح الله العمراني (النفابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج)، ريم أسلان (منظمة العمل الدوليّة)، صفاء صالح (زين كاش)، أحمد سعيفان (زين كاش)، عماد العيون (دينارك)، مها السعيد (Gate 2 Pay)، يسرى الأسير (PVH)، سميتا نيميليتا (BSR)، إيليا موفات (BSR).

يقرّ المؤلّفون أيضًا بالمساهمة القيمة لـ:

المراجعين الفنيين: فاليري بريدا (منظمة العمل الدوليّة)، ليورا كابلير (البنك الدولي)، غي ستووارت (Microfinance Opportunities)، ساشا رادوفيتش (تحالف أفضل من النقد) ولجنة التحرير والنشر في التحالف: هاريس ناتاراجان (البنك الدولي)، بول نيلسون (الوكالة الأمريكية للتنمية الدوليّة)، ماري ماي (Gates Foundation)، بيورن سكليريد (Vipps)، ستيللا كلامبرير (Flourish)، دانيال شفارتز (ماستركاردا)، أمينا تيرانا (فيزا)، لوريتا مايكلز (CGAP)، جيري غروسمان (Gates Foundation)، دانيال مونا (E-currency)، كاميلو تيليز (تحالف أفضل من النقد)، تيدار والد (تحالف أفضل من النقد)، روث غودوين-غرووون (تحالف أفضل من النقد).

دون أن ننسى الدعم الفني من: أجيلا كوربلان (تحالف أفضل من النقد)، فريزا إبراهيم (تحالف أفضل من النقد)، وأوليفر إيبوليت (تحالف أفضل من النقد).

BILL & MELINDA
GATES foundation

Citi Foundation



OMIDYAR NETWORK™



WWW.BETTERTHANCASH.ORG

تحالف أفضل من النقد

هو شراكة بين الحكومات، والشركات، والمنظمات الدولية التي تسرع الانتقال من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية للحد من الفقر ودفع عجلة النمو الشامل. يتمركز التحالف في مقر الأمم المتحدة ويضم أكثر من 75 عضوًا. يتعاون التحالف بشكل وثيق مع منظمات عالمية أخرى ويُعتبر شريك منفذ للشراكة العالمية للشمول المالي لمجموعة العشرين.

ISBN 978-1-7350409-6-7

9 0000 >



9 781735 040967