



Sponsored by the United States



قصة نجاح

بناء ثقة المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة بالتقنيات الإلكترونية

لا تزال العديد من المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة في الأردن تعتمد على أساليب عمل تقليدية تستهلك الوقت وتقلل من فرص النمو، بدءًا من المتابعة المتكررة مع الموردين عبر الهاتف، وانتظار وصول البضائع، وصولاً إلى الاعتماد على الدفع النقدي.

بالنسبة لكثير من أصحاب هذه المشاريع، فإن الانتقال إلى استخدام الأدوات والحلول التقنية لا يُنظر إليه كفرصة بل كأمر قد يهدد استقرار العمل، سيّما عندما تكون لقمة عيشهم على المحك. ومن هنا تبدأ غالبًا حالة التردد تجاه التكنولوجيا والثقة بقدرتها على إحداث فرق.

يسعى برنامج تطوير إنتاجية المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة (إقلاع)، الممول من حكومة الولايات المتحدة والمنقذ من قبل ميرسي كوربس، إلى تمكين أصحاب المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة من تبني أساليب أكثر كفاءة في إدارة أعمالهم، خاصةً في المناطق غير مزودة بالخدمات.

في هذا الصدد، قام برنامج إقلاع، بالتعاون مع عدد من الجهات الفاعلة في السوق، من بينهم شركات يسير وزاجل ودينارك، بالمساهمة في إثراء البيئة الداعمة للمشاريع المتناهية الصغر والصغيرة بحلول وأدوات تقنية سهلة التبني والاستخدام، بما يساعد أصحابها على إدارة أعمالهم بكفاءة أكبر، وتعزيز حضورهم في السوق، والاستفادة من وسائل دفع أكثر مرونة وكفاءة.

في أحد الأحياء ذات الدخل المحدود في مدينة الرصيفة، يدير أياد عبد الفتاح بقالته الصغيرة. مثل كثير من أصحاب المتاجر، كان يرى في الأساليب التقليدية الخيار الأكثر أمانًا وموثوقية، معتمدًا عليها في طلب البضائع وإبقاء رفوف متجره عامرة بما يحتاجه الزبائن.

لم يكن تأثير منصة يسير مقتصرًا على إدارة البقالة وتوفير احتياجات المتجر، بل امتد ليغيّر نظرة أياد للتكنولوجيا وقدرتها على تطوير مشروعه الصغير.

خلال فترة قصيرة، أصبح يعتمد على المنصة بصورة أكبر في تأمين احتياجات بقالته من البضائع. ولم يكن التحول الحقيقي في طلب السلع عبر التطبيق فحسب، بل في بناء الثقة بنظام جديد جعل إدارة عمله أكثر سهولة، ومنحه قدرة على جرد مخزونه والتحكم به.

"مع يسير، لم أعد أقلق بشأن طلب البضائع أو تأخر وصولها. أصبحت العملية أكثر سهولة وموثوقية، وهذا ما منحني راحة بال كبيرة"، يقول أياد.



يقوم أياد بإعادة تعبئة ثلاجة بقالته بالبضائع التي طلبها عبر تطبيق يسير الإلكتروني. (مصدر الصورة: ميرسي كوربس)

اقتباس

"في السابق، كان يوم الجمعة مخصصًا لرحلة طويلة إلى سوق الجملة لتأمين البضائع من خلال حافلة استأجرها. أما اليوم، فبفضل تطبيق واحد، تصل احتياجات بقالتي إلى الباب".

- أياد عبد الفتاح، صاحب بقالة



Sponsored by the United States



تدير تمام الخطيب مشروعًا منزليًا لإعداد الحلويات الصحية في إربد. وكحال كثير من أصحاب المشاريع الصغيرة الذين لم يسبق لهم التعامل مع أدوات الدفع الإلكترونية، كانت تمام مترددة في خوض هذه التجربة. فالمحافظ الإلكترونية، بالنسبة لها، كانت غير مألوفة، بل و"غير آمنة" كما وصفتها.

رغم أن منتجاتها من حلويات الكيتو أخذت تجد طريقها إلى زبائن من مدن مختلفة، إلا أن الاعتماد على الدفع عند الاستلام كان يشكل صعوبة في إدارة الطلبات. ففي غياب وسيلة رقمية تتيح لها تحصيل قيمة الطلبات مقدمًا، وجدت تمام نفسها مضطرة للاعتذار عن تلبية الكثير منها.

من خلال شركة دينارك التي تعنى في الحلول المالية الإلكترونية للمشاريع المتناهية الصغر والصغيرة، انتقلت تمام من التعاملات النقدية إلى المحافظ الإلكترونية.

"فجأة بدأ العالم صغيرًا. ففي يوم أكون أعدّ طلبية لأحد الزبائن داخل الأردن، وفي اليوم التالي أتلقى طلبات من ألمانيا أو الولايات المتحدة. لم أتخيل يومًا أن يصل مشروعني إلى هذا المدى"، تقول تمام.

ومع مرور الوقت، انتقل الدفع الإلكتروني من فكرة كانت تتعامل معها تمام بحذر إلى جزء أساسي من عملها اليومي. حيث منحتها حلول الدفع الآمنة ثقة أكبر في استقبال الطلبات، وحمايتها من مخاطر عدم الدفع، والوصول بمنتجاتها إلى زبائن أبعد من حدود سوقها المحلي.

في المفروق، وجد منتصر غانم في رضا زبائنه أفضل وسيلة للترويج لمطعمه، حيث انتشرت سمعته العطرة من شخص إلى آخر حتى أصبح وجهًا مألوفًا للكثيرين. ورغم الإقبال الذي كان تحظى به أطباقه، ظلّ الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن تحديًا ليس من السهل تجاوزه.

"كنت أؤمن بأن الأدوات الإلكترونية قادرة على فتح آفاق جديدة أمام مشروعني، لكنني كنت أخشى أن تكون معقدة أكثر مما أحتمل، وأن تتحول إلى عبء إضافي بدلًا من أن تكون وسيلة دعم"، يقول منتصر.

وبالتعاون مع برنامج إقلاع، طوّرت شركة زاجل روبوت دردشة عبر تطبيق واتساب، ليصبح نافذة رقمية تتيح للزبائن اكتشاف المشاريع المحلية بسهولة. فمن خلال فهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم، يربطهم الروبوت بالمشاريع الأكثر ملاءمة، مقدّمًا تجربة أكثر سلاسة للوصول إلى الخدمات والمنتجات التي يبحثون عنها.

يكتفي الزبائن بمشاركة تفاصيل احتياجاتهم عند التخطيط لمناسباتهم، من عدد الضيوف والميزانية إلى نوع المأكولات المفضلة، ليتولى النظام ربطهم بالمطابخ والمشاريع الأنسب لهم.



تمام تحضر حلوياتها الصحية المخصصة لحمية الكيتو في مطبخها المنزلي. (مصدر الصورة: ميرسي كوربس)



Sponsored by the United States



"يساعد روبوت الدردشة الزبائن على الوصول إلى قائمة الطعام الخاصة بي، كما يعرّفهم على مشاريع منزلية صغيرة مشابهة لمشروعي، مما يجعل الوصول إلى مطبخي والتعرّف على خدماته أسهل بكثير،" يقول منتصر.

كان منتصر يظن أن التحول الرقمي يعني الخروج من دائرة المألوف واستخدام أدوات جديدة ومعقدة. لكن ما قدمته منصة زاجل بدّد هذه المخاوف، إذ بُني روبوت الدردشة على تطبيق الواتساب الذي يستخدمه الناس يوميًا، مما سهّل على الزبائن الوصول إليه والتعرّف على مشروعه.

من خلال تسهيل وصول أصحاب المشاريع إلى أدوات إلكترونية سهلة الاستخدام، لا يقتصر دور برنامج إقلاع على تعريفهم بتقنيات جديدة فحسب، بل يساعدهم على خوض غمار الاقتصاد الحديث بثقة أكبر، مؤكّدًا أن التكنولوجيا لا تزامح الطموح، بل تسنده وتمنحه القدرة على بلوغ آفاق أبعد.

عبر تعاون برنامج إقلاع مع شركات يسير وزاجل ودينارك وغيرها من الجهات الفاعلة في السوق، يسهم البرنامج في ترسيخ بيئة تقنية أكثر شمولًا، تتيح لأصحاب المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة الوصول إلى فرص وأسواق جديدة.

كما هو بالنسبة لأياد وتمام ومنتصر، لم تعد التكنولوجيا تحديًا ينبغي التغلب عليه، بل فرصة تعيد رسم حدود ما يمكن أن تصل إليه مشاريعهم.

ومن خلال تعاون برنامج إقلاع مع الجهات الفاعلة في السوق، تمكّن أكثر من 4,390 مشروعًا منزليًا وصغيرًا من الاستفادة من الحلول التقنية الإلكترونية لتطوير أعمالهم، وتوسيع فرصهم، وتعزيز قدرتهم على النمو ضمن اقتصادٍ رقمي متسارع النمو.



منتصر في مطبخه المنزلي، يحضّر البييتزا التي أصبحت علامة مميزة لمشروعه. (مصدر الصورة: ميرسي كوربس)