



# نتائج تقييم التنفيذ التجريبي لآليات التحويل الرقمي لمساعدات صندوق المعونة الوطني

التقرير النهائي

يوليو 2019

## جدول المحتويات

1	جدول المحتويات.....
2	خلفية.....
3	خلفية عن التنفيذ التجريبي بجرش.....
4	الانتقال نحو آليات التحويل الرقمي: تطوير نظام تحويل رقمي لاستخدام صندوق المعونة الوطني وأي مساعدات نقدية مستقبلية.....
4	الأهداف والمنهجية.....
6	محددات منهجية.....
8	النتائج.....
8	نظرة ديموغرافية عامة.....
10	تجربة المستفيد: الانتقال إلى آليات التحويل الرقمية.....
13	تجربة المستفيد: التحصيل الرقمي للمساعدة.....
17	الوقت والمال المُنفق للوصول إلى المساعدة: آلية مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية.....
19	الوقت والمال الذي تم إنفاقه للوصول إلى المساعدة: المحافظ الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية الأساسية.....
21	الاستنتاجات والتوصيات.....
21	الاستنتاجات.....
22	التوصيات.....
26	المرفقات.....
37	استبيان المسح الابتدائي.....
45	استبيان المسح النهائي.....
55	أداة مجموعات المناقشة - المسح الابتدائي.....
59	أداة مجموعات المناقشة - المسح النهائي.....

## خلفية

صندوق المعونة الوطني هو البرنامج الرئيسي للحكومة الأردنية للحد من الفقر، حيث يدعم أكثر من 000,90 أسرة أردنية من غير القادرين عبر تقديم مساعدة نقدية. يوفر صندوق المعونة الوطني مساعدة نقدية على أساس احتياجات الأسرة شهرياً بحد أقصى 250 دينار أردني لكل أسرة في الشهر. ابتداءً من عام 2018، بدأ صندوق المعونة الوطني و من خلال شركاء التنمية بما في ذلك البنك الدولي و صندوق الأمم المتحدة للطفولة -اليونيسيف ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وبرنامج الأغذية العالمي والمفوضية الأوروبية العمل على توسيع ورقمنة البرنامج. سيتم زيادة ميزانية البرنامج من 94 مليون دينار أردني في عام 2017 إلى 210 مليون دينار أردني بحلول عام 2020 لدمج 000,85 أسرة إضافية في برنامج المساعدة بحلول عام 2021. ستتم إضافة 000,85 أسرة على دفعات سنوية تبدأ من 2019 ب 000,25 أسرة إضافية . بموازاة ذلك ، تم بذل جهود لتحديث ورقمنة العناصر الرئيسية لبرنامج المساعدات النقدية الشهري الحالي. و بمساعدة تقنية من شركاء التنمية ، سيقوم صندوق المعونة الوطني برقمنة آلية التسجيل والاستهداف و الإدراج و التسوية الى استخدام آليات التحويل الرقمي.

يعد استخدام آليات التحويل الرقمي من أكبر الإصلاحات التي تم إجراؤها ، والتي تسعى إلى الانتقال من دفع المساعدة نقدا للمستفيد في مكتب البريد الى تحويلها رقمياً. إن الهدف المنشود من الانتقال نحو التحويل الرقمي هو المساعدة في زيادة شفافية ودقة عمليات التحويل الخاصة بصندوق المعونة الوطني و زيادة الإدماج المالي للمستفيدين في نفس الوقت. في هذا السياق، قرر صندوق المعونة الوطني تجريب آليتين مختلفتين للتحويل الرقمي – الأولى باستخدام محافظ النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (E-wallet) والثانية باستخدام التحويلات من خلال الحسابات المصرفية الأساسية (BBAS). إن الهدف من تجربة كلتا الآليتين هو تمكين الأسر المستفيدة من اختيار آلية التحويل الرقمية التي تناسب احتياجاتهم. و بناءً على نتائج التجربة، يرثي صندوق المعونة الوطني تحويل جميع المستفيدين الحاليين تدريجياً إلى هذه الآليات الرقمية بحلول عام 2020 مع تمكين المستفيدين من الاختيار بين الآليات الرقمية الموضحة أعلاه.

ومن المتوقع أن يؤدي استخدام هذه الآليات الى زيادة شفافية البرنامج وانخفاض تكاليف التشغيل علاوة على تحسين تجربة المستفيدين للبرنامج والمساعدة في تحقيق الادماج المالي للأسر المستفيدة بشكل كبير . إضافة الى ذلك، يسعى صندوق المعونة الوطني إلى تحقيق النتائج التالية:

ستضمن الرقمنة توفير قدر أكبر من التحكم والمساعدة في ضمان الحصول على المبلغ الصحيح ، وفي الوقت المناسب ، وللأسر المناسبة ؛

1. توفير السجلات الرقمية وتأكيدات التحويل / تمام المعاملة ؛ و
2. تعزيز السيطرة على تسوية المدفوعات.

بالنسبة للأسر المستفيدة ، من المأمول أن تؤدي آليات التحويل الرقمي إلى:

1. تيسير الوصول إلى المساعدة (أي تقليل الوقت المستغرق لتحصيل المساعدة وزيادة عدد نقاط التحصيل الموجودة بما يضمن راحة المستفيدين) ؛
2. التمكين من اختيار آلية تحويل المساعدة المالية .
3. تقادي تأخير وصول المساعدات النقدية للمستفيدين و.
4. المساعدة في تحقيق الشمول المالي للمستفيدين.

مع توقع أن يرافق تغيير آلية التحويل تغييرات هيكلية في برنامج المعونة - يتوقع أيضا أن يؤثر تغيير آلية التحويل علي طريقة عمل الصندوق وأيضا على الأسر المستفيدة. ، لذلك، يعد التنفيذ التجريبي بمثابة خطوة مهمة للمساعدة في تخطيط وتنفيذ رقمنة آليات التحويل بشكل تدريجي على مستوى المملكة حتى تغطية عدد المستفيدين الحالي بشكل كامل، لذلك تقرر إجراء التنفيذ التجريبي لاختبار كل من المحافظ الإلكترونية (E-Wallet) و الحسابات المصرفية الأساسية BBAs. في هذه السياق، تلقى صندوق المعونة الوطني الدعم الفني من البنك المركزي الأردني والبنك الدولي (WB) وبرنامج الأغذية العالمي (WFP) لتصميم وتنفيذ هذا التنفيذ التجريبي لآليات الدفع الرقمية في محافظتي الأزرق وجرش. تم إجراء أول تنفيذ تجريبي في منطقة الأزرق، وهي مدينة صغيرة ريفية نسبيا في شرق الأردن حيث تم اختبار آلية المحفظة الإلكترونية من خلال مزود خدمة دفع واحد هو (دينارك) Dinarak. ساعدت النتائج التي تم استخلاصها من هذا التنفيذ التجريبي التي بدأ في الأول من ديسمبر 2018<sup>1</sup> صميم للتنفيذ التجريبي الثاني، الذي تم تنفيذه في محافظة جرش. يسعى التنفيذ التجريبي المقام في جرش إلى اختبار "اختيار الية الدفع" - أي السماح للمستفيدين باختيار آلية الدفع الرقمية الخاصة بهم من أحدي اليتين: المحفظة الاللكترونية من خلال (دينارك) Dinarak أو الحسابات المصرفية الأساسية BBAs بالتعاون مع مؤسستين ماليتين، البنك الإسلامي الأردني (JIB) وبنك القاهرة عمان (CAB). بناء على ذلك، يهدف تقييم التنفيذ التجريبي الثاني، المعروضة نتائجه في هذا التقرير إلى دراسة التنفيذ التجريبي في جرش و "اختيار الية الدفع" بهدف رقمنة تحويلات صندوق المعونة الوطني المالية.

### خلفية عن التنفيذ التجريبي جرش

جرش هي مدينة الحضرية الأكبر نسبيا في شمال الأردن، حيث تم اختيار 1100 أسرة تتلقى مساعدات نقدية شهرية من مستفيدي صندوق المعونة الوطني للمشاركة في التنفيذ التجريبي. حيث، تم اختيار هذه الأسر للانتقال من تلقي مساعدتها الشهرية نقدا في مكتب البريد إلى آلية الدفع الرقمية التي يختارونها سواء المحفظة الإلكترونية أو الحسابات المصرفية الأساسية. أتيحت الفرصة للمستفيدين لاختبار آلية التحويل الرقمية لاختبار منهجية "اختيار الية الدفع"، والتي ينوي صندوق المعونة الوطني استخدامها للتوسع في ادراج 85000 أسرة إضافية ضمن مشروع الرقمنة. وهكذا، تم تصميم التنفيذ التجريبي في جرش لمحاكاة مرحلة التشغيل وباستخلاص دروس ونتائج بحثية ملموسة للاستفادة منها في تخطيط و تنفيذ التوسع مستقبلا. بالإضافة إلى ذلك، كان الهدف من التجربة هو تقييم الجدوى التشغيلية من تقديم صندوق المعونة الوطني - المساعدات عبر آليات دفع مختلفة و الاستعداد التشغيلي لصندوق المعونة الوطني NAF لتنفيذ التحويل على مستوى المملكة، إضافة الى معرفة تفضيلات و تجارب المستفيدين.

تضمن التنفيذ التجريبي التواصل مع المستفيدين عند مراجعتهم مكتب البريد لاستلام المساعدة النقدية في مارس 2019، حيث أبلغهم موظفو البرنامج بأن هذا كان آخر عملية سحب لهم من خلال مكتب البريد وأنهم سوف يتلقون دعوة من صندوق المعونة الوطني لحضور جلسات إعلامية. بعد ذلك، تمت دعوة المستفيدين لحضور جلسات إعلامية ينظمها برنامج الأغذية العالمي وصندوق المعونة الوطني، حيث تم اعلام و تعريف المستفيدين بالتغيير الذي طرأ على آلية التحويل الرقمي وعرضت عليهم مزايا كل من آليتي المحفظة الاللكترونية (E-wallet) الحسابات المصرفية الأساسية BBA. في ختام الجلسات الإعلامية، تم تزويد المستفيدين بخيار فتح حساب محفظة نقود إلكترونية للهاتف المحمول مع (دينارك) Dinarak أو خيار فتح الحسابات المصرفية الأساسية BBA لدى البنك الإسلامي الأردني أو بنك القاهرة عمان، و كان جميع مقدمي الخدمات المالية الثلاث حاضرين في الجلسة الإعلامية مع المستفيدين المسجلين. أثناء وبعد الجلسة، اختار المستفيدين آلية الدفع التي تناسبهم. بعد ذلك تم إرسال تفاصيل آلية الدفع ورقم الهاتف وال IBAN من مقدمي الخدمات المالية إلى صندوق المعونة الوطني لتم تسجيلها في نظام الصندوق. بعد ذلك، تم استخدام الية التحويل الرقمي الجديدة من قبل صندوق المعونة الوطني لتحويل مبلغ المساعدة الي حسابات المستفيدين الرقمية الجديدة اعتبارًا من أبريل 2019.

<sup>1</sup> تم إعداد تقرير تجريبي منفصل عن الأزرق و تمت مشاركته مع أصحاب المصلحة الرئيسيين

## الانتقال نحو آليات التحويل الرقمي: تطوير نظام تحويل رقمي لاستخدام صندوق المعونة الوطني وأي مساعدات نقدية مستقبلية

يعد اختبار آليات الدفع الرقمي الجديدة خطوة رئيسية في مشروع توسع برامج المساعدة الخاصة بصندوق المعونة الوطني. يأتي ذلك في سياق تقييم الجدوى التشغيلية لعمليات صندوق المعونة الوطني ودراسة تفضيلات المستفيدين والوقوف على سهولة التوسع في كل من المناطق الحضرية والريفية، علاوة على دراسة القدرة على تحقيق الشمول المالي للمستفيدين من خلال آليات التحويل الرقمي.

ولضمان حصول مشروع الرقمنة على الدعم السياسي اللازم، قامت الحكومة الأردنية بإضفاء الطابع الرسمي على المشروع من خلال قرار مجلس الوزراء بالدفع لجميع المستفيدين الجدد من صندوق المعونة الوطني رقمياً عبر الحسابات المصرفية الأساسية والمحافظ الإلكترونية. كان هذا جزءاً من سياسة تمويل تطوير الوظائف والنمو المصاحبة للخطة الخمسية للإصلاح الوظيفي. بعد مراجعة البدائل المتاحة، تم اختيار آليتين للدفع الرقمي وهما محافظ النقود الإلكترونية (E-Wallet) والحسابات المصرفية الأساسية BBAs.

المحافظ الإلكترونية موجودة في الأردن منذ عام 2014 و قد كانت مبادرة رئيسية من قبل البنك المركزي الأردني كجزء من استراتيجية الشمول المالي الوطني والهدف المتمثل في رقمنة مدفوعات الحكومة إلى الأفراد (G2P) (حكومة-الى- فرد). BBA أو الحسابات المصرفية الأساسية و التي تمثل حسابات الخدمات البنكية بحدها الأدنى ، تم تبنيها مؤخرًا في الأردن في أوائل عام 2019 بواسطة البنك المركزي الأردني. و من خلال الحسابات المصرفية الأساسية BBA ، يمكن للعملاء فتح حساب حيث يحق لهم الإيداع واستلام التحويلات ، وليسوا مطالبين بالحفاظ على الحد الأدنى للرصيد ، أو دفع رسوم خدمة ، و يتمنعون بسحوبات نقدية مجانية داخل الشبكة ، كما يمكنهم إجراء عمليات السحب من شبكات صراف البنك مقابل دفع تكلفة. تفهما بأن القدرة على استخدام الحسابات المصرفية الأساسية BBAs أو المحافظ الإلكترونية قد يختلف عليه من قبل المستفيدين، فقد تقرر تمكين الأسر المستفيدة من حق اختيار آلية التحويل الرقمية التي سيتم استخدامها لتناسب احتياجات الأسر. و يتطلب تنفيذ آلية التحويل الرقمي المقترح أن يقوم البنك المركزي الأردني ، بالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية ومكتب رئيس الوزراء بإقرار العديد من التغييرات التنظيمية لإنشاء الحسابات المصرفية الأساسية BBAs وتشجيع قطاع محافظ الإلكترونيات منافس. تتضمن هذه التغييرات التنظيمية ما يلي: (1) إنشاء حسابات مصرفية أساسية، (2) متطلبات الامتثال والإبلاغ للحصول على الحسابات المصرفية الأساسية BBAs في الأردن ، و (iii) إعفاء من رسوم التحويل البنكي لجميع التحويلات الإلكترونية التي يقوم بها صندوق المعونة الوطني لصالح الأسر الفقيرة و غير القادرة .

## الأهداف والمنهجية

يهدف التنفيذ التجريبي إلى تقييم التنفيذ التجريبي لبرنامج الدفع الرقمي في جرش و ذلك للتمكن من اتخاذ القرارات الإستراتيجية والتشغيلية المستنيرة المتعلقة بتوسعة صندوق المعونة الوطني و الرقمنة بناء على نتائج هذا التقييم .

تم تقسيم نتائج التقييم الي خمس فئات رئيسية :

- التركيبة السكانية (الديموغرافية) ، و يشمل ذلك تكوين الأسرة المستفيدة ، ومستوى المساعدة ، ومستوى التعليم ، ونوع الإقامة الخ...

- البيانات التي تم جمعها في المسح الابتدائي فقط - و هي تتعلق بالدرجة الأولى بالتواصل مع المستفيدين وتوعيتهم قبل تغيير آلية التحويل

- البيانات التي تم جمعها في المسح النهائي فقط - التركيز على الانتقال إلى المدفوعات الرقمية وتجربة المستخدم بعد التحول في الآلية .

- تحليل قبلي و بعدي لآثار رقمنة المدفوعات على تحصيل المساعدة (التحصيل من مكتب البريد مقابل المدفوعات الرقمية).

- تحليل مقارن لتجربة المستفيد من خلال مقارنة الآلية ( المحفظة الإلكترونية (E-wallet) مقابل الحسابات المصرفية الأساسية (BBAS).

عند دراسة الأهداف التجريبية والدروس التشغيلية المستفادة والنتائج المستخلصة من التنفيذ التجريبي في محافظة الأزرق ، تم تطوير مجموعة من الفرضيات القابلة للاختبار للفئتين الأخيرتين. يتم تقديم النتائج بشكل سردي في القسم الرئيسي للتقرير وكجداول في الملحق رقم 1.

تم استخدام منهجية مختلطة لإجراء هذا التقييم، حيث تم جمع البيانات النوعية والكمية الرئيسية على النحو التالي:

**البيانات الكمية:** تم إجراء مسح استقصائي طولي قبل وبعد التدخل على مستوى الأسرة في جرش ، حيث تم إجراء مقابلة مع نفس المستفيدين من صندوق المعونة الوطني في زمنين مختلفين ، مرة قبل و مرة بعد تغيير آلية التحويل.

تم اختيار العينات عشوائياً بناءً على المعلومات التي قدمها صندوق المعونة الوطني NAF حول حصة الأسر التي اشتركت في محافظ إلكترونية (E-wallet) و الحسابات المصرفية الأساسية BBAS على التوالي. و لضمان وجود عدد تمثيلي من المستجيبين في مرحلة المسح النهائي، تم زيادة عدد العينة بنسبة 30 في المائة عند المسح الابتدائي. يوضح الجدول أدناه توزيع الأسر المسح الابتدائي والنهائي على التوالي ، ونسبة المتسربين لكل مجموعة .

### الجدول 2: عينة الدراسة

حجم العينة	محفظة إلكترونية (%)	حسابات مصرفية أساسية (%)	مجموع
T 0: المسح الابتدائي	368 ( 84 % )	72 ( 16 % )	440
T 1: المسح النهائي	314 ( 83 % )	62 ( 17 % )	376
التسرب من T 0 إلى T 1 ( % )	54 ( 15 % )	10 ( 14 % )	63 ( 14 % )

أجري المسح الابتدائي بين 17 و 28 من اذار 2019، قبل أول استخدام لآليات التحويل الرقمي في 1 نيسان 2019، تم إجراء المسح الابتدائي بعد عقد جلسات اعلامية و توعية للمستفيدين . إن النتائج الرئيسية الآتية من البيانات التي تم جمعها أثناء المسح الابتدائي (القسم الفرعي رقم اثنين تحت "نتائج")، مثل ردود الفعل حول التغيير في آلية التحويل و جلسات الاعلام و التوعية، تم استخلاصها من عينة المسح الابتدائي الكاملة (ن = 440)، بينما تعكس جميع الأقسام التي تناقش تحليلاً مقارناً، فقط البيانات المستخلصة من مطابقة الأسر المشاركة في كل من المسحين (ن = 376).

تم إعداد الاستبيانات بالتنسيق بين برنامج الغذاء العالمي للأمم المتحدة والبنك الدولي، و هي نسخ معدلة من استبيانات "مسح المستهلك"، و الذي تم تصميمه مطابقة لإرشادات " قياس تكاليف البيع بالتجزئة" التابع للبنك الدولي). تم استخدام برنامج STATA 15 لإجراء اختبارات الارتباط الإحصائي على مجموعة البيانات المدمجة كما هو معروض، بمرور الوقت و بين المجموعات.

**البيانات النوعية:** و من أجل فهم أفضل لتجربة المستفيد من رقمنة التحويل، وأيضاً من أجل التأكد من النتائج التي تم استخلاصها من البيانات الكمية، نظم عدد من مجموعات المناقشة (FGDS) بعد كل من المسحين في مارس ومايو 2019 على التوالي. أجريت في كل نقطة من الزمن أربع مجموعات من مجموعات المناقشة ( مقسمة حسب جنس المشارك ) بمشاركة 7-8 مشاركين في كل منها. تم تحليلها الملاحظات التي تم كتابتها أثناء الجلسات، وأدرجت النتائج في التقرير.<sup>2</sup>

### الجدول 2: العمر والجنس للمشاركين في المناقشات

نساء (العدد = 16)			رجال (العدد = 15)		
متوسط العمر (بالسنوات)	الحد الأدنى للعمر (بالسنوات)	الحد الأعلى للعمر (بالسنوات)	متوسط العمر (بالسنوات)	الحد الأدنى للعمر (بالسنوات)	الحد الأعلى للعمر (بالسنوات)
56	18	85	54	32	74

### الجدول 3: آلية التحويل المستخدمة من قبل المشاركين في المناقشات

محفظة الكترونية (العدد=21)			الحسابات المصرفية الأساسية (العدد=10)		
متوسط العمر (بالسنوات)	الحد الأدنى للعمر (بالسنوات)	الحد الأعلى للعمر (بالسنوات)	متوسط العمر (بالسنوات)	الحد الأدنى للعمر (بالسنوات)	الحد الأعلى للعمر (بالسنوات)
57	76	37	54	85	18

### محددات منهجية

على الرغم من أنه يمكن القول بأن النتائج المعروضة في هذا التقرير تعد مؤشراً جيداً على تجربة المستفيدين الحاليين من صندوق المعونة الوطني نحو رقمنة آليات الدفع لكل من المحافظ الإلكترونية (E-Wallet) و الحسابات المصرفية الأساسية BBAs ، تجدر الإشارة إلى بعض القيود التي قد تؤثر على المنهجية وبعض النتائج نظراً لبعض محددات تصميم منهجية الدراسة. فيما يلي قائمة بالقيود الرئيسية التي تم تحديدها:

- ان الممارسات التنظيمية الخاصة بالحسابات المصرفية الأساسية - BBAs في وقت اجراء التنفيذ التجريبي في جرش ، تسببت في تحيز في اختيار آليات الدفع من قبل المستفيدين. تشير هذه الممارسات بشكل خاص إلى اثنين من القرارات التي تم اتخاذها صندوق المعونة الوطني أثناء التنفيذ التجريبي:
  - تم توجيه المستفيدين الأميين نحو فتح محافظ إلكترونية بدلاً من الحسابات المصرفية الأساسية حيث كان من المفهوم في ذلك الوقت أن المحافظ الإلكترونية تتطلب اشتراطات (اعرف عميلك) (KYC) أقل صرامة مقارنة مع الحسابات المصرفية الأساسية. بمراجعة ذلك مع البنك المركزي الاردني و (اعرف عميلك) (KYC)، أفادوا أن الاشتراطات هي نفسها بغض النظر عن الخدمة المالية المتبعة للمستخدمين الأميين ؛
  - لم يتمكن المستفيدون الذين لديهم حسابات بنكية حالية (بما في ذلك حسابات خاملة) من استخدام هذه الحسابات الحالية مع أحد البنوك التي تقوم بتجربة طرق الدفع في جرش وتم توجيههم لفتح المحافظ الإلكترونية بدلاً من ذلك ؛

<sup>2</sup> <http://documents.worldbank.org/curated/en/255851482286959215/pdf/111216-WP-P155382-PUBLIC-ABSTRACT-SENT.pdf>

- و من أجل الانتهاء من جمع بيانات المسح الابتدائي قبل عملية التحويل الرقمي الأولى ، تمت مقابلة المستفيدين قبل الموعد النهائي للتسجيل في إحدى الأليتين، مما قد يكون قد أدى إلى قيام بعض المستفيدين بالإبلاغ عن آلية تحويل يرغب في استخدامها عند مسح الابتدائي ، بينما ينتهي بهم الأمر باستخدام الآلية الأخرى - وذلك بسبب العوائق المذكورة سابقاً لفتح الحسابات المصرفية الأساسية BBA ؛
  - إن تسلسل التنفيذ التجريبيين للمحافظتين، وحقبة أن الدروس المستفادة من التنفيذ التجريبي في الأزرق قد أدمجت في تصميم التنفيذ التجريبي لجرش، قد قلل من إمكانية إجراء تحليل مقارن لبعض مكونات التقييم ، على سبيل المثال تنسيق الشركاء وتوعية المستفيدين ؛
  - أيضاً توقع بعض الانحياز من اختيار مقدمي الخدمات المالية من بنوك ومحافظ الكترونية، حيث تقرر أنه سيتم التعاقد في التنفيذ التجريبي الاول مع مزود خدمة الدفع ديناراك Dinarak، وأنه سيكون هناك اثنين من البنوك الفائزة ،البنك الاسلامي الاردني JIB و بنك القاهرة عمان CAB ، والذين سيقدمون حسابات مصرفية اساسية BBA , وتمت دعوة مقدمي الخدمات المالية للجلسات الاعلامية حيث تفاوت مقدمي الخدمات المالية في قدرتهم على توعية المستفيدين باليات التحويل، بما قد يؤثر على اختيار المستفيدين لآلية التحويل الرقمية. على سبيل المثال ، أظهر البنك الاسلامي الاردني مشاركة إيجابية وكان مستعداً جيداً للجلسات الإعلامية مع توفير مواد مختلفة للتوعية والتسويق. كذلك، أعدت ديناراك Dinarak بشكل جيد لجلسات التوعية، وذلك عبر جهود العديد من الموظفين الذين كانوا يقومون بتسويق خدماتهم للمستفيدين بشكل نشط. أثناء التنفيذ التجريبي ، في حين لم يكن بنك القاهرة عمان نشطاً في استقطاب المستفيدين ..
  - في جرش كان هناك عدد كبير من المستفيدين من الصم والذين لم يتمكنوا من الاستفادة الكاملة من الجلسات الإعلامية. بالتعاضد عن ما إذا كانت المحافظات الأخرى لديها مجموعة مماثلة من المستفيدين الصم، فإنه من الممكن أن يؤدي ذلك إلى تشويه نتائج التنفيذ التجريبي لأن هذه الأسر لم تكن على دراية كافية بالتحويل في الآلية والخدمات المقدمة بموجب كل آلية.
  - لوحظ تباين كبير في عدد المشاركين في الجلسات الإعلامية، حيث شارك في الجلسة الأولى 30 مشارك وفي الثانية 140، من المتوقع ان أثر العدد الكبير على القدرة على الإدارة الفعالة للجلسة، وعلى استفادة المشاركين بالتبعية.. ويمكن أن يؤدي هذا التباين بين الجلسات إلى التأثير على النتائج، من المتوقع أن تكون الجلسات التي تضم عدداً أكبر من المشاركين أقل فائدة للمشاركين منها في الجلسات ذات الأعداد الأقل،
- ستتيح المنهجية البحثية المختلطة بتخفيف بعض العيوب المنهجية، خاصة فيما يتعلق بقابلية المقارنة بين اليات الدفع. من الجدير بالذكر، أن زيادة عينة المسح الابتدائي لاستيعاب التسرب المحتمل لبعض المشاركين قد يتسبب في التأثير على ملاحظة تغيير الآلية من مسح الابتدائي إلى المسح النهائي.

## النتائج

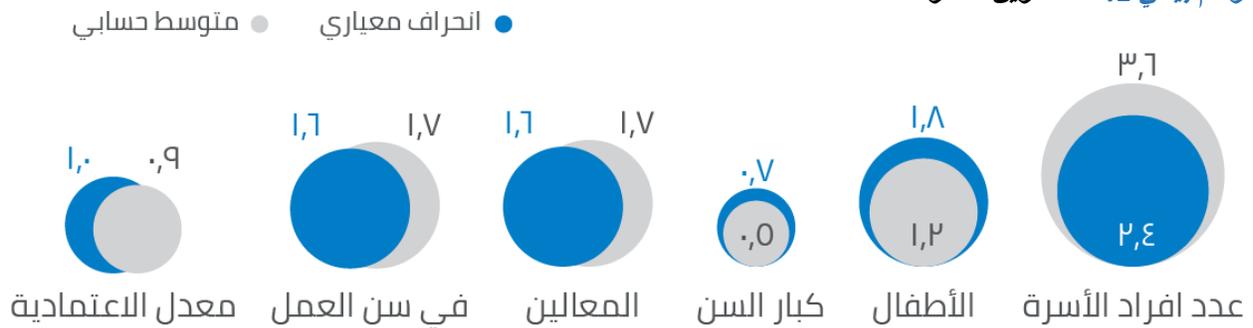
يعرض هذا القسم نتائج من البيانات الكمية والنوعية التي تم جمعها وتحليلها وهي منظمة على النحو التالي:

- يقدم القسم الفرعي الأول لمحة ديموغرافية عامة عن العينة السكانية من المستفيدين الذين تمت مقابلتهم؛
- يبرز القسم الثاني النتائج الرئيسية المستخلصة من المستفيدين الذين تمت مقابلتهم خلال المسح الابتدائي، وتركز نتائج هذا القسم على التواصل بين المستفيدين والتوعية بخصوص التغيير إلى آليات التحويل الرقمية؛
- يتشابه القسم الفرعي الثالث بعرض النتائج الرئيسية المستخلصة من المستفيدين الذين تمت مقابلتهم خلال المسح النهائي، مع التركيز على تجربة المستخدم الأولية لآليات التحويل الرقمي.
- يقدم القسمان الفرعيان الرابع والخامس نتائج اختبارات الفرضيات التي تعمل على عرض المقارنة بين التسليم النقدي للمساعدة في مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية (مسح ابتدائي مقابل مسح نهائي)، وبين آليات التحويل الرقمي محل الاختبار في المسح النهائي (محافظ إلكترونية (E-Wallet) مقابل الحسابات المصرفية الأساسية (BBAs)؛
- يعرض الملحق 1 نتائج اختبارات الارتباط الإحصائي.

### نظرة ديموغرافية عامة

**تكوين الأسرة:** يبلغ متوسط عدد أفراد الأسرة 3.6 فرداً،<sup>3</sup> بانحراف معياري يبلغ 2.4. و متوسط عدد أفراد الأسرة التي يعيّلها ذكور هو ، 4.7 أفراد و هو مقارب للمعدل الوطني البالغ 4.8، في حين أن حجم الأسر التي تعيّلها إناث أصغر في الحجم (في المتوسط تكون النسبة 2.3 فرد) ولديها عدد أقل من الأطفال (0.6 مقابل 1.9 في الأسر التي يعيّلها الذكور). إن متوسط معدل التبعية هو 1.1 في الأسر التي يعيّلها الذكور مما يشير إلى أن كل فرد في سن العمل يعيّل أكثر من فرد إضافي من أفراد الأسرة و يكون الرقم المقابل بالنسبة للأسر التي تعيّلها إناث هو 0.7.

### رسم بياني 1: تكوين الأسرة



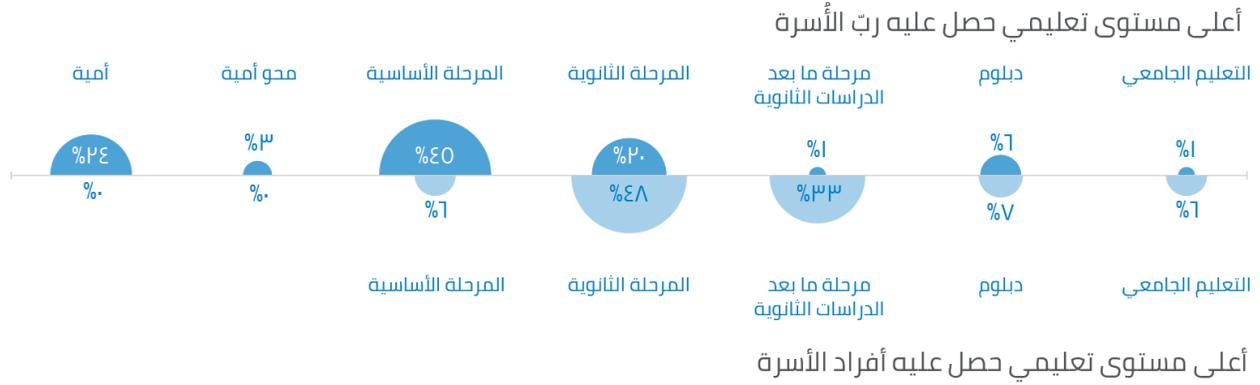
و الى حد مشابه، فإن الطليعة المتصدرة من المستفيدين الرئيسيين من صندوق المعونة الوطني هم الرجال بنسبة (51 ٪) والنساء بنسبة (49 ٪)، ولكن ما يقرب من اثنين من كل ثلاثة (65 ٪) من الذين تمت مقابلتهم كانوا من الإناث، ومن بينهم أغلبية (65 ٪) كانوا هم معيّلوا أسرهم. أما النسبة المتبقية تشكل 35 ٪ و كانت الغالبية العظمى من الذكور الذين تمت مقابلتهم (92 ٪) يعيشون في أسر يعيّلها ذكور. متوسط عمر أرباب الأسر هو 55 عاماً مع معدل انحراف معياري يبلغ 15 عاماً والذي يشير إلى أن العينة السكانية المختبرة متقدمة في السن نسبياً. وقد لوحظ وجود اختلاف بسيط في متوسط العمر بين أرباب الأسر من الإناث (56 سنة) والذكور (54).

**الحالة الاجتماعية:** أكثر من النصف (56 ٪) من أرباب الأسر متزوجون، وتلثهم تقريباً (31 ٪) أرامل و9 ٪ و5 ٪ على التوالي مطلّون أو عازبون. ويعكس متوسط العمر المرتفع والنسبة المرتفعة من الأسر التي تعيّلها إناث والحالة الاجتماعية جميعها تعكس منهجية الاستهداف التي يتبعها صندوق المعونة الوطني لاختيار الأسر الأكثر احتياجاً و ضعفاً، ولا سيما كبار السن الذين لديهم شبكة أمان محدودة قائمة على الأسرة.

<sup>3</sup> حجم الأسرة، الحد الأدنى للحجم: عضو واحد، الحد الأقصى للحجم: 12 عضواً، الوسيط: 3 أعضاء.

يوضح الرسم البياني أدناه أعلى مستوى تعليمي أنهاء رب الأسرة فوق الخط، بينما يظهر أسفل الخط أعلى مستوى تعليمي أنهاء أي من أفراد الأسرة الآخرين.

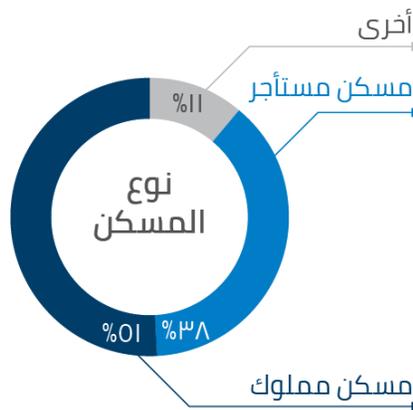
### رسم بياني 2: مخطط لأعلى مستوى تعليمي لدى الأسر



**التعليم:** واحد من كل أربعة من أرباب الأسر (24%) أمي، و غالبية الأميين من أرباب الأسر إناث (71%). حوالي الثلثين منهم (65%) أكملوا إما المدرسة الابتدائية أو الثانوية و يشير اختبار الارتباط إلى أن الأسر التي يكون رب الأسرة فيها مسنا يكون لديهم مستويات تعليمية أقل. يبلغ متوسط عمر المعيلين الأميين 69 عاماً، بينما يبلغ متوسط العمر للمعيل الحاصل على تعليم ثانوي 49 عاماً. يظهر بوضوح أن مستوى التعليم العام أعلى بكثير عند الأفراد الأصغر سناً في الأسر، حيث أن نصفهم (46%) أفادوا بأن بأسرهم أفراد حاصلين على المرحلة الثانوية أو أعلى.

بصورة عامة، فإن أرباب الأسرة المعنيين اجرائياً بتحصيل المساعدة بأنفسهم هم أكثر تقدماً في السن وأقل تعليماً من غيرهم من أفراد أسرهم. قد يشير هذا إلى وجود دور يلعبه أفراد الأسرة الآخرين في نجاح عملية التحول الرقمي. يشير هذا الاستنتاج إلى وجود حاجة إلى توعية و محو الأمية المالية عند رب الأسرة بما في ذلك أفراد الأسرة الآخرين قبل الانتقال إلى آليات التحويل الرقمي مع تفهم أن الأعضاء الأسرة الآخرين سيلعبون دوراً في عملية التحصيل.

### رسم بياني 3: نوع المسكن

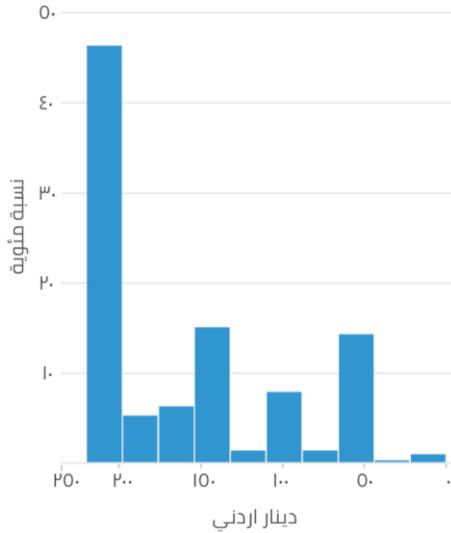


**السكن:** النصف (51%) من المستفيدين يعيشون في منازل مملوكة من قبلهم، وأكثر من الثلث (38%) يدفعون الإيجار، بينما يوجد نسبة أصغر (11%) يعيشون في أنواع أخرى من أماكن الإقامة، مثل تجمعات الخيام أو أشكال أخرى من أشكال الإقامة غير الرسمية أو الإسكان غير القانوني. وهذا يتفق مع الملامح العامة للأسر الفقيرة والضعيفة (في أسفل عشرين) لتوزيع الاستهلاك.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> مسح نفقات ودخل الأسرة الأردني، 2018

## تجربة المستفيد: الانتقال إلى آليات التحويل الرقمية

## رسم بياني 4: قيمة المساعدة



مساعدة صندوق المعونة الوطني NAF: تلقت غالبية المستفيدين (نسبة 58 %) مساعدة من صندوق المعونة الوطني NAF لمدة خمس سنوات أو أكثر عند المسح الابتدائي. تتراوح قيمة المساعدة بين 30 و 250 دينار أردني شهريا ، و بمتوسط 95 دينار أردني و بانحراف معياري يبلغ 57 دينار أردني (انظر الرسم البياني رقم 4). يعكس مستوى المساعدة العالي بين الأسر التي يعيّلها ذكور (112 دينارًا أردنيًا) مقارنةً بالأسر التي يعيّلها إناث (77 دينارًا أردنيًا) بالأساس اختلاف حجم الأسرة في حساب الاستحقاقات.

التجربة الرقمية: أثناء المسح الابتدائي، أفاد غالبية المستجيبين (79 %) أنهم يتحصلون على مساعدتهم بأنفسهم ، في حين أفاد جميع الـ 21 % الباقين تقريباً بأن زوجته / زوجها أو أحد أفراد أسرته البالغين يقوم بتحصيل المساعدة نيابة عنهم.

## رسم بياني 5: معدلات استخدام الوسائل المالية الرقمية



صرح ثلاثة من كل أربعة (نسبة 75%) من المستفيدين بأن لديهم إمكانية الوصول إلى هاتف ذكي في المنزل، ولكن 1% فقط لديهم خبرة سابقة في استخدام محفظة إلكترونية. أفاد واحد من كل ثلاثة (نسبة 33%) من المستجيبين بأن أحد أفراد الأسرة يمتلك حساباً بنكياً، ومن بين هؤلاء (أكثر من النصف) (58%) أبلغوا بأن لديهم خبرة في استخدام أجهزة الصراف الآلي. وفي جلسة المناقشة ، أشار عدد قليل من المشاركين إلى أن أسرهم لديها حسابات مصرفية لأن أحد أفراد الأسرة هو شخص عسكري متقاعد يتلقى معاشاً تقاعدياً.

## رسم بياني 6: جودة جلسة المعلومات



**التواصل والتوعية:** ثمانية من أصل عشرة (نسبة 79%) من المستفيدين تم اعلامهم وتوعيتهم حول التغيير القادم إلى آليات التحويل الرقمية عندما زاروا مكتب البريد في جرش لتحصيل مستحقات شهر مارس. قام صندوق المعونة الوطني NAF و بدعم من برنامج الأغذية العالمي بإنشاء مكتب مساعدة زاره غالبية المستفيدين (68%) ، وجميعهم تقريباً (93%) وجدوا أن هذه الطريقة مفيدة.

*'كانت الجلسة مفيدة ، لكنها كانت مزعجة ومزدحمة ، وأفضل لو كان هناك فصل للجلسات حسب الجنس فقد كنت أحجل من طرح الأسئلة !'*

*جلسات المناقشة - أنثى مشاركة*

أفاد 89% أنهم تمت دعوتهم لحضور جلسات إعلامية وأن نسبة أعلى بقليل حضروا بالفعل (91%). أما أولئك الذين لم يحضروا بسبب التزامات أخرى فكانوا بنسبة (43%)، أما أولئك الذين لم يكونوا على دراية بالجلسة بسبب عدم تلقي الرسالة النصية فكانوا بنسبة (20%)، وأشار أيضاً المستفيدون خلال جلسات المناقشة إلى أنهم يرغبون بأن يكون هناك فصل في الجلسات بين المشاركين للسماح للسيدات بأن يشعرن براحة أكثر في طرح الأسئلة. بالإضافة إلى ذلك، أشار المستفيدون في المناقشة الجماعية إلى أن الجلسات الإعلامية كانت صاخبة ومكتظة.

أجاب غالبية المشاركين (نسبة 84%) أن المعلومات الشفهية المقدمة خلال الجلسة الإعلامية كانت سهلة الفهم و أفاد حوالي الثلثين (64% و 67% على التوالي) بالشيء نفسه فيما يتعلق بالمطبوعات الموزعة عن الحسابات المصرفية الأساسية BBAs والمحافظ الإلكترونية (E-wallet). ومن بين التوصيات المتعلقة بكيفية تحسين جلسات المعلومات، كان الأكثر شيوعاً منها يتعلق بزيادة تبسيط المعلومات المطبوعة والشفوية حول التغيير في الآلية. ومع ذلك، فمن بين ثلثي المستفيدين الذين أفادوا بأنهم يعرفون لمن عليهم التوجه في حال كان لديهم أسئلة و / أو مشاكل بشأن استحقاقاتهم، أشار نصفهم إلى مكتب البريد الذي لم يكن هو موضوع النقاش خلال جلسات المناقشة ، كان هناك إجماع عام على أنه إذا كانت هناك أي مشكلة تتعلق بمستفيدي الحسابات المصرفية الأساسية BBAs فأنهم سيطلبون المساعدة من خدمة العملاء للبنك ، بينما أشار المستفيدون من المحفظة الإلكترونية (E-Wallet) إلى أنهم سيلجؤون الي فرع صندوق المعونة الوطني إذا كانوا بحاجة إلى أي مساعدة.

**اختيار الآلية:** أثناء المسح الابتدائي التي أجري بعد الجلسات الإعلامية ولكن قبل الموعد النهائي للتسجيل في الآلية الجديدة، سئل المستفيدون عما إذا كانوا قد أخذوا قرارهم (أو سجلوا بالفعل). أفاد 70٪ أنهم قاموا بالتسجيل أو قرروا الاشتراك في محفظة إلكترونية وهو رقم أقل مقارنة بنسبة 84٪ من المستفيدين الذين يتلقون مستحقاتهم بواسطة المحفظة الإلكترونية منذ أبريل 2019 (انظر القسم أدناه) ، وذلك نتيجة المعوقات الموصوفة المتعلقة ب اعرف عميلك KYC والتي حالت بين قدرة بعض المستفيدين عن اختبار الحسابات البنكية الأساسية كآلية ، و بما في ذلك الاستقطاب النشط من Dinarak. و من بين المستفيدين الذين كانوا قد اشتركوا في محفظة إلكترونية وقت اجراء المسح الابتدائي ، أفاد 42 ٪ أن اليتهم المفضلة هي الحسابات المصرفية الأساسية BBA ، ولكن الأمية و / أو امتلاكهم لحسابات لمصرفية حالية منعتهم من فتح حساب جديد لدي أحد البنكين المشاركين بالتنفيذ التجريبي لمشروع الرقمنة، مما أدى إلى تركيز المستفيدين الأميين بين مستخدمي المحفظة الإلكترونية. يبلغ

**'كان هناك شائعة خلال جلسات الإعلامية: ستخضم البنوك 15 ديناراً من قيمة كل تحويل و لم يكن لدى الوقت للتحقق من ما إذا كان ذلك صحيحاً أم لا. كنت خائفاً ولذا سجلت مع ديناراً'**

مشارك رجل - جلسة مناقشة

متوسط العمر لمستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية 49 عامًا، و هو أقل بكثير من متوسط عمر مستخدمي المحفظة الإلكترونية ، وهو 56 عامًا. أشار المستفيدون خلال جلسة المناقشة إلى أنهم يفضلون الحصول على وقت للتشاور مع أفراد الأسرة بشأن اختيار آلية الدفع الرقمية وطرح أسئلة إضافية قبل التسجيل.

## تجربة المستفيد: التحصيل الرقمي للمساعدة

### رسم بياني 7: معدلات استخدام آليات التحويل الرقمية

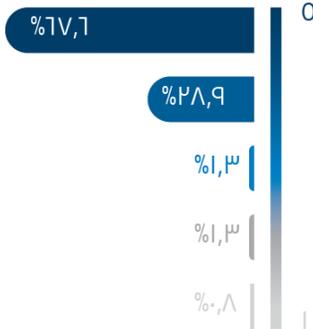


تم إجراء المسح النهائي خلال الفترة ما بين 6-9 مايو 2019، بعد إتمام التحويل الثاني من خلال آليات التحويل الرقمي الجديدة.

**الانتقال إلى آليات التحويل الرقمية:** منذ بداية تنفيذ آليات التحويل الرقمي الجديدة في 1 أبريل 2019، قام 83% من المستجيبين البالغ عددهم 376 بتحصيل مستحقاتهم من خلال محافظ إلكترونية و17% عبر الحسابات المصرفية الأساسية. تم فتح 87% من الحسابات المصرفية الأساسية في البنك الإسلامي الأردني و13% في بنك القاهرة عمان. يبلغ متوسط العمر بين مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية 49 عامًا، مقارنةً بـ 56 عامًا لمستخدمي المحفظة الإلكترونية، وهو المرتبط بمتطلبات (اعرف عميلك) والقيود المفروضة على أصحاب الحسابات السابقين والمستفيدين الأميين.

### رسم بياني 8: سهولة تغيير آلية التحويل

#### سهولة تغيير آلية التحويل



و على الرغم من العوائق التي تحول دون فتح الحسابات المصرفية الأساسية مما يؤدي إلى وجود فجوة ملحوظة في آلية التحصيل، أفاد 79% من مستخدمي المحفظة الإلكترونية (وجميع مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية) أنهم حاليًا يستخدمون الآلية المفضلة لديهم و تشير المعلومات الواردة من مجموعات المناقشة إلى أنه كلما أصبح المستفيدون أكثر دراية بآلية المحفظة الإلكترونية بعد استخدامها لاستلام مساعدتهم، فإنه يتغير تصورهم عن الآلية من كونها مربكة إلى كونها سهلة الاستخدام. كما قالت المشاركات إنهن احتجن إلى بعض الوقت لمعرفة كيفية اتمام العملية و معرفة الوثائق التي يحتاجون إلى إحضارها للوكيل أثناء القيام بالتحصيل.

**أثناء استخدامي الأول للمحفظة الإلكترونية، ذهبت إلى العميل مبكرًا لأنني اعتقدت أن العملية ستستغرق وقتًا، ثم أدركت أن الأمر سهل. فريق العمل متعاون للغاية "**

- من جلسات المناقشة/ مشارك ذكر

هذا يدل على أنه لربما كانت الآليات الجديدة صعبة الفهم بالنسبة للمستفيدين أثناء الجلسات الإعلامية، و هو ما أدى إلى خفض النسبة المئوية لاختيارهم إياها كآلية، فإنه نما تطور فهم المستفيدين للآليات بشكل أفضل بمرور الوقت. يرتبط هذا الاكتشاف بالمستفيدين الذين أشاروا إلى أنهم أدركوا بساطة تحصيل المساعدة باستخدام المحفظة الإلكترونية، فقط بعد أن أتموا التحصيل. لم يكن هناك ارتباط إحصائي بين الصعوبات في فهم المعلومات المقدمة خلال الجلسات الإعلامية و بين تجربة غير ايجابية عامة عاشها المستفيدين خلال عملية الانتقال، مما يشير إلى أن نظام مساعدة المستفيدين (جلسات المعلومات، والخط الساخن و موظفي صندوق المعونة الوطني) تمكن من اتمام الإعداد الصحيح والقيام بتنوعية للمستفيدين حول التغيير.

بشكل عام، أفاد جميع المستفيدين تقريبًا (97%) بأنهم "راضون" أو "راضون جدًا" عن الانتقال إلى المدفوعات الرقمية - وهذا يرتبط أساسًا بالتحسينات الملحوظة مقارنةً بتجربة مكتب البريد (انظر قسم التحليل المقارن).

**لقد أخذت فتاة أسماء المستفيدين لتقديم دورهم مقابل 5 دنانير "**

- جلسات المناقشة أنتهى مشاركة

أفاد 86% من المستفيدين أنهم تلقوا رسائل نصية حول إيداع مساعدتهم، وأبلغ جميعهم تقريباً (95%) أنهم تلقوا أموالهم في الوقت المحدد. مرة أخرى ووفقاً للمشاركين في جلسات المناقشة، فقد أشاروا أنهم حصلوا على استحقاقاتهم في الوقت المناسب وبطريقة أكثر عدلاً مما سبق، حيث أشار العديد من المستفيدين إلى أن بعضهم كانوا يتخطون صفوف الدور في مكاتب البريد وان العملية كانت تفتقر الى العدالة اجمالاً.

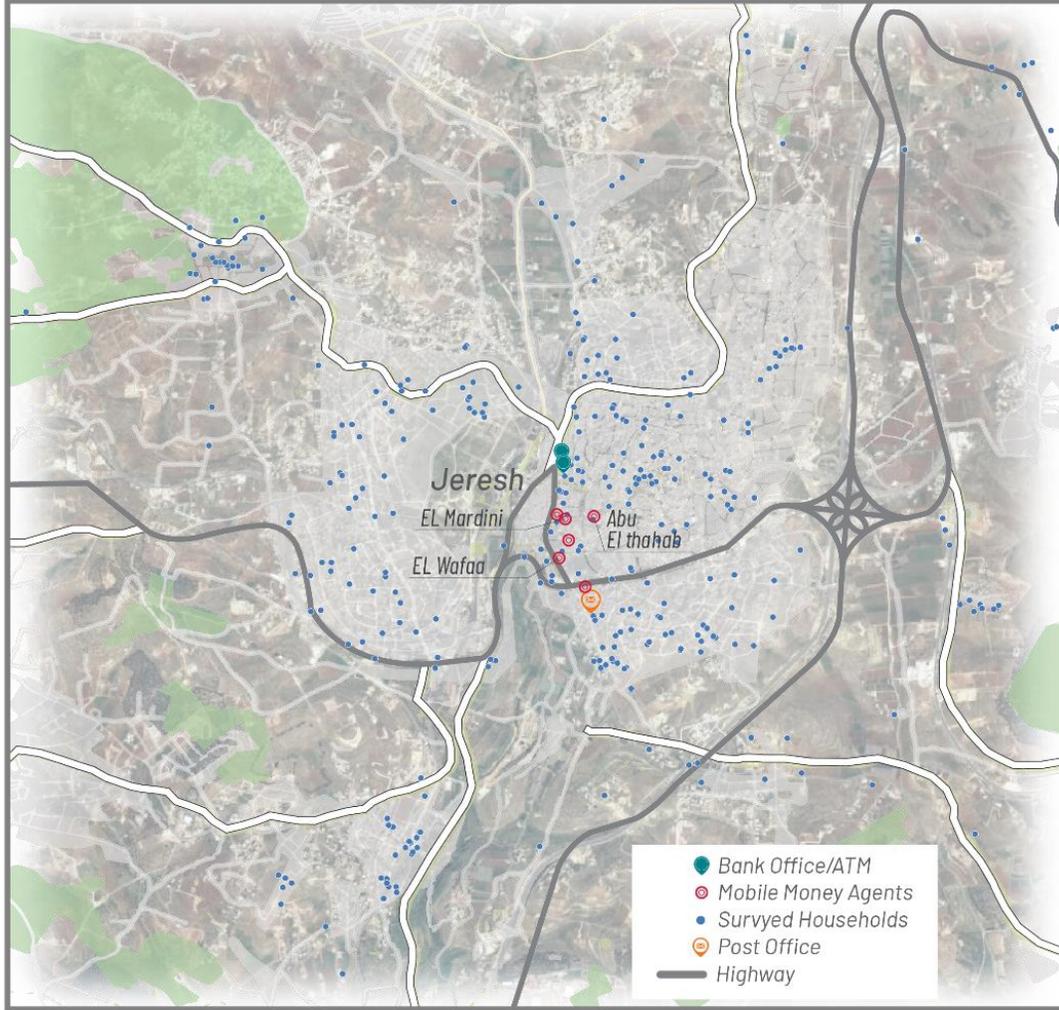
**"فاتورة الكهرباء تبلغ 112 ديناراً ، كيف يُفترض أن أترك المال في حسابي؟"**

- جلسات المناقشة أنتهى مشاركة

أفاد المستفيدون على وجه الحصر تقريباً أنهم صرفوا مستحققاتهم نقداً وأكدوا في مجموعات المناقشة أنهم يسحبون المبلغ بالكامل دفعة واحدة و كان السبب المُعلن عنه وراء ذلك هو أن مستوى المساعدة منخفض نسبياً مقارنة بتكلفة المعيشة وأن المبلغ بالكامل ينفق سريعاً على الاحتياجات الأساسية العاجلة. لا يبدو أن التحويلات الرقمية هي بديل مناسب عن المعاملات النقدية حسب ما عبر المشاركون في مجموعة المناقشة بالنظر إلى وضعهم المالي ، ولكن لم يتم ذكر أي تردد تجاه المحفظة الإلكترونية كوسيلة لتوفير المال.

**الوصول إلى مواقع تحصيل المساعدة:** توضح الخريطة 1 موقع جميع الأسر التي تمت مقابلتها و موقع مكتب البريد في وسط جرش ( موقع تحصيل المساعدة سابقاً) و كذلك الوكلاء الحاليين للمحفظة الاليكترونية ديناراكDinarak المتعاقد معهم و مواقع الصراف الآلي للبنوك الشريكة (البنك الاسلامي الاردني و بنك القاهرة عمان ) في جرش أيضاً.

**الخريطة 1: تجميع عينة المسح - المصدر: خريطة الشارع المفتوح ، المستجيبون وبرنامج الأغذية العالمي**



**تجربة المحفظة الإلكترونية:** حصل 83% من مستخدمي المحفظة الإلكترونية مساعدتهم من ثلاث وكلاء فقط من أصل السبعة المتعاقد معهم في جرش. قال المشاركون في جلسة المناقشة إن لديهم ثقة مؤسسية أكبر في مكاتب الصرافة لأنها أماكن معروفة ولديها أموال بينما كانوا غير متأكدين من توفر السيولة لدى الوكلاء الصغار. وأضافوا أيضًا أن مكاتب الصرافة لديها خبرة في التعامل مع العملاء وشعروا أنهم سيحصلون على خدمة عملاء أفضل من حيث قدرة على التجاوب مع استفساراتهم.

"المارديني هو أول مكتب صرافة في جرش ، لقد عملوا في هذا المجال لسنوات وهم مهذبون للغاية عالوا الانتباه و التركيز "

- جلسات المناقشة ذكر مشارك

ثلاثة من كل أربعة (77 ٪) قاموا بتحصيل مساعدتهم من المارديني في وسط جرش في حين أن باقي المستفيدين لجأوا الى خدمات الوكلاء القرييين مثل أبو الذهب والوفاء و كانت الأسباب المُعلن عنها وراء اختيار الوكيل هي القرب من محل السكن، امكانية الوصول إلى الوكيل عبر وسائل النقل العام بالإضافة إلى توصيات من أفراد الأسرة وموظفي صندوق المعونة الوطني. أوضح المشاركون في جلسات المناقشة أن ممثلي ديناراك Dinarak أوصوا بالمارديني في الجلسات الإعلامية وهو ما قد يفسر أيضاً النسبة الاستخدام المرتفعة التي تم الاخبار عنها بخصوصه.

أفاد 4٪ فقط من المستفيدين أنهم واجهوا مشكلات أثناء عملية الانتقال الى آليات التحويل الرقمي، والتي كانت مرتبطة بشكل أساسي بتغيير في رقم الهاتف أو فقد بطاقة ال SIM أو وجود مشكلات فنية مماثلة. و على الرغم من ذلك، فإن المشاركون في جلسات المناقشة الذين قاموا بتغيير أرقام هواتفهم بين فترة التسجيل و استخدامهم للآلية الجديدة، أفادوا بأن عملية حل مشكلاتهم كانت سهلة نسبياً من خلال صندوق المعونة الوطني NAF في جرش ، وانهم قاموا بتحصيل المساعدة دون تأخير.

رسم بياني 9: معدلات استخدام عملاء المحفظة الإلكترونية

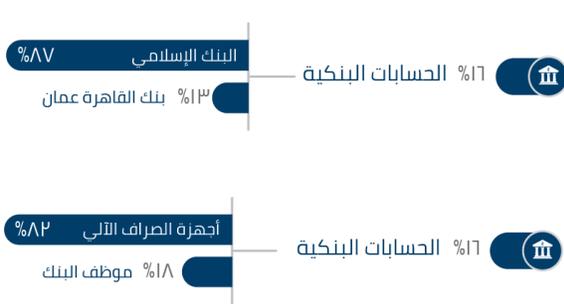


لم يتم الإبلاغ عن أية مشكلات كبيرة تتعلق بتحصيل المساعدة ، حيث ذكر 4٪ فقط من المستفيدين أن الأمية أو عدم قدرة الوصول إلى الهاتف الذكي تسببت في تحديات في تحصيل المساعدة. ومع ذلك ، أفاد 27 ٪ أنهم احتاجوا إلى المساعدة في مرحلة ما أثناء عملية التحصيل ، وأن الأغلبية (74 ٪) تلقوا مساعدة من وكيل ديناراك Dinarak ، بينما كانت نسبة أصغر (11 ٪) تلقت مساعدة من احد أفراد الأسرة. و أوضح المشاركون في جلسات المناقشة الذين تلقوا المساعدة أنهم كانوا غير مدركين لكيفية تحصيل مساعداتهم و أنهم أعطوا هواتفهم إلى الوكيل الذي ساعدهم على إكمال العملية. لم تكن هناك فروق ديموغرافية ذات دلالة إحصائية من حيث الجنس أو عمر المستفيدين بخصوص الذين احتاجوا إلى المساعدة.

أبلغ ما مجموعه 3٪ من المستفيدين عن دفع رسوم للوكيل في وقت التحصيل ، وهو ما يخالف اللوائح الخاصة بمزود خدمة الدفع. و قام نصف هؤلاء المستفيدين بدفع 1 دينار أردني ، في حين دفع النصف الآخر أكثر من ذلك ، في حين دفع اثنين كحالات قصوى قيما بلغت قيمتها 14 ديناراً أردنياً. تم الإبلاغ عن أنه طُلب دفع الرسوم عند جميع وكلاء المحفظة الإلكترونية في جرش.

رسم بياني 10: معدلات التسجيل في البنوك الشريكة

رسم بياني 11: معدلات استخدام الخدمات البنكية



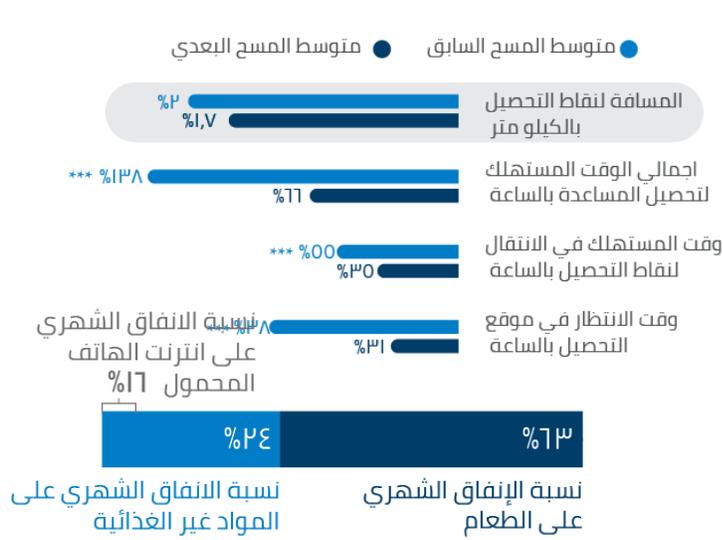
**تجربة الحسابات المصرفية الأساسية BBAs: من بين 16% من إجمالي عينة المستفيدين الذين يتلقون المساعدة من خلال الحسابات المصرفية الأساسية ، فتح أغليبتهم (87%) حسابات لدى البنك الإسلامي الاردني و كان التفضيل لصالح لبنك**

الإسلامي الاردني - بسبب قرب المكتب و / أو أجهزة الصراف الآلي من مكان الإقامة ، و قدرة الوصول إلى المكان باستخدام وسائل النقل العام إضافة إلى رغبة المستفيدين التعامل مع مؤسسة مصرفية إسلامية، كما أفاد بعض المستفيدين بأن البنك الإسلامي الاردني كان الخيار الوحيد الذي تم الاعلام به خلال جلسات التوعية .

استخدم غالبية مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية BBA (82%) أجهزة الصراف الآلي للوصول إلى مساعدتهم، في حين أبلغ المتبقون بنسبة (18%) عن تحصيل النقد من كاونتر الصراف الموجود في البنك. من المحتمل أن تكون النسبة العالية لاستخدام أجهزة الصراف الآلي ناتجة عن مزيج من تجربة أجهزة الصراف الآلي السابقة بين المستفيدين والرسوم المرتبطة بالسحب عن طريق الكاونتر الأمر الذي دفع نحو استخدام أجهزة الصراف الآلي. ومع ذلك ، فإن غالبية الـ 10% من مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية الذين أبلغوا عن دفع الرسوم كان جميعهم من أصحاب الحسابات لدى بنك القاهرة عمان الذين خضعوا لرسوم شاملة بقيمة 5 دنانير. تم تصعيد هذا الأمر إلى البنك المركزي الاردني والذي قام بعد ذلك بحمل بنك القاهرة عمان على إعادة الرسوم إلى حسابات المستفيدين وتقديم ضمانات بعدم استيفاء رسوم إضافية. احتاج 42% من مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية إلى المساعدة لتحصيل مساعدتهم أثناء عمليات تحصيل مساعدتهم المالية عن طريق استخدام الحسابات البنكية الأساسية، 62% منهم حصلوا على مساعدة من موظف البنك ، و 35% منهم تلقوا مساعدة من أحد أفراد العائلة. و ذكر غالبية مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية اثناء جلسات المناقشة ، أنه خلال عملية التحصيل الأولى كانوا بحاجة إلى زيارة خدمة العملاء في فرع البنك من أجل الحصول على الرقم السري PIN لبطاقة الصراف الآلي الخاصة بهم ، و أنهم تلقوا تدريباً بسيطاً حول كيفية استخدام ماكينة الصراف الآلي خلال الحصول على الرقم السري PIN الخاص بهم. من المحتمل أنه قد أدت الحاجة إلى الحصول على رقم سري PIN من فرع البنك إلى زيادة نسبة الحالات التي تطلب المساعدة.

**الوقت والمال المنفق للوصول إلى المساعدة: آلية مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية**

**رسم بياني 12: التحليل المقارن لمؤشرات الوصول لنقاط تحصيل المساعدة**



في أعقاب التحول إلى آليات التحويل الرقمية ، أبلغ المستفيدون عن انخفاض كبير<sup>5</sup> في الوقت الذي يقضونه لتحصيل المساعدة مقارنة بالمسح الابتدائي، كان متوسط الانخفاض في إجمالي الوقت الكلي المستغرق (لانتقال و الانتظار) أكثر من ساعة (71 دقيقة) ، إلى ما مجموعه (66 دقيقة). وقد كان المحرك الرئيسي لهذا التغيير هو انخفاض وقت الانتظار عند وكلاء ديناراك Dinarak وأجهزة

الصراف الآلي والبنوك، مقارنةً بمكتب البريد. في المتوسط ، انخفض وقت الانتظار لصراف المساعدة (السحب النقدي للأموال عبر المحفظة الإلكترونية أو ماكينة الصراف الآلي أو الصراف) من 51 دقيقة إلى 31 دقيقة. تم الإبلاغ عن انخفاض وقت الانتظار باعتباره السبب الرئيسي وراء معدل الرضا العالي جداً (97%) عن التغيير في آلية التحويل. كما أفاد المشاركون في جلسات المناقشة أنه مع تغيير الآلية أصبح لديهم شعور متزايد بالثقة بأن الوكلاء أو البنوك سيحافظون على استحقاقاتهم. قبل تغيير الآلية، أفاد المستفيدون إن صندوق البريد كان يفتقر في كثير من الأحيان إلى السيولة، وغالباً ما عنت ساعات الدوام غير الثابتة أن المستفيدين سيحتاجون إلى القيام بعدة زيارات إلى هناك لتحصيل المساعدة.

انخفض الوقت المستغرق للمواصلات أيضاً، من 54 إلى 35 دقيقة في كلا الاتجاهين. ورغم عدم وجود الانخفاض المحدود في المسافة بين الوكيل أو البنك أو ماكينة الصراف الآلي المستخدمة، فإن هذا يرجع إلى زيادة قرب الوكلاء والبنوك من طرق النقل العام ، في حين تطلب الوصول إلى صندوق البريد من المستفيدين السير من موقف النقل العام إلى صندوق البريد. كما أفاد المستفيدون أن القرب من طرق المواصلات العامة هو من العوامل الرئيسية في اختيار مواقع التحصيل التي يريدون استخدامها.

### رسم بياني 13: معدلات الإنفاق الشهري للأسرة

أقر بعض المشاركين في جلسات المناقشة على أن الآليات الجديدة سهلت على الأسر إرسال أفراد بديلين بخلاف رب الأسرة. في مكتب البريد، كان يتعين على رب الأسرة تحصيل المساعدة بنفسه، مما يتطلب استئجار سيارة خاصة لأخذ رب أسرة مسن أو معاق بينما توجد الآن مرونة أكبر بخصوص من يمكنه تحصيل المساعدة.

5-: 0.001 P ≤ 0.01 ،\*\* P ≤ 0.05 ،\* P ≤ 0.05 ، P > 0.05 مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% :-

كما لم يلاحظ أي تغييرات ذات دلالة إحصائية في تكلفة مواصلات الأسر لتحصيل المساعدة - بقي متوسط التكلفة الإجمالية البالغ 1.9 دينار أردني المُعرف عنه في المسح الابتدائي مستقرًا ، كما هو مبين في الخريطة 1 ، والذي يرتبط بحقيقة أن وكلاء دينارك والبنوك وأجهزة الصراف الآلي المستخدمة من قبل المستفيدين تقع جميعها في وسط مدينة جرش ، بالقرب من مكتب البريد. وبالتالي، كانت الأسر لا تزال بحاجة إلى الذهاب إلى وسط المدينة من المناطق النائية في المحافظة. يوفر الملحق 2 مقارنةً بالتنفيذ التجريبي للمحفظة الإلكترونية في منطقة الأزرق وتحليلاً موسعاً لمكاسب الكفاءة المحتملة للتحويل إلى آليات التحويل الرقمية.

**الإنفاق:** كان إجمالي الإنفاق في وقت إجراء المسح النهائي مشابهًا للمسح ابتدائي، حيث انخفض الإنفاق على الغذاء من متوسط قدره 144 دينار أردني إلى 141 دينار أردني ومن 114 دينار أردني إلى 88 دينار أردني على المواد غير الغذائية. يبدو أن هذا لا علاقة له بالتحويل إلى رقمنة المدفوعات حيث ذكر المشاركون في جلسات النقاش ان الطقس البارد في بداية 2019 أدى إلى ارتفاع تكاليف التدفئة والذي انخفض مع المسح النهائي وكنتيجة لكبر متوسط حجم الأسرة، أفاد أرباب الأسر الذكور بمعدلات إنفاق أعلى بنسبة (30%) مقارنة مع ربات الأسر من الإناث ( 288 دينار اردني مقابل 214 دينار اردني) والذي يعد أعلى بكثير من متوسط مساعدات صندوق المعونة الوطني. و لذلك، بدلاً من توفير الأموال نتيجة لانخفاض الإنفاق ، من المحتمل أن يقوم المستفيدون بسداد الديون المتراكمة خلال أشهر الشتاء .

**حدثت ذات مرة أنني تركت في حسابي مبلغ 8 دنائير وذلك لأنني لم أتمكن من سحب مبلغ الـ 3 دنائير من جهاز الصراف الآلي**

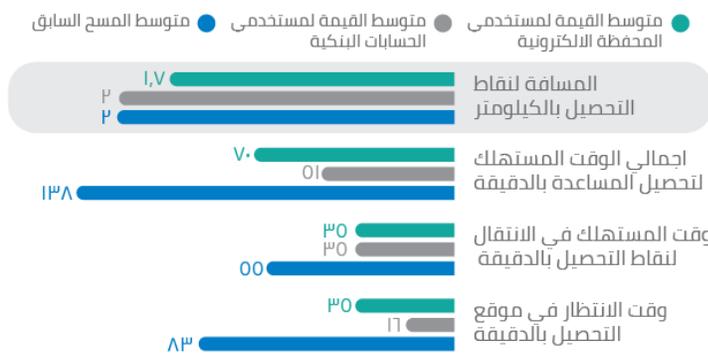
مشاركة انثى - جلسات المناقشة

تم العثور على نمط مماثل من النتائج في جلسات المناقشة، حيث أكد غالبية المشاركين أن قيمة تحويل صندوق المعونة الوطني ليست كافية لتغطية الاحتياجات الأساسية. و علاوة على ذلك ، فقد قالوا إنهم غير قادرين على الادخار لأنهم يستخدمون تحويل صندوق المعونة الوطني الخاص بهم لتغطية الاحتياجات العاجلة ويتم استخدام أي أموال إضافية لسداد الديون. المبالغ الوحيدة المدخرة و المحتفظ بها في محافظهم هي المبالغ التي لا يمكن تحصيلها من أجهزة الصراف الآلي لأنها لم تكن من مضاعفات الـ 5 دنائير ، وهو الحد الأدنى لقيمة السحب من ماكينة الصراف الآلي.

لم ترتفع تكاليف الانفاق على أجهزة الهاتف نتيجة للتحويل إلى المدفوعات الرقمية ، حيث أشار مستخدمو المحفظة الإلكترونية إلى إنفاق شهري قدره 7.5 دينار و 6.6 دينار لأصحاب الحسابات المصرفية الأساسية. لا يوجد أي دليل يشير إلى أن الفرق بقيمة 1 دينار يرجع إلى تكاليف إضافية مترتبة للحصول على محفظة إلكترونية. ومع ذلك ، أفاد أحد المستفيدين أنه صرف 30 دينارًا أردنيًا لشراء هاتف ذكي بعد فتح محفظة إلكترونية. يبدو أن هذه الحالات هي حالات فردية نظرًا لتوفر الخدمة لجميع أنواع الهواتف المحمولة التي يستخدمها المستفيدون.

**الوقت والمال الذي تم إنفاقه للوصول إلى المساعدة: المحافظ الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية الأساسية**

**رسم بياني 14: التحليل المقارن لمعايير الوصول لنقاط تحصيل المساعدة**



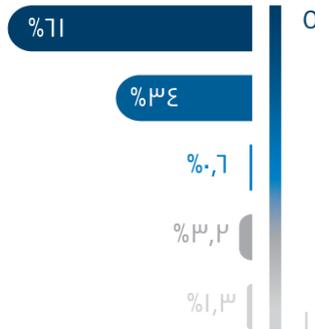
انخفض إجمالي الوقت المستغرق (137 دقيقة) لتحصيل المساعدة بدرجة أكبر بين المستخدمين من الحسابات المصرفية الأساسية إلى (50 دقيقة) مقارنةً بمستخدمي المحفظة الإلكترونية (69 دقيقة). تماشياً مع النتائج السابقة / اللاحقة و كان هذا بسبب انخفاض وقت الانتظار عند الوكلاء والبنوك بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي والتي كانت أقصر بكثير في الأخير (15 دقيقة مقارنةً بمتوسط 34 دقيقة لدى وكلاء ديناراك Dinarak). يرجع وقت

الانتظار الطويل عند وكلاء ديناراك Dinarak إلى تفضيل المستخدمين للذهاب إلى وكيل صرافة واحد ، والذي أدى إلى الاكتظاظ.

لم يلاحظ أي اختلافات في وقت أو تكاليف المواصلات، ويرجع ذلك أيضاً إلى الموقع المركزي لنقاط التحصيل المتاحة. لم يلاحظ أي فروق واضحة ذات دلالة إحصائية في التكاليف الأخرى (رسوم التحصيل والاتصال الهاتفي المحمول) ، ولكن صغر حجم عينة مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية يمكن أن يكون السبب وراء ذلك.

و بالإضافة إلى متوسط فارق السن المذكور أعلاه بين أرباب الأسر الذين يستخدمون الآليات المختلفة ( الحسابات المصرفية الأساسية 49 سنة؛ المحفظة الإلكترونية: 56 سنة) ، يتلقى مستخدمو الحسابات المصرفية الأساسية في المتوسط أيضاً مساعدة أعلى بكثير من مستخدمي المحفظة الإلكترونية ( 115 دينار أردني مقابل 91 دينار أردني. ومع ذلك فإنه من الصعب أن نعزو هذا إلى أي اتخاذ مستنير للقرارات أو تصورات المستخدمين حول الآليات (مثل ربط الحسابات المصرفية والمدخرات) بالنظر إلى متطلبات اعرف عميلك والقيود المفروضة على التحليل على مستوى الآلية.

#### رسم بياني 15: معدلات تقييم الخدمة المقدمة من عملاء المحفظة الإلكترونية



عبر أصحاب الحسابات المصرفية الأساسية أيضاً عن معدلات رضا أعلى بشكل طفيف عن عموم مستخدمي آليات التحويل الرقمي (4.8 مقابل 4.5 على مقياس من خمس درجات) و عن مستوى الخدمة عند نقاط التحصيل (4.8 مقابل 4.5) مقارنةً بمستخدمي المحفظة الإلكترونية.

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

تؤكد النتائج النوعية والكمية الواردة في تقرير مسح نهائيلجرش أن المستفيدين قد حصلوا على نتائج إيجابية فيما يتعلق بتجربة تحصيل استحقاقاتهم من التحول في استلام النقد لدى مكاتب البريد إلى آليات التحويل الرقمية الخاصة بالحسابات المصرفية الأساسية والمحافظ الإلكترونية. يهدف قسم الاستنتاجات إلى تسليط الضوء على النتائج الرئيسية فيما يتعلق بتصورات المستفيدين حول جلسات التوعية وتجربتهم في التحصيل والتفضيل العام للآلية. وسيتم تقديم اقتراحات لزيادة استيعاب المستفيدين للخدمات المالية الرقمية.

تقتصر استنتاجات المسح النهائي على القدرة على تعميمها على العينة السكانية المستفيدة بشكل عام من برنامج التوسع في صندوق المعونة الوطني وذلك بسبب القيود الموضحة سابقاً. من بين هذه القيود أن جرش والموقع التجريبي المحدد لجرش هو موقع حضري في الغالب؛ لذلك، لا يمكن تعميم النتائج على المجموعات السكانية الريفية لدى صندوق المعونة الوطني

علاوة على ذلك، ونظرًا للارتباك الحاصل بين البنوك الكبيرة فيما يتعلق باشتراطات "اعرف عميلك" للمستفيدين الأميين وعدم قدرة المستفيدين الذين لديهم حسابات بنكية حالية أو حسابات بنكية خاملة على تسجيل هذه الحسابات لدى صندوق المعونة الوطني، لم يُسمح لبعض المستفيدين إلا بالتسجيل في محافظ إلكترونية. في نهاية المطاف، أراد 42% من المستفيدين الذين اشتركوا في المحافظ الإلكترونية فتح حسابات مصرفية أساسية لكنهم لم يتمكنوا بسبب كونهم أميين أو لديهم حسابات بنكية حالية أو خاملة. وقد أدى ذلك إلى ارتفاع عدد المستفيدين بشكل غير متناسب في المحافظ الإلكترونية، بنسبة 84% مقابل 16% للحسابات المصرفية الأساسية. علاوة على ذلك، هناك نسبة أعلى بكثير من المستفيدين الأميين المسجلين في المحافظ الإلكترونية (94% من المستفيدين الأميين)، ومستخدمي المحفظة الإلكترونية لديهم متوسط عمر أعلى (56 سنة مقابل 49 سنة). و بسبب الاختلافات الديموغرافية بين مجموعتي المستخدمين، فمن الصعب استخلاص استنتاجات حول تأثير التحول إلى الاليتين، وهو الأمر الذي يمكن أن يسري على برنامج التوسع الكامل التابع لصندوق المعونة.

كان حجر الزاوية الرئيسي للتنفيذ التجريبي لجرش هو الجلسات الإعلامية المخصصة للمستفيدين والتي حضرها 91% من المستفيدين التجريبيين. كانت الجلسات الإعلامية تهدف إلى توضيح التحول في الآلية من مكاتب البريد إلى الحسابات المصرفية الأساسية أو المحافظ الإلكترونية. وتلقى المستفيدون تدريباً مفصلاً في الجلسات الإعلامية حول فوائد كل آلية، وكيفية تحصيل المساعدة من خلال كل آلية ثم تمكن المستفيدون من التسجيل لاستخدام الآلية الجديدة. أحد الاستنتاجات الرئيسية المستخلصة من كل من البيانات الكمية والنوعية كانت أن المواد المستخدمة في الجلسات والمقدمة كمنشورات صغيرة يمكن تبسيطها بشكل أكبر لجميع المستفيدين وخاصة بالنسبة للأميين منهم. كما تبين أن رب الأسرة، الذي تمت دعوته إلى الجلسة الإعلامية كان لديه مستوى تعليمي أقل مقارنةً بأفراد الأسرة الآخرين، هناك قيمة مضافة في زيادة عدد أفراد الأسرة المدعويين إلى جلسات الإعلام من أجل حشد الأعضاء الأكثر تعليماً والذين سيكون لديهم قدرة أكبر على استيعاب معلومات التوعية الرقمية.

تشير كل من النتائج النوعية والكمية إلى أن المستفيدين قد مروا بتجربة تحصيل أفضل مع كل من الحسابات المصرفية الأساسية والمحافظ الإلكترونية عند مقارنتها مع مكاتب البريد. وقد لوحظ ذلك بالدقة في التوقيت تحصيل المساعدة (أبلغ 95% بأجراء عملية التحصيل في الوقت المحدد) و قدرة المستفيدين على البدء في تحصيل المساعدة عند إتمام تحويل قيمة المساعدة، بينما أشير ضمن مجموعة المناقشة إلى أن بعض المستفيدين استغرقوا عدة محاولات لتحصيل المساعدة عند مكاتب البريد ويعزى ذلك إما لساعات العمل أو عدم توفر السيولة. لم تكن هناك بيانات ذات دلالة إحصائية تتعلق بانخفاض رسوم المواصلات، في حين تم تقليل الوقت المستغرق للوصول إلى نقاط التحصيل من 54 إلى 35 دقيقة. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن جميع وكلاء المحفظة الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي وفروع البنوك تقع في وسط جرش وحيث يوجد مكتب البريد أيضاً. ولكن موقع مكتب البريد يقع أبعد من طريق النقل العام مما يتطلب من المستفيدين السير أبعد للوصول إلى صندوق البريد. كما هو موضح في الخريطة رقم 1، لم يكن الوكلاء موزعين جغرافياً بشكل متناسب مع التوزيع الجغرافي للسكان المستفيدين.

في حين انخفض إجمالي الوقت المستغرق لتحصيل المساعدة الشهرية من 137 دقيقة في مكتب البريد إلى 50 دقيقة مع الحسابات المصرفية الأساسية و 69 دقيقة للمحافظ الإلكترونية، لا يزال الرقم أعلى مما كان متوقعًا. يمكن أن يكون هذا بسبب عدد من العوامل و لكن من المحتمل أن يرجع ذلك إلى الاندفاع الأولي للمستخدمين لسحب كامل مستحقاتهم عند استلام اشعار إتمام تحويل قيمة المساعدة في حساباتهم، إضافة الي تجمع المستخدمين من مستخدمي المحفظة الإلكترونية عند 3 وكلاء فقط من أصل 7 ، والافتقار الأولي لمعرفة كيفية استخدام الآلية الرقمية الجديدة مما دفع ب 23 ٪ من مستخدمي المحفظة الإلكترونية و 42 ٪ من مستخدمي الحسابات المصرفية الأساسية لطلب المساعدة.

على الرغم من فترة الانتظار التي مر بها المستخدمون لكل من الآليات والعدد المحدود من الحالات التي طُلب فيها منهم دفع رسوم إضافية، صرح 97٪ من المستخدمين أنهم إما "راضون" أو "راضون جدًا" عن الانتقال إلى آليات التحويل الرقمية الجديدة. ويعزى ذلك في الغالب إلى رضاء المستخدمين عن أوقات الانتظار الأقصر وأنهم مروا بتجربة خدمة عملاء أفضل مع اختبار آليات التحويل الجديدة. كان رد الفعل الأكثر شيوعًا في جميع جلسات المناقشة يدور حول مرونة عملية التحصيل ، مما أتاح للمستخدمين زيارة الوكيل أو ماكينة الصراف الآلي في أي وقت ، مما قلل من الازدحام.

من المهم ملاحظة معدل الرضا المرتفع على وجه التحديد بالنسبة لل 22٪ من مستخدمي المحفظة الإلكترونية الذين أرادوا الاشتراك في الحسابات المصرفية الأساسية ولكن نظرًا للقيود التي تم توضيحها فقد اضطروا إلى التسجيل للحصول على محفظة إلكترونية ، و أفاد 90٪ من هؤلاء المستخدمين بأنهم "راضون" أو "راضون جدًا" عن طريقة الدفع الجديدة و هي النسبة الأقل ب 7٪ عن معدل الرضا الإجمالي. أشار 82٪ من المستخدمين من الألبتين إلى أنهم يستخدمون الآلية الفضلى لديهم. بينما لا يزال 18٪ من المستخدمين لا يستخدمون الآلية الفضلى لديهم. كما و أوضح المستخدمون من جلسات المناقشة أنهم وجدوا أن تحصيل مساعدتهم الشهرية من المحافظ الإلكترونية كان سهلاً. يعد هذا اكتشافًا مهمًا يوضح أن شرح وظيفة المحفظة الإلكترونية وعملية التحصيل لا يفسر بدقة بساطة العملية للمستخدمين. علاوة على ذلك، يوضح ذلك كيفية زيادة استيعاب المستخدمين لكيفية استخدام هذه الآلية مع الاستخدام الفعلي لها.

أحد الأهداف الرئيسية لرقمنة صندوق المعونة الوطني هو المساعدة في تحقيق الشمول المالي للمستخدمين الذي يمنحهم القدرة على إيداع المدخرات ويعطيهم حرية تحديد وقت ومقدار تحصيل لمساعداتهم. وفقاً للنتائج الكمية، قام 99٪ من المستخدمين بتحصيل كامل مستحقاتهم في معاملة واحدة وبالتالي لا يستخدمون من الخدمات المالية الإضافية التي توفرها لها الآليات الجديدة. ان السبب وراء عدم استخدام المستخدمين للخدمات المالية الإضافية أو سحب عدة مبالغ أصغر خلال الشهر كان بسبب قلة قيمة التحويل و عدد الالتزامات العاجلة التي وطف للمستخدمين النقد من أجل سدادها. نظرًا لأن البرنامج لم يسعى إلى زيادة قيمة التحويل أو القوة الشرائية للمستخدم ، فمن غير المحتمل أن نشهد أي تغيير في سلوك الإنفاق أو التوفير.

## التوصيات

بناءً على الاستنتاجات المستخلصة من النتائج النوعية والكمية، تم وضع التوصيات التالية لكي يضعها صندوق المعونة الوطني بعين الاعتبار أثناء التوسع بتنفيذ برنامج رقمنة آليات التحويل.

### بصورة شاملة:

- يجب أن يستمر صندوق المعونة الوطني بمتابعة التغيير إلى آليات التحويل الرقمية لكل من المستخدمين الجدد و الحاليين. تظهر النتائج قيمة ملموسة عند تمكين المستخدم من الاختيار بين كل من الحسابات المصرفية الأساسية والمحافظ الإلكترونية.

### جلسات المعلومات:

• يجب أن يعمل صندوق المعونة الوطني مع الشركاء ذوي الخبرة في إجراء توعية واسعة النطاق للمستفيدين لتحسين المناهج التثقيفية بشأن آليات التحويل الرقمية الجديدة. يجب أن يكون هناك تركيز محدد على توضيح كيف تتم عملية التحصيل بشكل أكبر بخصوص كل آلية باستخدام المواد السمعية / البصرية.

• يجب إيلاء اهتمام خاص لضمان أن كافة □واد بما فيها العروض التقديمية و المطبوعات المُوزعة يمكن فهمها بسهولة من قبل الصم والأبصير من المستفيدين.

• يجب تقديم إرشادات أو منشورات محددة للمستفيدين يُشرح فيها كيفية استخدام كل آلية تحصيل (مثل كيفية إجراء معاملة محفظة إلكترونية أو كيفية استخدام ماكينة الصراف الآلي). بالإضافة إلى ذلك، يمكن إجراء عروض توضيحية حول كيفية استخدام أجهزة الصراف الآلي أو إجراء معاملة محفظة إلكترونية في جلسة المعلومات.

• إدراك أن المستفيدين يفضلون زيارة وكلاء المحفظة الإلكترونية الذين تم تسجيلهم في شركات الصرافة بسبب تصورهم أنهم أكثر جدارة بالثقة ، ينبغي أن تؤكد الجلسات الإعلامية على أن جميع وكلاء المحافظ الإلكترونية يخضعون للتنظيم مباشرةً من قبل البنك المركزي الأردني ويجب أن ينظر إليهم على أنهم جديرين بالثقة مثل مكاتب الصرافة أو البنوك.

• يمكن أيضًا إجراء جلسات إعلامية ثانوية لكل آلية تحويل تستدق مستفيديها بعد تسجيلهم فيها، لتوفير مزيد من التوعية التثقيفية المستهدفة لكل مجموعة وكيفية استخدامها وأيضاً حول الميزات المختلفة لكل آلية ما في ذلك الخدمات المالية الرقمية.

• إدراك أن رب الأسرة لديه مستوى تعليمي أقل من أفراد الأسرة الآخرين و يجب بذل الجهود لتوجيه الدعوات لحضور الجلسات الإعلامية إلى رب الأسرة و أفراد الأسرة الآخرين.

• يجب توضيح المنهجية التي يمكن للمستفيدين من خلالها تغيير آلية الدفع الرقمية الخاصة بهم أو تغيير رقم هواتفهم فيما يخص المحافظ الإلكترونية في جلسة المعلومات.

#### مقدمو الخدمة / مواقع التحصيل:

• يجب على صندوق المعونة الوطني إدارة سلوك مزودي خدمات الدفع وموظفي البنك أثناء التسجيل في الجلسات الإعلامية بهدف منع أي سلوك تسويقي من شأنه أن يجعل المستفيدين يشعرون بالضغط نحو اختيار آليات / مقدمي خدمات مُعينين.

• ينبغي بذل الجهود لتوسيع التوزيع الجغرافي للوكلاء / مواقع البنوك لملاءمتهم مع التوزيع الجغرافي للمستفيدين. هذا من شأنه أن يساعد في تقليل الوقت والرسوم التي ينفقها المستفيدون لتحصيل مساعدتهم.

• ينبغي بذل الجهود من قبل مزودي خدمات الدفع وصندوق المعونة الوطني خلال الجلسات الإعلامية بهدف اعلام المستفيدين بالقدرة على إجراء معاملات المحفظة الإلكترونية بدون بطاقة في أجهزة الصراف الآلي وتزويدهم باسماء البنوك المشاركة والتدريب على كيفية إجراء هذه المعاملات.

• يجب على مزودي خدمات الدفع والبنوك متابعة وكلائهم بشكل منتظم للتأكد من أنهم يتبعون الالتزامات التعاقدية و التنظيمية ، وإذا وجد أي خرق (مطالبة المستفيدين برسوم إضافية على سبيل المثال) أن يتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية لحل المشكلة.

#### تنظيمي:

• يجب توضيح متطلبات اعرف عميلك KYC للمستفيدين الأبصير من أجل عملية فتح المحافظ الإلكترونية والحسابات المصرفية الأساسية من قبل البنك المركزي الأردني لجميع البنوك و مزودي خدمات الدفع.

• ينبغي اتخاذ قرار فيما يتعلق بقدرة المستفيدين على تلقي مدفوعات صندوق المعونة الوطني في حساباتهم المصرفية الموجودة مسبقاً. إذا كانت هذه الحسابات خامدة ، فيجب اتخاذ قرار بشأن إعفاء أو دفع أي رسوم مستحقة.

- يتعين على صندوق المعونة الوطني و البنك المركزي الأردني التأكد من أن جميع الأطراف على دراية بالقواعد التنظيمية وأنهم ممتثلون لها. إذا كان هناك عدم امتثال ، يلزم اتخاذ تدابير مناسبة لتصحيح المشكلة.

#### المراقبة:

- يجب أن يقوم صندوق المعونة الوطني بمراقبة منتظمة للحصول الشهري من خلال اجراء زيارات تفقدية إلى الوكلاء والبنوك وكذلك من خلال المكالمات الواردة إلى الخط الساخن.
- عند العثور على مشاكل أو حالات عدم امتثال للإجراءات أو اللوائح ، يجب أن يكون هناك إجراء تصعيدي لضمان حل المشكلة و الرد و التواصل مع مستفيدين المتضررين.
- يجب أن يكون هناك أيضاً مراقبة منتظمة لعدد ومواقع الوكلاء والبنوك النشطة في كل موقع و ذلك للسماح لصندوق المعونة الوطني بضمان مشاركة القوائم الأكثر تحديثاً مع المستفيدين وإذا كان هناك نقص في الوكلاء / البنوك في مجال واحد فإنه يمكن تحديد وكلاء / بنوك جدد.

#### خدمة العملاء:

- يجب أن يتأكد صندوق المعونة الوطني من أن الخط الساخن يعمل وأن رقم الهاتف منتشر على نطاق واسع بين المستفيدين الذين يدركون أنه يمكنهم الاتصال بالخط الساخن لأية استفسارات أو لتقديم شكاوى.
- يجب تدريب موظفي الخط الساخن على كلتا الآليتين الرقميتين ويجب أن يكونوا قادرين على تقديم الدعم المباشر للمستفيدين حول كيفية استخدام آليات الدفع الرقمية وأن يكونوا قادرين على ذكر مواقع للوكلاء / البنوك و / أو توصيل المستفيدين بخدمة العملاء الخاصة بمقدمي الخدمات.
- يجب أن تكون هناك آلية تصعيد وإحالة معمول بها للتأكد من أن جميع ملاحظات المستفيدين ومشكلاتهم توجه إلى الوحدة المعنية وأنه يتم تقديم ردود دقيقة وفي الوقت المناسب للمستفيدين.

#### اعتبارات الحالات الخاصة:

- يجب إنشاء وسيلة لمعرفة كيف يمكن للحالات الخاصة بالإعاقة أو القاصرون ترشيح ممثل عنهم لحضور جلسات المعلومات والتسجيل في الآلية المختارة وتحصيل المساعدة نيابة عنهم. يجب أن يتم الاتفاق على هذه الاجراءات من قبل صندوق المعونة الوطني و البنك المركزي الأردني ثم إرسالها إلى جميع بنوك مزودي خدمات الدفع والمستفيدين المعنيين.



## المرفقات

## الملحق 1: ملخص التحليل الإحصائي

الجدول 4: اختبارات فرضية الارتباط الإحصائي الموحد

		M		SD							
مؤشر	فرضية باطلية	المؤشرات المثيرة للاهتمام	مسح ابتدائي	مسح نهائي	عدد الحالات	عدد الحالات	محفظة الكترونية	عدد الحالات	الخدمات المصرفية	عدد الحالات	p
الوصول	مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية؛ المحفظة الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية	المسافة إلى نقطة التحصيل (KM)	2 كم	1.7 كم	376	314	1.7 كم	2 كم	2.4 كم	62	-
	الأساسية: لا يتغير الوقت الذي يقضيه المستفيدون في جمع المساعدة بعد استخدام آليات التحويل الرقمية؛ الوقت الذي يقضيه المستفيدون لجمع المساعدة لا يختلف من طريقة إلى طريقة	إجمالي الوقت المستغرق في تحصيل المساعدة (دقيقة)	137 دقيقة	66 دقيقة	376	314	69 دقيقة	50 دقيقة	38 دقيقة	62	**
		وقت الانتقال (دقيقة)	54 دقيقة	35 دقيقة	376	314	35 دقيقة	35 دقيقة	27 دقيقة	62	-

<sup>6</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95%:  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ،  $P \leq 0.01$ ،  $P \leq 0.001$  \*\*\*

جدولة الميول المركزية T-اختبار	**	62	15 دقيقة 20 دقيقة	314	34 دقيقة 40 دقيقة	***	376	31 دقيقة 38 دقيقة	82 دقيقة 84 دقيقة	وقت الانتظار عند نقطة التحصيل(دقيقة)
---	----	----	----------------------	-----	----------------------	-----	-----	----------------------	----------------------	--

مؤشر	فرضية باطلة	المؤشرات المثيرة للاهتمام	مسح ابتدائي	مسح نهائي	عدد الحالات	p <sup>7</sup>	محفظة الالكترونية	عدد الحالات	الخدمات المصرفية	عدد الحالات	p	نوع الاختبار
التكاليف المتعلقة باسترداد المساعدة	مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية؛ المحفظة الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية	تكلفة النقل (دينار)	1.9 دينار	1.9 دينار	376	-	2 دينار 1.7 دينار	314	1.8 دينار 1.3 دينار	62	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
	الأساسية: لا يتغير مبلغ الأموال التي يتم إنفاقها على تحصيل المساعدة بعد استخدام آليات التحويل الرقمية؛	رسوم			376		3.3 دينار 4 دينار	10	4.8 دينار 5 دينار	6	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
	؛ لا يختلف مقدار الأموال التي يتم إنفاقها على جمع المساعدة من آلية إلى أخرى	إجمالي التكاليف	1.9 دينار	2 دينار 2 دينار	376	-	2 دينار 1.9 دينار	314	2.3 دينار 2.4 دينار	62	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		اتصال المحمول	7.7 دينار	6.8 دينار	376	-	7.5 دينار 8.3 دينار	314	6.6 دينار 6.3 دينار	62	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار

<sup>7</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% :- P > 0.05 ، \* P ≤ 0.05 ، \*\* P ≤ 0.01 ، \*\*\* P ≤ 0.001

مؤشر	فرضية باطلة	المؤشرات المثيرة للاهتمام	مسح ابتدائي	مسح نهائي	عدد الحالات	p <sup>8</sup>	محافظة إلكترونية	عدد الحالات	الخدمات المصرفية	عدد الحالات	P	نوع الاختبار
مبلغ الدفع	مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية؛ المحفظة الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية الأساسية - لم يتغير مقدار المساعدة (الفعلية) بعد استخدام آليات التحويل الرقمية؛ لا يختلف مقدار المساعدة (الفعلية) من آلية إلى أخرى	قيمة المساعدة الكلية	دينار 92	دينار 94	376	-	91 دينار 55 دينار	314	115 دينار 59 دينار	62	**	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		قيمة المساعدة الفعلية	دينار 92	دينار 92	376	-	89 دينار 56 دينار	314	111 دينار 60 دينار	62	**	جدولة الميول المركزية T-اختبار
مستوى الخدمة في نقطة التحصيل	مكتب البريد مقابل آليات التحويل الرقمية؛ المحفظة الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية الأساسية: لا يوجد فرق في مستوى الخدمة المبلغ عنه بين مكتب البريد ونقاط التحصيل الجديدة؛ لا يختلف مستوى جودة الخدمة المبلغ عنه من آلية إلى أخرى	جودة الخدمة	3.5	-	376	-	4.5 0.8	314	4.8 0.4	62	*	جدولة الميول المركزية

<sup>8</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% -:  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ، \*،  $P \leq 0.01$ ، \*\*،  $P \leq 0.001$ ، \*\*\*

اختبار جدولة الميل المركزية T-اختبار	4.8 * 0.4	4.5 0.8	معدل الرضا	المحفظة الإلكترونية مقابل الحسابات المصرفية الأساسية: لا يوجد فرق في معدل الرضا المبلغ عنه بين المحفظة الإلكترونية والحسابات المصرفية
--	-----------------	------------	---------------	--

**الجدول 5: التحليل المقارن؛ مؤشرات الوصول حسب جنس رب الأسرة**

**طريقة: المحفظة الإلكترونية**

نوع الاختبار	p <sup>9</sup>	عدد الحالات	أنثى	عدد الحالات	ذكر	المؤشرات المثيرة للاهتمام	فرضية باطلية	مؤشر
جدولة الميول المركزية T-اختبار	-	159	6.1 كم 1.2 كم	154	8.1 كم 1.3 كم	المسافة إلى نقطة التحصيل	لا يختلف الوقت الذي يقضيه المستفيدون في جمع المساعدة عن آلية إلى أخرى فيما يتعلق بجنس رب الأسرة	القدرة على الوصول
جدولة الميول المركزية T-اختبار	-	159	7 6 دقائق 48 دقيقة	154	71 دقيقة 53 دقيقة	إجمالي الوقت المستغرق في استرداد المساعدة		
جدولة الميول المركزية T-اختبار	*	159	2 3 دقيقة 25 دقيقة	154	39 دقيقة 30 دقيقة	وقت الانتقال		
جدولة الميول المركزية T-اختبار	-	159	5 3 دقائق 40 دقيقة	154	2 3 دقيقة 40 دقيقة	وقت الانتظار عند نقطة التحصيل		

<sup>9</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95%:  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ،  $P \leq 0.01$ ،  $P \leq 0.001$  \*\*\*

مؤشر	فرضية باطله	لمؤشرات المثيرة للاهتمام	ذكر	عدد الحالات	أنثى	عدد الحالات	p <sup>10</sup>	نوع الاختبار
التكاليف المتعلقة باسترداد المساعدة	T هو كمية الأموال التي تنفق على جمع المساعدات لا تختلف كثيرا من آلية لألية فيما يتعلق بجنس رب الأسرة	تكلفة النقل	1.9 دينار 1.9 دينار	154	2 دينار 1.4 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		رسوم	8.2 دينار 4.5 دينار	8	5 دينار 1.4 دينار	2	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		إجمالي التكاليف	2 دينار 2.3 دينار	155	2 دينار 1.5 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		اتصال المحمول	7 دينار 6 دينار	154	8 دينار 7 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
مبلغ الدفع	T انه مبلغ المساعدة (اتخاذ المنزل الأجر) لا تختلف كثيرا عن من آلية لألية فيما يتعلق بالجنس رب الأسرة	قيمة المساعدة الكلية	107 دينار 60 دينار	155	75 دينار 47 دينار	159	***	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		قيمة المساعدة الفعلية	104 دينار 60 دينار	155	73 دينار 47 دينار	159	***	جدولة الميول المركزية T-اختبار

مؤشر	فرضية باطله	لمؤشرات المثيرة للاهتمام	ذكر	عدد الحالات	أنثى	عدد الحالات	p <sup>11</sup>	نوع الاختبار
------	-------------	--------------------------	-----	-------------	------	-------------	-----------------	--------------

<sup>10</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% :-  $P > 0.05$  ،  $P \leq 0.05$  ، \*  $P \leq 0.01$  ، \*\*  $P \leq 0.001$  ، \*\*\*

<sup>11</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% :-  $P > 0.05$  ،  $P \leq 0.05$  ، \*  $P \leq 0.01$  ، \*\*  $P \leq 0.001$  ، \*\*\*

جدولة الممول المركزية	-	159	4.5 <i>0.8</i>	155	4.5 <i>0.8</i>	جودة الخدمة	لا يختلف مستوى جودة الخدمة المبلغ عنه من آلية إلى أخرى فيما يتعلق بجنس رب الأسرة	جودة الخدمة في نقطة التحصيل
T-اختبار جدولة الممول المركزية T-اختبار	-	159	4.6 <i>0.7</i>	155	4.6 <i>0.7</i>	معدل الرضا	لا يوجد فرق في معدل الرضا المبلغ عنه بين المحفظة الإلكترونية والحسابات المصرفية فيما يتعلق بجنس رب الأسرة	معدل الرضا عن الآلية

الطريقة: الحسابات المصرفية الأساسية

مؤشر	فرضية باطلية	مؤشرات المثيرة للاهتمام	ذكر	عدد الحالات	أنثى	عدد الحالات	p <sup>12</sup>	نوع الاختبار
إمكانية الوصول	لا يختلف الوقت الذي يقضيه المستفيدون في جمع المساعدة عن آلية إلى أخرى فيما يتعلق بجنس الأسرة	المسافة إلى نقطة الفداء	9.1 كم 1.1 كم	38	9.1 كم 3.6 كم	24	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		إجمالي الوقت المستغرق في استرداد المساعدة	57 دقيقة 39 دقيقة	38	41 دقيقة 38 دقيقة	24	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		وقت النقل	37 دقيقة 24 دقيقة	38	32 دقيقة 36 دقيقة	24	*	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		وقت الانتظار عند نقطة الاسترداد	20 دقيقة 24 دقيقة	38	10 دقائق 10 دقائق	24	*	جدولة الميول المركزية T-اختبار

<sup>12</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% -:  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ، \*  $P \leq 0.01$ ، \*\*  $P \leq 0.001$ ، \*\*\*

مؤشر	فرضية باطلة	نقاط البيانات المثيرة للاهتمام	ذكر	عدد الحالات	أثنى	عدد الحالات	p <sup>13</sup>	نوع الاختبار
التكاليف المتعلقة باسترداد المساعدة	كمية الأموال التي تنفق على تحصيل المساعدات لا يتغير بعد آليات التحويل الرقمية؛ لا يختلف مقدار الأموال التي يتم إنفاقها على جمع المساعدة من آلية إلى أخرى	تكلفة النقل	6.1 دينار 1.1 دينار	154	2 دينار 1.5 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		رسوم	5.5 دينار 6 دينار	4	3.5 دينار 3.5 دينار	2	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		إجمالي التكاليف	2 دينار 2.3 دينار	155	2 دينار 1.5 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		اتصال المحمول	9 دينار 5 دينار	154	9 دينار 9 دينار	159	-	جدولة الميول المركزية T-اختبار
مبلغ الدفع	T انه مبلغ المساعدة (الفعلي) لا تختلف كثيرا من آلية لألية فيما يتعلق بالجنس رب الأسرة	قيمة الكلي المساعدة	133 دينار 62 دينار	38	84 دينار 43 دينار	24	***	جدولة الميول المركزية T-اختبار
		قيمة الفعلي المساعدة	132 دينار 62 دينار	38	82 دينار 43 دينار	24	***	جدولة الميول المركزية T-اختبار

<sup>13</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% :-  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ، \*  $P \leq 0.01$ ، \*\*  $P \leq 0.001$ ، \*\*\*

مؤشر	فرضية باطلة	نقاط البيانات المثيرة للاهتمام	ذكر	عدد الحالات	أنثى	عدد الحالات	p <sup>14</sup>	نوع الاختبار
مستوى الخدمة في نقطة التحصيل	لا يختلف مستوى جودة الخدمة المبلغ عنه من طريقة إلى أخرى فيما يتعلق بجنس رب الأسرة	ذكرت جودة الخدمة	4.7	155	4.8	159	-	جدولة الميول المركزية
معدل الرضا عن الآلية	لا يوجد فرق في معدل الرضا المبلغ عنه بين المحفظة الإلكترونية الحسابات المصرفية	ذكرت معدل الرضا	4.7	155	4.9	159	-	T-اختبار جدولة الميول المركزية T-اختبار

<sup>14</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% -:  $P > 0.05$ ،  $P \leq 0.05$ ، \*  $P \leq 0.01$ ، \*\*  $P \leq 0.001$ ، \*\*\*

## الملحق 2: مكاسب الكفاءة المحتملة: تحليل جغرافي مقارنة للطريقتين في الأزرق وجرش

قبيل تجربة طريقة المحفظة الإلكترونية في محافظة الأزرق ، ابتداءً من 1 ديسمبر 2018 ، أمضى المستفيدون في جنوب الأزرق حوالي 34.6 دقيقة في المتوسط للوصول إلى صندوق البريد الموجود في شمال الأزرق من أجل الوصول إلى مساعدتهم. وإدراكاً لحقيقة أن السكان كانوا يتجمعون في الشمال والجنوب ، تعاقد صندوق المعونة الوطني NAF من خلال ديناراك Dinarak على عملاء في كلا الجزأين من المقاطعة (ثلاثة في الشمال واثنان في الجنوب).

على غرار ما تم ملاحظته وعرضه في جرش ، لم يتم الاستفادة من جميع العملاء من قبل المستفيدين في الأزرق. كان هناك تفضيل واضح بين المستفيدين في الشمال لاستخدام وكيل قريب من محل إقامتهم، والشئ نفسه في الجنوب، حيث أصبح أحد الوكلاء الأكثر استخداماً من بين الخمسة جميعاً في المنطقة.

بقي وقت السفر دون تغيير في شمال الأزرق، حيث كان الوكلاء بالقرب من نقطة التحصيل، في حين اختبر المستفيدون في جنوب الأزرق إلى توفير كبير في وقت الانتقال (من 15 إلى 35 دقيقة في المتوسط) وفي التكاليف (من 2.8 دينار إلى 0.7 دينار أردني). يعد ذلك نموذجاً لما يمكن أن تكون عليه مكاسب الكفاءة من توفير في الوقت والمال المستهلك لتحصيل المساعدة حين يراعى توزيع نقاط التحصيل طبيعة التوزيع الجغرافي للمستفيدين.

في جرش، كان كل وكلاء المحفظة الإلكترونية E-Wallet في موقع مركزي في وسط جرش، بالقرب من صندوق البريد ومع ذلك، كما هو موضح في الخريطة 1، كان المستفيدون منتشرين في جميع أنحاء المنطقة ويعيش الكثيرون بعيداً عن أقرب نقطة وصول. أدى ذلك لاختلافات غير جوهريّة في بعض مؤشرات الوصول مثل المسافة بين موقع المستفيد ونقط التحصيل ووقت الانتقال الي موقع التحصيل.

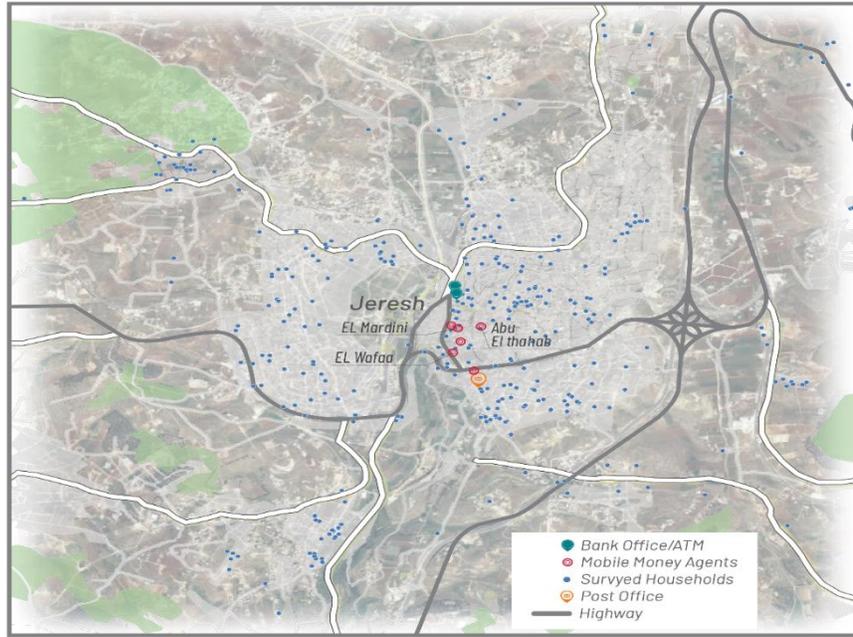
بدعم من الشركاء، بما في ذلك برنامج الأغذية العالمي لعملية التحقق من الصحة (الزيارات المنزلية التي أجريت للتحقق من صحة أهلية المستفيدين الجدد) ومقدمي خدمات الدفع، لدى صندوق المعونة الوطني NAF الفرصة لإنشاء خرائط بمواقع المستفيدين وتحديد مواقع الوكلاء بناءً على هذا التحليل.

### الخريطة 2: التجميع الجغرافي لعينة مسح الأزرق



### الخريطة 3: التجميع الجغرافي لعينة مسح جرش ومواقع نقاط التحصيل

المصدر: خريطة الشارع المفتوح ، المستجيبون وبرنامج الأغذية العالمي



المؤشر	عامل الوقت	جنوب الأزرق	جرش (P <sup>15</sup> )	تجربة احصائية (P)
زمن التنقل بالدقائق	البداية	34.6	54	*
	النهاية	15	35	
تكلفة التنقل بالدينار	البداية	2.791	1.9	-
	النهاية	0.67	1.9	-

<sup>15</sup> مستويات الدلالة الإحصائية عند مستوى ثقة قدره 95% -:  $0.05 < P < 0.05$  \*،  $0.01 \geq P$  \*\*،  $0.001 \leq P$  \*\*\*



_		Last month, how much did you pay in transportation costs to access your NAF assistance in (JDs)? الشهر الماضي ما هي التكلفة بالدينار التي دفعتها للوصول لمكتب صرف المساعدة (بالدينار)؟	2.3
_		Last month, did you incur any additional cost to access your assistance? (If yes; answer 2.4.1 and 2.4.2) الشهر الماضي هل لديك اي مصاريف اضافيه تدفعها لتأمين ذهابك الى مكتب المعونة ؟ (اذا كانت الاجابة نعم الرجاء الاجابه عن الاسئلة 2.4.1 و 2.4.3)	2.4
Time off from work وقت مقتطع من العمل Household chores واجبات منزلية Other; please explain? اخرى يرجى التوضيح		What additional cost? (multiple choice) ما هي المصاريف الاضافيه بالدينار؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	2.4.1
0 = No لا 1 = Yes نعم		Are you capable of estimating these costs in JOD? هل بإمكانك تقدير هذه المصاريف بالدينار؟	2.4.2
_ _ _ _		If yes, How much? ما مقدار هذه المصاريف بالدينار ؟	2.4.3
_	5= Excellent ممتازه 4= Good جيده 3= Fair مقبولة 2= Poor سيئة 1= Very poor سيئة جدا	How do you rate the quality of service at the post office when you redeem your assistance? كيف تقيم جودة الخدمة في مكتب البريد عند استلام مساعدتك؟ (If the answer was 2=poor or 1=very poor answer 2.5.1) (اذا كانت الاجابه 2=سيئ أو 1=سيئ جدا الرجاء الاجابه عن السؤال 2.5.1)	2.5
_	Overcrowded المكان مزدحم Long queues الطابور طويل Cash not always available on day of disbursement لا يكون متوفر في يوم الصرف Other; please explain? اخرى يرجى التوضيح	Why? (multiple choice) اذا كانت الاجابة لا لسؤال 2.5 يرجى التوضيح؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	2.5.1
The next set of questions are about your household's monthly expenditures – in Jordanian Dinar. مجموعة الاسئلة القادمة ستكون عن مصاريفك الشهرية بالدينار الاردني			
_ _ _ _		How much did you spend the last 30 days on food products (including NAF assistance)? (If the total is 0 please explain) ما هو المبلغ الذي أنفقته أسرتك خلال الثلاثين يوماً الماضية على المنتجات الغذائية (إذا كان المجموع 0 يرجى التوضيح)	2.6
_ _ _ _		How much did your household spend during the last 30 days on non-food items/ services (including rent, water, electricity and phone or any other expense)? كم أنفقت خلال آخر 30 يوماً على المصاريف الاخرى / المواد غير الغذائية والخدمات (بما في ذلك الإيجار ، الماء ، الكهرباء والهاتف أو أي نفقات أخرى)؟	2.7
_ _ _ _		How much did your household spend the last 30 days on mobile connectivity? كم أنفقت على الهاتف النقال خلال الشهر الماضي؟	2.8
_	1= In person/ post office, bank... شخصيا / مكتب البريد , البنك , الخ 2= Online عبر شبكة الانترنت I don't know لا اعلم	How do you currently pay your bills? كيف تقوم بتسديد فواتيرك حاليا ؟	2.9
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Were you able to save money last month? هل استطعت توفير اي نقود خلال الشهر الماضي ؟	2.1 0

## توفير المعلومات وصنع القرار

The next set of questions are about the information received with regards to the shift in NAF transfer modality  
المجموعة التالية من الأسئلة هي حول المعلومات الواردة فيما يتعلق بالتحول إلى طريقة استلام جديدة لمبلغ المساعدة من صندوق المعونة

1	<p><b>1= Post office at time of March redemption</b> مكتب البريد عند صرف مبلغ المعونة لشهر آذار</p> <p><b>2= Text message inviting for information session</b> دعوة عن طريق رسالة نصية لجلسة المعلومات</p> <p><b>3= Through family/ friends</b> من خلال العائلة / الأصدقاء</p> <p><b>4= Through letter from NAF</b> من خلال رسالة من صندوق المعونة</p> <p><b>99= Other; please explain?</b> يرجى التوضيح</p>	<p><b>How were you first informed about the shift in payment modality?</b> <b>(If option 1 selected; ask 3.1.1)</b> <b>(If option 1 or 3 or 99 selected; ask 3.2)</b> كيف علمت لأول مرة عن التحول في طريقة الدفع؟ ( إذا كان الجواب الخيار 1: اجب 3.1.1 ) ( إذا كان الجواب الخيار 1 او 3 او 99: اجب 3.2 )</p>	3.1
1	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Did you approach the NAF helpdesk at the post office?</b> <b>(If yes; answer 3.1.1.1)</b> هل قمت بزيارة مكتب المساعدة لصندوق المعونة الموجود في مكتب البريد؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.1.1.1)</p>	3.1.1
1	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Did it help you to understand the upcoming change?</b> <b>(If no, answer 3.1.1.2)</b> هل قام مكتب المساعدة بمساعدتك على فهم التغيير الذي سيحصل؟ (إذا كان الجواب لا: اجب 3.1.1.2)</p>	3.1.1.1
		<p><b>Why?</b> لماذا؟</p>	3.1.1.2
1	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Did you receive a printed leaflet at the helpdesk?</b> <b>(If yes answer 3.2.1)</b> هل تلقيت نشرة مطبوعة من قبل مكتب المساعدة؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.2.1)</p>	3.2
1	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Was the information in the printed leaflet easy to understand?</b> <b>(If no; answer 3.2.2)</b> هل كانت المعلومات الواردة في النشرة المطبوعة سهلة الفهم؟ (إذا كان الجواب لا: اجب 3.2.2)</p>	3.2.1
1	<p><b>Disability (e.g. sight difficulties)</b> لدي مشاكل بالنظر</p> <p><b>Difficult content</b> بالتنسبة لي بالمعلومات صعبة</p> <p><b>Other, please specify</b> التوضيح الأخرى، يرجى</p>	<p><b>Why?</b> <b>(multiple selection)</b> (يمكنك اختيار أكثر من اجابة) لماذا؟</p>	3.2.2
1	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Were you or someone from your household invited to a separate information session to learn more about the change?</b> <b>(If yes; answer 3.3.1)</b> هل تمت دعوتك أنت أو احد افراد اسرتك إلى جلسة معلومات منفصلة لمعرفة المزيد حول التغيير؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.3.1)</p>	3.3
	<p>0 = No لا 1 = Yes نعم</p>	<p><b>Did you receive the invitation by text message?</b> <b>(If yes answer 3.3.1.1)</b> هل تلقيت الدعوة عن طريق رسالة نصية؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.3.1.1)</p>	3.3.1

	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Were you able to react/ response to that text message? هل كنت قادرًا على الرد / الاستجابة على هذه الرسالة النصية؟	3.3. 1.1
	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Did you or someone from your household attended information session? (If no; answer 3.4.1) (If yes; answer 3.4.2- 3.4.5) هل حضرت أنت أو احد افراد اسرتك جلسة المعلومات ؟ (اذا كان الجواب لا: اجب 3.4.1) (اذا كان الجواب نعم: اجب 3.4.2 – 3.4.5)	3.4
_	غير مهتم بالتجربة Not interested in the pilot Could not attend due to other commitments لم استطع الحضور بسبب التزامات اخرى Already familiar bank account الجديدة معروفة بالنسبة الي e-wallet and صرف المساعدة Received information from someone else who went to information session تم أخذ معلومات من شخص حضر الجلسة Planning to go to catch-up session سوف أذهب الى الجلسة التعويضية Other, please specify يرجى التوضيح	If no, why not? اذا لا، لماذا؟	3.4. 1
_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Did you find the information session useful? هل وجدت جلسة المعلومات مفيدة؟	3.4. 2
_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Did you find the verbally provided information easy to understand? (If no; answer 3.4.3.1) هل وجدت المعلومات المقدمة شفهيًا سهلة الفهم؟ (اذا كان الجواب لا: اجب 3.4.3.1)	3.4. 3
_		Why? لماذا؟	3.4. 3.1
_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Did you find the written information about the bank account easy to understand? (If no; answer 3.4.4.1) هل وجدت أن المعلومات المكتوبة بخصوص حساب البنك سهلة الفهم؟ (اذا كان الجواب لا: اجب 3.4.4.1)	3.4. 4
_		Why? لماذا؟	3.4. 4.1
_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	Did you find the written information about e-wallet easy to understand? (If no; answer 3.4.5.1) هل وجدت أن المعلومات المكتوبة بخصوص المحفظة الالكترونية سهلة الفهم؟ (اذا كان الجواب لا: اجب 3.4.5.1)	3.4. 5
_		Why? لماذا؟	3.4. 5.1

_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Do you have any recommendations on how to improve the provision of information? (If Yes, answer 3.5.1) هل لديك أي توصيات حول كيفية تحسين توفير المعلومات؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.4.1)	3.5
_____		How? ماذا؟	3.5.1
_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Do you know where to turn if you have any questions or concerns regarding your NAF assistance in relation to the shift in modality? (If yes; answer 3.1)6 هل تعرف إلى أين تتجه إذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن مساعدة صندوق المعونة الوطني فيما يتعلق بالتحول في طريقة صرف المساعدة؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.6.1)	3.6
_____	Post Office مكتب البريد NAF website الموقع الإلكتروني لصندوق المعونة الوطنية WFP برنامج الاغذية العالمي Dinarak دينارك Banks (Cairo Amman Bank, Islamic Bank) البنوك الاسلامي, بنك القاهرة عمان) البنوك Other, please specify اخرى, يرجى التوضيح	Please tell us where? (Select multiple) من هي الجهة التي سوف تقوم بالاتصال بها؟ اختر اكثر من اجابة	3.6.1
_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Prior to the information session, have you ever used a bank account? قبل جلسة المعلومات ، هل سبق لك استخدام حساب مصرفي؟	3.7
_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Prior to the information session, have you ever used e-wallet? قبل جلسة المعلومات ، هل سبق لك استخدام المحفظة الإلكترونية؟	3.8
_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Did you open a bank account/ e-wallet at the information session? (if yes, answer 3.9.1) (If yes; answer 3.10) (if no; answer 3.9.2) هل قمت بفتح حساب مصرفي / محفظة إلكترونية في جلسة المعلومات؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.9.1) (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.10) (إذا كان الجواب لا: اجب 3.9.2)	3.9
_____	Mobile money المحفظة الإلكترونية Bank account الحساب البنكي	Which one? أي واحدة؟	3.9.1
_____	0 = No لا 1 = Yes نعم	Have you decided which payment modality you will choose? (If yes; answer 3.9.2.1) (If yes; answer 3.10) (If no, answer 3.11) هل قررت طريقة الدفع التي ستختارها؟ (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.9.2.1) (إذا كان الجواب نعم: اجب 3.10) (إذا كان الجواب لا: اجب 3.11)	3.9.2
_____	Mobile money المحفظة الإلكترونية Bank account الحساب البنكي	Which one? أي واحدة؟	3.9.2.1

1	<p>Easier to understand Easier process than the other option Close distance to redemption point منزلي لا رسوم Recommended Other, please specify</p>	<p>What made you decide? (multiple choice) ما الذي جعلك تقرر؟ (يمكنك اختيار أكثر من اجابة)</p>	3.1 0
1	<p>1= Family or friends العائلة او الاصحاب 2= Another NAF beneficiary من منفع اخر 3 = Post Office employee موظف البريد 4 = Dinarak employee موظف دينارك 5= Bank employee موظف البنك 99 = Other; please specify</p>	<p>If recommended; Who did you receive the recommendation from? إذا كان طريقة الدفع موصى بها ؛ من من تلقيت التوصية؟</p>	3.1 0.1
1	<p>Need more time to decide احتاج وقت اكثر للتفكير Consult other family members اخذ مشورة احد افراد العائلة Don't know how to choose لا أعرف كيف اختار (صعبة) Do not feel informed احتاج توضيح اكثر حول الاختيارين Other, please specify</p>	<p>Why not? (multiple choice) لماذا؟ (يمكنك اختيار أكثر من اجابة)</p>	3.1 1
1	<p>0 = No 1 = Yes</p>	<p>Did you feel that you have the freedom to choose one of the options? (If no; answer 3.12.1) هل كان لك كامل حرية الاختيار في طريقة استلام مساعدات صندوق المعونة الوطنية؟</p>	3.1 2
1		<p>If no; why? لماذا؟</p>	3.1 2.1
<b>4. General Information</b> معلومات عامة			
		<p>Interviewer Name اسم مجري المقابلة</p>	4.1
1	<p>Gender of the interviewer? جنس مجري المقابلة Male ذكر Female أنثى</p>	<p>Date of interview تاريخ المقابلة Day Month Year</p>	4.2
	<p>Phone number رقم الهاتف</p>	<p>National ID number الرقم الوطني</p>	4.4
1	<p>0 = No 1 = Yes</p>	<p>Do you or anyone from your household have a smart phone? (Prior to the information session) (If yes; answer 4.6.1) هل لديك أو أي فرد من عائلتك هاتف ذكي؟ (قبل جلسة المعلومات) (إذا كان الجواب نعم: اجب 4.6.1)</p>	4.6

1	Respondent الشخص الذي تجري معه المقابلة Respondent's spouse الزوج او الزوجة Another adult member شخص بالغ آخر Other, please specify اخرى، يرجى التوضيح	Who in the family owns a smart phone? من يمتلك من افراد عائلتك الهاتف الذكي؟	4.6.1
1	0 = No لا 1 = Yes نعم	Do you or anyone from your household have a bank account? (Prior to the information session) (If yes; answer 4.7.1 and 4.7.2) هل لديك أو أي فرد من عائلتك حساب بنكي؟ (قبل جلسة المعلومات) (إذا كان الجواب نعم: اجب 4.7.1 و 4.7.2)	4.7
1	Respondent الشخص الذي تجري معه المقابلة Respondent's spouse الزوج او الزوجة Another adult member شخص بالغ آخر Other, please specify اخرى، يرجى التوضيح	Who in the family has a bank account? من أفراد اسرتك لديه حساب بنكي؟	4.7.1
1	0 = No لا 1 = Yes نعم	Do you have an experience using ATM? هل لديك اي خبره في استعمال الصراف الآلي؟	24.7.
<b>Household Information</b> 5. معلومات الاسرة			
1	Male ذكر Female أنثى	What is the gender of the interviewee? ما هو جنس المشارك؟	5.1
1	1	What is the age of the interviewee? (in years) كم يبلغ عمر الشخص الذي تقابله؟	5.2
1	0 = No لا 1 = Yes نعم	Are you the head of the household? هل أنت رب الأسرة؟ (if yes, skip question 5.4 and 5.5) (إذا كانت الاجابة نعم تخطي سؤال 5.4 و 5.5)	5.3
1	Male ذكر Female أنثى	What is the gender of the household head? ما هو جنس رب الأسرة	5.4
1	1	What is the age of the household head? (in years) ما هو عمر رب الأسرة	5.5
1	Single أعزب Married متزوج Divorced مطلق Widowed أرمل	What is the marital status of the head of the household? ما هي الحالة الاجتماعية لرب الأسرة؟	5.6
1	illiterate أمي Basic literacy but no formal education محو أمية و لكن ليس تعليم رسمي Primary school المرحلة الاساسية Secondary school المرحلة الثانوية Diploma دبلوم Post-graduate or equivalent certificate (e.g., 2-year degree) مرحلة ما بعد الدراسات الثانوية أو ما يعادلها University education (e.g., Bachelor's degree or higher) التعليم الجامعي مثلاً درجة البكالوريوس	What is the highest level of education completed by the head of the household? ما هي أعلى درجة تعليمية أنهاها رب الأسرة؟	5.7

_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	<b>Is there a member with higher completed educational level living in the HH now?</b> هل هناك حالياً فرد في الأسرة بدرجة تعليم أعلى من رب الأسرة؟ <b>(if No, Skip question 5.8.1)</b> (إذا كانت الإجابة لا تخطي سؤال 5.8.1)					5.8
_	المرحلة الابتدائية Primary school المرحلة الثانوية Secondary school دبلوم Diploma Post-graduate or equivalent certificate مرحلة ما بعد الدراسات الثانوية أو ما يعادلها (e.g., 2-year degree) University education (e.g., bachelor's degree or high school diploma) التعليم الجامعي مثلاً درجة البكالوريوس		<b>What is the highest level of education completed by the member?</b> ما هي أعلى درجة تعليمية أنها هذا الفرد؟			5.8.1	
<b>How many male and female household members in the following age brackets live in your household?</b> ما هو عدد أفراد الأسرة من الذكور والإناث في الفئات العمرية التالية الذين يعيشون في أسرتك؟							5.9
f. Total المجموع	e. 60+	d. 36-59	c. 18-35	b. 5-17	a. Children under 5 أطفال تحت الخمس سنوات	Age (in years) (بالسنوات)	5.9.1
_	_	_	_	_	_	Male ذكر	5.9.1.1
_	_	_	_	_	_	Female أنثى	5.9.1.2
_	<b>Total household members?</b> مجموع أفراد الأسرة؟					5.10	
_	خيمة Tent منزل بالإيجار Rented house شقة بالإيجار Rented apartment منزل مملوك Owned house شقة مملوكة Owned apartment أخرى، يرجى التوضيح Other, please specify				<b>Type of residence?</b> نوع السكن؟		5.11
<b>Comments &amp; feedback</b>							.6
التعليقات							
_	لا 0 = No نعم 1 = Yes	<b>Is there any additional feedback that you wish to share with us?</b> هل لديك أي تغذية راجعة أو ملاحظات إضافية ترغب بمشاركتنا بها؟					
_____ <b>What is your feedback?</b> ما هو تعليقك؟							
_____ <b>GPS coordinates</b> إحداثيات الموقع							

## استبيان المسح النهائي

7. Volume and value of payments حجم و قيمة المساعدات			
1.1	In a typical month, do you receive a payment from the National Aid Fund? (If no, skip to section 4) بالغالب: هل تستلم مساعدة نقدية من صندوق المعونة الوطني؟ ( إذا كانت الاجابة لا ، تخطى الى القسم 4)	0 = No لا 1 = Yes نعم	1.1
1.2	How long have you been receiving NAF assistance? منذ متى وانت تتلقى المساعدة من صندوق المعونة الوطنية؟	Less than 3 months أقل من سنة 1-2 years من سنة الى سنتين 3-5 years من 3 الى 5 سنين 5 > 5 years 5 سنين فما فوق	1.2
1.3	How often do you receive NAF assistance? كم مرة تتلقى المساعدة من صندوق المعونة الوطنية؟	Once per month مرة شهريا Other; please specify اخرى يرجى التوضيح	1.3
1.4	What is the current monthly value of your JDs? assistance ما هي القيمة الاجمالية للمساعدة التي تستلمها بالدينار؟	1111111111	1.4
1.5	Do you receive the same amount each cycle? هل تستلم نفس القيمة شهريا؟	0 = No لا 1 = Yes نعم	1.5
1.6	Who in your household usually redeems the assistance? من المسؤول عن أستلام المساعدة في عائلتك؟	Respondent رب الأسرة Respondent's spouse زوجة رب الأسرة Other adult family member شخص اخر بالغ من افراد الاسرة Other; please specify اخرى، يرجى التوضيح	1.6
1.7	How do you receive information that your	Text message رسالة نصية	1.7

	<p><b>Fixed date every month</b> موعد استلام المساعدة محدد كل شهر</p> <p><b>Call the bank</b> الاتصال مع البنك</p> <p><b>Call the mobile money agent</b> الاتصال مع دينارك</p> <p><b>Call NAF</b> الاتصال مع صندوق المعونة</p> <p><b>Other; please explain?</b> اخرى، يرجى التوضيح</p>	<p><b>assistance is available? (multiple choice)</b></p> <p>كيف يتم اخبارك بموعد استلام المساعدة ؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)</p>	
1	<p><b>0 = No</b> لا</p> <p><b>1 = Yes</b> نعم</p>	<p><b>Since the shift in modality; have you been receiving your assistance on time? (if yes; answer 1.8.1)</b></p> <p>هل كان هناك تأخير بصرف المساعدة للشهرين الماضيين منذ أن تغيرت طريقة استلام المساعدة؟ (اذا كانت الاجابة نعم الرجاء الاجابة عن السؤال 1.8.1)</p>	1.8
	<p><b>1 = I am still not used to the new modality</b> لم أعتد على الطريقة الجديدة لاستلام المعونة</p> <p><b>2 = Technical issues not related to me</b> بسبب مشاكل فنية تحدث في النظام</p> <p><b>3 = I don't know</b> لا اعلم</p> <p><b>4 = Other; please explain?</b> اسباب اخرى، يرجى التوضيح</p>	<p><b>Why?</b></p> <p>لماذا</p>	1.8.1

## 8. Cost elements of payments, satisfaction and expenditures

عناصر التكلفة والمصاريف والرضا عن المدفوعات/المساعدات

Time in minutes/ cost in JDs الوقت بالدقائق / التكلفة بالدينار			
1		<p><b>Last month, how much time did you spend in total to redeem your assistance?</b></p> <p>الشهر الماضي، كم من الوقت استغرقت للحصول على المساعدة؟</p>	2.1
1		<p><b>Last month, how much time do you spend in the mobile money agent or the bank to redeem your assistance?</b></p> <p>الشهر الماضي كم من الوقت قضيته في مكتب العميل او في البنك عند استلام مساعدتك (وقت الانتظار)؟</p>	2.2
1		<p><b>Last month, how much did you pay in transportation costs to access your NAF assistance in (JDs)?</b></p> <p>الشهر الماضي ما هي التكلفة بالدينار التي دفعتها للوصول لمكتب العميل او البنك لاستلام مساعدتك؟</p>	2.3
1		<p><b>Last month, did you incur any additional cost to access your assistance? (If yes; answer 2.4.1 and 2.4.2)</b></p> <p>في الشهر الماضي هل تكلفت بأية مصاريف اضافية تدفعها لتأمين ذهابك الى مكتب العميل او البنك ؟ (اذا كانت الاجابة نعم الرجاء الاجابه عن الاسئلة 2.4.1 و 2.4.3)</p>	2.4
	<p><b>Time off from work</b> مغادرة من العمل</p> <p><b>Household chores</b> واجبات منزلية</p> <p><b>Other; please explain?</b> اخرى يرجى التوضيح</p>	<p><b>What additional cost? (multiple choice)</b></p> <p>ما هي المصاريف الاضافيه ؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)</p>	2.4.1
	<p><b>0 = No</b> لا</p> <p><b>1 = Yes</b> نعم</p>	<p><b>Are you capable of estimating these costs in JOD?</b></p> <p>هل بإمكانك تقدير هذه المصاريف بالدينار؟</p>	2.4.2

_____		If yes, How much? ما مقدار هذه المصاريف بالدينار ؟	2.4.3
<b>The next set of questions are about your household's monthly expenditures – in Jordanian Dinar.</b> مجموعة الاسئلة القادمة ستكون عن مصاريفك الشهرية بالدينار الاردني			
_____		<b>How much did you spend the last 30 days on food products (including NAF assistance)?</b> <b>(If the total is 0 please explain)</b> ما هو المبلغ الذي أنفقته أسرتك خلال الثلاثين يوماً الماضية على المواد الغذائية (إذا كان المجموع 0 يرجى التوضيح)	2.5
_____		<b>How much did your household spend during the last 30 days on non-food items/ services (including rent, water, electricity and phone or any other expense)?</b> ما قيمة المبلغ الذي أنفقته خلال آخر 30 يوماً على المصاريف الأخرى / المواد غير الغذائية والخدمات (بما في ذلك الإيجار ، الماء ، الكهرباء والهاتف أو أي نفقات أخرى)؟	2.6
_____		<b>How much did your household spend the last 30 days on mobile connectivity?</b> ما قيمة المبلغ الذي أنفقته خلال الشهر الماضي لتغطية مصاريف الهاتف الخلوي؟	2.7
_____	<b>1= In person/ post office, bank...</b> شخصياً / مكتب البريد , البنك , الخ <b>2= Online</b> عبر شبكة الانترنت <b>99=I don't know</b> لا اعلم	<b>How do you currently pay your bills?</b> كيف تقوم بتسديد فواتيرك حالياً ؟	2.8
_____	<b>0 = No</b> لا <b>1 = Yes</b> نعم	<b>Were you able to save money last month?</b> هل استطعت توفير اي نقود خلال الشهر الماضي ؟	2.9
<b>3. Beneficiary experience of shift to mobile money and basic bank accounts</b> تجربة المنتفعين حول التغير الى المحفظة الإلكترونية او الحساب البنكي			
_____	<b>Mobile money</b> المحفظة الإلكترونية <b>Bank account</b> الحساب البنكي	<b>Which modality you have used last month to redeem your assistance?</b> ما هي الطريقة التي اتبعتها في الشهر الماضي لتحصيل مساعدتك الشهرية ؟	3.1
<b>If mobile money, ask:</b>			
_____	<b>Al Mardini</b> <b>Abu Al Thawab</b> <b>Bab Amman</b> <b>Dandan</b> <b>Al Alawneh</b> <b>Al Naser</b> <b>Al Nile</b> <b>Al Wafaa</b>	<b>Which mobile money agents have you used to redeem your assistance?</b> <b>(Multiple selection)</b> من هو الوكيل المعتمد الذي تذهب اليه لصرف المعونة؟ (يمكنك اختيار أكثر من اجابة)	3.1.1
_____	<b>1= Closest to my residence</b> قريب من مكان سكني <b>2= Convenient public transportation</b> سهل الوصول اليه عن طريق المواصلات العامة <b>3= Agent recommended</b> توصية (تزكية) <b>4= Other; please specify</b> اخرى يرجى التوضيح	<b>Why did you choose this/these agent(s)?</b> <b>2(if recommended; answer 3.1.2.)</b> لماذا اخترت هذا الوكيل او الوكلاء؟ إذا كانت الاجابة توصية الرجاء الاجابة عن السؤال (3.1.2.2)	3.1.2
_____	<b>1= Family or friends</b> العائلة او الاصحاب <b>2= Another NAF beneficiary</b> من منتفع اخر <b>3 = Post Office employee</b> موظف البريد <b>4 = Dinarak employee</b> موظف ديناراك <b>5= NAF employee</b> موظف صندوق المعونة	<b>If Agent recommended; Who did you receive the recommendation from?</b> إذا كان الوكيل موصى به ؛ ممن تلقيت التوصية؟	23.1.2.

	5 = Other; please specify التوضيح اخرى يرجى		
		Why was the recommendation? ما هي أسباب تركية او تفضيل هذا الموظف؟	33.1.2.
	5 = Excellent ممتازه 4 = Good جيدة 3 = Fair مقبولة 2 = Poor سيئة 1 = Very poor سيئة جدا	How do you rate the quality of service provided by the mobile money agents? (If the answer was 2=poor or 1=very poor answer) كيف تقيم جودة الخدمة المقدمة من الوكلاء المعتمدين؟ (إذا كانت الاجابة 2 =سيئ أو 1 = سيئ جدا الرجاء الاجابه عن السؤال) (3.1.3.1)	33.1.
	1 = Overcrowded المكان مكتظ 2 = Long distance مسافة طويلة للوصول 3 = Long queues وقت الانتظار بالطابور طويل 4 = Cash not always available متوفر دائما 5 = Mistreated by staf المعاملة ليست جيدة من قبل الموظفين 6 = Other; please explain? التوضيح	Why? (multiple choice) لماذا؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	.133.1.
		Did you experience any issues with the transition from the post office modality to mobile money? (if yes; answer 3.1.4) هل واجهت أي مشاكل مع الانتقال من طريقة استلام المعونة من مكتب البريد إلى المحفظة الإلكترونية؟ (إذا كانت الاجابة نعم الرجاء الاجابة عن السؤال 3.1.4.1)	43.1.
	1 = Registration التسجيل 2 = Access to mobile phone هاتف نقال ذكي 3 = Access to SIM card الحصول على خط الهاتف النقال 4 = Other; please explain? التوضيح	What were the issues related to? (multiple choice) (if Registration; answer 3.1.4) ما هي طبيعة المشاكل؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة) (إذا كانت الاجابة التسجيل الرجاء الاجابة عن السؤال 3.1.4.1.2)	.143.1.
	1 = Wrong info documented by registrar معلومات خاطئة أخذت عند التسجيل 2 = Identification الهوية 3 = Couldn't go to registration point استطع الوصول لمنطقة التسجيل 4 = Had to change registered phone number قمت بتغيير رقم الهاتف بعد التسجيل 5 = Other; please explain? التوضيح	If registration in 3.1.5.1, please ask? (multiple choice) إذا كانت الاجابة التسجيل، اسأل؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	43.1. .1.2
		Are you still facing this/these issues? هل ما زلت تواجه هذه المشكلة / المشكلات؟	.243.1.
		Have you encountered any issues redeeming your assistance using the mobile money wallet? (if yes, go to question 3.1.5) هل واجهت مشاكل عند محاولتك للحصول على مساعدة المعونة عن طريق المحفظة الإلكترونية؟ (إذا كانت الإجابة بنعم ، انتقل إلى السؤال 3.1.5.1)	53.1.
	1 = Access to smartphone هاتف نقال ذكي 2 = Difficult process العملية صعبة 3 = reluctance to using mobile applications تردد في استخدام التطبيقات 4 = Illiteracy لا اعرف القراءة او الكتابة 5 = Physical access to agents الوكلاء المعتمدين صعبا (لا استطيع التنقل/ اعاقه) 7 = No mobile connectivity لا يحتوي على خدمات الوصول الى الانترنت (الرصيد) 8 = Other; please specify التوضيح	What type of issues? (multiple choice) ما هي طبيعة المشاكل؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	.153.1.

1	0 = No 1 = Yes	Are you still facing issues? هل ما زلت تواجه هذه المشكلة \ المشكلات؟	253.1.
1	0 = No 1 = Yes	Did you receive support from anyone to redeem your assistance using mobile wallet? 3.1.6.1 If yes, go to هل تلقيت اي دعم او مساعدة للحصول على مبلغ المعونة بطريقة المحفظة الالكترونية؟	63.1.
1	1= Mobile money agent وكلاء المحفظة الالكترونية المعتمدين 2= Dinarak customer support دينارك 3= Another household member العائلة 4= Another non-household member اخر ليس من العائلة 5= Other; please specify التوضيح	If yes, who? إذا كان الجواب نعم من؟	163.1.
1	0 = No 1 = Yes	As of now; are you comfortable using the mobile money wallet? 3.1.7 (if no; answer 3.1.1) هل انت راضي عن استخدام المحفظة الالكترونية الان ؟ { إذا كانت الاجابة لا الرجاء الاجابة عن السؤال 3.1.7.1}	73.1.
1	1= I need more time to get used to the modalities طريقة السحب الجديدة 2= Uncertain about the locations مواقع الاستلام 3= Not familiar with the mobile money concept لا زلت غير معتاد على طريقة السحب عن طريق المحفظة الالكترونية 4= Other; please specify التوضيح	Why?	173.1.
<b>If basic bank account, ask:</b>			
1	1= Islamic Bank البنك الاسلامي 2= Cairo Amman Bank بنك القاهرة عمان	Which bank have you used to redeem your assistance? ما هو البنك الذي تذهب اليه لصرف المعونة؟	3.2.1
1	1= Closest to my residence قريب من مكان سكني 2= Convenient public transportation سهل الوصول اليه عن طريق المواصلات العامة 3= Recommended توصية 4= Religion preference اسباب دينية 5= Other; please specify التوضيح	Why did you choose this bank? 2 (if recommended; answer 3.2.2.) لماذا اخترت هذا البنك؟ { إذا كانت توصية الرجاء الاجابة على سؤال 3.2.2.2}	3.2.2
1	1= Family or friends العائلة او الاصحاب 2= Another NAF beneficiary من منتفع اخر 3 = Post Office employee موظف البريد 4 = Bank employee موظف البنك 5 = Other; please specify التوضيح	If Recommended; Who did you receive the recommendation from? إذا كان موسى به ؛ من من تلقيت التوصية؟	23.2.2.
1		Why was the recommendation? ما هي اسباب التوصية؟	33.2.2.
1	5= Excellent ممتازه 4= Good جيده	How do you rate the quality of service provided by the bank?	3.2.3

	3= Fair مقبولة 2= Poor سيئة 1= Very poor سيئة جدا	(If the answer was 2=poor or 1=very poor answer) كيف تقيم جودة الخدمة المقدمة من البنك؟ (إذا كانت الاجابة 2 =سيئ أو 1= سيئ جدا الرجاء الاجابه عن السؤال 3.2.3.1	
_	1= Overcrowded المكان مكتظ 2= Long distance مسافة طويلة للوصول 3= Long queues وقت الانتظار بالطابور طويل 4= Mistreated by staf المعاملة ليست جيدة من قبل الموظفين 5= Other; please explain? اخرى يرجى التوضيح	Why? (multiple choice) لماذا؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	3.2.3.1
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Did you experience any issues with the transition from the post office modality to bank account? 13.2.4 If yes, go to .13.2.4 هل واجهت اي مشاكل مع الانتقال من طريقة مكتب البريد إلى البنك؟	43.2.
_	1= Registration التسجيل 2= documents related issues اوراق رسمية مهمة لم تكن موجودة 3= Identification issues مشاكل في الاتباتات الشخصية 4= Other; please explain? اخرى يرجى التوضيح	What were the issues related to? (multiple choice) ما هي طبيعة المشاكل؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	.143.2.
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Are you still facing this/these issues? هل ما زلت تواجه هذه المشكلة \ المشكلات؟	.243.2.
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Have you encountered any issues redeeming your assistance using the bank? 15. If yes, go to question 3.2. هل واجهت مشاكل عند محاولتك الحصول على مساعدة المعونة عن طريق البنك؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، انتقل إلى السؤال 3.2.5.1	53.2.
_	1= Difficult process العملية صعبة 2= ATM use difficulties الصراف الآلي لا اعرف استعمال 3= Illiteracy لا اعرف القراءة او الكتابة 4= Physical access to agents فروع البنك صعبا (لا استطع التنقل/ اعاقفة) 5= Money not available in account المال لم يكن متوفر بالحساب عند محاولة صرفه 6= Other; please specify اخرى يرجى التوضيح	What type of issues? (multiple choice) ما هي طبيعة المشاكل؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة)	.153.2.
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Are you still facing issues? هل ما زلت تواجه هذه المشكلة \ المشكلات؟	.253.2.
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	Did you receive support from anyone to redeem your assistance using bank account? 3.2.6.1 If yes, go to 3.2.6.1 هل تلقيت اي دعم او مساعدة للحصول على مبلغ المعونة من البنك؟	63.2.
_	1= Bank employees موظفين البنك 3= Another household member العائلة 4= Another non-household member اخر ليس من العائلة 5= Other; please specify اخرى يرجى التوضيح	If yes, who? إذا كان الجواب نعم من؟	.163.2.
_	0 = No لا 1 = Yes نعم	As of now; are you comfortable using the bank account? 17. (if no; answer 3.2.) هل انت راضي عن استخدام حساب البنك الان؟	73.2.
_		If no, why not? إذا كان الجواب لا: لماذا؟	.173.2.
	1= using ATM عن طريق الصراف الآلي 2= through bank teller عن طريق امين	How did you cash-out the money from the bank? كيف صرفت المساعدة من البنك؟	3.2.7

	الصندوق 3=Other; please explain? التوضيح ;		
1	1=Cashed out money 2=Paid bills 3=Buying items at mobile money agent 4= Other; please specify التوضيح	3.3	How did you use your entitlements (multiple choice)? ما هي الطريقة التي استخدمتها لصرف مبلغ المعونة في الشهر الماضي? (يمكنك اختيار أكثر من اجابة)
1	1=Information sessions 2=NAF صندوق المعونة الوطنية 3=Mobile money agents 4=Dinarak 6=Bank employees 5=Family or friends 6= Other; please explain? التوضيح	3.4	What was the most important source of information for you to learn how to use the new payment modalities? اي مصدر للمعلومات كان الالم بالنسبة لك لتعلم كيفية استخدام المحفظة الالكترونية او البنك ؟
	0= Did not have problems to understand لم يكن عندي مشكلة 1= More info sessions 2= More practical training 3= Better communication on who to contact for support 4= Other; please explain? التوضيح	3.5	What could have been done differently to make it easier for you to understand? (multiple choice) ما الذي كان يمكن عمله بشكل مختلف لتسهيل فهمك لطريقة الصرف الجديدة? (يمكنك اختيار أكثر من اجابة)
1	5= Very satisfied 4= Somewhat satisfied 3= Indifferent 2= Somewhat unsatisfied 1= Not satisfied at all	3.6	What is your overall satisfaction of the shift from receiving NAF assistance through post offices to the new payment modalities on a scale from 1-5 where 1 is not satisfied at all and 5 is very satisfied? ما مدى رضاك بشكل عام عن التحول من تلقي مساعدة من خلال مكاتب البريد إلى طرق الدفع الجديدة على مقياس من 1-5 حيث 1 غير راضٍ على الإطلاق و 5 راضٍ للغاية؟
1	0 = No 1 = Yes	3.7	Have you ended up with the modality you wanted? هل هي الية الدفع التي وددت ان تستعملها؟
1	1= I have an old bank account بنك قديم 2= Illiteracy لا اعرف القراءة او الكتابة 3= I didn't have enough information 4= Other modalities لا امتلك المعلومات الكافية عن طرق السحب الاخرى 4= Other; please explain? التوضيح	3.7.1	If no, why not? إذا كان الجواب لا: لماذا؟
1	0 = No 1 = Yes	3.8	Did you try to change the modality after what you have selected? هل حاولت تغيير طريقة صرف المساعدة ؟
		3.8.1	If yes, what happened? إذا كانت الاجابة نعم ف ما هو التغيير ؟
1	0 = No 1 = Yes	3.9	Have you paid any fees to redeem your assistance? هل دفعت عمولة للحصول على المساعدة ؟
		3.9.1	If yes; how much in total (2 months)? ما هي القيمة (لشهرين) ؟

## 9. General Information

معلومات عامة

				Interviewer Name اسم مجري المقابلة	4.1	Interviewer Information معلومات مجري المقابلة
1	Male ذكر Female أنثى	Gender of the interviewer? جنس المقابلة	4.3	Date of interview تاريخ المقابلة	4.2	

		Day	Month	Year			
		Phone number رقم الهاتف	4.5	_____	National ID الرقم الوطني	4.4	Respondent Information معلومات المقابل
_____	_____	Do you or anyone from your household have a smart phone? (After to the modality shift) (If yes; answer 4.6.1) هل لديك أو أي فرد من عائلتك هاتف ذكي؟ (بعد التحول في طريقة الدفع من صندوق المعونة) (إذا كان الجواب نعم: اجب 4.6.1)					4.6
_____	_____	Respondent الشخص الذي نجري معه المقابلة Respondent's spouse الزوج او الزوجة Another adult member شخص بالغ آخر Other, please specify اخرى، يرجى التوضيح					4.6.1
_____	_____	Who in the family owns a smart phone? من يمتلك من افراد عائلتك الهاتف الذكي؟					4.6.2
_____	_____	If no; did you obtain a smart phone access after the modality change? إذا كانت الاجابة لا، هل حصلت على هاتف ذكي لغايات استخدام المحفظة الالكترونية؟					4.6.2.1
_____	_____	If yes; how much did you pay? إذا كانت الاجابة نعم، ما هي قيمة المبلغ الذي صرفته؟					4.7
_____	_____	Do you or anyone from your household have a bank account? (After to the modality shift) (If yes; answer 4.7.1 and 4.7.2) هل لديك أو أي فرد من عائلتك حساب بنكي؟ (بعد التحول في طريقة الدفع من صندوق المعونة) (إذا كان الجواب نعم: اجب 4.7.1 و 4.7.2)					4.7.1
_____	_____	Respondent الشخص الذي نجري معه المقابلة Respondent's spouse الزوج او الزوجة Another adult member شخص بالغ آخر Other, please specify اخرى، يرجى التوضيح					24.7.
_____	_____	Do you have an experience using ATM? الآلي؟ (Prior to the modality shift) قبل التحول في طريقة الدفع من صندوق المعونة					Household Information .10 معلومات الأسرة
_____	_____	Male ذكر Female أنثى					5.1
_____	_____	What is the gender of the interviewee? ما هو جنس المشارك؟					5.2
_____	_____	What is the age of the interviewee? (in years) كم يبلغ عمر الشخص الذي تقابله؟					5.3
_____	_____	Are you the head of the household? هل أنت رب الأسرة؟ (if yes, skip question 5.4 and 5.5) (إذا كانت الاجابة نعم تخطي سؤال 5.4 و 5.5)					5.4
_____	_____	Male ذكر Female أنثى					5.5
_____	_____	What is the gender of the household head? ما هو جنس رب الاسرة					5.5
_____	_____	What is the age of the household head? (in years)					

	ما هو عمر رب الأسرة						
__	Single عزب Married متزوج Divorced مطلق Widowed أرمل		What is the marital status of the head of the household? ما هي الحالة الاجتماعية لرب الأسرة؟		5.6		
__	illiterate أمية Basic literacy but no formal education تعليم رسمي Primary school المرحلة الأساسية Secondary school المرحلة الثانوية Diploma دبلوم Post-secondary school or equivalent certificate (e.g., 2-year degree) مرحلة ما بعد الدراسات الثانوية أو ما يعادلها University education (e.g., Bachelor's degree or higher) التعليم الجامعي مثلاً درجة البكالوريوس		What is the highest level of education completed by the head of the household? ما هي أعلى درجة تعليمية أنهاها رب الأسرة؟		5.7		
__	0 = No لا 1 = Yes نعم	Is there a member with higher completed educational level living in the HH now? هل هناك حالياً فرد في الأسرة بدرجة تعليم أعلى من رب الأسرة؟ (if No, Skip question 5.8.1) (إذا كانت الاجابة لا تخطي سؤال 5.8.1)			5.8		
__	Primary school المرحلة الابتدائية Secondary school المرحلة الثانوية Diploma دبلوم Post-secondary school or equivalent certificate (e.g., 2-year degree) بعد الدراسات الثانوية أو ما يعادلها University education (e.g., bachelor's degree or high school) التعليم الجامعي مثلاً درجة البكالوريوس		What is the highest level of education completed by the member? ما هي أعلى درجة تعليمية أنهاها هذا الفرد؟		5.8.1		
How many male and female household members in the following age brackets live in your household? ما هو عدد أفراد الأسرة من الذكور والإناث في الفئات العمرية التالية الذين يعيشون في أسرته؟							
f. Total المجموع	e. 60+	d. 36-59	c. 18-35	b. 5-17	Children under 5 أطفال تحت الخمس سنوات	Age (in years) العمر (بالسنوات)	5.9.1
__	__	__	__	__	__	Male ذكر	5.9.1.1
__	__	__	__	__	__	Female أنثى	5.9.1.2
__	Total household members? مجموع أفراد الأسرة؟					5.10	
__	Tent خيمة Rented house منزل بالإيجار Rented apartment شقة بالإيجار Owned house منزل مملوك Owned apartment شقة مملوكة Other, please specify اخرى، يرجى التوضيح		Type of residence? نوع السكن؟		5.11		
Comments & feedback .11 التعليقات							
__	0 = No لا 1 = Yes نعم	Is there any additional feedback that you wish to share with us? هل لديك اي تغذية راجعة أو ملاحظات اضافية ترغب بمشاركتنا بها؟					

_____	<b>What is your feedback?</b> ما هو تعليقك؟
_____	<b>GPS coordinates</b> احداثيات الموقع

## أداة مجموعات المناقشة - المسح الابتدائي

جلسات المناقشة مع مستفيدي صندوق المعونة الوطني									التاريخ:
<p>أسماء المشاركين و جنسهم وأعمارهم أو أي ملاحظة أخرى مثل الإعاقة. تحقق أيضًا حول تاريخ الهواتف الذكية والحسابات المصرفية ، واسأل كل مشارك عما إذا كان لديهم أي منها. اسأل إذا قام شخص ما بتغيير هاتفه بين التسجيل والتحصيل كيف أثر هذا على التحصيل؟</p>									
#	Sex	HHH sex	FS	Age	Disability/ chronic illness	Employment	Bank account	Smart phone	
1					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
2					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
3					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
4					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
5					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
6					(Y/N):	(Y/N)	(Y/N)	(Y/N)	
									الموقع (الريف / الحضر):
									المدرّب الأول:
									المدرّب الثاني:

أسئلة الاحماء	أسئلة التحقق	طرق / ملاحظات	نصيحة / تعليقات للمشرفين
---------------	--------------	---------------	--------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 دقائق فقط!</li> <li>• دقق في الأشخاص 2-3 الأولين والأخرين يجب أن يتطوعوا بإجابات مفصلة بشكل مناسب...</li> <li>• لا تخف من منع الناس من التحدث لفترة طويلة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أكمل بتلخيص كيف يبذل الجميع قصارى جهده لكسب العيش وأن الحياة يمكن أن تكون قاسية وصعبة.</li> <li>• اذكر تنوع أو توحيد سبل العيش.</li> </ul>		<p>من فضلك حدثنا قليلا عن نفسك. ابدأ باسمك وكيف تكسب عيشك. حتى لو كنت تعتمد بالكامل على صندوق المعونة الوطني ، اشرح الأنشطة الأخرى التي تقوم بها.</p>
---	---	--	---

أسئلة أساسية	أسئلة التحقق	طرق/ ملاحظات	نصيحة / تعليقات
<p>1. معلومات (مناقشة عامة)</p> <p>المعرفة والفهم حول التحول في الطريقة والجلسات الإعلامية للمشاركين الذين حضروا ولم يحضروا</p>	<p>أ) هل شعرت أنك على دراية جيدة عندما حدث التغيير في الطريقة؟ إذا كانت الإجابة بنعم / لا / جزئياً ، لماذا؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فيرجى إخبارنا كيف وصلت إلى هذه النقطة (على سبيل المثال ، مكتب البريد في مارس + جلسة معلومات + التحدث إلى الوكلاء / موظفي البنك + البحث عن مزيد من المعلومات)</p> <p>ب) كيف كان شعورك حيال التغيير في الطريقة؟ (متحمس ، عصبى ، غير مؤكد ، فضولي ، إلخ.) لماذا؟</p> <p>ج) هل تفهم الفرق بين الحسابات المصرفية الأساسية BBA و MM؟</p> <p>د) هل تفهم كيف تعمل كل طريقة؟</p> <p>هـ) هل حضرت الجلسة الإعلامية مع برنامج الأغذية العالمي وصندوق المعونة الوطني؟ هل وجدتها مفيدة؟</p> <p>و) هل طلبت دعماً إضافياً بعد الجلسة الإعلامية؟ إذا كان الأمر كذلك ، فممن تلقيت المعلومات التي كنت تبحث عنها؟</p> <p>ز) ما الذي كان يمكن القيام به لتحسين تبادل المعلومات والتعليمات؟</p> <p>ح) هل شعرت أنك تستطيع طرح أي أسئلة لديك؟</p> <p>ما المعلومات المفقودة / التي كنت ترغب في تلقيها؟</p> <p>ي) إذا قررت فتح جلسات معلومات حول الحسابات المصرفية الأساسية</p>	<p>إذا بدا أن هناك تكراراً في نقطة ما ، فاطلب التصويت لمعرفة ما إذا كان الجميع موافقاً. ثم اسأل إذا كان هناك أي شيء تم نسيانه أو ما إذا كان أي شخص لديه تجربة مختلفة .</p>	<p>حاول ألا تسمح لهم بالوصول إلى شكاوى ضد شخصيات معينة - حاول التقليل من أهمية الشخصية والحفاظ على التركيز على كيفية تنظيم الجلسة والنظام.</p> <p>احرص على عدم السماح لشخص أو شخصين بالسيطرة على المحادثة. وإذا تمت ملاحظة ذلك ، تأكد ان لا يكونوا اول من يتحدث عن الاسئلة الجديدة ، وبالتالي "يقودون" الآخرين!</p>

أسئلة أساسية	أسئلة التحقق	طرق / ملاحظات	نصيحة / تعليقات
	<p>BBA أو MM ، فما الذي جعلك تقرر ذلك؟ إذا لم تقرر أثناء الجلسة ، فيرجى توضيح ذلك؟ كيف نظرت إلى ديناراك Dinarak وممثلي البنك؟ (ك) هل شعرت أن لديك حرية اختيار الطريقة؟</p> <p>(أ) هل شعرت أنك على دراية جيدة عندما حدث التغيير في الطريقة؟ إذا كانت الإجابة بنعم / لا / جزئياً ، لماذا؟</p> <p>(ب) كيف كان شعورك حيال التغيير في الطريقة؟ (متحمس ، عصبي ، غير مؤكد ، فضولي ، إلخ.) لماذا؟</p> <p>(ج) لماذا لم تحضر أنت أو أي شخص من أفراد عائلتك جلسة المعلومات؟</p> <p>(د) ما هي الطريقة الأسهل الحسابات المصرفية الأساسية BBA أو MM ؟</p> <p>(هـ) هل تفهم الفرق بين الحسابات المصرفية الأساسية BBA و MM ؟</p> <p>(و) هل تفهم كيف تعمل كل طريقة؟</p>		
<p>2. اختيار الطريقة</p> <p>-أي واحد أرادوا ولماذا؟</p> <p>-أي واحد انتهى بهم الأمر ولماذا؟</p> <p>-إن لم يكن الشخص الذي يريدونه ، هل يفهمون لماذا؟</p> <p>-هل حاولوا التغيير؟</p>	<p>(أ) ما هي الطريقة التي اخترتها؟ يرجى توضيح لماذا اخترت الحسابات المصرفية الأساسية BBA أو MM ؟ هل كنت قادراً على فتحه؟</p> <p>(ب) هل وجدت المعلومات حول أي من الطريقتين مربكة؟</p> <p>(ج) هل واجهت أي تغيير في الطريقة بعد التسجيل؟ كنت تعتقد أنك قد سجلت مع BB ولكن في وقت التحصيل قيل لك أنك مستخدم MM ؟</p> <p>(د) هل قمت بتغيير رقم هاتفك بين التسجيل والتحصيل؟ إذا نعم؛ ما هي الإجراءات ، وهل تمكنت من تلقي المساعدة في الوقت المحدد؟</p> <p>(هـ) هل كان لديك حساب بنكي من قبل؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فما السبب الرئيسي لفتحه؟</p> <p>(و) كم مرة تستخدمه؟ ما المعاملات التي تستخدمها لأجله؟</p> <p>هل يستخدم لتحصيلات أخرى: صندوق الزكاة ، المعاشات التقاعدية أو غيرها؟</p> <p>(ز) هل كان لديك هاتف ذكي من قبل؟ إذا كان لا فهل هذا هو السبب وراء اختيار الطريقة الخاصة بك؟ إذا لم يكن لديك هاتف فما هو الرقم الذي قدمته في التسجيل؟</p>	<p>تأكد من أنك قادر على سماع جميع المشاركين</p> <p>اكسر حاجز الخجل</p> <p>حاول أن تفهم الخبرات التي اكتسبوها في اختيار الطريقة بدلاً من الأسباب المعروفة لكونهم أميين أو لديهم حسابات بنكية سابقة ، وفهم تأثير تغيير الطريقة</p>	<p>تأكد من ملاحظة أن إخبارنا بما خبروه لن يجعل صندوق المعونة الوطني NAF يعود إلى أسلوب التحصيل نقد ، وهذا يتعلق بفهم وتحسين عمليات تحويل صندوق المعونة الوطني NAF الرقمية في المستقبل وتوفير مزيد من المعلومات حول طريقة تفضيلهم المفضل والتفضيل المستند على الموقف</p>

نصيحة / تعليقات	طرق/ ملاحظات	أسئلة التحقق	أسئلة أساسية
		<p>ح) هل واجهت أي شيء مختلف عن ما ذكر في المناقشة؟  ط) إذا BBA ( كان حساب مصرفي أساسي ؛ فلماذا اخترت هذه الطريقة؟  هل كان لديك حساب بنكي من قبل؟</p>	
<p>من المهم أن نعلم أننا ندرك أن هناك مشاكل لكننا نريد معرفة المزيد ، خاصة حول الواقع الفعلي؛ بعد تجربة تغيير الطريقة هناك</p>	<p>اسأل عن تجربة محددة وشجعهم على شرح مزيد من التفاصيل</p>	<p>أ) كيف كانت أول تجربة تحصيل؟ سهل / صعب / أفضل / أسوأ من مكتب البريد؟ لماذا؟  ب) قضايا محددة تتعلق بالمال المنقول؟  ج) قضايا محددة تتعلق بالحسابات المصرفية الأساسية BBA ؟  د) كيف كانت الخصوصية عند تحصيل المساعدة من وكيل MM أو البنوك؟ التركيز أكثر على MM لأنها ليست معتادة على ذلك؟</p>	<p>أول تجربة تحصيل؟ وقضايا محددة تتعلق بكل طريقة؟</p>
<p>من المهم ألا نتسرع في طرح أسئلتهم لنا ، وهذا يمكن أن يكون مفيداً جداً لما هو مهم للمستجيبين!</p>	<p>الاستنتاجات: حاول تلخيص الأشياء التي تعلمتها من المشاركين. اذكر ما تعتقد أنه أهم النقاط التي ترغب في إبلاغ البرنامج بها. حاول أن تذكر شيئاً مهماً قاله كل شخص هناك. (لذلك سيشعرون جميعهم بأنه تم اعتبارهم وأنهم استخدموا وقتهم بشكل صحيح).  إغلاق: شكرًا لك ، كانت إجاباتك ومساهماتك مفيدة ومفيدة للغاية. نحن ممتنون للغاية للمعلومات التي قدمتها.  هل لديك أي أسئلة بالنسبة لنا؟</p>		

## أداة مجموعات المناقشة - المسح النهائي

جلسات المناقشة مع مستفيدي صندوق المعونة الوطني								
التاريخ:								
أسماء المشاركين و جنسهم وأعمارهم أو أي ملاحظة أخرى مثل الإعاقة.								
#	Sex	HHH sex	FS	Age	Disability/ chronic illness	Employment	Modality	
1					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
2					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
3					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
4					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
5					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
6					(Y/N):	(Y/N)	(MM/BBA)	
الموقع (الريف / الحضر):								
المدرّب الأول:								
المدرّب الثاني:								

أسئلة الإحماء	أسئلة التحقق	طرق/ ملاحظات	نصيحة / تعليقات للمشرفين
من فضلك حدثنا قليلاً عن نفسك. ابدأ باسمك وكيف تكسب عيشك. حتى لو كنت تعتمد بالكامل على صندوق المعونة الوطني ، اشرح الأنشطة الأخرى التي تقوم بها.		أكمل بتلخيص كيف يبذل الجميع قصارى جهده لكسب العيش وأن الحياة يمكن أن تكون قاسية وصعبة. اذكر تنوع أو توحيد سبل العيش.	5 دقائق فقط! دقق في الأشخاص 2-3 الأولين والآخرين يجب أن يتطوعوا بإجابات مفصلة بشكل مناسب... لا تخف من منع الناس من التحدث لفترة طويلة

أسئلة أساسية	أسئلة التحقق	طرق/ ملاحظات	نصيحة / تعليقات
1. معلومات (مناقشة عامة) جلسة إعلامية ، الوعي بالطريقة والاستفسارات. يهدف هذا القسم إلى فهم كيفية توعية المشاركين حول التغيير في الطريقة ، وما الذي نجح وما يمكن تحسينه / تغييره في المستقبل.	(أ) هل حضرت الجلسة الإعلامية؟ هل وجدتها مفيدة؟ (ب) هل طلبت دعماً إضافياً بعد الجلسة الإعلامية؟ إذا كان الأمر كذلك ، فمن كان ومن المفيد؟ (ج) ما الذي كان يمكن القيام به لتحسين تبادل المعلومات والتعليمات؟ (د) ما هي المعلومات المفقودة / التي كنت ترغب في تلقيها؟ (هـ) ما نوع الأسئلة التي تريد طرحها؟ (و) هل كان من المفيد التسجيل مباشرة بعد جلسة المعلومات؟ يرجى توضيح؟ (ز) هل سيكون من الأفضل التسجيل في جلسة منفصلة؟ يرجى توضيح؟ (ح) هل كانت هناك أي مشاكل متعلقة بالتسجيل؟ مثل تغيير رقم الهاتف؟ (ط) هل قمت بتغيير رقمك بعد التسجيل؟ إذا نعم؛ لماذا؟ كيف كان الإجراء؟ يرجى توضيح؟ (ي) لاحظنا أن الإنفاق غير الغذائي انخفض الشهر الماضي؟ هل تعرف لماذا؟	قد يسير هذا القسم بسرعة كبيرة مع الأفراد الذين لديهم نفس التجربة (5 دقائق). النقطة الأساسية هي إثبات الحقائق وتحديد الاحتياجات. إذا بدا أن هناك تكراراً في نقطة ما ، فاطلب التصويت لمعرفة ما إذا كان الجميع موافقاً. ثم اسأل إذا كان هناك أي شيء قد نسي أو ما إذا كان أي شخص لديه تجربة مختلفة.	حاول ألا تسمح لهم بالوصول إلى شكاوى ضد شخصيات معينة - حاول التقليل من أهمية الشخصية والحفاظ على التركيز على كيفية تنظيم الجلسة والنظام. احرص على عدم السماح لشخص أو شخصين بالسيطرة على المحادثة. وإذا تمت ملاحظة ذلك ، تأكد ان لا يكونوا اول من يتحدث عن الاسئلة الجديدة ، وبالتالي "يقودون" الآخرين!
2. ما هي تجربة التحصيل بالنسبة لك؟	(أ) قارن بـ مكتب البريد هل تشعر أنه يمكنك تحصيل المساعدة الخاصة بك / آمنة؟ (ب) كيف يمكنك تحصيل مساعدتكم؟ ماكينة الصراف الآلي؟ كاونتر البنك؟		

أسئلة أساسية	أسئلة التحقق	طرق / ملاحظات	نصيحة / تعليقات
	<p>وكيل؟ اشرح كل طريقة؟ و لماذا؟            (ج) لم يلاحظ أي تغيير في المسافة إلى نقطة التحصيل ، ولكن انخفاض في وقت النقل؟ من فضلك قل لنا لماذا؟            (د) هل سحبت كل المساعدة مرة واحدة؟ نعم او لا يرجى توضيح؟            بشكل عام أخبرنا عن تجربة استرداد المساعدة الخاصة بك باستخدام الأساليب الجديدة:            1.تكلفة النقل قبل / بعد؟            2.وقت الانتظار قبل / بعد؟            3.المسافة قبل / بعد؟</p>		
<p>3. ما هي التجارب التي مررت بها مع الوكلاء أو البنوك؟</p>	<p>(أ) يرجى توضيح التجربة التي مررت بها مع وكلاء النقود أو البنوك؟            (ب) هل شعرت بالأمان والراحة عند الذهاب إلى البنوك أو الوكيل؟            (ج) هل كنت تقوم بالمعاملة / التحصيل بنفسك؟ إذا لا هل تلقيت أي مساعدة من الوكلاء أو موظفي البنك؟ يرجى توضيح؟            (د) للمستفيدين من: الحسابات المصرفية الأساسية BBA            1.كيف تجد المعاملة من موظفي البنك؟ اشرح؟            2.هل تلقيت الدعم الذي تحتاجه؟            3. هل طلب منك دفع رسوم لتحصيل المساعدة؟            4.إذا كان الأمر كذلك ، ماذا حدث؟ كم الثمن؟ و لماذا؟            (هـ) للمستفيدين من: MM            1.هل تستخدم وكلاء متعددين؟ إذا كان الجواب نعم ، لماذا؟            2.كيف قررت أي وكيل ستستخدم؟            3.كيف تجد المعاملة من الوكلاء؟ اشرح؟            4.هل تلقيت الدعم الذي تحتاجه؟            5. هل طلب منك دفع رسوم لتحصيل المساعدة؟            6.إذا كان الأمر كذلك ، ماذا حدث؟ كم الثمن؟ و لماذا؟</p>	<p>تم تضمين هذا الجزء من جلسات المناقشة نظرًا لوجود تقارير حول عدم تصرف وكلاء بشكل جيد للغاية. في حال كانت التجارب إيجابية جدًا (على سبيل المثال ، قد يكون لها عامل جيد جدًا) ، فلن يحتاج هذا الجزء إلى وقت كثير للغاية.</p> <p>في هذه الحالة ، يمكنك الانتقال بسرعة لمناقشة ما يمكن تحسينه / ما الذي تبحث عنه في الوكلاء.</p>	<p>تتضمن هذه الجلسات المناقشة نظرًا لوجود تقارير حول عدم تصرف وكلاء بشكل جيد للغاية. في حال كانت التجارب إيجابية جدًا (على سبيل المثال ، قد يكون لها عامل جيد جدًا) ، فلن يحتاج هذا الجزء إلى وقت كثير للغاية.</p> <p>حاول ألا تسمح لهم بالوصول إلى شكاوى ضد الشخصيات الفردية - حاولوا التقليل من أهمية الشخصية والحفاظ على التركيز على "دور الوكيل"</p>

أسئلة أساسية	أسئلة التحقق	طرق / ملاحظات	نصيحة / تعليقات
	<p>7. تم استخدام بعض الوكلاء بصورة أقل من غيرهم، هل تعرف لماذا؟          (و) اختتم بحديد الطرق التي يمكن من خلالها للوكلاء أو البنوك أن يتحسنوا أكثر مستقبلاً - إذا كان علينا تعيين وكلاء جدد ، فما النصيحة التي تقدمها لنا حول نوع الأشخاص الذين سيتم تجنيدهم؟ لماذا؟          (ز) هل أنت راضي عن تغيير الطريقة؟ إذا كانت الإجابة بنعم أو لا ، فيرجى توضيح ذلك؟ لماذا أنت راضٍ؟ أو سعيد؟</p>		
<p>من المهم ألا نتسرع في طرح أسئلتهم لنا ، وهذا يمكن أن يكون مفيداً جداً لما هو مهم للمستجيبين!</p>	<p>الاستنتاجات: حاول تلخيص الأشياء التي تعلمتها من المشاركين. اذكر ما تعتقد أنه أهم النقاط التي ترغب في إبلاغ البرنامج بها. حاول أن تذكر شيئاً مهماً قاله كل شخص هناك. (لذلك سيشعرون جميعهم بأنه تم اعتبارهم وأنهم استخدموا وقتهم بشكل صحيح).</p> <p>إغلاق: شكراً لك ، كانت إجاباتك ومساهماتك مفيدة ومفيدة للغاية. نحن ممتنون للغاية للمعلومات التي قدمتها. هل لديك أي أسئلة بالنسبة لنا؟</p>		