

۱۳۹۸  
2019-20

دیوار



divar.ir

## درباره دیوار

این گزارش براساس داده‌های دقیق بخش هوش تجاری دیوار و همکاری سایر دپارتمان‌ها تهیه شده و در اختیار عموم قرار می‌گیرد. در این گزارش سعی شده تا علاوه بر ارائه آمار و ارقام، از نظرات متخصصین نیز استفاده شود و تاثیر دیوار بر مقوله‌هایی چون اقتصاد، کسب و کارهای کوچک و بزرگ، محیط زیست و... بررسی شود. گزارش سالانه ۱۳۹۸ دیوار به بررسی این محصول از جوانب مختلف پرداخته و به دنبال یافتن پاسخ‌هایی دقیق برای سوالات زیر است:

- ✓ رفتار کاربران دیوار در سال ۹۸ چگونه بوده، علایق آنها چه بوده و از این محصول چگونه برای تسهیل کسب و کار یا معامله کالای دست دوم استفاده می‌کنند؟
- ✓ سال ۹۸ برای دیوار چگونه گذشت، چه تغییراتی ایجاد شد و چه اقداماتی در جهت بهبود کیفیت خدمات صورت گرفت؟
- ✓ نظارت بر آگهی‌ها در دیوار چگونه است و مرکز تماس دیوار با چه کیفیتی پاسخگوی کاربران است؟
- ✓ دیوار چه تاثیری بر اقتصاد، فضای کسب و کار ایران و محیط زیست گذاشته است؟

**توجه: استفاده از داده‌ها و نمودارهای این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.**

## فصل اول: دیوار در سالی که گذشت

۴۴۷

هزار  
کسب و کار فعال

۹۸

میلیون  
آگهی منتشر شده

۷۹۵

نفر  
تعداد کل پرسنل دیوار

“ کسب و کار فعال به معنای کاربری است که به طور متوسط در هر ماه حداقل دو آگهی ثبت شده از یک شهر در یک دسته ثابت داشته باشد. ”

## سهام دیوار از بازار خودرو

۹/۶

میلیون

آگهی منتشر شده در شاخه خودرو  
سواری، محبوبترین شاخه آگهی  
در دیوار

۱۹/۳%

تعداد معاملات بازار خودروی  
تهران از طریق دیوار

خدمات دیوار در  
بخش خودرو در  
سال ۹۸



✓ راه اندازی پنل نمایشگاهی  
خودرو



✓ راه اندازی سرویس کارشناسی  
در محل و فروش سفارشی  
(کارنامه)

## دیوار، محبوب‌ترین اپلیکیشن ایرانی



از هر خانوار ایرانی ۱.۴ نفر کاربر وفادار دیوارند. ۳۵ میلیون کاربر دیوار یعنی مجموع جمعیت پنج کشور سوئد، سوئیس، دانمارک، فنلاند و نروژ!

۲۰

میلیون

تعداد نصب اپلیکیشن دیوار در کافه بازار

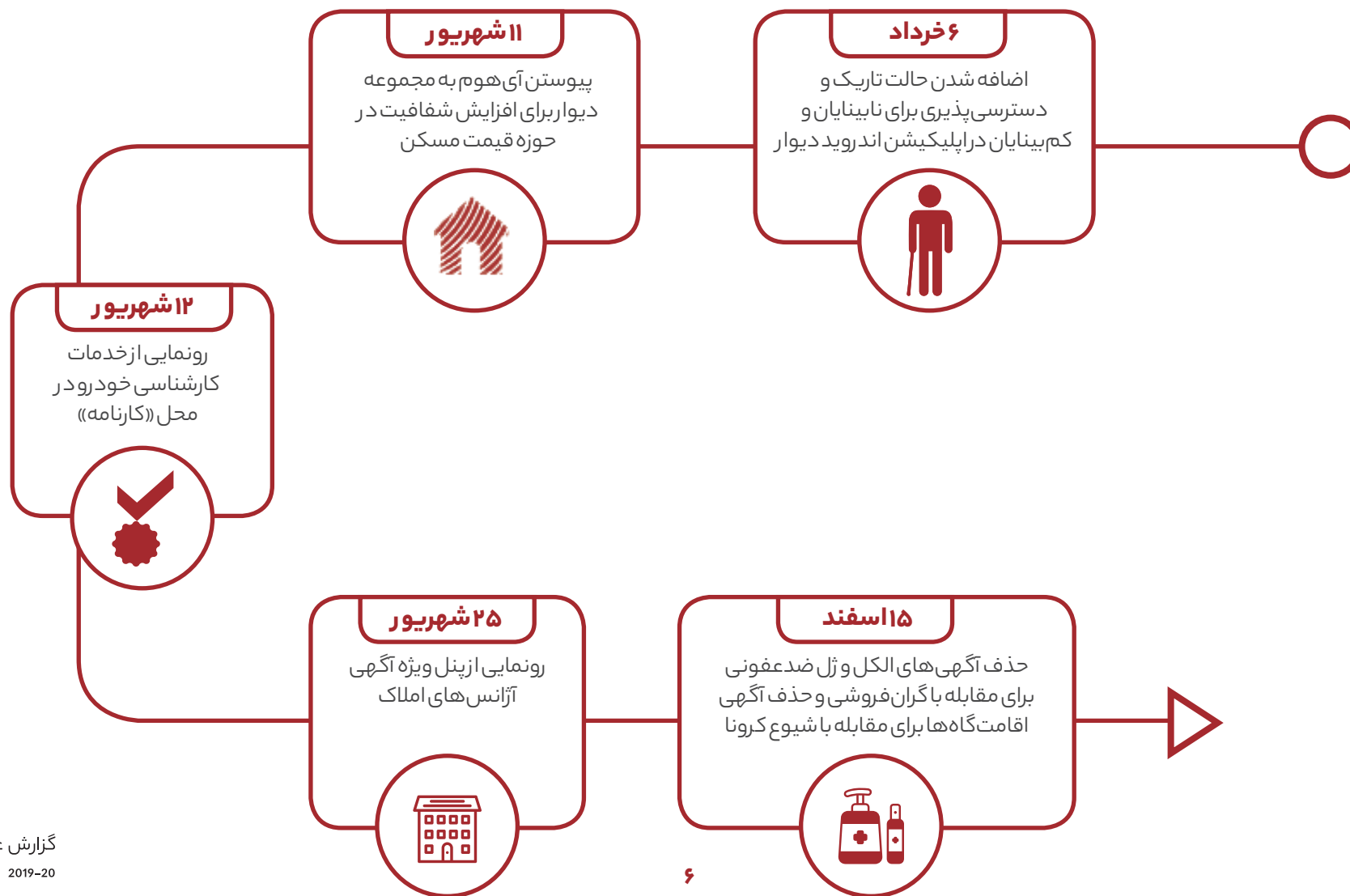
۳۵

میلیون

کاربر فعال دیوار

آیا می‌دانید دومین اپلیکیشن ایرانی با بیشترین نصب فعال در بازار، حدوداً نصف دیوار نصب شده است؟

## مهم‌ترین رویدادهای سال ۱۳۹۸





کتایون سپهری  
مدیرشتاب‌دهنده منش

«دیوار علاوه بر ایجاد تعداد قابل توجهی اشتغال مستقیم و غیرمستقیم، با امکان افزایش درآمد فروشنده و یا کاهش هزینه‌های خریدار، بازکردن فضا، رهایی از کالای بلااستفاده، کاهش دورریز و مصرف بی‌رویه، کاهش رفت و آمد و در نتیجه کاهش مصرف سوخت و کمک به کاهش آلودگی هوا و ... می‌تواند تاثیر مثبتی بر ارکان توسعه‌ی پایدار یعنی توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی برای مردم و در سطح خانوار داشته باشد.»

## فصل دوم: رفتار کاربران

۲۷۰,۵۶۰

میانگین تعداد آگهی  
منتشر شده در روز

۳۷%

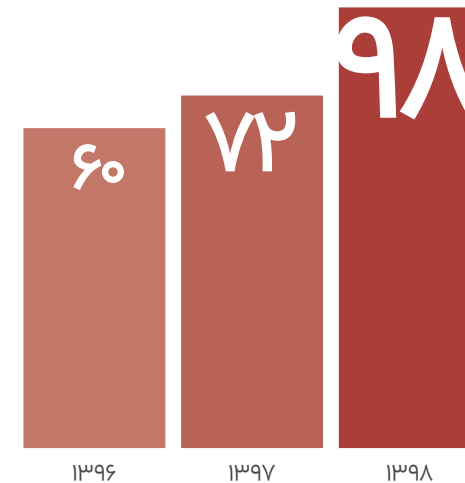
افزایش تعداد  
آگهی نسبت به سال  
گذشته

۹۸

میلیون  
آگهی منتشر شده

در سال گذشته ۹۸ میلیون  
و ۷۵۴ هزار آگهی در دیوار  
منتشر شد. یعنی در سال ۹۸  
به طور میانگین روزانه ۲۷۰  
هزار آگهی منتشر شده است.

” ۳۷۵,۵۵۲ آگهی در ۱۴ بهمن در  
دیوار منتشر شد که بیشترین  
تعداد آگهی منتشر شده در یک  
روز در سال ۹۸ بوده است.“

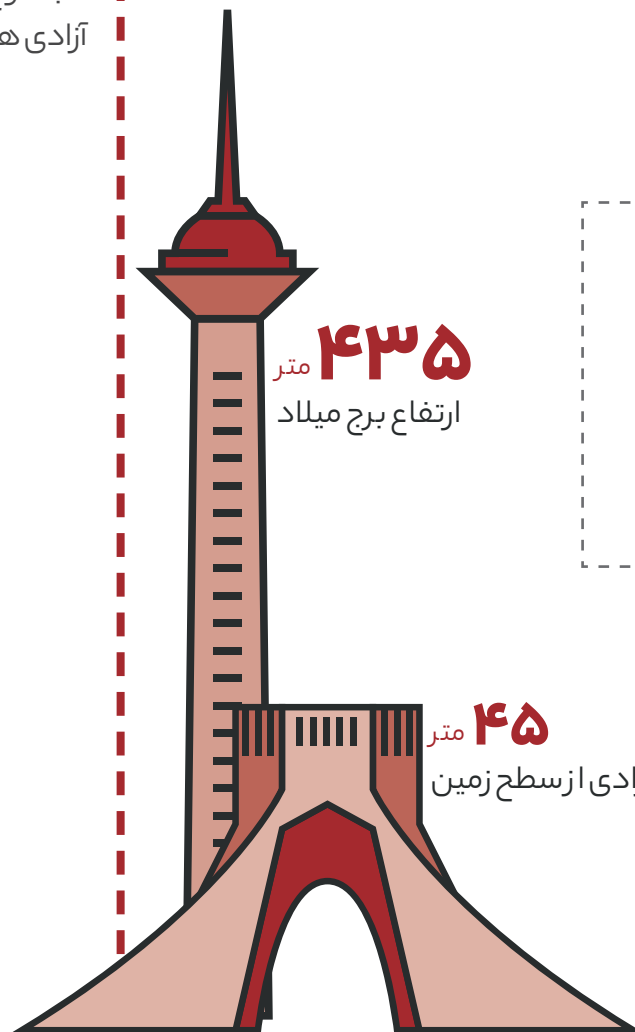


میلیون آگهی منتشر شده



۵۹۲ متر

اگر هر آگهی را یک کاغذ در نظر بگیریم و آنها را روی هم بچینیم، ارتفاع آن ۵۹۲ متر می شود که از مجموع ارتفاع برج میلاد و برج آزادی هم بلندتر است.



۴۳۵ متر  
ارتفاع برج میلاد

۴۵ متر

ارتفاع برج آزادی از سطح زمین

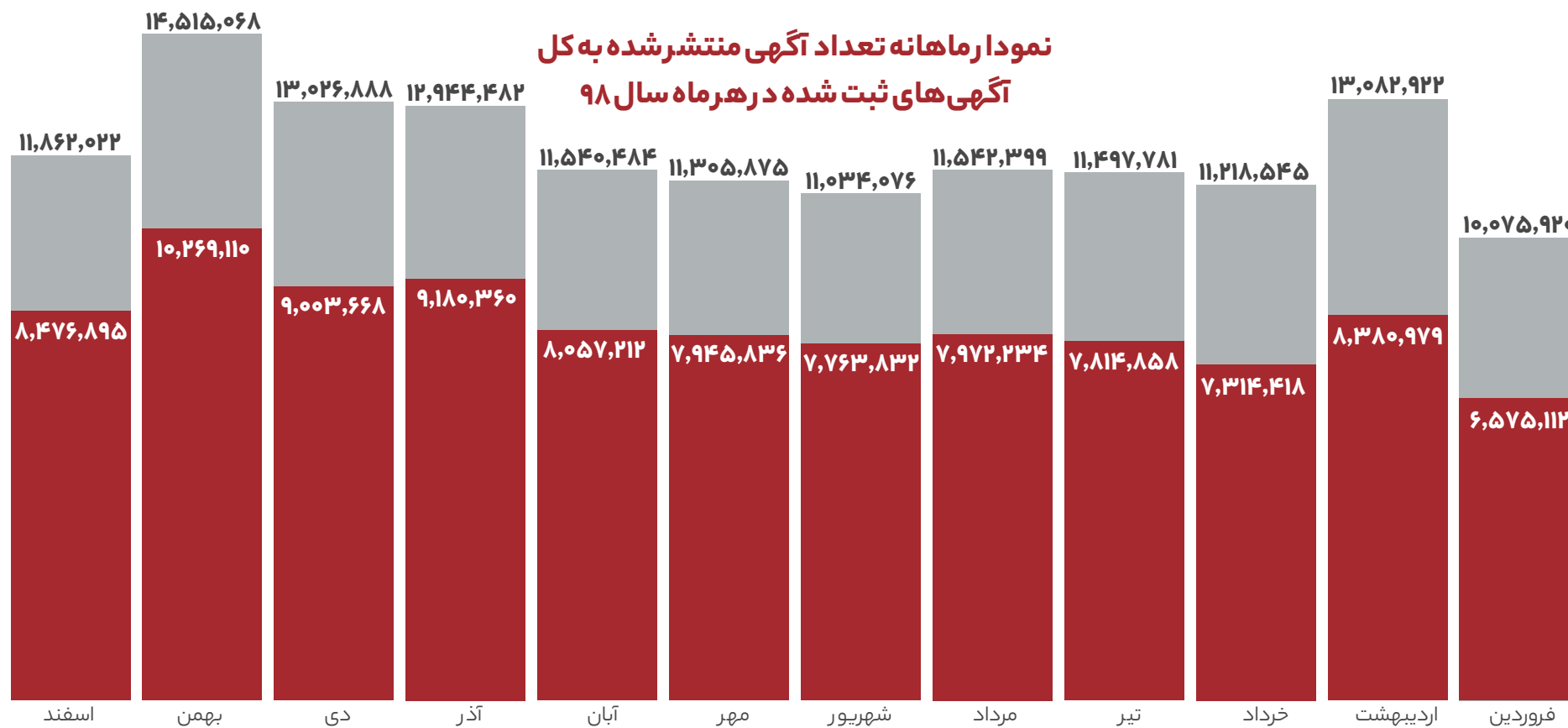
### ۹۸ میلیون آگهی یعنی چه؟

اگر یک نفر بخواهد این تعداد آگهی را روی گوشی خود اسکرول کند، با فرض این که هر اسکرول یک ثانیه زمان ببرد، ۱۱۴۲ روز (۳ سال و ۴۷ روز) طول می کشد تا کل آگهی های سال ۹۸ را مشاهده کند.

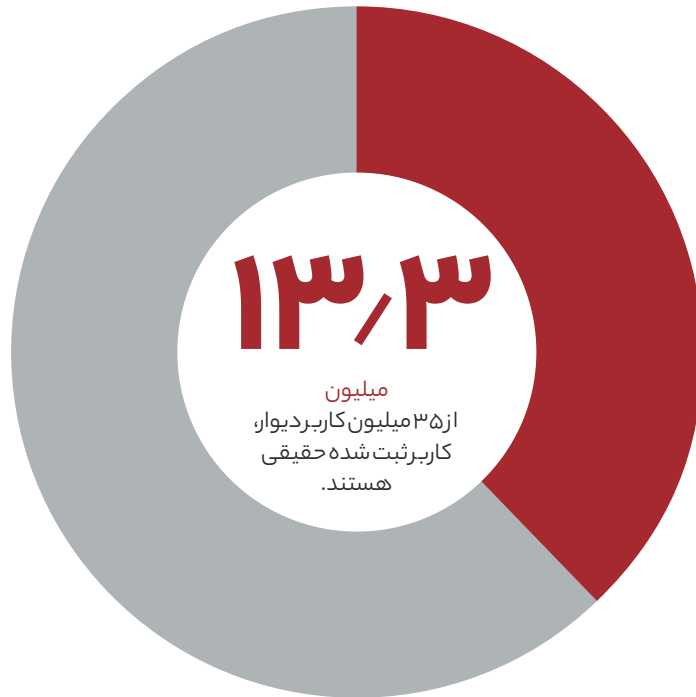
### پراگهی ترین ماه سال

بهمن همچون سال های گذشته پراگهی ترین ماه سال بوده است. در اسفند ماه افت بیشتری نسبت به سال های گذشته وجود دارد که شیوع ویروس کرونا اصلی ترین عامل این افت محسوب می شود.

### نمودار ماهانه تعداد آگهی منتشر شده به کل آگهی های ثبت شده در هر ماه سال ۹۸

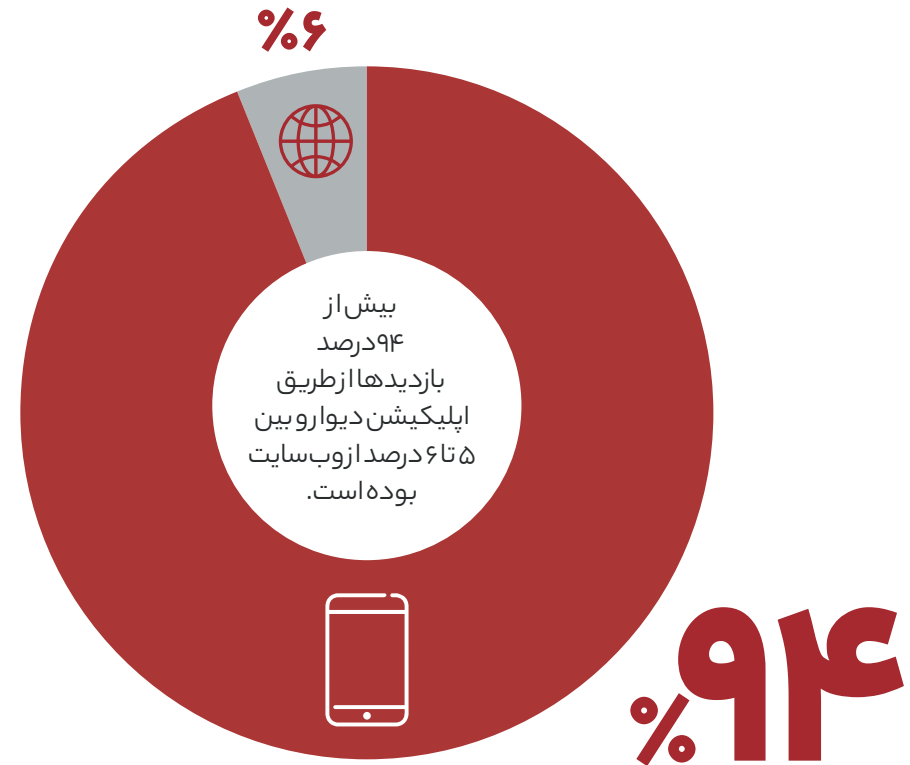


## آمار و ارقام بازدید آگهی‌ها



۱۳٫۳

میلیون  
از ۳۵ میلیون کاربر دیوار،  
کاربر ثبت شده حقیقی  
هستند.



۶%

بیش از  
۹۴ درصد  
بازدیدها از طریق  
اپلیکیشن دیوار و بین  
۵ تا ۶ درصد از وبسایت  
بوده است.

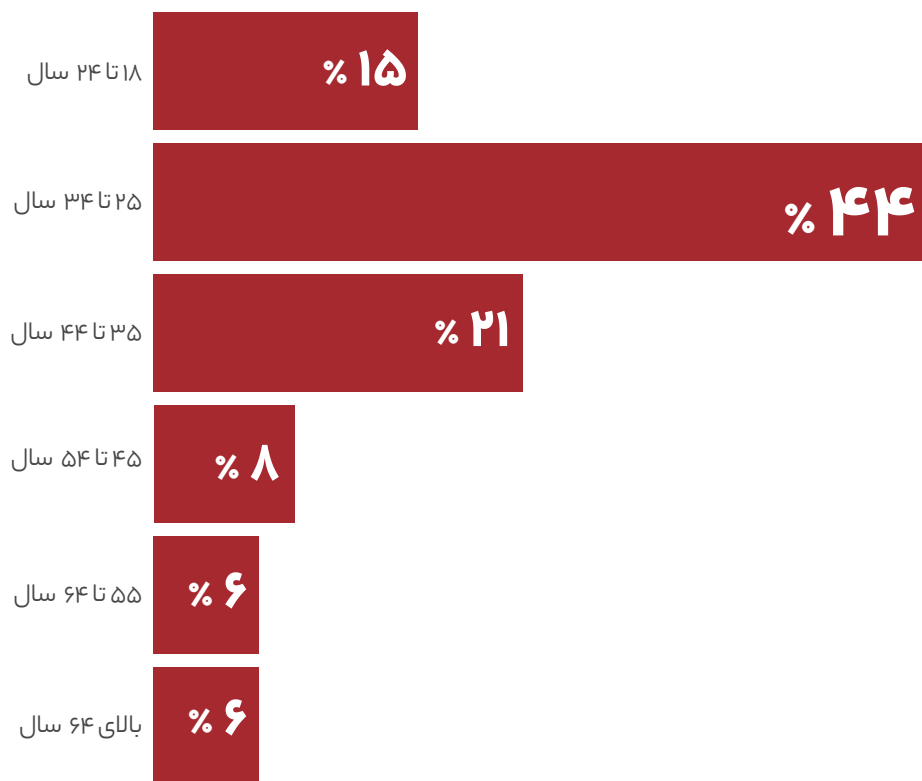
۹۴%

**تعداد کاربر ثبت شده حقیقی یعنی چه؟**  
کاربر ثبت شده حقیقی کاربرانی هستند که  
بایک شماره تماس یکتا اقدام به ثبت آگهی  
کرده‌اند و آگهی آنها منتشر شده است.

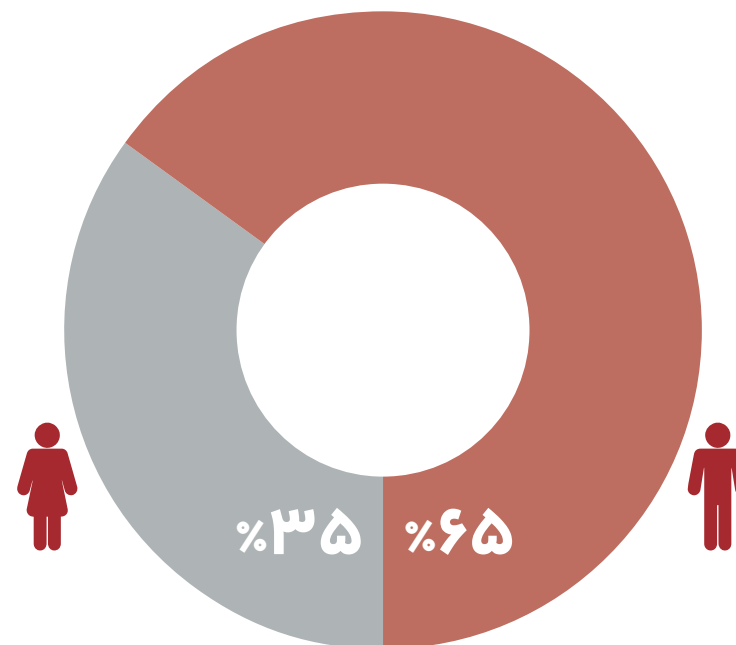
## سن و جنسیت کاربران دیوار

دیوار اطلاعات مربوط به سن و جنسیت کاربران را از آنها نمی‌خواهد و به همین دلیل امکان ارائه آمار دقیق در این بخش وجود ندارد، اما با ابزارهای مرسوم می‌توان تخمینی از سن و جنسیت کاربران دیوار ارائه کرد.

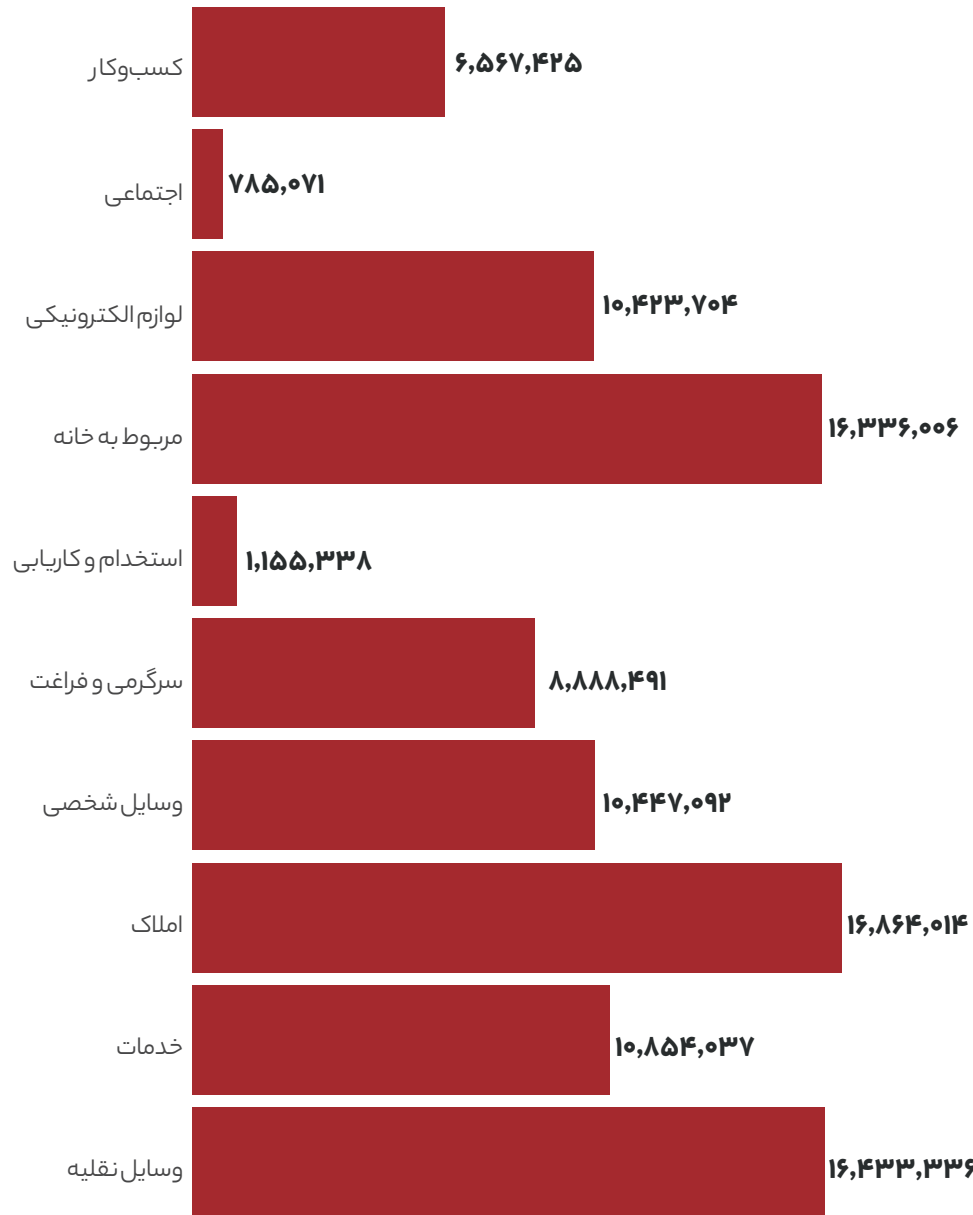
### سن کاربران دیوار



### جنسیت کاربران دیوار



## محبوب‌ترین شاخه‌های آگهی



۹۸,۷۵۴,۵۱۴

تعداد آگهی  
منتشر شده

۹/۶

میلیون آگهی  
در زیردسته خرید و  
فروش خودرو سواری که  
پراگهی‌ترین زیردسته  
دیوار است (از دسته اصلی  
وسایل نقلیه)

۱,۳۱۷

بازدید میانگین روزانه  
دسته استخدام و کاریابی  
با میانگین بازدید روزانه  
۱,۳۱۷ برای هر آگهی،  
بیشترین بازدید میانگین  
روزانه را دارد





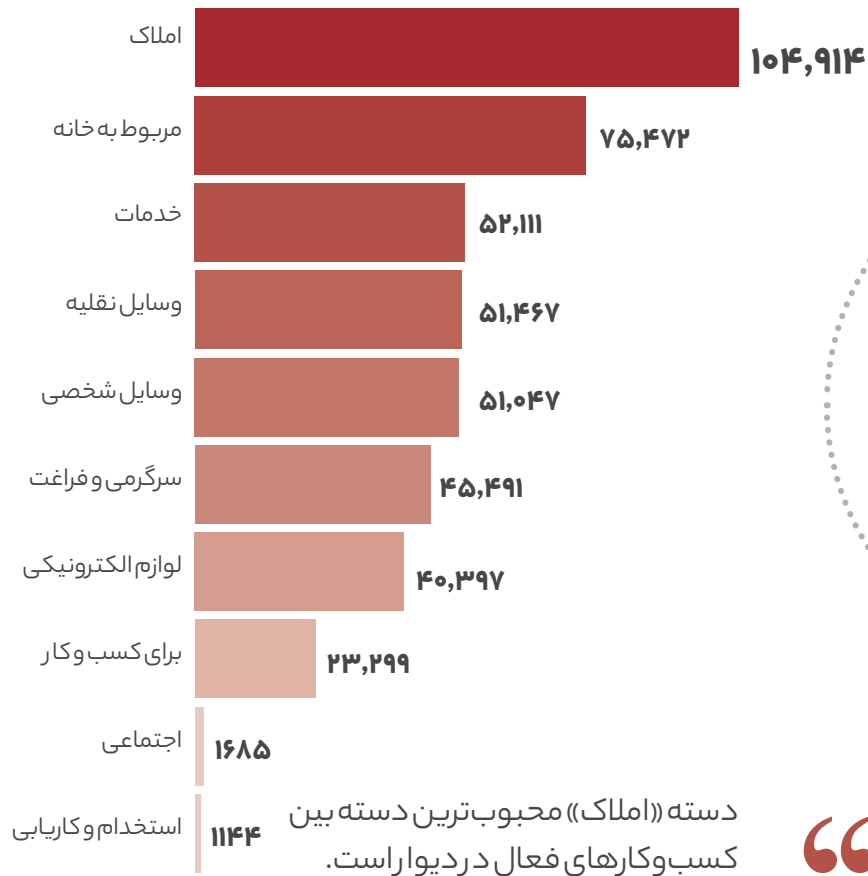
مریم نجارنھاوندی  
استاد جامعه شناسی کار  
دانشگاه تهران

---

**«دیوار کار کردن را تسهیل می کند و این تسهیل گری  
منجر به شکل گیری اقتصاد سالم می شود. در این  
نوع داد و ستد با کوتاه کردن دست واسطه، مستقیما  
محصول تولید شده به خریدار رسانده می شود.»**

## فصل سوم: دیوار و کمک به کسب و کارها

### تعداد کسب و کار فعال در هر دسته



دیوار این امکان را ایجاد کرده تا کسب و کارهای کوچک و بزرگ در جای جای ایران بتوانند از این پلتفرم برای معرفی بهتر محصولات و خدمات خود به مشتریان استفاده کنند و تجارت خود را رونق بدهند. در سال ۹۸ تعداد کسب و کارهای فعال در دیوار به ۴۴۷ هزار رسید.

۱  
۳

کل آگهی‌ها متعلق به کسب و کارها  
از ۹۸ میلیون مجموع  
آگهی‌ها، ۳۱ میلیون متعلق به  
کسب و کارهای بزرگ و کوچک  
بوده است

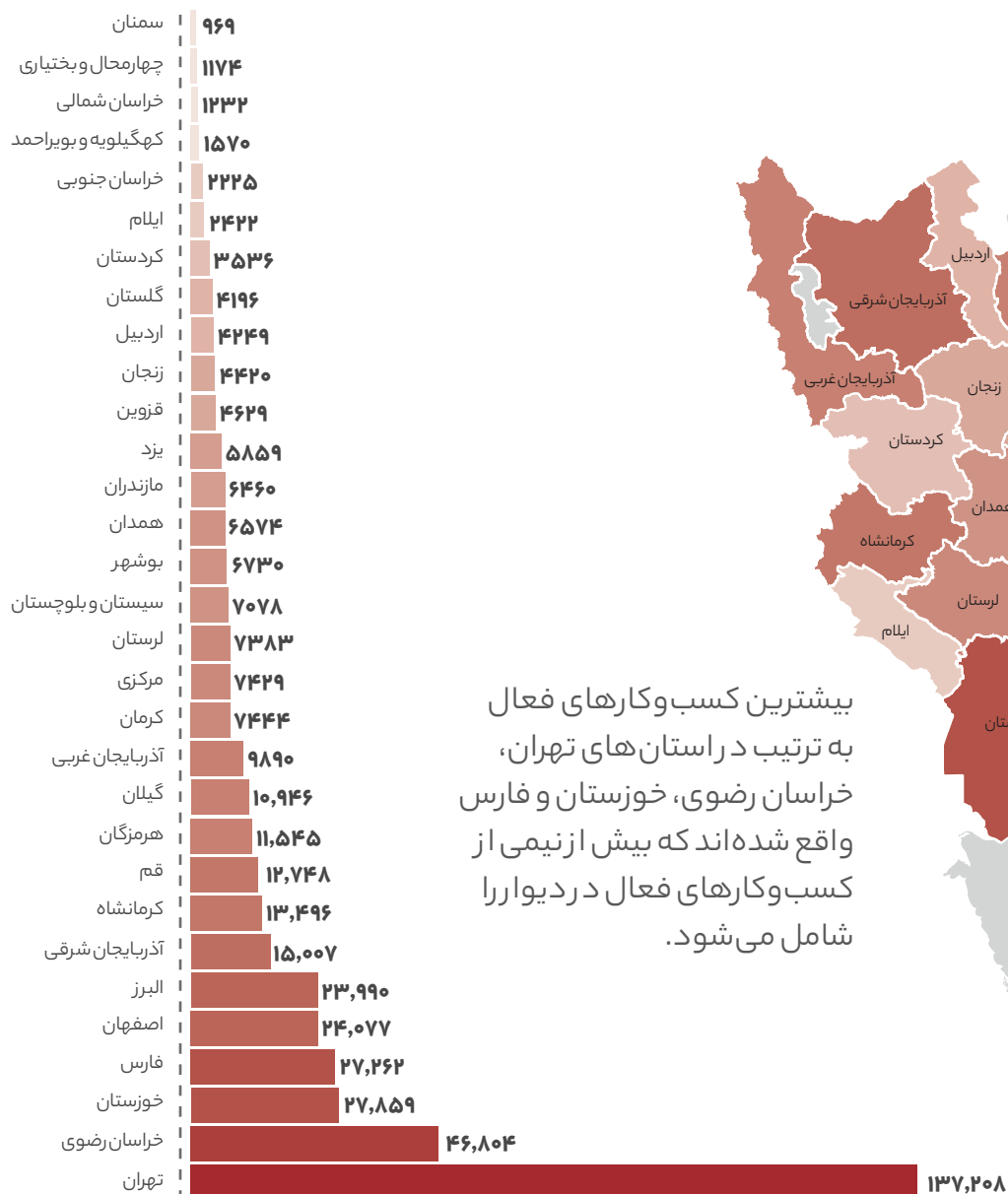
۴۴۷,۰۲۷

تعداد  
کسب و کارهای  
فعال در دیوار در  
سال ۹۸

کسب و کار فعال به معنای کاربری است  
که به طور متوسط در هر ماه حداقل دو  
آگهی ثبت شده از یک شهر در یک دسته  
ثابت داشته باشد.



## توزیع استانی کسب و کارهای فعال در دیوار



بیشترین کسب و کارهای فعال به ترتیب در استان های تهران، خراسان رضوی، خوزستان و فارس واقع شده اند که بیش از نیمی از کسب و کارهای فعال در دیوار را شامل می شود.



مجتبیٰ عندلیب آذر  
مدرس کارآفرینی

---

**«تجزیه و تحلیل آمار و اطلاعات دیوار نشان می‌دهد  
اتفاق جدیدی به مرور در آن رخ داده است. این  
پلتفرم خواسته یا ناخواسته در دل سیستم خود  
تخصص‌هایی را برای برخی از افراد ایجاد کرده که  
پیش از این محلی برای عرضه خدمات و محصولاتشان  
نداشتند.»**

## مزایای کارآفرینی در دیوار

سال گذشته ۴۴۷ هزار کسب و کار فعال در دیوار مشغول فعالیت بوده‌اند. «دیوار» مانند یک بازار هفتگی، از فروشنده و سایل دست دوم تا تولیدکننده و کارآفرین را دور هم جمع کرده و با حذف واسطه‌ها هم کار را برای برخی از کسب و کارها آسان‌تر کند و هم دست افراد را برای اشتغال در فضای آنلاین باز کند.



۱۰۰

هزار  
تعداد سوپرمارکت بزرگ و  
کوچک در ایران

تعداد  
کسب و کارهای  
فعال در دیوار = ۴۵۰ هزار

## سهولت انجام کار

برای شروع یک کسب و کار در ایران به طور میانگین باید ۱۰ روزه طی شود که حدود ۷۲ روز طول می‌کشد و ۱۰۲ درصد درآمد سرانه هزینه می‌برد. از آنجایی که بنا بر گزارش سازمان ملل درآمد سرانه در ایران برابر با پنج هزار و ۴۱۶ دلار بوده، اگر فقط نیمی از ۴۴۷ هزار کارآفرین فعال دیوار بدون طی کردن مراحل اداری موفق به تجارت خود شده باشند، دیوار در یک سال گذشته باعث صرفه‌جویی ۱۴ میلیون دلاری شده است.

۷۲

روز صرفه‌جویی



پلتفرم دیوار راه بیش از ۴۴۷ هزار فعال اقتصادی را هموار کرده و ۷۲ روز کار هر کدام از آنها را جلو انداخته است.

## کاهش ریسک سرمایه

در یک سال گذشته ارزش کل لوازم مربوط به خانه که در دیوار فروش رفته حدوداً ۷۰۰ میلیارد تومان بوده که افزایش ۱۴۳ درصدی این مبادلات نشان دهنده کاهش ریسک سرمایه و در نتیجه اعتماد بیشتر افراد برای مبادله در این سایت بوده است. تازمانی که مسائل امنیتی در دیوار رعایت شده باشد ریسک جابه جایی سرمایه هم پوشش داده می شود.

در دیوار شماره تماس کاربران تایید می شود تا کاربران احراز هویت شوند. همچنین از انتشار آگهی های مشابه جلوگیری می شود و در دسته های مهم و حساس از هر خط موبایل ماهانه تنها سه آگهی رایگان می توان منتشر کرد. دیوار به عنوان اولین کسب و کار اینترنتی که به سامانه شاهکار متصل شده برای کالاهای حساس ثبت آگهی بدون احراز هویت را غیر ممکن کرده و امکان اخلاف در بازار یا دزدی را به حداقل رسانده است. در این سامانه همه افراد برای استفاده از دیوار باید کد ملی خود را اعلام کنند، بنابراین مبادلات شفاف و امکان ثبت آگهی غیر واقعی بسیار کم شده و در نتیجه ریسک سرمایه کاربران کاهش می یابد.

۱۴۳%

افزایش مبادلات در  
دسته وسایل خانه



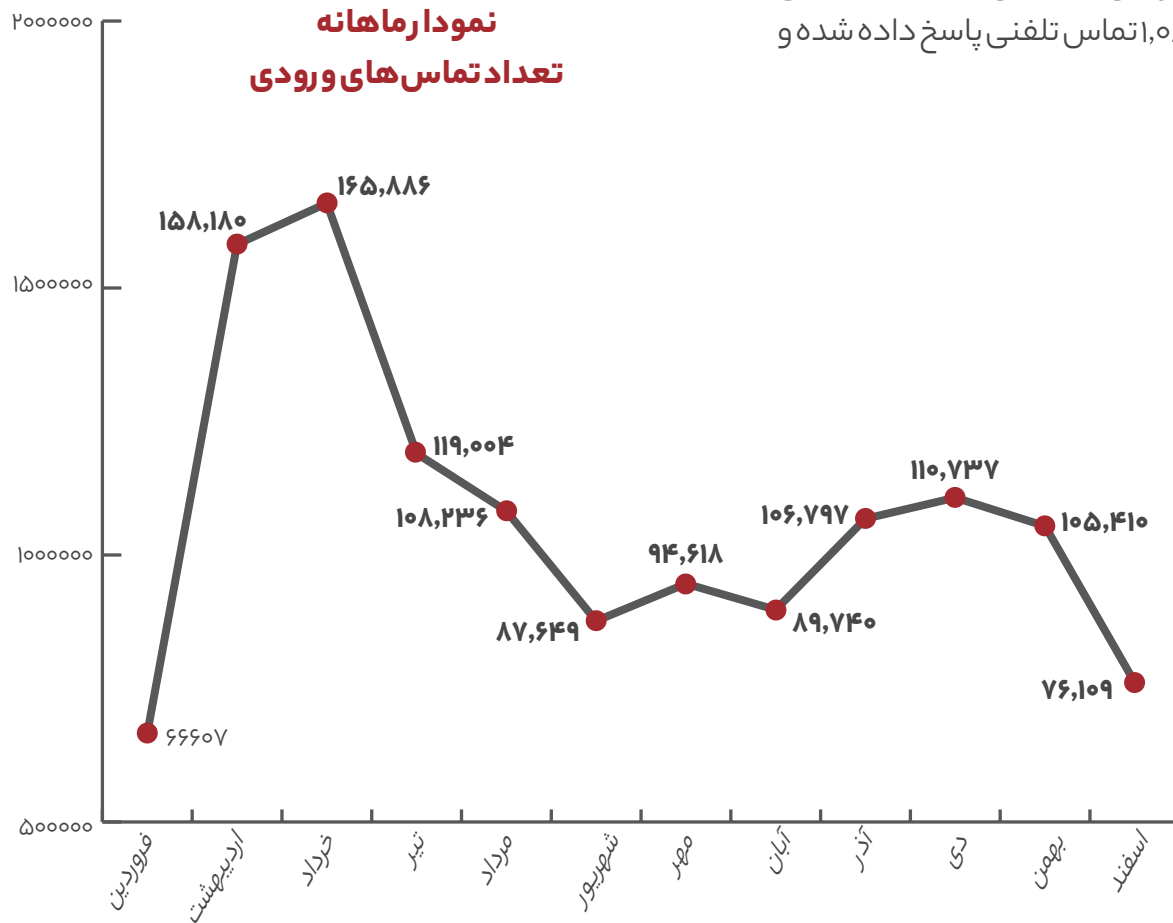
مصطفی نعمتی  
تحلیل‌گر اقتصادی

---

«کاهش هزینه‌های مبادله از طریق امکان جستجوی گسترده در نقاط مختلف که ممکن است صدها و هزاران کیلومتر از هم فاصله داشته باشند از جمله مهم‌ترین مزایای دیوار است. همچنین با افزایش جریان مبادلات منابع اقتصادی میان مصرف‌کنندگان مختلفی که بیشترین نیاز را به کالاها احساس می‌کنند، مطلوبیت بیشتری ایجاد می‌شود که نتیجه آن، تخصیص بهینه‌تر منابع و افزایش رفاه کل جامعه خواهد بود.»

## فصل چهارم: پاسخگویی در دیوار

بخش پشتیبانی دیوار با بیش از ۱۰۰ پشتیبان و مرکز تماس ۲۴ ساعته سعی می‌کند با بهترین کیفیت خدمات پشتیبانی و پاسخگویی را به کاربران ارائه کند. در سال ۹۸ مجموعاً ۱,۲۳۴,۱۹۷ تماس با پشتیبانی از سوی کاربران ثبت شد که از این میان به ۱,۰۸۲,۴۲۴ تماس تلفنی پاسخ داده شده و تنها ۵ درصد از تماس‌ها بی‌پاسخ باقی ماند.



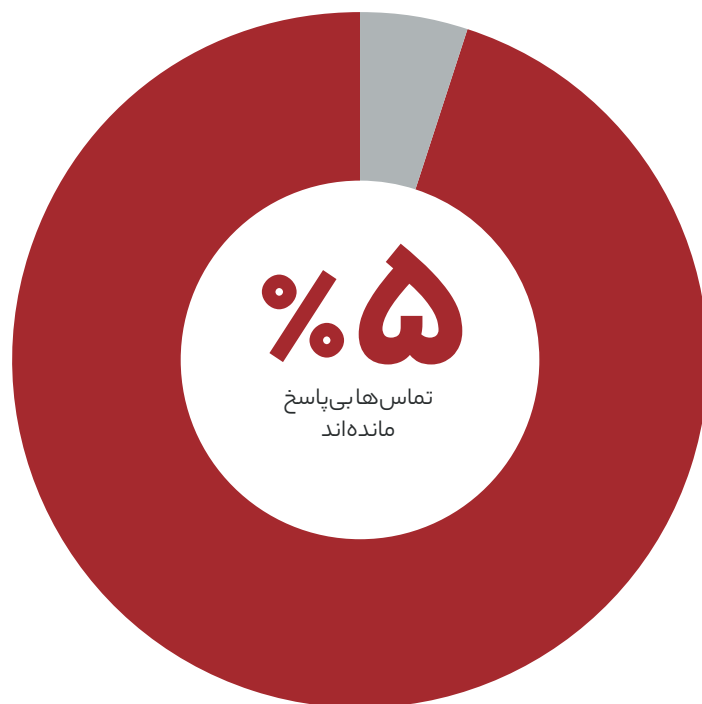
**۳۳۸۱**

تماس در روز

**۱۲,۳۱۹**

تماس از طرف کاربران  
۱۹ خرداد شلوغ‌ترین روز  
کاری مرکز تماس دیوار در  
۹۸ سال

## زمان انتظار



## فصل پنجم: نظارت بر آگهی‌ها

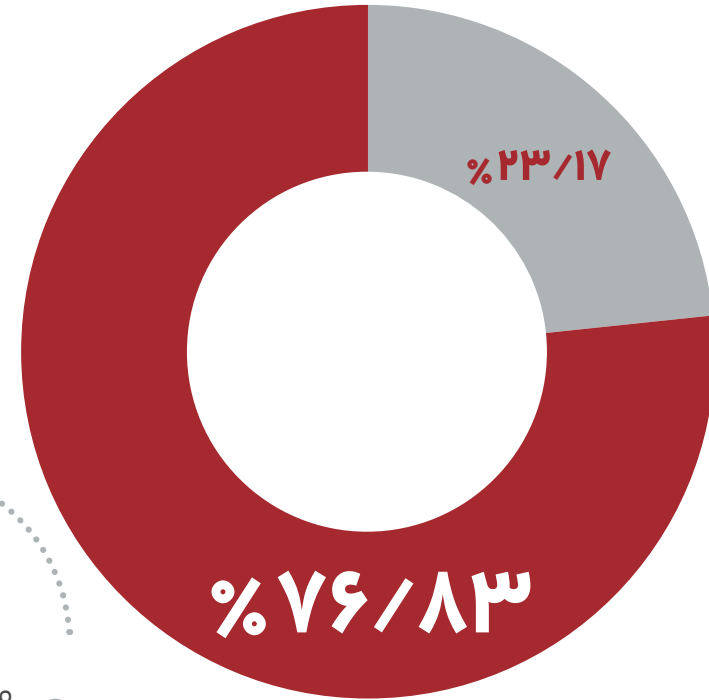
چرا دیوار بر آگهی‌ها نظارت می‌کند؟  
✓ آگهی کالاهای ممنوعه و خلاف قوانین اجازه انتشار روی دیوار را ندارند.

✓ دیوار برای حفظ حقوق مولف، از انتشار نرم‌افزارها و سی‌دی‌های کپی‌شده و غیر اورجینال جلوگیری می‌کند.

✓ دیوار برای کاهش کلاهبرداری و سوء استفاده‌های مالی از درج شماره حساب و شماره کارت در آگهی‌ها و دریافت هزینه پیش از ارسال کالا جلوگیری می‌کند.

✓ تصاویر خلاف عرف جامعه و چهره اشخاص اجازه انتشار روی سایت دیوار را ندارند.

✓ و چندین و چند دلیل دیگر که در بخش قوانین دیوار به تفصیل به آنها پرداخته شده است.



۱۱۷  
هزار آگهی  
میانگین روزانه تعداد  
آگهی رد شده

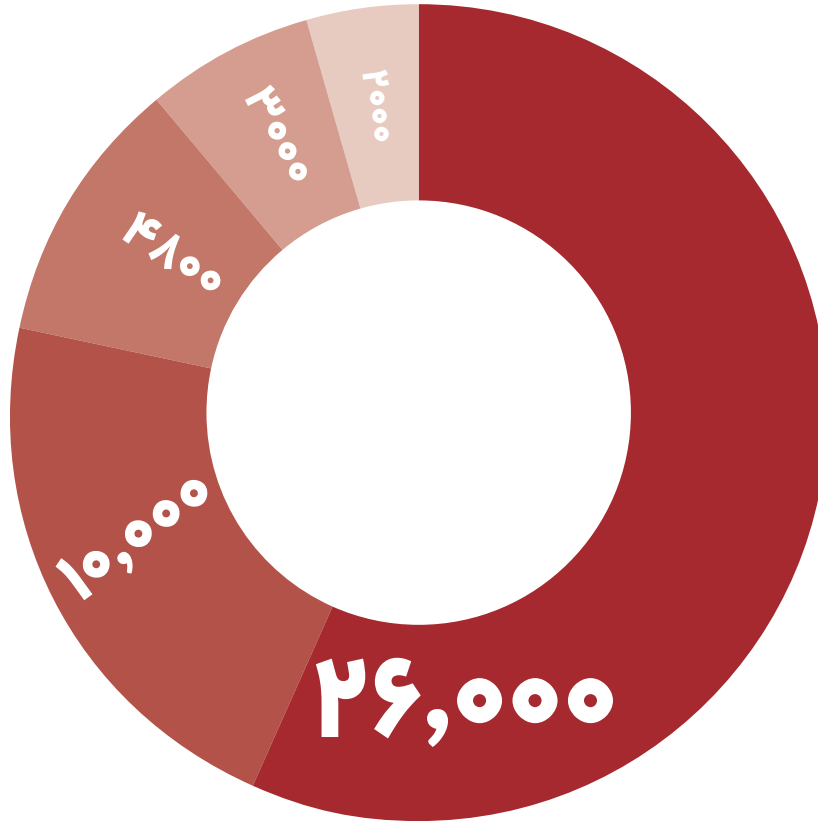
● درصد آگهی‌های تایید شده  
● درصد آگهی‌های رد شده

” این آمار شامل آگهی‌های جدید و درخواست ویرایش آگهی‌های قبلی کاربران است.“



## دلایل و عوامل رد آگهی در دیوار

تعداد آگهی‌هایی که  
در هفته  
به طور میانگین رد می‌شوند



- به خاطر غیرمجاز بودن کالا و خدمات آگهی رد می‌شوند.
- به دستور پلیس امنیت اخلاقی رد می‌شوند.
- به دستور سازمان محیط زیست رد می‌شوند.
- به دستور کارگروه تعیین مصادیق مجرمانه رد می‌شوند.
- به دستور مراجع قضایی رد می‌شوند.

# ۵۰۰

هزار آگهی  
میانگین تعداد آگهی  
بررسی شده در روز

”مهم‌ترین دلیلی رد آگهی،  
تکراری بودن آن است که  
نزدیک به نیمی از موارد عدم  
تایید آگهی مربوط به این  
مورد است.“

## نظارت روی چت‌های دیوار

۱۴

هزار

کاربرد در ماه به خاطر رفتار ناهنجار اجازه چت را برای همیشه نخواهند داشت.

۲۰

هزار

کاربرد در ماه به خاطر رفتار ناهنجار برای مدتی اجازه چت نخواهند داشت.

۳۰۰

هزار

چت در ماه از طریق تکنولوژی هوش مصنوعی در دیوار چک می‌شود

نظارت بر چت‌های دیوار صرفاً برای  
تامین امنیت کاربران و جلوگیری  
از سوءاستفاده سوجدجویان،  
متخلفین و مزاحمان صورت  
می‌پذیرد.

## فصل ششم: دیوار و محیط زیست

### کاهش مصرف آب

خرید یک جفت کفش چرم دست دوم به جای یک مدل نو می‌تواند از مصرف هشت هزار لیتر آب صرفه جویی کند. اگر علاوه بر آن یک شلوار جین دست دوم و یک پیراهن نخی هم بخریم مانع مصرف دوازده هزار و ۱۰۰ لیتر آب شده‌ایم. اگر آبی که برای تولید همه‌اشیایی که در روز با آنها سروکار داریم یک جا جمع کنیم، خواهیم دید که یک دریاچه را مصرف کرده‌ایم.



## کاهش زباله

در سال گذشته ۸۹۰ هزار وسیله الکترونیکی در دیوار دوباره فروخته شده است. اگر این تعداد قطعه فلزی به زمین‌های ضایعات و زباله منتقل می‌شد، میلیون‌ها سال طول می‌کشید که دوباره به طبیعت برگردد. یک قطعه فلزی ۵۰ سال و یک قطعه آلومینیومی تا ۵۰۰ سال در طبیعت باقی می‌ماند.



۱۷۰۰

میلیارد تومان

ارزش بیش از ۸۹۰ هزار کالای الکترونیکی دست دوم معامله شده در دیوار در سال ۹۸

کل دستگاه تلویزیون‌هایی است که سال ۱۳۹۸ در کارخانه‌های داخلی تولید شده‌اند.



=

۸۹۰  
هزار کالای الکترونیک



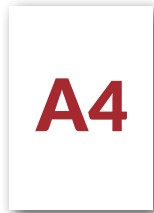
محمد درویش  
کنشگر محیط زیست

«هر قدر که بتوانیم محصولات استفاده شده بیشتری را دوباره وارد چرخه مصرف کنیم، یعنی از تولید گاز گلخانه‌ای اضافه برای نیازهایمان جلوگیری کرده‌ایم. هر ماده‌ای برای تولید نیاز به انرژی و آب دارد و این دو در کارخانه‌ها منجر به تولید گازهای گلخانه‌ای می‌شوند. از سوی دیگر وقتی این وسایل در محل دفن زباله قرار می‌گیرد فرایند فرسودگی، دفن و یا سوزاندن آنها باعث انتشار گازهای گلخانه‌ای بیشتری می‌شود.»

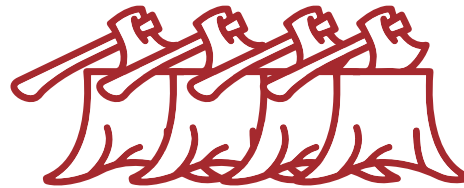
### ۹۸ میلیون آگهی و نجات درختان

سال ۱۳۹۸ حدود ۹۸ میلیون آگهی در دیوار منتشر شد. اگر قرار بود هر دو آگهی روی یک برگه A4 و با تیراژ ۱۰ برگه در کوچه و خیابان منتشر شوند، به ۴۹۰ میلیون برگه نیاز داشتیم. از آنجایی که برای هر هشت هزار برگه A4، یک درخت قطع می‌شود برای این تعداد آگهی باید نزدیک به ۶۱ هزار و ۲۵۰ درخت را قطع می‌کردیم. این تعداد چهار برابر بیشتر از چنارهای خیابان ولیعصر تهران است.

۸۰۰۰ برگه



۹۸ میلیون آگهی → ۶۱۲۵۰



۱۲۰۰

تن

دیوار مانع تولید نزدیک به ۱,۲۰۰ تن کربن دی‌اکسید در سال ۱۳۹۸ شده است.

۲۱

کیلوگرم

هر درخت در هر یک سال ۲۱ کیلوگرم کربن دی‌اکسید را از بین می‌برد،



مهسا علی بیگی  
پژوهشگر مسئولیت اجتماعی  
بنگاه‌های اقتصادی



---

«هر محصولی که ما استفاده می‌کنیم از زمانی که مواد اولیه آن تولید می‌شود تا زمانی که به زباله دانی می‌رود، دی‌اکسید کربن تولید می‌کند و به همین دلیل است که هرچه بیشتر بخریم، دی‌اکسید کربن بیشتری تولید می‌شود و هرچه بیشتر از وسایلی که داریم استفاده کنیم یا از وسایل دست دوم استفاده کنیم، انتشار دی‌اکسید کربن کمتر می‌شود.»

[divar.ir](http://divar.ir)