



هل يمكن ان يكون تطبيق للتواصل الاجتماعي خيار للتمويل الأصغر؟

تجربة المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر في استخدام الواتس اب من أجل الوصول إلى العملاء في ظل التحديات الراهنة في اليمن

مارس 2018

شرف الكبسي وماجد سعيد

المقدمة

المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر أنشأت في العام 2003 كأول منظمة غير حكومية تقدم خدمات مالية وغير مالية متنوعة وفعالة لتحسين المستوى المعيشي لأصحاب الأنشطة وذوي الدخل المحدود والتخفيف من معدلات الفقر والبطالة في اليمن. تعتبر المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر من أكبر مؤسسات قطاع التمويل الأصغر في اليمن حيث وزعت أكثر من 100 ألف عميل تراكمي وبلغت اجمالي محفظتها الى أكثر من مليار وخمسمائة مليون ريال يمني حتى نهاية يونيو 2018، كما انه تم تصنيفها كأول مؤسسة تمويل أصغر من حيث عدد العملاء الجدد في الربع الاول من عام 2018.

التحديات الراهنة في اليمن

الوضع التنموي الحالي والشمول المالي

يعتبر اليمن من أفقر البلدان في المنطقة العربية حيث تشير التقديرات إلى أن نسبة الفقر التي كانت في ازدياد قبل الأزمة السياسية الأخيرة ارتفعت من 42 في المائة من السكان عام 2009 إلى 54.5 في المائة عام 2012، وتصل الى 80 في المائة في نهاية 2017 حسب تقديرات الامم المتحدة، كما انها مقبلة على مجاعة بسبب تداعيات الحرب القائمة وتعد معدلات الشمول المالي في اليمن منخفضة جدا بالمقارنة مع نظيراتها في المنطقة حيث أن 6 في المائة فقط من البالغين لديهم حساب مصرفي رسمي وفقا لبيانات عام 2014 للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية.

كما ان معدلات البطالة في اليمن تعتبر من اعلى المعدلات في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا وهناك حاجة الى الفرص الاقتصادية التي تمكن الأفراد من البدء بمشاريعهم والوصول الى الخدمات المالية، وتمثل الحاجة الى موارد للاستثمار من اهم المتطلبات للمشاريع القائمة والجديدة ويمثل التمويل الاصغر من اهم الحلول لتوفير سبل المعيشة وخلق وظائف.

اثرت الاحداث الأخيرة والحروب الداخلية والخارجية بشكل سلبي على كل القطاعات، منها قطاع التمويل الأصغر حيث نتج ارتفاع نسبة المخاطر الى 100 في المائة بسبب عدم سداد العملاء لمديونياتهم والنتائج عن فقدانهم لمشاريعهم او اصولهم إضافة الى ضعف القدرة الشرائية لدى الناس بسبب انقطاع الرواتب او فقدان كثير من الناس لوظائفهم، كما كان أيضا لهذه الاحداث الأثر في ارتفاع تكاليف القرض بسبب انعدام وارتفاع أسعار المشتقات النفطية وارتفاع الأسعار والخدمات والمواصلات والاتصالات.

خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

توجد فجوة كبيرة بين ما يمكن ان تقدمه خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبين ما هو مقدم حاليا من بنية تحتية لازمة، حيث ان خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مثل خدمات الصوت الأساسية، الرسائل القصيرة، المؤتمرات بالفيديو وخدمات الإنترنت ليست مجزية، وبالتالي تمثل هذه التحديات نقاط فرصة للبحث عن بدائل فعالة تمكن المؤسسات والافراد من الاتصال. بالإضافة الى ان أنظمة شبكات الاتصالات الحالية في معظم الأحيان مصممة بافتراض توفر البنية التحتية الداعمة اللازمة (الطاقة الكافية، المباني، قابلية النفاذ، القوة البشرية العاملة الماهرة المطلوبة للتشغيل وما إلى ذلك).

ومن اهم التحديات الموجودة في اليمن والتي تواجهها المؤسسات العاملة لتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ما يلي: النقص في الطاقة حيث ان مؤسسات الكهرباء العامة عجزت عن توفير طاقة مستمرة بأسعار مناسبة، وبالتالي فان الحصول على طاقة موازية تعمل بالديزل او البنزين يكون عبر مولدات الطاقة، الا ان المشتقات النفطية كذلك غير متوفرة وغير مضمونة، تأتي بعد ذلك بدائل الطاقة التي لا تنضب كالشمس، والتي تمثل هي كذلك تحدي لتوريدها وتنصيبها بما يوفر الحد الأدنى من الطاقة للأجهزة الأهم في حياتنا اليومية منها تعبئة وشحن الموبايلات الى شحن اجهزة الحاسب الى الحفاظ على اجهزة الخادم خلال اوقات الدوام الرسمي اولا ثم الى 24 ساعة في اليوم الى 7 ايام في الاسبوع.

كما ان التحدي يتضمن وعورة التضاريس وبالتالي تكاليف السفر والمواصلات في ضل انعدام المشتقات النفطية وكذا صعوبة النفاذ والنقل لمعدات العمل، كما ان الحرب ادت الى نقص اليد العاملة الماهرة التي وجدت فرص معيشة أفضل في اماكن أخرى، وصعوبة إقامة الشبكات وصيانتها والتحديات التي تطرحها حيث ان شركات الاتصالات تواجه تحديات للمحافظة على الحد الأدنى من الخدمة. وبالتالي فان تكاليف التشغيل اصبحت باهظة.

دور قطاع التمويل الأصغر

حيث ان قطاع التمويل الأصغر من أهم الأدوات الفعالة في إنعاش الحياة الاقتصادية أثناء أو بعد الاحداث الجارية لما له فيه من قيمة مضافة في إيجاد فرص العمل وتدوير الأموال بين السكان وبناء السلم الاجتماعي وخصوصا بعد توقف معظم المؤسسات والبنوك المالية عن تقديم تلك الخدمات الامر الذي ازدياد حجم الطلب على مؤسسات وبنوك قطاع التمويل الأصغر، وانطلاقا من تلك الأهمية يسعى قطاع التمويل الاصغر إلى الاستمرار في تقديم الخدمات المالية من خلال تطوير منتجات جديدة تواكب الظروف الحالية وتساعد في استمرار عجلة التنمية.

الفرص التكنولوجية

ان التسارع المتنامي للتكنولوجيا وتطورها وملاءمتها للاحتياجات أصبح ضرورة لدى المواطن اليمني، فقد اعتمدت عدة مؤسسات وافراد طرق حديثة للتواصل عبر الانترنت، وقبلت الكثير من المؤسسات التواصل بالإنترنت بدلا من الاجتماعات وجها لوجه، واصبحت الرسائل الإلكترونية كفيلة بإلغاء التعاملات بدلا عن أصل الاوراق واصبحت الاخبار تتداول عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالدرجة الاولى.

لقد اعتاد اليمنيون الآن على تركيب لوح شمسي اقل من 100 وات في الساعة على كل بيت ومحل تجاري وتكمن اولوية الطاقة في شحن جهاز الموبايل للتواصل، ووجدت وصلات شحن مودمات الانترنت سوقا تجاريا كبيرا لأهمية الانترنت في تلقي معلومات الاهل والاصدقاء وماذا يجري اخر الشارع قبل معرفة ماذا يحدث في البلد. اصبحت مجموعة الفيس بوك "اين الانفجار الآن" من اهم المواقع الاخبارية التي يزورها الافراد بما يدور حولهم. واصبحت مجموعات الواتس اب تمثل الاتجاه العام لما يحدث في الشارع، كما انها اصبحت وسيلة التواصل مع مجموعات الاصدقاء والاهل، خاصة ان حوالي مليون ونصف يماني مهاجر خارج اليمن يتواصل مع اهله في الداخل عبر الانترنت.

استخدام الواتس اب (WhatsApp) في التعاملات المالية

لفت الإنتباه بأن شركات الصرافة وتحويل الاموال بدأت تستخدم الواتس اب كوسيله لتبادل معلومات الحوالات المالية بين المستخدمين وكذلك وسطاء الصرافة، حيث ان الصراف قد يرسل صورة التزام بالسداد عن طريق الواتس اب ويعتبر ذلك كافيا لدى الطرف الآخر لإثبات المديونية في ظل تعامل مسبق، بل ان الواتس اب أصبح أيضا وسيله فعّاله لنقل صور المعاملات المهمة كصور المستندات، ومن هنا اتت فكرة استخدام الواتس اب كطريقة موثوقة للتعاملات المالية.

جاءت فكرة الواتس اب للمتعاملين به نظرا للموثوقية المعتمدة في برنامج الواتس اب والدقة العالية في تأكيد الارسال والاستلام والاطلاع على الرسائل، كما ان استخدامها تفرض التعامل مع طرف واحد وهو الواتس اب المملوك من شركة فيسبوك مع كافة المتعاملين ضمن الشبكة وبالتالي فان خطر تناقل المعلومات وضياعها والاطلاع عليها محدود، كما ان الخدمة المجانية تمثل فرصة للمتعاملين معها وهو سبب في كونها الاكثر انتشارا على الاطلاق وهناك أكثر من مليار ونصف مستخدم نشط حتى نهاية 2017 حسب احصائيات الشركة.

في ذات الوقت فان ارتفاع تكاليف القروض المتناهية الصغر تجعل من الواتس اب فرصة لا يمكن تجاهلها والمتعلقة بالترويج والمصادقات الميدانية واشعارات العملاء ومتابعتهم في السداد الشهري وموافاتهم بأهم المعلومات المرتبطة بتعاملاتهم وغيرها تمثل تكاليف كبيرة جدا مقارنة بالعائد المتوقع منها.

الخدمات المشابهة عبر رسائل المحمول القصيرة (SMS) تعتبر قصيرة جدا ومكلفة لكل رسالة ومحدودة في الحجم وتتطلب استثمارات خاصة للتعامل معها خاصة إذا ما تطلب الامر استقبال الطلبات والتعامل مع الرسائل القادمة من المتعاملين. كما ان تعدد شركات الاتصالات يتطلب تعليمات خاصة مع عملاء كل شركة اتصال مختلفة، كما ان ثقافة العملاء للأرقام القصيرة تكمن بأنها رسائل اشترك يترتب عليها تكلفة مضاعفة كخدمات مضافة وبالتالي فان العملاء يتجنبون استخدامها ويترددون كثيرا في استخدامها، هذا على غرار الواتس اب الذي اعتاد المستخدم على انها خدمة مجانية لو انها قد تكلف العميل خدمات معلومات من مزود خدمة الانترنت. إن من اهم مميزات خدمة الواتس اب تكمن في توفير وسيلة التواصل مع العملاء من خلال ارسال واستقبال الرسائل النصية بحيث يجعل من العملاء أكثر قرب من المؤسسة.

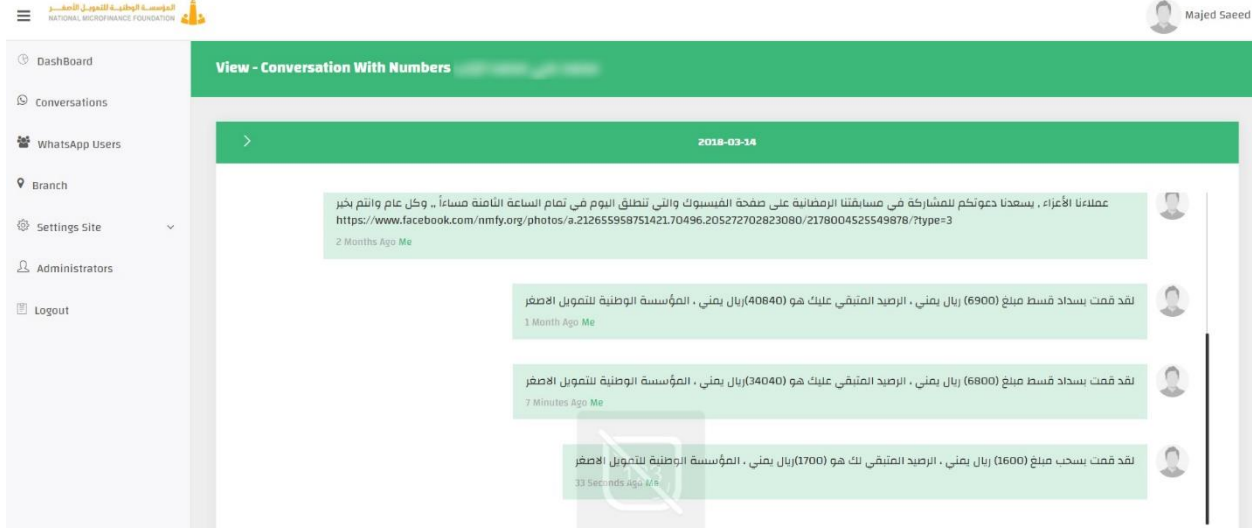
فوائد تطبيق خدمة الواتس اب

لقد استفادت المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر من خدمة الواتس اب في عدة محاور.

- أولا: واهمها استخدامها كوسيلة تواصل سهلة ويسيرة وسريعة مع العملاء بغض النظر عن المسافة وموقع العميل الجغرافي حيث أنه لا توجد عوائق ولا تشويش في هذا التطبيق وسريع الاستجابة.
- ثانيا: كون التطبيق مجاني، فإنه متوفر لدى الأغلبية من العملاء والذي يتمتعون بخدماته المرافقة تجعل استخدام الواتس اب سبب ونتيجة للتعامل مع المؤسسة والتفاعل معها، كما يمكن من خلاله تبادل المعلومات وكذلك خدمات الاشعارات المرافقة للبرنامج، كما تستفيد المؤسسة من الخدمات المرافقة للواتس اب كالتأكد من اهلية العميل وسرية البيانات وخدمات النسخ الاحتياطية وغيرها.
- ثالثا: يمكن من خلاله إرسال الصور والفيديوهات والصوت، وإرسال ملفات أيضاً، كما يمكن المؤسسة من انشاء حملات تسويقية ناجحة ولفت انتباه العملاء وربطها بنظام المؤسسة المعلوماتي لتوفير رسائل مخصصة للمستخدم حسب نوع الخدمة المطلوبة وما الى ذلك من تخصيص الخدمة والمعلومة للمستفيد بما في ذلك العاملين لدى المؤسسة والمتعاملين معها، على سبيل المثال، يتلقى المدير التنفيذي اشعارات يومية تلخص اهم مؤشرات الاداء المؤسسي كالإيرادات وتقييم العملاء ونتاجية مسؤولي الاقراض ومستوي التحصيل والمتأخرات وغيرها، كما يحصل مسؤول الاقراض على معلومات لعملائه لمعرفة الاستحقاق والسداد والمتابعة، وكذلك مدراء الفروع لمعرفة مؤشرات فروعهم وتقارير تقييم موظفيهم وهكذا.

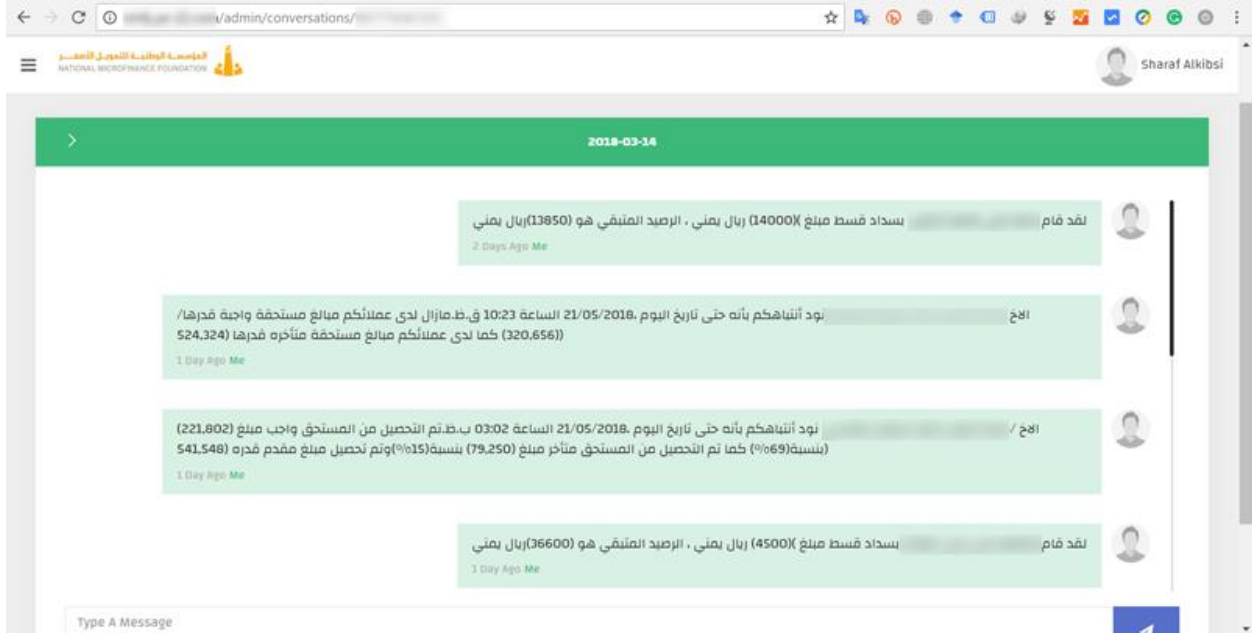
شكل التطبيق

الشكل رقم (1) يمثل واجهة ويب للرسائل المرسله والمستلمة مع العميل عن طريق رقم هاتفه، ويمكن لمسئول خدمة العملاء من الرد مباشرة للعميل الى برنامج الواتس اب الخاص بالعميل.



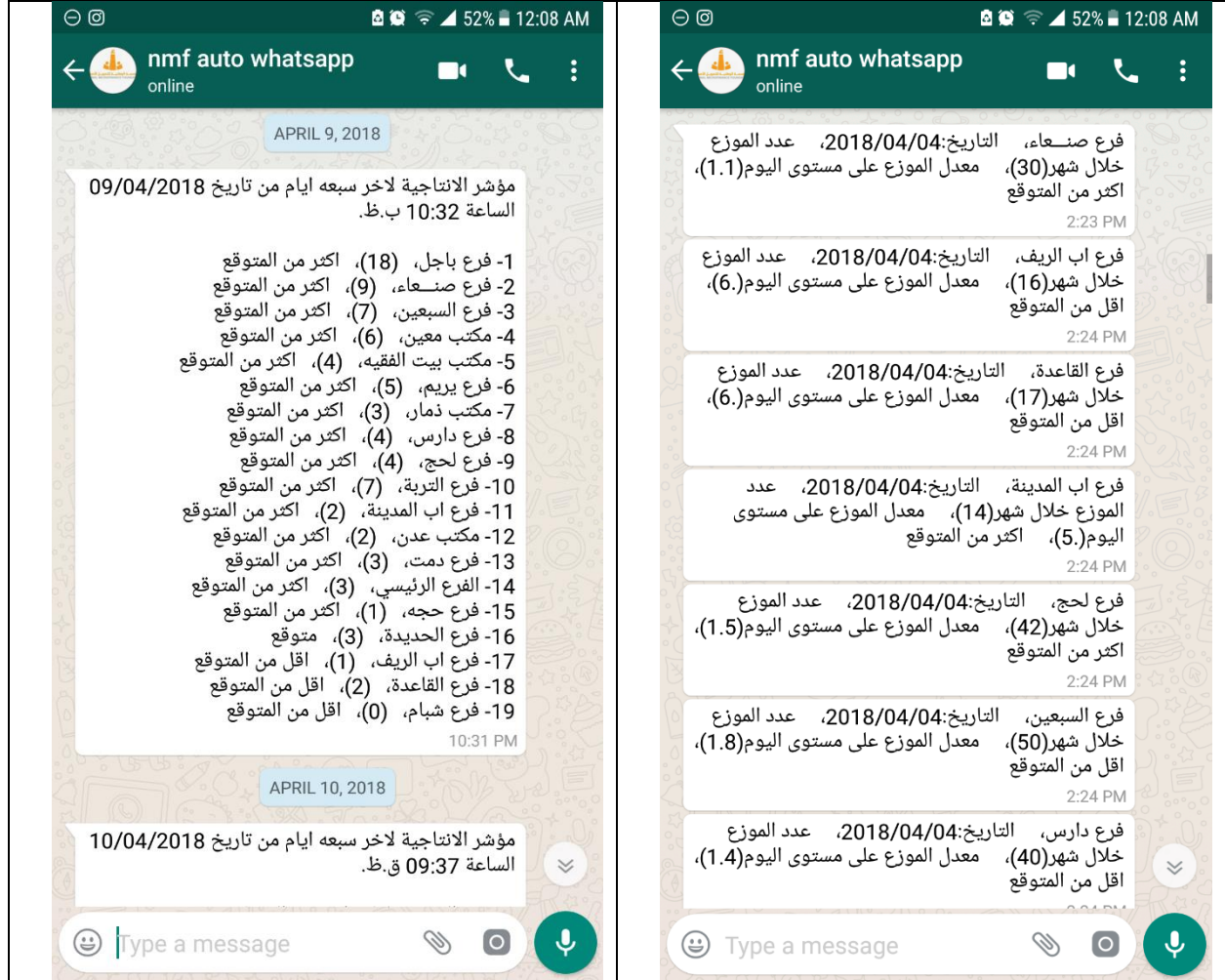
شكل (1)

في الشكل رقم (2) نموذج من الرسائل التي يرسلها النظام لإعلام مسؤولي الاقراض (اخصائي التمويل) بحركة عملاتهم المتعلقة بالسداد والاستحقاق والمتابعة حتى لحظة اصدار التقرير.



شكل (2)

في الشكل رقم (3) نجد صورة من برنامج الواتس اب تبين فيها حالة كل فرع في تاريخه من حيث اجمالي ومتوسط القروض المصدرة بشكل يومي ومؤشر الانتاجية حسب المتوقع، هذا النوع من الرسائل يصل للإدارة العليا للمؤسسة يوميا لمراقبة اي انحرافات وتقديم النصح والشكر اللازم.



شكل (3)

في الشكل رقم (4) نجد مثال لما يقوم به مسئول خدمة العملاء في الادارة العامة والتي تمكن ادارة خدمة العملاء من متابعة اداء الفروع في الرد على استفسارات العملاء ومتابعة النقاش بين العملاء وموظفي خدمة العملاء في الفروع مع العملاء.

Conversation ID	Name	Time	Count	Branch Name	Type
...	...	1 day ago	10	فرع القاعدة	individual
...	...	1 day ago	5	فرع الحديدة	individual
...	...	1 day ago	29	فرع اب المحبنة	individual
...	...	1 day ago	12	فرع الحديدة	individual
...	...	1 day ago	10	فرع دمتم	individual
...	...	1 day ago	7	فرع ناجل	individual
...	...	1 day ago	4		individual

Showing 1 to 10 of 7,438 entries

شكل (4)

الخلاصة

ان ما تتطلع إليه المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر هو استثمار كل التكنولوجيا المتاحة وبأقل التكاليف لإدارة أداء المؤسسة والتواصل مع العملاء بسهولة ويسر والاستفادة من استثمارات المؤسسات العملاقة مثل الفيس بوك والواتس اب في تقديم خدمات مالية مهمة لتعزيز سبل المعيشة وفي ظروف استثنائية، هذه الخدمات تمكن المؤسسة من تطوير تعاملها مع العملاء والتخفيف من التكاليف وتأكيد فعالية تبادل المعلومات والاشعارات ليتمكن العميل من الاستفادة من التمويل في نفس الوقت تسهيل مهم لمستولي الاقراض من المتابعة وتمكن الادارة من الرقابة الفاعلة والمستمرة وتقديم خدمات أفضل وأسهل.

المؤلفون

1. د. شرف مطهر الكبسي، المدير التنفيذي للمؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر في اليمن، حاصل على دكتوراه في ادارة الاعمال من جامعة فينكس في الولايات المتحدة، وماجستير في ادارة الاعمال من جامعة موري الحكومية في الولايات المتحدة.
2. م. ماجد سعيد، مدير تقنية المعلومات في المؤسسة الوطنية للتمويل الأصغر في اليمن، حاصل على البكالوريوس في علوم وهندسة الكمبيوتر من جامعة دهلي في الهند.