

# حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في أفريقيا لعام 2024 الاستنتاجات من بحث المستهلكين



النتائج عبر الدول

# 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 كانت 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 حتى يونيو - حزيران 2024. وجمعت البيانات باستخدام مصادر متاحة للجميع، واستُكملت بدراسة استقصائية شملت البنوك المركزية ومشغلي أنظمة الدفع الفوري ومقالات شاملة أجريت مع الأطراف المعنية - وأجريت جميعها في الفترة الممتدة من 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 خمسة بلدان هي الجزائر وإثيوبيا وغينيا وموريشيوس، وأوغندا.

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

## القسم 1 لمحة عامة عن المنهجية .....4

## القسم 2 أنماط استخدام المدفوعات الرقمية.....9

- 2.1 لمحة عامة عن سياق البلد .....10
- 2.2 أنماط الاستخدام عبر البلدان .....14
- 2.3 أنماط استخدام مجموعة المستخدمين .....15
- 2.4 أنماط استخدام قناة الدفع .....16
- 2.5 أنماط استخدام حالات الاستخدام .....20

## القسم 3 دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية و استخدامها .....22

- 3.1 المسار نحو الاستخدام المعتاد رقن: المعتاد .....10
- 3.2 عقبات استخدام المدفوعات الرقمية .....14
- 3.3 الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقله .....15
- 3.4 الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقله .....16
- 3.5 آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية .....20

## القسم 4 الخاتمة .....46

إنعكاسات تصميم نظام الدفع الفوري (IPS) الشامل الأساسية .....10

# القسم 1:

لمحة عامة عن المنهجية



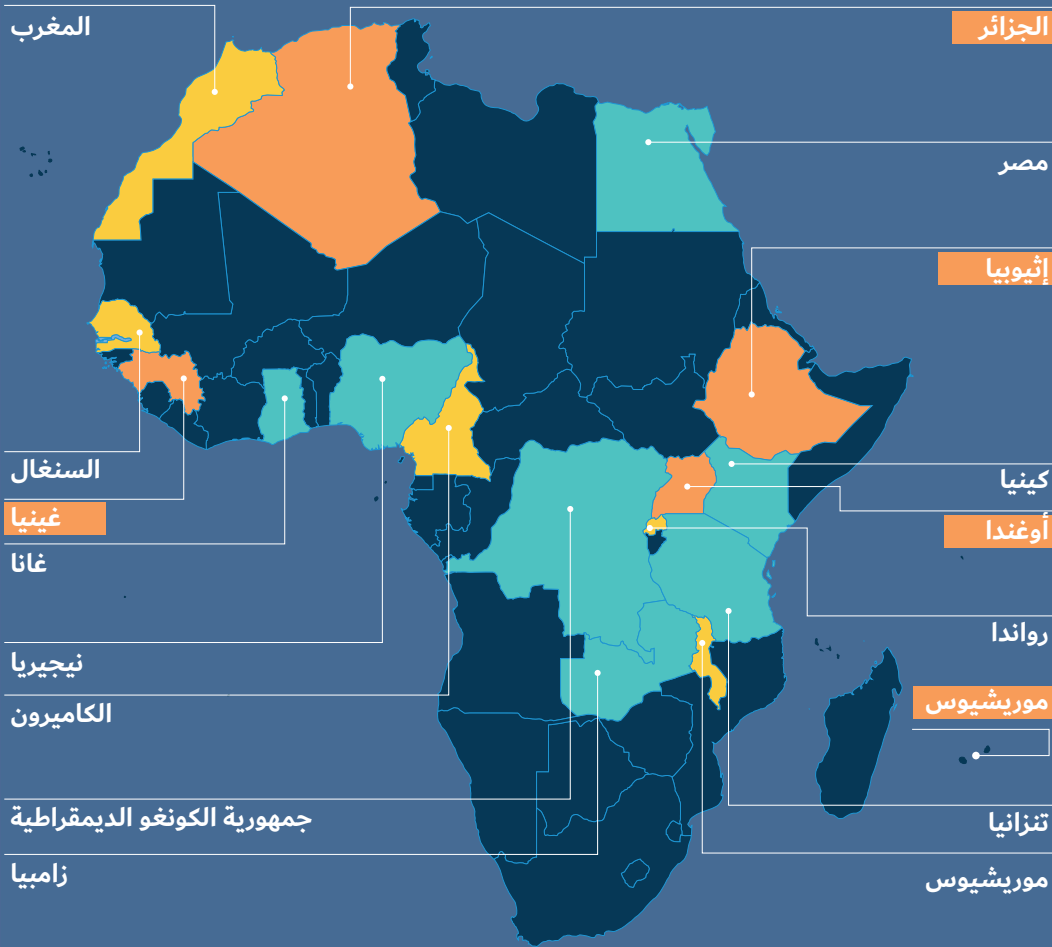
## البلدان التي شملتها العينة هي:

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 وملاوي 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

#### الدراسة الاستقصائية

#### مقابلات متعمقة

- تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع
- تحديد تصورات المستهلكين بشأن أنظمة الدفع الفوري الشاملة باستخدام أطر النفاذ والاعتماد والاستخدام
- تأطير رحلة المستهلك

- فهم مدى استخدام المستهلكين
- قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وشعبية أنواع المعاملات
- تصنيف أكثر أدوات الدفع استخدامًا

#### أهداف الدراسة الاستقصائية

- عدد الأفراد = 10
- عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (ينبغي أن يشمل هذا العدد وكيل الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول أيضًا)

- تحديد العوائق الأساسية
- عدد الأفراد = 60
- عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 40

#### حجم العينة المستهدف لكل بلد



### خط سير العمل الميداني

- أُجري 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



الشركات الصغيرة\*



رواد الأعمال متناهيو الصغر\*



أصحاب الدخل الثابت



أصحاب الدخل غير الثابت

التعريف	نسبة العينة (الدراسة الاستقصائية)
يشتمل أصحاب الدخل المنخفضة وغير الثابتة على الفقراء الذين يعيشون في المناطق الحضرية، والذين يعيشون "على الكفاف" بسبب انعدام فرص العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة. ويشتملون أيضًا على عمال الوظائف/المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على العائلة/المجتمع أو المنح الاجتماعية.	28%
ويتمثل أصحاب الدخل المنخفض الثابت في 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.	32%
التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين.	20%
التجار الذين يملكون محلًا صغيرًا وثابتًا (غير رسمي غالبًا) أو المتاجر/مزودي الخدمات، فضلًا عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.	20%

74% من إجمالي عينة الدراسة الاستقصائية الكمية هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و68% من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة).

وشملت كل مجموعة من المجموعات الأربع النساء والشباب بشكل كافٍ. وتعمل الشركات المشمولة في العينة في أنشطة مختلفة.

\* طبقت الدراسة المهلة المحددة للتغير الشهري الخاصة بكل بلد



# القسم 2:

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية



# القسم 2.1: لمحة عامّة عن سياق البلد:

## ملخص نتائج أبحاث العملاء (2/1):

### الإطار العام وسلوك الاستخدام من جانب المستجيبين

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة		المجموعة الرائدة	الشمول المالي	
غينيا	إثيوبيا	أوغندا	الجزائر	موريشيوس		
%28	%26	%63	%34	%80	نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي 2021]	استخدام المدفوعات الرقمية
%30	%46	%66	%44	%91	نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابًا رسميًا [مؤشر الشمول المالي 2021]	معدل انتشار حسابات المعاملات
547.4 (2021)	139	2392	-	852	عدد منافذ وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم [صندوق النقد الدولي 2022]	عدد وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول
2.7	12.1	2.3	5.3	14.6	عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]	عدد الفروع

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة		المجموعة الرائدة	الشمول الرقمي	
غينيا	إثيوبيا	أوغندا	الجزائر	موريشيوس		
%29 (2021)	%33	%31	%86	%99	نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G/LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]	تغطية شبكة الهاتف المحمول
%34	%19	%10 (2021)	%71	%76	نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]	معدل انتشار الإنترنت
%77 (2018)	%58 (2016)	%49 (2021)	%88 (2018)	%83 (2020)	نسبة السكان الذين يمتلكون هاتفًا محمولًا (خلويًا) أو هاتفًا ذكيًا مزودًا بشريحة SIM نشطة واحدة على الأقل للاستخدام الشخصي [الاتحاد الدولي للاتصالات]	معدل انتشار الهواتف المحمولة
%15 (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2020)	%43 (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	%16 (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	%29 (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2018)	%59 (الاتحاد الدولي للاتصالات، 2020)	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]	معدل اعتماد/انتشار الهواتف الذكية



## ملخص نتائج أبحاث العملاء (1/2):

### الإطار العام وسلوك الاستخدام من جانب المستجيبين

المجموعة حديثة العهد		المجموعة الناشئة		الرائدة	
غينيا	إثيوبيا	أوغندا	الجزائر	موريشيوس	
لا توجد أنظمة دفع فوري	نظام الدفع الفوري العابر للناطقات	نظام الدفع الفوري العابر للناطقات	لا توجد أنظمة دفع فوري	نظام الدفع الفوري العابر للناطقات	نظام الدفع الفوري
68%	74%	85%	46%	73%	نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية ويستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع
58%	59%	84%	40%	60%	نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية من الأفراد الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع
90%	90%	87%	63%	94%	نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تستخدم المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع
Visa، MTN، Orange Gui	Commercial Bank، Telebirr Abyssinia، of Ethiopia Bank، Awash Bank، Bank Amole by Dashen Bank	Stanbic، MTN، Airtel Standard، Bank Chartered Bank	Posta، CCP، Baridimob و	Absa، SBM، MCB	مزودو خدمات الدفع الرئيسيون المُستخدَمون
تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تطبيق	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	نقاط البيع	تطبيق	قناة الدفع الرئيسية المستخدمة
أصحاب الدخل الثابت < أصحاب الدخل غير الثابت [59 نقطة مئوية]	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة < الأفراد [31 نقطة مئوية]	أصحاب الدخل الثابت < أصحاب الدخل غير الثابت [33 نقطة مئوية]	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة < الأفراد [27 نقطة مئوية]	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة < الأفراد [32 نقطة مئوية]	أكبر الاختلافات بين مجموعات المستخدمين بناءً على الاستخدام الأسبوعي على الأقل [حجم الفجوة بالنقاط المئوية]
توفير المال	شحن رصيد المكالمات	شحن رصيد المكالمات	استلام الراتب	دفع ثمن السلع المنزلية	معظم حالات الاستخدام الرقمي للأفراد بشكل عام
الإدخار من دخل المؤسسات	استلام مدفوعات العملاء	الإدخار من دخل المؤسسات	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	معظم حالات الاستخدام الرقمي للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بشكل عام

## ملخص نتائج أبحاث العملاء (2/2):

### العوائق الرئيسية عبر البلدان والدوافع

حديث العهد		الناشئة		الرائدة
غينيا	إثيوبيا	أوغندا	الجزائر	موريشيوس
<ul style="list-style-type: none"> <li>وشكلت تكاليف المعاملات المُخفّضة لدى مزود خدمات الدفع الذي يستحوذ على حصة مهيمنة حافظاً على زيادة استخدام المدفوعات الرقمية.</li> <li>وتؤدي خدمة العملاء الفعالة لدعم انتصاف المستخدمين في غينيا إلى تشجيع استمرار إجراء المدفوعات رقمياً. ومع ذلك، يُشكل الاحتياج والنصب تحديان كبيران يواجهان المستخدمين ويمنعان غير المستخدمين من اعتماد المدفوعات الرقمية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وتشجع الحكومة اعتماد المدفوعات الرقمية بالإلزام باستخدامها في حالات استخدام محددة.</li> <li>وتحفز الصفوف الطويلة في الوكالات المصرفية وفي أجهزة الصراف الآلي المستخدمين على اللجوء إلى المدفوعات الرقمية.</li> <li>ويعبّر استحواد جهة واحدة على حصة مهيمنة في منظومة المدفوعات الرقمية، والاعتماد المفرط على مزود رئيسي واحد لشبكة الهاتف المحمول، عن الصعوبة التي يواجهها المستخدمون غالباً المرتبطة بازدياد الشبكة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وما زال المستهلكون يواجهون صعوبة في تكبد رسوم معاملات الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول التي ارتفعت في ظل فرض ضريبة بنسبة 0.5% على عمليات سحب النقود.</li> <li>وتساهم المدفوعات عبر الحدود بين كينيا وأوغندا في زيادة وتيرة المدفوعات الرقمية لأن مزودي الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يعملون في كل من البلدين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ويؤدي وجود مزود خدمة يستحوذ على حصة مهيمنة ويعمل على تسهيل المعاملات بالبطاقات والتطبيقات إلى زيادة الإقبال والاستخدام بين المستخدمين المشمولين في الدراسة الاستقصائية.</li> <li>وعلاوة على ذلك، يستلم الطلاب منحا دراسية جامعية عبر الحسابات المصرفية، وهو أمر يحفز استخدام المدفوعات الرقمية..</li> <li>ويؤدي عدم الإلمام بالمدفوعات الرقمية بالإضافة إلى محدودية خيارات المدفوعات الرقمية إلى إعاقة الاستخدام المتكرر للمدفوعات الرقمية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التجار غير راغبين في إتاحة المدفوعات باستعمال البطاقات للمعاملات ذات القيمة المنخفضة بسبب العمولات المفروضة على المدفوعات المتلقية.</li> <li>ويرجع السبب في الإقبال الناشئ على تطبيقات الدفع كقناة دفع مفضلة مقارنة بالمدفوعات باستعمال البطاقات إلى العمولات المنخفضة أو المعدومة على الرسوم التي يتكبدها التجار.</li> <li>وتعمل تطبيقات الدفع على تذليل الصعوبات الناجمة عن إمكانية التشغيل البيئي في المعاملات بين المصارف بتقديم معاملات أقل تكلفةً، وتمكين المستخدمين من إدارة حسابات مصرفية متعددة على منصة واحدة.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>صعوبة تصحيح المعاملات الخاطئة أو عكسها</li> <li>عدم قبول المدفوعات الرقمية دائماً</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>شبكة الهاتف المحمول ضعيفة</li> <li>مخاوف بشأن خصوصية البيانات</li> </ul>	<b>العوائق الرئيسية في البلدان التي شملتها العينة</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>استلام الدخل رقمياً</li> <li>إدارة أفضل للشؤون المالية</li> <li>سهولة الوصول إلى سجل المعاملات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الملاءمة</li> <li>الاستفادة من المدفوعات في الوقت الفعلي</li> <li>المدفوعات الآمنة</li> </ul>	<b>الدوافع الرئيسية في البلدان التي شملتها العينة</b>

## القسم 2.2: أنماط الاستخدام عبر البلدان

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية: 385

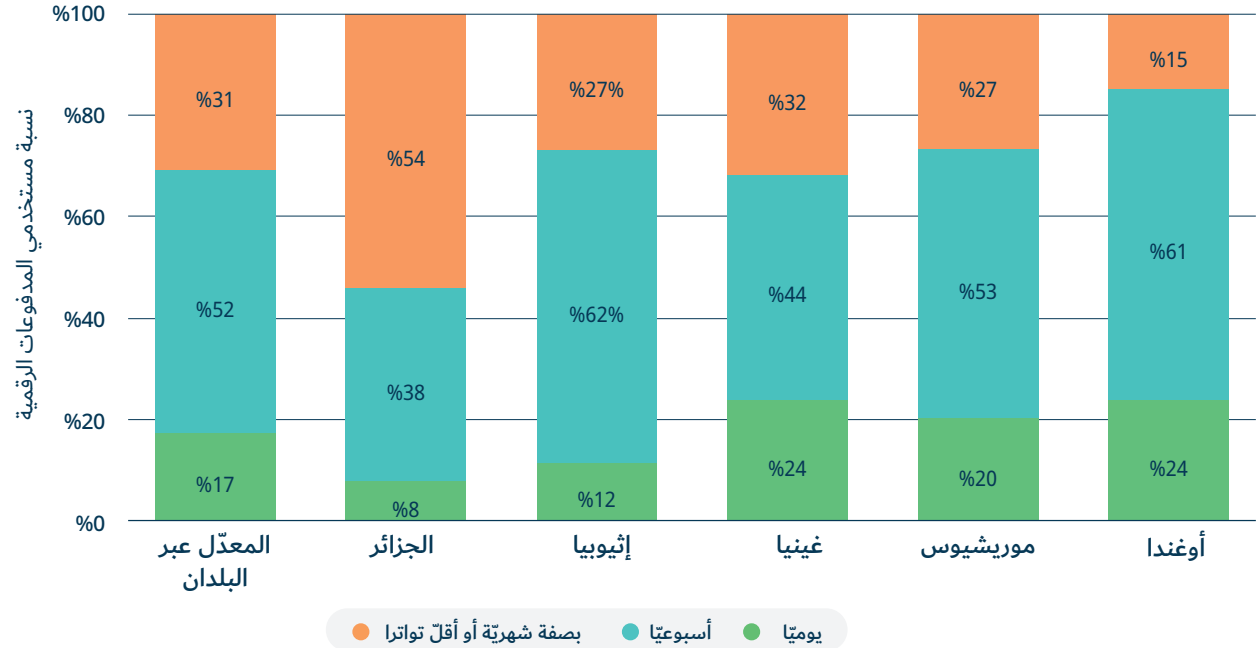
### تحليل مختلف البلدان - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية:

أكثر من 70% من المستجيبين في كافة الأسواق، باستثناء الجزائر، يستخدمون المدفوعات الرقمية أسبوعيًا.

**الاستخدام الشهري:** تسجل الجزائر النسبة الأكبر من حيث المستخدمين الشهرين (45%)، إذ يستخدم نحو نصف المستجيبين (22%) المدفوعات الرقمية مرة واحدة فقط في الشهر.

**الاستخدام الأسبوعي:** تستخدم نسبة كبيرة من الأفراد في جميع البلدان المدفوعات الرقمية كل أسبوع. وتسجل إثيوبيا النسبة الأكبر من حيث المستخدمين الأسبوعيين (62%). وتعد الجزائر البلد الوحيد الذي شملته الدراسة الاستقصائية وتبين منها أن قرابة نصف الأفراد الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية يستخدمون المدفوعات الرقمية بوتيرة أقل من مرة واحدة في الأسبوع.

**الاستخدام اليومي:** 24% من المستخدمين الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في غينيا وأوغندا يستخدمون المدفوعات الرقمية يوميًا. وفي البلدان المشمولة في العينة، باستثناء أوغندا، تسجل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة معدلًا أعلى بشكل ملحوظ من حيث الاستخدام اليومي مقارنة بالاستخدام اليومي من جانب الأفراد. وتتنطبق هذه الحالة بشكل خاص على غينيا.



## القسم 2.3: أنماط استخدام مجموعة المستخدمين

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم العينة: 385

### أنماط الاستخدام عبر مجموعات المستخدمين حسب البلد:

تستخدم المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي شملتها الدراسة الاستقصائية المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر مقارنة بالأفراد. وفي بعض البلدان، توجد أيضًا فجوات في السن والنوع الاجتماعي.

التفاوت بين الجنسين ضمن فئة المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ظاهرة بشكل أوضح في الجزائر. ومن بين المستخدمين الأفراد، يستخدم الذكور المدفوعات الرقمية استعمالاً أكبر في أوغندا، بينما تستخدمها النساء بمعدل أكثر في غينيا.

ويؤثر العمر بشكل خاص في الاستخدام في الجزائر وموريشيوس وأوغندا، إذ يستخدم الشباب المدفوعات الرقمية بمعدل أكبر. وعلى النقيض من ذلك في غينيا، يستخدم كبار السن المدفوعات الرقمية بمعدل أكبر قليلاً.

وبالنسبة للمستخدمين في موريشيوس، يستخدم أصحاب الدخل غير الثابت المدفوعات الرقمية بمعدل أكبر. والعكس صحيح في إثيوبيا وغينيا وأوغندا. ويرجع هذا على الأرجح إلى أن موريشيوس تتمتع بمعدلات أعلى لشمول المدفوعات الرقمية ومستويات دخل أعلى بشكل عام، الأمر الذي يتيح حتى لأصحاب الدخل غير المنتظم الاستفادة من المدفوعات الرقمية بانتظام، وغالبًا ما يجرون معاملات أصغر حجمًا ولكنها أكثر تكرارًا.

جميع المستخدمين	المستجيبون الأفراد		المستجيبون من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة		الجزائر
	العمر	النوع الاجتماعي	تواتر الدخل	النوع الاجتماعي	
الأصغر سنًا* يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	إثيوبيا
الأكبر سنًا يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	أصحاب الدخل الثابت يستخدمونها أكثر	الرجال يستخدمونها أكثر	موريشيوس
الأصغر سنًا* يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	النساء يستخدمنها أكثر	أصحاب الدخل الثابت يستخدمونها أكثر	الرجال يستخدمونها أكثر	أوغندا
الأصغر سنًا* يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	أصحاب الدخل غير الثابت يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	
الأصغر سنًا* يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	الرجال يستخدمونها أكثر	أصحاب الدخل الثابت يستخدمونها أكثر	لا يوجد تباين كبير	

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

دليل درجات الألوان: الفجوة في النقاط المئوية بين مجموعتين من المستخدمين من حيث نسبة المستخدمين الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع

## آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي للتجار:

تشتمل دوافع استخدام المدفوعات الرقمية الرئيسية للمؤسسات الصغيرة والصغيرة والمتوسطة التي شملتها الدراسة الاستقصائية على طلب العملاء للمدفوعات الرقمية والملاءمة.

المنظور الموضوعي	الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
دافع اعتماد المدفوعات الرقمية الرئيسي	تلقي مدفوعات العملاء "اقترح العملاء هذه الطريقة لأن بعضهم يعيشون في أماكن بعيدة ولا يمكنهم الدفع نقدًا." "أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	أنشطة الاستحواذ على العملاء من جانب الوكلاء المصرفيين "اكتشفت المدفوعات الرقمية عندما كنت أقف في الصف أثناء إيداع الأموال في أحد المصارف. اقترب مني موظف المصرف وأخبرني أنه يجب علي استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول رقميًا لتوفير الوقت، وشرعت بعدها في استخدامها" ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر	تلقي مدفوعات العملاء "كان هناك شخص {عميل} امتدح الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول وهذا ما دفعني إلى استخدامها أيضًا." أنثى، مُستخدمة، وكيلة ومؤسسة متناهية الصغر	أنشطة الاستحواذ على العملاء من جانب الوكلاء "بصفتي عميلًا حاليًا لدى المزود، فقد تواصلوا معي بشأن تسهيل الدفع الرقمي." أنثى، مستخدمة	تلقي مدفوعات العملاء "إذا اشترى العميل شيئًا ويرغب في الدفع عبر الهاتف المحمول، فأنا أعطيه رمز التاجر لراحتة." ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة
دافع استخدام المدفوعات الرقمية الرئيسي	المدفوعات الآمنة "عندما يخص الأمر عمليًا، فأنا أفضل الدفع نقدًا، ولكن الأمر يعتمد على المبلغ الذي يدفعونه. إذا كان المبلغ صغيرًا فمن الأفضل أن يكون نقدًا، وإذا كان المبلغ كبيرًا فمن الأفضل أن يكون بالبطاقة." ذكر، مستخدم، صاحب شركة صغيرة	الملاءمة - توفير الوقت "عادة ما يوجد صف انتظار طويل في المصرف، ولكن استخدام التكنولوجيا الرقمية يتيح العديد من الفوائد، لا سيما توفير الوقت." أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	الملاءمة - السرعة "لأنها موثوقة، فهي طريقة سريعة لتحويل الأموال من شخص إلى آخر" ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة	إدارة الشؤون المالية على نحو أفضل "نستخدم المدفوعات الرقمية لأنها أكثر ملاءمة لإدارة مصروفاتنا." ذكر، مُستخدم	الملاءمة - سهولة الاستخدام "من السهل جدًا استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. الشخص المتلقي قد يوجد في مكان بعيد عنك ولن يصل المال إلى المتلقي." أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر
العقبات الرئيسية	Digital payments are not always accepted "عندما أذهب للشراء من الموردين، أدفع {نقدًا} بشكل مباشر. ولا أجد الدفع الرقمي خيارًا متاحًا." أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	شبكة الهاتف المحمول ضعيفة "يجري العملاء الطلبات دون الحضور إلى متجر، وعندما يحاولون الدفع، لا تعمل الشبكة، ولا أحصل على الأموال التي أحتاجها بشدة لإدارة عملي." أنثى، مُستخدمة، وكيلة ومؤسسة صغيرة	الاحتيال: "خاف إرسال الأموال إلى رقم خاطئ، وخاف من المحتالين. المحتالون هم في الواقع ما يقلقنا أكثر من غيرهم" ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة متناهية الصغر	رسوم التجار المرتفعة "توجد رسوم، فعندما يدفع العميل عن طريق بطاقات الخصم/الائتمان، يسحب المصرف نسبة صغيرة من المبلغ المدفوع. فعلى سبيل المثال، إذا كان العميل يدفع مبلغ 200 روبية، وفرضت رسوم، فستخسر جزءًا من هذا المبلغ أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	أخطاء المعاملات "في بعض الأحيان عندما يرتكب العميل خطأ، يُحظر حسابك {التجاري}." أنثى، مُستخدمة، وكيلة ومؤسسة صغيرة



## آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي للنوع الاجتماعي:

مستويات المعرفة المنخفضة ومستويات الدخل المنخفض وانعدام الاستقلالية المالية، كلها عوامل تمنع المستجيبات من استخدام المدفوعات الرقمية.

في الجزائر، تعتقد النساء في الجزائر أنهن محرومات من استخدام المدفوعات الرقمية بسبب الافتقار إلى الاستقلال المالي، والافتقار إلى المهارات التقنية/الرقمية وانخفاض مستويات الإلمام بالقراءة والكتابة مما يؤدي إلى ضعف الثقة بالنفس. **“في مجتمعنا، الرجل هو الذي يتحكم في الأمور المالية، لذا من المفضل أن يكون المسؤول عن استخدامها [المدفوعات الرقمية].”**  
**أثى، غير مُستخدمة، الجزائر**

وفي إثيوبيا، يؤدي الافتقار إلى الدخل أو الاستقلال المالي إلى الحد من اعتماد المدفوعات الرقمية بين النساء. **“أعتقد أن العائق الأساسي الذي يحول دون اعتماد المدفوعات الرقمية لا يكمن بين ربات البيوت في الافتقار إلى الوعي بل في القيود المالية.”**  
**ذكر، غير مُستخدم، إثيوبيا**

وفي غينيا، النساء أكثر عرضة للاحتيال والنصب بسبب ضعف مهاراتهم الرقمية والحسابية، مما يجعلهن يعتمدن على الآخرين لإجراء المعاملات الرقمية نيابة عنهن. **“زوجتي غير متعلمة. وإذا أرادت أن ترسل أموالاً إلى والدتها، تضطر إلى الاستعانة بي لأنها لا تستطيع القراءة جيداً”**  
**ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، غينيا**

في موريشيوس، لا توجد فروق ملحوظة بين الجنسين في المدفوعات الرقمية. ومع ذلك، تشعر النساء أنهن أكثر عرضة للمخالفات المرتبطة بخصوصية البيانات والاحتيال لأنهن يستخدمن منصات التسوق عبر الإنترنت أكثر من الرجال. **“لا يوجد فرق بين الرجال والنساء... سوى أن النساء يشتريين بمعدل أكثر عبر الإنترنت؛ لذلك يجب أن يجعلوا الأمر أكثر أماناً بالنسبة لهن”**  
**أثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة صغيرة، موريشيوس**

في أوغندا، تتأثر النساء تأثيراً أشد بتكاليف المعاملات الرقمية لأنها تقلل من قيمة أرباحهن. وهذا هو العائق الرئيسي أمام الاستخدام. **“لو جمعت كل قرش تم خصمه... فبإمكان هذا المبلغ أن يُفيدني كثيراً”**  
**أثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة صغيرة، أوغندا**

**الجزائر**  
انعدام الثقة بين النساء

**إثيوبيا**  
الافتقار إلى الدخل  
والاستقلال المالي

**غينيا**  
مواطن الضعف المرتبطة  
بالاحتيال

**موريشيوس**  
إنتهاك خصوصية البيانات

**أوغندا**  
تكاليف المعاملات  
المرتفعة

## آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي للوكلاء:

### تعتمد أعمال الوكيل على حجم الطلب لدى العملاء وآفاق الإيرادات الإضافية.

“ما حفزني هو أن العديد من عملائي كانوا يبحثون عن المتاجر التي يمكنهم سحب أموالهم فيها.”  
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة، غينيا

- الأصدقاء والعائلة
- تأثير العملاء
- إمكانية الحصول على إيرادات إضافية

مسار  
الاعتماد

“لها فوائد كثيرة للأعمال، فعندما أقنع شخصًا ما بفتح حساب، أحصل على عمولات.”  
أنثى، مُستخدمة، وكيلة ومؤسسة صغيرة، إثيوبيا

- إيرادات إضافية بفضل العمولات
- القدرة على إعالة أسرهم
- آفاق جيدة للأعمال

المزايا

“تعرض أحيانًا للخسائر عندما يعطينا العملاء أموالاً مزيفة.”  
ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة، أوغندا

- الشبكة الضعيفة
- الأموال المزيفة
- التحديات لمعالجة شكاوى العملاء

العوائق  
والمخاطر

كما أنني أحتفظ بصور شاشة لكل عملية تحويل أجريها عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأطلب من المتلقي إرسال رسالة التأكيد.

ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة متناهية الصغر، إثيوبيا

- أخذ لقطات من الشاشة للمعاملات
- التحقق من الاسم والهوية

آليات حل  
المشكلات

“أحرص على البقاء يقظة وحذرة.”  
أنثى، مُستخدمة، وكيلة ومؤسسة صغيرة، أوغندا

# القسم 2.4: أنماط استخدام قناة الدفع

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 530

## تحليل قنوات الدفع - تحليل البلدان:

انتشار تطبيقات الهاتف المحمول\* انتشارًا قويًا بين المستجيبين في إثيوبيا وموريشيوس، بينما تهيمن تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة في غينيا وأوغندا.

يوجد انتشار قوي لاستخدام تطبيقات الهاتف المحمول في كل من إثيوبيا وموريشيوس، حيث يسجلان معدل انتشار الهواتف الذكية أعلى. وتتيح تطبيقات الخدمات المصرفية والخدمات من المصرف إلى الهاتف المحمول راحة أكبر مقارنة بأجهزة الصراف الآلي والبطاقات، وتظهر كقنوات دفع مفضلة مقارنة بأجهزة نقاط البيع، التي من المرجح أن تتعطل.

ويستخدم المستجيبون في غينيا وأوغندا بشكل أساسي تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة (USSD). ويعتبر الاستخدام مرتفعًا إرتفاعًا هامًا في أوغندا لأنها تسجل مستوى منخفضًا للغاية لنسبة استخدام الإنترنت. وتستفيد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أيضًا من تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة عندما لا يتمكن المستخدمون من استعمال الإنترنت.

وتعد نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي القناتين الرئيسيتين في الجزائر، لكن استخدام أجهزة الصراف الآلي يتراجع بسبب صفوف الانتظار الطويلة، لا سيما مع تزايد قبول الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

البلد	القناة الأكثر استخدامًا	ثاني أكثر قناة استخدامًا	ثالث أكثر قناة استخدامًا
الجزائر	نقاط البيع	جهاز الصراف الآلي	تطبيق
إثيوبيا	تطبيق	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	جهاز الصراف الآلي
غينيا	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تطبيق	جهاز الصراف الآلي
موريشيوس	تطبيق	نقاط البيع	تقنية التواصل قريب المدى
أوغندا	تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة	تطبيق	جهاز الصراف الآلي

قناة الدفع الرقمية الأساسية لنحو 25% إلى 49% من المستجيبين

قناة الدفع الرقمية الأساسية لأقل من 25% من المستجيبين

قناة الدفع الرقمية الأساسية لأكثر من 75% من المستجيبين

قناة الدفع الرقمية الأساسية لنحو 50% إلى 75% من المستجيبين

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

# القسم 2.5: أنماط حالات الاستخدام

إجمالي عدد المستجيبين:  
315

## أنماط حالات الاستخدام - تحليل البلدان بالنسبة إلى الأفراد:

معظم المعاملات من أفراد إلى شركات (P2B) ومن شركات إلى أفراد (B2P) ما زالت تُجرى بصورة نقدية على الرغم من استخدام المدفوعات الرقمية استعمالاً كبيراً بين المستجيبين.

في غينيا، جميع حالات الاستخدام مرقمة بشكل جيد. وفي أوغندا، أصبحت حالات استخدام المدفوعات الأساسية مرقمة بشكل جيد بالنسبة للمستجيبين.

ويحتل استخدام المدفوعات الرقمية من أفراد إلى شركات (P2B) للمواصلات والسلع المنزلية مرتبة متأخرة مقارنة بعمليات شراء رصيد المكالمات. وبالنسبة للأفراد الذين يتلقون دخلاً نقدياً يومياً أو أسبوعياً، فمن المرجح أن تتم تسوية معاملات التسوق المنزلية نقدًا حيث يشتري المستهلكون السلع حسب الحاجة اعتماداً على الدخل المتاح لديهم.

وأكدوا أن توفير المال رقمياً يقلل من فرص الخسارة بسبب سرقة الأموال، أو إساءة استخدام النقد بسبب الإنفاق غير المخطط له.

وأفاد العديد من المستجيبين الأفراد بتلقي الدخل نقدًا في جميع الأسواق، باستثناء غينيا. ويمثل هذا نموذجاً لنمط الدخل المنخفض لهذه الشريحة من المستهلكين، لا سيما بالنسبة للأشخاص الذين يتقاضون أجورهم يومياً أو أسبوعياً.

#	الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1	دفع ثمن السلع المنزلية	شحن رصيد المكالمات	شحن رصيد المكالمات	تكاليف الحافلات أو الوقود	شحن رصيد المكالمات
2	تلقي الأجر	دفع ثمن السلع المنزلية	دفع ثمن السلع المنزلية	شحن رصيد المكالمات	توفير المال
3	توفير المال	تكاليف الحافلات أو الوقود	توفير المال	دفع ثمن السلع المنزلية	تلقي الأموال من العائلة والأصدقاء
4	شحن رصيد المكالمات	تلقي الأجر	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	تلقي الأجر	تكاليف الحافلات أو الوقود
5	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	إرسال الأموال إلى العائلة والأصدقاء	تلقي الأجر	توفير المال	دفع ثمن السلع المنزلية

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعاً لدى الأفراد

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

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

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

## أنماط حالات الاستخدام - تحليل البلدان بالنسبة للمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

إجمالي عدد المستجيبين:  
215

توجد إمكانيات واضحة لزيادة رقمنة مدفوعات الموردين والادخار من دخل المؤسسات.

#	الجزائر	إثيوبيا	غينيا	موريشيوس	أوغندا
1	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	استلام مدفوعات العملاء	الادخار من دخل المؤسسات
2	مدفوعات الموردين	الادخار من دخل المؤسسات	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين	استلام مدفوعات العملاء
3	الادخار من دخل المؤسسات	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين	الادخار من دخل المؤسسات	مدفوعات الموردين
4	رواتب الموظفين	سداد القروض	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين	سداد القروض	رواتب الموظفين
5	أموال المواصلات للموظفين	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين	سداد القروض	سداد القروض	رواتب الموظفين

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعاً ضمن المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

ويتم استلام مدفوعات العملاء بشكل رقمي جيد. ويأتي هذا نتيجة لمطالبة العملاء بخيار الدفع رقمياً والرغبة في تقليل مخاطر التعامل نقداً.

وأصبحت مدفوعات الموردين مرقمنة بشكل جيد ومتزايد، ويرجع ذلك إلى مطالبة الموردين بالمدفوعات الرقمية وإلى التجارة الإلكترونية. ومع ذلك، ما زال النقد مُستخدمًا في كثير من الأحيان.

ويُمكن الادخار من دخل المؤسسات رقمياً المؤسسات من التخطيط المالي وإدارة شؤونها المالية على نحو أفضل. ويقلل الادخار من دخل المؤسسات رقمياً من خطر السرقة. ومع ذلك، لم تبدأ جميع المؤسسات في جني فوائد الادخار الرقمي حتى الآن.

وأصبحت المدفوعات للموظفين مثل الرواتب وتكاليف المواصلات وشحن رصيد المكالمات مرقمنة بشكل جيد، باستثناء مدفوعات رواتب الموظفين في الجزائر. وتقل مدفوعات رواتب الموظفين في إثيوبيا وغينيا، إذ تُدفع الرواتب بناءً على إكمال المهمة.

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

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

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

# القسم 3:

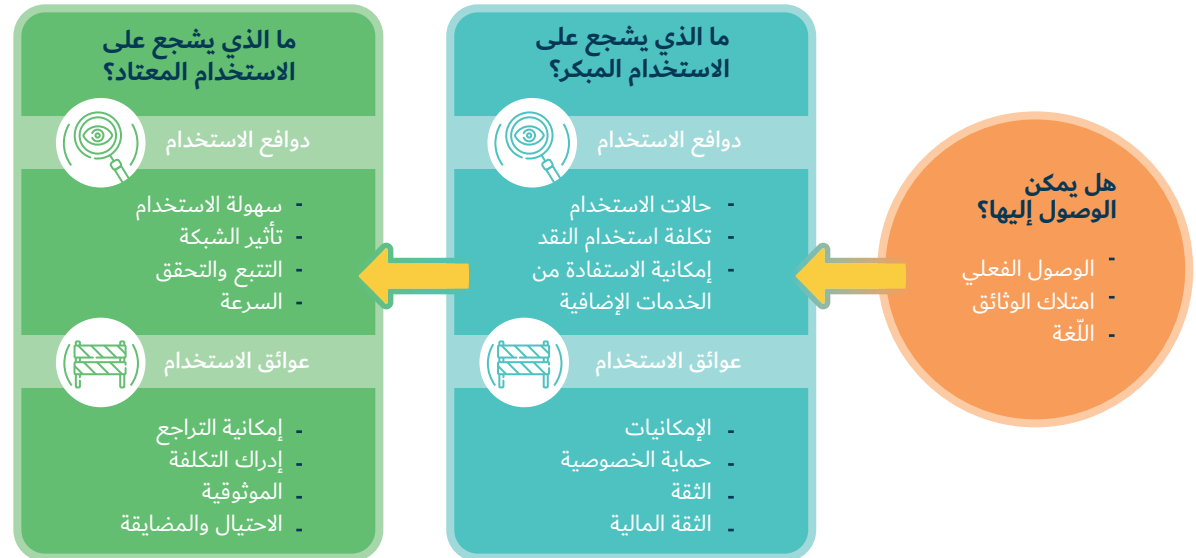
دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية واستخدامها



# القسم 3.1: المسار نحو الاستخدام المعتاد

## المسار نحو استخدام المدفوعات الرقمية المعتاد - لمحة عامة الإطار:

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



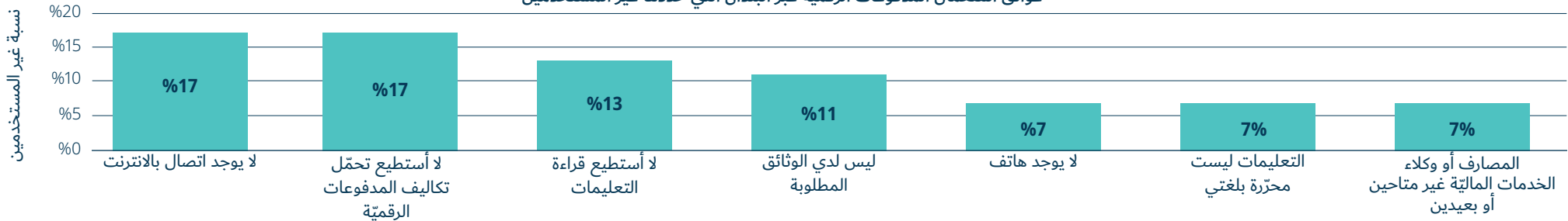
# القسم 3.2: عوائق استخدام المدفوعات الرقمية

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 145

## عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

يؤدي عدم الوصول إلى الإنترنت ونقص المعرفة إلى إعاقة المستجيبين من استخدام المدفوعات الرقمية.

عوائق استعمال المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها غير المستخدمين



### أبرز 3 عوائق لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. لا يوجد اتصال بالإنترنت	1. لا أستطيع قراءة التعليمات	1. لا يوجد اتصال بالإنترنت/لا أستطيع قراءة التعليمات	1. لا يوجد هاتف	1. التعليمات ليست محرّرة بلغتي
2. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية	2. ليس لدي الوثائق المطلوبة	2. ليس لدي الوثائق المطلوبة/التعليمات ليست مكتوبة بلغتي/المصارف أو وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول غير متاحين أو بعيدون/لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية	2. لا أستطيع قراءة التعليمات	2. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية
3. ليس لدي الوثائق المطلوبة	3. لا يوجد اتصال بالإنترنت		3. لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية	3. لا يوجد اتصال بالإنترنت/لا يوجد هاتف



## عوائق استعمال المدفوعات الرقمية:

### استنتاجات من أرض الواقع.



لا يوجد اتصال بالإنترنت

“تقول النساء أنهم يواجهون مشكلات مع حساباتهم لدى {المزود 1}، ولكنني أعتقد أن هذا مرتبط بالاتصال”  
أنثى، غير مستخدمة، غينيا

يمثل عدم الوصول إلى شبكة الإنترنت عائقًا كبيرًا في أوغندا. وعلى نحو مماثل، سلط العديد من غير المستخدمين في إثيوبيا وغينيا وموريشيوس الضوء على هذا العائق. ففي المواقف التي يتطلب فيها استخدام المدفوعات الرقمية اتصالاً بالإنترنت، يواجه المستعملون صعوبات في الوصول إلى الخدمة أو يظلون معزولين تمامًا خلال الفترات التي تتعطل خلالها شبكة الإنترنت،



القدرة على تحمل التكاليف

“نظراً للأجور المنخفضة والمعاملات المحدودة، أعتبر أن الدفع النقدي أكثر فعالية من استخدام التمويل الرقمي.”  
ذكر، غير مُستخدم، إثيوبيا

سلط المستجيبون في إثيوبيا وأوغندا الضوء على عجزهم على تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية باعتباره عائقًا جوهريًا، وخاصة لدى المستجيبين الأفراد.



لا أستطيع قراءة التعليمات

“أشعر براحة أكبر عند الدفع نقدًا لأنني لا أجيد القراءة”  
ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، أوغندا

يرجع العجز عن قراءة التعليمات في إثيوبيا وموريشيوس إلى مستويات المعرفة المنخفضة، وهي ظاهرة تمنع المستهلكين من التعامل مع واجهات المستخدم.

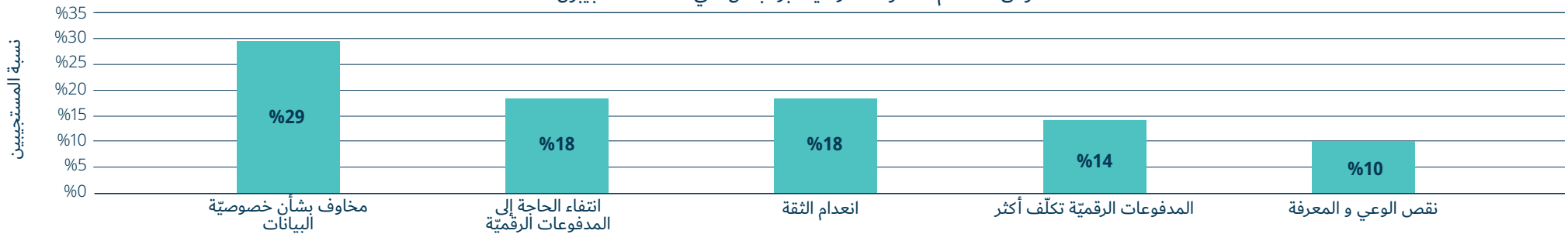
# القسم 3.3: الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقه

## العوائق التي تعرقل الاستخدام المبكر:

تشكل مخاوف خصوصية البيانات العائق الأبرز أمام الاعتماد بين المستجيبين.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 530

عوائق استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستجيبون



### أبرز 3 عوائق لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. المدفوعات الرقمية تكلف أكثر	1. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	1. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	1. انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	1. انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية
2. انعدام الثقة	2. انعدام الثقة	2. انعدام الثقة	2. نقص الوعي والمعرفة	2. مخاوف بشأن خصوصية البيانات
3. مخاوف بشأن خصوصية البيانات	3. انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	3. انتفاء الحاجة إلى المدفوعات الرقمية	3. المدفوعات الرقمية تكلف أكثر	3. انعدام الثقة

## استنتاجات من أرض الواقع

### استنتاجات من أرض الواقع



#### مخاوف بشأن خصوصية البيانات

في غينيا، تنشأ المخاوف الخاصة بخصوصية البيانات من عدم الشعور بالارتياح إزاء مراقبة الحكومة للمعاملات.

ويخشى المستخدمون من فئة المؤسسات في موريشيوس من الرقابة الضريبية المشددة من الحكومة إذا استخدموا طرق الدفع الرقمية، بالإضافة إلى أن التعامل مع البيانات الشخصية يشكل مصدر قلق بين المستخدمين الأفراد.

“بدأ الكثيرون في الدفع عن طريق التحويل المصرفي بالإيداع والسحب، مما يجعل معاملاتهم مرئية.”  
ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، غينيا

“ربما بسبب هيئة الضرائب في موريشيوس. لا أرغب الإفصاح عن الإيرادات. وهم يريدون السرية، لكن المدفوعات الرقمية تعني تخزين كافة المعلومات.”  
ذكر، صاحب مؤسسة صغيرة، موريشيوس



#### انعدام الثقة

وفي أوغندا، يشعر المستخدمون الأفراد بالقلق بشأن تأمين أموالهم بسبب التعرض لحوادث الاحتيال والنصب.

وبالنسبة لغير المستخدمين في موريشيوس، تتبع الثقة من تفضيلهم القوي للدفع النقدي كطريقة الدفع الأساسية.

“هناك خطر آخر يتمثل في الاحتيال الرقمي. يمكن لأي شخص أخذ المال بطريقة لا يمكنك فهمها أو تفسيرها.”  
ذكر، مُستخدم، أوغندا

“أفضل أن أطلب إتمام الدفع نقدًا كما تعودت وأشعر بأمان أكبر في الاحتفاظ بالمال معي بدلاً من إيداعه في حسابي المصرفي.”  
ذكر، غير مُستخدم، موريشيوس

## استنتاجات من أرض الواقع

### استنتاجات من أرض الواقع



انتفاء الحاجة إلى  
المدفوعات الرقمية

يتضاءل ميل المستهلكين نحو اعتماد طرق المدفوعات الرقمية عندما لا تكون لديهم حاجة إلى طرق محددة للمدفوعات الرقمية. ويرى المستهلكون أنهم مستبعدون من المدفوعات الرقمية بسبب مستويات دخلهم المنخفضة.

“لا أحتاج إليها في الوقت الحالي، أعني أن وظيفتي لا تتطلب مني أن يكون لدي حساباً.”  
ذكر، غير مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، الجزائر  
“إذا كان دخلي أعلى، فقد يصبح لدي حافزاً أكبر لاعتماد الطرق الرقمية.”  
ذكر، غير مُستخدم، إثيوبيا

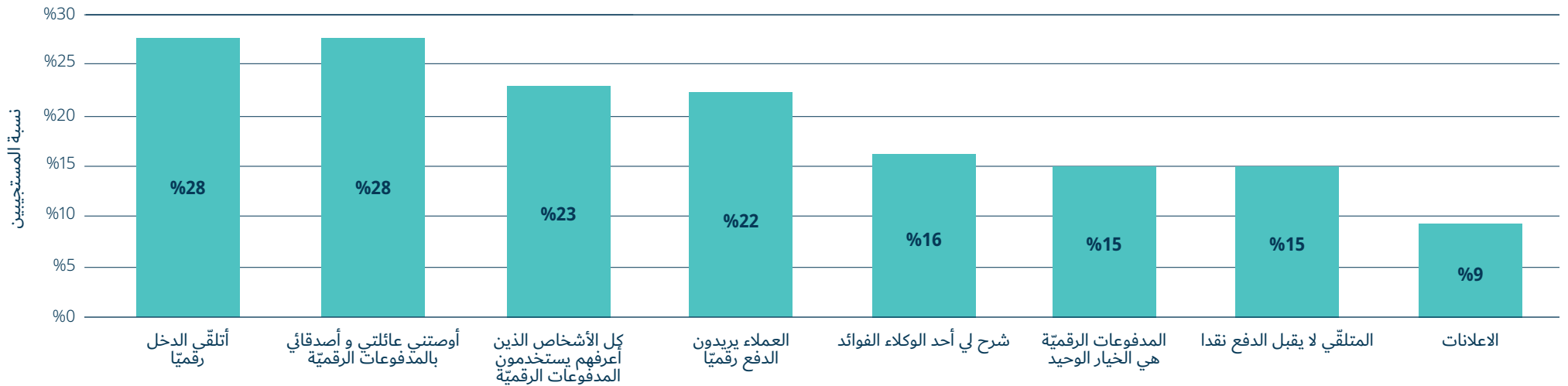


إجمالي عدد المستجيبين الذين  
شملتهم العينة: 385

## الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر:

تشتمل دوافع الاعتماد على تلقي الدخل رقميًا والتوصيات من العائلة والأصدقاء.

دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستخدمون



### أفضل 3 دوافع لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. أوصتني عائلتي أو أصدقائي بالمدفوعات الرقمية	1. أتلقي الدخل رقميًا	1. كل الأشخاص الذين أعرفهم يستخدمون المدفوعات الرقمية	1. أوصتني عائلتي أو أصدقائي بالمدفوعات الرقمية	1. أتلقي مدفوعات الدخل رقميًا
2. أتلقي الدخل رقميًا	2. العملاء يريدون الدفع رقميًا	2. شرح لي أحد الوكلاء الفوائد	2. شرح لي أحد الوكلاء الفائدة/أتلقي مدفوعات الدخل رقميًا	2. المتلقي لا يقبل الدفع نقدًا/العملاء يريدون الدفع رقميًا
3. المدفوعات الرقمية هي الخيار الوحيد	3. كل الأشخاص الذين أعرفهم يستخدمون المدفوعات الرقمية	3. أوصتني عائلتي أو أصدقائي بالمدفوعات الرقمية		

## استنتاجات من أرض الواقع بشأن دوافع الاستخدام المبكر الرئيسية لكل بلد:

اعتمدت كل من المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والأفراد المشمولين في الدراسة الاستقصائية المدفوعات الرقمية كوسيلة لتلقي الدخل بناءً على توصيات شبكاتهم الاجتماعية أو بناءً على أنشطة الوكلاء

### دوافع استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان

الأفراد  
المؤسسات المتناهية الصغر  
والصغيرة والمتوسطة

الشخصيات الرئيسية التي تنصدر اعتماد المدفوعات الرقمية: أبرز حالات الاستخدام التي تشجع اعتماد المدفوعات الرقمية:  
طلب العميل  
استلام مدفوعات العملاء  
العائلة والأصدقاء  
استلام الدخل رقمياً

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
<ul style="list-style-type: none"> <li>توصيات من العائلة أو الأصدقاء</li> <li>استلام الدخل رقمياً</li> <li>لا يقبل متلقي المعاملة الدفع نقداً</li> </ul> <p>“يرجع استخدامي للمدفوعات الرقمية إلى راحة العملاء وما يفضلونه، أي المدفوعات الرقمية.” أنثى، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استلام الدخل رقمياً</li> <li>تأثيرات الشبكة</li> <li>العملاء يريدون الدفع رقمياً</li> </ul> <p>“في بعض الأحيان يكون لدينا عملاء يقترحون الدفع عبر {المزود 5} لأنهم لا يستخدمون النقد كثيرًا، ثم يقومون بالشراء إذا قبلت {المزود 5}.” أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>كل الأفراد الآخرين يستخدمون المدفوعات الرقمية</li> <li>الوكيل الذي شرح الفوائد</li> <li>توصيات من العائلة أو الأصدقاء</li> </ul> <p>“اكتشفت ذلك عندما كان الناس يستخدمونه، كنت أسمعهم يتحدثون عن {المزود}، لذلك بدأت في استخدامه أيضًا.” أنثى، مُستخدمة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توصيات من العائلة أو الأصدقاء</li> <li>الوكلاء الذين شرحوا الفوائد</li> <li>استلام الدخل رقمياً</li> </ul> <p>“عندما ذهبت لفتح حساب مصرفي، أخبرني المحاسبون عن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأظهروا لي كيفية استخدامها وإجراء التحويلات وأشياء أخرى، وبدأت في استخدامها على الفور” أنثى، مستخدمة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استلام الدخل رقمياً</li> <li>تأثير من العائلة أو الأصدقاء</li> <li>لا يقبل متلقي المعاملة الدفع نقداً</li> </ul> <p>حسنًا، أتعامل عادةً مع العملاء رقمياً لأنهم لا يستطيعون إرسال النقود لي عندما يكونون خارج المنطقة، فهذه الطريقة هي الحل الوحيد المناسب” أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة</p>

## تحليل تفصيلي لتلقي الدخل:

### تلقي الدخل رقميًا يحفز المستجيبين على استخدام المدفوعات الرقمية نظرًا إلى أن أرباحهم موجودة فعلا على شكل رقمي.

في الجزائر، تُدفع الإعانات الحكومية مثل المنح الجامعية عن طريق مكتب البريد إلى حساب الشخص البريدي. وتقدم خدمات الحساب البريدي خدمات المعاملات الرقمية للمستخدمين من خلال تطبيق فائق. "أعمل مع {المزود 9}، وافتتحت الحساب عندما التحقت بالجامعة لأنه كان إلزاميًا للحصول على المنحة." أنثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة صغيرة، الجزائر

في موريشيوس، تُدفع إعانات الرعاية الاجتماعية مثل المعاشات التقاعدية إلى حساب مصرفي، ويتعين على المستفيدين فتحه للحصول على الإعانات الحكومية. وهذا يشجع على اعتماد الخدمات المصرفية الرقمية بين المستخدمين. "كان لدي حساب لدى {المزود 5} فتحه لي والدي ... وبمجرد أن بلغت 18 عامًا، بدأت في استخدامه ... لذا، عندما أُطلق {المزود 5}، بدأت في استخدامه..". أنثى، مُستخدمة، موريشيوس

في إثيوبيا، يعتمد الحصول على الدخل الرقمي على أصحاب العمل، الذين يستفيدون من الملاءمة بالإضافة إلى إدارة الشؤون المالية على نحو أفضل، مثل الادخار من الدخل، والتحكم في الإنفاق، وما إلى ذلك. "أتلقي راتبي في المصرف ثم أحوله إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لأنني في أغلب الأحيان أستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و{المزود رقم 3}." أنثى، مُستخدمة، إثيوبيا

وفي غينيا وأوغندا، يدعم تلقي الدخل رقميًا حالات استخدام أخرى، مثل إرسال الدعم المالي إلى المعالين (أفراد الأسرة)، فضلًا عن دفع ثمن الوقود والمواصلات والاحتياجات الأخرى. "عندما بدأ زوجي العمل في منطقة بعيدة، رأينا أن استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول هو أسهل طريقة لإرسال الأموال." أنثى، مُستخدمة، أوغندا

الرغبة في حفظ الأموال رقميًا

تلقي الإعانات الحكومية

تفضيل أصحاب العمل لدفع الرواتب رقميًا

إدارة الشؤون المالية على نحو أفضل

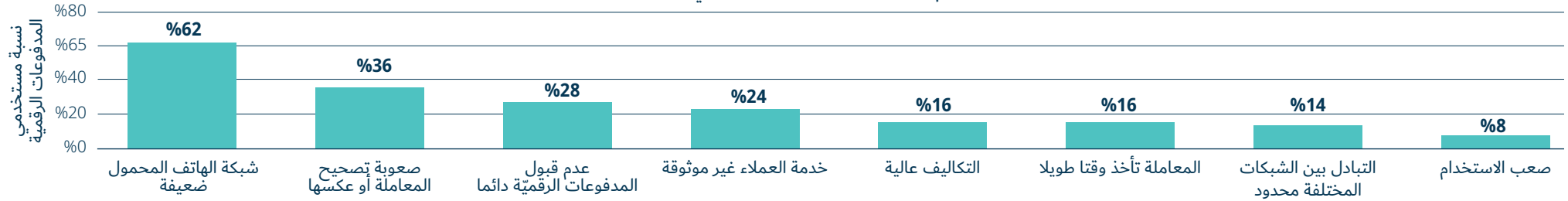
# القسم 3.4: الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقه

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم العينة: 385

## العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

يعد ضعف الاتصال بشبكة الهاتف المحمول العائق الأكثر انتشارًا بين المستجيبين وهو مرتبط ارتباطًا واضحًا بأخطاء المعاملات.

عقبات استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستخدمون



### أبرز 3 عوائق لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة	1. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها
2. خدمة العملاء غير موثوقة	2. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا	2. التكاليف العالية	2. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	2. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا
3. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	3. صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها	3. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا	3. عدم قبول المدفوعات الرقمية دائمًا	3. شبكة الهاتف المحمول ضعيفة



## العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

### استنتاجات من أرض الواقع.



#### شبكة الهاتف المحمول ضعيفة

تتعلق الشبكة الضعيفة بمشغلي شبكات الهاتف المحمول، ومزودي خدمات الشبكة للخدمات المصرفية وغيرهم من مزودي حلول الدفع، بالإضافة إلى الاتصال بشبكة الإنترنت.

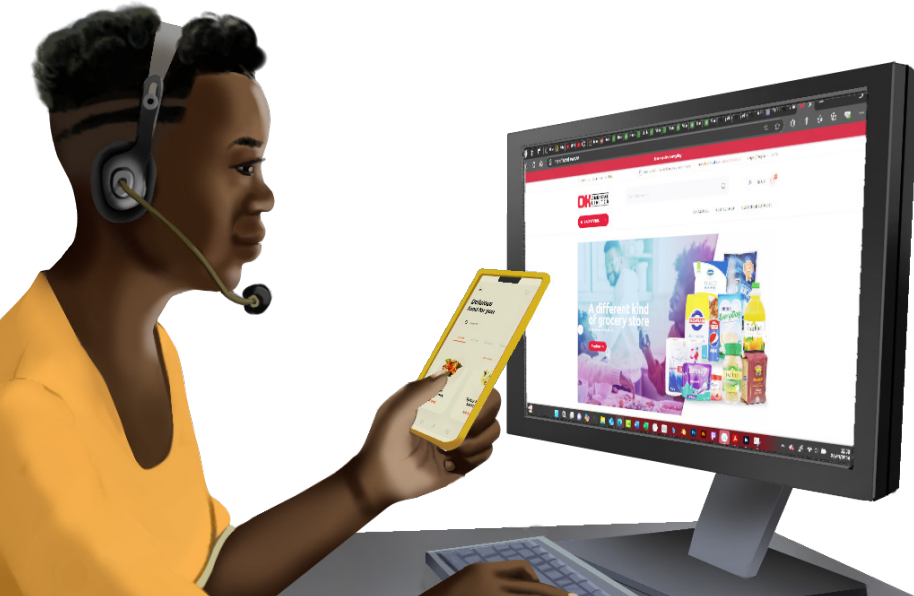
ويؤدي تعطل شبكة الهاتف المحمول إلى عجز المستهلكين على استخدام المدفوعات الرقمية أو تأخير المدفوعات الرقمية. ففي موريشيوس على سبيل المثال، قد تتعرض أجهزة نقاط البيع المتصلة بشبكات المصارف لانقطاعات، مما يؤدي إلى عدم اكتمال معاملات البطاقات.

وقد تؤدي فترات تعطل الشبكة أيضًا إلى عدم استلام المتلقي رسالة التأكيد، وهي حالة قد تدفع المستخدمين إلى تكرار المعاملات.

“ذات مرة، عندما كنت مع زوجي، حاولنا الدفع باستخدام خيار الدفع الرقمي، لكن الأمر لم يتحقق لأن الوصول إلى الشبكة لم يكن متاحًا.”  
أثني، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

“في بعض الأحيان لا يكون الاتصال بالإنترنت جيدًا، مما يعوق المعاملات. وعلى سبيل المثال، قد تتطلب بعض المعاملات كلمة مرور لمرة واحدة (OTP). وسيمنحك التطبيق دقيقة واحدة فقط لإدخال الرمز، ولكنني سأحصل على كلمة المرور لمرة واحدة بعد خمس دقائق. وفي بعض الأحيان، قد تمنعك حتى الروبوتات من إجراء المعاملات.”

أثني، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر، موريشيوس



## العوائق التي تعرقل الاستخدام المعتاد:

### استنتاجات من أرض الواقع.



#### صعوبة تصحيح المعاملة أو عكسها

يشكل الخوف من ارتكاب الأخطاء عند إجراء المعاملات الرقمية مصدر قلق كبير للمستخدمين في جميع الأسواق. وينشأ هذا الخوف في المقام الأول بسبب عدم القدرة على حل أخطاء المعاملات، مما يُسفر في كثير من الأحيان عن ضياع الأموال.

“الأمر معقد بعض الشيء بالنسبة بالنسبة إليّ، أخشى أن أرسل أموالاً إلى الرقم الخطأ أو شيء من هذا القبيل.”  
أنثى، مُستخدمة، الجزائر



#### عدم قبول المدفوعات الرقمية دائماً

تشكل محدودية قبول المدفوعات الرقمية لدى التجار عائقاً أمام استخدام المدفوعات الرقمية في الجزائر. ولا تُحفز المواقف التي لا يتم خلالها فيها قبول طريقة الدفع الرقمية المفضلة للمستخدمين على الاعتماد حصراً على هذه الطرق ومن ثم يلجؤون إلى النقد. وفي موريشيوس وأوغندا، تساهم تكاليف المعاملات المرتفعة في تفضيل النقد تفضيلاً كبيراً.

“ليس لدي خيار؛ يجب أن أدفع نقدًا في متاجر معينة.”  
أنثى، مُستخدمة، الجزائر  
“لا أستطيع بيع شيء بقيمة 2000 شلن واستخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ... يجب أن أستخدم النقود لأن {المدفوعات الرقمية} ستتطلب رسوماً كبيرة على مبالغ صغيرة”  
أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر، أوغندا

## تحليل تفصيلي لآليات التكيف التي ابتكرها المستخدمون للتغلب على مشاكل شبكة الهاتف المحمول:

يلجأ المستخدمون المشمولون في الدراسة الاستقصائية إلى الدفع نقدًا أو الحصول على الدعم من خدمة العملاء.

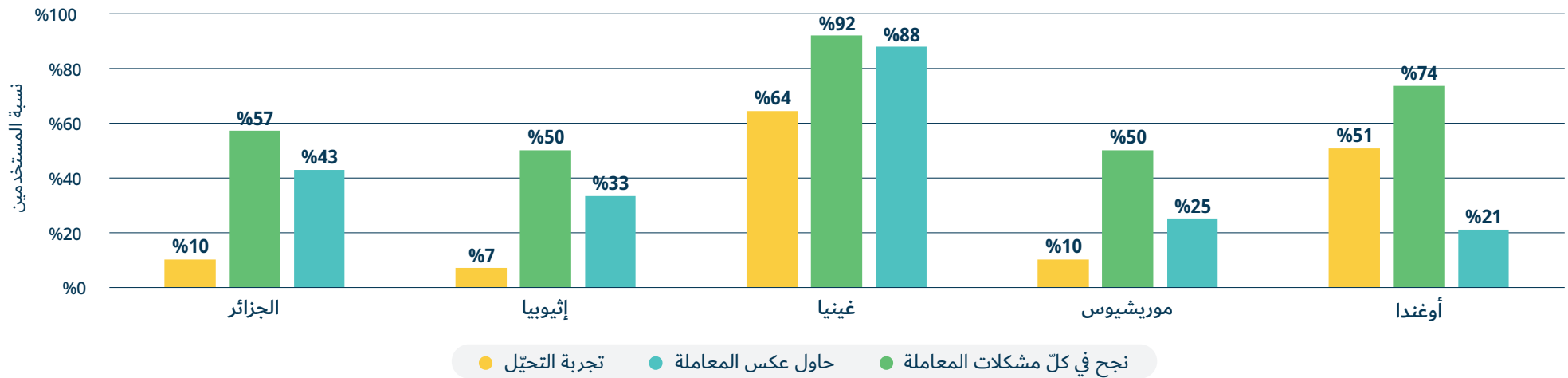
أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
<p><b>التجربة</b> إرسال الأموال رقميًا ولكن المتلقي لا يستلمها.</p> <p><b>آليات حل المشكلات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يتأكد المرسل من وجود شبكة هاتف محمول مستقرة وبينه المتلقي بالمعاملة التي يجب إجراؤها للتحقق منها.</li> </ul> <p>“يجب أن أتأكد من أن الشبكة مستقرة للغاية قبل إجراء أي معاملات، ويجب أن أُنبه الشخص الذي يتلقى الأموال، ويجب أن يكون رقم هذا الشخص مفتوحًا.”</p> <p>أثنى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر</p>	<p><b>التجربة</b> قد يواجه المستخدمون شبكة هاتف محمول غير مستقرة تمنعهم من إجراء أي معاملة</p> <p><b>آليات حل المشكلات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التنقل إلى مكان به شبكة هاتف محمول بتغطية أفضل لإتمام معاملة رقمية.</li> <li>• حفظ لقطات الشاشة للمعاملات كدليل على نجاح المعاملة الرقمية..</li> </ul> <p>“ذهبت لتناول الطعام في مطعم كنت أعلم أنه يقبل الدفع نقدًا فقط أو عبر {المزود 5}. وعندما حان وقت تسوية الفاتورة، لم تكن هناك شبكة متاحة في المطعم، مما جعل الدفع باستخدام {المزود 5} أمرًا صعبًا للغاية. واضطرت إلى مغادرة المطعم للعثور على اتصال بالشبكة وإجراء الدفع.”</p> <p>ذكر، مُستخدم</p>	<p><b>التجربة</b> تمنع إتمام المعاملة الرقمية. وقد يضطر المستخدمون إلى التوجه إلى المتلقي وإعطائه النقود نتيجة لذلك.</p> <p><b>آليات حل المشكلات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يلجأ المستخدمون إلى الحصول على الدعم من خدمة العملاء من أجل الانتصاف عندما يحدث خطأ بسبب عدم استقرار شبكة الهاتف المحمول أثناء إجراء معاملة.</li> <li>• وقد يضطر العملاء إلى استخدام النقود عندما لا تدعم شبكة الهاتف المحمول غير المستقرة من إكمال المعاملة الرقمية.</li> </ul> <p>“أردت أن أرسل المال إلى والدتي، ولكن في ذلك اليوم انقطع الاتصال بالشبكة، وكانت لديها حالة طارئة، فاضطرت إلى الذهاب وإعطائها لها نقدًا.”</p> <p>ذكر، مُستخدم</p>	<p><b>التجربة</b> عدم التحقق من نجاح المعاملات الرقمية.</p> <p><b>آليات حل المشكلات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• يعتمد المرسل والمستقبل على لقطات الشاشة للمعاملات كدليل على اكتمال المعاملة الرقمية.</li> <li>• ويستخدم العملاء النقود في الحالات التي تمنعهم فيها شبكة الهاتف المحمول غير المستقرة من إكمال معاملة رقمية.</li> </ul> <p>“أخبرتهم أن المعاملة اكتملت، والتقطوا صورة لشاشة الهاتف، والتقطت صورة أيضًا. وحفظتها بغض النظر عما إذا تلقت الرسالة أم لا، ووضعت الصورة التي تشير إلى اكتمال المعاملة.</p> <p>أثنى، مستخدمة</p>	<p><b>التجربة</b> عدم اكتمال المعاملات الرقمية بسبب عدم استقرار شبكة الهاتف المحمول.</p> <p><b>آليات حل المشكلات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• سينتظر العملاء في الغالب إلى حين إصلاح مشكلة الشبكة.</li> <li>• وسيلجأ العملاء إلى المعاملات النقدية.</li> </ul> <p>“في بعض الأحيان تنقطع شبكة الإنترنت... لقد حدث لي مرة عندما ذهبت لسحب أموال من جهاز الصراف الآلي، ولم أتلق أي أموال ولكن مع ذلك تلقيت رسالة على هاتفي بأنني سحبت مبلغًا معينًا من المال.”</p> <p>ذكر، مُستخدم</p>

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات  
الرقمية الذين شملتهم العينة: 385

## تحليل تفصيلي للاحتيال وآليات الانتصاف:

ترتفع مستويات الاحتيال بين المستجيبين في غينيا وأوغندا، ولكن خدمة العملاء غينيا سريعة الاستجابة.

نسبة المستخدمين الذين واجهوا هذا العائق



يبدو أن الاحتيال منتشر بشكل كبير بين المستجيبين في غينيا وأوغندا، وأقل انتشارًا بكثير في الجزائر وإثيوبيا وموريشيوس، فحاول المستخدمون الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية عكس المعاملات الاحتيالية في جميع البلدان، لا سيما في غينيا وأوغندا. وتمكن أغلبية المستخدمين في غينيا من حل مشكلات معاملاتهم، في حين لم يتمكن المستخدمون في أوغندا من ذلك.

## نظرة متعمقة على تجارب خدمة العملاء

يشكل دعم العملاء عائقًا أمام الانتصاف في جميع الأسواق، باستثناء غينيا.

مشكلات العملاء البارزة التي تتطلب الدعم من مركز خدمة العملاء:

الجزائر

- عكس المعاملات الخاطئة

إثيوبيا

- فقدان الأموال بسبب الاحتيال

غينيا

- عكس المعاملات الخاطئة

موريشيوس

- عكس المعاملات الخاطئة (ترتبط عادةً بنظام "اللمس والدفع")

أوغندا

- عكس المعاملات الخاطئة أو الاحتمالية

ما هي المشكلات التي يلتمس العملاء الدعم بشأنها؟

تجربة خدمة العملاء

الجزائر

- يمكن الحصول عليها في المقر ولكنها بطيئة في الاستجابة، وفي النهاية يتم حل المشكلات.

إثيوبيا وموريشيوس:

- الحصول على خدمة العملاء أمر صعب.
- مزودو الخدمة غير قادرين على المساعدة في أخطاء المعاملات
- ويتوسل المستخدمون إلى المتلقين بالخطأ لإعادة الأموال حتى يتمكنوا من استردادها
- وقد لا يتم حل المشكلة أبدًا، لذا قد يختار المستهلكون وسيلة دفع أخرى

غينيا

- يمكن الحصول على خدمة العملاء.
- ويمكن الوصول إليها في كثير من الأحيان بواسطة وكيل/مزود خدمة أو المقر الرئيسي.
- ويستغرق الحل من 24 إلى 48 ساعة

أوغندا:

- يمكن الحصول عليها عبر المكالمات الهاتفية
- وقد يستغرق الأمر بعض الوقت للرد
- ونادرًا ما يتم حل المشكلات

الجزائر:

- ينتظر العملاء حتى يحل مزود الخدمة المشكلة
- ويتوجه العملاء إلى مقر مزود الخدمة لتقديم بلاغ واسترجاع بطاقة جهاز الصراف الآلي الخاصة

إثيوبيا وموريشيوس:

- الاعتماد على لقطات الشاشة لتأكيد المعاملة
- متابعة المتلقين غير المقصودين لاستعادة الأموال

أوغندا:

- متابعة دعم العملاء بقنوات مختلفة مثل البريد الإلكتروني
- التخلي عن عملية الانتصاف والمشاركة في مفاوضات ذاتية

آليات حل المشكلات

ملاحظة: لا توجد في غينيا أي آلية للتكيف لأن الدعم بواسطة خدمة العملاء متاح بسهولة.

## تحليل متعمق لتكاليف المعاملات:

يختلف مستوى الوعي بالتكاليف ومصادر المعلومات المتاحة، مما يؤثر في فهم المستجيبين للرسم.

البلد	نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل	المشاعر المرتبطة بتكلفة المعاملات	مصدر المعلومات	آراء المستخدم
الجزائر	23%	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأفراد على دراية بتكاليف المعاملات. وهناك تصورات خاطئة بشأن مستوى رسوم التسجيل.</li> <li>يمكن إدارة تكاليف المعاملات. والنتيجة المترتبة على ذلك هي أن تكاليف المعاملات لا تمنع المستخدمين من استخدام المدفوعات الرقمية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحسابات الشخصية</li> <li>مباشرة من مكتب البريد</li> <li>عبر الإنترنت</li> </ul>	<p>“أعتقد أن التكلفة منخفضة.” أنثى، مستخدمة</p> <p>“إذا ذهبت للتحقق من المبلغ الموجود في حسابك، فسوف يأخذون ربما 10 دنانير للعملية” أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة</p>
إثيوبيا	39%	<ul style="list-style-type: none"> <li>يوجد وعي عام بتكاليف المعاملات.</li> <li>تشير رسائل المعاملات إلى مقدار التكلفة.</li> <li>يُنظر إلى التحويلات داخل المصرف الواحد وبين المصارف على أنها ميسورة التكلفة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسالة التأكيد</li> <li>الحسابات الشخصية</li> <li>الأصدقاء والعائلة</li> <li>مزود الخدمة</li> </ul>	<p>“يجب أن تُقدر قيمة الوقت الذي تقضيه في إدارة أعمالك أو الوقت الذي تقضيه للذهاب إلى المصرف لمجرد توفير الأموال التي تدفعها مقابل المعاملة التي تجربها.” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر</p>
غينيا	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>يوجد وعي بتكاليف المعاملات التي تعتمد على مخططات الأسعار، والوكلاء، ورسائل التأكيد، ومزودي الخدمات.</li> <li>تُعتبر التكاليف معقولة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التوعية من جانب الوكلاء والحملات</li> <li>متاجر [المزود]/مخططات الأسعار/الوكلاء</li> <li>خدمة العملاء</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>التأكيد النصي للمعاملة</li> </ul>	<p>“من وجهة نظري، لا أرى مشكلة في دفع 1,000 فرنك كرسوم معاملة مقابل 10,000 فرنك.” ذكر، مُستخدم</p>

## تحليل متعمق لتكاليف المعاملات:

يختلف مستوى الوعي بالتكاليف ومصادر المعلومات المتاحة، مما يؤثر في فهم المستجيبين للرسوم.

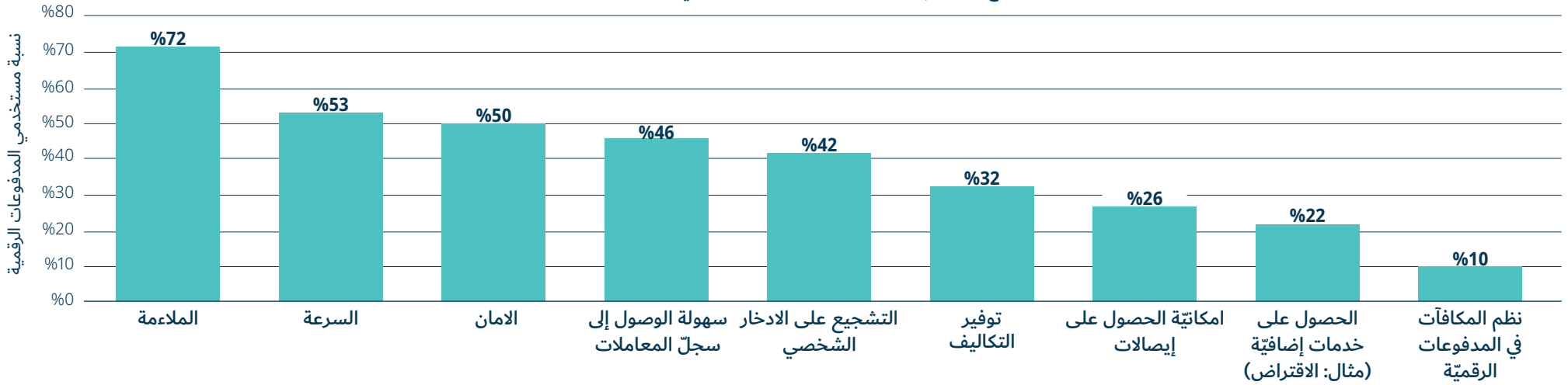
البلد	نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل	المشاعر المرتبطة بتكلفة المعاملات	مصدر المعلومات	آراء المستخدم
موريشيوس	46%	<ul style="list-style-type: none"> <li>يوجد وعي كبير بتكاليف المعاملات.</li> <li>يُنظر إلى عمليات البطاقات وتحويل الأموال من المصرف إلى الهاتف المحمول على أنها معقولة التكلفة، لكن يُنظر إلى التحويلات بين المصارف على أنها مكلفة،</li> <li>فقد تؤدي تكاليف المعاملات المرتفعة التي يتكبدها بعض المزودين إلى تبديل المستخدمين الحسابات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مزود الخدمة</li> </ul>	<p>“عندما أدفع ثمن السجائر باستعمال البطاقة، يترتب علي دفع 15 أو 20 روبية بالإضافة إلى سعر السجائر، وعندما أسدد فاتورة الغاز يجب أن يكون الحد الأدنى 300 روبية حتى أتمكن من الدفع بالبطاقة.”</p> <p>ذكر، مُستخدم</p>
أوغندا	61%	<ul style="list-style-type: none"> <li>يعتمد الوعي بتكاليف المعاملات على المخططات الموجودة لدى الوكلاء.</li> <li>إيداع الأموال في محفظتك الرقمية لا يتطلب رسوما.</li> <li>رسوم السحب مرتفعة، مما يؤثر في الاستخدام نظرًا للحاجة إلى سحب الأموال نقدًا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخططات الأسعار (في متجر الوكيل)</li> <li>التأكيد النصي للمعاملة</li> </ul>	<p>“التكاليف مرتفعة إلى حد ما، وتنطوي على الكثير من الرسوم المخفية، مما يجعلها غير مناسبة”</p> <p>ذكر، مُستخدم، مالك مؤسسة متناهية الصغر</p>

## دوافع الاستخدام المعتاد:

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملتهم العينة: 385

الطبيعة المريحة التي تتميز بها المدفوعات الرقمية تشكل الدافع الرئيسي للاستخدام في جميع الأسواق.

دوافع استخدام المدفوعات الرقمية عبر البلدان التي حددها المستخدمون



### أفضل 3 دوافع لكل دولة

أوغندا	موريشيوس	غينيا	إثيوبيا	الجزائر
1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة	1. الملاءمة
2. الأمان	2. الأمان	2. التشجيع على الادخار الشخصي	2. السرعة	2. سهولة الوصول إلى سجلّ المعاملات
3. السرعة/التشجيع على الادخار الشخصي	3. السرعة	3. السرعة	3. الأمان	3. السرعة/الأمان



## نظرة متعمقة على نوع الجنس:

### يؤكد المستخدمون الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية في مختلف البلدان على ملاءمة استخدام المدفوعات الرقمية وتوفير الوقت والتكلفة.

“مرضت والدي ذات يوم، لذلك أخذتها إلى المستشفى وبسبب الاندفاع لم أحمل نقودًا معي. عندما وصلت إلى هناك، استخدمت بطاقتي لسحب الأموال.”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر، الجزائر

في الجزائر، تعد القدرة على إجراء عمليات شراء سريعة وسهلة، وعدم انتفاء الحاجة إلى حمل النقود، ودفع الفواتير عن بعد، من العوامل التي تشجع المستخدمين على الاستمرار في استخدام هذه الطرق.



“إنه يسمح لك بإنجاز مدفوعات مختلفة بشكل ملائم عبر الهاتف من منزلك.”

أنثى، مُستخدمة، إثيوبيا

في إثيوبيا، تؤدي القدرة على استخدام المدفوعات الرقمية من أي مكان إلى تشجيع المستخدمين على استخدام مجموعة متنوعة من حالات استخدام المدفوعات. وتعني الملاءمة أيضًا أن المستخدمين يتجنبون الوقوف في صفوف الانتظار الطويلة داخل قاعات المصارف وأمام أجهزة الصراف الآلي، مما يؤدي إلى توفير الوقت.



“[...] 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 سيتبعك. لذلك أفضل إرسال رقميًا بدلاً من الذهاب إلى المورد”

ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، غينيا

يجد المستخدمون في غينيا أن إجراء معاملات الدفع الرقمية للمسافات الطويلة أمر مريح لهم، بالإضافة إلى أن سهولة إجراء المعاملات المنطوية على فئات كبيرة تشجع أيضًا على الاستخدام.



“توفر الوقت، فعلى سبيل المثال لا يوجد داعٍ للوقوف في صفوف انتظار طويلة من أجل إجراء المدفوعات.”

ذكر، مُستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة، موريشيوس

تتيح المدفوعات الرقمية للمستخدمين في موريشيوس إجراء المعاملات دون الحاجة إلى الوقوف في صفوف الانتظار الطويلة.



“هي مفيدة لأنها تُمكنني من إيداع الأموال على هاتفي وإرسالها إلى شخص ما عندما أكون بعيدًا، كما أن شراء البيانات أمر سهل.”

أنثى، مُستخدمة، أوغندا

يجد المستخدمون في أوغندا أن إجراء معاملات الدفع الرقمية للمسافات الطويلة أمر مريح لهم، وأضف إلى ذلك أن شراء البيانات رقميًا أصبح أسهل بكثير لأن هذه العملية تتم بوتيرة أسرع في الوقت الحالي.



## دوافع الاستخدام المعتاد:

### استنتاجات من أرض الواقع.



#### الأمان

“من حيث السلامة، أفضل استخدام خيار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لإجراء معاملات المدفوعات بدلاً من حمل النقود”

ذكر، غير مُستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر، إثيوبيا

“ليس من الضروري أن أحمل المال معي دائماً. أموالي آمنة في حسابي”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر، موريشيوس

“يُعتبر التخلي عن المعاملات النقدية التقليدية أمراً إيجابياً. فلن أقلق بشأن اللصوص، كما أنها توفر الوقت. لأنه في هذه الأيام، أصبح اللصوص موجودين في كل مكان. وهو ما يجعلني أرى الخطر في هذا.”

أنثى، غير مُستخدمة، صاحبة مؤسسة صغيرة، أوغندا

في إثيوبيا وغينيا، تعد المدفوعات الرقمية طريقة أكثر أماناً لإجراء المعاملات مقارنة بالنقد حيث تقلل من مخاطر التعامل بالأوراق النقدية.

ويعتبر المستخدمون في موريشيوس المدفوعات الرقمية طريقة آمنة لحفظ الأموال لتجنب الإنفاق غير المخطط له.

ويعتقد المستخدمون في أوغندا أن استخدام وسائل الدفع الرقمية أكثر أماناً من استخدام النقود لأنها تقلل من خطر السرقة. وهي تمثل طريقة أسهل أيضاً لإرسال الأموال واستلامها من دون التنقل إلى مسافات بعيدة.



## دوافع الاستخدام المعتاد:

### استنتاجات من أرض الواقع.



#### السرعة

المستخدمون في الجزائر وعينيا يؤكدون على أهمية السرعة، وهي ما حفزتهم على استخدام المدفوعات الرقمية ويُمثل التأكيد الفوري للدفع برسائل المعاملات أحد العوامل التي شجعت على الاستخدام في إثيوبيا.

ويرى المستخدمون من فئة المؤسسات في أوغندا أن سرعة إجراء المعاملات الرقمية تُسهّل تقديم خدماتهم بشكل أسرع.

“أود أن أطلق على المدفوعات الرقمية اسم القطار السريع، لأنها وسيلة دفع سريعة وجيدة”

ذكر، مُستخدم، الجزائر

“السرعة هي سبب اختياري للمدفوعات الرقمية. {المزود 10} سريع للغاية، يمكنك الحصول على تأكيد فوري وهذا أمر يعجبني.”

ذكر، وكيل ومؤسسة صغيرة، إثيوبيا

“يرتبط الأمر بالملاءمة والسرعة خاصة مع العملاء في المناطق النائية من أجل تقديم الخدمة بأسرع ما يمكن”

أنثى، مُستخدمة، صاحبة مؤسسة صغيرة، أوغندا



#### التشجيع على الادخار الشخصي

يعتقد بعض المستجيبين أن وسائل المدفوعات الرقمية تساعدهم في إدارة أموالهم من خلال الحد من الإنفاق الاندفاعي.

“أضع أموالي في حسابي المصرفي بمجرد حصولي على أجر لتجنب إنفاقها. وكلما احتجت إلى شراء أي شيء، أستخدم التطبيق أو أسحب بعض النقود وأشتري ما أريد”

ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر، الجزائر

# القسم 3.5: آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية

## آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية:

تتضمن اقتراحات العملاء الشائعة تحديث شبكة الهاتف المحمول، وزيادة الوعي بشأن المدفوعات الرقمية، وتحسين الدعم بواسطة خدمة العملاء.

<p>“أعني أنهم يعقدون الأمور. كنت أتمنى أن يكون الأمر أسهل، لو كان بإمكانني الحصول على المدفوعات وأجري الخدمات من هاتفي، لكنهم دائماً ما يعقدون الأمر متعللين بوجود مشكلة في الشبكة في مكتب البريد”</p> <p>ذكر، مُستخدم، مالك مؤسسة صغيرة، الجزائر</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• زيادة وعي العملاء بحالات استخدام المدفوعات الرقمية</li><li>• تحسين خدمة دعم العملاء</li><li>• تحديث مزودي شبكة الخدمة لإجراء معاملات أسرع</li></ul>	الجزائر
<p>“الأمر الذي لم يتغير بمرور الوقت هو أن شبكة الاتصالات في إثيوبيا تظل مشكلة أساسية. وتوصيتي هي العمل على هذا الأمر”</p> <p>أنثى، مُستخدمة، إثيوبيا</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• توعية الجمهور بالمدفوعات الرقمية وفوائدها</li><li>• تحسين شبكة الهاتف المحمول لإجراء معاملات سريعة وناجحة</li><li>• تطوير آليات الانتصاف من أجل إيجاد الحلول لأخطاء المعاملات</li></ul>	إثيوبيا

## آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية:

تتضمن اقتراحات العملاء الشائعة تحديث شبكة الهاتف المحمول، وزيادة الوعي بشأن المدفوعات الرقمية، وتحسين الدعم بواسطة خدمة العملاء.

غينيا	<ul style="list-style-type: none"><li>• تعزيز وعي العملاء بطرق الدفع الرقمية.</li><li>• تحسين الشبكات لإجراء معاملات سريعة وناجحة</li><li>• تحسين خدمة دعم العملاء من أجل تسريع الانتصاف</li></ul>	<p>“يجب على الوكلاء رفع مستوى الوعي، لأن الشعب الغيني يفتقر إلى المعرفة. ولكي يلتزم الشخص الأمي بالتكنولوجيا الرقمية، فأنت بحاجة حقًا إلى شرح جيد والكثير من الصبر. ذكر، مستخدم ووكيل وصاحب شركة صغيرة، غينيا</p>
موريشيوس	<ul style="list-style-type: none"><li>• إتاحة التوعية الرقمية لتحسين المهارات المالية الرقمية</li><li>• تحسين الأمن وخصوصية البيانات في المدفوعات الرقمية</li><li>• تحسين إمكانية الوصول إلى خدمة دعم العملاء من أجل الانتصاف</li></ul>	<p>“يجب مراجعة نظامهم الأمني للمدفوعات الرقمية لأنه من غير المقبول أن يتمكن أي شخص من استخدام حسابك بسهولة، أو أن يحصل على مبلغ من المال من مصادر غير معروفة” أنثى، مُستخدمة، موريشيوس</p>
أوغندا	<ul style="list-style-type: none"><li>• زيادة توعية العملاء بالمدفوعات الرقمية</li><li>• تقوية شبكة الهاتف المحمول لتسريع المعاملات الرقمية</li><li>• خفض تكاليف المعاملات: التمكين من الحصول على استجابة أسرع من خدمة العملاء</li></ul>	<p>“لتحسين المدفوعات الرقمية، يمكنهم تقليل الرسوم التي يتحملها الشخص عند إرسال الأموال باستخدام المدفوعات الرقمية.” أنثى، مُستخدمة، أوغندا</p>

# القسم 4:

إنعكاسات تصميم نظام الدفع الفوري (IPS)  
الشامل الأساسية

KAMPALA  
SPICES



# انعكاسات تصميم نظام الدفع الفوري الشامل الأساسية:

## الانعكاسات على منظومة الدفع

- **البنية التحتية.** سلّط المستخدمون النهائيون الضوء على شبكات الهاتف المحمول غير الموثوق بها باعتبارها عقبة رئيسية تحول دون استخدام المدفوعات الرقمية وتجربة المستخدم في الإصدارات الثلاث لأبحاث المستخدم النهائي في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS). وتُعد الاستراتيجيات الرقمية الوطنية أساسية لتحسين موثوقية شبكة الهواتف المحمولة.
- **السياسات الحكومية.** قد تؤدي الحكومات دورًا حاسمًا في تعزيز اعتماد المدفوعات الرقمية بفرض المدفوعات الرقمية لحالات استخدام محددة، ورقمنة التحويلات الاجتماعية والمنح فضلًا عن رواتب الحكومة ومدفوعات الموردين.



## مؤشرات مزوّدي أنظمة الدفع الفوري الشاملة

- **خصوصية البيانات والثقة.** ظهرت أهمية خصوصية البيانات في إصدار هذا العام من أبحاث العملاء، وفي تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة لعام 2022 (SIIPS 2022) - إذ برزت هذه الأهمية لتستعرض مخاوف المستخدم النهائي بشأن الوكلاء الذين يعالجون هذه البيانات. وتشير هذه المشكلات إلى الأهمية التي يوليها المستخدمون إلى خصوصية البيانات والثقة. ويجب تحديد تدابير حماية البيانات الواضحة والشاملة، بالإضافة إلى متطلبات التواصل الشفاف مع المستخدم النهائي حول كيفية استخدام بياناته، ضمن قواعد المخطط وتنفيذها من مزوّدي خدمات الدفع.
- **خدمة العملاء والانتصاف.** أعرب المستخدمون في الإصدارات الثلاثة الأخيرة من أبحاث العملاء عن مخاوفهم بشأن الأخطاء والاحتيايل. وعلى الرغم من أن خدمة العملاء والانتصاف هي مسؤولية مزود الخدمة الرئيسي، يمكن للمشغلين تحديد مبادئ خدمة العملاء ومعاييرها ضمن قواعد مخطط أنظمة الدفع الفوري لتحديد التوقعات بشأن كيفية تقديم الجهات المشاركة الدعم الفعال وسرعته وتبديد ومخاوف المستخدم ومعالجتها..
- **حالات الاستخدام.** يمثل تلقي الدخل رقميًا، بما في ذلك تلقيه باستخدام المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد، حافزًا أساسيًا للمستخدمين النهائيين، إذ تمكنهم هذه المدفوعات الرقمية تلقائيًا من حفظ أموالهم في حساباتهم. واستجابةً لذلك، ينبغي على أنظمة الدفع الفوري إعطاء الأولوية لتمكين مدفوعات الأجور من الحكومة إلى الأفراد والمدفوعات من الشركات إلى الأفراد، التي تُعتبر مدفوعات دفع متكررة كبيرة الحجم تُحدّد في إطار أوجه الدفع الخاصة بالشمول المالي (PAFI) كدافع رئيسي لاعتماد المدفوعات الرقمية (البنك الدولي، 2017). ويُشكل دفع ثمن السلع والخدمات جزءًا أساسيًا من حياة العملاء اليومية، وهو أمر يجعل مدفوعات التجار حالة استخدام ذات أولوية قصوى، بالإضافة إلى المدفوعات من الحكومة إلى الأفراد ومن الشركات إلى الأفراد. ويزيد تنوع حالات استخدام أنظمة الدفع الفوري من ارتياح العملاء، إذ يتيح لهم إجراء المزيد من معاملاتهم بصورة رقمية.



## مؤشرات المشاركين في أنظمة الدفع الفوري الشاملة

- **التسعير. التكاليف مهمة.** يوضح مثال غينيا في بحث هذا العام - وحسبما أوضح مثال رواندا في تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) لعام 2023 أن رسوم المعاملات المنخفضة تؤثر في التعجيل باستخدام المدفوعات الرقمية. ونتيجة لذلك، ينبغي للمؤسسات المشاركة أن تسعى إلى إيجاد طرق للحفاظ على تكاليف منخفضة ومتاحة لمجموعة واسعة من المستخدمين النهائيين. كما يجب أن تكون عمليات سحب الأموال ميسورة التكلفة لتسهيل الانتقال إلى المدفوعات الرقمية في الأسواق التي يهيمن عليها النقد.
- **الملاءمة.** يمكن أن تُشكل الملاءمة دافعًا رئيسيًا عندما يقارن المستخدمون النهائيون بين الوقت والتكاليف اللازمة لإجراء معاملة رقمية بالنقد أو المعاملات المصرفية أو التحويلات المالية المُكلفة لمسافات طويلة. ويجب تصميم واجهات مستخدم بديهية وتطبيقات متعددة الاستخدامات تلبّي حالات الاستخدام المتنوعة. ومن شأن الاستفادة من رموز الاستجابة السريعة والأسماء المستعارة وخدمات التراكم الأخرى مثل طلب الدفع أن تؤدي إلى تحسين الملاءمة الشاملة للمدفوعات الرقمية.



# الملحق





مقابلات متعمقة	الدراسة الاستقصائية الكمية	خصائص المستجيبين	البلد
5	26	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	الجزائر
5	34	أصحاب الدخل المنخفض المنتظم	
5	17	مؤسسة متناهية الصغر	
5	23	مؤسسة صغيرة	
<b>20</b>	<b>100</b>	<b>المجموع</b>	
<b>%70</b>	<b>%69</b>	<b>نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة</b>	
5	33	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	إثيوبيا
5	32	أصحاب الدخل المنخفض المنتظم	
5	29	مؤسسة متناهية الصغر	
5	23	مؤسسة صغيرة	
<b>20</b>	<b>117</b>	<b>المجموع</b>	
<b>%70</b>	<b>%74</b>	<b>نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة</b>	
5	28	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	غينيا
5	35	أصحاب الدخل المنخفض المنتظم	
5	22	مؤسسة متناهية الصغر	
5	20	مؤسسة صغيرة	
<b>20</b>	<b>105</b>	<b>المجموع</b>	
<b>%80</b>	<b>%72</b>	<b>نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة</b>	

مقابلات متعمقة	الدراسة الاستقصائية الكمية	خصائص المستجيبين	البلد
5	30	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير الثابت	موريشيوس
5	33	أصحاب الدخل المنخفض المنتظم	
5	20	مؤسسة متناهية الصغر	
5	20	مؤسسة صغيرة	
<b>20</b>	<b>103</b>	<b>المجموع</b>	
<b>%70</b>	<b>%77</b>	<b>نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة</b>	
5	30	معدومي الدخل/أصحاب الدخل غير المنتظم	Uganda
5	34	أصحاب الدخل المنخفض المنتظم	
5	18	مؤسسة متناهية الصغر	
5	22	مؤسسة صغيرة	
<b>20</b>	<b>104</b>	<b>المجموع</b>	
<b>%75</b>	<b>%72</b>	<b>نسبة مستخدمي المدفوعات الرقمية في العينة</b>	

October 2024

© 2024 - All Rights Reserved AfricaNenda Foundation

**AfricaNenda Foundation**

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

website [www.africanenda.org](http://www.africanenda.org) | email [info@africanenda.org](mailto:info@africanenda.org)

@africanenda

