النمو فى سوق الهاتف

الهاتف المحمول يحقق للاقتصادات الوليدة قفزة تتخطى بها جيلا من التنمية

رجل يمسك هاتف خلوى فى راجستان، الهند.

عبر كل أنحاء العالم النامي، تحقق الهواتف المحمولة قفزة تتخطى بها البلدان ما كان يعد في وقت سابق مرحلة تنموية لا سبيل إلى تجنبها، وهي إنشاء خدمة قومية للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية أرضية القاعدة. ذلك أن انخفاض تكلفة الوحدة وسهولة استعمالها واستمرار توسع المدى الذي يصل إليه الهاتف المحمول يتيح للبلدان النامية «الوثب» لتجاوز مرحلة من مراحل التطور الاقتصادي كانت تستغرق عقودا لعبورها من قبل.

إن الهواتف المحمولة تحدث ثورة في عمليات تشكيل التنمية الاقتصادية. فأدوات الاتصال الشخصية هذه التي تمسك في اليد والرخيصة نسبيا تمكّن قوة التنمية الفاعلة الأساسية بدرجة أشد من أسباب القوة وتحول الموظفين السابقين الذين كانوا يعتمدون على مدخلات خارجية غريبة وبعيدة إلى صناع قرار رئيسيين لديهم فرصة الحصول مباشرة على الحقائق التي يحتاجونها.

وفي أقل من جيل غيرّت الهواتف المحمولة الزراعة والتسويق ومصايد الأسماك ولوجيستيات الشحن والري والصيرفة ومشروعات الأعمال التجارية الصغيرة في العالم النامي. ولكن توجد تكاليف ثابتة تدفع مقدما ومخاطر مخيفة في إنشاء شبكات للهواتف المحمولة في البلدان النامية. وفي هذا المقال يبحث أوليفييه لامبير أولا كيفية تمكين الاستثمار الأجنبي المباشر في قطاعات الاتصالات السلكية واللاسلكية في البلدان النامية وتدعيمه. ثم تركز إليزابيث ليتلفيلد على وظيفة الهواتف المحمولة مع ما يحتمل أنه يشكل أكبر مضاعف محتمل للتنمية وهى الصيرفة المتنقلة. وسيبين المقال أنه بمجرد ضمان الاستثمار مع قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبمجرد أن يحصل صغار الوكلاء الاقتصاديين على فرصة الوصول بسهولة عن طريق التليفون المحمول إلى ما يعجل الوساطة المالية فإن تطورا أكثر سرعة لا يمكن إلا أن يأتي بعد ذلك.

طريق مختصر ولكن بثمن

أوليفييه لامبير
Olivier Lambert

تنطوى التنمية «الواثبة» على ميزة تتمثل في تمكين البلدان النامية من تخطي أو تجاوز مرحلة من مراحل التطور الاقتصادي أو التكنولوجي كانت من قبل من طقوس المرور بالنسبة للاقتصادات التي تشرع في التصنيع. وهكذا فإن الاقتصادات الزراعية أساسا والتي تصدر منتجات أوليه تستطيع الآن تركيب شبكات للاتصالات اللاسلكية على أحدث طراز وعلى نطاق واسع بضربة وحدة. إلا أنه جنبا إلى جنب مع الزيادة التدريجية التقليدية في التنمية، كانت سارت بنفس القدر زيادة في المتطلبات المالية. والعيب في التنمية «بالقفز» هو أنها تتطلب مخصصات مالية كبيرة في وقت مبكر والتزامات للبنية التحتية تتم في فترة سابقة بزمن طويل قبل أن تؤتى أي مكاسب. لذلك فإن ضمانات الاستثمار تكتسب أهمية كبرى.

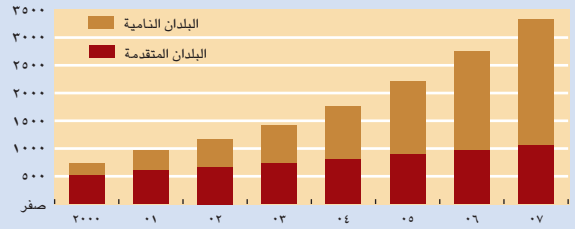
وبعد ما يقرب من عقد من النزاع وعدم الاستقرار السياسي أصبحت دولة غينيا–بيساو في غرب أفريقيا واحدة من أفقر البلدان في العالم. فقد تركت الحرب الأهلية والانقلاب إرثا من البنية التحتية المتدهورة، وقدرة ضعيفة على الإدارة وتنفيذ السياسات، وعجوزات مالية يتعذر الاستمرار في تحملها، واعتمادا كبيرا على دعم المانحين. ولكن هذا البلد يتاخم جارا أكثر استقرارا وازدهارا هو السنغال. وقد استثمرت شركة الاتصالات السلكية واللاسلكية السنغالية «سوناتل» ٢٥،٨ مليون دولار في شبكة خلوية رقمية بالكامل في غينيا–بيساو بدأ تشغيلها في مايو ٢٠٠٧. وكان لسوناتل شريك في مشروعها هو «الوكالة الدولية لضمان الاستثمار» (MIGA) ـ وهى ذراع مجموعة البنك الدولي للتأمين ضد المخاطر السياسية.

وقد أصدرت الوكالة ضمانا لشركة سوناتل على حصص ملكيتها المستثمرة في الشركة التابعة العاملة في غينيا–بيساو (شركة «أورانج بيساو») وعلى قروضها لهذه الشركة. وسوناتل مغطاة ضد مخاطر قيود التحويل، ومصادرة الملكية، والحرب، والاضطرابات الأهلية، ونقض العقد. وتضمن استثمار سوناتل تركيب وتشغيل وصيانة شبكة خلوية، إلى جانب الهواتف العامة التي يدفع

شبكات جديدة

إن سوق الهواتف المحمولة مهمة بشكل خاص بالنسبة للبلدان النامية، حيث يعيش فعليا كل العملاء الجدد للتليفون المحمول فى السنوات القادمة.

(اشتراكات هاتف المحمول فى البلدان النامية والبلدان المتقدمة ، بالملايين)



المصدر: الاتحاد الدولى للاتصالات السلكية واللاسلكية، قاعدة بيانات الاتصالات السلكية واللاسلكية العالمية.

الجمهور عند استخدامها، وخدمات الإنترنت الحاسمة بالنسبة لغينيا بيساو، البلد الذي عانى طويلا من المستويات المتدنية للاستثمار. وحتى نهاية عام ٢٠٠٨ كانت الشبكة قد ضمت ٦٠ ألف مشترك.

وهناك دراسة أصدرها البنك الدولي (٢٠٠٩b) تؤيد التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي وسيلة للنمو. وتشير الدراسة إلى أهمية الاتصالات بالهواتف المحمولة في المناطق الريفية التي يعيش فيها نصف سكان العالم تقريبا و ٧٥٪ من فقرائه. «وتستطيع التكنولوجيات اللاسلكية الوصول إلى سكان المناطق الريفية التي تنخفض فيها مستويات الدخل ونسبة الإلمام بالقراءة والكتابة، نظرا لإمكانية تحريكها وسهولة استخدامها ومرونة تعميمها والانخفاض النسبي لتكاليف طرحها في الأسواق واستمرار تراجع هذه التكاليف. وسوف يكون فقراء الريف هم أغلبية المليار التالي من المشتركين في خدمات الهاتف المحمول».

جيل الهاتف المحمول

إن سوق هاتف التليفون المحمول مهمة بشكل خاص للبلدان النامية، حيث سيكون كل عملاء التليفون المحمول الجدد في السنوات القادمة من سكانها (انظر الشكل والإطار ١). لقد ساندت الوكالة الدولية لضمان الاستثمار استثمارات الاتصالات السلكية واللاسلكية في بنن، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وغانا، وغينيا، وغينيا – بيساو، ومالي، وموريتانيا، ونيجيريا، وسيراليون.

ولقد كان من الصعب جذب الاستثمار الأجنبي المباشر في جمهورية أفريقيا الوسطى، التي جاء ترتيبها ١٨٠ من بين ١٨١ بلد في تقرير البنك الدولي لعام ٢٠٠٩ عن «القيام بالأعمال». وفي ٢٠٠٨ أصدرت الوكالة متعددة الأطراف لضمان الاستثمار ضمانا بمبلغ ٣٧,٩ مليون دولار من أجل تركيب وتشغيل وصيانة شبكة اتصالات سلكية ولاسلكية على أحدث طراز في جمهورية أفريقيا الوسطى. ويغطي الضمان ٩٠٪ من أسهم رأس المال المستثمر، ويحميها من مخاطر قيود التحويل، ومصادرة الملكية، والحرب، والاضطرابات الأهلية، ونقض العقد. والمشروع حيوي للتنمية الاقتصادية لبلد ليس له سواحل، وحيث لا تتوافر اتصالات هاتف الخط الثابت حتى لواحد من كل مائة من السكان. ويستفيد المشتركون من توافر الخدمة وإمكان الاعتماد عليها وانخفاض التكاليف بسبب زيادة التنافس وتنوع عروض المنتجات (راجع الإطار ٢). وفي أقل من عام كانت شبكة أورانج سنتر أفريك قد تعاقدت مع ١٢٧ ألف مشترك، مما يشير إلى قاعدة متلهفة من المستهلكين. ■

الإطار ١

تطور التكنولوجيا النقالة

منذ عقد واحد فقط كانت خدمة الهاتف المحمول لا تزال غائبة في بعض البلدان. ومنذ ذلك الوقت، طوقت تغطية الهاتف اللاسلكي الكرة الأرضية. وارتفع المشتركون في الهاتف المحمول بشكل صاروخي من مليار واحد في ٢٠٠٢ إلى عدد يقدر بنحو ٤،١ مليار بنهاية ٢٠٠٨، أي ما يغطى أكثر من نصف سكان العالم. وكانت أسرع معدلات النمو في البلدان منخفضة الدخل، حيث شهد تغلغل الهاتف المحمول زيادة حادة في بلدان أفريقيا من مجرد شخص واحد بين كل ٥٠ شخص في نهاية القرن الماضي إلى ٢٨٪ حاليا.

ويقول البنك الدولي (٢٠٠٩b) إن الدافع الأول لهذا النمو تمثل في تكنولوجيا اللاسلكي الجديدة وتحرير أسواق الاتصالات، الذي مكّن من انتشار أسرع وأقل تكلفة للشبكة. وقد فاق الرقم الإجمالي للهواتف المحمولة في العالم عدد خطوط الهواتف الثابتة في ٢٠٠٢، وتمثل الهواتف المحمولة الآن أكبر قاعدة توزيع في العالم.

الإطار ٢

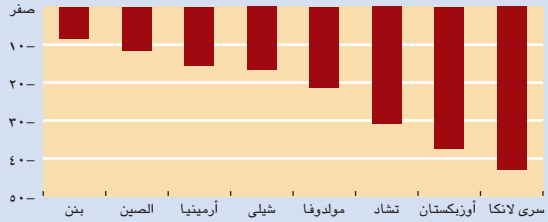
دردشة أقل تكلفة

يواصل ثمن الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الانخفاض بسبب التقدم التكنولوجي، ونمو السوق، وزيادة المنافسة، وهو اتجاه له أهمية خاصة في إتاحة الفرصة للناس في البلدان النامية للاستفادة بشكل كامل من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويقول البنك الدولي (٢٠٠٩b) إنه في السنوات الأخيرة أسهمت التخفيضات الشديدة في الأسعار في التوسع السريع في استخدام الهواتف المحمولة في بلدان عديدة (انظر الشكل). وتتيح الزيادة المطردة في الخدمة المدفوعة مقدما لعملاء المحمول بدفع مبالغ صغيرة بدلا من الاضطرار للالتزام باشتراكات شهرية ثابتة، مما يؤدى لمعدلات تغلغل أكبر في المناطق الفقيرة والريفية.

استقبال جيد

فى السنوات الأخيرة، أسهمت التخفيضات الشديدة فى السعر فى التوسع السريع فى استخدام الهاتف المحمول فى بلدان عديدة.

(متوسط التغير السنوى فى سعر خدمات التليفون المحمول، نسبة مئوية)



المصدر: الاتحاد الدولى للاتصالات السلكية واللاسلكية، قاعدة بيانات اتصالات العالم.
ملاحظة: سلة سعر التليفون المحمول مبنية على تعريف المستخدم ذى الاستخدام القليل لمنظمة التعاون والتنمية فى الميدان الاقتصادى ومحسوبة على أساس الثمن المدفوع مقدما لخمس وعشرين مكالمة فى الشهر موزعة على نفس شبكة التليفون المحمول، وشبكات تليفون محمول أخرى، والتليفون المحمول بالنسبة للمكالمات الثابتة وأثناء الذروة وغير الذروة وأوقات نهاية الأسبوع.

فى بنك متنقل قريب

إليزابيث ليتلفيلد
Elizabeth Littlefield

يمكن أن تعمل الهواتف المحمولة كقاعدة لإدخال المواطنين تحت مظلة النظام المالي الرسمي، ومن ثم إدخالهم بشكل مباشر في عملية التنمية الاقتصادية. وتقدم المؤسسات المالية الآن خدمات الصيرفة المتنقلة أو "m–banking"، التي تسمح للعملاء بتحويل الأموال إلى منشآت أعمالهم وأسرهم، وغالبا ما تنطوي على خفض كبير لتكلفة المعاملات. ومنذ عشر سنوات خلت، ربما كانت الصيرفة المتنقلة تعني شاحنات صغيرة تعمل كفروع مصرفية تسير على عجلات. أما اليوم فإن الصيرفة المتنقلة تعني الهواتف المحمولة وغيرها من المعدات اللاسلكية التي تقدم خدمات المعاملات الأساسية في كل القارات.

وللأسر الفقيرة احتياجات مالية أكثر تعقيدا مما يتصور الكثيرون. فهم يدخرون عن طريق شراء مواد البناء أو الماشية، ويتلقون سُلفا على حساب

المساهمات في جمعيات دفن الموتى أو من المتاجر، ويحصلون على حوالات مالية، ويودعون أموالا لدى الجيران. وتشير دراسة كولينز وآخرون (٢٠٠٩) إلى أن الأسر في بنغلاديش تستخدم أربع خدمات رسمية وغير رسمية على الأقل، وأن ثلثها يستخدم أكثر من عشر خدمات. وأغلب هذه الخدمات غير ملائم ومكلف ومحفوف بالمخاطر.

ويبشر استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات بتحسين التكلفة وتوفير الأمان والملاءمة للفقراء وفي الوقت نفسه يجعل هذه الخدمات قادرة على البقاء تجاريا لمساعدتهم. ويستطيع من يكسبون رزقهم في أسواق المدن والذين اعتادوا على حمل النقود معهم عند عودتهم لقراهم، حاليا أن يرسلوا قيمة هذه النقود إليكترونيا لأهلهم عن طريق الهاتف المحمول وبذلك يوفرون الوقت والمال. ويخزن المسافرون الذين كانوا يتعرضون لمخاطر السرقة حاليا القيمة على هواتف محمولة قبل قيامهم برحلة طويلة، ثم سحبها من لدن وكيل في المكان الذي يقصدونه.

واليوم، أصبحت القنوات المصرفية بدون فروع مقبولة على نطاق واسع كطريقة لمد نطاق النظام المصرفي إلى المناطق الريفية والنائية. إن نظام صيرفة المراسلة ـ أو الوكالة المصرفية ـ في مكاتب البريد أو محطات الوقود أو المتاجر العائلية الصغيرة أصبح ينظر إليه بشكل متزايد على أنه وسيلة لتحويل الرسائل الإليكترونية من الهواتف أو الكروت بأدوات توجد في مراكز البيع إلى نقود في أيدي الفقراء. وتتطور بالترادف معها التكنولوجيا ونماذج الأعمال التجارية التي تحول ذلك إلى خدمة للعملاء. وقد وجدت دراسة للفريق الاستشاري لمساعدة الفقراء، وهي مركز مستقل للبحوث والسياسة في البنك الدولي، أن هناك أكثر من مليار شخص على نطاق العالم لديهم هاتف محمول ولكن ليس لديهم حساب في البنك. وقدرت الدراسة التي أجراها الفريق الخاص لرابطة المحمول في ١٤٧ بلدا أن ما يصل إلى ٣٥٠ مليون فرد من الذين لا يتعاملون مع البنوك من ذوى الدخل المنخفض يمكن ربطهم بخدمات مالية قاعدتها الهاتف المحمول بحلول عام ٢٠١٢. ويدرك من يقومون بتشغيل شبكات المحمول هذا، تحفزهم على ذلك أسواق البلدان الغنية المتخمة، وتراجع دخل المستخدمين كلما انتقلوا إلى بلدان أفقر. ويعرف أصحاب الشبكات أيضا أن الصيرفة المتنقلة تجعل احتمال تغيير العملاء لشبكتهم أقل.

أسهل، أسرع، أرخص، أأمن

كان أكبر نجاح حتى تاريخه في كسب العملاء هو الذي حققته شبكة M-PESA في كينيا، التي وصلت لأكثر من ٦،٥ مليون عميل فيما يزيد قليلا على عامين فحسب. إذ أصبحت الوسيلة المفضلة لنقل النقود بالنسبة لخمسين في المائة من الكينيين؛ فهم يحولون من خلال الشبكة كل يوم في المتوسط ١٥٠ مليون شلن كيني (١،٩٦ مليون دولار)، وغالبا لا يزيد متوسط العملية على ١٥٠٠ شلن كيني (٢٠ دولارا). ويبين تحليل للفريق الاستشاري لمساعدة الفقراء، ومسح قامت به منظمة غير حكومية هي «تعميق القطاع المالي في كينيا» أن المستخدمين تعجبهم حقيقة أن الشبكة أسرع وأسهل في الاستعمال، وأكثر أمنا من البدائل الأخرى. قد تكون التكلفة هي أرجح العوامل؛ لأنها تقل عن أرخص بديل رسمي بنسبة ٤٥٪. فلكي ترسل ٢٥ دولارا يتقاضى مكتب البريد ٥٪، وتتقاضى شركة وسترن يونيون ٥٧،٥٪، ولكن الرسم الذي تتقاضاه M-PESA هو ٢،٨٪. بعبارة أخرى إن استخدام M-PESA يضع ٤ ملايين دولار كل أسبوع في أيدي الكينيين الفقراء.

ومع ذلك، فإن أقل من واحد من كل عشرة عملاء مصرفيين بالهاتف المحمول فقير بالفعل، أو جديد على العمل المصرفي، أو لا يفعل شيئا أكثر من الدفع والتحويل. وقد ساعدت أغلب العروض الجديدة خاصة إذا قادتها بنوك موجودة فعلا، على توفير عمليات دفع الفواتير بطريق أكثر ملاءمة لعملاء موجودين، ولتخفيف العمل والازدحام في الفروع. ويقتضى الوصول إلى عملاء فقراء جدد بمجال أوسع من الخدمات المالية للمحمول– الأخذ في الاعتبار احتياجاتهم وتفضيلاتهم في إستراتيجيات تصميم المنتج وتسعيره وتسويقه. ويقتضى الأمر أن تكون البرامج الجاهزة نزاعة للحدس في أُطر ثقافية مختلفة. كما يقتضى الأمر أن تتسم المعدات بسمات تجعلها عملية في الأطر الريفية؛ حيث قد تكون الكهرباء نادرة.

وليس محتملا أن تتسع الاشتراكات في نظم الصيرفة المتنقلة بدون أن يعمل التجار كوكلاء مصرفيين. وحوافز الوكلاء هي العمولات، وربما أيضا زيادة الحركة في متاجرهم بدخول المزيد من المشترين. ولا تزال عمولات الصيرفة المتنقلة أقل مما يربحه التجار من منتجات أخرى. فالوكلاء في الفلبين يحصلون على هامش ربح يتراوح بين ١٢٪ على بيع معجون الأسنان، ولكنهم لا يحصلون إلا على ١ إلى ٣٪ في عمليات الصيرفة المتنقلة. ولكن الدلائل من بلدان أخرى تشير إلى أنه مع انطلاق الصيرفة المتنقلة، فإن حجم ومقدار بطاقة السعر يمكن أن يعوضا الفرق وأكثر.

دور صناع السياسات

ترى الحكومات بشكل متزايد في التقاء الصيرفة والتكنولوجيا فرصة لتوسيع فرص الحصول على التمويل. وتثور هنا خمس مسائل بشأن الجانب التنظيمي

- السماح للوكلاء غير المصرفيين، مثل أصحاب المتاجر المحليين، بتقديم خدمات «تسلم النقود وصرفها» للعملاء. ومن بين البلدان التي تسمح باستخدام الوكلاء، فإن ما يقدر بنسبة ٦٥٪ منها **تسمح لهم بالتعامل مع الإيداعات**.
- تبنى نهج يستند إلى صد المخاطر لمكافحة غسل الأموال ومواجهة قواعد تمويل الإرهاب. وتسمح بلدان كثيرة الآن للوكلاء بأن **يقوموا بفرز العملاء**.
- تحديد **دور القوى الفاعلة غير المصرفية** في إصدار نقود إلكترونية والقيام بعمليات الدفع الإليكترونية.
- حماية المستهلكين من مخاطر جديدة تمثلها نماذج **أعمال البنوك بلا فروع**.
- **سياسات المنافسة** التي تشجع التجديد ولكنها تحمى من الاحتكارات المناوئة للمستهلكين.

وفي بلد بعد الآخر، تُحدث التكنولوجيا ثورة في الطريقة التي يحصل بها الناس على الخدمات المالية الأساسية. ويقتضى تمكين كل الفقراء من الاستفادة من فرص الحصول على الخدمات المالية التي تتيحها التكنولوجيا– العمل على مستويات كثيرة. ولكن المشاركة السهلة، والتغلغل الهائل، والاعتبارت الاقتصادية التي لا يمكن مقاومتها قد ضمنت بالفعل أن يعمل انتشار الاتصالات الهاتفية بالمحمول كمساعد على التنمية قد حدث ليستمر. ■

أوليفييه لامبيير قائد قطاع الاتصالات اللاسلكية في الوكالة الدولية لضمان الاستثمار التابعة للبنك الدولي.
وإليزابيث ليتلفيلد مسؤولة تنفيذية رئيسية في الفريق الاستشاري لمساعدة الفقراء وللبنك الدولي.

المراجع:

Collins, Daryl, Jonathan Morduch, Stuart Rutherford, and Orlanda Ruthven, 2009, Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on $2 a Day (Princeton, New Jersey: Princeton University Press).

International Telecommunication Union, www.itu.int

Wireless Intelligence, www.wirelessintelligence.com

World Bank, 2009a, Doing Business 2009 (Washington).

———, 2009b, Information and Communication for Development 2009: Extending Reach and Increasing Impact (Washington).