

المذكرة الموجزة رقم ٧٧ لشركة "ميكرو سيف"

الشفهية والمدخرات

بريت هادسون ماتيووز

يناير ٢٠٠٩

تعد بصمات الأصابع على عقود القروض من بين أكثر رموز التمويل الأصغر وحالات شمولية الصناعة انتشارا. وحتى بدون امتلاك القدرة على القراءة والكتابة، يساعد الإبهام والختامة على تعريف الفقراء بنظام السداد في الوقت المحدد وبالعلاقة الملزمة بين الزمن والمال التي تدفع الاقتصاديات الحديثة. ومع ذلك، تحظى بصمات الأصابع بمعنى آخر أيضا. ويتعين علينا أن نبذل جهدا في دراستها.

ففي عام ٢٠٠٣، تعرضت امرأة أمية تدعى موكتار مالي من طائفة جوجار بإحدى قرى شرق باكستان للاغتصاب الجماعي، بناءً على أوامر مجلس قريتها لجريمة زعموا أن شقيقها الأصغر قد اقترفها. وعلى النقيض من العديد من النساء اللاتي يتعرضن لانتهاكات مماثلة، تقدمت موكتار في شجاعة بشكوى إلى إدارة الشرطة المحلية. وتسرد موكتار في كتابها (الذي تم نشره في فرنسا عام ٢٠٠٧) أن أحد ضباط الشرطة تلقى شهادتها الشفهية، ثم اتجه إلى مكتب رئيسه قبل تدوين الشهادة. وجعلها ضابط الشرطة، بعد ذلك، تقوم بالتوقيع على الشهادة بإبهامها. وقد أدركت معنى هذا الإجراء حينما تم إحالة القضية، في النهاية، إلى المحكمة.

"يشترط القانون أن تقوم الشرطة بإعداد تقرير تحريات مبدئية. وعادة ما يكون على هذا النمط: يخبرون المرأة قائلين "وقعي بإبهامك، وسوف نكتب التقرير من أجلك"، وحينما يصل هذا التقرير إلى القاضي، دائما ما يكون المذنبون أبرياء، وتكون المرأة كاذبة"^١

في عالم اليوم، لا يزال هناك واحد من بين كل خمسة بالغين أميا (ثلثا هؤلاء من النساء)^٢. ولا يتضمن ذلك المشكلة الأشد حدة والتي تتمثل في محو الأمية الهامشية. ويتطلب التصنيف كمتعلم ضمن الإحصاءات الرسمية للسكان أكثر من مجرد القدرة على التوقيع. وترمز بصمة الأصابع على عقود القروض إلى امرأة من جانب واحد – أي امرأة واضحة لنا، ولكنها غير واضحة لعملائنا. وتزكي هذه العلاقة عملية الاستبعاد الذاتي والخوف.

ما هي الشفهية... ولماذا تهمننا

تم صياغة مصطلح "الشفهية" من قبل والتر جيه. أونج في كتابه المثير للجدل بعنوان الشفهية ومحو الأمية^٣. وتشير "الشفهية" إلى الطرق المميزة للتفكير والتحدث وإدارة المعلومات في المجتمعات التي تكون بها تكنولوجيات التعليم (وخاصة الكتابة والطباعة) غير مألوفة لدى الأغلبية. ولا تشير إلى الكلمة المنطوقة فحسب، بل إلى أي أدوات تخاطب تعتمد على الكتابة والنص.

تعد الشفهية مفهوما مختلفا للغاية عن "الأمية"؛ وقد أدى إخفاقنا في تقدير الفارق إلى العديد من الممارسات السيئة في مجال التمويل الأصغر. وتعتبر الشفهية مجالا حيا يتم من خلاله إدارة المعلومات واتخاذ القرارات – والأهم من ذلك – اكتساب (وفقدان) الثقة. وبصفتنا متعلمين، على حد قول أونج، فإن لدينا منطقة عمياء ترتبط بالثقافة الشفهية.

^١ موكتار مالي، باسم الشرف، بالاشتراك مع ماري تيريز كوني، ترجمة: ليندا كوغرديل. مطبعة فيراجو، لندن، ٢٠٠٧، ص. ١٦٩.

^٢ مع ذلك، تعتقد منظمة اليونسكو أن الإحصائيات القطرية (اعتمادا على الإبلاغ الذاتي) تستخف إلى حد كبير بالمشكلة.

^٣ والتر جيه. أونج، الشفهية ومحو الأمية: إضفاء الصبغة التكنولوجية على العالم. شركة ماثون وشركاه المحدودة، ١٩٨٢.

وعلى سبيل المثال، هناك عدد قليل (إن وجد) من مؤسسات التمويل الأصغر يتضمن رموزا لا تتجاوز عدد أصابع اليد الواحدة في دفاتر حسابات العملاء حول المقبوضات النقدية أو المستندات الأخرى في واجهة التجزئة (انظر المثال أدناه). ويقوم العميل بإيداع الأموال وحساب الإجمالي، الذي يتم ختمه من قبل الصراف لتجنب التدوين على البيانات السابقة المكتوبة بالأرقام والتي يتم قراءتها على العميل قبل تبادل النقد. ويستطيع فريق المتابعة مقارنة السجل بالأرقام. وغالبا ما يكون عدد الأفراد الأميين مجهول، بحيث لا يمكن فهم أصحاب الأماكن أو العلاقة بين الأرقام في أي جدول.

إيصال الإيداع

الاسم:

رقم الحساب:

تستطيع مؤسسات التمويل الأصغر مواجهة هذا التحدي على مستويات متعددة. وتتضمن هذه المستويات عمليات التكيف مع أنظمة الرقابة والتحسينات التي يتم إدخالها على واجهة التجزئة وتوعية العاملين والوضع العام. ورغم أن أنظمة الرقابة السليمة تنطوي، إلى حد كبير، على التعامل مع القدرات البشرية (محو الأمية والحساب)، إلا أن اكتساب الثقة عن طريق مواجهة افتراضات الثقافة الشفهية يعد ضروريا للمشروعات التي تتضمن الادخار.

عمليات التكيف مع أنظمة الرقابة

إذا كانت مخاطر الاحتيال والخطأ غير المحقق عادة ما تكون كبيرة في مجال التمويل الأصغر، فربما أنها لا تكون أكبر على الإطلاق من الاحتيال والخطأ غير المحقق في القرية. ويعد حجم الطلب على المنتجات المالية التي تتسم بالتدفقات النقدية الموسمية مرتفعا؛ ويمكن أن تؤدي الثقة الساذجة من جانب الدخلاء إلى تشجيع العملاء على الشعور بالرضا؛ وتكون معدلات محو الأمية مرتفعة للغاية. وحتى مع الاستثمارات الباهظة في أنظمة الرقابة، قد تعتبر مؤسسات التمويل الأصغر المخاطر الكامنة في هذا السوق غير مقبولة.

تتكرر هذه المشكلة مرة أخرى في سياق وكلاء القرية الذي يقومون بإجراء معاملات مصرفية خارج فروع البنك. ففي نهاية الاستعراض التجريبي لمشروع عمل مناظر من خلال بنك هندي رئيسي في أوتار برادش، لاحظ فريق شركة ميكروسيف أن العملاء الأميين يمنحون أرقام التعريف الشخصي الخاصة بهم إلى الوكلاء دون قيود. ونظرا لأن معظم العملاء الأميين لا يستطيعون استيفاء إيصالات الإيداع بالأرقام وعدد أقل كثيرا من هؤلاء يقوم باستيفاء نفس المعلومات بالحروف (أحد شروط بنك الاحتياطي الهندي)، ينبغي أن يعتمد هؤلاء على الوكيل في القيام بذلك.⁴ وكان الوكلاء يقومون أيضا باستيفاء قسم "المرشح" بنموذج فتح الحساب. وكان القرويون الذي يستطيعون التوقيع يحصلون على دفاتر شيكات دون التحقق الفعلي من محو أميتهم.

⁴ تعامل أحد البنوك الريفية الإقليمية بنفس الولاية مع هذه المشكلة داخل فروعها من خلال منع العاملين به من تدوين بيانات العملاء الأميين بأنفسهم. ويؤدي ذلك إلى القضاء على المخاطر التي تواجه البنك، ولكنها لا تقضي على المخاطر التي تواجه العميل، الذي يتعين عليه الآن أن يجد "شخصا" متعلما يبدي رغبة في استيفاء الإيصالات نيابة عنه.

وعلى مدار المشروع التجريبي الذي استغرق عاما كاملا، كان فريق عمل البنك وشريك العمل المناظر يقومون بإجراء زيارات متابعة منتظمة. وربما كان فريق العمل يرى: "ما كانت هذه المرأة الفقيرة لتستطيع إجراء هذه المعاملة إذا لم يُدخل الوكيل رقم التعريف الشخصي الخاص بها. انس الأمر!"

مبادئ التعامل مع العملاء الأميين

ينبغي أن تلتزم مؤسسات التمويل الأصغر، التي تستهدف العملاء الأميين، بالمبادئ الرقابية التالية:

- إذا كانت إيصالات ونماذج التجزئة وبرامج نقاط البيع وغير ذلك تتطلب محو الأمية، فلا بد من اختبارها وتجربتها حتى يستطيع العملاء الأميين استخدامها دون مساعدة.
- ينبغي ألا يتسامح مسؤولو المتابعة مع العاملين الذين يخرقون معايير الرقابة (حتى إذا كان ذلك من أجل "مساعدة" العملاء الأميين).
- ينبغي أن يكون هناك تواصل واضح مع العملاء بشأن حقوقهم تجاه العاملين والوكلاء.
- ينبغي أن يكون العاملون المشاركون في مهام الرقابة على دراية بالفجوات العامة في قدرات العملاء وأنواع فرص الاحتيال الناجمة عن تلك الفجوات والضوابط اللازمة لمواجهتها.

ينبغي الالتزام بالمبادئ التالية في إدارة إعدادات التجزئة:

- ينبغي أن يتم اختبار صور المفاهيم المالية الرئيسية التي تدفع مسؤوليات العميل (الإيداع والسحب وحساب الادخار والضمان وسداد القرض والمسؤولية المشتركة وغير ذلك) من خلال مجموعات النقاش المركزة، ثم دمجها ضمن دفاتر الحسابات وإيصالات المعاملات وعقود القروض ونماذج فتح الحسابات وغيرها.
- ينبغي أن يتم ترميز إيصالات وجداول المعاملات وغيرها بالألوان والفرقة بينها، متى أمكن، من خلال صور واضحة.
- ينبغي أن يتم تتبع استخدام المنتجات والقنوات التي تتطوي على حرية التصرف من قبل العملاء الأميين (الادخار الطوعي وماكينات الصراف الآلي والهواتف المحمولة وغيرها) بصورة مستقلة، وأن يتم تنظيم وتنفيذ الحملات التي تشجع على الاستخدام الأكثر تعمقا.
- ينبغي أن تحدد الملصقات، التي توضح القصص المألوفة، حقوق ومسؤوليات العملاء.
- ينبغي أن تظهر النصوص والأرقام داخل الصورة أو إلى جانبها، حتى يتمكن العملاء من تعلم القراءة والكتابة والمهارات الحاسوبية من خلال استخدام الخدمات.

من خلال تنظيم مجموعات النقاش المركزة مع العملاء الأميين، تستطيع مؤسسات التمويل الأصغر اختبار الإيصالات والنماذج والنشرات والملصقات النموذجية، بصورة منظمة، من أجل قياس معدلات فهمهم للرسائل التي يتم توصيلها. وينبغي أن يتم تدريب المنسقين بعناية بهدف توعيتهم بديناميكيات التفكير الشفهي، وإلا قد تفوتهم قضايا هامة.

خاتمة

° للحصول على ملخص وافي حول تفاصيل الأدوات، انظر كتاب بريث هادسون ماتبوز بعنوان "السيطرة على المؤسسة الشفهية"، ركة ماثوود للاستشارات، ٢٠٠٩، ص. ٢٤-٤٤. البريد الإلكتروني: brett@mathwood.ca

يبدأ المنهج الأكثر شمولية نحو التمويل الأصغر بالتعرف على أبعاد الشفعية، التي تفتح الباب أمام منهج "أكثر توجها نحو العميل".

يمكن أن تزيد العمليات المذكورة أعلاه من فهم العميل لواجهة الخدمات المالية وأن توفر المساعدات في تحسين مهارات القراءة والكتابة والمهارات الحسابية وأن تحفز العاملين وتساعد على تعزيز ولاء العميل على المدى الطويل.

ويمكن أن تؤدي هذه الخصائص، التي يتم تعميمها على أنظمة الرقابة والتسليم بمؤسسات التمويل الأصغر، إلى توفير مقترح بيع فريد. وقد يجتذب مناصرو مؤسسات التمويل الأصغر الولاء الدائم من جانب العملاء الأيمن الذين يحظون بالثقة كمستهلكين، وخاصة إذا ما اكتسبوا مهارات القراءة والكتابة والمهارات الحسابية.