

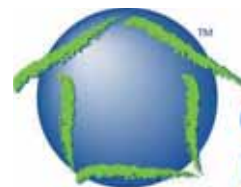
دليل هاتف القرية المباشر

تمكين مؤسسات التمويل الصغير
من تقديم خدمات الاتصالات
بتكلفة محتملة للفقراء

v1.01



الاتحاد الدولي للاتصالات



GRAMEEN
FOUNDATION

شكر وتقدير

نود أن نشكر ديب بوراند وريك فان نيس ونشكر خاصة لوريل هارمون لتعليقاتهم وأعمال التحرير الدقيقة ونشكر كاتلين روبنس لمساهمتها التقنية وكارمين فورسمان لدعمها في تصميم الغلاف.

كتب هذا الدليل مجموعة تكنولوجيا القرية في مؤسسة غرامين: توماس بيل وإليزابيث بيرت وليان كارل وشون ديفيد ودافيد كيونغ وإما لي دو وتيم ماكنيل وتيم وود.

حقوق الطبع © 2007 مؤسسة غرامين® والاتحاد الدولي للاتصالات

جميع الحقوق محفوظة. وبإستثناء استعمال أجزاء من هذا الكتاب في عرض الكتاب فإن استنساخ أو استخدام هذا الكتاب أو جزء منه بأي شكل كان أو بالوسائل الإلكترونية أو بأي وسيلة أخرى معروفة الآن أو ستخترع فيما بعد، بما في ذلك التصوير أو التسجيل أو أي تخزين للمعلومات أو أي نظام إرسال أو استعادة، بما في ذلك أقراص CD-ROM، على الخط أو عن طريق الإنترنت، ممنوع بدون إذن خطي من الناشر.

وتقدم مؤسسة غرامين هذا الدليل كمساعدة لشركتكم التجارية وأنتم وحدكم المسؤولون عن نجاح أو فشل مشروعكم التجاري. ويجري تقديم الدليل "بشكله الحالي كما هو" بدون ضمان من أي نوع، بما في ذلك جميع الضمانات الضمنية المسموح بها بموجب القوانين المطبقة. ولا تتحمل مؤسسة غرامين أي مسؤولية عن أي خسائر أو أضرار قد تتكبدها نتيجة تنفيذ الإرشادات الواردة في هذا الدليل.

يستنسَخ الاتحاد الدولي للاتصالات هذه الوثيقة، بموافقة مؤسسة غرامين، بهدف توزيعها. وليس الاتحاد مسؤولاً عن محتويات هذه الوثيقة.

نشرته مؤسسة غرامين - مجموعة تكنولوجيا القرية

909 NE Boat Street, Suite 300

Seattle, WA 98105

USA

vpd@grameenfoundation.org

النسخة الثانية، فبراير 2008

جدول المحتويات

1	كلمة ترحيب
2	الجزء الأول: نموذج هاتف القرية
3	قصة نجاح هاتف قرية
6	فوائد نموذج هاتف القرية
8	هاتف القرية وهاتف القرية المباشر
9	الأدوار والمسؤوليات في هاتف القرية المباشر
10	مجموعة الأدوات التجارية لهاتف القرية
10	تكنولوجيا اتصالات هاتف القرية
11	أنظمة التغذية بالطاقة
13	الجزء الثاني: هاتف القرية المباشر، خطوة خطوة
14	الخطوة 1: الحصول على الالتزام المؤسسي
15	الخطوة 2: إجراء تقييم للطلب ومسح للبيئة
18	الخطوة 3: استنباط نموذج تجاري ومالي
28	الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر
33	الخطوة 5: اختيار المشغلين
36	الخطوة 6: إعداد دليل للتشغيل ومنهاج دراسي للتدريب
38	الخطوة 7: تنفيذ برنامج رائد
40	الخطوة 8: تسويق منتج هاتف القرية
43	الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال (اختياري)
46	الخطوة 10: إدارة الطلب
48	الخطوة 11: التوزيع
49	الخطوة 12: العمليات الجارية
51	الخلاصة
52	التنزيلات
53	التنزيل ألف: نماذج المسوحات
55	التنزيل باء: الخطة والاتفاق بشأن المرحلة التجريبية
59	التنزيل جيم: التنبؤ بالمخزونات
60	التنزيل دال: التنبؤ الجغرافي
61	التنزيل هاء: مواصفة هوائي Skymasts
63	التنزيل واو: النفاذ إلى مدة الاتصال
64	التنزيل زاي: حلول وضع اللافتات
65	التنزيل حاء: دليل التشغيل لمشغلي هاتف القرية
80	التنزيل طاء: الدليل المرجعي للهاتف
83	التنزيل ياء: نموذج للدليل مرجعي موجه للموظفين الميدانيين لمؤسسات التمويل الصغير جداً
86	التنزيل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات

جدول الأشكال

- الشكل 1: عمليات هاتف القرية في بنغلاديش، أغسطس 1997 - 2007 4
- الشكل 2: معدل توسع نموذج هاتف القرية 5
- الشكل 3: الفوائد التي يحققها الشركاء من هاتف القرية 6
- الشكل 4: الأدوار والمسؤوليات في هاتف القرية المباشر 9
- الشكل 5: توسيع المدى بهوائي خارجي 10
- الشكل 6: هوائي التقاط خط البصر 11
- الشكل 7: تبادل مجموعة أدوات العملية التجارية 18
- الشكل 8: متغيرات تحليل العملية التجارية 19
- الشكل 9: الاستدامة طويل الأجل 20
- الشكل 10: إسقاط نمو هاتف القرية 21
- الشكل 11: نموذج العملية التجارية لهاتف القرية 22
- الشكل 12: نموذج التدفق النقدي 25
- الشكل 13: خطة تعريف افتراضية 27
- الشكل 14: عناصر مجموعة أدوات العملية التجارية 28
- الشكل 15: خطوط إشارات الهاتف المتنقل 29
- الشكل 16: تأثير العناصر التكميلية للتسويق خلال البرنامج التجريبي 31
- الشكل 17: العائدات الإشارية لمؤسسة التمويل الصغير جداً 45
- الشكل 18: نموذج تشغيلي 49

مقدمة



إن كثيراً منا لا يتأملون سهولة قدرتنا على النفاذ إلى خدمات الاتصالات في البيت وفي العمل وباستعمال هاتفنا الخليوي. ومع ذلك، هناك أكثر من مليارين من الأشخاص يعيشون بالكاد على أقل من دولارين يومياً، ويكون النفاذ إلى الاتصالات مستحيلاً لهؤلاء. وهذا الافتقار إلى إمكانية النفاذ إلى الاتصالات يمكن أن يؤدي إلى عزلة الذين يرزحون تحت وطأة الفقر بعيداً عن الموارد الحيوية التي يحتاجونها ويكون له عواقب وخيمة على تنميتهم الاجتماعية والاقتصادية.

وتضع مؤسسة غرامين هذه القضايا في اعتبارها ولذلك تعمل للجمع بين قدرة التمويل الصغير جداً والتكنولوجيا والحلول الابتكارية للتغلب على الفقر في العالم. واستناداً إلى مفهوم الامتياز الصغير جداً الذي وضعته مؤسسة اتصالات غرامين في بنغلاديش ركزت المؤسسة على تطبيق النموذج الناجح لهاتف القرية في عدة أماكن منها أوغندا ورواندا.

وقد وضعت مؤسسة غرامين دليل هاتف القرية المباشر بالاستفادة من الدروس المكتسبة من خبرات الماضي والحاضر في هاتف القرية لبلورة نموذج مرن وقابل للتكيف مع بيئته ويمكن تعديله بسهولة لمعالجة احتياجات مختلف الأسواق. ومن خلال دليل هاتف القرية المباشر وموقعه الإلكتروني www.villagephonedirect.org الذي يركز على المجتمع المحلي تتاح للمنظمات الأدوات والموارد اللازمة لإطلاق مبادرات "هاتف القرية المباشر" المناسبة لمجتمعها المحلية.

وقد وضع دليل هاتف القرية المباشر استناداً إلى فلسفة المصدر المفتوح التي تدفعها روح التقاسم والتعاون، وصمم ليكون وثيقة حيّة تتسع وتنمو مع قيام منظمات أخرى بتنفيذ مبادرات مماثلة. ومن خلال الموقع الإلكتروني لهاتف القرية المباشر تقدم مؤسسة غرامين المساعدة لمجتمع هاتف القرية من خلال تمكين المنظمات من تقاسم تجاربها ومساعدة غيرها في جهودها ومعرفة الطرق الجديدة والابتكارية التي يساعد بها النفاذ إلى الاتصالات على معالجة القضايا التي يواجهها الأشخاص الذين يعيشون تحت وطأة الفقر.

وإذ نعمل جميعاً على تحويل النفاذ إلى الاتصالات إلى واقع ملموس وشامل فإننا نأمل أن يكون هذا الدليل أداة حيوية يستخدمها الكثيرون كأحد الحلول في مكافحة الفقر في العالم. ونرجو منكم ألا تترددوا في الاتصال بنا على العنوان vpd@grameenfoundation.org لتوجيه أي أسئلة أو تعليقات.

أليكس كونتس

رئيس مؤسسة غرامين

تمهيد



من المعترف به أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل أداة هامة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية على نطاق واسع. وهناك أمثلة كثيرة في أنحاء العالم تثبت ذلك ولكن من أبرزها نموذج هاتف القرية الذي وضعته مؤسسة غرامين وأثبت نجاحه.

وقد أثبت البروفيسور محمد يونس الحائز على جائزة نوبل وفريقه وجود إمكانيات هائلة لتمكين وإطلاق روح العمل التجاري لدى الفقراء القرويين وخاصة النساء وذلك من خلال الجمع بين التمويل الصغير جداً والوصول إلى الاتصالات من خلال الهاتف المتنقل. واعترافاً بهذا العمل الرائد منح الاتحاد الدولي للاتصالات البروفيسور يونس في عام 2006 أول جائزة باسم مجتمع المعلومات العالمي. وتشرف الاتحاد بقبول البروفيسور يونس العمل بصفة فخرية كأحد الجهات الراعية لمبادرة الاتحاد الدولي للاتصالات المعنونة *توصيل العالم*.

والاتحاد الدولي للاتصالات هو الوكالة الرائدة في الأمم المتحدة لمسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي إطار ولايته الإنمائية يعمل الاتحاد مع كثير من الشركاء للمساعدة على مد فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعم جميع الشعوب في جميع أنحاء العالم. وعزز هذه الولاية زعماء القمة العالمية لمجتمع المعلومات في عامي 2003 و2005، حيث شددوا على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعامل مساعد في إحراز أهداف الأمم المتحدة الإنمائية للألفية بحلول عام 2015. ونحن نعتقد أن نموذج هاتف القرية وغيره من المبادرات التكميلية المشابهة يتيح إمكانيات كبيرة للمساعدة على تحقيق هذه الأهداف المتفق عليها دولياً من خلال توسيع النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمام كثيرين من السكان المحرومين من الخدمات في الوقت الحاضر وخاصة في المناطق الريفية والنائية.

وفي هذا السياق يسر الاتحاد الدولي للاتصالات أن يدخل في شراكة مع مؤسسة غرامين لنشر دليل هاتف القرية المباشر، وترجمته إلى اللغات الرسمية الست للاتحاد من أجل توسيع وصوله إلى مختلف مناطق العالم. ومن أجل دعم شبكتنا التي تتألف من 191 دولة عضواً وأكثر من 600 عضو قطاع، بما فيهم كبار شركات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإننا نطمح إلى مساعدة مؤسسة غرامين في نشر نموذج هاتف القرية في أكبر عدد ممكن من البلدان والمجتمعات في أنحاء العالم.

وأتمنى لمؤسسة غرامين ولشركائها الكثيرين النجاح العظيم في تنفيذ نموذج هاتف القرية المباشر.

السيد سامي البشير المرشد
مدير مكتب تنمية الاتصالات
الاتحاد الدولي للاتصالات

كلمة ترحيب

استفادت مؤسسة غرامين من الأعمال الرائدة التي قام بها مصرف غرامين في بنغلاديش وبالشراكة مع مؤسسات التمويل الصغير جداً، وفي هذا السياق تصدرت المؤسسة لقيادة مبادرات لإدخال اتصالات محتملة التكلفة إلى المناطق الريفية الفقيرة في أوغندا ورواندا. وقد تولد عن نجاح هذه البرامج لإنشاء "هاتف القرية" اهتماماً عالمياً ضخماً لبدء مبادرات مماثلة.

وتقدم مؤسسة غرامين بهذا الدليل، نموذج هاتف القرية المباشر، وهو صورة من صور برنامج هاتف القرية. ويمكن للمنظمات باستعمال هذا النموذج أن تنفذ مشروعاً لهاتف القرية دون الحاجة إلى علاقة تعاقدية رسمية مع مشغلي الاتصالات. وبرنامج هاتف القرية المباشر برنامج مرغوب في مؤسسات التمويل الصغير جداً التي أقامت بالفعل قنوات اتصال لخدمة الفقراء في المناطق شبه الحضرية والمناطق الريفية رغم أن الأنواع الأخرى من المنظمات، مثل مشغلي الاتصالات والمنظمات غير الحكومية المحلية أو الدولية والمنظمات الأخرى، تستطيع أيضاً أن تنفذ برنامج هاتف القرية المباشر.

ويقدم هذا الدليل لمؤسسات التمويل الصغير جداً والمنظمات المشابهة نموذجاً لإنشاء برامج مستدامة لهاتف القرية المباشر تعمل في آن واحد على توفير خدمات الاتصالات والمعلومات للفقراء القرويين وإقامة أنشطة تجارية جديدة تتسم بالجدوى لأصحاب المشاريع الصغيرة جداً وتوسيع قاعدة عملاء مشغلي الاتصالات.

أما المنظمات المهمة بتنفيذ نهج واسع النطاق يغطي بلداً بأكمله ويتطلب إنشاء شركة جديدة أو شراكة رسمية مع مشغل أو مشغلي الاتصالات ويتطلب كذلك جهداً منسقاً من جانب العديد من مؤسسات التمويل الصغير جداً في البلد فينبغي لها أن ترجع إلى دليل استنساخ نموذج هاتف القرية¹.

والمعلومات المقدمة في هذا الدليل معروضة للجميع بروح من التعاون الدولي. وسوف تواصل مؤسسة غرامين العمل بصفة مقاصة لمعلومات هاتف القرية وتقاسم استنتاجاتها من خلال أي إضافات جديدة لهذا الدليل ومن خلال موقعها على شبكة الويب www.villagephonedirect.org.

معلومات عن مؤسسة غرامين

مؤسسة غرامين منظمة عالمية لا تستهدف الربح وتجمع بين التمويل الصغير جداً والتكنولوجيا والابتكار لتمكين أفقر سكان العالم من الفكك من دائرة الفقر. وكانت مجموعة من الأصدقاء قد قامت بإنشاء هذه المؤسسة في عام 1997 مستلهمين أعمال الدكتور محمد يونس ومصرف غرامين في بنغلاديش اللذين حصلوا على جائزة نوبل للسلام في عام 2006، وتمكنت شبكتنا العالمية من الشركاء في التمويل الصغير جداً من أن تكون ذات جدوى بالنسبة لحوالي 16 مليون شخص في 22 بلداً عبر آسيا وإفريقيا والأمريكتين والشرق الأوسط. والدكتور يونس هو أيضاً عضو مؤسس وحالي في مجلس مديري مؤسسة غرامين. وللإطلاع على مزيد من المعلومات عن مؤسسة غرامين يرجى زيارة الموقع www.grameenfoundation.org.

معلومات عن الاتحاد الدولي للاتصالات

الاتحاد الدولي للاتصالات هو وكالة الأمم المتحدة الرائدة في مسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو النقطة المركزية العالمية للحكومات والقطاع الخاص لتطوير الشبكات والخدمات. وقد ظل الاتحاد على مدى 140 سنة ينسق الاستعمال العالمي المتقاسم لطيف الترددات الراديوية ويعزز التعاون الدولي في تخصيص المدارات الساتلية ويعمل على تحسين البنية التحتية للاتصالات في العالم النامي ويضع معايير في كل أنحاء العالم لكفالة التوصيل البيئي المتناسك لمجموعة شاسعة من أنظمة الاتصالات. وينظم الاتحاد أيضاً معارض ومنتديات عالمية وإقليمية تجمع أهم ممثلي الحكومات وصناعة الاتصالات لتبادل الأفكار والمعارف والتكنولوجيا لصالح المجتمع العالمي وخاصة البلدان النامية.

الجزء الأول: نموذج هاتف القرية

"لوحصلت امرأة فقيرة على هاتف متنقل واحد في القرية فإنه يكاد يكون من المؤكد أن أسرتها كلها ستتحرر من الفقر في غضون سنتين أو ثلاث سنوات."

- بروفيسور محمد يونس، الحائز على جائزة نوبل للسلام في 2006 ومؤسس بنك غرامين ومديره التنفيذي.

قد يكون النفاذ إلى خدمات الاتصالات في كثير من البلدان النامية تحدياً كبيراً للغاية وخاصة القرويين الفقراء. إذ يعيش ملايين الأشخاص دون القدرة على الاتصال بأشخاص أبعد من قريتهم أو يرغمون على الانتقال فعلاً إلى قرية أخرى من أجل إمكانية استعمال الهاتف.

وقد يكون عدم إجراء هذه المكالمات مكلفاً بطرق كثيرة. فبدون الهاتف قد لا يعلم المزارع السعر العادل الجاري لمخسوله في السوق وقد يخسر نتيجة لذلك في التفاوض على سعر البيع مع الوسطاء. وقد لا يعلم أفراد الأسرة بمرض أقاربهم ولهذا لا يستطيعون تقديم الدعم أو الموارد لعلاجهم قبل أن تسوء الحالة. أو قد لا يمكن تنسيق عملية تحويل نقدي مطلوب بشدة من أحد أفراد الأسرة العاملين خارج المجتمع المحلي. وأظهرت الدراسات أن هناك تكلفة لعدم إجراء مكالمات هاتفية - وأن هذه التكلفة قد تصل حتى ثمانية أضعاف من تكلفة المكالمات الفعلية².

وبالرغم من أن توفير الاتصالات في المناطق الريفية قد يكون تحدياً كبيراً لمقدمي خدمات الاتصالات³، فإن هذه الخدمات موجودة بالفعل. وفي كثير من الأحيان تفرض الهيئات التنظيمية الحكومية اشتراطات "النفاذ الشامل" على شركات الاتصالات بما يؤدي إلى استثمار في البنية التحتية يتيح النفاذ بدرجة ما. ويجري نمطياً تشغيل هذه الخدمات بخسارة ويحافظ عليها مشغل الاتصالات في إطار التزاماته بموجب ترخيص التشغيل.

ومع ذلك، وفي حين أن البعض يقدر أن أكثر من 77% من سكان العالم يعيشون داخل مدى شبكة للاتصالات المتنقلة فإن الأغلبية العظمى من هؤلاء الناس لا يستفيدون من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد خلصت دراسة قامت بها مدرسة لندن للأعمال التجارية إلى أن إحداث زيادة بمقدار عشرة هواتف متنقلة لكل 100 شخص داخل أي بلد تزيد من نمو الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0,6%⁴. وتشاهد هذه الظاهرة نفسها لنمو الناتج المحلي الإجمالي في إفريقيا في الوقت الحاضر حيث أصبحت المهاتفة المتنقلة هي نظام الاتصالات المفضل. وزيادة الهواتف المتنقلة لا تقتصر على إتاحة الفرصة لتوسيع البنية التحتية للاتصالات كتي تشمل قاعدة عملاء جدد ولكنها تتيح أيضاً للفقراء التكنولوجيا الملائمة لتمكينهم من إجراء مكالمات هاتفية والاتصال خارج مجتمعاتهم المحلية.

ويعالج هاتف القرية مسألة نفاذ الفقراء القرويين إلى الاتصالات بإنشاء "قناة تسويقية" عن طريق مؤسسات التمويل الصغير جداً. ويقوم مشغل هاتف القرية المحتمل، بوصفه عميلاً لإحدى مؤسسات التمويل الصغير جداً، باستعمال القرض لشراء مجموعة الأدوات التجارية اللازمة لهاتف القرية بتكلفة تتراوح بين 50 دولاراً و300 دولار من دولارات الولايات المتحدة وتتضمن كل ما هو مطلوب لبداية العملية التجارية

2 برنامج هاتف القرية الذي تقوم به شركة اتصالات غرامين في المناطق الريفية في بنغلاديش: دراسة حالة متعددة الوسائط. وكالة التنمية الدولية الكندية، مارس 2000.

3 ارتفاع سعر البنية التحتية الأولية والانخفاض النسبي في حجم المكالمات وتكاليف الصيانة المرتفعة بسبب الظروف البيئية الصعبة ومتطلبات جمع النقد من الصناديق وتكاليف أمن النقد (للهواتف التي تعمل بالعملة) وانخفاض توفر البطاقات (لأنظمة مدة الاتصال المدفوعة مسبقاً) والحاجة إلى الإلمام بالتشغيل التقني والتعامل مع الأرقام، وبعد المواقع وارتفاع تكاليف النقل وعدم توفر أجهزة اليد منخفضة التكلفة.

4 Moving the debate forward - سلسلة ورقات السياسة العامة الصادرة عن فودافون - العدد 3، مارس 2005.

لهاتف القرية، بما في ذلك الهاتف المتنقل. ويقوم مشغل هاتف القرية ببيع استعمال الهاتف للأشخاص الموجودين في مجتمعه المحلي وبذلك يكسب من المال ما يكفي لتسديد القرض وتحقيق ربح. وبفضل الأرباح المتحققة من مشروع هاتف القرية شهد مصرف غرامين ومؤسسة غرامين كيف أن مشغلي هاتف القرية يوفرون التعليم والطعام المغذي لأطفالهم ويتمكنون في النهاية من إخراج أسرهم من دائرة الفقر.

وينجح هاتف القرية لأن النموذج التجاري ينطوي على "الربح في جميع الأحوال" لكل الأطراف المعنية.

- فقد أصبح لمشغل هاتف القرية الآن مصدر جديد من الدخل إلى جانب ارتفاع مكانته في المجتمع المحلي.
- وتستطيع المجتمعات التي يخدمها مشغلو هاتف القرية الآن إجراء المكالمات الهاتفية بسعر محتمل في حين كان أعضاء هذه المجتمعات في الماضي يضطرون إلى السفر عدة كيلومترات للنفاذ إلى الهواتف.
- وتكسب مؤسسة التمويل الصغير جداً منتجاً جديداً تعرضه على عملائها (وتجذب عملاء جدداً) وتكسب الأموال من القروض وقد تحصل على هامش من بيع مدة الاتصال المدفوع مسبقاً.
- يكسب مشغل الاتصالات الأموال من خلال حجم بيع مدة الاتصال عن طريق البنية التحتية الموجودة فعلاً.

وتؤدي مؤسسات التمويل الصغير جداً دوراً حرجاً في هذه الشراكة. فقد تمكنت بفضل طابعها الخاص أن تقيم في كثير من الحالات قواعد راسخة في المجتمعات الريفية وشبه الريفية، وهذه المؤسسات جديرة بالثقة بسبب معرفتها التفصيلية بالمجتمعات المحلية وبنيتها الراسخة وعملياتها التجارية وتستطيع بالتالي إجراء زيارات منتظمة إلى هذه المجتمعات للتعاقد على خدمات مالية مع عملاء هذه المؤسسات. وهذه الصلات المتعمقة في المجتمع المحلي مسألة جوهرية لإدخال خدمات جديدة. ورغم أنه يجري في كثير من الأحيان بحث المساهمة المحتملة التي تستطيعون تقديمها للمبادرات التجارية الجديدة التي تستهدف المجتمعات الريفية وشبه الريفية فإنكم تستطيعون إتاحة "قناة تسويقية" هامة لتوصيل خدمات الاتصالات إلى القرويين الفقراء.

قصة نجاح هاتف قرية

في تاريخ برنامج هاتف القرية في بنغلاديش، قام أكثر من 98% من مشغلي هاتف القرية بتسديد قروضهم بالكامل - وهو معدل نجاح مذهل. وشوهدت أعداد مشاهجة في أوغندا. أما في رواندا، فإن مشغلي هاتف القرية يقومون بتسديد قروضهم قبل الموعد المحدد ويقومون بشراء هواتف إضافية لمواقع ثانوية.

وبرنامج مصرف غرامين لهاتف القرية في بنغلاديش واحد من أكبر قصص النجاح في التنمية الدولية. ففي القرى التي لم يكن بها أي خدمات للاتصالات من قبل يجري الآن تزويد رجال ونساء في غاية الفقر بهواتف متنقلة لاستعمالها لتشغيل عمل تجاري يتمثل في تقديم خدمات الاتصالات في مجتمعاتهم. وهؤلاء الرجال والنساء من أصحاب المشاريع الصغيرة جداً يشتررون الهاتف بقرض من مصرف غرامين وبعد ذلك يبيعون استعمال الهاتف على أساس كل مكاملة على حدة. وبذلك تحققت مزايا هائلة لكلا مشغل هاتف القرية والمجتمع المحلي. ومتوسط دخل أي "صاحبة هاتف قرية" في بنغلاديش يبلغ ثلاثة أضعاف متوسط دخل الفرد على الصعيد القومي.



وأوضح مزايا برنامج هاتف القرية يتمثل في الأثر الاقتصادي لهذه الأداة من أدوات الاتصالات على القرية بأكملها. وهناك دلائل واضحة على هذا الأثر في بنغلاديش، بما في ذلك ارتفاع ما يحصل عليه مستعملو هاتف القرية من سعر مقابل سلهم وتحسين معدلات الصرف على الأموال المرسل إلى الوطن. وبالنسبة إلى تكلفة المكاملة الهاتفية تستطيع أي أسرة أن تتجنب نفقة إرسال فرد منتج من أفراد الأسرة لإرسال أو استجلاب معلومات عن طريق سفره شخصياً مسافات بعيدة. واستطاع بعض مستعملي التكنولوجيا الذين يتسمون بقدرة الابتكار ونزعة اقتناص الفرص التجارية من تعيين فرص تجارية جديدة منها إعادة بيع المعلومات إلى الآخرين في مجتمعاتهم. وتعمل التكنولوجيا أيضاً على إقامة الصلة فيما بين أصحاب المشاريع الإقليميين ومع عملائهم، مع زيادة الأعمال التجارية التي تحصل عليها المشاريع الصغيرة. وقد استعملت الهواتف في حالات الطوارئ مثل النفاذ إلى المساعدة الطبية أثناء الكوارث الطبيعية.

هاتف القرية بين الأبحار

كان نجاح هاتف القرية موضع الاهتمام في جميع الأوساط.

"يستعمل المزارعون من القرى الهاتف للاتصال بأسواق المدينة لمعرفة سعر المنتجات الزراعية. وفي الماضي كانوا يتعرضون لدرجة من الخداع من جانب وسطائهم. فالوسيط يذكر سعراً أقل من السعر السائد فعلاً في السوق. أما الآن فإن المزارع يستطيع أن يتصل بالسوق بنفسه ليعرف السعر الفعلي للبيض أو أي سلعة أخرى يريد بيعها. وتبين من دراسة مستقلة أن نصف الأشخاص الذين يستعملون الهاتف بانتظام مثل تجار الأرز أو الموز يحققون أرباحاً أكبر في أعمالهم التجارية ويوفرون 10 ساعات من السفر."

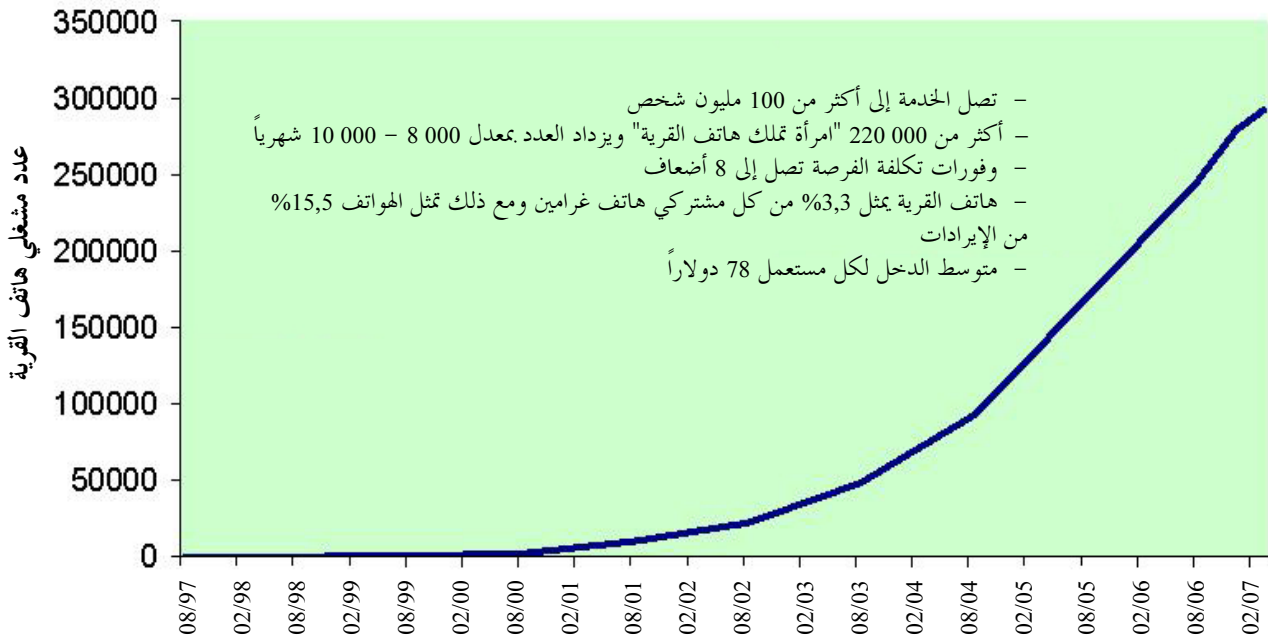
- نشرة السوق في الإذاعة الوطنية، 25 سبتمبر 2002.

"ساعدت الهواتف على رفع مكانة النساء اللاتي يقمن بتشغيل الهاتف في القرية. وتبين من دراسات استقصائية أن مشغلات هاتف القرية يتمتعن بالتمكين الاجتماعي نظراً لاكتسابهن الدخل ومشاركتهن في قرارات الأسرة التي لا يسمع فيها عادةً صوت للنساء في مجتمع بنغلاديش القروي."

- معهد الموارد العالمية، 2002

ونظراً لأن مشغلي الهاتف هم نمطياً من النساء وأن الهواتف توجد عادةً في أماكن عملهن فإن النساء اللاتي لا تتاح لهن بدون هذا الهاتف سوى فرصة ضئيلة جداً للنفاذ إلى الهاتف لا تشعرن بأي غضاضة عند استعمال هاتف القرية. وبالإضافة إلى ذلك ونظراً لأن هذه الهواتف تكتسب أهمية للقرية كلها فإن مركز المرأة في المجتمع المحلي الذي تعمل فيه يزداد قوة.

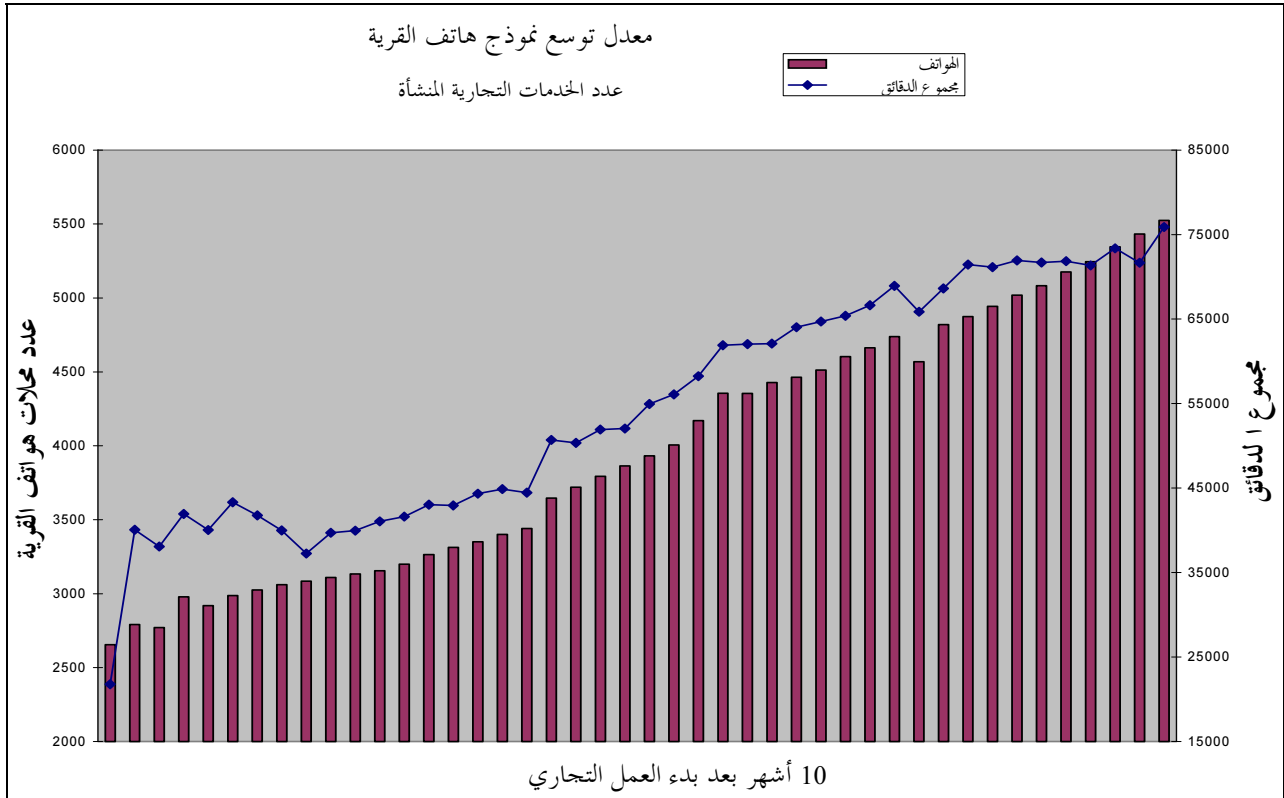
وفي دراسة طلبتها وكالة التنمية الدولية الكندية تبين أن برنامج هاتف القرية الذي تشغله مؤسسة غرامين يعطي "آثاراً اجتماعية واقتصادية إيجابية وهامة بما في ذلك الفوائض الاستهلاكية الكبيرة نسبياً ومزايا لا يمكن قياسها على صعيد نوعية الحياة". وخلصت الدراسة إلى أن الفوائض الاستهلاكية لمكاملة هاتفية واحدة تتراوح بين 2,64% و9,8% من الدخل الشهري المتوسط للأسرة. وتتراوح تكلفة رحلة واحدة إلى المدينة بين ضعفين إلى ثمانية أضعاف تكلفة مكاملة هاتفية واحدة، وهو ما يعني أن الوفرة الحقيقي للقرويين الفقراء يتراوح بين 2,70 من الدولارات و10 دولارات للمكاملات المنفردة. والدخل الذي يحصل عليه مشغل هاتف القرية من هاتف القرية يمثل حوالي 24% من إيرادات الأسرة في المتوسط - وفي بعض الحالات كان يبلغ ما يصل إلى 40% من إيرادات الأسرة.



الشكل 1: عمليات هاتف القرية في بنغلاديش، أغسطس 1997-2007

وقد كان برنامج غرامين لهاتف القرية في بنغلاديش ناجحاً إلى درجة لا تصدق، مع قيام 300 000 مشغل لهاتف القرية (حتى مايو 2007) بشق طريق واضح للخروج من دائرة الفقر.

ومع الاستفادة من النجاح في بنغلاديش وإثبات أن نجاحات هاتف القرية لا تتوقف على ظروف خاصة ببنغلاديش، قامت مؤسسة غرامين مع شركة MTN - أوغندا بإطلاق هاتف القرية MTN في أوغندا في نوفمبر 2003. وحتى مايو 2007 كان هناك أكثر من 7 000 مشغل هاتف قرية في كل أنحاء أوغندا، ويكسب كل منهم ما يكفي من المال لتسديد القرض الصغير جداً وتوفير بعض المال لاحتياجات الأسرة من الغذاء والتعليم والاحتياجات الصحية. ومشغلو هاتف القرية نمطياً من الفقراء والريفيين وأصحاب المشاريع الصغيرة جداً الذين يمتلكون بالفعل محلاً تجارياً أولاً مثل محل بقالة على قارعة الطريق. ويقوم مشغلو هاتف القرية عادةً بتسديد قروض هاتف القرية قبل الموعد المحدد ويتيحون للمؤسسات التمويل الصغير جداً تياراً مستمراً من الإيرادات بشراء بطاقات مدة الاتصال المدفوعة سلفاً من هذه المؤسسات.



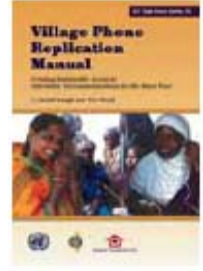
الشكل 2: معدل توسع نموذج هاتف القرية

وقد استنسخت مؤسسة غرامين منذ ذلك الحين نموذج هاتف القرية في رواندا وتنجري مشاريع رائدة في الفلبين والكاميرون.

وبالاستفادة من هذا التاريخ من الإنجازات كتبت مؤسسة غرامين "دليل استنساخ نموذج هاتف القرية" وتم توزيع هذا الدليل في كل أنحاء العالم بعد أن أعلنه حوزيه أنطونيو أوكامبو وكيل الأمين العام للشؤون الاقتصادية والاجتماعية في مؤتمر القمة العالمي للأمم المتحدة بشأن مجتمع المعلومات في نوفمبر 2005. وقد استعمل هذا الدليل لحفز مبادرات جديدة لهاتف القرية في السنغال ونيجيريا وجمهورية الكونغو الديمقراطية وكمبوديا.

ويحظى هاتف القرية بالاعتراف بوصفه نموذجاً تجارياً صلباً للوصول إلى السكان القرويين. كما اعترفت الحكومات والوكالات الإنمائية، مثل البنك الدولي والأمم المتحدة ومؤسسة التمويل الدولي ووكالة الولايات المتحدة للمعونة الدولية، بهذا الدليل باعتباره أداة إنمائية مستدامة.

"هاتف القرية يسبق زمانه ويقدم مثلاً يحتذى به." - سربولاند خان، مدير شعبة الدعم والتنسيق في المجلس الاقتصادي والاجتماعي والمنسق التنفيذي لأمانة قوة العمل المعنية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة للأمم المتحدة. "ودليل استنساخ النموذج مصدر قيم لمعرفة طريقة إنشاء مشروع هاتف القرية. وهو يتضمن تعليمات واقعية وعملية وتفصيلية ونماذج ودروس مستفادة، وهو مكتوب بصياغة عامة تكفي لتطبيقه في أي سياق يمكن أن تساعد فيه مبادرة هاتف القرية على تمكين الناس وتعزيز التنمية."



فوائد نموذج هاتف القرية

يحصل مشغل هاتف القرية، بوصفه عضواً في إحدى مؤسسات التمويل الصغير جداً، على قرض يستعمله لشراء كل شيء يحتاجه لبدء عمله التجاري. وبعد ذلك يستطيع أهالي القرية زيارة مشغل هاتف القرية المحلي لإجراء مكالمات يستطيعون دفع ثمنها. ويكسب مشغل هاتف القرية إيرادات من هامش ربح على كل مكالمة. وإذا كان القرويون المحليون يملكون بالفعل بطاقة هوية المشترك الخاصة (SIM) بهم فإن المشغل يستطيع عندئذٍ أن يفرض عليهم رسم استئجار الجهاز عند إجراء المكالمة.

ورغم أن تفكير الإنسان يتجه عادةً إلى النطاق الكبير فقد اكتشفنا أن المجتمعات الصغيرة التي لا تزيد عن 100 أسرة تستطيع أن تدعم النشاط التجاري لمشغل هاتف القرية. والأشخاص الذين يملكون محلاً تجارياً قائماً مثل محل بقالة أو مطعم يحققون أكبر قدر من النجاح عند تشغيل هاتف القرية. ومن الواضح أن ذلك يتوقف بصورة واسعة على النموذج التجاري المستعمل.

ويوجه مشغل هاتف القرية جزءاً من العوائد المتجمعة من نشاطه التجاري لتسديد وشراء بطاقات أو قسائم إضافية للمكالمات المدفوعة سلفاً. وتستطيع كمؤسسة للتمويل الصغير جداً كسب المال من القروض ومن العملات أيضاً على وقت المكالمات إذا أردت أن تصبح موزعاً لمدة الاتصال. ويكسب مشغل الاتصالات المال بفضل حجم مبيعات مدة الاتصال ويكسب موزع المعدات المال من بيع المعدات للعملاء الجدد.

ومؤسسة التمويل الصغير جداً هي حجر الزاوية في هذه العملية. فأنتم ستقدمون المعدات على الأقل، كما تدرّبون موظفيكم ومشغلي هاتف القرية المقبلين. وتستطيعون حسب بيئة العمل أن تقرروا الاتصال بمشغلي الاتصالات ومقدمي المعدات والتفاوض على أسعار إعادة البيع لعملائكم. وربما تقررون أيضاً إنشاء مواد تسويقية لمساعدة عملائكم على دعم أعمالهم التجارية. وتستطيعون أن تقرروا مستوى مشاركتكم لكفالة بنجاح عرضكم لإنشاء هاتف القرية المباشر.

وينجح نموذج هاتف القرية لأنه مصمم بطريقة تضمن أن جميع الأطراف سيحققون "الفوز" كما يتضح في الشكل 3.

الشريك	الخدمة الأساسية المقدمة	كيف يحققون "الفوز"
مؤسسة التمويل الصغير جداً	القروض ومجموعة أدوات العملية التجارية والتدريب لمشغلي هاتف القرية	الإيرادات من القروض ومبيعات مدة الاتصال وتسويق ناتج جديد بين العملاء
مشغل هاتف القرية	اتصالات بتكلفة معقولة لأعضاء المجتمع المحلي	عمل تجاري مربح يحقق دخلاً منتظماً
أعضاء المجتمع المحلي	قاعدة عملاء لمشغلي هاتف القرية	النفوذ إلى الاتصالات بتكلفة محتملة
مشغل الاتصالات	تغطية البنية التحتية للاتصالات	إيرادات جديدة من بيع مدة الاتصال من شريحة سوقية لم يكن من الممكن النفاذ إليها من قبل
مورد المعدات "الأخرى"	البطاريات واللافتات	إيرادات جديدة من سوق لم يكن مستغلاً من قبل

الشكل 3: الفوائد التي يحققها الشركاء من هاتف القرية

الفوائد العائدة لمؤسسة التمويل الصغير جداً

- **زيادة الإيرادات:** ستغطي الإيرادات المتولدة عن عمولات مدة الاتصال والفائدة على القرض التكاليف التي تتكبدونها في إدارة المنتج ودعم مشغلي هاتف القرية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الفوائد الاقتصادية التي ستعم المجتمع المحلي نتيجة لهاتف القرية ستحقق تمكين الأعضاء الآخرين في المجتمع الذين ستزداد كفاءة أعمالهم التجارية وبالتالي تتحسن معاملة قروضهم. وسيؤدي ذلك إلى أداء أفضل لحفاظة قروضكم ككل.
- **تخفيض تكاليف التشغيل:** يتيح هاتف القرية أيضاً وسيلة لتخفيض تكاليف التشغيل عن طريق الاتصالات وإمكانية زيادة إيرادات عملائكم أو توسيع عملياتهم الجارية. وعلى سبيل المثال سيكون أمام موظفي القروض لديكم خيار الاتصال بمشغلي هاتف القرية والعملاء الآخرين في المجتمع المحلي بدلاً من الاضطرار إلى الانتقال إليهم شخصياً أو الاعتماد على طرق اتصال أخرى.
- **العملاء الجدد:** يتيح هاتف القرية لكم فرصة جذب عملاء جدد عن طريق هذا المنتج الجديد لتقديم القروض وبالتالي زيادة مدى اتصالكم وتوليد إيرادات جديدة والتأثير إيجابياً على المجتمع المحلي عموماً بتوصيل فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى المناطق الريفية. ويمكن استخدام ذلك كأداة تسويقية وكطريقة لمكافحة العملاء المخلصين باختيارهم ليكونوا مشغلي هواتف القرية في المستقبل. وتستطيعون استعمال برنامج هاتف القرية المباشر لتمييز مؤسساتكم عن المؤسسات الأخرى كما تستطيعون استعمال هاتف القرية كأداة لجذب أصحاب المشاريع الصغيرة جداً. ومن خلال هاتف القرية تستطيعون بناء الولاء نظراً لأن العملاء يشاهدون أقرانهم يحصلون على مكافآت بسبب إخلاصهم وإمكانية الاعتماد عليهم.
- **توزيع بطاقات مدة الاتصال:** كمؤسسة للتمويل الصغير جداً ستكون لكم أيضاً فرصة للقيام بتوزيع مدة الاتصال - مع إعادة بيع بطاقات مدة الاتصال المدفوعة سلفاً بالشراكة مع مشغل الاتصالات المحلي. والقيام بهذا العمل يمكنكم من كفالة توفر بطاقات مدة الاتصال المدفوعة سلفاً لمشغلي هاتف القرية الذي يتعامل معكم بحيث يستطيعون تشغيل نشاطهم التجاري بثقة. ويمكن أيضاً التفاوض على العمولات التي يدفعها مشغل الاتصالات عن مبيعات مدة الاتصال. وستولد هذه العمولات إيرادات عن كل ثانية من مدة الاتصال تباع في كل نطاق شبكة مشغلي هاتف القرية التابعين لكم، أو أي مدة اتصال تباع إذا كان الاتفاق مع الموزع يمتد إلى نطاق أوسع.

الفوائد العائدة لمشغل هاتف القرية

- **الدخل:** على الصعيد المحلي لا بد وأن يشهد صاحب المشروع الذي يقرر أن يصبح مشغلاً لهاتف القرية عائداً على استثماراته لكي يمكن استدامة المشروع. والدخل المتولد عن المكالمات الهاتفية يمكن أن يستعمل مباشرة لتسديد قرض شراء مجموعة الأدوات التجارية. وبعد تسديد القرض يستمر النشاط التجاري لهاتف القرية في تحقيق أرباح ويستطيع المشغل أن يحصل على جميع الإيرادات. وإلى جانب ذلك يقوم مشغل هاتف القرية نمطياً بإدارة عمل تجاري آخر مثل محل بقالة صغير. وتزايد الحركة الناجم عن عملاء الهاتف يولد أيضاً إيرادات إضافية لهذا النشاط التجاري الآخر.
- **المكانة:** ترتفع مكانة مشغل هاتف القرية في المجتمع مع زيادة دعمهم ومعرفتهم ومساهماتهم في المجتمع المحلي.

الفوائد العائدة للعميل

- في حين أن الحصول على المعلومات السوقية وترتيب الخدمات التجارية يمثل فوائد واضحة فإن مجرد عدم اضطرار القروي للسفر لعدة كيلومترات لمجرد إجراء مكالمة يمثل أكبر قيمة.



هاتف القرية وهاتف القرية المباشر

يستدعي نموذج هاتف القرية الذي طبق في بنغلاديش وأوغندا ورواندا إنشاء شراكة تفصيلية مع مشغل الاتصالات الذي يطبق استراتيجية للنفاذ العمومي في كل أنحاء البلد. وتشمل هذه الشراكة العديد من مؤسسات التمويل الصغير جداً للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المناطق الريفية. ولتحقيق استدامة هذه المبادرة يجب أن يكون تطبيقها في سوق كبيرة بدرجة تكفي لتوليد إيرادات تدعم الشركة التي تدير هذه العمليات. ويتطلب نموذج هاتف القرية أيضاً حجماً ودرجة عالية من التنسيق والتجميع والإدارة والبنية التحتية والمؤسسية لضمان الاستدامة.

ومع ذلك لا تستطيع كل الأسواق أن توفر العناصر الأساسية اللازمة للمشروع المشترك ونهج الحجم الكبير. وعلى سبيل المثال قد لا يكون قطاع التمويل الصغير جداً قد بلغ حجماً كافياً أو قد لا تكون تغطية شبكة الاتصالات منتشرة في عدد كاف من المواقع الريفية. وللأسف، فإن ما يحدث في كثير من الأحيان هو أن البلدان التي لا توجد فيها هذه العناصر الأساسية هي التي تحتاج بشدة إلى منتج مثل هاتف القرية، حيث يمكن أن يحقق النفاذ إلى خدمات الاتصالات بتكلفة معقولة في المناطق الريفية أكبر قدر من الفوائد للمجتمع المحلي.

وقد استحدثت هاتف القرية المباشر لكي يسمح لمؤسسات التمويل الصغير جداً بتوصيل فوائد الاتصالات إلى المجتمعات المحلية بدون الحاجة إلى البنية التحتية لمشروع مشترك بالضرورة لتنسيق العمليات. ويمكن هاتف القرية المباشر من تحقيق النفاذ بسهولة إلى المعدات اللازمة لبدء النشاط التجاري لمشروع هاتف القرية. ويستخدم الخدمات القائمة التي يوفرها مشغلو الاتصالات ويتيح مواد التدريب لإنشاء مشروع مستدام.

ويمكن تنفيذ هاتف القرية المباشر من خلال أي مؤسسة للتمويل الصغير جداً في أنحاء العالم، بالاستفادة من الإرشادات الواردة في هذا الدليل. ويمكن أن يخدم أي مجتمع محلي يدخل في نطاق التغطية التي يوفرها مشغلو الاتصالات. كما يمكن تنفيذه من جانب مشغلي الاتصالات الذين لم يضعوا بعد استراتيجية لاتصالات النفاذ العمومي في المناطق القروية ويريدون البدء في تجارب لاختبار هذه السوق.

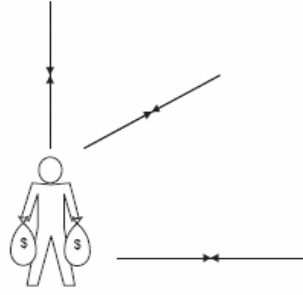
الأدوار والمسؤوليات في هاتف القرية المباشر

يتطلب نجاح أي برنامج لهاتف قرية وجود من ثلاثة إلى خمسة أطراف رئيسية. ويوضح الشكل 4 أدوار ومسؤوليات هذه الأطراف.



مشغل الاتصالات

- توفير وإثبات التغطية بالاتصالات في المناطق الريفية المطلوبة
- بيع مدة الاتصال المدفوعة سلفاً
- التحكم في إعطاء الرخصة والامتثال للتنظيمات
- الدخول في اتفاقات لتوزيع مدة الاتصال حسب طلبات مؤسسة التمويل الصغير جداً
- دفع العمولات على توزيع مدة الاتصال



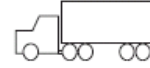
مؤسسة التمويل الصغير جداً

- تخطيط ورصد وتقييم المبادرة
- اختيار مشغل هاتف القرية
- تقديم القرض لمشغل هاتف القرية من أجل شراء مجموعة أدوات العملية التجارية
- تمويل رأس المال العامل لدعم مشغل هاتف القرية
- تدريب موظف المؤسسة ومشغل هاتف القرية
- تحديد مصادر وطبيعة العناصر الهامشية اللازمة لمجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية (نشاط اختياري)
- العمل كقناة لتوصيل المعدات لمشغل هاتف القرية (نشاط اختياري)
- العمل كموزع لمدة الاتصال على مشغل هاتف القرية (نشاط اختياري)
- التسويق أو المشاركة في العلامة التجارية (نشاط اختياري)



مشغل هاتف القرية

- تقديم خدمة الاتصالات للمجتمع المحلي
- مورد لتقاسم المعارف مع المجتمع المحلي
- فوترة وجمع المدفوعات من مستعملي الهاتف
- شراء مدة الاتصال عن طريق مؤسسة التمويل الصغير جداً أو قناة التوزيع المحلية
- تسويق خدمات هاتف القرية في المجتمع المحلي
- صيانة المعدات
- تحديد مصدر وطابع العناصر الهامشية في مجموعة الأدوات التجارية لهاتف القرية (نشاط اختياري)



الموزع المعتمد لمجموعة أدوات هاتف القرية

(يمكن أن يكون هذا الموزع هو مؤسسة التمويل الصغير جداً)

- شراء وتخزين وبيع العناصر الرئيسية لهاتف القرية التجاري
- توفير خدمة ما بعد البيع ودعم الضمان

موزع مدة الاتصال

(يمكن أن يكون هذا الموزع هو مؤسسة التمويل الصغير جداً)

- تحديد مصادر بطاقات مدة الاتصال وتخزين البطاقات

مجموعة الأدوات التجارية لهاتف القرية

تختلف المعدات والمواد اللازمة للفرد لكي يبدأ نشاط هاتف القرية باختلاف البيئة المحلية.

وينبغي أن تتضمن مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية المقدمة لمشغل هاتف القرية العناصر التالية: الهاتف المتنقل وسماعة الأذن وبطاقة هوية المشترك أو بطاقة النفاذ إلى الاتصالات ومدة الاتصال والهوائي والكبلات والمقرن وأحد أشكال بطارية الهاتف واللافتة والعلامة التجارية لأغراض التسويق. وللإطلاع على مزيد من التفاصيل انظر [الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر](#).

وينبغي أن تتراوح تكلفة مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية بين 50 دولاراً و300 دولار، حسب العناصر اللازمة من المجموعة، وحسب الكمية المشتراة ورسوم الشحن والضرائب والرسوم المحلية.

ويتضمن القسم المعنون [الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر](#) تفاصيل مجموعة الأدوات العملية التجارية.

تكنولوجيا اتصالات هاتف القرية

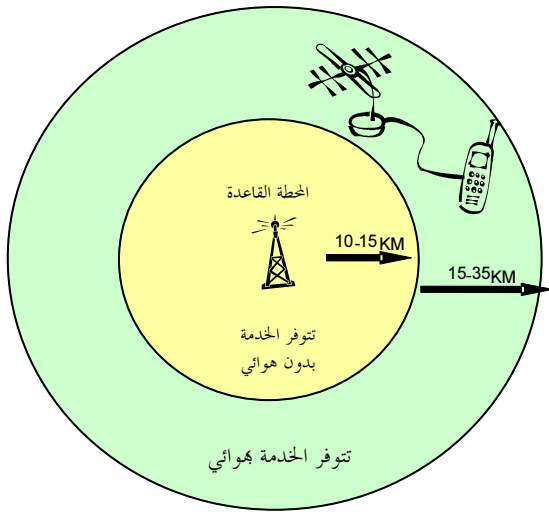
يعتمد نموذج هاتف القرية المباشر على البنية التحتية الحالية للاتصالات من أجل توفير الخدمة. ونظراً لأن مشغلي الاتصالات يستثمرون في البنية التحتية اللازمة لخدمة كثافات أكبر من السكان في البداية فإن سكان القرى يخرجون عن مدى التغطية القوية للشبكة. وفي هذه المناطق يمكن أن يصعب أو يستحيل الحصول على إشارة على الهاتف المتنقل رغم أن الهاتف يقع تقنياً في مدى المحطة القاعدة. وبمساعدة معزز الإشارة (هوائي ياغي)، وهو يتوفر كجزء من مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية، تستطيع هذه المجتمعات أن تنفذ بطريقة موثوقة إلى شبكة الاتصالات للمرة الأولى.

ويستطيع هذا الهوائي أن يزيد نفاذ الإشارة بطريقتين على النحو الموصوف في الفقرات التالية:

الهوائي كمعزز للإشارة

في حالة الشبكات التي تقوم على النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) يمكن نظرياً تمديد النطاق الوظيفي لمحطة القاعدة حتى 35 كيلومتراً، لتصل بسهولة إلى المناطق الريفية. ويمكن لهواتف القرية العاملة بهوائي خارجي تمتد حتى 35 كيلومتراً من المحطة القاعدة أن تعمل في حين لا يستطيع غيرها العمل. وفي المناطق التي يقوم فيها مشغل الاتصالات بتشكيل المحطة القاعدة لتوسيع مداها فإنه من الممكن تقنياً في بعض الأحيان تمديد المدى حتى 70 كيلومتراً.

ويوضح الشكل 5 كيف يمتد جهاز اليد لهاتف القرية المباشر بهوائي خارجي إلى مدى أبعد من مدى جهاز اليد العادي.



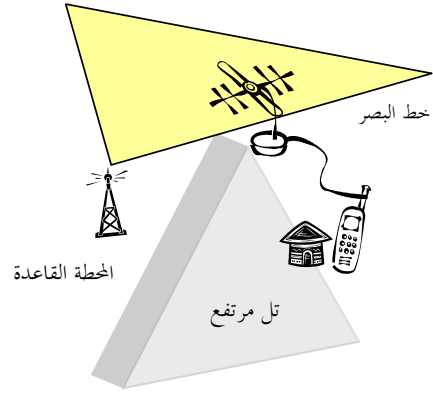
الخدمة غير متوفرة

الشكل 5: توسيع المدى بهوائي خارجي

هوائي للدخول في خط البصر

إذا لم تكن القرية في خط البصر للمحطة القاعدة، فإن الهاتف لن يلتقط الإشارة ولا يمكن إجراء المكالمات. وإذا وضع هوائي على ارتفاع 10 أمتار، فإنه يمكن أن يدخل في خط البصر لإشارة المحطة القاعدة وعندئذ يلتقط الهاتف الإشارة. ويثبت الشكل 6 أهمية وضع الهوائي.

وعموماً تدخل التضاريس والأحوال الجوية ونوعية الهواء وغير ذلك من العقبات ضمن العوامل التي تؤثر على قوة الإشارة. وقبل إقامة هاتف القرية التجاري نوصي بزيارة المواقع المختارة وإجراء اختبار بهوائي.



الشكل 6: هوائي النقاط خط البصر

أنظمة التغذية بالطاقة

يتم تشغيل أغلب نشاطات هاتف القرية في مناطق تفتقر إلى نظام موثوق للتزويد بالكهرباء. ومن ثم ينبغي للمعدات المقدمة لتشغيل نشاطات في هذه المناطق أن تتضمن بالضرورة جهازاً لإعادة الشحن. وثمة خيارات عديدة ممكنة: بطارية سيارة تعمل بالريصاص وشاحن (السيارات) خط شمسي أو جهاز مزود بخلايا AA. ونعتقد مع ذلك أنه توجد حلول أخرى ندعو جميع من يرغبون فيها إلى أن يشاطرونا آراءهم وخبراتهم بشأن هذا الموضوع.

حل بطارية السيارة

تمثل بطارية السيارة العاملة بالريصاص اليوم الحل الأكثر شيوعاً من حيث الاستعمال. فبطارية السيارة مصدر للطاقة متيسر مباشرة ويوجد في بلدان نامية عديدة. وتتيح بطارية السيارة إعادة شحن الهاتف لمدة شهرين. وينبغي لمشغل هاتف القرية بعد ذلك إرسال الهاتف إلى مركز للشحن من أجل إعادة تغذيته. وتوجد مناطق شحن عديدة في المناطق الريفية.

وتتألف بطارية السيارة من ثلاثة مكونات رئيسية: البطارية وموصل البطارية وشاحن خط متنقل نموذجي (LCH-12). ويرد وصف لهذا الحل بالتفصيل في [الخطوة 4 في قسم حل إعادة الشحن - بطارية السيارة](#).

حل شاحن الخط الشمسي

إن أغلب الأجهزة الشمسية المعيارية المتاحة اليوم ليست موثوقة بل ويمكن أن تتلف بطارية الهاتف. وانطلاقاً من مبدأ أن نشاطات هاتف القرية ينبغي أن يتم دون عيوب (نظراً لأن نشاطه نشاط تجاري ومصدر دخل للأسرة)، فإن الحلول المقترحة حالياً لا يمكن استبقاؤها. ونحن نعمل مع البائعين والمطورين على إيجاد حل أمثل ملائم لظروف هاتف القرية.

وينبغي قبل توشي بحث حل جهاز شمسي أن نطرح على أنفسنا الأسئلة التالية:

- ما هو معدل ظهور الشمس يومياً في منطقتكم (مع أخذ فصل سقوط الأمطار في الاعتبار)؟
- هل يتبع النظام حركات الشمس؟ فالأنظمة الحالية تفقد من حيث المبدأ 15% من الفاعلية كل ساعة بقدر ما تبتعد الشمس عن السمات. ومن ثم فإن وقت الشحن الأقصى يقل إلى بضع ساعات في منتصف اليوم إذا كان اللوح الشمسي ثابتاً.
- هل يقاوم النظام تقلبات الأحوال الجوية؟ ويمكن لمشغلي هاتف القرية أن يختاروا ترك اللوح على سطح منشأهم وقت هطول الأمطار.
- كيف يمكن تأمين الجهاز ووصله بالهاتف؟
- ما هو طول كبل التوصيل؟ وهل يعمل الهاتف بمجرد توصيله؟
- هل يعمل الجهاز الشمسي ببطارية داخلية أم أنه موصول مباشرة بالهاتف؟ فالأنظمة ذات التوصيل المباشر لا تستخدم من حيث المبدأ، البطاريات NiMH التي نجدها عادة في الهواتف المتنقلة التي تمتلك ذاكرة وسيطة وسطحاً بينياً لمراقبة الشحن.

حل البطاريات AA

إن شاحن خط الهاتف المتنقل بالبطاريات AA والتي لم يختبر بعضها حل مبشر بالخير وبوجه خاص إذا استعملت بطاريات قابلة لإعادة الشحن بالدوران (المجموعة الأولى من البطاريات AA أرسلت لإعادة الشحن بينما يستعمل مشغل هاتف القرية المجموعة الأخرى لإعادة شحن الهاتف).

وقبل أن يقع الاختيار على هذا الحل، ينبغي دراسة العناصر التالية بعناية:

- تكلفة البطاريات؛
- عمر البطاريات؛
- وقت شحن الهاتف؛
- الوقت اللازم لشحن البطارية AA؛
- توافر حلول إعادة الشحن ببطاريات AA بالقرب من مشغل هاتف القرية؛
- التأثير البيئي.

للحصول على مزيد من المعلومات يرجى الإطلاع على بطاقة معلومات Energizer:
<http://www.energizercanada.ca/english/pdf/FactSheet.pdf>

شاحن الخط بالمدورة

توجد في السوق أجهزة عديدة لشحن الخط بالمدورة. وطبقاً للمعلومات الواردة من مؤسسة غرامين، فإن هذا الحل لم يشر إليه في إطار هاتف القرية لأنه تلزم دورات عديدة للمدورة من أجل إعادة شحن الهاتف شحناً كاملاً. ومدة عمر المدورات هي إذن عامل مقيد. ومع ذلك، فإن خبرتنا في هذا الصدد محدودة وأي معلومات تتعلق بذلك تلقى منا الترحيب.

الجزء الثاني: هاتف القرية المباشر، خطوة خطوة

هاتف القرية المباشر أكثر من مجرد مجموعة تجهيزات اتصالات. فهو أيضاً يحدد عملية يمكن بها للأشخاص العاملين كقوى حافزة لمجتمعهم المحلية ومنظماهم إنشاء عمليات تجارية في مجال هاتف القرية. والخطوات الأساسية الموصوفة هنا ليست شاملة أو نهائية. ومع أنها معروضة باعتبارها جهوداً منفصلة، يلزم قدر كبير من العمل والتنسيق الموازيين.

ويلزم مستوى التزام متزايد من مؤسسة التمويل الصغير وهي تتقدم من طور إلى الطور التالي. ويجب أن تكون المؤسسات مستعدة للزيادة الناجمة في الطلبات على الموارد.

الخطوة 1: الحصول على الالتزام المؤسسي

الخطوة 2: إجراء تقييم للطلب ومسح للبيئة

الخطوة 3: استنباط نموذج تجاري ومالي

الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر

الخطوة 5: اختيار المشغلين

الخطوة 6: إعداد دليل للتشغيل ومنهاج دراسي للتدريب

الخطوة 7: تنفيذ برنامج رائد

الخطوة 8: تسويق منتج هاتف القرية

الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال (اختياري)

الخطوة 10: إدارة الطلب

الخطوة 11: التوزيع

الخطوة 12: العمليات الجارية

الخطوة 1: الحصول على الالتزام المؤسسي

من شأن وضع تصور لهذا المنتج أن يساعدك كثيراً في التخطيط لتطوير المنتج والتقدم على مسار تطويره. كما أنه سيساعدك على فهم نطاق العمل الذي قد ينطوي عليه تقييم مختلف القضايا والفرص. وينبغي أن تتضمن هذه الخطة تقييماً أولياً لما يلي:

- ما الذي نأمل تحقيقه/ما هي التحديات التي نأمل في التصدي لها في المجالات التالية؟
 - ◇ تنوع المنتجات أو الدخول/الإيرادات
 - ◇ حوافز الاحتفاظ بالأعضاء
 - ◇ التأثير الاجتماعي والتفاوت المعلوماتي في المجتمعات الريفية
 - ◇ التغطية الموسعة
 - ◇ نفاذ الأعضاء إلى الأسواق
 - ◇ نفاذ موظفي مؤسسات التمويل الصغير إلى الأعضاء في المناطق الريفية
 - ◇ الميزة التنافسية لمؤسسة التمويل الصغير جداً
 - ◇ التوعية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في المجتمعات الريفية
 - ◇ سبل تقديم عروض منتجات أخرى مثل روابط التجارة المتنقلة وأنظمة معلومات الإدارة (MIS) والتطبيقات الصحية/التعليمية/التجارة
- هل نرغب في عرض هاتف القرية المباشر باعتباره:
 - ◇ فرصة تجارية للأعضاء والذين يريدون عرض خدمات اتصالات للنفاذ العمومي؟
 - ◇ وسيلة يحصل بها الأعضاء على هاتف متنقل شخصي؟
 - ◇ الاثنين – أم هل يهم هذا؟
- ما هي سوقنا المستهدفة فيما يتعلق بهاتف القرية المباشر؟
- ما هي العقبات المؤسسية التي يجب أن نضعها في الاعتبار؟ هل يمكن التغلب على هذه العقبات؟
- هل هناك أي عوامل تنظيمية أو عوامل خارجية أخرى يمكن أن تؤثر في تنفيذ هذا المنتج؟
 - ◇ كيف نرغب في التعاون مع مشغل الاتصالات المحلي؟
- هل نرغب في أن نصبح عميل وقت اتصال مدفوع سلفاً (تنوع الإيراد)؟
- هل نرغب في شراء وقت اتصال مدفوع سلفاً بالتجزئة وعدم إشراك مشغل الاتصالات على الإطلاق؟
- هل نرغب في إشراك مشغلي اتصالات متعددين والتوصل إلى المشغل الذي يعرض أفضل معاملة؟
- ما مستوى ونوع المخاطر اللذان يوجد لدينا استعداد لتحملهما؟ وسيملي هذا تصميم المنتج المالي وسيؤثر في الموارد اللازمة للتنفيذ؟
- هل يتعين أن يكون هاتف القرية المباشر منتجاً مربحاً في حد ذاته، أو هل يوفر هذا الهاتف دعامة لاستدامة منتجات أخرى في المؤسسة نفسها؟
 - ◇ هل يلزم تدعيم أي مجالات في المؤسسة لضمان تقديم المنتج بنجاح؟

وينبغي بعد ذلك أن تقوم، على نحو بالغ الوضوح، بترتيب أولويات التدابير التي تعتقد أنها ستكون تدابير النجاح الحاسمة وبتوثيق هذه التدابير. وسيصبح هذا أمراً من المهم أيضاً تناوله بالبحث عند إعداد تفاصيل توزيع مخصصات الميزانية والإيرادات المتوقعة. وسيكون من المهم أيضاً الرجوع إليه عندما تجري تقييماً للبرنامج الرائد واستعراضاً دورياً للمنتج وتأثيره عليك وعلى المجتمعات التي تخدمها.

وحالماً يتم هذا التقييم يكون من الضروري أن تلتزم الإدارة العليا بتقديم الموارد البشرية والمالية اللازمة إلى البرنامج (بقدر ما يسمح له بالتقدم). ويمكن أن يتضمن هذا تخصيص مسؤول مرجعي للاتصال، وإعداد مشروع ميزانية، وتحديد مصادر تمويل ملائمة ويمكن الوصول إليها. وكثيراً ما تكون لدى مؤسسات التمويل الصغير جداً عملياتها الخاصة بما لتطوير المنتجات، ويمكن تقييم هاتف القرية المباشر باستخدام هذه العمليات ذاتها.

الخطوة 2: إجراء تقييم للطلب ومسح للبيئة

يشتمل تقييم الطلب على ثلاث مهام أساسية:

- تقييم قانوني وتجاري
- تقييم مدى التوافق الجغرافي بوضع الوجود الجغرافي لمؤسسة التمويل الصغير جداً في تقابل مع امتداد شبكة مشغل الاتصالات
- تقييم احتياجات العملاء واهتماماتهم بعملية تجارية لهاتف القرية

التقييم القانوني والتجاري

تتضمن بعض الأسئلة التي يتعين الإجابة عليها ما يلي:

- هل تلزم رخص معينة لدخول هذا النوع من العمليات التجارية؟
- ما هي إجراءات المنظمة (موافقة المجلس، إلخ.)؟
- ما أنواع الضرائب التي ستخضع لها هذه العملية التجارية؟
- هل هناك قوانين ولوائح ينبغي أن نكون على دراية بها؟

وسيكون لدى الوزارة المسؤولة عن الاتصالات معظم الإجابات على هذه الأسئلة. وثمة مصدر جيد آخر هو الاتحاد الدولي للاتصالات (www.itu.int/home)، ولا سيما قسمه التنظيمي (<http://www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx>).

ويمكنك أيضاً استهلال حوار مع مشغلي الاتصالات الذين ستعمل معهم. فمشغلو الاتصالات يفهمون القطاع جيداً ويمكنهم تقديم مشورة قيّمة، ومن مصلحتهم إنشاء أعمال تجارية هاتفية إضافية. وفي حالات كثيرة، تصل المناطق الحضرية إلى حد التشبع وتتطلع صناعة الاتصالات إلى المناطق الريفية كسبيل لزيادة قاعدة عملائها. وهي مهمة صعبة بالنسبة لمشغلي الاتصالات، وسيكون من دواعي سعادتهم في حالات كثيرة المساعدة في هذا الخصوص وربما تكوين نوع ما من الشراكات.

تقييم مدى التوافق الجغرافي

الخطوة الأولى في التقييم الجغرافي هي معرفة النظام المتوافر/الأنظمة المتوافرة في منطقة تغطيتكم (النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) أو أنظمة الهاتفية الخلوية باستعمال تكنولوجيا النفاذ المتعدد بالتقسيم الشفري (CDMA) أو تكنولوجيا النفاذ المتعددة بالتقسيم الزمني (TDMA). وتتوافر هذه المعلومات بالاتصال بـمشغلي الاتصالات المحليين أو الوكالة المحلية لتنظيم الاتصالات أو بالاطلاع على مواقع في شبكة الويب مثل www.gsmworld.com أو www.cdg.org. والنظام GSM هو أكثر الأنظمة شيوعاً، حيث يُستعمل في 80 في المائة من العالم.

والخطوة التالية هي وضع هذه التغطية في تقابل مع الموقع الجغرافي لعملائك. ولكي ينجح مشروع هاتف قرية، يجب أن تتراكم تغطية مشغلي الاتصالات تراكبا واسع النطاق مع تغطية التمويل الصغير جداً. تذكر أن المناطق الواقعة على امتداد الحدود الخارجية لتغطية مشغلي الاتصالات ربما تظل متاحة للتوصيل باستعمال الهوائي الموجود في مجموعة أدوات العملية التجارية من أجل تعزيز الاستقبال. وخرائط التغطية الشبكية المتوافرة من مشغلي الاتصالات كثيراً ما تتسم بالتحفظ والقدم، لأن مشغلين كثيرين في العالم النامي ينشرون البنية التحتية بسرعة بالغة.

وقد يتطلب التقييم الجغرافي اختباراً عملياً يجوب فيه موظف ميداني القرى ومعه هاتف وهوائي لاختبار استقبال الإشارة من مشغل الاتصالات.

تقييم مدى اهتمام مشغل هاتف القرية

بالنظر إلى أن التمويل الصغير جداً موجه نحو العملاء، فإن من الضروري فهم طلب العميل، أي مشغل هاتف القرية، على منتج مثل هاتف القرية. وقد تكون هناك بالفعل حاجة واضحة إلى خدمات الاتصالات، نظراً للمسافات التي يقطعها العملاء حالياً من أجل النفاذ. ويمكن لمسح سوقي رسمي توفير معلومات أكثر تفصيلاً في هذا الصدد. كما يمكن أن يسفر مسح غير رسمي لعملاء مؤسسات التمويل الصغير جداً عن نظرات ثاقبة إلى المتغيرات المهمة وقد يسلط الضوء على الحاجة إلى منتجات إضافية.

ولضمان النجاح ينبغي أن يشارك العملاء بنشاط في كل خطوة من خطوات العملية. ومن الضروري أن تكون قادراً على الإجابة على السؤالين التاليين اللذين من شأنهما أن يوجها العملية بأكملها:

- ما هي احتياجات العملاء؟
- كيف يمكن لهاتف القرية المباشر تلبية هذه الاحتياجات؟

المنهجيات

تساعد التعليقات على فهم المخاوف الاجتماعية-الثقافية المتعلقة بهاتف القرية المباشر أو التكنولوجيا المستخدمة. ويمكنك التماس تعليقات من العملاء الموجودين أو المحتملين عن طريق موظفي القروض أو الموظفين الميدانيين أو الأفرقة المتخصصة أو المقابلات الفردية أو الاستبيانات. وقد استخدمت مؤسسات التمويل الصغير، مثل مصرف راكيات الإندونيسية (BRI) في إندونيسيا، قنوات اجتماعية أخرى كالكنائس وجماعات المجتمع المحلي والروابط التجارية للحصول على مزيد من التعليقات المتعمقة من العملاء.⁵

والعلاقة بين موظف القروض والعميل مصدر قيم للإبلاغ باحتياجات العملاء. وتدريب موظفي القروض على فهم تعقيدات هاتف القرية المباشر أمر لا غنى عنه لنجاح هذا الهاتف. وتقدم الخطوة 6 تفاصيل متعمقة بشأن عملية التدريب.

ويمكن استخدام أفرقة متخصصة تتضمن عملاء حاليين ومحتملين للتركيز على مسائل محددة بخصوص احتياجات العملاء. بيد أن هذا يستغرق مزيداً من الوقت وينطوي على احتمال "تفكير جماعي" حيث يرد المحييون بطريقة يتوقعون أن يرد بها غيرهم في الفريق.

كما أن الاستقصاءات طريقة مستهلكة للوقت وتتوقف على القدرة على قراءة الأسئلة وفهمها، ولو أن من الممكن أن يتولى أمرها موظفو القروض فيما يتعلق بالعملاء الأميين.

وضع أسئلة المسح

المواضيع الهامة التي يتعين تغطيتها في المسح هي:

- **القدرة على تحمل التكلفة:** كم يدفع الأفراد الريفيون حالياً لإجراء نداء؟ إذا كانت خدمات الاتصالات متوافرة، فمن المرجح جداً أن يكون هناك شخص يبيع استعمال هاتف متنقل شخصي. بيد أنه بينما قد تكون الخدمات متوافرة فإن النفاذ قد لا يعول عليه والأسعار عادة ما تكون بالغة الارتفاع. ففي أوغندا، وجدنا أفراداً يفرضون ما يصل إلى ثلاثة أمثال سعر التجزئة الجاري مقابل نداء هاتفي. ومع أن القدرة على تحمل التكلفة مسألة نسبية (قد يعني نداء هاتفي واحد 20% من الدخل اليومي لشخص فقير)، فإن ما يلزم أن نتناوله بالبحث هو تكلفة البديل. وقد خلصت دراسة أجريت بتكليف من الوكالة الكندية للتنمية الدولية (CIDA)⁶ إلى أن فائض المستهلك فيما يتعلق بنداء هاتفي واحد يتراوح بين 2,64% و9,8% من متوسط الدخل الشهري للأسرة المعيشية. وتتراوح تكلفة رحلة إلى المدينة بين مثلي وثمانية أمثال تكلفة نداء هاتفي واحد. والاتصالات، شأنها في ذلك شأن الصحة والتعليم، يمكن أن تزيد قدرة الشخص على المشاركة في النشاط الاقتصادي وتزيد بالتالي دخله.⁷
- **النفاذ:** ما المسافة التي يلزم أن يقطعها الناس للوصول إلى موقع يمكنهم فيه إجراء (وتلقي) نداء هاتفي؟ إذا أمكن وضع هاتف القرية المباشر في موقع يجنب كثيرين من الناس ضرورة السير 5 كيلومترات، فمن المرجح أنه سيكون هناك طلب قوي على هذه العملية.

⁵ Marguerite Robinson, "Savings Mobilization and Microenterprise Finance: The Indonesian Experience," in *The New World of Microenterprise Finance: Building Healthy Financial Institutions for the Poor*, edited by Maria Otero and Elisabeth Rhyne, (West Hartford, Conn.: Kumarian Press, 1994), 31.

⁶ Grameen Telecom's Village Phone Programme in Rural Bangladesh: a Multi Media Case Study Canadian International Development Agency, مارس 2000.

⁷ 3/2006 New Horizons، الصفحة 11.

• **الكثافة الهاتفية الحالية:** ما عدد الأشخاص الذين لديهم خدمة في المنطقة التي ستنفذ فيها العملية التجارية لهاتف القرية المباشر؟ كثيراً ما تورّد إحصائيات الكثافة الهاتفية (عدد الهواتف لكل 100 شخص) دون تمييز بين الكثافة الهاتفية في المناطق الحضرية والكثافة الهاتفية في المناطق الريفية. والكثافة الهاتفية المنخفضة في منطقة ريفية مؤشر إيجابي فيما يتعلق بإمكانية توفير هاتف القرية. وكثيراً ما تتاح إحصائيات محددة بالاتصال بوزارة الاتصالات الوطنية. كما يمكن أن يظهر استطلاع غير رسمي لآراء مجموعات التمويل الصغير جداً بيانات مفيدة بخصوص ملكية الهواتف المتنقلة.

• **طبيعة الخدمات التنافسية:** هل تقدم منظمات أخرى أو أفراد آخرون خدمات اتصالات ريفية؟ ما هي الخدمات المقدمة وما سعرها؟ ما عدد المنافسين المحتملين الموجودين؟ هل هناك أي عوائق تعترض سبيل الدخول؟

• **البدايل الحالية:** ماذا يفعل الناس الآن للاتصال؟ ما هي تكلفة الفرصة البديلة الخاصة بهذا البديل الذي قد يشتمل على غرفة نفاذ هاتفي عمومية أو وسيلة نقل عام أو ساعة أو رسائل أو بريد إلكتروني أو وسائل اتصال تقليدية أخرى.

والمناطق الحضرية ليست، بوجه عام، أفضل موقع لهواتف القرية. فهي تتسم بوجود قدر كبير من التنافس على خدمات الاتصالات (التي غالباً ما تكون قائمة على بنية تحتية سلكية ثابتة)، مما يجعل من الصعب على مشغل هاتف قرية تحقيق دخل كاف. وبناءً عليه، فإن هاتف القرية، إذا لم تكن هناك خدمات متوافرة، يمكن أن يكون فرصة في البيئات الحضرية أو البيئات المتاخمة لها.

والعوامل الأخرى التي تؤثر في إمكانات هاتف القرية المباشر ونجاحه هي:

• **سياسة الاتصالات،** التي قد تفرض أسعار توصيل بيني للشبكات، واستقلال الهيئة التنظيمية، والمزايا التنافسية المتبقية المتعلقة بالمشغل الاحتكاري قبل الخصخصة، والمياكل التعريفية (قانونية ترسيم النداءات عند الوصول وعند المغادرة، والمساواة التسعيرية المقررة بين الريف والحضر وتغيير التعريفية، وعملية الموافقة).

• **النفاذ إلى صندوق النفاذ الشامل** (يتزايد نظر الحكومات في جميع أنحاء العالم إلى خدمات الاتصالات على أنها ضرورة أساسية للمواطنين)، وهو ما قد يكون معزواً لاستهلال مبادرة هاتف قرية أو ما قد يسبب تشوهات في البيئة التنافسية.

• **العوامل الاجتماعية والثقافية الجماعية،** التي قد تتضمن التماسك الاجتماعي، وثقافة الدفع، والثقة بين المنظمات، ونماذج ما قبل الدفع وما بعده (مستويات متعددة)، والخبرة الجماعية السابقة في التمويل الصغير (أفضل الممارسات، التدخل الحكومي، الإعفاء من سداد القروض، إلخ.)، وروح المبادرة، والإلمام بالقراءة والكتابة، والإلمام بأساسيات الحساب.

• **السكان المغتربون.** النداءات الدولية عادة ما تكون ذات هامش ربح أعلى وأكثر تكلفة من النداءات المحلية. وهي تساعد في تحقيق الاستفادة على جميع المستويات.

• **المؤسسات الأخرى لتمويل الصغير جداً أو الوافدون إلى السوق.** هذا المنتج متوافر لجميع مؤسسات التمويل الصغير، مما يزيد من احتمال المنافسة. ومع استمرار تناقص تكلفة الهاتف المتنقل، يمكن أيضاً لأصحاب المشاريع ذوي روح المبادرة دخول السوق.

وهذه ليست قائمة كاملة أو حصرية، ولكن الغرض منها توفير نقطة انطلاق لتحليل مدى مناسبة تقديم منتج هاتف قرية.

وينبغي إجراء المسح في عدة مجالات متنوعة من أجل الحصول على نتيجة ماثلة للواقع. وبعد تحليل النتائج سيلزم عليك تحديد ما إذا كانت ستمضي قدماً في استنباط منتج هاتف قرية واختباره باختبار تجريبي. ويرد نموذج للمسح بالعينة في [التذييل ألف: نماذج المسوحات](#).

الخطوة 3: استنباط نموذج تجاري ومالي

عند النظر في تحديد النماذج التجارية والمالية التي يجب اعتمادها، ينبغي أن تدرك أن من الممكن تنفيذ برنامج هاتف قرية مباشر بدرجات ارتباط متفاوتة، تتراوح بين مجرد تقديم قرض هاتف قرية إلى العملاء، الذين يجدون بعد ذلك بقية التجهيزات بأنفسهم، وتقديم كل ما يلزم من تمويل وتجهيزات وتدريب ومواد تسويقية تشكل عملية تجارية لهاتف القرية.

وبعض هذه الخيارات، مثل الهوائي ومصدر الطاقة، تقتضيها البيئة. ويبين الشكل 7 التباديل الأربعة الممكنة لمجموعة الأدوات.

هل النفاذ إلى مصدر الطاقة متاح بسهولة؟			
لا	نعم		
يلزم وجود بطارية		نعم	هل النداء ممكن دون هوائي؟
يلزم وجود بطارية وهوائي/مقرن/كبل	يلزم وجود هوائي/مقرن/كبل	لا	

الشكل 7: تباديل مجموعة أدوات العملية التجارية

وسيلزم أن تحدد مستوى الارتباط الذي تود أن يكون لك في المجالات التالية:

- **مقدم المواد التسويقية.** مع أن مشغل هاتف القرية سيكون قادراً على تسيير العملية التجارية لهاتف القرية دون أن تكون المواد التسويقية متاحة بسهولة، فإننا نوصي بشدة بتقديم هذه المواد إلى العميل. فهي ستزيد التوعية بالعملية التجارية وستغرس شعوراً بالثقة في هذه العملية. وهي ستزيد عموماً من استعمال الهاتف. وترد في قسم الوسائط الداعمة للتسويق في الخطوة 4 معلومات تفصيلية عن الموضوع.
- **موزع مدة الاتصال.** يمكن أن يكون هذا خدمة مفيدة لمشغل هاتف القرية، الذي سيكون قادراً على إعادة شحن مدة الاتصال الخاص به عن طريق قناة له دراية بها فعلاً. وبممكنك تحقيق إيراد بتقاضي عمولة على مدة الاتصال المباع. ضع في الاعتبار مدى قدرتك على التفاوض مع مشغل الاتصالات، وما إذا كان هناك موزعون آخرون بالقرب من مشغل هاتف القرية، والعناصر التكميلية التشغيلية. انظر الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال للاطلاع على مزيد من المعلومات عن الموضوع.
- **الحصول على عناصر مجموعة الأدوات.** يمكنك أن تقرر أن تحصل أنت نفسك على مجموعة الأدوات من المصدر، أو يمكنك أن تجد موزعاً في البلد على استعداد للقيام بذلك من أجلك. وميزة الطلب المباشر هي أنك تتخلص من عمولة الوسيط، وبالتالي تحصل على أسعار أقل للتجهيزات. وإذا تمكنت من إدارة المخزون بنجاح فإنك تجد من حالات التأثير ومخاطر عدم الحصول على المكونات الملائمة. والعيب هو العبء الإضافي الخاص باستيراد التجهيزات وتخزينها وإدارة المخزون. انظر الخطوة 10: إدارة الطلب للاطلاع على مزيد من المعلومات عن هذا الموضوع.

وسيلزم أن تتخذ قرارات بخصوص هذه النماذج المختلفة في بادئ الأمر، قبل المرحلة التجريبية. توفر المرحلة التجريبية بعض الأمور وتساعد على إعادة تحديد الخيارات وتنقيحها. ولوضع النموذج التجاري، اجث في المتغيرات الواردة في الشكل 8. وينبغي أن تعد صحائف جدولية من هذه البيانات، بما فيها الدخل والمصروفات وصافي الإيرادات التي تتمذج عناصر المالية التجارية لجميع الأطراف المشاركة في برنامج هاتف القرية.

متغيرات تحليل العملية التجارية	
تكلفة مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية	يتراوح التسعير بين 50 دولاراً أمريكياً و300 دولاراً أمريكياً تبعاً لعناصر مجموعة الأدوات المختارة وتكاليف الشحن/الجمارك/الضريبة القيمة المضافة (VAT). ويمكن الاطلاع على تفاصيل هذا في الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر .
تكاليف التمويل	هل تكاليف المؤسسة مغطاة؟
متوسط عدد الدقائق المباعة يومياً	ستساعد الكثافة السكانية للمنطقة المخدومة على تحديد عدد الزبائن المحتملين وبالتالي متوسط عدد الدقائق التي يمكن أن يبيعها يومياً مشغل هاتف القرية. ففي بنغلاديش المكتظة بالسكان، يبيع مشغل هاتف القرية في المتوسط 50 دقيقة من النداءات الواردة والصادرة (انظر http://www.grameen-info.org/grameen/gtelecom). وفي أوغندا يبلغ المتوسط 14 دقيقة/يوم، حيث يتم ترسيم النداءات الصادرة فقط.
العدد التقديري للعمليات التجارية لهاتف القرية التي يتعين إنشاؤها	هل تنطوي السوق المستهدفة على إمكانية توسع كبير؟ ينبغي أن تبحث معدل التوسع اللازم لإنشاء عمليات تجارية جديدة لمشغلي هاتف القرية وفي النسبة المئوية للعملاء الذين يمكن أن يصبحوا مشغلي هاتف قرية. انظر الشكل 10 للاطلاع على مثال.
معدل إنشاء العمليات التجارية لهاتف القرية (عدد العمليات التجارية المنشأة شهرياً)	هذا المعدل دالة لعدد عملاء مؤسسة التمويل الصغير ومدى توافر الموظفين لنشر العمليات التجارية لهاتف القرية، ولسيولة المؤسسة. (تصبح إدارة التدفق النقدي حاسمة بالنسبة لمثل هذه العملية التجارية، ولئن كانت قد تمت نمذجة عملية تجارة مربحة فإنها ستجاهد من شهر إلى شهر إذا لم يكن هناك تدفق نقدي كاف لسداد مستحقات الدائنين).
المصروفات التشغيلية لمؤسسة التمويل الصغير جداً	عدد الموظفين وهامش الدعم اللازم فوق التكاليف التي يجري تحملها فعلاً.
تعريفات الجملة والتجزئة وهو أمن ربح الأطراف	هذه الأرقام أساس إسقاطات الإيرادات والاستدامة
الضرائب، مثل الضريبة داخل البلد، أو ضريبة القيمة المضافة (VAT)، أو ضريبة الإنتاج، أو التدفقات النقدية الخارجة الأخرى المفروضة خارجياً	

الشكل 8: متغيرات تحليل العملية التجارية

على صعيد النموذج المالي، انظر البنود التالية التي تُناقش فيما بعد في هذا القسم:

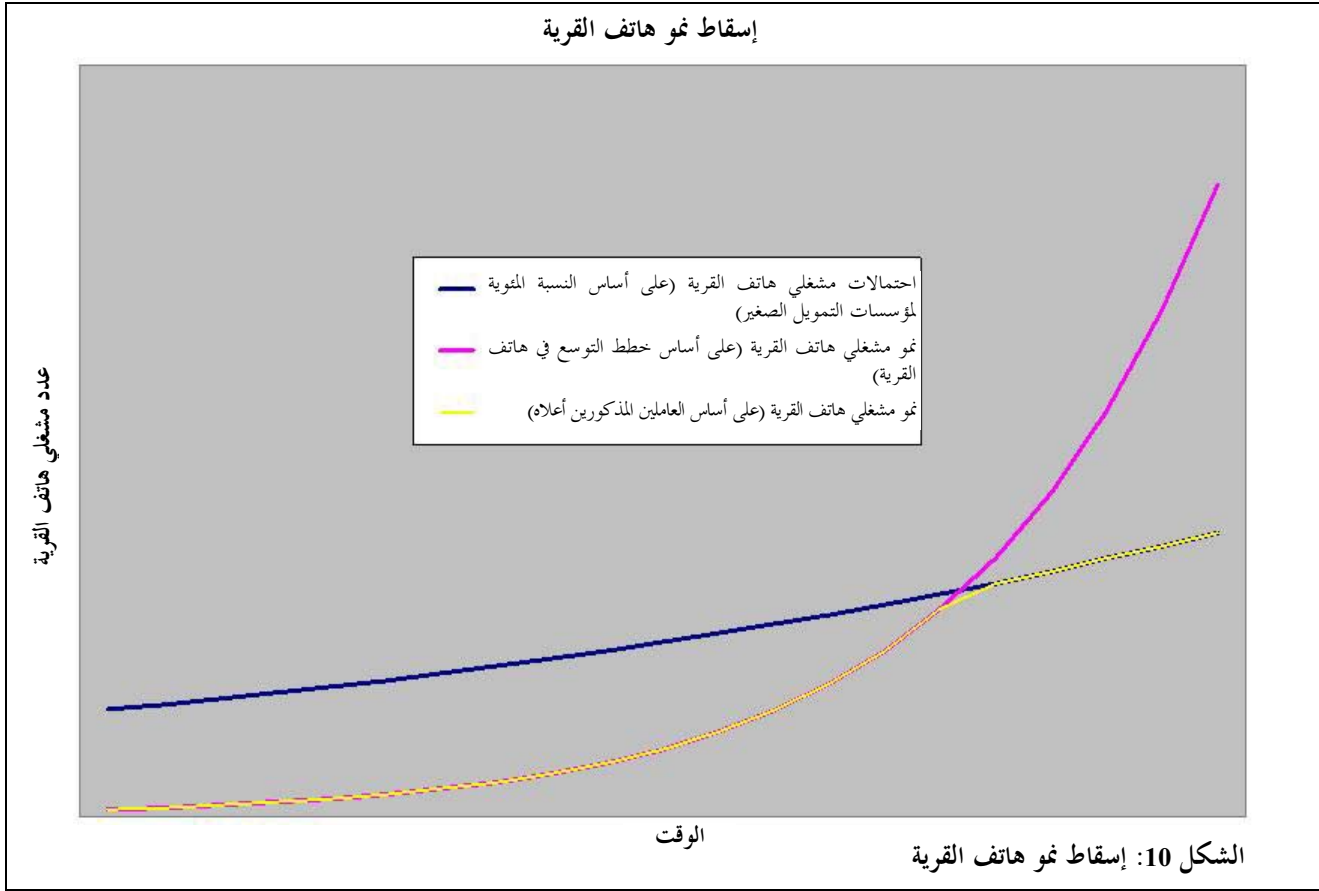
- نموذج العملية التجارية لمشغل هاتف القرية
- فوائد القروض والرسوم والعمولات لمؤسستك
- المصروفات والتكاليف المرتبطة ببرنامج هاتف القرية لمؤسستك
- العمولات على مدة الاتصال إذا أُخذ بخيار توزيع مدة الاتصال

ويجب أن تكون العملية التجارية مستدامة على مستوى مشغل هاتف القرية. كما ينبغي أن تكون الاستدامة طويلة الأجل الهدف على مستوى مؤسسة التمويل الصغير جداً، على النحو الموصوف في الجدول الوارد في الشكل 9.

الشريك في المشروع	نموذج العملية التجارية
مؤسسة التمويل الصغير جداً	تستخدم عملها التجاري الأساسي المتمثل في تقديم القروض إلى مشغلي هاتف القرية. وتُحقق الإيرادات من هذه الأنشطة المالية. والمنتج المالي المعروض وشروط الاتفاق موجودة كلها فعلاً بالنسبة لمؤسسة التمويل الصغير جداً. وهاتف القرية هو منتج إضافي معروض في حافظة مؤسسة التمويل الصغير جداً ويحقق قدرًا من التنوع في الحافظة. ويمكن أيضاً استخدام البرنامج لاجتذاب زبائن جدد ومكافأة قدامى العملاء. والاحتفاظ بالعملاء يزداد وتكلفة الحصول على عملاء جدد تنخفض. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تعمل المؤسسة كقناة توزيع للسوق وتحصل على إيرادات مستمرة من حصة من مبيعات مدة الاتصال (انظر الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال (اختياري)).
مشغل هاتف القرية	يبيع مدة الاتصال الهاتفية للنداءات إلى أشخاص في مجتمعه المحلي. ويحقق أيضاً إيرادات من مصادر غير مدة الاتصال مثل تسليم الرسائل، استعمال الشاحن، إلخ. والأنشطة التجارية الأخرى لأصحاب المشاريع الصغيرة جداً تستفيد من العملية التجارية لهاتف القرية. فقد أنشأ أصحاب مشاريع ابتكاريون عمليات تجارية تكميلية إضافية للوصول بهذا التأزر الداخلي إلى أقصى حد ممكن. وأنشأت سيدة بنغلاديشية صالة شاي بجانب محطة الهاتف الخاصة بها، ثم طورتها إلى "استراحة" (يستخدمها الناس أثناء انتظار النداءات الواردة) وبعد ذلك طورتها إلى فندق صغير. ونظام أنشطة مشغل هاتف القرية هذا يشكل مصدر كسب رزق مستدام.

الشكل 9: الاستدامة طويلة الأجل

والشكل 10 يعرض إسقاطاً لتوسع قاعدة عمليات مؤسسة التمويل الصغير مع معدل النمو المحتمل لعدد مشغلي هاتف القرية. وعندما يتقاطع الخطان يلزم إعادة تناول نموذج العملية التجارية.



نموذج العملية التجارية لمشغلي هاتف القرية

مشغلو هاتف القرية هم قاعدة هرم العملية التجارية لهاتف القرية. واستدامة مصدر كسب رزقهم ونظام عملياتهم التجارية حاسمة لنجاح كل منظمة لها مصلحة في تشغيل هاتف القرية. ويجب أن يكون مبلغ القرض ومدته متناسبين مع حجم العملية التجارية للعملاء ونشاطها الاقتصادي. وللتقليل إلى أدنى حد من تكاليف المعاملات، تباع مجموعة أدوات العملية التجارية بسعر التكلفة دون أي إضافة.

ومن المهم أن تساعد مشغلي هاتف القرية لديك على فهم كيفية مراقبة سلامة عملياتهم التجارية لتحقيق الاستدامة. وينبغي أن يعرف كل مشغل هاتف قرية عدد الدقائق التي يلزم أن يُستخدم فيها هاتفه يومياً لكي تصل عملياته التجارية إلى نقطة التعادل بين الإيرادات والنفقات (بما في ذلك الوفاء بالالتزامات المالية الخاصة بك. وسيغير هذا العدد تبعاً لحجم القرض وتفاصيل السداد وكذلك، بطبيعة الحال، هوامش التعريفات. وتصبح العملية التجارية غير مستدامة عندما لا يعد المشغل قادراً على الوفاء بالالتزامات المالية تجاه مؤسسة التمويل الصغير. وأساس هذا التحليل مبنين أدناه ويمكن تغيير كل معلمة لتناول بنود المنتج المالي الذي أعدته منظمتك.

والمثال الوارد في الشكل 11 توضيحي فقط وسيلازم تكيفه ليشمل أشكال النموذج المختلفة المناسبة لبيئتك.

التحليل		الإيراد اليومي لمشغل هاتف القرية	
دولار أمريكي		دولار أمريكي	
1,00	متوسط الدخل اليومي لمشغل هاتف القرية	0,10	متوسط هامش إيراد مشغل هاتف القرية في الدقيقة
0,75	الالتزامات المالية اليومية لمشغل هاتف القرية	10	متوسط عدد الدقائق المباعة يومياً
0,25	(الفائض بعد سداد القرض)	1,00	إجمالي الإيراد اليومي الصافي

نقطة التعادل بين الدخل والنفقات (أثناء القرض)		مثال لتمويل من مؤسسة تمويل صغير	
7,47	الاستعمال (دقائق/يوم) المحقق لنقطة تعادل دخل مشغل هاتف القرية مع نفقاته	200,00	تسعير التجهيزات (أصل القرض)
		52	مدة القرض (أسابيع)
		1	دورية القرض (أسابيع)
		3%	سعر الفائدة (ثابت، شهري)
		0,75	إجمالي الالتزام اليومي

الشكل 11: نموذج العملية التجارية لهاتف القرية

ويستند نموذج العملية التجارية إلى متوسط عدد الدقائق التي يبيعها يوماً كل مشغل هاتف قرية - سبيع بعضهم ساعات وسبيع آخرون بضع دقائق فقط. كما يمثل نموذج الاستدامة متوسطاً. ومثال تحليل التعادل الوارد أعلاه يبين أنه إذا كان مشغل هاتف قرية يبيع أقل من 8 دقائق يومياً فإنه يعمل بعجز خلال فترة سداد قرضه البالغة 52 أسبوعاً. ونظراً لأننا نتعامل مع متوسطات، فسيكون هناك مشغلو هاتف قرية يعملون دون مستوى هذا الاستعمال وسيكون هناك مشغلون آخرون يتجاوزون هذا المتوسط إلى حد بعيد. ومن الواضح أن الهدف المثالي هو أن يكون أداء كل العمليات التجارية لهاتف القرية أداءً مربحاً.

والعمليات التجارية لهاتف القرية التي يكون أداؤها دون مستوى الاستعمال المحقق لنقطة التعادل ينبغي ألا تُعتبر بالضرورة غير مستدامة أو فاشلة تجارياً، وينبغي ألا يُنظر إليها على أنها عبء يدفع أصحاب المشاريع الصغيرة الفقراء إلى مزيد من الفقر. وفي معظم الأحوال توجد علاقة تآزرية بين العملية التجارية لهاتف مشغل هاتف القرية وعملياته التجارية الأساسية. وعلى سبيل المثال، فإن المشغل الذي يدير محلاً صغيراً لبيع المشروبات سبيع المشروبات إلى الأشخاص الذين يأتون لاستعمال الهاتف. والزيادة في إيراد العملية التجارية الأساسية يمكن أن تجعل العملية التجارية الكلية مربحة حتى بالنسبة للمشغل الذي يعمل دون مستوى الاستعمال المحقق لنقطة التعادل. ونحن نعمل مع نظام يوفر بشكل كلي سبل كسب الرزق المستدام لمشغل هاتف القرية وأسرته. ومشغلو هاتف القرية يختارهم مجتمعهم المحلي ومؤسساتهم للتمويل الصغير باعتبارهم مواطنين شرفاء ومحترمين قد أثبتوا مهارتهم في مباشرة المشاريع وحققوا سجل نجاح في أنشطة مشاريعهم الصغيرة وعلاقتهم المستمرة معك تركز على سجل انتمائي سليم. ويجب اعتبار أساس نجاح العملية التجارية لمشغل هاتف القرية جزءاً من عملية كسب الرزق التآزرية بأكملها. ومن المهم في هذا السياق ملاحظة أن الإيرادات الإجمالية لمشغلي هاتف القرية ستذهب، بعد سداد القرض، إلى جيوبهم مباشرة.

ويمكن أيضاً، بالاستناد إلى البيئة المحلية، وضع الإيرادات الإضافية في الاعتبار. فمشغل هاتف القرية يمكنه أن يتقاضى من العملاء مقابل النداءات الواردة؛ ومشغل هاتف القرية يمكنه تأجير بطارياته لعملائه من أجل تشغيل أو شحن الأجهزة. وقد رأينا أيضاً حالات أتى فيها عملاء إلى مشغل هاتف القرية ومعهم بطاقات هوية المشترك (SIM) الخاصة بهم. وفي هذه الحالة، يحقق مشغل هاتف القرية ربحاً من تأجير التجهيزات وليس من إجراء نداء أو من مدة الاتصال المستعمل.

الإجراءات المالية

برنامج هاتف القرية ضروري لأنه ليس في مقدور كل شخص تحمل تكلفة هاتف خاص به، كما أنه لا يتوافر لكل شخص سبيل للنفاد إلى الكهرباء أو إلى إشارة شبكة موثوق بها، والبنية التحتية القائمة للهواتف العمومية الثابتة المدفوعة الأجر غير كافية. ونموذج النفاذ المتكاسم يعمل بنجاح لأنه يتيح لشخص ما شراء مجموعة تجهيزات تمكنه من أن يصبح جهة تنسيق اتصالات لمجتمعهم المحلي. والتمويل التمكيني يأتي منك.

وقد حدد القسم السابق بعض المعلومات الرئيسية المصاحبة لنموذج العملية التجارية لمشغل هاتف القرية. ويرتكز هذا التحليل على نمذجة الاستعمال والعوامل التي تنطوي عليها هوامش إيرادات مشغل هاتف القرية. وعند تصميم منتج القرض المالي الخاص بكم سيلزم أن تأخذوا هذه المدخلات في الحسبان.

وجوانب المنتج التي يتعين أن تضعوها في الاعتبار هي:

- مدة القرض
- أصل القرض
- سعر الفائدة الفعلي
- السداد الفعلي الأسبوعي/نصف الشهري/الشهري
- تأثير التضخم
- دورية القرض والجدول الزمني لسداده
- مخصصات تغطية خسائر القروض المتوقعة
- منهجية الإقراض (إقراض جماعي، إقراض فردي، إقراض آخر)
- الربط الإلزامي بالمدخرات (قد لا يلزم لأن مجموعة الأدوات هي الضمان)
- اختلاف مبالغ أصل القرض تبعاً لتكوين مجموعة الأدوات وتشكيلتها

وينبغي إبرام اتفاق بين منظمك ومشغل هاتف القرية كجزء من عملية التوزيع لتأكيد الأهداف المشتركة بين مشغل هاتف القرية ومنظمك. وعلى سبيل المثال، فإن من الممكن لاتفاق مشغل هاتف قرية (انظر النموذج الوارد في [التدليل باء: الخطة والاتفاق بشأن المرحلة التجريبية](#)) أن يحدد بالتفصيل مسؤوليات مشغل هاتف القرية إزاء التزامه بتنفيذ العملية التجارية باعتباره مورداً مجتمعياً - إذا كان هذا جزءاً من أهداف منظمك فيما يتعلق بمنتج هاتف القرية المباشر (وهو ما يعكس مرة أخرى نتائج الخطوة 1 من العملية).

وفيما يلي ملخص مقتضب لما تعلمناه من التجربة:

- تبدأ تقديرات استعمال مدة الاتصال بعشر دقائق يومياً.
- مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية هي الضمان - ينبغي ألا يُطلب أي ضمان إضافي.
- تعرض مؤسسات التمويل الصغير في أوغندا فترات قروض تبلغ 4 شهور إلى 12 شهراً، ولو أننا وجدنا أن القرض الذي تبلغ مدته أربعة شهور كثيراً ما يكون الجدول الزمني لسداده مجهوداً إلى أبعد الحدود.
- إطار الإقراض بالضمان المتبادل من الأقران يوفر أساساً لدعم العملية التجارية لمشغل هاتف القرية من الزبائن الأوفياء، نظراً لأن لهم، في الواقع، مصلحة مالية في نجاح العملية التجارية.
- ينبغي ألا تضيف مؤسسة التمويل الصغير أي مبالغ إلى تكلفة التجهيزات، وأن تقدم التجهيزات إلى مشغل هاتف القرية بسعر التكلفة.

إيرادات القروض والرسوم والعمولات

يوفر هاتف القرية فرصة لاستخدام حافظة قروض مؤسستك بكفاءة ويقدم في الوقت نفسه خدمة قيّمة إلى المجتمع المحلي، كما أن المخاطر المالية تكون في أدنى الحدود نظراً لأن مجموعة أدوات العملية التجارية هي الضمان. ويمكنك الاحتفاظ بملكية كلمات السر الخاصة بكل الهواتف، كما يمكنك، عند الضرورة، أن تجعل شركة الهاتف تعوق نفاذ البطاقة SIM إلى الشبكة.

وقروض هاتف القرية تسدد تاريخياً بمعدلات سداد تفوق 98%، مما يحقق بالتالي الحفاظ على حافظة المؤسسة أو تحسينها. ومعدلات السداد المرتفعة تعني أن المؤسسة يمكنها تقديم قروض جديدة، وبذلك تضمن تدفق الإيرادات باستمرار. وسيواصل هؤلاء العملاء طلب تكرار القروض لتغطية الاحتياجات إلى رأس المال العامل، مثل مدة الاتصال الإضافية. والقروض المتكررة ذات مخاطر ائتمانية أقل وتكاليف تقييم وتجهيز أقل.

وفي البلدان ذات الحدود القسوى المقررة لأسعار الفائدة، يمكن أن يعوض الدخل من الرسوم والعمولات الفرق. وكما ذكر سابقاً، فإن نموذج هاتف القرية مُصمم لتقدم مجموعة أدوات العملية التجارية بسعر التكلفة. ومجموعة الأدوات هي جوهر مبادرة هاتف القرية. ومن شأن تحقيق ربح من مجموعة الأدوات أن يوجه الرسالة الخاطئة إلى العملاء ويدفعهم إلى الحصول على تجهيزاتهم من جهة أخرى. وستحاطر أيضاً بفقد قدر من المصداقية لدى عملائك. ولذلك نوصي بعدم تحصيل رسوم أو عمولات على مجموعة الأدوات ذاتها. بيد أنه إذا قررت أن تصبح موزع مدة اتصال، فسوف تحصل على نسبة مئوية على مدة الاتصال المستعمل. انظر [الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال](#) للاطلاع على التفاصيل المتعلقة بالكيفية التي يمكن بها أن تصبح موزع مدة اتصال.

ومؤسستك قادرة أيضاً على أن تخفض تكاليف المعاملات وذلك باستعمال شبكة هاتف القرية. وبدلاً من القيام بزيارة موقعية فعلية أو ترك عميل يقطع المسافة إلى الفرع حيث يكتشف في نهاية الأمر أن قرضه غير جاهز بعد، يمكنك الاتصال. بمشغل هاتف القرية لتوجيه أسئلة أو لتغيير تواريخ المواعيد.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكنك أن تصبح مدرباً وتتقاضى رسوماً مقابل تدريب مؤسسات أخرى، أو عملائها، على كيفية التوصل إلى العمل مشغل هاتف القرية.

خيارات تمويلية أخرى

على مستوى مؤسسة التمويل الصغير، يمكن أن يصبح التأجير بديلاً عن القروض. وبنموذج تأجير تكون ملكية مجموعة أدوات العملية التجارية بين يديك وبممكنك التفاوض على أي فترة زمنية. والإيجارات المستقلة يمكن أن تكون مفيدة للمعلم الزراعيين، أثناء موسم الحصاد، عندما تلمهم عروض أسعار متواترة للتفاوض على أفضل الأسعار لمخصلهم، ولكن لا تكون لديهم حاجة إلى هاتف متنقل على مدار العام.

وعلى مستوى مشغل هاتف القرية، يتمثل بديل عن تحقيق إيرادات من خلال استعمال الدقائق في تحقيق إيرادات عن طريق إقراض الهاتف. ففي الفلبين، على سبيل المثال، يمتلك عميل بطاقة SIM ويذهب إلى مشغل هاتف القرية لاستعمال الهاتف. ويستأجر العميل الهاتف مقابل أجر محدد ويضع بطاقة SIM في الهاتف لإجراء نداء. وبهذا النموذج يحقق مشغل هاتف القرية ربحاً من تأجير التجهيزات وليس من مدة الاتصال المستعمل. وهناك تحديات مصاحبة لهذا النهج، فالبطاقة SIM ووحدة استقبال البطاقة SIM في الهاتف غير مصممتين للاستعمال المتكرر بهذه الطريقة. ومن المرجح إلى حد بعيد أن تعطل التجهيزات.

التكاليف والتدفق النقدي

ينبغي لمؤسستكم أن تتبع طريقة منهجية تتمثل في تحليل قدرتكم المؤسسية فيما يتعلق بالشؤون المالية والموظفين وأساليب التسليم وأنظمة إدارة المعلومات (MIS)، والتدريب. وتتمثل مجالات إضافية يتعين بحثها في آثار مرحلة النمو الحالية والسوق والمنهجيات القائمة والملائمة ضمن مزيج المنتج الحالي، ومهارات الموظفين.

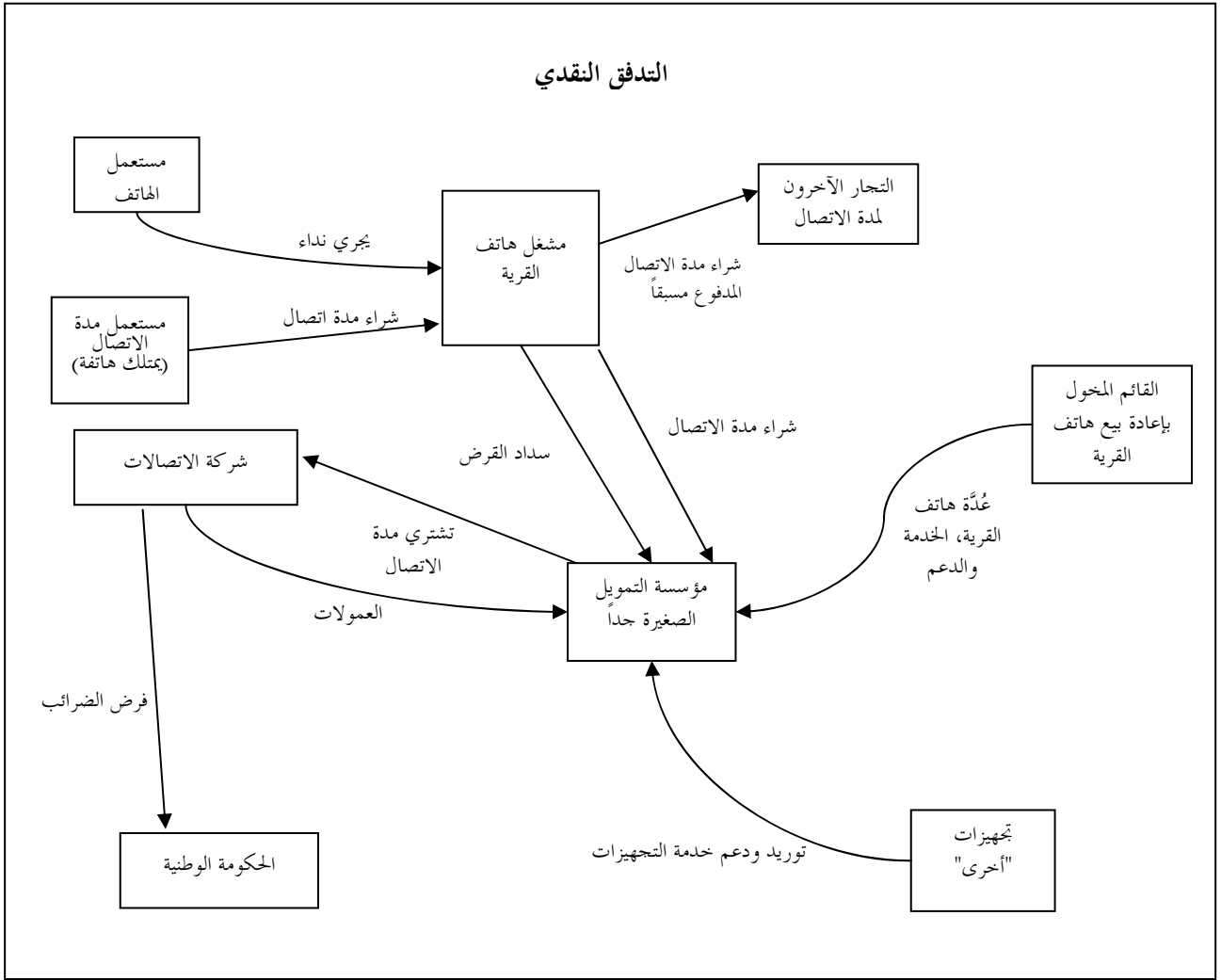
وفي المراحل الأولية، يمكن تنفيذ هاتف القرية ضمن الهياكل التنظيمية القائمة لديكم. ولا يلزم بالضرورة موظفون إضافيون أو تجهيزات إنتاجية إضافية. وستتأثر أعباء عمل المعينين، لكن نظراً لأن هؤلاء الناس مسجلون بالفعل في جدول المرتبات، فإن التكاليف يمكن إدراجها في النفقات التشغيلية الحالية.

ومع نمو البرنامج، قد يكون من الضروري تخصيص موارد لهاتف القرية مباشرة كمنتج مستقل. وينبغي تعويض هذه التكاليف من الإيرادات الوارد وصفها في القسم السابق بشأن العمولات. وكما هو الحال مع جميع الجوانب الأخرى الخاصة بمؤسستكم، فإن جميع الأنشطة المتعلقة بهاتف القرية المباشر تؤدي إلى تدفقات نقدية إلى الداخل وتدفقات نقدية إلى الخارج مما يؤثر على الوضع الخاص بالسيولة.

وينبغي أن تكون الكيفية التي تتدفق بها النقود واضحة للغاية. ويوضح الشكل 12 نموذجاً واحداً يمكن تكيفه ليناسب نموذج التشغيل الذي تقترحه.

برنامج الحوافز

بالنسبة لمعظم مؤسسات التمويل الصغير جداً، يقوم المكتب الرئيسي بتسجيل الإيرادات المتولدة من بيع منتجات هاتف القرية ولن تتدفق من خلال الأفراد الذين هم في أفضل وضع لكفالة نجاح برنامج هاتف القرية. وهؤلاء هم الأفراد على مستوى القاعدة الشعبية من مثل موظفي الفروع والموظفين الميدانيين. وبغية ضمان نجاح برنامج هاتف القرية، ينبغي لكم إنشاء برنامج حوافز يكافئ الأداء الاستثنائي لموظفي الفروع والموظفين الميدانيين.



الشكل 12: نموذج التدفق النقدي

وتقدم كثير من مؤسسات التمويل الصغير جداً حوافز فعلية تستند إلى أي عدد من معلمات الأداء التشغيلي من مثل ما يلي:

- عدد الأفراد المتعاملين
 - المحافظة القائمة
 - المحافظة المعرضة للخطر
 - الأعضاء الجدد المستقطبين إلى مؤسسة التمويل الصغير جداً
- ويمكن أن تكون الحوافز لهواتف القرية متماثلة جداً. ويمكن أن تستند الحوافز المقدمة إلى مسؤولي تقديم القروض أو موظفي الفروع إلى ما يلي:
- عدد مشغلي هاتف القرية قيد الإدارة
 - الإيرادات المتولدة من مبيعات مدد الاتصال
 - الحوافز المعرضة للخطر بالنسبة إلى مشغلي هاتف القرية
 - متوسط عدد الدقائق التي يبيعها مشغلو هاتف القرية

وينبغي أن يكون برنامج الحوافز ملائماً ثقافياً لأي مؤسسة للتمويل الصغير جداً - يمكن أن تكون لديكم معاييركم وممارساتكم الخاصة اتجاه الحوافز المقدمة إلى موظفي الفروع والموظفين الميدانيين.

التعريفات المتعلقة بالنداءات

يتمثل أحد المجالات الأكثر إثارة للتحدي فيما يتعلق بإنشاء نموذج العمل التجاري في وضع هيكل التعريفات من أجل هاتف القرية إذا لم يكن حدد بالفعل من قبل مشغل الاتصالات. وقد تختارون ألا تصبحوا مشاركين في تحديد التعريفات بالتجزئة لمشغلي هاتف القرية لكن ينبغي أن يتوافر لديكم على أي حال فهم لمعادلة قابلية مشغلي هاتف القرية للاستدامة.

وهناك جوانب متعددة لوضع التعريفات، بما فيها ما يلي:

- ينبغي أن يوفر التحليل المالي لمشغل هاتف القرية فكرة صافي الإيرادات اللازمة لمشغل هاتف القرية لكفالة استدامة العملية التجارية. وينبغي وضع افتراضات للاستعمال توفر هامش رقم للدقيقة (أو الوحدة). وهذه هي نقطة البدء - لأنه إذا لم يستطع مشغلو هاتف القرية إدارة عمل تجاري حول عتبة ربحيتهم سيكون من المشكوك فيهم عندئذٍ تنفيذ نموذج هاتف القرية ككل. إلا أنه كما نوقش آنفاً هناك عناصر أخرى في النموذج المالي لمشغل هاتف القرية يمكن أن يتيح له التشغيل على نحو تتوافر له مقومات الاستمرار من مثل الإيرادات الأخرى المتأتية من الخدمات غير المتصلة بالنداء (تسليم الرسائل، شحن البطاريات، الرسوم على مبيعات مدة الخدمة بالجملة إلى ملاك هواتف آخرين، والأكثر أهمية على الإطلاق، هو زيادة الحركة بالنسبة إلى الأعمال التجارية الأولية).

- ونوصي بأن يكون هيكل خطة التعريفات بسيطاً بقدر الإمكان مع متغيرات قليلة في الحدود الممكنة. وفي أوجندا تستعمل 6 تعريفات والمتغير الوحيد هو المقصد المرسل إليه (الشبكة أو المنطقة الجغرافية). والأسعار التي يحملها مشغلو هاتف القرية للزبائن لا تتغير تبعاً لتغير الوقت خلال اليوم. وفي إندونيسيا، يفحص مشغلو هاتف القرية رصيد مدة الاتصال في هواتفهم قبل أن يجري الزبون النداء. ثم يفحصون الرصيد مرة ثانية بعد إتمام النداء. ويدفع الزبون الفرق البالغ 1,5 مرة ومع ذلك فإن البساطة ليست متطلباً. فقد وفر برنامج هاتف القرية في بنغلاديش دليلاً وزع على جميع مشغلي هاتف القرية يضم 4 صفحات تتضمن التغيرات التفصيلية للتعريفات.

- وسيفحص نموذج العمل التجاري جميع التغيرات في التعريفات ويمكن أن يستعمل تعريفات تمثل وسطاً مرجحاً (تعريفات مؤلفة) لتبسيط التخطيط والميزنة والتحليل. وتستند تعريفات الوسط المرجح هذه (وتصنيفها إلى تكاليف المكونات والخصص) عادةً إلى أنماط الاستعمال المعهودة للمشاركين. ومن المهم ملاحظة أن المشتركين في هاتف القرية ودوائر زبائنهم لن يمتثلوا بالضرورة تمثيلاً جيداً من خلال الرجوع إلى أنماط النداءات المعهودة لقاعدة المشتركين الحضرين بصورة غالبية. إلا أنه لدى البدء، قد يكون هؤلاء المشتركين "النمطيون" هم النقطة المرجعية الوحيدة وسيكونون كافين للتخطيط إلى أن يضع العمل التجاري لهاتف القرية سجلاً كافياً خاصاً به بأنماط النداء المعهودة السابقة. وعلى سبيل المثال، توجد في بنغلاديش طائفة كبيرة من العاملين خارج بلدهم (هم سكان بنغلاديش الذين يختارون العمل خارج البلد) الذين ينحدر عدد كبير منهم من المجتمعات المحلية الريفية. وتظهر أنماط نداء مشغلي هاتف القرية نسبة مئوية من النداءات الدولية أعلى من النسبة الخاصة بمشركي هواتف غرامين في دكا وهي مدينة كبرى.

- وقد لا يرغب مشغلو الاتصالات في التسبب في نشوء جوانب شاذة في وضع هيكل منتجاتهم حسبما تراها شبكات التوزيع. وقد يحدث أن تحدد المنتجات القائمة هيكل التعريفات - حتى وإن كانت تلك المنتجات يمكن أن تخدم أسواق متخصصة مختلفة، أو جمهور معين من الزبائن، أو حتى مناطق جغرافية معينة.

- وسيتعين على الخطط الخاصة بالتعريفات في أي منافسة أداء جانب كبير فيما يتعلق بتحديد هيكل تعريفات ملائم لهاتف القرية.

- التنظيم والإشراف الحكوميين:

- ◇ أسعار التوصيل البيئي المنظم بين الشبكات المحلية والبوابات الدولية

- ◇ التعريفات المنظمة للبيع بالجملة

- ◇ رسوم الاستهلاك

- ◇ الرسوم/الضرائب/الرسوم الإضافية لصندوق النفاذ العالمي

- كشف بيان حساب الوحدات والجانب الرابع. إذا باع مشغل الاتصالات وحدات من 6 ثوانٍ بالجملة وباع مشغل هاتف القرية وحدات من دقيقة واحدة بالتجزئة فإن مشغل هاتف القرية هو الرباح المحتمل - فهو يكسب في المتوسط خمس وحدات إضافية بالتجزئة على كل نداء يتحقق.

ونظراً لأن هاتف القرية المباشر هو منتج تديره مؤسسة التمويل الصغير جداً ويمكن تشغيله بصورة مستقلة من قبل مشغل الاتصالات، فمن غير المجدي التفاوض مع مشغلي الاتصالات من أجل التوصل إلى تعريفات خاصة بالجملة يمكن أن تضمن لمشغلي هاتف القرية ربحية أفضل. ولهذا السبب، يمكن أن تكون تعريفات التجزئة لمشغلي هاتف القرية أكثر ارتفاعاً من التعريفات التي تقترح عادةً على المشتركين في الأنظمة المدفوعة مسبقاً. وينبغي لمشغل هاتف القرية أن يضيف إلى ذلك هامشه وأن يطبق سعر البيع بالتجزئة. وتكلفة النداء في هاتف القرية هي في الواقع عالية نسبياً لكن طالما ظلت نسبة المنافع إلى التكاليف أكثر أهمية من البدائل القادمة فإن النشاط يظل مربحاً.

وبعد النظر في مجمل هذه النقاط وتحديد مستوى للالتزام، هناك ما يدعو إلى العودة إلى الأهداف المؤسسية لهاتف القرية.

خطة تعريف افتراضية					
الحساب	المتغير	الكمية	الملاحظة	دقائق المشترك في هاتف القرية يومياً	
	k	10			
		0,00 دولار أمريكي		1	خدمة دورية/نفقات توصيل
		1 دقيقة		2	كشف حساب الوحدات
	a	0,20 دولار أمريكي		3	البيع بالتجزئة
	b	0,13 دولار أمريكي			سعر الجملة (يشمل ضريبة القيمة المضافة)
$b / (15\% + 1)$	c	0,02 دولار أمريكي	15%		VAT (ضريبة القيمة المضافة)
$(c - b) \times 5\%$	d	0,01 دولار أمريكي	5%	4	عمولة قناة التوزيع (MFI)
$d - c - b$	e	0,11 دولار أمريكي			سعر الجملة (لا يشمل ضريبة القيمة المضافة)
$b - a$	f	0,07 دولار أمريكي			الهامش الخاص بمشغل هاتف القرية
e	g	0,11 دولار أمريكي		1,5	مشغل الاتصالات
$g \times k \times 30$		60,00 دولاراً أمريكياً			متوسط الإيرادات للمستعمل
الملاحظة 1: يجوز تحرير فاتورة نفقات خدمات دورية على جميع المشتركين لضمان التوصيل بالشبكة وتفادي الإعادة الدورية لأرقام الهواتف في حالة عدم استعمال الهاتف خلال فترة معينة من الوقت. وفي أوغندا، ألغيت هذه النفقات بالنسبة لهاتف القرية.					
الملاحظة 2: هذا المثال يتخذ الوحدة التي تتألف من 60 ثانية أساساً له.					
الملاحظة 3: تناسب خطة التعريف هذه نمط نداء محدد (أو متوسطاً ثابتاً). وتشمل المتغيرات فترات الذروة والفترات خارج الذروة، والتخفيضات، والشبكات الأخرى، وما إلى ذلك.					
الملاحظة 4: تحدث العمولة إذا قررت قناة التوزيع أن تكون موزعاً فرعياً للدقائق. وتدفع هذه النسبة المئوية إلى قناة التوزيع تبعاً لوظيفتها كقناة للتوزيع - ويتم التفاوض عليها مع مشغل الاتصالات وينبغي أن تكون متوافقة مع العمولات الأخرى لقنوات التوزيع.					
الملاحظة 5: يشمل هذا المبلغ حقوق الاستهلاك، صندوق النفاذ العالمي، نفقات التوصيل البيئي، استهلاك الاستثمارات في البنية التحتية، الربح والنفقات الخاصة "الخارجية" الأخرى.					

الشكل 13: خطة تعريف افتراضية

الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر

العنصر	مطلوب أم اختياري؟	التفاصيل
الهاتف المتنقل	مطلوب	
السماعات	مطلوبة	يود مشغلو هاتف القرية في كثير من الأحيان إحكام السيطرة على أجهزتهم خلال نداء العميل بالهاتف وذلك لأغراض أمنية. ويطلب المشغلون من العميل استخدام السماعات. ويقومون بتوصيل السماعات بالهاتف. ويضع المستعمل السماعات ولا يحتاج لأن يلمس أو يمسك الهاتف. وخصوصاً عندما يكون الهاتف متصلاً بهوائي، يؤدي استخدام السماعات إلى تجنب احتمال حدوث أضرار في الهاتف أو الكبلات.
بطاقات وحدة هوية المشترك أو بطاقة النفاذ إلى الاتصالات	مطلوبة	تتيح بطاقة وحدة هوية المشترك النفاذ إلى الشبكة (النظام العالمي للاتصالات المتنقلة فقط).
مدة الاتصال	مطلوب	مجموعة معينة من الدقائق (بطاقة مدة الاتصال سابقة الدفع أو توزيع القسائم الإلكترونية) مدة الاتصال ضروري لكي يمكن لمشغل هاتف القرية أن يبدأ عملية أو عمليتها على الفور.
الهوائي والكبلات والمقرن	اختياري اعتماداً على الموقع	هوائي تضخيم خارجي والكبلات الموصلة الخاصة به. وهذا ضروري في المناطق التي لا تمر النداءات من خلالها نتيجة لانخفاض الإشارة. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل عن مدى الحاجة إلى الهوائي في قسم تكنولوجيا الاتصالات أدناه
حل بطارية الهاتف	اختياري	إعادة شحن بطارية الهاتف في المناطق التي لا تتوفر فيها الكهرباء بسهولة
لافتات التسويق والعلامات التجارية	اختياري، إلا أنه يوصى بها بشدة	انظر عينة زيادة العمليات التجارية المعتمدة على استخدام مواد التسويق في قسم مكملات التسويق (في فقرات لاحقة من الخطوة 4).

الشكل 14: عناصر مجموعة أدوات العملية التجارية

يتعين أن تتضمن مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية التي يتم تسليمها لمشغلي هاتف القرية كل ما هو ضروري لبدء تشغيل العملية التجارية لهاتف القرية.

هناك في مجال الاتصالات المتنقلة، تكنولوجيتان متنافستان هما النظام العالمي للاتصالات المتنقلة وتكنولوجيا النفاذ بتقسيم الشفرة يمكنهما العمل معاً في منطقة معينة. وهاتان التكنولوجيتان ليستا متماثلتين. ومن المهم معرفة النظام أو النظامين السائدين في منطقة التغطية الخاصة بك فضلاً عن الترددات المستخدمة. وسيؤدي عدم توافق التجهيزات مع النظام أو التردد المستخدمين في منطقتك إلى عدم عمل التجهيزات. وتوافر هذه المعلومات بالاتصال بمشغل الاتصالات المحلي أو وكالة تنظيم الاتصالات أو بزيارة مواقع على شبكة الويب مثل www.gsmworld.com أو www.cdg.org.

ويمكن الاطلاع على القائمة المقترحة للعناصر التي تتكون منها مجموعة الأدوات وكيفية شرائها في [التذييل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات](#).

جهاز الهاتف مع السماعات

جهاز الهاتف عبارة عن هاتف متنقل مع السماعات والميكروفونات لتشغيل الهاتف المتنقل دون الإمساك به (يفضل مشغلو هاتف القرية أن تكون لهم السيطرة على الجهاز ويطلبون من العميل استخدام السماعات).

وعلى الرغم من توافر الكثير من البدائل، مثل الهواتف المعاد دهنها، فإننا نوصي باستخدام نفس خط الهاتف لجميع المشغلين من مركز توزيع واحد وذلك لتقديم الدعم والخدمة الأفضل. ومن المهم العمل مع الموزعين المعتمدين فقط لتجنب النسخ المقلدة من الهواتف أو المعاد دهنها.

وتؤكد خبرتنا أن التجهيزات التي يتم شراؤها من السوق الموازية تكون أقل مستوى إلى حد كبير من حيث ما يلي بالمقارنة بأي شيء يتم شراؤه من الموزع المعتمد:

- بطارية الهاتف تكون في غالب الأحيان في آخر مراحل التسويق أو مستخدمة ولا تحتفظ بالشحنات.
- لوحة المفاتيح ليست أصلية في كثير من الأحيان وتعطل بسهولة.
- تتعرض السلامة البيئية للهاتف لأضرار وتسبب الرطوبة في كثير من الأحيان في تعطل الشاشة والإلكترونيات الداخلية.
- لا توجد ضمانات لهذه الهواتف.

وتؤدي حالات العطل هذه في التجهيزات إلى تعريض النجاح الذي حققه البرنامج للمخاطر، حيث يفقد مشغلو هاتف القرية وأعضاء المجتمع المحلي الثقة في توافر الخدمة مما يدفع العملاء إلى البحث عن وسائل أخرى لإجراء نداءاتهم. كذلك فإن تعطل التجهيزات يعرض العملية التجارية للخطر بالنسبة لمشغلي هاتف القرية، حيث يؤثر في قدرته على إعادة سداد التزاماته أمامكم.

الهوائي الخارجي والمقرن والكبلات

يلزم توافر هوائي خارجي لكي تعمل هواتف القرية بصورة موثوق بها على مسافة تزيد على 15 كيلومتراً من محطة أساسية⁸ للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM). فالهوائي الخارجي يتيح لجهاز نظام GSM العمل حتى مسافة تصل إلى 35 كيلومتراً من محطة أساسية وإن كان ذلك يعتمد على نوعية التضاريس.

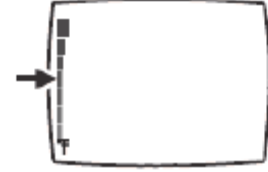
وعليك لاختبار مدى الحاجة إلى هوائي في منطقة معينة، فتح هاتف متنقل عينة وإحصاء عدد خطوط الإشارات المبنية على الهاتف على النحو المبين أدناه:

2-0: يلزم توفير هوائي.

4-3: قد يكون الهوائي مطلوباً. وينبغي اختبار الهاتف بإجراء نداءات فعلية.

5-4: لا توجد حاجة لهوائي.

ملحوظة: قد تظهر الخطوط بصورة مختلفة في الأجهزة المختلفة.



الشكل 15: خطوط إشارات الهاتف المتنقل

وفي حالة عدم استخدام الهوائيات على نطاق واسع من جانب آخرين في المجتمع المحلي، سيكون لدى مشغلي هاتف القرية ميزة نسبية تقنية وسيستطيع أن يصل بخدمات الاتصالات إلى المناطق التي كان من المتعذر الوصول إليها في السابق.

ويتعين أن يكون للهوائي خط رؤية إلى المحطة الأساسية لكي يعمل بصورة سليمة. وينبغي أن يكون الهوائي مرتفعاً بالقدر الكافي الذي يتيح "رؤية" المحطة الأساسية. ولم يكن من غير الشائع أن ترى الهوائي مثبتاً في قمة عمود ارتفاعه 10 أمتار لنفس هذا السبب.

ويتم توصيل هوائي التضخيم الاتجاهي بالهاتف من خلال كبل متحد المحور (ارتفاعه 10 أمتار عادةً) ومكيف هاتف يسمى المقرن. ولزيد من التفاصيل انظر [الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر](#).

حل إعادة الشحن - بطارية السيارة

هناك الكثير من الحلول الممكنة لإعادة الشحن في المناطق التي لا يتوافر فيها تيار كهربائي موثوق به. وقد تمت مناقشة الكثير من هذه الخيارات في القسم الخاص بتكنولوجيا الطاقة. وكانت بطارية السيارة العاملة بالحامض والرصاص هي الأكثر شيوعاً في الاستخدام في حل إعادة الشحن حتى الآن.

⁸ تقريباً، واعتماداً على قدرة المحطة الأساسية واتجاه المرسل المستقبل وحالة الطقس والتضاريس وتغطية الأوراق النباتية وقدرة الجهاز وخط الرؤية والانعكاسات وغير ذلك.

يتكون الحل الخاص ببطارية السيارة من ثلاثة أجزاء:

- كبل نمطي لشاحن هاتف متنقل (LCH-12)، يستخدم عادةً في إعادة شحن الهواتف الخليوي من سيارة. ويتوافر هذا الشاحن في جميع المناطق الحضرية وشبه الحضرية ويمكن الحصول عليه من خلال موردي الهواتف الخليوية. وسيوصل الهاتف بموصل البطارية.
- موصل البطارية. يربط هذا الكبل البطارية بالكبل النمطي لشاحن الهاتف المتنقل (LCH-12). ويلاحظ أننا نوصي باستخدام المسامير القلاووظ بدلاً من القماطات للتوصيل بالبطارية. فإن خبرتنا مع القماطات تشير إلى أنها سهلة السقوط من البطارية مما يزيد من احتمالات عكسها (توصيل "+" في بطارية السيارة "-" في بطارية الهاتف). وعندما يتم توصيلها بالطريقة الخاطئة، تفقد بطارية الهاتف شحنتها بدلاً من إعادة شحنها.
- بطارية السيارة.

مدة الاتصال

مدة الاتصال سابقة الدفع التي يبيعها مشغل الاتصالات عبارة عن سلعة عامة ولا يتم استحداثها خصيصاً لمشغلي هاتف القرية. ونوصي بأن تقدم بطاقة مدة الاتصال سابقة الدفع أو القسائم الإلكترونية الموزعة وتحميل مدة الاتصال مع مشغل الهاتف القروي عندما يتلقى مجموعة الأدوات. وسيحتاج مشغل هاتف القرية إلى مدة الاتصال لكي يبدأ عملياته التجارية.

وعليك أن تنظر إلى الطريقة التي يستطيع بها مشغلو هاتف القرية شحن حسابهم الخاص بمدة الاتصال سابقة الدفع بعد استخدام المدة الأولية لديهم. وتتوافر خيارات مختلفة لذلك:

- يقوم مشغل هاتف القرية بشراء مدة الاتصال من بائع مستقل. فإذا اخترت عدم القيام بتوزيع مدة الاتصال، عليك أن تضمن سهولة وصول مشغلي هاتف القرية إلى أولئك الذين يقومون بعمليات إعادة البيع وأن تكون أسعارهم مقبولة/تنافسية. وقد انتشرت شبكات التوزيع على نطاق واسع في بعض المناطق، ولم تعد عمليات شراء مدة اتصال إضافية تمثل مشكلة.
- تقوم بالعمل كموزع لمدة الاتصال وشراء بطاقات مدة الاتصال سابقة الدفع، وهي البطاقات التي تقوم ببيعها لمشغلي هاتف القرية. ويعتبر ذلك خياراً جيداً وربما لا يمكن الاستغناء عنه إذا لم يكن من السهل وصول مشغل هاتف القرية إلى مدة الاتصال بسهولة. ولكي تقوم بهذا العمل، عليك الدخول في اتفاق توزيع مع مشغل الاتصالات. ويجري مناقشة هذا الخيار بالتفصيل في [الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال \(اختياري\)](#).

وسوف تصبح عملية توزيع مدة الاتصال أكثر سهولة بالنسبة للمشغلين في المناطق النائية مع دخول التكنولوجيات الجديدة حيز التطبيق. ويوفر توزيع القسائم الإلكترونية لتوزيع مدة الاتصال عن طريق نظام إلكتروني مثل مطراف نقطة البيع، والهاتف المتنقل أو الإنترنت، والنظام الذي يشمل كلاً من توزيع مدة الاتصال المعتمدة على الشفرة السرية (PIN) أو بدونها.

واعتماداً على مشغل الاتصالات، يمكن لمشغلي هاتف القرية أن يقوموا بإرسال رسائل قصيرة (SMS) لإعادة شحن هواتفهم بمبالغ صغيرة. فعلى سبيل المثال بدأت إحدى مؤسسات التمويل الصغير جداً في أوغندا برنامجاً يتيح لمشغلي هاتف القرية لديهم شراء مدة الاتصال عن بعد. فيقوم مشغل هاتف القرية بإجراء نداء هاتفي للموظف المسؤول عن القروض الذي يقرأ رقم الترخيص الخاص بـمشغل هاتف القرية من بطاقة مدة الاتصال سابقة الدفع وخصم سعر الشراء من قرض رأس المال العامل الخاص بالمشغل. وقد أدى ذلك إلى خفض التكاليف التي تتحملها مؤسسة التمويل الصغير جداً في تسليم قسائم مدة الاتصال سابقة الدفع لمشغلي هاتف القرية لديهم وقضى على حاجة الموظفين المسؤولين عن القروض إلى حمل بطاقات مدة الاتصال سابقة الدفع إلى الميدان.

انظر الشكل الوارد في [التذييل واو: النفاذ إلى مدة الاتصال](#) لفهم خيارات الحصول على مدة الاتصال بصورة أفضل.

ويمكن أن يصبح مدة الاتصال أيضاً إحدى عملات الأمر الواقع حيث يمكن نقل السلع والخدمات فيما بين الحسابات مما يمهد الطريق لإقامة نظام مدفوعات التوزيع.

العناصر التكميلية للتسويق

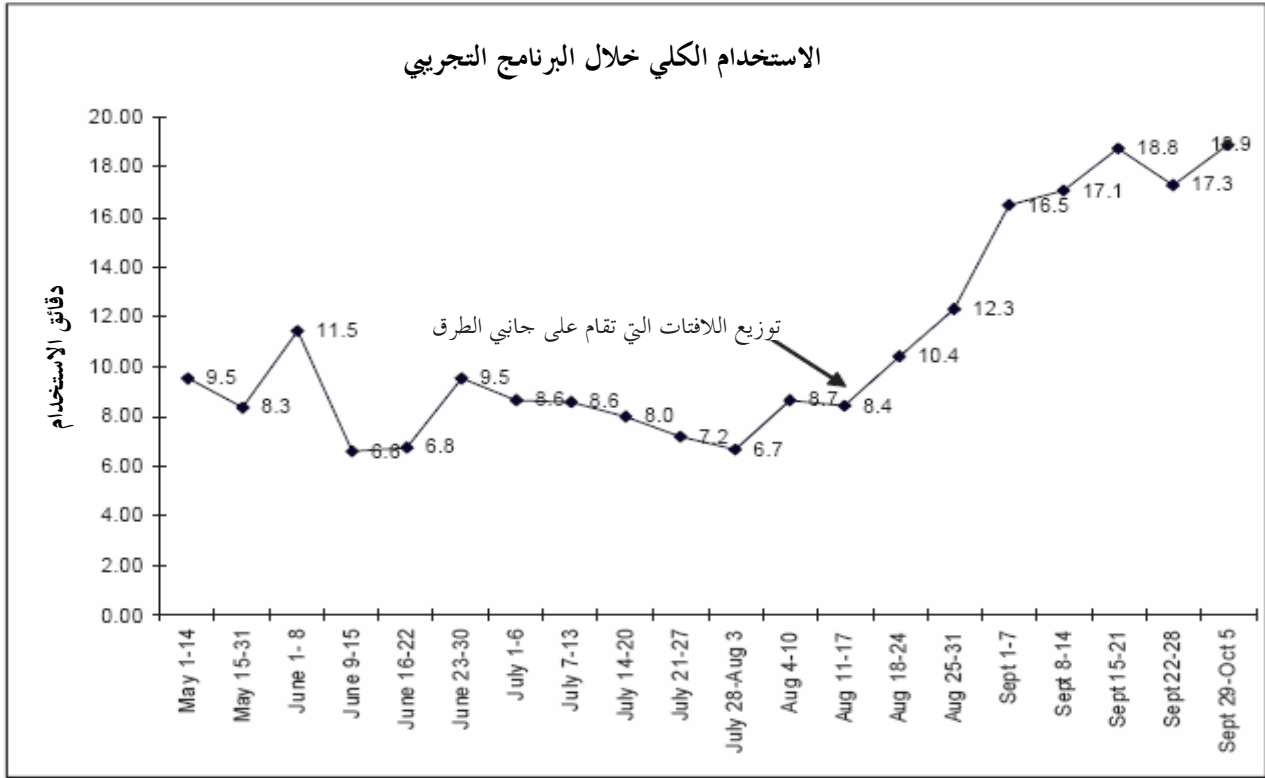
يمثل التسويق المحلي أداة شديدة الأهمية وتشكل اللافئات الوسيلة الرئيسية لتوعية السوق بهاتف القرية. ويمكن لمشغل الاتصالات أن يقدم بعض العناصر المكملّة للترويج للتوعية بالعلامة التجارية الخاصة به. وتشير خبراتنا إلى أن اللافئات تزيد بدرجة كبيرة من ازدهار العملية التجارية التي يقوم بها مشغل هاتف القرية. ويبين الشكل 16 تأثير اللافئات على عدد دقائق استخدام الهاتف.

إننا نوصي بشدة بأن تدرج لافئات هاتف القرية الخاص بك أو أن تقوم بتدريب مشغلي هاتف القرية على استحداث لافئات التسويق الفردية الخاصة بهم. فازدهار العملية التجارية سوف يعوض، بصورة تكاد تكون مؤكدة، تكاليف العناصر المكملّة للتسويق. كذلك فإن التسويق يساعد مشغل هاتف القرية على التعريف بهويته بسرعة بوصفه مورداً من موارد المجتمع المحلي حيث يستطيع المرء أن يجري ويستقبل النداءات والرسائل. ويقدم [التدليل زاي: حلول وضع اللافئات](#) اقتراحات بهذا الشأن.

ويمكن أيضاً استخدام بطاقات التعريف بالعملية التجارية في زيادة نمط إجراء النداءات. ويمكن للأشخاص استخدام هذه البطاقات لدى مغادرتهم القرية ويرغبون في إجراء مكالمات مع أسرهم أو أفراد مجتمعهم المحلي.

الوثائق

يمكن استحداث دليل مرجعي بسيط للمشغل. ويتضمن [التدليل طاء - الدليل المرجعي للهاتف](#) نموذجاً لهذا الدليل. ويوجز هذا الدليل كيفية أداء أهم المهام الأساسية (إجراء النداء، التحقق من رصيد مدة الاتصال، تحميل مدة الاتصال، التحقق من مدة النداء، قراءة وإرسال الرسائل) فضلاً عن الأشياء المهمة التي يتعين تذكرها (التوجيهات بشأن إعادة شحن الهاتف وكيفية الاتصال بمراكز دعم العملاء). ويمكن تغليف هذا الدليل لضمان متانته.



الشكل 16: تأثير العناصر التكميلية للتسويق خلال البرنامج التجريبي

وتأتي البنود الأخرى في مجموعة أدوات العملية التجارية مثل جهاز الهاتف والهوائي مصحوبة بوئاتق وتعليمات التطبيق. ويمكن إنجاز هذه المعلومات لمساعدة مشغلي هاتف القرية مع ملاحظة الحواجز اللغوية ومستويات الإلمام بالقراءة والكتابة ويمكن دائماً لأفراد المجتمع المحلي الذين يجيدون القراءة والكتابة مساعدة مشغل هاتف القرية على أساس مستمر بشرح الوثائق وترجمتها. انظر [التذييل ياء: نموذج لدليل مرجعي](#)، للاطلاع على عينة لهذا الدليل.

ضمان التجهيزات وإصلاحها

تقع على عاتق مشغل هاتف القرية مسؤولية الصيانة المستمرة للتجهيزات وإصلاحها. وتخضع التجهيزات التي يتم شراؤها من خلال المصادر التي نقترحها لاتفاقات ضمان ويمكن أن يستبدلها الأطراف في حالة وجود عيوب في التصنيع.

وهذه الضمانات عبارة عن ضمانات "على أساس الإحضار إلى المركز" بما يعني أن عليك أو على مشغل هاتف القرية أن يحمل التجهيزات إلى البائع لاستبدالها.

انظر [التذييل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات](#)، للاطلاع على التفاصيل.

الخطوة 5: اختيار المشغلين

اختيار مشغل هاتف القرية أمرٌ بالغ الأهمية

إن أداء الأعمال التجارية لمشغلي هاتف القرية يمثل عنصراً رئيسياً في نجاح البرنامج. فالانتقاء الملائم لهؤلاء المشغلين هام من حيث التخفيف من المخاطر التي تتعرض لها وكذلك من حيث نجاح البرنامج ذاته أي قدرة البرنامج على توفير اتصالات إلى طائفة واسعة من فقراء الريف.

والغرض من هاتف القرية بالنسبة إلى مؤسسة غرامين هو إيجاد فرصة عمل تجاري لمشغل هاتف القرية وتوفير خدمة إلى المجتمع المحلي. ولذلك من المهم أن يوزع مشغل هاتف القرية خدماته وألا يستخدم الهاتف للنداءات الشخصية فقط. كذلك إذا لم ينشط مشغل هاتف القرية في تسويق خدماته، فإن العمل التجاري قد لا يصل إلى المستوى الذي يكفل له الاستدامة. وإذا لم ينخرط مشغل هاتف القرية على نحو ملائم في تنفيذ الالتزامات الاجتماعية باعتباره عضواً في مجتمع الإقراض بين الأقران فإن ذلك يشكل مخاطر كبيرة على المجتمع المحلي وعلى مؤسسة التمويل الصغير جداً. ولهذا السبب يعتبر انتقاء مشغل هاتف القرية أمراً بالغ الأهمية.

وإن حرية الاختيار والمرونة التي تتوافر لديكم فيما يتعلق بتحديد الكيفية التي سيعمل بها نموذج هاتف القرية المباشر أمران أساسيان: فأنتم تنشئون منتج القرض وتحددون أفضل السبل للانتقاء مشغلي هاتف القرية. ومن المهم ملاحظة النهج المختلفة التي تتبعها مختلف مؤسسات التمويل الصغير جداً. ففي أوغندا على سبيل المثال تستعمل مؤسسة واحدة منتج هاتف القرية لاستقطاب منظمي مشاريع جدد - وهم يستخدمون هذا المنتج للتسويق لتمييز أنفسهم عن مؤسسات التمويل الصغير جداً الأخرى والبدايل المصرفية. وتستعمل مؤسسات تمويل صغير جداً أخرى - وفي الواقع أغلب هذه المؤسسات - هاتف القرية "لمكافأة" الزبائن/الأعضاء الأوفياء والبارزين على التزامهم المستمر. وفي هذا السياق، يُختار مشغلو هاتف القرية من الأعضاء الذين لديهم مع مؤسسة التمويل الصغير جداً أطول وأفضل سجل سداد. ويمكن أيضاً انتقاء مشغلي هاتف القرية ذاتياً عندما تُقدّم مجموعة إقراض على اختيار أحد أعضائها مشغلاً مناسباً لهاتف القرية.

قصة مشغل هاتف قرية:

تمتلك جوزفين نامالا متجراً صغيراً لتجارة التجزئة في قرية لوكوندا النائية في منطقة كايونغا في أوغندا. وقبل أن تبدأ ممارسة عملها التجاري الخاص بهاتف القرية، كان الناس في مجتمعها المحلي يضطرون إلى السير أكثر من 5 كيلومترات من أجل إجراء مكالمات هاتفية. وفي الأمسيات، كانت مجموعات كبيرة من الناس تتجمع أمام متجرها مع أجهزة الراديو FM الخاصة بهم للإصغاء إلى البرامج الإذاعية التي يطلبونها. وتوجد في داخل متجرها لافتة كبيرة باللون الأحمر الوردي تضم قائمة بأرقام الهواتف الخاصة بجميع محطات الإذاعة. ويختار القرويون عادةً هاتفها القروي الخاص لطلب محطات الإذاعة التي يريدون وإسماع آرائهم على الصعيد الوطني.

معايير الانتقاء

نقترح بالاستناد إلى خبرتنا أن توثقون مجموعة من معايير الانتقاء الخاصة بمشغلي هاتف القرية وأن تحددوا أيضاً عملية الانتقاء. ويمكن استخدام ما يلي كخط توجيهي:

- من يحضر بانتظام اجتماعات إقراض النظراء
- من يحظى بمكانة عالية داخل المجموعة
- عضو في مؤسسة التمويل الصغير جداً لسنة على الأقل
- له سجل سابق من حيث السداد تبلغ نسبة مائة في المائة

- أن يكون شخصاً محترماً، كعضو في المجتمع المحلي
- لديه مكان مركزي بالنسبة إلى العمليات التجارية
- عمله التجاري "الأولي" قائم
- قادر على استقبال إشارة الاتصالات بهوائي خارجي
- تحقيق تمثيل إجمالي يراعي المساواة بين الجنسين ويتسق مع قاعدة زبائن مؤسسة التمويل الصغير جداً
- تتوافر له مهارات شديدة في إدارة العمل التجاري
- تتوافر له القدرة على التسويق الفعال لأعماله التجارية
- تتوافر له مهارات لغوية تمثل المجتمع المحلي الذي يعتزم تنفيذ عمله التجاري فيه
- تتوافر له معرفة القراءة والكتابة أو على الأقل القدرة على العد
- تتوافر له القدرة على فهم الرسائل الواردة في قائمة الهاتف لأن معظم الهواتف غير مزودة باللغة المحلية، (ويمكن تحقيق هذا أيضاً من خلال صحائف تلقين تظهر رسالة الهاتف واللغة المحلية المناظرة كجزء من مواد التدريب. ويمكن أيضاً عرض هذه الترجمة بشكل مصور.)

ويمكن لعملية تحديد مشغلي هاتف القرية أن تبدأ على مستوى المجتمع المحلي، وينبغي أن تكون موجهة نحو الطلب. ويمكن أن تشمل مكوناً تثقيفياً تعلنون فيه أن فرصة هذا العمل التجاري قائمة وتحددون فيه معايير الانتقاء وتفتحون فيه باب المناقشة للترشيحات من داخل المجتمع المحلي. وتتم الموافقة على الترشيح على المستوى الملائم داخل مؤسستكم. وبدلاً من ذلك، يمكن أن تبدأ عملية الانتقاء باقتراحكم شخصاً ملائماً من مجتمع الإقراض بين الأقران. وفي كل من العمليتين يجب فهم معايير الانتقاء؛ ويجب الحصول على موافقة ودعم مجتمع الأقران.

قصة مشغل هاتف قرية: فيلومين "ميراكل" موكاروسنغا زبونة لدى مؤسسة Vision Finance وهي تدير عملاً تجارياً خاصاً بهاتف القرية في منطقة ريلوغورو في مقاطعة جيكغورو وهي متزوجة ولديها خمسة أطفال، واستعملت قرضها الأول من مؤسسة Vision Finance للاستثمار في متجر تقوم بتشغيله وتبيع فيه الدقيق والمشروبات والطيور الصغيرة. واستعملت دورة قرضها الثانية مع مؤسسة Vision Finance لشراء عدة هواتف القرية وتقوم بتشغيل هذا الهاتف في متجرها. وخلال عمر عملها التجاري الخاص بهاتف القرية، تجاوز أداؤها بصفة مستمرة أداء معظم مشغلي هواتف القرى في رواندا ببيعها متوسط مدة اتصال تبلغ 22,52 دقيقة يومياً.

التوزيع الجغرافي

إن قابلية العمل التجاري الخاص بكل مشغل هاتف قرية للاستمرار يمثل عنصراً رئيسياً في نجاح نموذج هاتف القرية. وأنتم تلعبون دوراً بالغ الأهمية في هذا النموذج من خلال العمل مع مشغلي هاتف القرية المرتقبين لتقييم مكان عملهم التجاري فيما يتعلق بالمنافسة وبحركة الزبائن المحتملين:

- هل يوجد مشغلو هاتف قرية آخرون أو خدمات نفاذ عمومية قريبة؟
- هل توجد خيارات نشوء خط ثابت؟ (الخط الثابت أرخص بكثير في أغلب الأحيان من الخط اللاسلكي ولذلك فإن المركز التنافسي لمشغل هاتف قرية المرتقب سيكون ضعيفاً.)
- هل "المنطقة الإدارية" واسعة بما فيه الكفاية لدعم عمل تجاري لهاتف القرية؟
- هل يتوافر عدد كافٍ من الناس على مكان العمل التجاري المقترح؟
- هل هناك نشاط اقتصادي كافٍ في المنطقة لدعم نشوء عمل تجاري خاص بهاتف القرية؟

ويحقق هاتف القرية أكبر قدر من الربحية عندما يكون مشغل الهاتف قادراً على توفير خدمات الاتصالات حيث لا توجد بدائل قابلة للاستمرار وميسورة التكلفة ويمكن النفاذ إليها. ويحدث هذا عادةً في المناطق الريفية حيث يسافر القرويون في المتوسط كيلومترات كثيرة لإجراء نداء ويدفعون ثمناً يزيد مرات كثيرة على التعريفية العادية للنداء بالتجزئة كل دقيقة. ويكون العمل التجاري الخاص بهاتف القرية عادةً عملاً تجارياً مساعداً لمنظم المشاريع. وبوجه عام، ينبغي أن يحدد المكان بحيث يعرفه سكان المجتمع المحلي ويقصدونه من أجل استعمال الهاتف. ويؤدي هذا إلى بناء الثقة، وذلك أنه إذا بدأ شخص ما رحلة لإجراء نداء فإنه يكون على يقين من وجود مشغل هاتف القرية ومن ثم يمكنه بالفعل إجراء النداء الذي يريد. وإذا فقدت الثقة في هذا الصدد فإن الزبون لن يعود ثانية. ولئن كان معظم الأعمال التجارية لمشغلي هاتف القرية سيعمل بطريقة العمليات الثابتة هذه، فإن بعض مشغلي هاتف القرية يمكن أن يختاروا السفر من سوق إلى سوق، وأن يخدموا الناس والمجتمعات المحلية الكائنة يوم نشوء السوق.

ومن المحتمل أن يتسنى نشر هواتف القرية في المناطق الحضرية أو المناطق القريبة من الحضر. وفي بعض المناطق الأخيرة من الفلبين حيث يتيسر موردو خدمات عديدون، يحمل بعض مشغلي هاتف القرية هاتفاً لكل مشغل اتصالات متنقل. ويوفر هذا أرخص خدمة تتوقف على من يحتاج الزبون إلى مكالمته. وينبغي دراسة تشغيل هاتف القرية في المناطق الحضرية والمناطق القريبة من الحضر بعناية بالغة لأنه في هذه الأماكن يتيسر مشغلون متنوعون وبدائل شتى في الشوارع من مثل كبائن طالبي النداءات. وفي هذه الحالة، قد لا يثبت أن العمل التجاري لهاتف القرية قابل للاستمرار من الناحية المالية.

ولا يمكن أن يقوم عمل تجاري لهاتف القرية حيث لا توجد إشارة هاتف متنقل. ويمكن أن تستعمل الهوائيات الخارجية للهواتف المتنقلة من أجل احتياز (أي تعزيز) إشارة قائمة في مناطق أكثر نأياً. وإقرار صلاحية مكان تتوافر له التغطية، من المهم أن يتم بالفعل إجراء نداء بهاتف متنقل. وبمجرد إثبات الهاتف للتغطية (على سبيل المثال ظهور قضيب أو قضيبين لشدة الإشارة) لا يعني أن الهاتف سيعمل في هذا المكان. إذ ينبغي أن يظهر الهاتف قضيبين على الأقل (من ستة قضبان) لكي يكون هاتفاً فعالاً وموثوقاً وأن يكون ضمن خط بصري يبلغ 35 كيلومتراً من برج مشغل الاتصالات/المحطة القاعدة.

الخطوة 6: إعداد دليل للتشغيل ومنهاج دراسي للتدريب

قبل البدء في تنفيذ برنامج رائد، يتعين وضع برنامج للتدريب بغية مساعدة مشغلي هاتف القرية في إنشاء عمل تجاري قوي وقابل للاستمرار. وينبغي إدارة دورات تدريبية للأفراد أو للمجموعات من قبل المسؤولين عن قروض التمويل الصغير جداً الذين تربطهم علاقات مع المقرضين والذين هم أنفسهم سيتلقون تدريباً قبل بدء المشروع الرائد. ونشجع بقوة دورات تدريب المجموعات من أجل تعظيم الموارد من الموظفين إلى أقصى حد.

وعندما تسلمون عُدّة عمل تجاري لهاتف القرية إلى مشغل جديد لهاتف القرية، نوصي بإجراء دورة تدريب متعمقة تشمل عناصر العمل التجاري المبينة في النموذج المعياري التالي للمنهاج الدراسي التدريسي.

موجز تدريب مشغل هاتف القرية

عند نشر وإنشاء عمل تجاري جديد خاص بهاتف القرية

مقدمة

- ترحيب وكهنتة
- لماذا تم اختيارك لتكون مشغل هاتف قرية
- ماذا يعني أن يكون المرء مشغل هاتف قرية (موارد مجتمعية هامة)
- التزامات مشغل هاتف القرية (الأدوار والمسؤوليات)
- دليل تشغيل هاتف القرية (الاتفاق الخاص بالعمل التجاري والمواد التدريبية اللازمة لمشغل هاتف القرية)

فهم تفاصيل القرض

- مبلغ القرض أو مدته وأصل رأسماله، وتواتره الدوري وجدول سداده
- فترة السماح (إذا كان هذا الهيكل ملائماً لمؤسسة التمويل الصغير جداً)
- سعر الفائدة الفعلية
- منهجية الإقراض (مجموعة، أو فرد، أو كيان آخر)
- التأمين
- التجهيزات كضرورة ملازمة
- توصيل بطاقات وحدة تعرف المشترك هي ملكية لمشغل الاتصالات

التجهيزات

- الهاتف (العمليات الأساسية، العناية، الشحن، التفويض)
- بطاقة وحدة تعرف المشترك
- إعادة شحن البطاريات (شمسياً أو من بطارية السيارة)
- الهوائي (الوضع، الاتجاه)

العمليات التجارية

- الأساس المالي للعمل التجاري لهاتف القرية
- التعريفات والخدمات
- هوامش لمشغل هاتف القرية
- نقطة تساوي الربح والخسارة (مناقشة بالاتفاق مع منتج القرض)
- عمليات شراء مدة الاتصال
- مصادر الشراء
- عملية تحميل مدة الاتصال على حساب هاتف القرية

- رصد رصيد مدة الاتصال والمحافظة عليه
- إدارة التدفق النقدي
- الاحتفاظ بالسجلات (سجل أداء الهاتف)

التسويق

- إنشاء لافتات
- مشغل الاتصالات الإضافي (إذا أنشئت هذه الشراكة)
- بطاقة العمل التجاري
- المصقات
- المشافهة
- السوق المتخصصة في هاتف القرية
- الراديو
- تكوين قاعدة زبائن
- المنافسة

ماذا يحدث إذا ...

- حدث شيء ما للهاتف أو للتجهيزات
- باع المشغل عمله التجاري

نصائح التشغيل

- دارة مدة الاتصال
- استعمال الهاتف
- كلمات السر
- توقيت النداءات
- حساب رسوم النداء
- تحويل النداءات إلى وحدات

الخطوة 7: تنفيذ برنامج رائد

إن البرنامج الرائد هو سبيل ممتاز لاختبار الافتراضات المطروحة وقياس الإمكانات المتاحة للنجاح. ويمكن قياس النتائج المتحققة من البرنامج الرائد على ضوء قيم البرنامج كما تحددها الإدارة. ويمكن استخدام البرنامج الرائد لتقييم ما إذا كان باستطاعة موظفيكم تسويق المنتج وإدارته، وما إذا كانت الأنظمة تعمل على النحو المخطط لها، وما إذا كان هناك طلب على هاتف القرية المباشر. ونظراً لأن نتائج البرنامج الرائد تستعمل في تحديد ما إذا كان إطلاق هاتف القرية المباشر عملاً معقولاً بالنسبة إليكم، من المهم أن يكون هناك وضوح منذ البداية بشأن ما سيكون عليه مجال التطبيق والمدة والهدف والمعايير اللازمة لنجاح البرنامج الرائد.

وإن إدخال هاتف القرية على نطاق محدود (10 إلى 50 مشغل هاتف قرية) سيكون معياراً لبحوث السوق وسيتيح تدقيق المنتج. وينبغي أن يدير البرنامج الرائد المشروع لمدة ثلاثة أشهر على الأقل ل يتيح تناول جميع المسائل التشغيلية. وينبغي أن يعتبر مختبراً للتعلم يمكن فيه إجراء عمليات تعديل للنموذج التشغيلي أو المالي المقترح. ولا تعني النتائج السيئة بالضرورة أن المبادرة لن تنجح. فقد يكون من الضروري فقط إجراء تعديلات أو تغيير بعض الافتراضات.

ويكفل البرنامج الرائد وضع جميع المكونات اللازمة لتنفيذ برنامج هاتف القرية على أساس مستمر. كما يتيح جمع بيانات عن "الواقع الفعلي" للثبوت من صلاحية الافتراضات المالية والتشغيلية بشأن البرنامج بغية تحديد ما إذا كان ينبغي تطبيقه على نطاق أوسع.

ويتم أثناء مرحلة الريادة اختبار عناصر عمليات تطور منتج هاتف القرية بأكملها الموثقة في الخطوات الواردة في هذا الدليل. فعلى سبيل المثال، قبل إطلاق البرنامج الرائد ينبغي تناول المجالات التالية:

- التوريد
- النموذج المالي
- وضع التعريفات/التسعير
- وضع العلامة التجارية
- الخدمات اللوجستية التشغيلية
- بناء القدرة الداخلية والتحفيز
- تدريب مشغلي هاتف القرية
- التسويق (على مستوى مشغلي هاتف القرية، بواسطة مشغلي هذا الهاتف)

وبالإضافة إلى ذلك، وقبل إطلاق البرنامج الرائد، ينبغي النظر بعناية فيما يلي:

- طرائق الخطة الرائدة
- الميزانية الخاصة بالبرنامج الرائد
- أدوار ومسؤوليات المشاركين في البرنامج
- استراتيجية الموارد وتعيين الموظفين
- "مدى واقعية" البرنامج الرائد
- الاستراتيجية الجغرافية
- الاستراتيجية الخاصة باستهداف وانتقاء مشغلي هاتف القرية من أجل البرنامج الرائد
- استراتيجية الاتصالات فيما يتعلق بعروض المنتج الجديد
- طرائق إجراء التقييم وقياسات النجاح

وبوجه عام، ينبغي أن يطابق البرنامج الرائد المعلومات التشغيلية والبيئية المتوقعة في عملية إطلاق واسعة النطاق للمنتج، فذلك هو السبيل الوحيد الذي سيكون تمثيلاً للبرنامج ويحقق نتائج مفيدة.

ولئن كان البرنامج الرائد تجريبياً بطبيعته، ويمكن أن ينطوي على مخاطر بالنسبة لربائث التمويل الصغير جداً، فإننا لا نوصي بتزويد مشغلي هاتف القرية بقروض ميسرة أو تسليمهم التجهيزات للمشاركة في البرنامج الرائد. فمثل هذا التدخل من شأنه تشويه نتائج البرنامج الرائد. ويمكن إجراء التخفيف من المخاطر بطريقة أخرى لكي لا تؤثر على العناصر قيد الفحص. على سبيل المثال، يمكن تخصيص بعض الأموال من أجل إعادة شراء التجهيزات من مشغلي هاتف القرية الذين لا يستطيعون توفير مقومات الاستمرار لعملهم التجاري. ولعله ينبغي عدم إبلاغ مشغلي هاتف القرية بأن "شبكة أمان" من هذا القبيل قائمة، وذلك لضمان أن يضعوا الموارد أو الجهود اللازمة لتحقيق نجاح أعمالهم التجارية.

وثمة عينة لخطوة مرحلية رائدة ونموذج معياري مبين في [التذييل باء: الخطة والاتفاق بشأن المرحلة التجريبية](#) وستكون هناك بالطبع عمليات موازنة هامة لهذه الخطة بالنسبة لكل بيئة فريدة من نوعها ولكل هيكل شراكة.

ومن المستصوب إذا كان ذلك ممكناً إدارة البرنامج الرائد في عدة فروع بحيث يمكن رصد الآثار الهامشية على العمليات والنتائج المالية وإجراء دراسات مجمعة أكثر تنوعاً لمشغلي هاتف القرية. وينبغي للموظفين الأقدم زيارة فروع البرنامج الرائد والقيام بزيارات ميدانية بحيث يتم من قبل المؤسسة على جميع المستويات فهم مدى تعقيد العمل التجاري كما يمكن اتخاذ إجراءات تصحيحية حيثما يبدو ذلك ضرورياً. وسيتيح ذلك أيضاً تحقيق المعرفة المباشرة عند الوصول إلى مرحلة تقييم نتائج البرنامج الرائد.

وقد قسم الاختبار الميداني في أوغندا إلى جهدين متميزين. الأول كان هو "مرحلة تجريب" حيث تم نشر عدد صغير جداً من الهواتف (20). واستخدمت هذه الأعمال التجارية لتحديد وتسوية أي مسائل تتعلق بتجهيزات الهاتف وإرساء العمليات التشغيلية المبكرة للبرنامج. وكانت المرحلة الثانية هي "مرحلة زيادة" تحول فيها تركيز الجهود نحو تعظيم أداء مشغلي هاتف القرية إلى أقصى حد بغية تقييم الكيفية التي يمكن أن يؤدي بها العمل التجاري أداءً جيداً. وليس من الضروري تنفيذ مرحلة تجريبية تسبق المرحلة الرائدة.

ويمكن رصد استعمال الهاتف من خلال سؤال المشغل عن عدد القرويين الذين يستعملونه، ومن خلال إجراء استبيان عن مدة الاتصال المتبقية أو من خلال مطالبة مشغل هاتف القرية بتسجيل النداءات في دفتر سجلات. وينبغي أن تكون عملية تسجيل تفاصيل النداءات هذه جزءاً من تدريب مشغل هاتف القرية لأنها تساعد المشغلين على فهم أعمالهم التجارية.

وترد في قسم سجل النداءات الوارد في [التذييل حاء: دليل التشغيل](#) عينة لنموذج معياري يمكن أن يستخدمه مشغل هاتف القرية لتسجيل النداءات.

ويمكن للنتائج المحتملة لمرحلة اختبار النظام الرائد أن تتسبب في اختيار أحد قرارات ثلاثة:

1. **المضي قدماً:** نتائج البرنامج الرائد كانت مرضية. وتعتقد الإدارة أن العرض تنافسي وأن مشغلي هاتف القرية قادرون على سداد قروضهم وعلى تحقيق الربح من أعمالهم التجارية. ويتعين إجراء حد أدنى من التغييرات في النموذج. والبنية التحتية قائمة لتعزيز تقديم الخدمات على نطاق واسع، كما أن المؤسسة ستشرع في التسويق والنشر الكاملين.
2. **الانتظار:** تبين النتائج أن المفهوم الإجمالي ممكن التحقيق عملياً لكن بعض الجوانب الرئيسية يتعين تغييرها. وقد يكون برنامج رائد آخر (أو أكثر) ضرورياً ما أن يتم إجراء هذه التغييرات.
3. **عدم المضي قدماً:** نتائج البرنامج الرائد غير مرضية، ويُتخذ قرار بعدم متابعة البرنامج.

الخطوة 8: تسويق منتج هاتف القرية

ما إن يعتبر المشروع التجريبي ناجحاً، ويجري مواءمة النموذج وتصبح الخدمة المؤكدة والمفصلة متاحة، يصبح تسويق منتج هاتف القرية ضرورياً لاجتذاب العملاء الذين يريدون العمل كمشغل هاتف القرية. وقبل بدء حملة التسويق، يتعين عليك أن تدرس الأهداف التي تتوخاها والتي قد تتضمن ما يلي:

- اجتذاب عملاء جدد للعمل كمشغلين لهاتف القرية (زيادة الانتشار)
 - الإعلان عن منافع الاتصالات والنفاذ إلى المعلومات في مجتمعاتهم المحلية (النتائج الاجتماعية)
 - مكافأة الأعضاء البارزين وتسليط الأضواء عليهم واعتبارهم مثلاً يحتذى
 - دفع المزيد من أفراد المجتمع المحلي إلى استخدام الخدمات التي يقدمها مشغلو هاتف القرية (معالجة الاستدامة والربحية بالنسبة لمشغلي هاتف القرية وزيادة إيرادات مؤسسات التمويل الصغير)
 - إبراز الميزة النسبية لمؤسستك
- وتكتسي الميزانية، والسوق المستهدفة، وطريقة تبليغ الرسائل الأساسية أهمية لدى تحديد استراتيجية التسويق.

وتتطلب حملة الترويج تحديد محور تركيز مختلف لكل مرحلة من مراحل دورة حياة هاتف القرية. ففي المراحل الأولى يتعين توعية وإبلاغ العملاء المحتملين بخصائص ومنافع مشغل هاتف القرية. وخلال مرحلة النمو، ينصب التركيز على زيادة عدد المشغلين وتوسيع البرنامج لتسجيل مناطق جديدة. فإذا كان المجال تنافسياً، يمكن أن تؤدي عمليات الترويج إلى تحقيق الولاء لمؤسستك.

ولعملية التسويق العامة التي تدور حول استخدام هاتف القرية ميزة مضاعفة تتعلق بزيادة البحث عن مشغلين جدد فضلاً عن الترويج للأعمال التجارية الحالية. وينبغي أن تكون عملية التسويق هذه ذات طابع تثقيفي حتى يعرف الناس أهمية المنتج والطريقة التي يستخدمونه بها والمنافع التي سوف يحققونها من استخدامه.

يمكن تقسيم جهود التسويق إلى أربع فئات عريضة على النحو الموصف في الفقرات التالية.

الاتصال الشخصي

تتضمن هذه الطريقة للتسويق قيام الموظفين المسؤولين عن القروض لديكم بالتفاعل المباشر مع عملاء هاتف القرية المحتملين، وهذه هي أكثر الوسائل فعالية لتعبئة العملاء حيث تتأسس علاقة موثوق بها ومهنية. فالموظف المسؤول عن القروض لديه بعض المعرفة بالعملاء وما إذا كانوا مناسبين للعملية التجارية لهاتف القرية. فهو (أو هي) قادر على الرد على الأسئلة عن هاتف القرية وإجراء البيانات العملية عن المنتج، وتوضيح المنافع التي تعود على مشغلي هاتف القرية. ويصبح العملاء المحتملون أكثر اهتماماً بالمنتج عما قد يكونون عليه خلاف ذلك، بمجرد رؤية لافتة الهاتف. وتتضمن بعض الأمثلة على المبيعات الشخصية ما يلي:

- تدريب الموظفين الميدانيين على الحديث عن هاتف القرية مع عملائهم. ويمكنهم أخذ هاتف ومجموعة أدوات العملية التجارية إلى عملائهم لبيان مزايا العمل كمشغل لهاتف القرية، أو تقديم فكرة متعمقة معاونة عن احتياجات العملاء.
- الموظفون الذين يتحدثون في الاحتفالات الدينية والمناسبات الرياضية والمدارس ومراكز الرعاية الصحية والتعاونيات وثكنات الجيش وأقسام الشرطة والأسواق والأماكن العامة وغيرها.

الدعاية

تتألف طريقة التسويق هذه من أشكال مرئية أو سمعية للترويج لمنتجات هاتف القرية مثل النشرات الإعلانية والإعلانات الإذاعية ويعتبر ذلك في غالب الأحيان من أقل أشكال التسويق تكلفة حيث لا يتطلب سوى قدر ضئيل نسبياً من وقت الموظفين. ويمكن أن تتراوح أهداف الإعلان بين الوصول إلى طائفة واسعة من المستعملين، وتقديم معلومات مفصلة عن طريق الكتيبات وتتضمن بعض الأمثلة عن الإعلان ما يلي:

- الإعلان في محطات الإذاعة الواسعة الانتشار
- اللافتات أو الرايات في الأماكن البارزة مثل طرق السيارات أو بالقرب من الآبار
- النشرات الإعلامية على نوافذ صرف القروض في مكاتب المؤسسات الأخرى
- اللافتات أو الملصقات على مكاتب الفروع الحالية لمؤسستك والفروع الجديدة أو المكاتب التابعة
- الإعلان في الصحف المحلية
- مكبرات الصوت من سيارات الموظفين الميدانيين
- بطاقات العملية التجارية
- القمصان والقبعات
- وضع الواسمات التجارية لمؤسستك أو الواسمات المشتركة مع الموزعين والموردين الآخرين لمؤسستك أو مشغلي الاتصالات
- الحملات مع تجار أجهزة الهاتف المحليين
- توزيع النشرات المجانية في مؤسسة التمويل الصغير أو الاجتماعات الجماعية
- الاستعراضات الصغيرة

عمليات الترويج الخاصة

تتألف هذه الطريقة للتسويق من تقديم الحوافر قصيرة الأجل التي تشجع طائفة من الأطراف على الترويج والشراء أو استخدام منتجات هاتف القرية. وتتضمن هذه الحوافر مكافآت الموظفين المسؤولين عن القروض الذين يصرفون عدداً معيناً من القروض المتعلقة بهاتف القرية.

وعمليات الترويج الخاصة وسيلة شديدة الفعالية لبدء حملة لتسويق هاتف القرية وإعادة تنشيط السوق أو اجتذاب عملاء جدد لمؤسستك. وتتضمن بعض الأمثلة على ترويج المبيعات ما يلي:

- تقديم جوائز مقابل الحصول على قرض لشراء مجموعة أدوات العمليات التجارية لهاتف القرية
- تقديم مكافآت للمشغلين الحاليين الذين يحيلون عميلاً جديداً إلى المؤسسة
- تقديم حوافر ترويجية للموظفين والعملاء
- تقديم فترة خدمة مجانية لمشغلي هاتف القرية الذين يبيعون عدداً معيناً من الدقائق في اليوم أو الأسبوع أو الشهر
- تقديم سلع للموظفين المسؤولين عن القروض أو مشغلي هاتف القرية الذين يحققون أهدافاً معينة

ترتيبات الرعاية

تتألف هذه الطريقة للتسويق من رعاية المناسبات أو الأنشطة الشعبية في المجتمعات المحلية التي تريد استهدافها لتوزيع هاتف القرية. ويمكن أن تتضمن هذه المناسبات أحداثاً مثل مباريات كرة القدم أو الزمالات. وفي حين أن هذه الطريقة يمكن أن تكون باهظة التكلفة بعض الشيء وتتطلب الكثير من وقت العاملين، فإنها تنطوي على احتمال تقريب مجتمع محلي من مؤسستك وغرس الاعتراف باسم العملية وضمان ولاء العميل. وتتضمن بعض الأمثلة ما يلي:

- رعاية المناسبات الرياضية الشعبية؛
- رعاية الزمالات في المجتمعات المحلية مثل أطفال مشغلي هاتف القرية الذين يحصلون على مبلغ معين من المال في شكل زمالات عندما يجرون درجات عالية في التحصيل الدراسي؛
- رعاية الأحداث الثقافية مثل المهرجانات.

ويتعين لدى تسويق منتج هاتف القرية أخذ ما يلي في الاعتبار:

- كم عدد الأشخاص الذين يصل إليهم الإعلان بالمقارنة بالتكلفة؟
- ما هي درجة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى السكان المستهدفين؟
- ما هي طرق الإعلان التي نجحت في الماضي بالنسبة لمؤسستك؟
- ما هي المواقع التي حظيت إعلاناتك فيها بأعلى رؤية؟
- ما هي العوامل الثقافية التي ينبغي مراعاتها؟

التوسيم التجاري المشترك لمنتج هاتف القرية مع تاجر أجهزة الهاتف المحلي أو مشغل الاتصالات يمكن أن يمثل وسيلة قيمة للاندماج في العلامة التجارية المعترف بها لشركة أخرى للاستفادة من قاعدة راسخة من المستهلكين. ففي أوغندا، نجد أن التوسيم المشترك لهاتف القرية مع العلامة التجارية الشهيرة لشركة MTN ساعد كثيراً في زيادة الاعتراف باسم هاتف القرية.

وترد تفاصيل تسويق العمليات التجارية لمستوى مشغل هاتف القرية في العناصر التكميلية (تحت الخطوة 4: اختيار التجهيزات وتحديد المصدر).

الخطوة 9: القيام بتوزيع مدة الاتصال (اختياري)

على الرغم أن هذه الخطوة هي خطوة اختيارية، فإن القيام بدور موزع مدة الاتصال يوفر الكثير من المنافع التي لا تقتصر فقط على المؤسسة ولكنها تشمل أيضاً مشغل هاتف القرية. فهذه المهمة توفر لك أولاً مجالاً آخر للعائدات. وتضمن ثانياً الإمداد المتسق بفترة الخدمة لمشغلي هاتف القرية وهي أمر مهم بدرجة كبيرة في المناطق النائية. وثالثاً يصبح في إمكانك، عندما تستطيع التفاوض على صفقة مع مشغل الاتصالات توفير النفاذ لمشغلي هاتف القرية إلى التعريفات بأسعار الجملة مما يوفر لمشغل هاتف القرية والمجتمع المحلي الذي يعمل فيه المزيد من مدة الاتصال بأسعار معقولة.

وهناك عدد من العوامل الأخرى التي يتعين أخذها في الحسبان لدى النظر في القيام بدور موزع مدة الاتصال. وتشمل هذه العوامل وإن لم تقتصر عليها ما يلي:

- هل ستقومون ببيع بطاقات مدة الاتصال المادية؟ والبطاقات مثل النقد ولذا يتعين النظر فيما إذا كان لديك مكان آمن للاحتفاظ فيه بهذه البطاقات بالإضافة إلى الوسائل التي يمكن بها نقلها.
- ما هي الطريقة التي سيتم بها توزيع مدة الاتصال من المكتب الرئيسي إلى مكاتب الفروع؟ وتشمل بعض الخيارات في هذا المجال ما يلي:

◇ عن طريق الاجتماعات الجماعية

◇ الاحتفاظ بالبطاقات في الفروع والطلب من مشغلي هواتف القرية الاتصال بالفرع للحصول على إعادة الشحن. ويتم إرسال رقم التفويض بالبطاقة السابقة الدفع إلى الفرع (عن طريق الاتصال الصوتي أو الرسائل القصيرة SMS) إلى المشغل. وتخصم التكاليف من رصيد المشغل في حساب قرض رأس المال العامل. وهناك ميزتان رئيسيتان لهذا الخيار. إذ يجري خفض تكاليف تسليم البطاقات سابقة الدفع كما يجري الحد من مخاطر نقل الأموال الافتراضية (بطاقات سابقة الدفع) بواسطة الموظف المسؤول عن القروض

◇ ويقوم العميل بدفع تكاليف البطاقة للموظف المسؤول عن القروض الذي يقوم بالاتصال بالفرع للحصول على رقم البطاقة. ويرسل الشخص في الفرع رقم البطاقة بواسطة الرسائل القصيرة SMS أو النداء لقراءة الرقم لمشغل هاتف القرية.

- كما أنك في حاجة إلى إدراك البيئة التنظيمية التي تعمل في ظلها. فهل يؤثر بيع مدة الاتصال على الحالة التنظيمية أو المركز الضرائبي لمؤسستك. ويمكن الاتصال بالوزارة المسؤولة عن الاتصالات ومشغل الاتصالات وغيرهم من الجهات التي تقوم بإعادة بيع مدة الاتصال للمساعدة في الحصول على هذه المعلومات. وسوف يكون لمجلس الإدارة الخاص بكم على الأرجح رأي في هذا القرار كذلك.

خيارات مدة الاتصال

يقوم مشغل مدة الاتصال المتنقلة ببيع مدة الاتصال بأحجام كبيرة للموزعين الذين يقومون بدورهم ببيعها للموزعين الفرعيين الذين قد يستهدفون المستعملين النهائيين أو قد يكون لديهم شبكة متعاملين آخرين تحتهم. وتستخدم في هذا المجال طرق متعددة ابتداءً من بطاقات السحب والقوائم إلى البرامج الشاملة ويمكن التفاوض بشأن عمولات المبيعات مع الموزعين وهي تحسب بصورة عامة على أساس نسبة مئوية من القيمة الظاهرة لوقت الخدمة المشتراة.

وتباع قوائم الخدمة المادية بالمبلغ الاسمي الذي قد تم تحديده بالفعل. وتتمثل البطاقات مع النقد وإن كان من قدر طفيف من الجرد يتعين استمراره وتتبعه. وثمة مخاطر من حدوث اختلاس أو سرقة. ويتعين في بعض الأحيان شراء عدد محدد من البطاقات بصورة مسبقة.

وتعتبر البرامج الشاملة للخدمة الافتراضية أكثر مردودية مقابل التكاليف حيث توفر مرونة أكبر وتلأفي المخاطر الأمنية. ويحدث خفض في التكاليف الشاملة حيث تنتفي الحاجة إلى إجراء أي جرد. ويمكنك أن تطلب أي مدة اتصال إضافية بأي مبلغ وتحصل عليها في غضون دقائق.

وقد أصبحت القسائم الإلكترونية أكثر شيوعاً وقد تتوفر في المنطقة التي توجد فيها. ويقوم مشغلو هاتف القرية، نتيجة للقسائم الإلكترونية التي يتم تسليمها من خلال قنوات توزيع القسائم الإلكترونية بسداد المبلغ مقابل كمية القسائم التي يريدونها على وجه الدقة، ويتم تحميله إلكترونياً بعد ذلك إلى حسابهم في الوقت الحقيقي. ويمكن للتجار (الذين يمكن أن يكونوا مؤسسة التمويل الصغير جداً) لإعادة تحميل أحد الحسابات التصفح من خلال قائمة هوية المشترك واختيار خيار "إعادة الشحن" ثم اختيار الكمية التي يريدونها. وما أن يتم ذلك، يدخل المشغل رقم الهاتف المطلوب وشفرة PIN. ويرسل مدة الاتصال المطلوبة إلكترونياً إلى رقم العميل وترسل رسالة قصيرة (SMS) لتأكيد النجاح في إعادة التحميل ولبيان كمية الوقت الجديدة المتوفرة في الحساب.

الموزع أو الموزع الفرعي

هناك احتمالان على الأقل لبيع مدة الاتصال لمشغلي هاتف القرية وهما على شكل الموزع الذي يتعاقد مباشرة مع مشغل الاتصالات والموزع الفرعي الذي يتعاقد مع الموزع القائم. وتكون العمولات بالطبع أعلى كلما كنت قريباً من مشغل الاتصالات الذي يتعاقد معه حيث يقل عدد الوسطاء الذين يتقاسمون العمولة التي يقدمها مشغل الاتصالات.

كما يمكنك أن تباع مدة الاتصال للمجتمع المحلي الذي يتجاوز مشغلي هاتف القرية. وقد ينظر مشغلو الاتصالات إلى هذا الأمر على أنه ميزة كبيرة بالنظر إلى أن إقامة قنوات توزيع في المناطق الريفية الداخلية يمثل في كثير من الأحيان تحدياً، وقد تكون الشراكة معك أمراً مؤقتاً لهم. غير أن القيام بدور الموزع قد يواجه عقبات نتيجة لاتفاقات الامتياز مع الموزعين الحاليين إلا أنه يمكن إعادة التفاوض بشأن هذا الأمر للسماح لك بالبيع في المناطق التي يصعب فيها وصول مدة الاتصال.

كما يمكنك أن تصبح موزعاً من موزعي القسائم الإلكترونية. ويمكن أن يوفر ذلك عائدات كبيرة للمؤسسة التي تنتمي إليها دون أن يكون هناك تكاليف إدارية كبيرة. ويمكن أن تزيد هوامش الربح وتقل تكاليف التشغيل.

ولدى التفاوض مع مشغل الاتصالات، نوصي بأن تطلب فترة سماح مدتها 30 يوماً وإن كان النقد عموماً هو أكثر الأشكال شيوعاً في السداد في قنوات التوزيع. وفي حالة الموافقة على أن تقوم بالشراء بالقرض، سيطلب الخصم على الحساب الذي توجه إليه الفواتير إلا أن تاريخ النفاذ (أي تاريخ التحصيل) سوف يتحدد على أساس عدد الأيام التي تم التفاوض بشأنها في الاتفاق، وقد تفرض عليك رسوم تمويل ما لم يتم التفاوض على غير ذلك. وفي بعض الأحيان تفرض حدود قصوى شهرية على مبيعات مدة الاتصال الممولة. ويتعين ترتيب هذه الحدود وخيارات التمويل بصورة مسبقة مع الموزع.

وتعتبر النقاط التالية نقاط تفاوض رئيسية تشجع على تحقيق نسب التجارة الأفضل في مناقشاتك مع مشغلي الاتصالات بشأن القيام بدور موزع رئيسي:

- إنهم يدخلون أسواقاً جديدة بالنظر إلى أن المناطق الريفية ما زالت مناطق غير مستغلة.
- العائدات من هاتف القرية مجال عائدات جديد تماماً ولا يتم استقطاعه من قطاعات السوق الأخرى.
- لا يوجد تأثير كبير أو لا يوجد أي تأثير على الإطلاق على الموزعين الآخرين حيث إن التنافس في السوق الريفية تنافس متناثر عادةً.
- متوسط العائد على أساس كل مستعمل من هاتف القرية يزيد ستة أضعاف عن ذلك الخاص بالمشارك العادي وتعتبر أسعار الجملة/إعادة البيع ملائمة. ويعتبر أساس إعادة البيع الذي يتراوح بين 300 إلى 400 دقيقة شهرياً لمشغل هاتف القرية أساساً ملائماً حيث إن مشغلي هاتف القرية يبيعون في المتوسط ما يقارب هذا المستوى الأقصى.
- هاتف القرية يوجه الأنظار إلى علامة تجارية في قطاع سوقي جديد. فعندما يتحول مستعملو هاتف القرية الحاليون إلى مستوى الملكية الفردية سوف يصبحون، على الأرجح، مشتركين مع مشغل الاتصالات الذي يعرفونه من خلال برنامج هاتف القرية.
- يكتسب مشغل الاتصالات منفذاً إلى قناة جديدة للتسويق في المناطق الريفية الداخلية لتوزيع بطاقات مدة الاتصال أو القسائم الإلكترونية.

وعلاوة على الاتصال المباشر بمشغل الاتصالات، يمكنك أن تتصل بموزع مدة الاتصال الحالي لكي تصبح موزعاً فرعياً. وقد ييسر ذلك من العملية بالنظر إلى أن الموزع الحالي يكون قد انتهى بالفعل من عملية التفاوض مع مشغل الاتصالات. غير أن من المرجح أن يقلل هذا المسار من حجم العائدات التي ستحصل عليها من بيع مدة الاتصال لمشغلي هاتف القرية (المجتمع المحلي الأوسع نطاقاً).

وبوسع مشغلي هاتف القرية أن يصبحوا أيضاً موزعين فرعيين يقومون ببيع مدة اتصال إجمالية لمستعملي الهاتف المتنقل في قراهم ومن ثم تحقيق جانب إضافي من العائدات لأنفسهم وللمؤسستك إذا كان ذلك يتعلق بشراء مدة الاتصال الخاصة بهم.

ويمكن لموزع أو موزع فرعي أن يبيع مدة الاتصال لا من أجل الهدف الأساسي لها وهو النداءات بل لاستخدامها كشكل بديل من النقد (العملة بالوكالة). فيصبح بوسع مشغلي هاتف القرية والعملاء المحليين إرسال مدفوعات القروض إلى الفرع المعني دون حاجة إلى السفر أو مواجهة المخاطر الأمنية التي تحيط بعملية نقل الأموال.

تمويل شراء مدة الاتصال

لا يمكن شراء قسائم مبيعات مدة الاتصال إلا من خلال مورد (مشغل الاتصالات أو الموزع الفرعي) على أساس الدفع المسبق أو على الحساب. ويتعين في بعض الأحيان شراء مدة الاتصال بصورة إجمالية مع افتراض بأنك تملك رأس المال اللازم لشراء هذه القسائم. كما يتطلب ذلك أن تتولى عملية الجرد. وإذا (توافر أيضاً توزيع القسائم الإلكترونية) يمكنك الشراء بأي زيادات في أي وقت دون أي حد أدنى للمشتريات.

العمولات

مستوى مؤسسة التمويل الصغير جداً (مع مشغل الاتصالات)

لدى التفاوض بشأن صفقة خاصة بمدة الاتصال مع مشغل الاتصالات، عليك أن تأخذ في الحسبان النسبة المئوية الإشارية للعائدات التي سوف تحصل عليها مؤسستك من مبيعات مدة الاتصال ونسب التبادل التجاري. انظر المخطط الوارد أدناه للاطلاع على العائدات الإشارية لمؤسستك. وتتراوح النسبة المعتادة لعمولات مدة الاتصال لقناة التوزيع بأكملها بين 5 و 12%. وتتوقف العمولة الفعلية التي يتم التفاوض عليها على موقعك في قناة التوزيع، وطريقة التوزيع (بطاقات مدة الاتصال سابقة الدفع أو التوزيع بالقسائم الإلكترونية) والصفقة التي تفاوضت بشأنها مع مشغل الاتصالات.

وينبغي أن تدرك، لدى التفاوض التأشيريات المحتملة لضريبة المبيعات حيثما يجري اقتطاعها والجهة التي تدفعها) وأية ضرائب إضافية أخرى.

العائدات الإشارية لمؤسسة التمويل الصغير جداً (بالدولار الأمريكي)					
شهرياً					
عدد الدقائق يومياً					
# من الهاتف	10	15	30	50	
50	\$152	\$228	\$456	\$760	
100	\$304	\$456	\$913	\$1 521	
500	\$1 521	\$2 281	\$4 563	\$7 604	
سنوياً					
عدد الدقائق يومياً					
# من الهاتف	10	15	30	50	
50	\$1 825	\$2 738	\$6 390	\$10 650	
100	\$3 650	\$5 475	\$10 950	\$18 250	
500	\$18 250	\$27 375	\$54 750	\$91 250	
** ملاحظة: الدخل من مدة الاتصال فقط. الدخل من القروض عنصر إضافي					
** ملاحظة: مع افتراض عمولة قدرها 5% على سعر التجزئة البالغ 0,20 من الدولار للديقعة.					

الشكل 17: العائدات الإشارية لمؤسسة التمويل الصغير جداً

الخطوة 10: إدارة الطلب

من المهم لضمان استمرار نجاح برنامج هاتف القرية، إدراك طلب العملاء ووضع عمليات للتنبؤ بمعدل التوسع في البرنامج لكي يتيسر معالجة الطلبات بكفاءة وترشيد تسليم التجهيزات. وفيما يلي بعض الأسئلة التي يتعين عليك التفكير فيها مسبقاً:

- ما هي المدة التي تستغرقها عادةً عملية شراء التجهيزات؟
- كم حجم الإمدادات التي نريد أن نحفظ بها في المخازن؟ (إمدادات ثلاثة أشهر تبدو ملائمة عادةً، اعتماداً على مدة دورة الشراء)؟
- ما هي الحدود القصوى لمورد التجهيزات وهل من المنطقي طلب كميات كبيرة بسعر أقل؟
- هل تتوافر النقدية لدى تقديم أمر الشراء؟

التنبؤ

يشمل التنبؤ عملية تحديد عدد مجموعات أدوات العملية التجارية المطلوبة ومتى وأين يتعين تسليمها. وتستخدم كل منظمة التنبؤ للمساعدة في تنظيم وتخطيط أنشطتها. فللتنبؤ دور رئيسي في اتخاذ قرارات التشغيل وتخطيط التسويق ووضع الميزانيات والتحليل المالي. فبالنسبة لهاتف القرية على وجه الخصوص، يعتبر التنبؤ ضرورياً لضمان توافر مخزون من مجموعات أدوات العمليات التجارية عندما يحصل أحد العملاء على قرض.

ويتعين التنبؤ الدقيق لكل عنصر من عناصر مجموعات أدوات العملية التجارية للتمكن من تنفيذ العمليات التجارية الخاصة بهاتف القرية بمجرد أن يكون المشغل جاهزاً، وللتقليل من الاستثمارات التي تستخدم في عملية الجرد غير الضرورية. وأخيراً فإن التنبؤ السليم يضمن أعلى كفاءة لاستخدام رأس المال.

ويعتبر التخطيط للنمو أمراً ضرورياً في إدارة جانب الإمدادات والشراء والضمان التدفق المتسق للمنتج إلى عملاء التمويل الصغير الذين يريدون أن يصبحوا مشغلي هاتف القرية. ويمكن أن تؤدي الإمدادات المتقطعة أو التي لا يمكن التنبؤ بها إلى الإحباط وخسارة مشغلي هاتف القرية المحتملين. وتسفر عملية التخطيط للنمو عن خطة واضحة لعدد مجموعة الأدوات التي يتعين شراؤها والفترات الفاصلة فيما بينها ومتطلبات التدفق النقدي الناجمة عن ذلك.

وأولاً يتعين أن تكون عمليات تقدير عدد مجموعة الأدوات عملية مستمرة بالنظر إلى أن مؤسستك ليس لها تاريخ في عملية بيع مجموعات الأدوات الخاصة بالعمليات التجارية لهاتف القرية. وسوف تتحسن دقة التنبؤ بمرور الوقت مع تزايد إمكانية التنبؤ بالطلب. وينبغي بصفة عامة ألا يغيب عن الأذهان الطلب المحتمل الموسمي والدوري على مجموعة الأدوات (فعلى سبيل المثال لا يبدأ الكثير من العمليات التجارية خلال فترات العطلات الرئيسية كما أن بيع مجموعة الأدوات قد يبلغ ذروته بعد موسم الزراعة والحصاد نتيجة لزيادة توافر النقد في القرى). كما ينبغي ملاحظة الزيادة أو النقص المضطرب في قاعدة العملاء وغير ذلك من العوامل الخارجية. وتشمل الاعتبارات الأخرى الأفعال أو ردود الأفعال التي تصدر عن مؤسسات التمويل الصغير المنافسة. وتشمل الاقتراحات الخاصة بزيادة دقة التنبؤات الاعتماد على الخدمات السابقة فيما يتعلق بمنتجات القروض الأخرى داخل المؤسسة أو إجراء مسح للعملاء الحاليين لتفهم مدى اهتمامهم بهاتف القرية وهو الأمر الذي لا يمكن الاعتماد عليه إن لم يكن لدى العملاء فهم كامل لجميع المعلومات. ويمكن تحسين المنهجية بمرور الوقت من خلال الرصد وعقد المقارنات بين التنبؤات والطلب الفعلي.

ويتضمن [التذييل جيم: التنبؤ بالمخزونات](#)، نموذجاً للتنبؤ بالمخزونات.

كما يتضمن [التذييل دال: التنبؤ الجغرافي](#)، نموذجاً للتنبؤ الجغرافي.

أهمية التدفق النقدي

ينبغي أن تكون عملية إدارة الجرد عملية استشرافية حيث إنها تلعب دوراً في حالة السيولة. فوضع توقعات بشأن الحاجة إلى النقد يقلل من الأموال المعطلة أو العجز النقدي. فإذا كان النقد في الصندوق ضئيلاً، يحدث تأخير في القروض المقدمة لعملاء هاتف القرية فضلاً عن طلب وتسليم مجموعة الأدوات للعمليات التجارية.

الاختناقات/القيود

من المهم بالنسبة لك أن تفهم جميع الأحداث التي يجب أن تقع قبل توزيع مجموعة أدوات العمليات التجارية الخاصة بهاتف القرية وفهم اعتماد بعض الأحداث على بعضها الآخر. فعلى سبيل المثال يتعين عليك أن تصدر أوامر شراء الهوائيات والكبلات والمقرنات. فعملية شحن هذه المواد تستغرق وقتاً ولن يتمكن مشغل هاتف القرية من بدء عملياته التجارية إلى أن يحصل على كامل مجموعة المعدات بما في ذلك الملحقات. وقد يكون من المفيد للغاية وضع خطة مشروع مفصلة تتضمن جميع هذه المواد المعتمدة عليها من أجل فهم تفاصيل لوجستيات التوزيع وتجنب تأخير المشروع. وتنشأ الاختناقات والتأخيرات المعتادة عن عدم تخصيص الوقت الكافي لشحن التجهيزات أو نتيجة للعجز عن إصدار أوامر شراء المعدات نتيجة للقضايا ذات الصلة بالتدفق النقدي. أما الأحداث الأخرى مثل التأخير في التصنيع أو الاحتجاز في الجمارك فهي عناصر تقع خارج نطاق سيطرة المؤسسة. غير أن وضع عنصر احتياطي في الجدول الزمني المرتبط بالمخاطر التي تقع خارج نطاق سيطرة المؤسسة يعتبر وسيلة جيدة لممارسة بعض السيطرة على الجوانب التي لا يمكن التنبؤ بها. ويتضمن [التذليل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات](#)، عينة من مخططات التدفق.

عملية طلب التجهيزات والحصول عليها لمؤسسات التمويل الصغير جداً

ما أن يتم اقتراح عملية تجارية جديد لمشغل هاتف قرية وبدأت عملية إقامة منشأة صغيرة جداً، يتعين عليك أن تصدر أوامر شراء التجهيزات. وعليك أن تقرر ما إذا كنت ستقوم بتخزين مجموعة أدوات هاتف القرية وإذا كان الأمر كذلك فأين المكان الأساسي الذي سوف يتم فيه التخزين والكيفية التي سيتم بها نقل مجموعة الأدوات إلى مشغل هاتف القرية:

- هل سيتم تخزين مجموعة الأدوات في المكتب الرئيسي ثم ترسل إلى الفروع حسب الطلب؟
- هل سيكون لدى كل فرع مخزون من مجموعة الأدوات؟
- هل لن تخزن مجموعة الأدوات إلا لدى موزع شريك؟
- ما هو مدى الوصول إلى مناطق التخزين ومدى ما يحيط بها من أمن؟
- هل سيقوم المكتب الميداني بتوصيل مجموعة الأدوات إلى العميل؟
- هل سيقوم مشغل هاتف القرية بتوصيل مجموعة الأدوات إلى موقع معين؟

وسوف يؤدي استحداث مخطط تدفق يبين كيفية تجميع المكونات المختلفة للمشروع معاً إلى مساعدتك في التفكير في جميع التفاصيل الضرورية لوضع خطة ومشروع عمل مفصل. انظر [التذليل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات](#)، للاطلاع على عينة لمخططات التدفق.

وقد يتعين عليك أن تقيم نظاماً لتتبع الجرد من أجل تفهم الوقت والمكان الذين سيتم فيهما الحاجة إلى مزيد من مجموعة الأدوات. كما سوف يساعد في إصدار أوامر الشراء المفقودة وأوامر الشراء المتخلفة وغير ذلك من التحديات. انظر [التذليل جيم: التنبؤ بالمخزونات](#)، للاطلاع على عينة من ورقة تتبع أوامر الشراء.

إدارة الطلب بالنسبة لمشغلي هاتف القرية

نظراً لأن مشغل هاتف القرية يستخدم مدة اتصال سابقة الدفع، يتعين تدريب المشغلين على إدارة التدفق النقدي حتى تتوافر لديهم أموال كافية في الصندوق لشراء مدة الاتصال اللاحقة قبل انتهاء الإمدادات الجارية منها. ويمكن تأكيد ذلك خلال عملية التدريب بالنظر إلى أن العمليات التجارية للمشغل لن تستقيم بدون مدة الاتصال.

ويمكنك، بدلاً من ذلك توفير قروض رأس المال العامل لمشغل هاتف القرية لتوفير النقد اللازم لاحتياجات العمليات التجارية لشراء مدة الاتصال الكافية والحفاظ على نمو العملية التجارية. فإذا كانت مؤسستك هي التي تقوم بتوزيع مدة الاتصال، يمكن إدراج هذه المبيعات في أحد القروض. كما يمكنك أن تقرر الاتصال الاستباقي بالمشغلين الذين يتعرضون لمخاطر، للتحقق من أرصدة مدة الاتصال لديهم.

الخطوة 11: التوزيع

وما أن تكون قد أتممت عمليات البحث في إمكانيات مبادرة هاتف القرية وأجريت مشروعاً تجريبياً بنجاح، يكون الوقت قد حان لتفعيل ونشر هاتف القرية. وهذه هي مرحلة "الذهاب إلى هناك والتحويل إلى واقع" حيث تقدم هذه الفرصة الجديدة لطائفة واسعة من المهتمين وزيادة معدل تطبيق هاتف القرية. وقد يتعين تعيين المزيد من الموظفين وتدريبهم. وتعقب ذلك العمليات ويجري تحسينها. فيجري مقارنة التوقعات بما يحدث في الميدان ويجري تحديثها.

تعيين الموظفين

خلال الخطوتين إلى ثلاث خطوات الأولى من العملية (بما في ذلك الحصول على الالتزام المؤسسي وتقييم الطلب والمرحلة الأولى لإقامة العملية التجارية والنموذج المالي)، يمكن لفريق الإدارة الحالي، بدعم من الموظفين الميدانيين، معالجة العمل الجاري. ونظراً لأن مؤسستك تستعد لإقامة مشروع تجريبي، نود أن نقترح عليك تعيين منسق أو مدير لهاتف القرية يتولى عمليات الشراء ويعمل بصورة مباشرة مع الموظفين الميدانيين الحاليين.

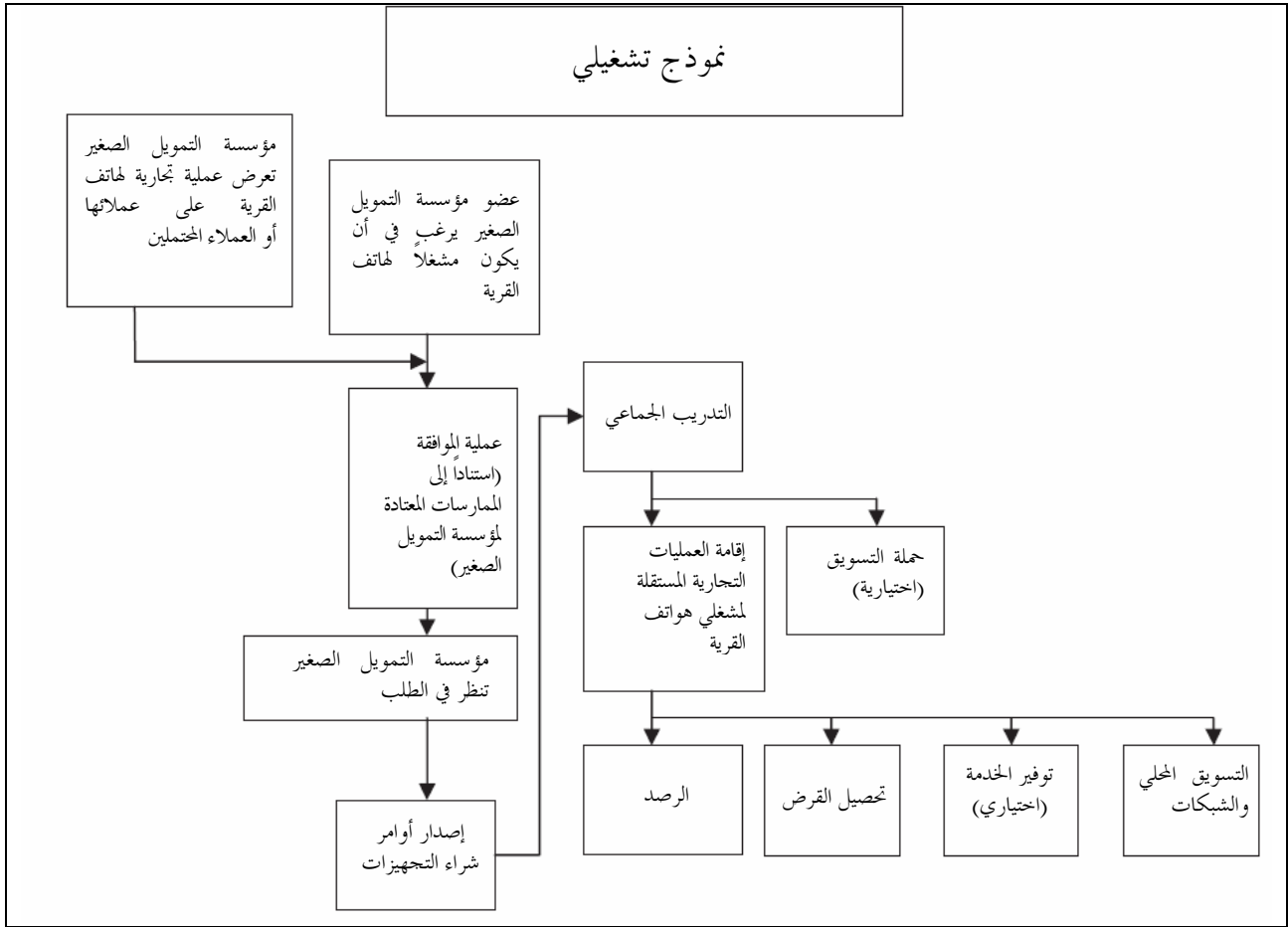
وما أن يتم استعراض خطة العمل ويتم توزيع هاتف القرية على نطاق واسع، يتعين تعيين موظفين إضافيين (موظفون ميدانيون وربما موظفون معاونون لمدير هاتف القرية). وتنص خطة العمل على الوقت الذي تنهض فيه الحاجة إلى هذه التعيينات الإضافية.

التخطيط للنمو

يتعين إعداد عملية لتخطيط نمو شبكة مشغلي هواتف القرية. ويمكن أن تفيد خرائط تغطية الإشارات من مشغل الاتصالات فائدة كبيرة في وضع استراتيجيات التوزيع.

وعملية تشغيل هاتف القرية عملية متكررة. فكما هو الحال بالنسبة لأي منتج، يتعين إجراء تنقيحات مستمرة أثناء قيامك بالاستجابة لمختلف العوامل التي تؤثر في هذا العملية التجارية مثل طلب المستهلكين وإدارة سلسلة الإمدادات والاحتياجات من التجهيزات والموظفين. وبعد المرحلة الأولى لتوزيع هاتف القرية، ينتقل المشروع إلى مرحلة "العمليات المستمرة". ويمكنك أيضاً أن تزود عملاءك بالمزيد من التدريب على تقنيات تنويع المنتج والقيام بأعمال المتعهدين، وهكذا يمكن أن يفكروا في المستقبل من حيث التطبيقات أو الاستخدامات الجديدة للمنتج الحالي.

الخطوة 12: العمليات الجارية



الشكل 18: نموذج تشغيلي

ينبغي بذل كل جهد ممكن للنهوض بصورة منتظمة بالكفاءة التشغيلية لبرنامج هاتف القرية المباشر. ويمكن تحقيق تحسينات في طائفة واسعة من العمليات ابتداءً من عمليات شراء مجموعات أدوات العمليات التجارية إلى توزيع الهواتف إلى تصميم منتج القروض إلى منهجية الإقراض.

تحديد المشاكل وحلها

ينبغي بذل جهد مستمر للتعرف على أية مشاكل تواجه مشغلي هواتف القرية بصورة منتظمة وحل هذه المشاكل. ويتعين على الموظفين المسؤولين عن القروض والذين هم الأكثر دراية بهذه التحديات مقارنة بالمشاكل والحلول وإدراجها في دليل العمليات وبرنامج التدريب. وسوف يدخل المنافسون إلى السوق ويقومون بتحسين الممارسات الجارية، ولذا فإن المهم مواصلة تحسين المنتج والعملية.

عملية التخطيط الاستراتيجي المستمرة

يمثل التخطيط الأولي للعملية التجارية على الأرجح أشمل عملية تخطيط استراتيجية سوف تقوم به مؤسستك على الإطلاق بالنسبة لمنتج هاتف القرية. غير أن عملية التخطيط الاستراتيجي المستمرة تعتبر مهمة للعملية التجارية في إطار سعيها المستمر إلى أن تظل وثيقة الصلة ومرنجة. بمرور الوقت في بيئة تتغير باستمرار فيما يتعلق بالمنافسة واللوائح والنضوج وتحديث البنية التحتية والتغيرات في التكنولوجيا وغير ذلك من العناصر الأخرى الكثيرة. وتعتبر عملية التقييم الدورية والتخطيط المسبق ضرورية. وينبغي التخطيط لهذا النشاط وأن تصحح عمليات التقييم الاستباقية الانعكاسية والتصحيح جزءاً من ثقافة المنظمة.

عمليات توثيق العملية التجارية

يتعين مع استمرار برنامج هاتف القرية المباشر وتطور ممارسات العملية التجارية، تحديث دليل العمليات الذي وضعته خلال المرحلة التجريبية بصورة منتظمة لكي يعكس الممارسات الجديدة والمعدلة للعملية التجارية. وسوف تحدث عند نقطة معينة عملية دوران للموظفين، ولذا فإن الوثائق الحالية تعتبر أداة ضرورية لتدريب الموظفين الجدد.

ويبين [التذييل حاء: دليل التشغيل](#) نموذجاً للدليل العمليات الذي يمكن أن تقوم بتعديله لمعالجة ما تقابله في السوق الذي تعمل فيه بصورة محددة.

وقد يكون تقييم المنتج جزءاً من العملية التي تنطوي على تحديد الدعم الجاري للأهداف الأصلية التي وضعت لهذا المنتج. وقد تتضمن عملية التقييم تقييم التأثيرات الاجتماعية على مستوى مشغل هاتف القرية وربما على مستويات المجتمع المحلي أو قد تكون بصورة مبسطة تحليلاً مالياً لأداء المنتج.

وعندما يصل البرنامج إلى مرحلة النضج وتتوافر مجموعة من المعارف عن "أفضل الممارسات" لمشغلي هاتف القرية، يتعين عليك عقد سلسلة من حلقات العمل. ويمكن أن يكون ذلك في شكل منتديات مستمرة للتعليم المتواصل في بيئة متغيرة. وتجمع هذه المنتديات أكبر عدد ممكن لجميعه في مكان واحد من مشغلي هواتف القرية. وتتكون عمليات التحضير من جمع بيانات الاستعمال من مشغلي هواتف القرية الذين سوف يحضرون والطلب إلى المشغلين أنفسهم بتقاسم هذه البيانات مع المنتدى وتقديم وصف للعملية التجارية الخاصة بهم - كيفية عمله وما هي عملية التسويق التي يقومون بها - وأي عدد من الموضوعات عن العمليات التجارية لهاتف القرية. وسوف يتيح هذا التقاسم لمشغلي هواتف القرية الآخرين للاطلاع على ما يحققه من نجاح وما لا يحقق ذلك النجاح من المشغلين الآخرين. ويتعلم موظفو مؤسسة التمويل الصغير والموظفين المسؤولين عن القروض بجانب مشغلي هواتف القرية وتصبح عملية نشر أفضل الممارسات تجري بنشاط من خلال تدريب مشغلي هواتف القرية الجدد في المستقبل ومن خلال اجتماعات مع مشغلي هواتف القرية الآخرين. وقد أثبتت منتديات حلقات العمل هذه قيمتها الكبيرة في أوغندا. ويمثل تمويل هذه المنتديات مشكلة وينبغي وضع ميزانيتها في شكل مصروفات تشغيلية في مؤسستك.

الخلاصة

إن قصدنا من هذا الدليل هو تقاسم المعلومات واقتراح النماذج لتنفيذ هاتف القرية المباشر استناداً إلى خبراتنا في مؤسسة غرامين. ونأمل في أن توفر هذه الوثيقة لكم بوصفكم مؤسسة من مؤسسات التمويل الصغير، المعلومات والأدوات اللازمة لبدء برنامج لهاتف القرية بالشكل الذي يلائمكم ويلائم عملاءكم.

ويوفر هذا الدليل لكم بصورة أساسية "كيفية" وضع وتنفيذ منتج من منتجات مؤسسات التمويل الصغير. وعلى الرغم من أننا قد حددنا الخطوات اللازمة لبدء برنامج هاتف القرية المباشر، فإن من الممكن أن يطبق هذا الإطار على الكثير من منتجات التمويل الصغير ولا يقتصر تطبيقه على هاتف القرية أو هاتف القرية المباشر.

ومؤسسة غرامين وهي تواصل التعلم والاكتشاف في هذا المجال، حريصة على تقاسم ما لديها من معارف مع المجتمع المحلي. وإننا نشجع المنظمات والأفراد المعنيين في هذه المبادرات إلى الانضمام إلى عملية تقاسم المعلومات هذه. ونرجو أن تبلغونا بالقضايا التي واجهتموها والحلول التي طبقتموها ولذلك يرجى زيارة الموقع www.villagephoendirect.org والكتابة إلينا على الموقع vpd@gfusa.org.

ونتمنى لكم التوفيق في إطلاق مبادرة هاتف القرية المباشر. فالدكتور محمد يونس يتحدانا جميعاً لخفض مستوى الفقر بمقدار النصف بحلول عام 2015. فدعونا نضطلع بدورنا في هذا المجال من خلال هاتف القرية المباشر.

التدريبات

توفر الأقسام التالية مواداً عملية قد تجد أنها مفيدة خلال تنفيذكم مبادرة هاتف القرية. وتتوافر هذه الأقسام في نسق قابل للتنقيح على موقعنا www.villagephonedirect.org.

- التدليل أُلَف: نماذج المسوحات
- التدليل بَاء: الخطة والاتفاق بشأن المرحلة التجريبية
- التدليل جِيم: التنبؤ بالمخزونات
- التدليل دَال: التنبؤ الجغرافي
- التدليل هَاء: مواصفة هوائي Skymasts
- التدليل وَاو: النفاذ إلى مدة الاتصال
- التدليل زَاي: حلول وضع اللافتات
- التدليل حَاء: دليل التشغيل لمشغلي هاتف القرية
- التدليل طَاء: الدليل المرجعي للهاتف
- التدليل يَاء: نموذج لدليل مرجعي لموجه للموظفين الميدانيين لمؤسسات التمويل الصغير جداً
- التدليل كَاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات

التذييل ألف: نماذج المسوحات

نماذج المسوحات⁹

اسم المجيب على المسح: _____
 مدير المسح: _____
 الموقع: _____

معلومات عامة خاصة بالمجيب على المسح:

هل أنت متزوج؟	نعم/لا
كم طفلاً لديك؟	_____
هل تكسب أقل من 2 دولار يومياً؟	نعم/لا
هل أنت ملم بالقراءة والكتابة؟	نعم/لا
هل تمتلك وتدير أعمالك التجارية الخاصة؟	نعم/لا
إذا كان الأمر كذلك ما هو نمط الأعمال التجارية التي تقوم بها؟	_____
هل لديك أحد أفراد الأسرة يعمل في المدينة أو في الخارج؟	نعم/لا
هل تحصل على أموال من أفراد الأسرة الذين يعملون في المدينة أو في الخارج؟	نعم/لا
هل تمتلك أسرتك جهازاً إذاعياً؟	نعم/لا
هل تمتلك أسرتك جهازاً تلفزيونياً؟	نعم/لا

معلومات خاصة بمؤسسة التمويل الصغير جداً:

نعم/لا	هل أنت عضو في مؤسسة للخدمات البالية الصغيرة جداً؟
_____	أي مؤسسة للتمويل الصغير جداً تنتمي إليها؟
_____	كم عدد القروض التي حصلت عليها خلال الاثني عشر شهراً الأخيرة؟
_____	كم يبلغ أكبر قرض حصلت عليه خلال الاثني عشر شهراً الأخيرة؟
_____	ما هي المدة التي تستغرقها في إعادة سداد هذا القرض في المتوسط؟

معلومات خاصة بالاتصالات:

نعم/لا	هل استخدمت جهاز هاتف في حياتك؟ (إذا كان الرد بالنفي، اذهب إلى القسم التالي)
نعم/لا	هل لديك وسيلة للحصول على هاتف؟
_____	كم يكلفك إجراء مكالمة هاتفية
_____	ما هي المسافة التي يتعين عليك قطعها لكي تجري مكالمة هاتفية؟
_____	هل يوجد هاتف أقرب من ذلك الذي تسافر عادةً للحديث منه؟ إذا كان الرد بنعم لماذا؟
_____	من هو أكثر الأفراد استخداماً للهاتف في أسرته؟
_____	ما هو متوسط طول الفترة فيما بين كل مكالمة هاتفية تدفع مقابل لها؟
_____	مع من تجري مكالماتك؟ (ضع دائرة حول جميع من ينطبق عليهم الرد)
_____	الأصدقاء الأسرة الاتصالات الخاصة بالأعمال التجارية خدمات طوارئ غير ذلك _____
_____	كم في المتوسط تنفق شهرياً على مكالماتك الهاتفية؟
_____	ما هي التحسينات التي تود أن تراها فيما يتعلق بالهواتف التي تستخدمها الآن؟
_____	لماذا لا تستخدم الهاتف؟ (ضع دائرة حول النقاط التي تنطبق)
_____	عدم توافر الهواتف
_____	الهاتف على مسافة بعيدة للغاية
_____	الهاتف باهظ التكلفة
_____	لا يوجد من يجري معه مكالمة
_____	لا أعرف كيف استخدمه
نعم/لا	هل يوجد أي شخص آخر في أسرته يستخدم الهاتف؟
KM _____	إذا كنت تحتاج إلى مبلغ من المال من أحد الأقارب الذين يعيشون خارج القرية، ما هي المسافة التي ترغب في أن تقطعها لإجراء المكالمات الهاتفية؟
_____	إذا كنت تستخدم الهاتف ما هو غرضك الرئيسي من استخدامه؟
_____	هل تفضل استخدام منشأة هاتف يديرها رجل أو امرأة؟
نعم/لا	هل يهملك أن تملك منشأة للهاتف المتنقل؟

التدليل باء: الخطة والاتفاق بشأن المرحلة التجريبية

خطة المرحلة التجريبية¹⁰

الإشياء

- اختيار الحجم والموقع والعينة المستهدفة
 - وضع الوظائف الرئيسية للتحليل والتنقيح
 - تحديد المدة المثالية
 - تقييم النتائج
- وفيما يلي الخطوات الرئيسية لإجراء الاختبار:
- اختيار موقع أو موقعين للاختبار من مجموعة فرعية من الأسواق المستهدفة
 - تحديد حجم العينة من خلال الموازنة بين منافع الدقة والتكاليف
 - إقامة موقع واختيار المكان الذي يتيح لموظفي المؤسسة سهولة المراقبة وتصحيح المشاكل وتنقيح المنتج

التدخل

يتمثل الهدف من الاختبار التجريبي في جمع المعلومات لتحديد مدى السلامة التجارية لإقامة هاتف القرية المباشر في السوق التي تستهدفها. ويجب تحديد الأهداف والغايات الخاصة بهذا الاختبار التجريبي.

وفيما يلي المجالات المقترحة للمراقبة:

- جمع وتقييم المعلومات من أجل تنقيح المنتج
- التوسع إلى مناطق إضافية قليلة أخرى
- جمع المعلومات لتحليلها

مدة الاختبار

سوف يتبين طول مدة الاختبار بحسب التكلفة وموثوقية نتائج الاختبار وسوف تعتمد مدة الاختبار التجريبي من الناحية الجوهرية على شروط القرض وهيكلك السداد. وعلى الرغم من أن الاختبارات التجريبية الأطول مدى تحدد مستوى مريحاً أعلى بأن المنتج سوف يكون سليماً من الناحية التجارية، فإنها يمكن أن تفرض تكاليف مالية وتنافسية.

التقييم

وما أن يتم تجميع المعلومات من الاختبار التجريبي، لا بد من تحديد ما إذا كان الترويج التجاري لهاتف القرية المباشر جدير بالاستثمار. وفيما يلي العناصر الرئيسية التي ينبغي أخذها في الاعتبار:

- السلامة المالية مثل عائد الاستثمار أو حجم القرض
- الاعتبارات التنافسية مثل الحصص من السوق ومزيج المنتج المطروح
- العوامل المؤسسية مثل البنية التحتية والإدارة وأنظمة المعلومات والموارد البشرية

ويتعين أن يكون لدى مؤسسة التمويل الصغير، لكي تضمن قدرتها الكافية على استحداث منتجات جديدة، عدداً من الأنظمة:

- قنوات التسليم - البنية التحتية المادية (مثل المكاتب الفرعية) وقنوات الاتصال لتسويق المنتج لمجموعات العملاء المستهدفة
- أنظمة معلومات الإدارة - المحاسبة ومراقبة القروض وأنظمة المكاتب الخلفية الأخرى لتتبع عمليات الإفراج عن القروض وعمليات التحصيل فضلاً عن مراقبة أداء حافظة القروض
- الموارد البشرية - مرافق التدريب وأنظمة الحوافز لتنفيذ المنتجات الجديدة

¹⁰ مستخلصة بتصرف من المذكرة التقنية رقم 2 من DAI عن استحداث المنتجات الجديدة لمؤسسات التمويل الصغير جداً: التصميم والاختبار والإطلاق.

اتفاق مشغل هاتف القرية

مذكرة إلى الموظفين الميدانيين لمؤسسة التمويل الصغير جداً

يجب أن يستكمل مشغل هاتف القرية هذا التعهد ويوقعه، وأن يقبله ويوقعه ممثل مفوض من مؤسسة التمويل الصغير جداً قبل الإفراج عن التجهيزات ومجموعة أدوات هاتف القرية لمشغل هاتف القرية.

ويجب أن يقوم الموظف الميداني لمؤسسة التمويل الصغير جداً بما يلي:

- (1) شرح محتوياته لمشغل هاتف القرية المرتقب
- (2) ضمان استكمال جميع الخانات بدقة حيث إن الخانات غير المستكملة سوف تؤدي إلى رفض الطلب
- (3) إرسال نسخة من الاستمارة المستكملة إلى <مؤسسة التمويل الصغير جداً>

أبرم بين

_____ ("مؤسسة التمويل الصغير")

من

(يدرج العنوان)

وبالإضافة إلى

	الاسم بالكامل ("مشغل هاتف القرية")
	رقم الهوية
	العنوان المادي
	العنوان البريدي
	الموقع المقترح للعملية التجارية
	أقرب مدينة

مقدمة

إن مشاركة مشغل هاتف القرية في هذا المشروع مشروطة بتقيده بالشروط الوارد تفاصيلها في هذا التعهد. ويقدم مشغل هاتف القرية لمؤسسة التمويل الصغير التعهدات الواردة أدناه، ويوافق على الشروط الواردة أدناه.

التعاريف

- 1.2 "العملية التجارية" تعني العملية التجارية الخاصة بتشغيل الهاتف على النحو المبين في دليل مشغل هاتف القرية.
- 2.2 "اتفاق القرض" يعني اتفاق القرض المبرم بين مشغل هاتف القرية ومؤسسة التمويل الصغير لتسجيل شروط القرض الذي ستقدمه مؤسسة التمويل الصغير لمشغل هاتف القرية لتمويل عملية شراء الهاتف.
- 3.2 "مشغل الاتصالات" يعني كيان الاتصالات الذي يوفر مدة الاتصال.
- 4.2 "شبكة مشغل الاتصالات" تعني شبكة الهاتف التي يديرها مشغل الاتصالات بمقتضى ترخيص للمنطقة.
- 5.2 "موزع مدة الاتصال" يعني مؤسسة مشغل الاتصالات التي توفر منتج مدة الاتصال.
- 6.2 "الهاتف" و"التجهيزات" تعني أجهزة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة وما يتصل بذلك من الملحقات التي يمكن أن تشمل شاحناً من 12 فولتاً وهوائياً خارجياً فضلاً عن الكبلات والتوصيلات ذات الصلة.
- 7.2 "SIM" تعني وحدة هوية المشترك المتضمنة في مجموعة أدوات هاتف القرية التي يقدم من خلالها التوصيلات إلى شبكة مشغل الاتصالات.
- 8.2 "مجموعة أدوات هاتف القرية" تعني التجهيزات اللازمة لمشغل هاتف القرية لكي يبدأ أو تبدأ العملية التجارية المتعلقة بهاتف القرية.
- 9.2 "دليل مشغل هاتف القرية" يعني الدليل الذي يصدره موزع مدة الاتصال من آن لآخر على أساس تقديره الشخصي الوحيد وتوزيعه على مشغل هاتف القرية بواسطة مؤسسة التمويل الصغير من آن لآخر، والذي يسجل طرق التشغيل والإجراءات وشروط التعاقد وغير ذلك من المسائل ذات الصلة بالعملية التجارية.

الاتفاق

- 1.3 يخضع حق مشغل هاتف القرية في أن يظل متصلاً بشبكة مشغل الاتصالات من خلال وحدة هوية المشترك لتقديره في جميع الأوقات بجميع الجوانب ذات الصلة بالأحكام الواردة في دليل مشغل هاتف القرية وهذا الاتفاق.
- 2.3 تحتفظ مؤسسة التمويل الصغير بالحق في قطع وحدة هوية المشترك سواء بصورة مؤقتة أو دائمة عن شبكة مشغل الاتصالات في أي وقت إذا رأت، بناءً على تقديرها الخاص الوحيد بأن توصيلته يجري استخدامها لأغراض غير تلك المتعلقة بالأعمال التجارية لخدمة المشغل، أو أن مشغل هاتف القرية لا يتقيد بشروط هذا الاتفاق، والشروط الواردة في دليل مشغل هاتف القرية أو شروط اتفاق القرض.
- 3.3 وفي حالة عدم تقيد مشغل هاتف القرية بشروط هذا الاتفاق، ودليل مشغل هاتف القرية، يحق لمؤسسة التمويل الصغير إنهاء هذا الاتفاق على الفور ودون أي إشعار.

- 4.3 يستمر هذا الاتفاق ما لم يتم إنهاؤه على أساس الفقرة 3.3، إلى ما لا نهاية وحتى يقوم أحد الطرفين بإنهائه بناءً على إشعار لا تقل مدته عن ثلاثين (30) يوماً إلى الطرف الآخر.
- 5.3 في حالة إنهاء هذا الاتفاق، يحق لمؤسسة التمويل الصغير أن تفصل وحدة هوية المشترك عن شبكة مشغل الاتصالات. ويتعين على مشغل هاتف القرية أن يقوم برد أية لافتات أو مواد تسويق تتضمن علامة تجارية لمشغل الاتصالات أو موزع مدة الاتصال إلى مؤسسة التمويل الصغير. ويظل هذا الالتزام قائماً بعد إنهاء هذا الاتفاق.
- 6.3 لا يحق لمشغل هاتف القرية أن يتنازل أو يسند لأي شخص حق استخدام وحدة هوية المشترك أو الاضطلاع بالعملية التجارية أو أي حقوق أخرى مسجلة بهذا الاتفاق.
- 7.3 يسلم مشغل هاتف القرية بأن يتحمل جميع مخاطر فقد مجموعة أدوات العملية التجارية الخاصة بهاتف القرية أو الإضرار بها أو إهلاكها وتدميرها باستثناء أن يقدم مطالبة بمقتضى ضمان مقدم من الصانع. وفي حالة حدوث أي من الأحداث المشار إليها أعلاه، تقع على عاتق مشغل هاتف القرية مسؤولية المطالبة مباشرة من الصانع بمقتضى الضمان أو استبدال التجهيزات التي تعرضت للأضرار أو التدمير أو الإهلاك على نفقة مشغل هاتف القرية الخاصة، وسيترك لتقدير مؤسسة التمويل الصغير البت في ما إذا كانت مستعدة لتقديم قروض أخرى لمشغل هاتف القرية لهذا الغرض. ويتحمل مشغل هاتف القرية مسؤولية العناية الملائمة بالهاتف ووحدة هوية المشترك وصيانتها وإصلاحها في جميع الأوقات.
- 8.3 يتعهد مشغل هاتف القرية بالتقيد بجميع الجوانب المتعلقة بتوجيهات مؤسسة التمويل الصغير فيما يتعلق بتشغيل العملية التجارية واستخدام وحدة هوية المشترك.
- 9.3 يعترف مشغل هاتف القرية بأنه يخضع لشروط الخدمة المعيارية الخاصة بموزع مدة الاتصال والواردة في مجموعة أدوات هاتف القرية. وقد كلف موزع مدة الاتصال مؤسسة التمويل الصغير بإبلاغ مشغل هاتف القرية كما تفعل هنا، بأن التعريفات الخاصة التي تقدم لمشغل هاتف القرية إعمالاً لهذا الاتفاق سوف يوزعه موزع مدة الاتصال على مشغل هاتف القرية من آن لآخر بواسطة منشور يرسل إلى مؤسسة التمويل الصغير، وأنها ستخضع لتغييره يجره موزع مدة الاتصال من آن لآخر على النحو الوارد في شروط الخدمة المعيارية.
- 10.3 ترسل جميع الإشعارات ذات الصلة بهذا الاتفاق إلى عنوان كل من الطرفين المشار إليهما أعلاه.

وقعت في _____ في _____ 20_____

مشغل هاتف القرية

وقعت في _____ في _____ 20_____

التذييل دال: التنبؤ الجغرافي

يمكن أن تساعد هذه الورقة في التنبؤ بتوزيع مشغلي هاتف القرية الجدد

خطة توزيع الهواتف														
مؤسسة التمويل الصغير:														
الموظف المفوض:														
تاريخ الخطة (الشهر):														
المقاطعات														
الشهر	بوتار	بنيو ميا	سينغوغو	غيزيني	غيتاراما	كيونونغو	كيغالي - الريف	مواتارا	رو هينجيري	كيبيري	غيكرونفورو	كيغالي	أخرى - رجاء التحديد	المجموع
أكتوبر														
نوفمبر														
ديسمبر														
يناير														
فبراير														
مارس														
أبريل														
مايو														
يونيو														
يوليو														
أغسطس														
سبتمبر														

المجموع الكلي:

التذييل هاء: مواصفة هوائي Skymasts



هوائي هاتف القرية
دليل مجموعة الأدوات

مجموعة أدوات النمط 1 - هوائي Skymasts كسب متوسط 10 dB + كبل 10 أمتار للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 900



هوائي Skymasts بكسب متوسط 7161,3 للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 900

الكسب	dB 10
التردد	MHz 960-870
	• كبل 10 أمتار مقطوع من المصنع
	• الأقواس مدرجة
الحجم	675 x 160 x 30 mm
الوزن	kg 0,9 (بما في ذلك الكبل)

مجموعة أدوات النمط 2 - هوائي Skymasts كسب متوسط 10 dB + كبل 10 أمتار للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 1800



هوائي Skymasts بكسب متوسط 7161,4 للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 1800

الكسب	dB 10
التردد	MHz 1 880-1 710
	• كبل 10 أمتار مقطوع من المصنع
	• الأقواس مدرجة
الحجم	390 x 80 x 30 mm
الوزن	kg 0,7 (بما في ذلك الكبل)

مجموعة أدوات النمط 3 - هوائي Skymasts كسب عالي 13 dB + كبل 10 أمتار للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 900



هوائي Skymasts بكسب عالي 7161,31 للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 900

الكسب	dB 10
التردد	MHz 960-870
	• كبل 10 أمتار مقطوع من المصنع
	• الأقواس مدرجة
الحجم	1085 x 160 x 30 mm
الوزن	kg 1,0 (بما في ذلك الكبل)

مجموعة أدوات النمط 4 - هوائي Skymasts كسب عالي 13 dB + كبل 10 أمتار للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 1800



هوائي Skymasts بكسب عالي 7161,41 للنظام العالمي للاتصالات المتنقلة 1800

الكسب	dB 13
التردد	MHz 1 880-1 710
	• كبل 10 أمتار مقطوع من المصنع
	• الأقواس مدرجة
الحجم	616 x 85 x 30 mm
الوزن	kg 0,8 (بما في ذلك الكبل)



هوائي هاتف القرية دليل مجموعة الأدوات

مكيف هوائي Skymasts النظام العالمي 900



Skymasts نوکیا/900/110ADP

مکيف هوائي نوکیا 1110

فقد المقرن > 5 dB

التردد MHz 960-870

• کبل 150 mm مقطوع من المصنع

مکيف هوائي Skymasts 1800



Skymasts نوکیا/1800/110ADP

مکيف هوائي نوکیا 1110

فقد المقرن > 5 dB

التردد MHz 1880-1710

• کبل 150 mm مقطوع من المصنع

تعليمات التركيب

يركب الهوائي على عمود رأسي مع ضمان وضع عناصر الهوائي رأسياً كما هو مبين أدناه
يوجه الهوائي نحو أقرب سارية قاعدة خلوية. التأكد من أن بعد تركيب الهوائي أن الكبل
المقترن يصل إلى موقع الهاتف.



يُزال المكيف ضعف ظهر الهاتف. ويتأكد من
وضع المكيف مكانه بإحكام



يترك الهوائي ببطء بينما يقوم شخص آخر بالتحقق
من قوة الإشارات للحصول على أفضل أداء.



يوجه كبل الهوائي نحو موقع الهاتف ويوصل كبل الهوائي بكبلات المكيف كما هو مبين
مع التأكد من ربط التوصيلات بإحكام.



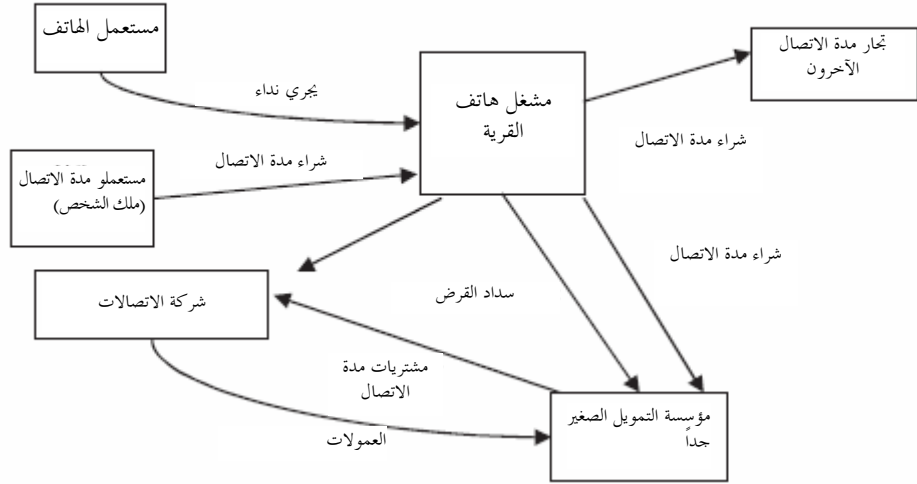
©2007 Skymasts Antennas Ltd.



Skymasts Antennas Ltd., Equilibrium House, Mansion Close, Moulton Park Industrial Estate, Northampton NN3 6RU England.
Telephone +44(0)1604 494132 Fax +44(0)1604 494133 email: info@skymasts.com web: www.skymasts.com

التذييل واو: النفاذ إلى مدة الاتصال

خيارات مدة الاتصال



ويمكن تفسير قيمة العملية التجارية لهاتف القرية على أنها تتمثل في التجهيزات التي هي جزء من الحزمة. غير أن هذا الأمر ليس إلا جزءاً من الحالة. فالجزء الذي يجعل من هذه العملية التجارية عملية سليمة بالنسبة لمشغل هاتف القرية هو التوصيل بالشبكة وحل مسألة الطاقة وقدرته (اختيارياً) على الحصول على أسعار بالجملة لمدة الاتصال مما يمكنه من إعادة بيع مدة الاتصال لمجتمعه المحلي بأسعار تنافسية. فبدون هذه القيمة لا يستطيع مشغل هاتف القرية إلا أن يشتري مدة الاتصال بأسعار التجزئة و ثم يتعين عليه بعد ذلك أن يرفع سعر مدة الاتصال دون أن يكون له الميزة التنافسية على المتعهدين الآخرين الذين يعملون بصورة مستقلة خارج إطار هاتف القرية.

ولا يتم توفير مدة الاتصال بصورة خاصة لمشغلي هواتف القرية - فهذه سلعة متنوعة. فالمنفعة التي تعود على مشغل هاتف القرية تتمثل في بطاقة وحدة هوية المشترك التي تتيح سعراً مختلفاً يطبق على الوحدة (الدقيقة) في منصة إعداد الفواتير سابقة الدفع في المكاتب الخلفية. ويتم الخصم من الحساب سابق الدفع لمشغل هاتف القرية على أساس سعر الجملة للوحدة الواحدة وليس حساب التجزئة. ويتمثل هامش الربح لمشغل هاتف القرية في الفرق بين الاثنين.

التذييل زاي: حلول وضع اللافتات

ينبغي أن تكون اللافتات ملائمة للبيئة التي توضع فيها: وتبين مواصفة بسيطة للافتات التي توضع على جانبي الطرق كمثال. ولا يشمل ذلك الحامل الخاص باللافتة إذ إن ذلك مسألة أخرى. واللافتات قابلة للنقل عادةً ويتم إدخالها داخل المبنى أثناء الليل لتجنب السرقة. ويوفر الحامل المبين أعلاه تثبيت اللافتة أثناء هبوب الرياح. كما يمكن تحريكها لأغراض تتعلق بالأمن أو لإبرازها. ففي أوغندا، بلغت التكاليف التي يتحملها مشغل هاتف القرية بالنسبة لهذه اللافتة بما في ذلك الإطار نحو 40 دولاراً من دولارات الولايات المتحدة في صورة أولية. وقد وجد حل بديل بالتعاقد مع الخارج للافتات التي توضع على جانبي الطريق، وأصبحت تتكلف الآن نحو 20 دولاراً.

اعتبارات وضع اللافتات على جانبي الطرق (باستثناء الحامل)



اللون	كم عدد الألوان اللازمة؟ كلما زاد عدد الألوان زادت تكلفة اللافتات. ملاحظة: تتطلب العلامات التجارية في كثير من الأحيان الالتزام الصارم بالألوان الخاصة بالشركة. ويمكن عمل عينة والحصول على الموافقة عليها من جانب الشركة الواسمة.
حجم اللافتة	ينبغي أن تكون اللافتة كبيرة بما يكفي لقراءتها من بعيد. ويمكن أن تكون الأبعاد 18x24"
طريقة التركيب	- ما هي الطريقة التي تتركب بها اللافتة؟ هل يتم تركيبها داخل إطار؟ أم على قواعد على الأرض؟ أم بدورها بمسامير على الجدران؟ - ثقب التركيب على لوحة اللافتة: بالنسبة للتصميم المبين أعلاه، يجري تحديد ما يلي 13/8" فيما بين الثقوب (من طرف لطرف)؛ ثقب 3/8" في الاتجاه الأسفل من أعلى اللافتة إلى الجزء العلوي من الثقب: الثقب الأيسر 13/16" من الحافة اليسرى و13/16" أيضاً للثقب الواقع على اليمين. ويبلغ حجم الثقب 1/4" (الثقب من أعلى إلى أسفل) - وينبغي أن تقاوم الثقوب التمزيق وأن تكون بعروات معدنية مقاومة للصدأ.
متطلبات المواد	أن تكون مقاومة للأشعة فوق البنفسجية (المواد الأساسية فضلاً عن الأعمال الفنية المطبوعة) مقاومة للتلاشي مقاومة للماء يمكن أن تغطي بالبلاستيك مقاومة للإصابة بالفطريات فترة الاستمرار المتوقعة (في الهواء الطلق، في المناطق المدارية) - خمس سنوات
التسليم والشحن	قد يتم إنتاج المواد أو لا يتم إنتاجها محلياً. وبالنسبة لأوغندا تبين أن طباعة اللافتات التي توضع على جانبي الطرق في Iowa وشحنها إلى أوغندا هي الأقل تكلفة. تاريخ التسليم ينبغي أن تتضمن الأسعار الشحن
الأعمال الفنية	من الذي سيقدم الصور الإلكترونية (فابتكار أعمال فنية أصلية ينطوي على تكاليف مالية إضافية)؟ عملية التجهيز والاعتماد: حدد ما إذا كنت تريد أن ترى بروفة العمل النهائية والموافقة عليها قبل الطباعة. ويوصى بأن ترى البروفة والتي ستكون دون مقابل.
مراقبة الجودة	ما هو الحيز الأدنى المسموح به لترصف الألوان؟ وهذا أمر ضروري لكي تتأكد من أن اللافتات متعددة الألوان قد طبعت بجميع المكونات التي يفترض أن تتضمنها.

التذييل حاء: دليل التشغيل لمشغلي هاتف القرية

الدليل البرنامجي لمشغلي هاتف القرية (هاتف القرية المباشر)

[ينبغي أن تطبق مؤسسة التمويل الصغير جداً هذا الدليل للبيئة التي تعمل فيها وبرنامج هاتف القرية. وهذا الدليل هو إضافة إلى اتفاق القرض الموحد الذي سوف توقعه مؤسسة التمويل الصغير جداً مع مشغل هاتف القرية]

0.1 كلمة ترحيب

ثمانينا لك بأن أصبحت مشغلاً لهاتف القرية. فهذه فرصة رائعة لك وللمجتمع المحلي الذي تعيشون فيه. ولقد تم اختياركم مشغلاً لهاتف القرية بالنظر إلى أن مؤسسة التمويل الصغير جداً التي تنتمون إليها قد أوصت بك استناداً إلى علاقتك وسجلك معها. وسوف تساعدك هذه الوثيقة في فهم الطريقة التي يمكن بها أن تدير عملياتك التجارية الخاصة بالهاتف بالإضافة إلى بعض من أهم المتطلبات والمسؤوليات.

0.2 التزامات مشغل هاتف القرية

1.2 التزامات العملية التجارية

إنك تمثل، بوصفك مشغلاً لهاتف القرية، مورداً حيويًا للمجتمع المحلي الذي تعيش فيه حيث تقدم خدمة لكل فرد. وامتلاك هذه العملية التجارية يقترن ببعض المسؤوليات والالتزامات:

- 1) يتعين إدارة العملية التجارية الخاصة بهاتفك حتى يصبح لدى كل فرد من المجتمع المحلي الذي تعيش فيه الفرصة دائماً للحصول على خدمة الهاتف. وعلى الرغم من أنك تقيم العملية التجارية الخاصة بالهاتف حيثما ترى أنه يشكل أفضل الفرص لنجاح العمل، ينبغي أن يتم ذلك بصورة يتم التنبؤ بها وأن يستطيع الناس الاعتماد على ما تقدمه من خدمة.
- 2) ينبغي أن يكون الهاتف متاحاً للاستخدام لمدة 24 ساعة يومياً وسبعة أيام في الأسبوع، وسوف يتزايد اعتماد الناس على خدماتك في الحصول على المعلومات والاتصال مع الأفراد الآخرين. فإذا حدثت إحدى حالات الطوارئ، لا بد أن يكون أحد الأفراد قادراً على استخدام الهاتف في أي وقت أثناء النهار أو الليل.
- 3) ويجب أن تتاح لكل فرد في مجتمعك الفرصة للنفوذ إلى الهاتف. ولا يمكنك منع استخدام الهاتف ما لم يكن هناك فرد لا يريد أن يدفع مقابل ما يحصل عليه من خدمات.
- 4) يجب وضع لافتة تعلن عن توافر هاتف القرية. وقد أدرجت لافتة كجزء من مجموعة أدوات العملية التجارية. ولا يتعين أن تدفع ضرائب أبداً عن الموقع الذي ستقيم فيه اللافتة. ويرجى الاتصال بمؤسسة التمويل الصغير التي تتبعها إذا طلبت السلطات المحلية دفع ضرائب. [من الواضح أن ذلك ينطبق عندما تختار مؤسسة التمويل الصغير توفير لافتة تسويق كجزء من مجموعة الأدوات].
- 5) لا يمكنك نقل الهاتف خارج قرينتك لاستخدام شخصي. فإذا كنت تسافر لأعمال خاصة بك، لا يمكنك أن تأخذ الهاتف معك؛ فإذا انتقلت إلى قرية جديدة أخرى، عليك أن تترك الهاتف وراءك.

- (6) هذه العملية التجارية والهاتف غير قابلين للنقل أو التحويل. فإذا لم تعد راغباً في تشغيل عملية تجارية خاصة بهاتف القرية عليك أن تعيد الهاتف ومواد التسويق (مثل اللافتة وبطاقات التسويق) و/أو بطاقة هوية المشترك إلى مؤسسة التمويل الصغير التي تتبعها.
- (7) لا يجري تشغيل الهاتف إلا بواسطة أنت بوصفك مشغلاً لهاتف القرية أو بواسطة أحد أفراد الأسرة. وينبغي تزويد الموظف الميداني للتمويل الصغير بأسماء أفراد الأسرة الذين سيقومون بمساعدتك في إدارة العمل. *[يتم عادةً تشغيل العملية التجارية الخاصة بمشغل هاتف القرية بواسطة موظف تابع للمالك - ويتعين أن تحدد مؤسسة التمويل الصغير سياساتها في هذا المجال]*
- (8) يجب عليك أن تحصل على التعريفات المدرجة في صحيفة التعريفات مقابل استخدام الهاتف. ويمكن استحداث خدمات إضافية والحصول على المقابل لها حسب تقديرك.
- (9) عليك أن تحتفظ بسجل للنداءات يتاح لموظف الاتصال التابع لمؤسسة التمويل الصغير التي تنتمي لها. ويمكن الاطلاع على نموذج لسجل النداءات في مكان لاحق بهذا الدليل البرنامجي.
- (10) تحتفظ مؤسسة التمويل الصغير، بملكية جميع التجهيزات المقدمة بموجب هذا الاتفاق إلى أن يتم استكمال اتفاق القرض.
- (11) تظل توصيلة بطاقة هوية المشترك دائماً ملكية خاصة بمؤسسة التمويل الصغير ويمكن وقفها بواسطة مشغل اتصالات بناءً على طلب من مؤسسة التمويل الصغير. *[يتعين أن تبرم مؤسسة التمويل الصغير اتفاقاً خاصاً مع مشغل الاتصالات لكي يتمكن من إنفاذ هذه النقطة]*
- (12) تقع على عاتقك بوصفك مشغلاً لهاتف القرية، مسؤولية العناية الملائمة بالتجهيزات وصيانتها وإصلاحها في جميع الأوقات.
- (13) تقع على عاتقك بوصفك مشغلاً لهاتف القرية، مسؤولية أي فقد أو سرقة للتجهيزات. وسوف تستمر جميع الالتزامات المالية في هذه الحالة.
- (14) في حالة سرقة التجهيزات، فإنك، بوصفك مشغلاً لهاتف القرية، مطالب بتقديم تقرير لمركز الشرطة والحصول على تقرير ملائم من الشرطة حتى يمكن لمشغل الاتصالات القيام بالإجراءات اللازمة لوقف استعمال الهاتف.
- (15) وفي حالة وفاتك، لأحد أفراد الأسرة الخيار في الانضمام إلى مؤسسة التمويل الصغير ومواصلة هذا العمل بدلاً منك. وفي حالة عدم ممارسة هذا الخيار، يتعين إعادة بطاقة هوية المشترك والتجهيزات إلى مؤسسة التمويل الصغير. وفي حالة تحويل ملكية التجهيزات إليك، نتيجة لاستكمال الالتزامات المالية، عندئذٍ تحتفظ الأسرة بما (باستثناء بطاقة هوية المشترك والتوصيل).
- (16) يتعين عليك، بوصفك مشغلاً لهاتف القرية، أن تظل طوال تشغيل هذه العملية التجارية عضواً في مؤسسة التمويل الصغير (سواء محتفظاً بقرض أو بمدخرات) وحضور اجتماعاتها الدورية. وفي حالة انقضاء هذه العضوية، فإنك تتنازل عن حق إدارة العملية التجارية الخاصة لهاتف القرية وسيجري وقف فعالية بطاقة هوية المشترك.
- (17) لا يمكن أن يمتلك مشغل هاتف القرية سوى هاتف قرية واحد. *[قد تتغير هذه السياسة - وسوف يرجع ذلك للتوازن في رسالة مؤسسة التمويل الصغير فيما يتعلق بمهدفين تكمليين: (1) استحداث أعمال تجارية لمشغل هاتف القرية يمتلكها ويقوم بتشغيلها أحد المتعهدين و(2) خدمة أكبر عدد ممكن من الناس.]*
- (18) لا يتم شراء مدة الاتصال إلا من مؤسسة التمويل الصغير *[ويتعين على هذه المؤسسة أن تحدد سياساتها في هذا المجال]*

2.2 فهم القرض

سيقوم الموظف الميداني للتمويل الصغير بشرح تفاصيل القرض الذي ستحصل عليه عند توقيعك على اتفاق القرض. وعليك على وجه الخصوص أن تتأكد من أنك تفهم العناصر التالية:

- فترة السماح بالنسبة للقرض (إن وجدت)
- مجموع مبلغ القرض والتكاليف الخاصة بجميع التجهيزات الخاصة بمجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية
- مدة القرض
- المبلغ الخاص بكل قسط لسداد القرض
- فترة القرض
- وتيرة السداد

وسوف يتوافر موجز لهذه المعلومات في وثيقة سجل توزيع هاتف القرية التي ستقوم بتوقيعها لدى حصولك على مجموعة أدوات العملية التجارية التي ستقوم بها.

والضمان الخاص بالقرض الذي تحصل عليه هو الهاتف والتجهيزات الأخرى. وفي حالة فقد أو سرقة الهاتف تقع عليك مسؤولية استبداله. وتقع على عاتق مشغل هاتف القرية مسؤولية تحمل جميع مصروفات الإصلاح التي لا تدخل ضمن الضمان. ويتعلق القرض بالتجهيزات فقط وليس بتوصيلة بطاقة هوية المشترك في الهاتف. وتظل توصيلة بطاقة هوية المشترك ملكية خاصة بـمشغل الاتصالات.

وإذا كان لديك أية أسئلة أو لم تفهم أي بند من هذه البنود، فتأكد من الحديث مع الموظف الميداني للتمويل الصغير.

0.3 التجهيزات

1.3 محتويات مجموعة أدوات بدء هاتف القرية

تتضمن مجموعة أدوات بدء هاتف القرية كل ما هو ضروري لبدء تشغيل العملية التجارية الخاصة بهاتف القرية. وتحتوي مجموعة الأدوات على ما يلي:

- هاتف نوکیا متنقل مع البطارية.
- دليل مالك الهاتف. ويتضمن الدليل التعليمات المفصلة عن استخدام الهاتف المتنقل.
- بطاقة هوية المشترك وقسيمة مدة الاتصال (أو مدة الاتصال سابقة التحميل). ولا بد أن تكون بطاقة هوية المشترك قد تم تركيبها (فهي تدخل ضمن الهاتف وتجعله يعمل). وقسائم مدة الاتصال تماثل النقود. وعندما تدرج أرقامها في الهاتف المتنقل، فإنك تزيد رصيد الحساب في الهاتف الخاص بك. ويمكنك أن تجري النداءات وتستقبلها ما دام لديك رصيد موجب في حسابك في الهاتف.
- لافتة هاتف القرية. يمكنك أن ترفع هذه اللافتة لتبين لكل فرد أن لديك هاتفاً متنقلاً يمكنهم استخدامه في إجراء النداءات الهاتفية. [\[هذا خيار يمكن أن يترك للمشغل. غير أن من مصلحة مؤسسات التمويل الصغير أن تشارك في ذلك\]](#).
- بطاقات التسويق. ينبغي أن تشمل هذه البطاقات اسمك والموقع الذي توجد فيه ورقم الهاتف وأن توزع على الأصدقاء والأسرة حتى يمكنهم الاتصال بك وتقاسمه مع الآخرين لزيادة توزيع رقم هاتفك. [\[هذا خيار يمكن أن يترك للمشغل. غير أن من مصلحة مؤسسات التمويل الصغير أن تشارك في ذلك\]](#).
- بصورة اختيارية، هوائي مزود بكبل ومقرن لتوصيله بالهاتف. فالهوائي يحسن من نوعية النداءات الهاتفية ويجعلك تسمع أصوات الآخرين بصورة أفضل.
- بصورة اختيارية، يمكن أن تكون هناك تجهيزات أيضاً لإعادة شحن البطارية في الهاتف.
- دليل مشغل هاتف القرية (هذه الوثيقة).

في حالة فقد أو اقتطاع أي بند من هذه البنود، يرجى الاتصال بالموظف الميداني للتمويل الصغير.

2.3 توصيل التجهيزات

توصيل الهوائي

أول شيء يتعين عليك أن تقوم به هو توصيل الهوائي بالهاتف المتنقل حتى يمكنك أن تجري النداءات الهاتفية بأفضل نوعية. وتتمثل الخطوات التي تتخذ فيما يلي:

- (1) توصيل الكبل الطويل الثقيل بالهوائي (إن لم يكن قد تم توصيله بالفعل).
- (2) توصيل كبل المقرن الصغير بالكبل الثقيل.
- (3) يوضع المقرن، في ظهر الهاتف المتنقل. ملاحظة هامة: في حالة رغبتك في قطع التوصيل بالهاتف، يزال المقرن من الجهاز مع ترك كبل المكيف متصلاً بالمقرن.

توجيه الهوائي وتركيبه

من المهم توجيه الهوائي نحو أفضل اتجاه للحصول على أعلى إشارة ممكنة. ولكي يتم ذلك لا بد من:

- (1) فتح الهاتف بالضغط على زر الطاقة الأحمر.
- (2) ينظر إلى دليل قوة المؤشر في الركن العلوي الأيسر من الشاشة، الذي قد يؤدي إلى ظهور عدد يصل إلى ستة خطوط.

- (3) يقوم شخص آخر بالإمساك بالهوائي رأسياً (مع اتجاه الطرف القصير نحو الأرض).
- (4) يوجه الهوائي في اتجاه أقرب محطة أساسية لمشغل الاتصالات أو المكرر. وتوجد هذه عادةً في المدن أو في المراكز التجارية.
- (5) يراقب دليل قوة الإشارة ويتم تحديد الاتجاه الذي يظهر أقوى الإشارات (معظم الخطوط).
- (6) يربط الهوائي بأعلى جسم طويل مثل العمود. فأنت تريد أن يكون الهوائي مرتفعاً قدر المستطاع وبما لا يقل عن 10 أمتار عن الأرض ولا يسد "خط الرؤية" نحو أقرب محطة أساسية.
- (7) يوجه الهوائي في الاتجاه الذي يعطي أفضل قوة إشارة.
- (8) يقيم الهوائي في عدة أماكن (مثلاً في الأرض وفي وسط أحد المباني أو على عمود مساند).

ويمكن الاطلاع على المواصفات النوعية الخاصة بتوصيل هوائي Skymasts والكبلات والمقرن وهاتف نوکیا في العنوان التالي [التدليل هاء: مواصفة هوائي Skymasts](#).

3.3 شحن البطاريات

مصدر طاقة موثوق به

يأتي هاتف نوکیا ببطارية من طراز BL-5C Li-ion، وسوف تتيح البطاريات الكاملة الشحن ما بين 3 ساعات و10 دقائق و5 ساعات و20 دقيقة من وقت الحديث، وفيما بين 245 ساعة و310 ساعات من الوقت الاحتياطي. عندما تفتح مجموعة أدوات البدء الخاصة بك، عليك أن تبدأ فوراً في شحن الهاتف. ويمكنك أن تطلع على كمية الطاقة الموجودة في البطارية من خلال النظر إلى مقياس البطارية على الجانب الأيمن من الشاشة على الهاتف. ومن المهم فقط أن تشحن الهاتف من مصدر طاقة موثوق به. وتعتبر المولدات العاملة بالبنزين مصدراً غير ثابت للطاقة ويمكن أن يدمر البطارية أو الهاتف. ويوجد في بعض القرى تقلبات في تيار الطاقة المستمر يمكن أن تدمر الأجهزة الكهربائية. فإذا كنت تعلم أن قريتك تعاني من هذه المشكلة، عليك دائماً أن تشحن الهاتف من مصدر طاقة يقدم مع مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية. وإذا لم تلتزم بهذه الخطوط التوجيهية فإنك تخاطر بتدمير الهاتف أو البطارية لديك وسوف يتعين عليك شراء هاتف جديد على حسابك الخاص.

استخدام بطارية السيارة

ويمكن أيضاً إعادة شحن الهاتف المتنقل بتوصيله ببطارية السيارة. فيتم توصيل قامطي كبل المكيف بالبطارية وربط شاحن السيارة بالمكيف. وسوف تلاحظ ظهور الضوء الأحمر على كبل المكيف لدى توصيل الكبلات بصورة سليمة ("+" للأحمر و"-" للأسود). وتستطيع بعد ذلك أن توصل شاحن السيارة بالهاتف. وسوف تلاحظ أن الهاتف قيد الشحن عندما تحرك البطارية الصغيرة المبينة في الركن الأيمن الأعلى من شاشة الهاتف. وعندما يتوقف هذا المؤشر عن الحركة يكون الهاتف قد شحن بالكامل وعليك أن تقطع التوصيلة عن البطارية. ويتعين إعادة شحن بطارية سيارتك كل شهرين لتلافي حدوث عطب فيها.

ملاحظة هامة: تأكد من مقابلة الرموز الموجودة على المقاطع مع الرموز الموجودة على البطارية. فيجب توصيل المقطع "+" (الأحمر) بالمطرف "+" والمقطع "-" (الأسود) بالمطرف "-".

ويوجد سجل لشحن البطارية في نهاية هذا الدليل التشغيلي. ومن المستحسن أن تسجل التاريخ الذي قمت فيه بشحن بطارية سيارتك للتأكد من شحنها قبل أن تستنفد الشحن بالكامل.

4.3 معلومات عن الضمان

هاتف وبطارية نوکیا

يأتي هاتف نوکیا الخاص بك مع ضمان /يتم تحديده مع موزع نوکیا - فقد تكون مدة الضمان قابلة للتفاوض وإذا كنت تشتري بكميات فقد تستطيع الحصول على ضمان ممتد دون أي تكلفة إضافية/. ويمكن الاطلاع على تفاصيل هذا الضمان من وثائق نوکیا في مجموعة أدوات البدء، وينبغي أن يقرأها مشغل هاتف القرية بعناية. وسوف يغطي الضمان بصفة عامة مشاكل التصنيع المتعلقة بالهاتف إلا أنه لا يغطي الأضرار التي تلحق بالهاتف. فعلى سبيل المثال إذا سقط الهاتف من يدك وتحطم، فإن إصلاحه لا يغطيه الضمان. كذلك فإن الضمان لا يغطي البطارية.

وإذا كنت تعتقد أن هناك عيباً في التصنيع، فإن إعادة الهاتف والاستفادة من الضمان يتطلب أن يكون لديك الصندوق وجميع الأجزاء الأصلية التي جاءت مع الهاتف. ويرجى الاهتمام بالمحافظة على الصندوق عندما يتعين عليك إعادة الهاتف خلال فترة الضمان. وينبغي أن يتم أي إصلاح يشمل الضمان للهاتف في مركز الخدمة المرخص المشار إليه أدناه وعليك بوصفك مالئاً للهاتف أن تأخذه إلى مركز الخدمة بنفسك. وسوف يبطل أي إصلاح غير مرخص به الضمان. ولإصلاح الهاتف، اتصل بما يلي:

التاجر المحلي المرخص له بالإصلاح

الاسم

العنوان

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

الألواح الشمسية

تأتي الألواح الشمسية مع الضمان ضد عيوب التصنيع لمدة عام. وفي حالة وجود مشكلة مع هذه الألواح الشمسية يرجى الاتصال بما يلي:

التاجر المحلي المرخص له بالإصلاح

الاسم

العنوان

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

البطاريات

بالنسبة للمسائل المشمولة بالضمان، تؤخذ البطارية إلى أقرب تاجر مرخص له مع بطاقة الضمان للحصول على الخدمة.

التاجر المحلي المرخص له بالإصلاح

الاسم

العنوان

رقم الهاتف

البريد الإلكتروني

الهوائيات وحبال التشبيث

إذا كانت الأضرار التي لحقت بها من عيوب التصنيع، فسيتم استبدال البند. أما إذا كانت الأضرار ناتجة عن إهمال (مثل كسر التجهيزات بعلم) سيلزم مشغل هاتف القرية بشراء بند بديل.

5.3 استخدام الهاتف

هاتف نوكيا عبارة عن هاتف متنقل كامل الجوانب. ويتضمن هذا القسم المعلومات الأساسية التي تساعدك على البدء في استخدام الهاتف لأغراض العملية التجارية لهاتف القرية. ويرجى الرجوع إلى وثائق نوكيا المصاحبة للهاتف الذي معك للحصول على توضيحات بشأن الجوانب المختلفة للهاتف.

إجراء نداء محلي

مراقبة أحد الأفراد داخل البلد أمر غاية في البساطة. فقم بإدخال رقم الهاتف والضغط على زر النداء الأخضر. وعندما تنتهي من مكالمتك اضغط على الزر الأحمر لإنهاء النداء.

وتبين الأرقام الثلاثة الأولى من رقم الهاتف نوع نظام الهاتف الذي تبعث النداء إليه. **[وقد يختلف ذلك بحسب بلدك]**. وهناك رسوم مختلفة للنداءات بالنسبة لكل نظام من هذه الأنظمة المختلفة. انظر صحيفة التعريفات التي توفرها مؤسسة التمويل الصغير أو مشغل الاتصالات للحصول على تفاصيل الأسعار.

النداءات الدولية

تدخل أولاً "+" قبل الرقم. اضغط مفتاح "0" واستمر بالضغط عليه إلى أن تظهر علامة "+". وبعد علامة "+" قم بإدخال رمز المراقبة الدولي للبلد الذي تبعث النداء إليه ورقم الهاتف. فعلى سبيل المثال 1 12 345678 +1 فرقم 1 هو رمز المراقبة الدولي في الولايات المتحدة الأمريكية) وترد في نهاية هذا الدليل قائمة مفصلة برموز المراقبة الدولية. ويرجى الرجوع إلى صحيفة التعريفات للاطلاع على تفاصيل الأسعار.

توقيت النداء

[حسب طلب العميل - يرجى مراجعة دليل/مشغل الاتصالات]

شراء مدة الاتصال والتحقق منها

[حسب طلب العميل]

لا يمكنك إجراء أي نداء هاتفي دون أن تكون قد شحنت مدة الاتصال في هاتفك. وتأتي مجموعة أدوات العملية التجارية لهاتف القرية بأول بطاقة لمدة الاتصال، وعليك تتبع التعليمات الواردة على البطاقة لتحميل بطاقة مدة الاتصال. ويمكنك أن تشتري دائماً مدة الاتصال من مؤسسة التمويل الصغير التي تتبعها. وتؤكد دائماً من أن يكون لديك مدة اتصال كافٍ على هاتفك لكي تستطيع أن تدير عملياتك التجارية لمدة أسبوعين على الأقل. واطلب (#XXXX*) للتحقق من كمية مدة الاتصال المتبقية في هاتفك.

0.4 إدارة عملياتك التجارية لهاتف القرية

يكتسب مشغل لهاتف القرية المال من بيع استخدام الهاتف المتنقل لأفراد المجتمع المحلي. والسعر الذي يفرضه مشغل هاتف القرية على العملاء يزيد عن السعر الذي يدفعه مقابل شراء مدة الاتصال.

ويكتسب مشغل هاتف القرية المال بطريقتين:

- 1) هامش البيع بالتجزئة الأساسي [الهامش] للدقيقة الواحدة [أو الوحدة] لجميع النداءات المحلية. وعلى ذلك فإن لكل نداء مدته 5 دقائق لرقم هاتف مشغل الاتصالات يحقق مشغل هاتف القرية ما لا يقل عن [الحساب].
- 2) يجوز لمشغل هاتف القرية أن يفرض رسماً أيضاً مقابل الخدمات الإضافية التي يقدمها مثل السفر لإبلاغ أحد الأفراد أنه تلقى نداءً. ويترك تسعير وتحديد هذه الخدمات لتقدير مشغل هاتف القرية.

1.4 فرض الرسوم مقابل النداءات

يفرض مشغل هاتف القرية رسماً على مستعمل الهاتف من خلال تحديد مدة النداء وتقريب ذلك إلى أقرب دقيقة. فعلى سبيل المثال:

- 0:12 نداء هاتفي إلى رقم [المشغل 1 الآخر] يفرض رسماً على 1 دقيقة [مثال]
- 1:53 نداء هاتفي إلى رقم [المشغل 2 الآخر] يفرض رسماً على 2 دقيقة [مثال]
- 2:07 نداء هاتفي إلى رقم [المشغل 3 الآخر] يفرض رسماً على 3 دقائق [مثال]

وسوف يفرض مشغل هاتف القرية رسماً [XYZ] على النداءات القادمة [يتعين على مؤسسة التمويل الصغير أن تحدد ما إذا كان يمكن فرض رسوم على النداءات القادمة. وسيتم ذلك على اللوائح المالية].

وقد جرى تعطيل تدوين الأرقام في جميع هواتف القرية لتجنب النداءات التي لا تحقق أي عائد لمشغلي هواتف القرية. فعندما تجري نداءً، لن يرى المستقبل رقم هاتفك. [قد تختلف الأوضاع المحلية].

ويتعين أن يسدد جميع العملاء مقابل نداءاتهم نقداً. فلا تقدم سلفاً لأي عميل من عملائك. يمكنك القول "نعم أنت صديقي ولكنك عميل في هذه العملية التجارية التي أديرها".

2.4 الرسائل القصيرة (SMS) والخدمات الإضافية

وعلاوة على استخدام الهاتف المتنقل لإجراء النداءات الهاتفية الصوتية، يمكنك أيضاً أن تستخدم الهاتف في إرسال واستقبال المعلومات النصية. ويمكن أن يشكل ذلك طريقة عالية الكفاءة في إرسال واستقبال الرسائل القصيرة كما أنها طريقة تنسم بالكفاءة في استرجاع المعلومات الهامة مثل أسعار السلع وأسعار صرف العملات الأجنبية. ويرجى الرجوع إلى دليل المالك للاطلاع على التعليمات المفصلة بشأن كيفية إرسال الرسائل القصيرة SMS واسترجاع المعلومات.

كما يمكن إرسال رسائل البريد الإلكتروني إلى الهاتف الخاص بك. وعنوانك على البريد الإلكتروني هو: [\[حسب العميل\] / يلاحظ أن هذه الوظيفة قد لا تتوافر في شبكتك](#)

3.4 التحليل المالي - تحقيق الأرباح

تتباين الأسعار التي يفرضها مشغل الاتصالات مقابل كل دقيقة من مدة الاتصال بحسب رقم الهاتف الذي يوجه إليه النداء واليوم والوقت. غير أن السعر الذي تفرضه على عملائك لا يتغير على أساس الوقت أو اليوم من الأسبوع.

4.4 الاحتفاظ بسجل الهاتف

يتعين عليك الاحتفاظ بسجل لجميع أنشطة عمليتك التجارية. فتاريخ النداء ومدته والنظام الذي وجه إليه النداء والخدمة المرسل والمستقبل والمبلغ الذي فرض تمثل كلها جوانب من المعلومات الهامة. كذلك فإن المعلومات الخاصة بالعميل تعتبر مفيدة.

وعليك أن تحتفظ بسجل النداءات وتقسمه إلى أعمدة للاحتفاظ بالسجل بالصورة المبينة في نهاية هذا الدليل. وسوف يحضر إليك الموظف المسؤول عن القروض في مؤسسة التمويل الصغير التي تتبعها بصورة دورية إلى مكان عمليتك التجارية التي تقوم بها ويطلب الاطلاع على السجل الذي في حوزتك.

5.4 تسويق العملية التجارية

من المهم للغاية أن يعلم السكان في المجتمع المحلي الذي تعيش فيه بالعملية التجارية التي تقوم بها. وتوجد لافتة في مجموعة أدوات العملية التجارية *[اختيارياً]*. وتثبت اللافتة بصورة لافتة للأنظار للإعلان عن عمليتك التجارية لهاتف القرية.

0.5 الأسئلة والقضايا التي تتردد كثيراً

1.5 ماذا يحدث إذا...

- ...فقد الهاتف أو سرق: يبلغ الحادث للشرطة وللوظف الميداني التابع لمؤسسة التمويل الصغير حتى يمكن تعطيل هذا الهاتف. كما أن من الأفضل حفظ تقرير الشرطة وتزويد مؤسسة التمويل الصغير بنسخ منه.
- ... انتقلت إلى قرية أخرى: عليك أن تراجع الموقف مع الموظف الميداني التابع لمؤسسة التمويل الصغير للتأكد ما إذا كان بوسعك نقل العملية التجارية لهاتف القرية إلى القرية الجديدة. فإذا كانت القرية الجديدة تقع خارج منطقة خدمة مشغل الاتصالات، عليك أن تتنازل عن العملية التجارية.
- ... توقف الهاتف عن العمل: عليك أولاً أن تتبع التعليمات الواردة في القسم الخاص "بحل المشكلات" في دليل نوكيا للمالك. فإذا لم ينجح ذلك، يمكنك أن تسأل الأصدقاء أو الموظف الميداني الخاص بمؤسسة التمويل الصغير. أما الخيار الأخير فهو أن تأخذ الهاتف إلى مركز الخدمة. لا تحاول إصلاح الهاتف بنفسك. ففتح الهاتف يبطل الضمان.
- ... أردت أن أبيع أو أنقل ملكية العملية التجارية: لا يمكن بيع هذه العملية التجارية أو نقلها. فإذا كنت تريد وقف هذه العملية، عليك أن تبلغ الموظف الميداني التابع لمؤسسة التمويل الصغير.
- ... توفي مشغل هاتف القرية: الخيار الأول هو نقل العملية التجارية إلى فرد آخر من أفراد الأسرة الذي يتعين عليه الانضمام إلى مؤسسة التمويل الصغير وأن يصبح عضواً عاملاً. والبديل لذلك هو التنازل عن العملية التجارية وإعادة بطاقة هوية المشترك ومواد التسويق الموسمة (اللافتات وبطاقات التسويق) إلى مؤسسة التمويل الصغير.

2.5 توجيهات تشغيلية

فيما يلي بعض المقترحات المفيدة لتشغيل عمليتك التجارية لهاتف القرية:

- الاحتفاظ بمدة اتصال احتياطي على الأقل [أسبوعان من الاستعمال المتوقع - محسوبة على أساس العملات]. إذا استنفدت مدة الاتصال لن تستطيع تشغيل العملية التجارية الخاصة بك. تأكد من مراقبة رصيد مدة الاتصال لديك بصورة منتظمة وشراء بطاقة مدة الاتصال من الموظف الميداني لمؤسسة التمويل الصغير قبيل استنفادها بفترة طويلة. ويمكن التحقق من رصيد مدة الاتصال لديك بمراقبة [رقم الهاتف/الرمز القصير].
- لا تترك أفراد آخرين يقومون بعملية المراقبة على الهاتف. فمن السهل على أي فرد أن يغير الأوضاع المسجلة على الهاتف الخاص بك (سواء عن عمد أو بصورة عارضة). ونظراً لأن الهاتف يخصك، عليك أن تصر على أن يستخدم عملاءك هذا الهاتف للحديث فقط.
- إذا كانت البطارية منخفضة، اترك الشاحن متصلاً أثناء الحديث. فما دام الهاتف متصلاً بمصدر للطاقة، سوف يستمر في الشحن حتى خلال استخدامه.
- استخدم مؤقت النداء المثلث في الهاتف. فهاتف نوكيا يسجل توقيت كل نداء بصورة أوتوماتية. ويمكنك أن ترى مدة آخر نداء بعمل الآتي:
- اختر القائمة ثم اطلب الفترة للاطلاع على المدة التقريبية لآخر نداء وجميع النداءات المستقبلية وجميع النداءات التي طلبت أو المدة التقريبية لجميع النداءات.
- لا تحول النداءات أبداً. فسوف يؤدي ذلك إلى أن يستقبل شخص آخر النداءات الخاصة بالهاتف الذي لديك.
- البريد الصوتي خيار. إذا كان الهاتف في حالة استعمال عندما يطلب شخص آخر رقمك، فإن أمامه خيار ترك رسالة بالبريد الصوتي. وتستطيع أن تسترجع هذه الرسالة من خلال مراقبة [رقم الهاتف]. وقد يفرض عليك رسم مقابل هذا النداء لاسترجاع رسائلك ولذلك فعليك أن تستعمل هذا الجانب بحرص.

3.5 أسئلة وردود إضافية

كيف أقوم بتحميل مدة الاتصال؟

[تتم حسب طلب العميل]

فعلى سبيل المثال: "قم بجذش اللوحة الفضية في البطاقة الخاصة بالدفع بعد الحادثة للكشف عن الرقم السري للنفاز. ثم قم بمراقبة هذا الرقم [رقم الهاتف] من الهاتف الخاص بك. وعندما تفتح الخدمة اضغط [الرقم]. ثم ادخل رقم النفاز الخاص بك يعقبه رمز # وسوف يكرر النظام رقم النفاز لك - فإذا كان صحيحاً اضغط [الرقم]. وتصبح بذلك متصلاً"

كيف أستطيع التحقق من رصيد مدة الاتصال الخاص بي؟

اكتب ببساطة [رقم الشفرة] على الجهاز الخاص بك ثم اضغط على زر النداء. وسوف يظهر الرصيد على الشاشة.

كيف أستطيع أن أجد الرقم المسلسل للجهاز الخاص بي؟

اكتب [رقم الشفرة] على الهاتف الخاص بك.

لقد تلقيت منذ برهة رسالة قصيرة SMS كيف أستطيع أن أقرأها؟

عندما تتلقى رسائل نصية، يظهر عدد الرسائل الجديدة وأيقونة على الشاشة في حالة انتظار.

اختر اعرض (SHOW) لتشاهد الرسائل على الفور أو اخرج (EXIT) لتشاهد الرسائل في القائمة < الرسائل < صندوق < الرسائل الداخلة.

رموز المراقبة الدولية

الرمز الدولي	البلد
351	البرتغال
441	برمودا
673	بروني دار السلام
32	بلجيكا
359	بلغاريا
501	بليز
880	بنغلاديش
507	بنما
229	بنن
975	بوتان
267	بوتسوانا
787	بورتوريكو
226	بوركينافاسو
257	بوروندي
387	البوسنة والهرسك
48	بولندا
591	بوليفيا
689	بولينيسيا الفرنسية
51	بيرو
375	بيلاروس
66	تايلاند
886	تايبوان
993	تركمانستان
90	تركيا
868	ترينيداد وتوباغو
235	تشاد
255	تنزانيا
228	توغو
688	توفالو
216	تونس
676	تونغا
876	جامايكا
350	جبل طارق
269	جزر القمر
213	الجزائر
242	جزر البهاما
649	جزر تركس وكايكوس
767	جزر دومينيكا

الرمز الدولي	البلد
7	الاتحاد الروسي
251	إثيوبيا
994	أذربيجان
54	الأرجنتين
962	الأردن
374	أرمينيا
297	آروبا
291	إريتريا
247	أسانسيون
34	إسبانيا
61	أستراليا
372	إستونيا
972	إسرائيل
593	الإكوادور
355	ألبانيا
49	ألمانيا
971	الإمارات العربية المتحدة
268	أنغيوا وبربودا
599	أنتيل الهولندية
376	أندورا
62	إندونيسيا
244	أنغولا
264	أنغويلا
598	أوروغواي
998	أوزبكستان
256	أوغندا
380	أوكرانيا
98	إيران (جمهورية - الإسلامية)
353	أيرلندا
354	أيسلندا
39	إيطاليا
675	بابوا غينيا الجديدة
595	باراغواي
92	باكستان
680	بالاو
973	البحرين
55	البرازيل
246	بربادوس

الرمز الدولي	البلد
386	سلوفينيا
65	سنغافورة
221	السنغال
268	سوازيلاند
249	السودان
597	سورينام
46	السويد
41	سويسرا
232	سيراليون
248	سيشيل
56	تشيلي
381	صربيا
252	الصومال
86	الصين
992	طاجيكستان
964	العراق
968	عمان
241	غابون
81	غابون
220	غامبيا
233	غانا
473	غرينادا
299	غرينلاند
502	غواتيمالا
590	غواديلوب
671	غوام
594	غويانا الفرنسية
592	غيانا
224	غينيا
245	غينيا - بيساو
240	غينيا الاستوائية
298	فارويه (جزر)
678	فانواتو
33	فرنسا
63	الفلبين
970	فلسطين
58	فنزويلا
358	فنلندا
84	فيتنام
679	فيجي
357	قبرص
974	قطر

الرمز الدولي	البلد
677	جزر سليمان
500	جزر فوكلاند
345	جزر كايمان
682	جزر كوك
692	جزر مارشال
670	جزر ماريانا
269	جزر مايوت
262	جزيرة رونيون
672	جزيرة نورفولك
683	جزيرة نيوي
218	الجمهورية العربية الليبية
236	جمهورية إفريقيا الوسطى
420	الجمهورية التشيكية
809	الجمهورية الدومينيكية
963	الجمهورية العربية السورية
243	جمهورية الكونغو الديمقراطية
967	الجمهورية اليمنية
27	جمهورية جنوب إفريقيا
850	جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية
856	جمهورية لاو الديمقراطية الشعبية
389	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة
995	جورجيا
253	جيبوتي
45	الدانمارك
246	دييجو غارسيا
238	الرأس الأخضر
250	رواندا
40	رومانيا
260	زامبيا
263	زيمبابوي
684	ساموا (الأمريكية)
685	ساموا (الغربية)
239	سان تومي وبرنسيبي
378	سان مارينو
869	سانت كيتس ونيفيس
758	سانت لوسيا
290	سانت هيلانة
94	سري لانكا
503	السلفادور
421	سلوفاكيا

الرمز الدولي	البلد
212	المغرب
52	المكسيك
960	ملديف
966	المملكة العربية السعودية
44	المملكة المتحدة
976	منغوليا
230	موريشيوس
258	موزامبيق
373	مولدوفا
377	موناكو
664	مونسيرات
95	ميانمار
691	ميكرونيزيا
264	ناميبيا
674	ناورو
47	النرويج
43	النمسا
977	نيبال
227	النيجر
234	نيجيريا
505	نيكاراغوا
64	نيوزيلندا
509	هايتي
91	الهند
503	هندوراس
36	هنغاريا
31	هولندا
852	هونغ كونغ، الصين
681	واليس وفوتونا
1	الولايات المتحدة الأمريكية
30	اليونان

الرمز الدولي	البلد
996	قيرغيزستان
7	كازاخستان
687	كاليدونيا الجديدة
237	الكاميرون
385	كرواتيا
855	كمبوديا
1	كندا
53	كوبا
225	كوت ديفوار
82	كوريا (جمهورية)
506	كوستاريكا
57	كولومبيا
242	الكونغو
965	الكويت
686	كيريباتي
254	كينيا
371	لاتفيا
961	لبنان
352	لكسمبرغ
231	ليبيريا
370	ليتوانيا
423	ليختنشتاين
266	ليسوتو
596	المارتينيك
853	ماكاو، الصين
265	مالاوي
356	مالطة
223	مالي
60	ماليزيا
561	مدغشقر
20	مصر

كيفية استخدام الجوانب الإضافية في القائمة

[ينبغي مناقشة هنا أي جوانب إضافية يتم برمجتها في بطاقة هوية المشترك المحددة في أي شبكة]

نقاط يتعين تذكرها

[ملخص في صفحة واحدة لنقاط رئيسية]

التذييل طاء: الدليل المرجعي للهاتف

يمكن وضع دليل مرجعي من صفتين يوجز الطريقة التي يمكن بها أداء أكثر المهام شيوعاً (إجراء نداء، التحقق من رصيد مدة الاتصال، تحميل مدة الاتصال والتحقق من مدة النداء، قراءة الرسائل وإرسالها) فضلاً عن الجوانب المهمة التي يتعين تذكرها (التوجيهات بشأن إعادة شحن الهاتف وكيفية الاتصال بمركز معاونة العميل). ويمكن طبع هذا الدليل على وجهي صفحة واحدة ثم تصفيحها للاحتفاظ بمتانتها. وفيما يلي أحد الاقتراحات.

الدليل المرجعي (نموذج من رواندا)

تعد حسب حاجة العميل

لإجراء النداءات

لمراقبة شخص داخل البلد

1. أدخل رقم الهاتف.
2. اضغط على زر النداء الأخضر. وعند الانتهاء من النداء اضغط على الزر الأحمر لإنهاء النداء.

لمراقبة شخص في بلد آخر

1. أدخل سابقة النداء الخاص بالبلد الذي تريد الاتصال به.
2. أدخل رقم الهاتف.
3. اضغط على زر النداء الأخضر. وعند الانتهاء من النداء اضغط على الزر الأحمر لإنهاء النداء.

فعلى سبيل المثال إذا كنت تريد مراقبة الرقم 8312345678 عليك أن تدخل الرقم "0718312345678" على الهاتف ثم اضغط على الزر الأخضر.

لمراقبة جميع الأرقام الدولية الأخرى

1. اضغط على المفتاح "0" والاستمرار في الضغط عليه إلى أن تظهر علامة "+".
2. أدخل رمز المراقبة الدولي للبلد الذي تريد الاتصال به (انظر الجانب الآخر من هذه الورقة).
3. أدخل رقم الهاتف.
4. اضغط على زر النداء الأخضر. وعند الانتهاء اضغط على الزر الأحمر لإنهاء النداء.

للتحقق من رصيد مدة الاتصال

اختر **Menu**، الأوضاع < أوضاع تحديد التكاليف، أوضاع تتبع مدة الاتصال سابقة الدفع (خدمة الشبكة).

لتحميل مدة اتصال

1. اضغط *111*
2. أدخل الرقم على بطاقة مدة الاتصال
3. اضغط على #
4. اضغط على زر النداء الأخضر.

للتحقق من وقت آخر نداء

اختر **Menu** < القائمة < الأوضاع < **Cost settings** أوضاع التكاليف ومؤقت النداء الداخل **In-call timer** لتشغيل أو وقف وقت عرض وقت النداء، موجز النداء **Call summary** لتشغيل تقرير وقت النداء التقريبي أو وقفه.

لقراءة الرسائل

عندما تتلقى رسائل نصية، يظهر على الشاشة عدد الرسائل الجديدة وأيقونة في حالة انتظار. اختر **Show** لعرض الرسائل فوراً أو **Exit** أخرج لعرض الرسائل في القائمة < الرسائل > الصندوق الداخلي.

لإرسال رسالة

1. في حالة الانتظار، اختر القائمة **Menu** < الرسائل Messages > استحدث رسالة **Create message**.
2. اكتب الرسالة.
3. لإرسال الرسالة، اختر **Options** < أرسل Send > وأدخل رقم هاتف المستقبل واختر **OK**.

للاطلاع على النداءات التي لم ترد عليها

لحفظ رقم جديد

اكتب الرقم مثل 039 123456، اضغط على **Save**، احفظ ثم اكتب الاسم مثل جون ثم اضغط على **Save** (Save).

للعثور على رقم هاتف مسجل بالفعل على الهاتف

ضع الهاتف في حالة انتظار وأدخل الحروف الأولى من الاسم. ابحث عن الاسم الذي تريده.

تعريفات النداء

المقصد (الخدمة أو البلد)	الرسم لكل وحدة *
إلى شبكة MTN	20
RwandaTel	25
شرق إفريقيا (كينيا، تنزانيا، أوغندا، بوروندي، جمهورية الكونغو الديمقراطية)	50
جميع النداءات الدولية الأخرى	70
الرسائل القصيرة	55
خدمات MTN	65

* يبلغ طول الوحدة 8 ثواني. انظر جدول تعريفات النداء لتحديد الرسم الذي تفرضه استناداً إلى طول النداء.

سابقة النداءات في شرق إفريقيا

الرمز السابق للنداء	البلد
071	كينيا
074	تنزانيا
070	أوغندا
072	بوروندي
073	جمهورية الكونغو الديمقراطية

تذكر:

- لا تشحن هاتفك إلا باستخدام البطارية والكبلات المقدمة مع الهاتف. ولا توصل الهاتف أبداً بمولد - فإن ذلك سوف يدمر الهاتف.
- يجب أن يظل الهاتف في مكان ثابت دائماً.

- يجب أن يتاح الهاتف للجمهور لمدة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.
- يجب عدم فرض أي أسعار تعريفية سوى تلك المدرجة في اللافتة.
- يجب شراء جميع بطاقات مدة الاتصال من مؤسسة التمويل الصغير التي تتبعها.
- يجب أن تظل عضواً في مؤسسة التمويل الصغير للاحتفاظ ببطاقة هوية المشترك للهاتف الذي لديك.
- أنت مسؤول عن جميع ما يتم فقده أو سرقة من تجهيزات.
- احتفظ دائماً بسجل لجميع النداءات التي تتم عن طريق الهاتف الذي في حوزتك.
- يجب عرض اللافتة خارج موقع التشغيل الخاص بك.
- قم بتسويق عمليتك التجارية - قدم بطاقات العملية للأصدقاء والأسرة والزملاء ووزعها عليهم في الكنائس والمساجد ومراكز التجارة والأماكن الأخرى.
- احتفظ باحتياطي مدة اتصال لما لا يقل عن 3 500 فرنك رواندي.
- لا تترك أشخاص آخرين يقومون بمراقبة هاتفك.
- إذا كانت البطارية منخفضة، فاترك الشاحن موصلاً بالهاتف أثناء المكالمات.

التذييل ياء: نموذج لدليل مرجعي موجه للموظفين الميدانيين لمؤسسات التمويل الصغير جداً

[لاحظ أن هذا الدليل المرجعي يقدم كعينة ويحتاج إلى تحديث بحسب التنفيذ المحلي لديك.]

دليل مرجعي للموظفين الميدانيين لمؤسسات التمويل الصغير جداً

الدليل المرجعي المعاون

يصمم هذا الدليل للتدريب وكأداة مرجعية للموظفين الميدانيين لمؤسسات التمويل الصغير الذين سيقومون بخدمة شبكة مشغلي هاتف القرية. وسوف يساعد الموظفين الميدانيين على معاونة مشغلي هاتف القرية على حل المشاكل. وليس المقصود بهذه الوثيقة أن توزع مع برنامج هاتف القرية وليست موجهة لمشغلي هاتف القرية.

أنماط التحديات

المشاكل التقنية التي تتعلق بالتجهيزات

من المهم خلال التدريب تعريف مشغلي المستقبل بالتجهيزات ومعالجة الكثير من المشاكل المحتملة التي يمكن أن تحدث لدى تشغيل التجهيزات في المناطق الريفية.

المعدات المكسرة

نظراً لأن البيئة في المناطق الريفية قد تكون في حاجة شديدة إلى تجهيزات الهاتف وأن الكثير من مشغلي هاتف القرية غير معتادين على العناية بهذا النمط من التجهيزات، فإن حالات العطل تحدث. وقد يحدث أي شيء للتجهيزات ابتداءً من دهنس الأبقار للألواح الشمسية إلى "البطاريات المحترقة" نتيجة لارتفاع التيار الكهربائي في القرى. ومن المهم أن يفهم مشغلو هاتف القرية كيفية التي يمكن بها الاتصال بمراكز الضمان والإصلاح حيث إن مؤسسة التمويل الصغير ليست مسؤولة عن الإصلاحات.

المشاكل المتعلقة بتحميل مدة الاتصال

سوف يواجه الكثير من مشغلي هاتف القرية الذين لا يتمتعون بخبرات سابقة فيما يتعلق بالهواتف المتنقلة مشاكل في تحميل بطاقات مدة الاتصال. ويتمثل جزء هام من التدريب في تعليم مشغلي هاتف القرية كيفية استخدام هذه التجهيزات. وسوف يمكنهم ذلك من حل ما يواجهونه من مشاكل في المستقبل والتقليل من النداءات المتكررة بشأن المشاكل المتكررة. ويرجى النظر أيضاً فيما إذا كان يتعين تدريب الموظفين المسؤولين عن القروض بشأن تحميل مدة الاتصال حيث يتعين على المشغل أن يشتري مدة الاتصال من خلال إجراء نداء مع مؤسسة التمويل الصغير وقيام الموظف المسؤول عن القروض بقراءة الرقم.

أسئلة تتعلق بالتعريفات

إذا كان مشغلو هاتف القرية لا يقرؤون باللغة الإنجليزية كذلك، فقد يواجهون متاعب في فهم دليل مشغل هاتف القرية الذي يقدم لهم خلال التدريب. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى توجيه طائفة من الأسئلة بما في ذلك أسئلة تتعلق بالتعريفات التي يتعين عليهم فرضها في عملياتهم التجارية.

مشاكل شحن البطارية

قد يواجه مشغلو هاتف القرية مشاكل فيما يتعلق بشحن هواتفهم أو تعطل بطارياتهم إذا قاموا بشحن الهاتف من مصدر غير ملائم. ومن المهم الرجوع إلى المعلومات الواردة أدناه بشأن كل من معلومات الضمان والحلول المطروحة بشأن المشاكل الشائعة التي تواجه لدى شحن الهاتف.

أسئلة كثيرة التردد والمشاكل الشائعة والحلول

مدة الاتصال

لقد حاولت وفشلت في تحميل بطاقة مدة الاتصال،

• سجل عدد المرات التي حاول فيها مشغل هاتف القرية شحن مدة الاتصال. قم بشحن مدة الاتصال لمشغل هاتف القرية وتأكد من أنه يفهم كيف يقوم بذلك بنفسه.

هل أستطيع أن أشتري بطاقات مدة الاتصال ببنات أقل؟

• تتوافر مختلف خيارات مدة الاتصال

كيف أستطيع التحقق من مدة الاتصال الخاصة بي؟

• ستقوم شفرة (Code) بعرض حالة مدة الاتصال ورسوم مدة الاتصال على الهاتف.

الهاتف

ترتفع درجة حرارة الهاتف عند الشحن.

• قد يعني ذلك أن في الهاتف عيباً أو أنه قد حدث سوء استخدام للهاتف. راجع الضمان.

الهاتف لا يفتح.

• يتعين على المرء أن يضغط على الزر الأحمر في الهاتف لبضع ثوان لكي يفتح. وإذا فشل في ذلك فقد تتعلق المشكلة بالبطارية أو بحدوث عيب في الهاتف. وتعالج هذه المشاكل في الأقسام التالية.

لماذا لا يظهر رقم الهاتف الخاص بي على الهاتف الذي أطلبه (التدوين)؟ [هذه مسألة اختيارية - يمكن التمكين منها بواسطة مشغل الاتصالات]

• جرى تعطيل الجانب المتعلق بتعريف هوية الطالب في هواتف القرية لمنح ميزة العملية التجارية لمشغلي هاتف القرية. فمشغلو هاتف القرية لا يستخدمون إذا استخدم الأشخاص هواتفهم في تدوين أرقامهم لدى الأصدقاء لكي يطلبونهم هم بعد ذلك، اشرح لمشغل هاتف القرية أن ذلك فيه فائدة للعملية التجارية الخاصة بهاتف القرية.

هاتفني يقول إنه مغلق. كيف أفتحه؟

• ربما تم تفعيل الجانب المتعلق بالإغلاق "كلمة السر" بصورة عرضية على الهاتف. فإذا حدث ذلك، فإن كلمة السر لفتحه إذا لم تكن قد تغيرت هي 0000. فيمكن كتابة هذه الأصفار ثم الضغط على OK وسيجري تفعيل الهاتف.

لقد كسرت الهاتف. ماذا أفعل؟

• يتم إبلاغ مشغلي هاتف القرية لدى تسلمهم الهواتف الخاصة بهم بأنهم مسؤولون عن العناية الملائمة بتجهيزاتهم. فإذا تعرض شيء منها للكسر نتيجة لإهمالهم تقع مسؤولية ذلك عليهم.

لقد سرق أحدهم الهاتف الخاص بي.

• اطلب منهم إبلاغ ذلك للشرطة. وراجع التفسير الذي قدم آنفاً.

كيف أحصل على هاتف القرية لأحتي، أو جاري؟

• اطلب منهم الاتصال بمؤسسة التمويل الصغير والتقدم بطلب للحصول على هاتف القرية.

إنني لا أستطيع إجراء النداءات الدولية.

• راجع دليل مشغل هاتف القرية للاطلاع على التعليمات الخاصة بكيفية إجراء النداءات الدولية وطريقة استخدام رموز البلد.

كيف أستطيع كتابة رسائل قصيرة SMS؟

• راجع دليل هاتف نويا للاطلاع على الشرح الخاص بكيفية كتابة رسائل.

بطارية السيارة

بطارية سيارتي لم تعد تشحن الهاتف.

• قد يعني ذلك أنك في حاجة إلى أن تأخذ بطارية السيارة إلى المدينة لشحنها في مركز خدمة البطاريات. ومن المهم لمشغلي هاتف القرية شحن بطارية السيارة قبل أن تستنفد شحنتها بالكامل وإلا قد لا تعمل أو قد تعمل بصورة غير فعالة. إننا نوصي بشحن بطارية السيارة كل شهرين لتلافي المشكلة. فإذا كان لديهم أي شكوك عن الوقت الذي قاموا فيه بشحن بطارية السيارة آخر مرة فعليهم أخذها للشحن.

لقد سكبت بعض حامض البطارية خارجها.

• يتعين على مشغل هاتف القرية أن يأخذ البطارية إلى مركز البطاريات المحلي للتأكد من أنها ما زالت تعمل بصورة سليمة وإعادة ملء البطارية بالحامض.

الهوائي

كيف أستطيع ضبط الهوائي؟

• راجع دليل مشغل هاتف القرية فيما يتعلق بتركيب الهوائيات وضبطها.

لقد سقط الهوائي وكسر.

• يجري إبلاغ مشغلي القرية لدى تسلمهم الهوائيات بأنهم مسؤولون عن العناية الصحيحة بالتجهيزات. فإذا أصيب شيء بكسر نتيجة لإهمالهم، تقع عليهم مسؤولية ذلك.

العملية التجارية لهاتف القرية

هل أفرض رسماً على الأفراد مقابل النداءات الهاتفية إذا ما سقطت الشبكة؟

• نعم ويتم ذلك على أساس تقديرهم إلا أن عليهم أن يفهموا بأنهم يدفعون مقابل النداءات التي يجريها العملاء وأنهم إذا لم يحصلوا رسماً على النداء، يكونون قد خسروا أموالاً.

سرق أحدهم الالفة

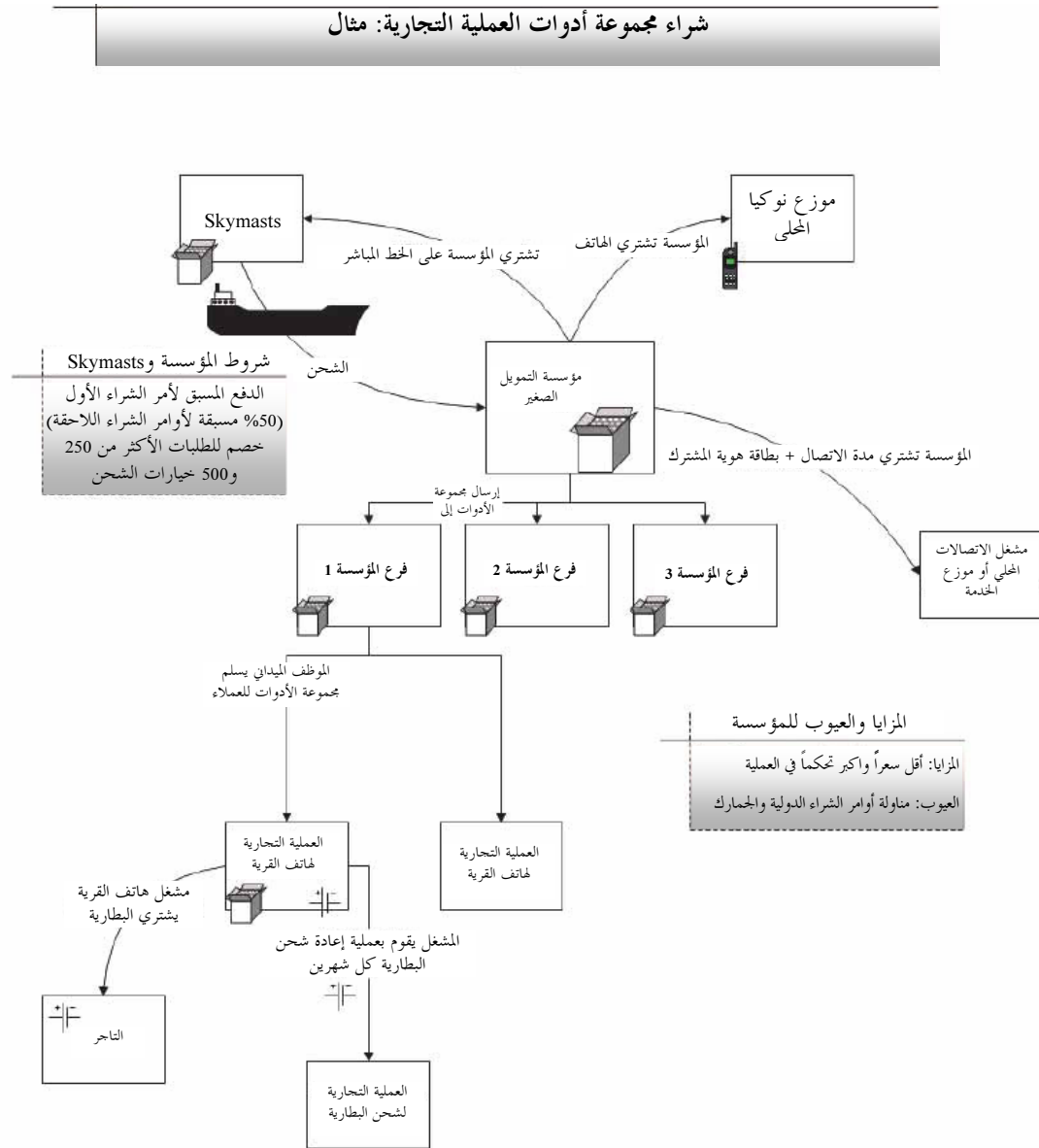
• في حالة فقد أو سرقة أي تجهيزات لهاتف القرية، تقع مسؤولية ذلك على عاتق مشغل هاتف القرية. وعليك أن توثق هذه المعلومات وتبلغها.

ما هو مبلغ الرسم الذي أفرضه مقابل النداءات الدولية والرسائل القصيرة؟

• راجع القسم الخاص بالتعريفات في دليل مشغل هاتف القرية.




التذييل كاف: كيفية شراء عناصر مجموعات الأدوات

هناك طرق عديدة لكي تقوم بشراء البنود المختلفة المتضمنة في مجموعة أدوات العملية التجارية. وفيما يلي تفاصيل أحد الطرق المحددة على أساس افتراض الحاجة إلى كل من الهوائي والحل الخاص بإعادة شحن البطارية. فبالنسبة للحل الخاص بالهوائي، عملت مؤسسة غرامين ونوكيا و Skymasts معاً لتوفير جهاز ومقرن (يصل الجهاز بالهوائي) وحل بشأن الهوائي. وقد تم اختيار هذا الجهاز بدقة، ونعتقد بأن أسعار قطع الهوائي المقدمة تنافسية. وفيما يلي مخطط لتدفق العمل بشأن مختلف عناصر مجموعة الأدوات.



وفيما يلي تفاصيل شراء مختلف العناصر:

الشكل	مصادر الشراء المقترحة	الخيار المقترح	التجهيزات
	موزع نوكيا. وللعثور على موزع نوكيا القريب منك، اطلع على قائمة البلدان على الخط المباشر في العنوان التالي: http://www.nokia.com/countries وللاطلاع على المواصفات المفصلة الخاصة بنوكيا 1110 اذهب إلى العنوان التالي: http://www.gsmarena.com/nokia_1110-1187.php	جهاز نوكيا 1100 لشبكة GSM العاملة عند ترددات MHz 1 800-900	جهاز هاتف مع السماعة
	موزع نوكيا أو مشغل الاتصالات	بطاقة هوية المشترك موجودة في الهاتف وتتيح النفاذ إلى الشبكة GSM فقط	بطاقة هوية المشترك أو بطاقة النفاذ إلى شبكة الاتصالات
	مشغل الاتصالات أو موزع مدة الاتصال	مجموعة معينة من الدقائق (بطاقة مدة اتصال سابقة الدفع أو توزيع قسائم إلكترونية EVT وقت)	مدة الاتصال
	شركة Skymasts: ويمكن إرسال طلبات الشراء على الخط مباشرة على العنوان التالي: www.skymasts.com أو بالاتصال بالعنوان التالي: karen.bailey@skymasts.com هاتف +44 1604 494132 وقد تم التفاوض على أسعار خاصة لمؤسسات التمويل الصغير وتعتمد على الكميات (> 250 و> 500)	هوائي 13 dBd Yagi GSM RG58 câble + 10 m مكيف محمول لنوكيا 1110	الهوائي والكبل والمقرن
	شركة Skymasts: يمكن إرسال أوامر الشراء على الخط مباشرة على العنوان التالي: www.skymasts.com أو بالاتصال بالعنوان التالي: karen.bailey@skymasts.com هاتف +44 1604 494132 وقد تم التفاوض على أسعار خاصة لمؤسسات التمويل الصغير وتعتمد على الكميات (> 250 أو > 500 أو < 500)	كبل لتوصيل البطارية بكبل الشاحن المتنقل	حل لإعادة شحن بطارية الهاتف

	محلياً	كبل شاحن متنقل معياري (LCH 12) يربط كبل البطارية بالهاتف	
	محلياً	بطارية السيارة	
	محلياً		دليل المستعمل
	محلياً		لافتات التسويق والعلامات التجارية

وتعتمد تكلفة مجموعة الأدوات على العديد من المتغيرات ذات الصلة بالبيئة ونموذج العملية التجارية ويمكن أن تتراوح بين 50 دولاراً أمريكياً و300 دولار أمريكي.

وقد تجد موردين أو موزعين محليين للهواتف والكبلات والمقرنات. ونود أن ننصح بالتزام الحرص لدى اختيار هذه التجهيزات. ومن الضروري أن تحصل على التجهيزات التي تكون قد اختبرت بصورة دقيقة وأن تراعي بعض العوامل مثل الموثوقية والمتانة و ضمانات التسليم والمعاونة.

وبالنسبة للبند التي تستورد من خارج البلد، يتعين التفكير بدقة في موضوع الشحن والتخطيط له حيث إن الشحن قد يكون باهظ التكلفة وقد يستغرق بعض الوقت. كما يتعين عليك أن تراجع العملية وتكلفتها بالنسبة للرسوم الجمركية وضرائب الدخل وغير ذلك من الرسوم على البند التي ستشتريها.

وفي حالة التوزيع واسع النطاق (التوزيع السنوي لمشغل هاتف القرية أوسع من 1000)، قد تود الاتصال بموزع من طرف ثالث بشأن إقامة شراكة محتملة معه بالنسبة لطلب التجهيزات وتوزيعها. وقد يكون من المفيد أيضاً أن تخطط عدة مؤسسات للتمويل الصغير لبدء عملية هاتف القرية في نفس المنطقة الجغرافية لتتضافر جهودها في مجالات طلب هذه التجهيزات وتوزيعها.



Grameen Foundation
Technology Center
909 NE Boat Street Suite 300
Seattle, WA, 98105

vpd@grameenfoundation.org



طُبِعَ فِي سويسرا
جنيف، 2008
ISBN 92-61-12256-6

الاتحاد الدولي للاتصالات
شعبة المبيعات والتسويق

Place des Nations
CH 1211 Geneva 20
Switzerland
sales@itu.int

www.itu.int/publications