

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2024

الاستنتاجات من بحث المستهلكين

غينيا

مقدمة

يُعد تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا مبادرة بحث و مناصرة أطلقتها أطلقتها منظمة AfricaNenda بالتعاون مع البنك الدولي ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأفريقيا.

ويمثل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024 الطبعة الثالثة من هذه السلسلة الرائدة. ويهدف التقرير إلى إبلاغ الأطراف المعنية بالمدفوعات في القطاعين العام والخاص داخل أفريقيا وخارجها بالتطورات التي طرأت على مشهد نظام الدفع الفوري لقطاع التجزئة في أفريقيا. ويشتمل التقرير على آراء معمقة حول شمولية الأنظمة قيد التشغيل في أفريقيا بناءً على مدى إمكانية استخدامها وفائدتها لجميع المستخدمين النهائيين، وإن كان لدى جميع مزودي خدمات الدفع المرخص لهم في البلد فرص متساوية لتقديم المدخلات في تصميمها وحوكمتها.

ويشمل تحليل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2024 أنظمة الدفع الفوري للخدمات المالية التي تُجرى معاملات مباشرة إلى غاية يونيو - حزيران 2024. وجمعت البيانات باستخدام مصادر متاحة للجميع، واستُكملت بدراسة استقصائية شملت البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومقالات شاملة مع الأطراف المعنية - وأجريت جميعها في الفترة الممتدة بين فبراير - شباط إلى يونيو - حزيران 2024.

وأُجري بحث المستهلكين الوارد في هذه المقدمة بين فبراير - شباط و مارس - آذار 2024. وشملت الدراسات استقصاءات كمية ومقالات نوعية داخل البلد شملت البالغين من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في غينيا.

وعلى الرغم من ضعف تمثيل عينة المستهلكين البحثية على المستوى الوطني، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم معلومات متعمقة لإثراء تصميم أنظمة الدفع الفوري لتلبية احتياجات المستخدم النهائي.

هيكل العرض التقديمي

03

القسم 3 دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية و استخدامها 18.....

- 3.1 المسار نحو الاستخدام المعتاد 19
- 3.2 عقبات استخدام المدفوعات الرقمية 20
- 3.3 الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقه 22
- 3.4 الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقه 24
- 3.5 آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية 28

01

القسم 1 لمحة عامة عن المنهجية 4

02

القسم 2 أنماط استخدام المدفوعات الرقمية 9

- 2.1 أنماط الاستخدام عبر مجموعات المستخدمين 11
- 2.2 أنماط الاستخدام عبر قناة الدفع 15
- 2.3 أنماط الاستخدام عبر حالات الاستخدام 16



القسم 1:

لمحة عامة عن المنهجية



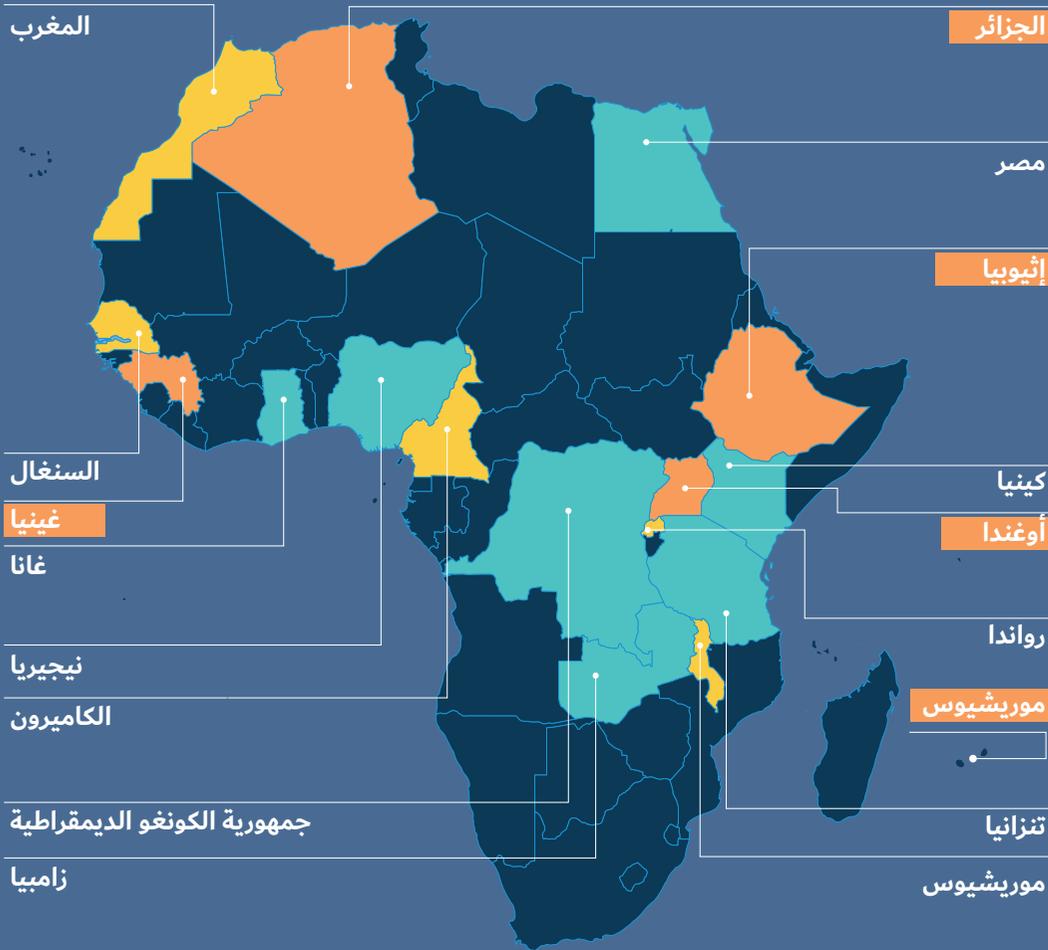
البلدان التي شملتها العينة:

الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا.

أقيم بحث المستهلكين لعام 2024 في خمسة بلدان عينة هي: الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا.

تستند المعدلات الشاملة لعدة بلدان إلى هذه البلدان العينة الخمسة.

وتستكمل هذه الدراسة البحثية الأبحاث المنجزة في عامي 2022 و2023 باستخدام منهجية مماثلة. وتشمل البلدان السبعة التي شاركت في الدراسة الاستقصائية في عام 2022 جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا. وفي عام 2023، شملت العينة خمسة بلدان هي الكاميرون وملawi والمغرب ورواندا والسنغال.



البلدان التي شملتها العينة في عام 2024 (orange) البلدان التي شملتها العينة في عام 2023 (yellow) البلدان التي شملتها العينة في عام 2022 (teal)

للاستفادة من تصميم أنظمة الدفع الفوري الشامل، تركز العينة التي شملتها الدراسة على "الأسواق الناشئة" المنتظر أن تعتمد المدفوعات الرقمية، لا سيما الأفراد في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. وانصب التركيز على أصحاب الدخل المنخفض وأصحاب الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وعلاوةً على ذلك، استهدفت العينة مستخدمي المدفوعات الرقمية لإتاحة معلومات كافية عن القيود التي تعيق الاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد بالإضافة إلى صعوبة النفاذ.

ولا تعبر نتائج بحوث المستهلكين عن نتائج هذه الأبحاث على المستوى الوطني، وتستند الاستنتاجات المستقاة من بلد ما، عينة المستجيبين فقط.



النهج البحثي والأهداف المرتبطة به

مقابلات متعمقة	الدراسة الاستقصائية
<ul style="list-style-type: none"> تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع تحديد تصورات المستهلكين بشأن أنظمة الدفع الفوري الشاملة باستخدام أطر النفاذ والاعتماد والاستخدام تأطير رحلة المستهلك 	<ul style="list-style-type: none"> فهم مدى استخدام المستهلكين قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وشعبية أنواع المعاملات تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا
<ul style="list-style-type: none"> عدد الأفراد = 10 عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (ينبغي أن يكون من ضمنهم وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضًا) 	<ul style="list-style-type: none"> تحديد العوائق الأساسية عدد الأفراد = 60 عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40

أهداف الدراسة الاستقصائية

حجم العينة المستهدف لكل بلد



خط سير العمل الميداني

- أجري العمل الميداني في الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس وأوغندا.
- جمع البيانات الكمية: 11 فبراير-شباط إلى 7 مارس-آذار 2024
- جمع البيانات النوعية: 7 إلى 28 فبراير-شباط 2024

نظرة عامة عن دراسة العينة - غينيا



الشركات الصغيرة*



رواد الأعمال متناهيو الصغر*



أصحاب الدخل الثابت



أصحاب الدخل غير الثابت

التعريف	نسبة العينة الدراسة الاستقصائية
يضم أصحاب الدخل المنخفضة وغير الثابتة الفقراء الذين يعيشون في المناطق الحضرية، والذين يعيشون "على الكفاف" بسبب انعدام فرص العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة، وعمال الوظائف / المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على العائلة أو المنح الاجتماعية.	27%
ويشمل أصحاب الدخل المنخفض الثابت الأشخاص الذين يُعدّون أيسر حالاً بقليل مقارنةً بذوي الدخل المنخفض بوجه عام؛ إذ يحصلون على دخلٍ (أجر) أو راتب ثابت في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.	33%
التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين.	21%
التجار الذين يملكون محللاً صغيراً وثابتاً (غير رسمي غالباً) أو المتاجر/ مزودي الخدمات، فضلاً عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.	19%

72% من إجمالي عينة الدراسة الاستقصائية الكمية هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات) و80% من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة).

تم التأكد من التغطية الكافية للنساء والشباب ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربع. تمثل المؤسسات التي تم أخذ العينة منها مزيجاً من الأنشطة التجارية المختلفة

*طبقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص في كل بلد

القسم 2:

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية



نظرة عامة عن سياق البلد:

تظهر غينيا انخفاضًا في الشمول المالي واستخدام المدفوعات الرقمية، لكن يستعمل المستخدمون المشمولون في العينة في غينيا المدفوعات الرقمية بشكل متكرر

- تُعد المدفوعات الرقمية وانتشار المعاملات عبر الحسابات ومستويات الشمول الرقمي منخفضة في غينيا، الأمر الذي أدى إلى تصنيفها كدولة حديثة العهد في مجال المدفوعات الرقمية.

- وعلى الرغم من هذا السياق الصعب، يعمل مشغلو شبكات الهاتف المحمول على تحفيز استخدام المدفوعات الرقمية بين الأفراد الذين يمكنهم الوصول إليها.

- يجري ربع المستخدمين المشمولين في العينة مدفوعات رقمية يوميًا.

- وتُهيمن قنوات تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD) لدى المستخدمين. وخفض مزود المدفوعات الرئيسي تكاليف المعاملات، وأتاح خدمة العملاء على نطاق واسع (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية، 2023).

- يُشكل الاحتيايل والنصب تحديان كبيران يواجهان المستخدمين ويمنعان غير المستخدمين من اعتماد المدفوعات الرقمية.

المجموعة حديثة العهد

غينيا	الشمول المالي	
28%	استخدام المدفوعات الرقمية	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي لعام 2021]
30%	معدل انتشار حسابات المعاملات	نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابًا رسميًا [مؤشر الشمول المالي 2021]
547.4 (2021)	عدد وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم2 [صندوق النقد الدولي 2022]	عدد منافذ وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم2 [صندوق النقد الدولي 2022]
2.7	عدد الفروع	عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]
	الشمول الرقمي	
29% (2021)	تغطية شبكة الهاتف المحمول	نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G/LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
34%	معدل انتشار الإنترنت	نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
77% (2018)	معدل انتشار الهواتف المحمولة	نسبة السكان الذين يمتلكون هاتفًا محمولًا (خوليًا) أو هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]
15% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2020)	معدل انتشار/اعتماد الهواتف الذكية	نسبة الأفراد الذين يستخدمون هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات] نسبة اتصالات الهاتف المحمول (باستثناء تقنية إنترنت الأشياء الخلوية المرخصة) التي تتم عبر الهاتف الذكي [رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة]

القسم 2.1: أنماط استخدام مجموعة المستخدمين

تحليل مجموعات المستخدمين من فئة الأفراد - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية:

استخدام بوتيرة أكبر بين المستجيبات مقارنة بالمستجيبين.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية التي يُجريها الأفراد الذين شملتهم العينة: 45

أصحاب الدخل الثابت لديهم استخدام أعلى مقارنة بأصحاب الدخل غير الثابت.

تستخدم المستجيبات من فئة الأفراد المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر مقارنة بنظرائهم المستجيبين.

“أستخدم النقود لأسباب أخرى مختلفة، لأنني أحيانًا أضع النقود في جيبتي لتلبية احتياجاتي الفورية. أي، في حالة حدوث ظروف غير متوقعة، لأنه قد أذهب إلى مكان لا يتيح السحب أو الإيداع.”
ذكر، مُستخدم



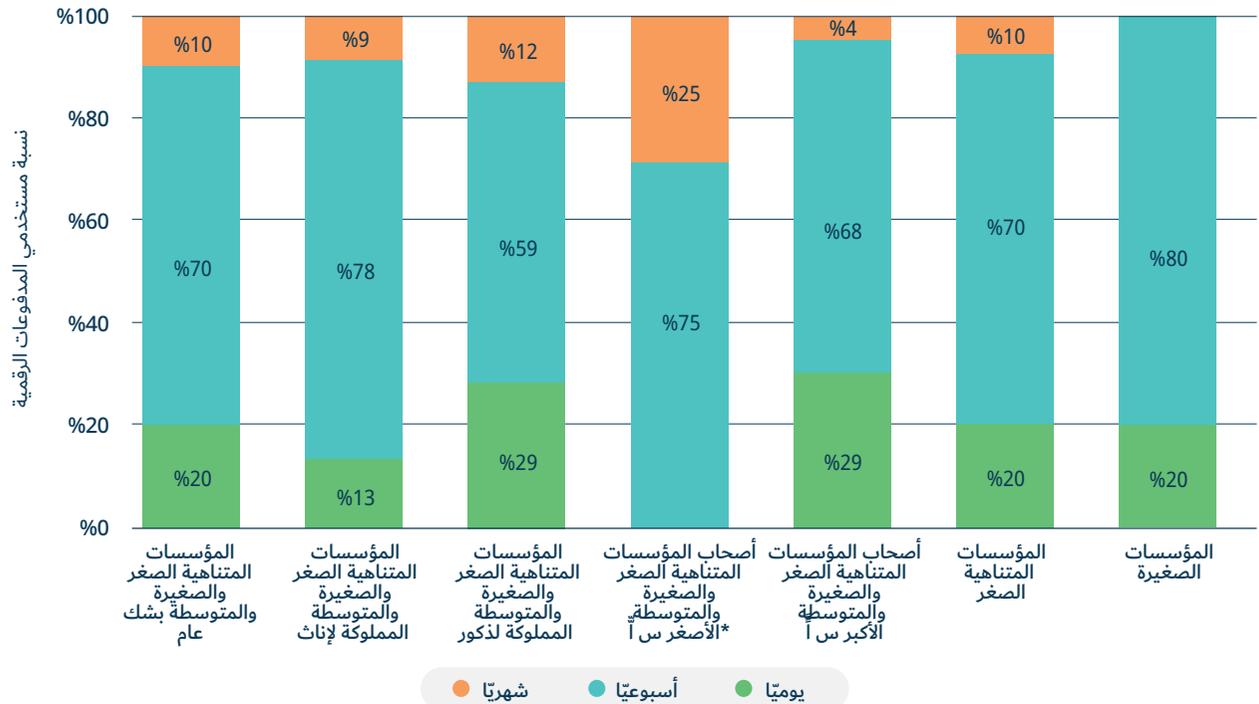
* تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا. تشير فئة "الأكبر سنًا" إلى البالغين الذين تتجاوز أعمارهم 30 عامًا.

تحليل مجموعة المستخدمين من فئة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة - تواتر استخدام المدفوعات الرقمية:

أظهرت العينة أن مالكي المؤسسات من الذكور أكثر ميلاً إلى استخدام المدفوعات الرقمية مقارنة بالإناث.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية التي تُجرىها الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. التي شملتها العينة: 31

- يستخدم أصحاب المؤسسات الصغيرة أيضًا حسابات التجار، التي تُهيأ عادةً لتلقي المدفوعات الرقمية للعملاء وغيرها من المعاملات التجارية. وتشمل هذه المعاملات تسوية مدفوعات الموردين، وسحب النقود، وسداد القروض من حسابات التجار المدعومة بالهاتف المحمول.
- تستخدم المؤسسات التي يقودها الذكور المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر مقارنة بالمؤسسات التي تقودها الإناث (يرجى الرجوع إلى التفاصيل في الشريحة التالية).



* تشير فئة "الأصغر سنًا" إلى المستجيبين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و29 عامًا. ** تشير فئة "الأكبر سنًا" إلى البالغين الذين تتجاوز أعمارهم 30 عامًا.

نظرة معمّقة عن نوع الجنس:

نقص المعلومات والأعراف الثقافية يشكلان عائقًا.

دراسة حالة - الإناث

تفاصيل المستجيب

الوظيفة: خدمات الطباعة
الدخل: صاحب دخل ثابت

“تواجه النساء الكثير من المشاكل في مجال استخدام المدفوعات الرقمية. فتحت عمتي حسابًا لدى {المزود 1}، وكان هناك رجل حاول التأثير فيها بإخبارها أنه أرسل ملبونًا إلى حسابها. وتأكدتُ من رصد حسابها،

واتصلت بهذا الرجل الذي اعترف صراحة أنه محتال؛ يرسل للناس رسائل خادعة يدعي فيها حدوث خطأ في سحب الأموال.

بعد ذلك أبلغت خدمة العملاء لدى {المزود 1}، وطلبوا مني بدورهم الاستماع إلى المكالمات، وقالوا إن هؤلاء الأشخاص لا يريدون سوى الثراء.

ووعدتني خدمة عملاء {المزود 1} بمتابعة القضية وحلها؛ ولم أسمع عن مثل هذه الحالة منذ ذلك الحين”

مستويات المعرفة والوعي المنخفضة: تشكل محدودية المعرفة عائقًا أمام الاعتماد، ولا سيما لدى النساء. إذ تؤدي إلى استمرار النساء في استخدام النقود أو الاعتماد على الأقارب المقربين لإجراء المعاملات الرقمية.

“في رأيي، لمساعدة النساء، نحتاج إلى إطلاق حملات توعية لشرح كيفية إجراء المعاملات، لأن بعض النساء غير متعلمات. أمي، على سبيل المثال، غير متعلمة، لكنها تستخدم {المزود 1}.”
أنثى، مُستخدمة

الاحتيال والنصب: ويُنظر إلى النساء بأنهن أكثر عرضة للاحتيال.

“سيخبرك الشخص أنه أجرى عملية إيداع، وإذا لم يكن لديك القدرة على مراجعة رصيدك للتحقق من صحة كلامه، فإنك ستقع ضحية لمكيدته. وهذا الأمر يحدث في أغلب الأحيان لغير المتعلمين.”
أنثى، مُستخدمة

“يجب على النساء في كثير من الأحيان التصدي للمحتالين الذين أصبحوا أكثر انتشارًا؛ حيث يتظاهرون بأنهم وكلاء خدمات مالية لدى {المزود 1} ثم يخدعونهن-”
أنثى، غير مُستخدمة

احتمالية ارتكاب الأخطاء: تفتقر بعض النساء إلى الثقة اللازمة لاستخدام المدفوعات الرقمية دون ارتكاب الأخطاء.

“النساء يختلفن عن الرجال. فعلى سبيل المثال، قد تذهب امرأة إلى وكيل لإتمام معاملة إيداع، وترتكب خطأ. أي أنها قد تخطئ في نطق الأرقام، فبدلاً من “خمسة” قد تقول “سبعة”.
أنثى، مُستخدمة

نظرة معمّقة على الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

يتم تشجيع المستجيبين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على استخدام المدفوعات الرقمية بالتوصيات من شبكات التواصل الاجتماعي.

دراسة حالة - الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي: ذكر

الوظيفة: صاحب مؤسسة متناهية الصغر

“كان البدء في استخدام المدفوعات الرقمية صعبًا في البداية. لم أكن أعرف شيئًا عنها، لكنني تواصلت مع شخص علمني كيفية استخدامها. وهو أيضًا الشخص ذاته الذي ساعدني في الحصول على شريحة لدى {المزود 1}.

لاستخدام المدفوعات الرقمية، يجب عليك إتقان الوظائف ومعرفة كيفية إجراء الحسابات. ويجب أن تعرف كيفية إجراء الإيداع أو السحب.

يساعدنا الكلاء كثيرًا. عندما أحتاج إلى المساعدة، على سبيل المثال، بعد ارتكاب خطأ، فإنهم يساعدونني في حله.

ارتكبت خطأ ذات مرة وقمت بإيداع 140,000 فرنك على أحد الأرقام ولحسن الحظ اتصلت بفرع {المزود 1} وألغوا المعاملة.”

دافع اعتماد المدفوعات الرقمية الرئيسي	توصيات الشبكات الاجتماعية	“كان هناك شخص امتدح الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وهذا ما دفعني لاستخدامها أيضًا” أثنى، مُستخدِم، وكيلة صاحبة مؤسسة متناهية الصغر
دافع استخدام المدفوعات الرقمية الرئيسي	الملاءمة	“لأنها موثوقة، فهي طريقة سريعة لتحويل الأموال من شخص إلى آخر” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة
العقبات الرئيسية	انعدام الثقة بسبب انتشار الاحتيال	“نحن خائفون من إرسال الأموال إلى رقم خاطئ، ونخاف من المحتالين. المحتالون هم في الواقع ما يقلقنا أكثر من غيرهم.” ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة متناهية الصغر

القسم 2.2: أنماط استخدام قناة الدفع

أنماط استخدام قناة الدفع:

تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة هي القناة الأكثر استخدامًا.

إجمالي عدد المستجيبين
الذين شملتهم العينة: 105

تحفز بساطة إتمام المعاملات عبر تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة وملاءمتها للمستخدمين. “إذا أردت أن أسحب الأموال من حسابي لدى {المزود 1} وأرسلها لشخص ما، أشكل الرقم *2*144* وأدخل المبلغ وكلمة المرور السرية وأقوم بتأكيد المعاملة.”
أنتى، مُستخدمة

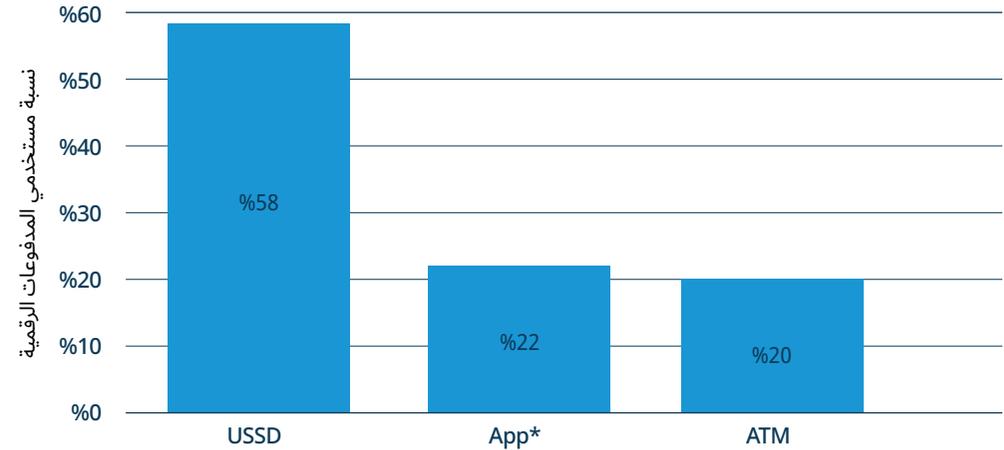
أدى تخفيض رسوم المعاملات الأخير إلى جعل خدمة تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة أكثر جاذبية.

“{المزود 1} كان يفرض علينا رسومًا عالية التكلفة. في الماضي، عندما كنا نريد إيداع مبلغ ما، كان علينا إضافة الكثير من الرسوم حتى يتمكن الأشخاص من استلام المبلغ الإجمالي، ولكن، خُفّضت رسوم المعاملات، وهذا جيد بالنسبة لنا.”
ذكر، مُستخدم

يوفر الوكلاء الراحة بتمكين عملائهم من إجراء المعاملات الخاصة ببيئتهم وخدماتهم ثم إيداعها عبر حسابات وكلاتهم.

“ما دفعني إلى ذلك هو أن العديد من عملائي يأتون ويطلبون رمز الخدمات المالية الخاص بي لدى {المزود 1} ويريدون إجراء إيداع أو سحب.”
ذكر، مُستخدم، وكيل وصاحب مؤسسة صغيرة

يدفع القبول واسع النطاق لمزود الخدمة المهيمن المزيد من الأشخاص إلى الاستمرار في استخدام قناة المدفوعات الرقمية التي يقدمها المزود (تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة). “علاوة على ذلك، {المزود 1} هو شبكة وطنية يعرفها الجميع، لذا تعم ثقة، وإذا لم أستخدم المصرف، فذلك لأنني أستخدم {المزود 1} لإجراء مدفوعاتي.”
ذكر، مُستخدم



أفاد 59% من المستجيبين أن النقد يمثل وسيلة الدفع الأساسية لديهم

*تشمل قناة التطبيق المعاملات التي تتم عبر تطبيق دون استخدام تقنية التواصل قريب المدى (NFC) أو رمز الاستجابة السريعة (QR).

القسم 2.3: أنماط حالات الاستخدام

أنماط حالات الاستخدام:

أصبحت حالات استخدام المدفوعات المتكررة رقمية إلى حد كبير.

إجمالي عدد المستخدمين الأفراد: 45
إجمالي عدد المستخدمين من المؤسسات
المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: 31

ويتلقى أصحاب المؤسسات المدفوعات عبرالمدفوعات الرقمية.

“في بعض الأحيان، يكون الدفع نقدًا، ولكن كثيرًا من الأشخاص يرسلونه عبر {المزود 1}.”

ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة

ويفضل بعض أصحاب المؤسسات الاحتفاظ بأموالهم في حساباتهم المالية عبر الهاتف المحمول لأن ذلك يساعدهم على إدارة شؤونهم المالية بشكل أفضل.

“إنها {طرق المدفوعات الرقمية} أكثر توفيرًا ومنفعة. وتسمح لك أيضًا بادخار أموالك. لأنه إذا سحبت 10,000 فرنك، ستصرفها كلها، ولكن إذا كانت في حسابك فلن تنفقها.

ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

يستخدم أصحاب المؤسسات الصغيرة حسابات التجار كحسابات معاملات تجارية، ويجرون معاملات متعددة تشمل على تسوية مدفوعات الموردين، وسحب النقود وسداد القروض من حسابات التجار المدعومة بالهاتف المحمول.

“يفضل الأشخاص إجراء أعمالهم التجارية بواسطة {المزود 2}، بحيث لا يعرف أحد أنك تحمل مالا وقييرًا معك، ولذا تكون أكثر أمانًا. وتُدفع نفقات منزلي بواسطة {المزود 2}... حتى رسوم مدرسة أطفالي تُدفع بواسطة {المزود 2}.”

ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة

#	الأفراد	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	شحن رصيد المكالمات	استلام مدفوعات العملاء
2	دفع ثمن السلع المنزلية	الإدخار من دخل المؤسسات
3	توفير المال	مدفوعات الموردين
4	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين
5	تلقي الأجر	سداد القروض

تصنيف أكثر حالات
الاستخدام شيوعًا

حالة الاستخدام التي أُجريت أو تلقت فيها أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أُجريت أو تلقت فيها نحو 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أُجريت أو تلقت أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

أنماط حالات الاستخدام:

أصبحت حالات استخدام المدفوعات المتكررة رقمية إلى حد كبير.

إجمالي عدد المستخدمين الأفراد: 45
إجمالي عدد المستخدمين من المؤسسات
المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: 31

أدت التكلفة المخفضة للمعاملات لدى المزود المهيمن إلى تحفيز استخدام طرق المدفوعات الرقمية.

”إذا اضطررت إلى سداد المدفوعات ولم يكن لدي المال، أقرر استخدام [مقدم الخدمة 1] لأنني أريد الحصول على الائتمان عبر [مقدم الخدمة 1].“
ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

غالبًا ما يستخدم المستهلكون حسابات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول لشراء أرصدة المكالمات واحتياجات المدفوعات الأخرى نظرًا للراحة التي تتيحها لهم للعمل من حساب واحد.

”تودع المبلغ في حساب الخدمات المالية لدى {المزود 1} وتستخدمه لشراء البيانات ورصيد المكالمات وكل ما تريده. وتستخدم {المزود 1} للحصول على ائتمان. الاتصال موجود، وهذا أفضل من تكلفة المعاملة.
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة المتناهية الصغر

وعلى الرغم من تلقي الدخل في بعض الأحيان نقدًا، فإن المستخدمين غالبًا ما يضطرون إلى إرسال الأموال إلى الأقارب لمصاريف المعيشة، وهو ما يعزز استخدام المدفوعات الرقمية.

”أنا سائق دراجة نارية أجرة، أتلقي المال نقدًا، ولكن بالنسبة للمال الذي ترسله لي أختي، فيكون عبر الهاتف.“
ذكر، مُستخدم

#	الأفراد	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	شحن رصيد المكالمات	استلام مدفوعات العملاء
2	دفع ثمن السلع المنزلية	الادخار من دخل المؤسسات
3	توفير المال	مدفوعات الموردين
4	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين
5	تلقي الأجر	سداد القروض

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقى فيها أكثر من 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقى فيها نحو 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي

حالة الاستخدام التي أجري أو تلقى أقل من 40% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الشهر الماضي



القسم 3:

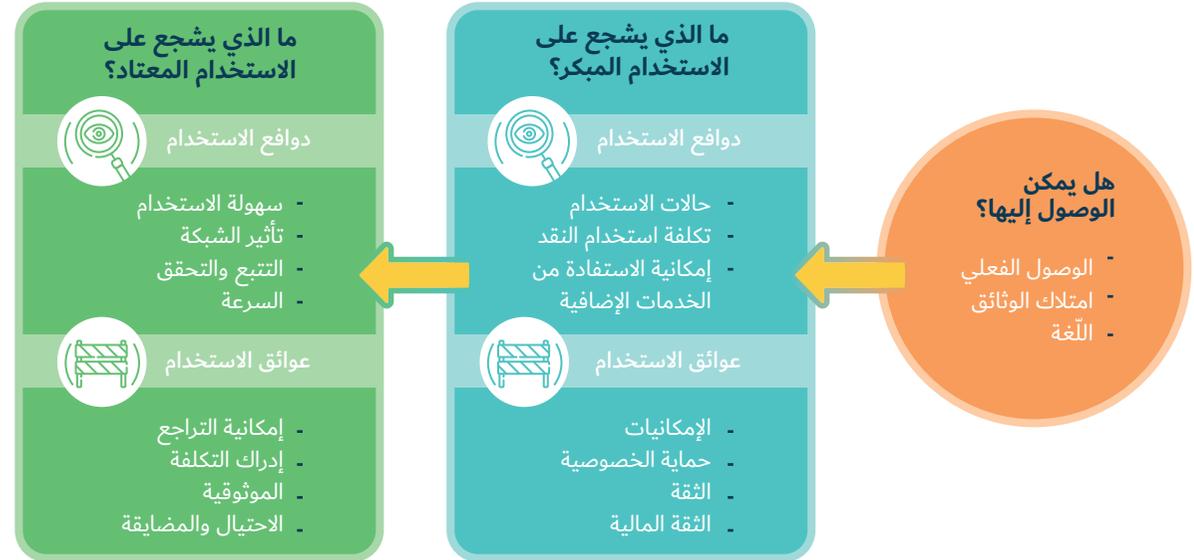
دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية والعقبات
التي تعرقل استعمالها



القسم 3.1: المسار نحو استخدام المدفوعات الرقمية استخدامًا معتادًا

إطار استخدام المدفوعات الرقمية

يتألف المسار من استخدام المدفوعات الرقمية إلى استخدامها المعتاد من ثلاث مراحل.



القسم 3.2: عوائق استخدام المدفوعات الرقمية

عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

عدم القدرة على الاتصال بالإنترنت وعدم القدرة على قراءة التعليمات يعرقلان استخدام المدفوعات الرقمية بشكل كبير، وخاصة بين المستجيبات.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 30

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة غير المستخدمين الذين صرحوا بذلك
“تقول النساء أنهن يواجهن مشكلات مع حساباتهن لدى {المزود 1}، ولكنني أعتقد أن هذا مرتبط بالاتصال” أنثى، غير مُستخدمة	غالبًا ما تؤدي اتصالات الشبكة إلى حدوث انقطاعات أوسع نطاقًا في الإنترنت، مما يثني المستخدمين المحتملين عن المدفوعات الرقمية.	أكثر بروزًا لدى الأفراد	لا يوجد اتصال بالإنترنت  1

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

عدم القدرة على الاتصال بالإنترنت وعدم القدرة على قراءة التعليمات يعرقلان استخدام المدفوعات الرقمية بشكل كبير، وخاصة بين المستجيبات.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 30

Qualitative insights	Women vs. men	MSMEs vs. individuals	% Ranking of barrier based on of non-users that stated it
<p>“يتعين علينا تقديم المساعدة [للنساء] في الحصول على التعليم (على الأقل القدرة على كتابة أسمائهن والقراءة حتى لو كانت كلمة بكلمة). وعليهن الدراسة حتى يصبح لديهن على الأقل بعض الأفكار حول الأرقام.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر</p>	أكثر بروزاً لدى النساء	لا يوجد تباين كبير	<p>لا أستطيع قراءة التعليمات</p>  <p>2</p>
<p>“الناس غير قادرين على استخدام المدفوعات الرقمية لعدم توفر السبل؛ نحن نعيش في بلد يصعب فيه كسب لقمة العيش.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر</p>	أكثر بروزاً لدى الرجال	أكثر بروزاً لدى الأفراد	<p>عدم القدرة على تحمل تكاليف الدفع الرقمي</p>  <p>3</p>

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقاً كبيراً

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

القسم 3.3: الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقه

العوائق التي تعرقل الاستخدام المبكر:

المخاوف بشأن خصوصية البيانات تعرقل استخدام المدفوعات الرقمية المبكر في غينيا

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 105

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك
“بدأت الأمور تتغير بالنسبة للسكان في عام 2021 بسبب تولي الحكومة السلطة. بدأ الكثيرون في الدفع عن طريق التحويل المصرفي بالإيداع والسحب، مما يجعل معاملاتهم مرئية” ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	1 مخاوف بشأن خصوصية البيانات
“أنا لا أثق في المدفوعات الرقمية ولا أعتقد أنني سأفتح حسابًا ماليًا لدى {المزود 1} في الوقت الحالي. وإذا اضطرت إلى تلقي الأموال على حساب لدى {المزود 1} فإنني أفضل تلقيها على رقم شخص آخر، وإلا فإنني شخصيًا لا أرغب في فتح حساب في الوقت الحالي.” أنثى، غير مُستخدمة	أكثر بروزًا لدى النساء	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة	2 انعدام الثقة
“أعطي رقم أخي للشخص الذي يريد أن يرسل لي المال، حتى يتمكن من إرساله إلى الحساب المالي الخاص بأخي لدى {المزود 1}.” ذكر، غير مُستخدم	أكثر بروزًا لدى النساء	لا يوجد تباين كبير	3 انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر:

الاستخدام واسع النطاق للمدفوعات الرقمية يحفز غير المستخدمين للمدفوعات الرقمية على التحول أيضًا إلى المدفوعات الرقمية.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 105

ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	النساء مقارنة بالرجال	آراء نوعية
1	أكثر بروزًا لدى الأفراد	أكثر بروزًا لدى الرجال	“اخترت استخدام {المزود 4} في خدمات الدفع، بسبب توفره وضمانه، فهو يقدم الخدمة منذ فترة طويلة والجميع يثقون به.” ذكر، مُستخدم
2	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى الرجال	“جاء أيضًا شباب بهدف التوعية بـ {المزود 1}، وفي الأيام الأولى تمكّن الكثيرون - وأنا من بينهم - من إنشاء حسابات، وقد شجعتني الوكلاء على إنشاء حسابي” ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة
3	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزًا لدى الرجال	“كان الناس يتحدثون عنها كثيرًا لدرجة أنه إذا طلب شخص مالاً من أحد والديه أو أخيه، فإنه يسأله إذا كان لديه حساب مالي لدى {المزود 1}، فسوف يرسل له المال.” ذكر، مُستخدم

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

القسم 3.4: الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقه

العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

تواجه المستجيبات بشكل خاص عوائق في الاستخدام المعتاد.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 76

استنتاجات نوعية بشأن العوائق	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
“تجري المعاملة، ولا تصل الرسالة. ورغم أنك أجريت المعاملة، لكنك لا تصلك الرسالة. لهذا السبب فإن الأمر صعب بالنسبة لنا.” ذكر، مُستخدم	أكثر بروزًا لدى النساء	لا يوجد تباين كبير	1 شبكة الهاتف المحمول ضعيفة 
“هناك أيضًا بعض الوكلاء الذين يرفعون رسوم المعاملات من تلقاء أنفسهم.” أنثى، مُستخدمة	أكثر بروزًا لدى النساء	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	2 تكاليف المدفوعات الرقمية المرتفعة 
“من في السوق هن أمهاتنا اللواتي لم يذهبن إلى المدرسة، لكن عند وصولك إلى السوق لن يمكنك التحدث معهن عن المعاملات، لكنهن يفهمن ما تريد. وسيعتقدن أنك تحاول خداعهن، ولهذا السبب عندما نذهب إلى السوق، نتعامل نقدًا.” ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة	أكثر بروزًا لدى النساء	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	3 عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا 

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا العائق عائقًا كبيرًا

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

موضوعات البلد الأساسية:

يُنظر إلى تكاليف المعاملات عمومًا بأنها ميسورة نظرًا لانخفاضها في الآونة الأخيرة

نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل

53%

مصدر المعلومات

- التوعية من جانب الوكلاء والحملات.
- وسائل التواصل الاجتماعي
- مخططات الأسعار في مواقع الوكيل
- التأكيد النصي للمعاملة
- خدمة العملاء

المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الإدارة المالية: أدت تكاليف المعاملات المخفضة إلى تشجيع بعض المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى استخدام قنوات المدفوعات الرقمية لادخار أموالها والاحتفاظ بها.

تراجع الأرباح: يشير بعض الوكلاء إلى أن خفض الأسعار على تكاليف المعاملات أدى إلى تقليص هوامش أرباحهم.

من قبل، كانت التكلفة مرتفعة للغاية، ولكنها الآن أصبحت ميسورة. عندما تسحب 50,000 فرنك فإنك تدفع 1,000 فرنك. فهي أكثر توفيرًا ومنفعة. وتسمح لك أيضًا بادخار أموالك. لأنه إذا سحبت 10,000 فرنك، ستصرفها كلها، ولكن إذا كانت في حسابك فلن تنفقها.”

ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة

الأفراد

يُنظر إليها عمومًا بأنها ميسورة التكلفة
“في الوقت الحالي أرى أن رسوم المعاملات ميسورة..”
ذكر، مُستخدم

يُنظر إلى رسوم السحب على أنها تشكل عائقًا
“لست المسؤول عن التكاليف، فعندما أرغب في الإيداع وأستبعد تكاليف السحب، قد تعتقد أنني حجزت 10,000 فرنك أو 20,000 فرنك. وهذا ليس خطأها، فهي لا تعلم. وغالبًا ما تكون رسوم السحب مزعجة عندما لا يتم ذكرها.
ذكر، مُستخدم

يقيم المستخدمون تكاليف المعاملات مقارنة بالفوائد من استخدام المدفوعات الرقمية.

“إنها تقلل من أموالنا. إذا أخذت 1,000 فرنك سحب من 10,000 فرنك كم سيبقى لديك؟ وهذا يعني أنه عندما يكون لديك 10,000 فرنك لا يمكنك حتى إجراء عملية..”
أنتي، مُستخدمة

نظرة متعمقة على تجارب خدمة العملاء

يرى المستجيبون أن خدمة العملاء متاحة وفعالة في معالجة مشاكلهم.

“في أحد الأيام، اشتريت رصيدًا بحساب لدى {المزود 1}، ولكن بسبب مشاكل الاتصال، حاولت أكثر من ثلاث مرات، ولم أتلّقه. واتصلت بخدمة العملاء لدى {المزود 1} وبعد ثلاثة أيام عادت الأموال إلى حسابي لدى {المزود 1}.”
أنتى، مُستخدمة

ما هي المشكلات التي يلتبس العملاء الدعم بشأنها؟

- أخطاء المعاملات
- التحقق من المعاملة
- الإبلاغ عن الاحتيال

أراد 92% من المستجيبين عكس المعاملة ولكن 88% فقط منهم تمكنوا من حل مشكلاتهم

تجربة خدمة العملاء

- تتوفر خدمة العملاء بسهولة، وفي معظم الحالات، تُحل المشكلات وتُرسل الأموال إلى المرسل الأولي.
- ويمكن الوصول إليها في كثير من الأحيان عبر وكيل/مزود خدمة أو المقر الرئيسي.
- ويستطيع العملاء الوصول بسهولة إلى خدمة عملاء مشغّل شبكة الهاتف المحمول، ولكن الاتصال بهم ليس مجانيًا.
- قد يستغرق حل المشكلة 48 ساعة. وقد يكون التأخير في حل الأخطاء ناتجًا عن مشكلات الشبكة.

“ساعدوه أولاً بحظر الرقم الذي تلقى الأموال؛ فلم يتمكن من سحب الأموال. وتأكدوا {خدمة العملاء لدى المزود 1} من أن الأموال عادت مباشرة إلى حساب الشخص الذي قام بالإيداع.”
ذكر، مُستخدم

أحرص على اتخاذ الحيطة والحذر. فعندما أتلقى مكالمات لا علاقة لها بخدمات العملاء لدى مزود الخدمة الثاني، أتصل أولاً بخدمة العملاء للحصول على مزيد من المعلومات حول الرقم المتصل بي، وإذا أكدوا ذلك، أفضل حتى الذهاب إلى الفرع لحل المشكلة.”
ذكر، مُستخدم

العملاء يسعدون بوجود خدمة عملاء يسهل الوصول إليها

- يشعر المستخدمون بالسعادة لأنهم لا يحتاجون إلى الانتقال لمسافات بعيدة للوصول إلى خدمة العملاء.
- ويتوجه العملاء إلى مقر مزود الخدمة لتقديم بلاغ واسترجاع بطاقة جهاز الصراف الآلي الخاصة بهم.

“أكثر ما أتذكره هو أنني تمكنت من حل المشكلة دون الحاجة للتنقل.”
ذكر، مُستخدم

التأثير في سلوكيات الدفع الرقمي

في بعض الحالات، تساعد خدمة العملاء المتاحة على توخي الحذر في حالات الاحتيال، مما يؤدي إلى بناء الثقة.

دوافع استخدام المدفوعات الرقمية المعتاد:

الراحة الملموسة التي تتيحها المدفوعات الرقمية تؤدي إلى استمرار الاستخدام

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 76

استنتاجات نوعية بشأن الدوافع	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك	
<p>“[...] لدفع سلعة قيمتها 400 000 فرنك، تبلغ تكلفة الشحن 5 000 فرنك. إذا كنت ستسافر إلى المدينة، فعليك أن تراعي تكلفة المواصلات والازدحام المروري الذي سيتعبك. لذلك أفضل إرسال رقمياً بدلاً من الذهاب إلى المورد”</p> <p>ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة</p>	تشجع ملاءمة التعامل بالفئات الكبيرة وإمكانية التحويلات إلى المسافات البعيدة على الاستخدام.	أكثر بروزاً لدى الرجال	لا يوجد تباين كبير	الملاءمة  1
<p>“قد تطرأ ظروف غير متوقعة، وطالما أن المال موجود نقدًا، يصبح الدفع من الضروري. أما إذا كان المبلغ في حسابك، فيمكن تأجيل استخدامه.”</p> <p>ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة</p>	يعتقد بعض العملاء أن وسائل المدفوعات الرقمية تساعدهم في إدارة أموالهم بفضل الحد من الإنفاق الاندفاعي.	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	المدخرات  2
<p>“شرح لي أحد الوكلاء الفوائد، ووجدت أنها {المدفوعات الرقمية} أبسط وأسرع وأكثر كفاءة وأكثر أماناً، مع رسوم سحب منخفضة، لذلك اعتقدت أنه من الضروري استخدامها.”</p> <p>ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة</p>	يسلط المستخدمون الضوء على أهمية السرعة باعتبارها قراراً يؤثر في استخدامهم للمدفوعات الرقمية	لا يوجد تباين كبير	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	السرعة  2

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستجيبين الذين اعتبروا الدافع دافعاً

● 5-9 نقاط مئوية ● 10-15 نقاط مئوية ● أكثر من 15 نقطة مئوية

القسم 3.5: آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية

آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



توعية العملاء

- زيادة توعية العملاء بشأن استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- عقد جلسات توعوية للعملاء حول مزايا المدفوعات الرقمية، بالإضافة إلى المخاطر المحتملة المرتبطة بها.
- المشاركة في التسويق المباشر للمستهلك بالزيارات المنزلية.

“يجب على الأفراد مثلنا {الوكلاء} بذل المزيد من الجهود للتوعية، لأن الشعب الغيني يفتقر إلى المعرفة. ولكي يتمكن الشخص غير المتعلم من اعتماد وسائل المدفوعات الرقمية، فعلى الفرد أن يوفر شرحًا وافيًا وأن يتحلى بالكثير من الصبر”
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة



آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



إجراءات أمنية قوية

- تقوية التدابير الأمنية التي من شأنها الحد من الاحتيال وردع المخترقين.

“ما أستطيع قوله هو أنهم بحاجة إلى الكثير من العمل على التدابير الأمنية لدى {المزود 1}. ولا أعرف كيف يتمكن الأشخاص من الاتصال بك واختراق حسابك في الوقت نفسه، ومن ثم سرقة جميع أموالك منك عن طريق إجبارك على الاتصال بأكواد”
أثى، غير مُستخدمة



خدمة دعم العملاء

- تقوية التدابير الأمنية التي من شأنها الحد من الاحتيال وردع المخترقين.
- تقليل الوقت المستغرق لحل الأخطاء أثناء الانتصاف.

“إذا حدث خطأ، يجب حله بسرعة، لأنه عندما تزداد التعقيدات، يتراجع الناس. واجهت مشكلة وأخبرتكم أنهم حلوها خلال ساعة تقريبًا وهذا يشجعني على استخدامها.”
ذكر، مُستخدم





AfricaNenda Foundation

C1-402, 4th Floor, Block C, Grand Baie La Croisette, Grand Baie, Mauritius

website www.africanenda.org | email info@africanenda.org

@africanenda   

October 2024

© 2024 - All Rights Reserved AfricaNenda Foundation

AfricaNenda Foundation is an independent, African-led organization created to accelerate the growth of inclusive instant payment systems that will benefit all Africans, including the poorest and currently financially excluded. AfricaNenda believes that inclusive instant payment systems can play a pivotal role in creating universal access to financial services for many financially excluded adults and are critical to achieving universal financial inclusion in Africa by 2030.