

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

الاستنتاجات من بحث المستهلكين

أوغندا

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 ومقاولات 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 ومقاولات نوعية داخل البلد شملت البالغين من ذوي الدخل المنخفض وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في أوغندا.

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 المنهجية4

القسم 2

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية9

- 2.1 أنماط الاستخدام عبر مجموعات المستخدمين11
- 2.2 أنماط الاستخدام عبر قناة الدفع15
- 2.3 أنماط الاستخدام عبر حالات الاستخدام16

القسم 3

دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية و
استخدامها17

- 3.1 المسار نحو الاستخدام المعتاد18
- 3.2 عقبات استخدام المدفوعات الرقمية19
- 3.3 الدوافع التي تحفز الاستخدام المبكر والعوائق التي تعرقله20
- 3.4 الدوافع التي تحفز الاستخدام المعتاد والعوائق التي تعرقله22
- 3.5 آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية26

القسم 1:

لمحة عامة عن المنهجية



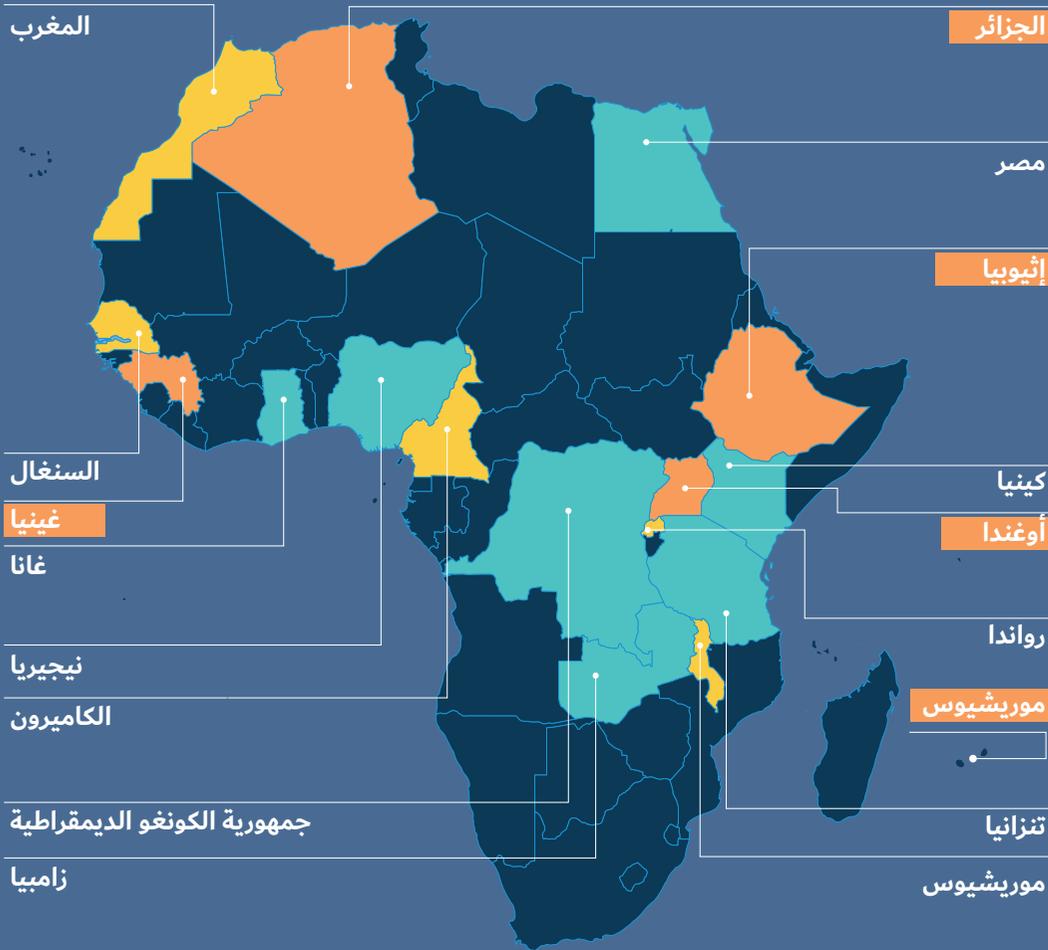
البلدان التي شملتها العينة:

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

الدراسة الاستقصائية

المقابلات المتعمقة

- 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 أدوات الدفع الأكثر استخدامًا

أهداف الدراسة الاستقصائية

- عدد الأفراد = 10
- عدد المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة = 10 (ينبغي أن يكون من ضمنهم 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

نظرة عامة عن العينة - أوغندا



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 غياب فرص العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة. ويشتملون أيضًا على عمال الوظائف/المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على العائلة/المجتمع أو المنح الاجتماعية.	29%
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.	33%
التجار الأفراد، مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين والحرفيين.	17%
التجار الذين يملكون محلًا صغيرًا وثابتًا (غير رسمي غالبًا) أو المتاجر/مزودي الخدمات، فضلًا عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والشركات الزراعية الصغيرة.	21%
72% من إجمالي عينة الدراسة الاستقصائية الكمية هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والمؤسسات) و75% 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.	

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

القسم 2:

أنماط استخدام المدفوعات الرقمية



نظرة عامة عن سياق البلد:

تُظهر أوغندا مستويات منخفضة لاستخدام المدفوعات الرقمية ومستويات عالية للشمول المالي.

- تصنف أوغندا على أنها دولة ناشئة، وتتميز بأعلى معدل انتشار لوكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، بالإضافة إلى كونها ثاني أعلى بلد من حيث معدلات المدفوعات الرقمية وانتشار المعاملات من بين البلدان المشمولة في عينة هذا العام. وعلى الرغم من ذلك، تعاني أوغندا من مستويات الشمول الرقمي المنخفضة.
- ويحتل مشغلو شبكات الهاتف الجوال مكانة رائدة في تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية في البلد، مع بروز تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة كقناة مهيمنة.
- ويعد انتشار الوكلاء وارتفاع عدد المعاملات عبر الحدود من المحركات الأساسية لاستخدام المدفوعات الرقمية بين الأفراد الذين شملتهم الدراسة الاستقصائية. ويجري ربع مستخدمي المدفوعات الرقمية المشمولين في العينة معاملة رقمية يوميًا.
- وأعرب المستجيبون عن صعوبة تحمل رسوم المعاملات بالإضافة إلى ارتفاع رسوم السحب النقدي. وتأثرت رسوم السحب النقدي جزئيًا بفرض الحكومة ضريبة بنسبة 0.5% على عمليات السحب النقدي (صندوق الأمم المتحدة للمشاريع الإنتاجية، 2021).

المجموعة الناشئة	
أوغندا	الشمول المالي
63%	استخدام المدفوعات الرقمية: نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [مؤشر الشمول المالي لعام 2021]
66%	معدل انتشار حسابات المعاملات: نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابًا رسميًا [مؤشر الشمول المالي 2021]
2392	عدد وكلاء الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول المسجلين لكل 1,000 كم2 [صندوق النقد الدولي 2022]
2.3	عدد فروع المصارف التجارية لكل 100,000 بالغ [صندوق النقد الدولي، 2022]
الشمول الرقمي	
31%	تغطية شبكة الهاتف المحمول: نسبة السكان في نطاق إشارة الهاتف المحمول بتقنية 4G/LTE على الأقل [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
10%	معدل انتشار الإنترنت: نسبة السكان الذين يستخدمون الإنترنت من أي مكان خلال الأشهر الثلاثة الماضية [الاتحاد الدولي للاتصالات، 2022]
49% (2020)	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]
16% (رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، 2021)	معدل انتشار/اعتماد الهواتف الذكية: نسبة اتصالات الهاتف المحمول (باستثناء تقنية إنترنت الأشياء الخلوية المرخصة) التي تتم عبر الهاتف الذكي [رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة]

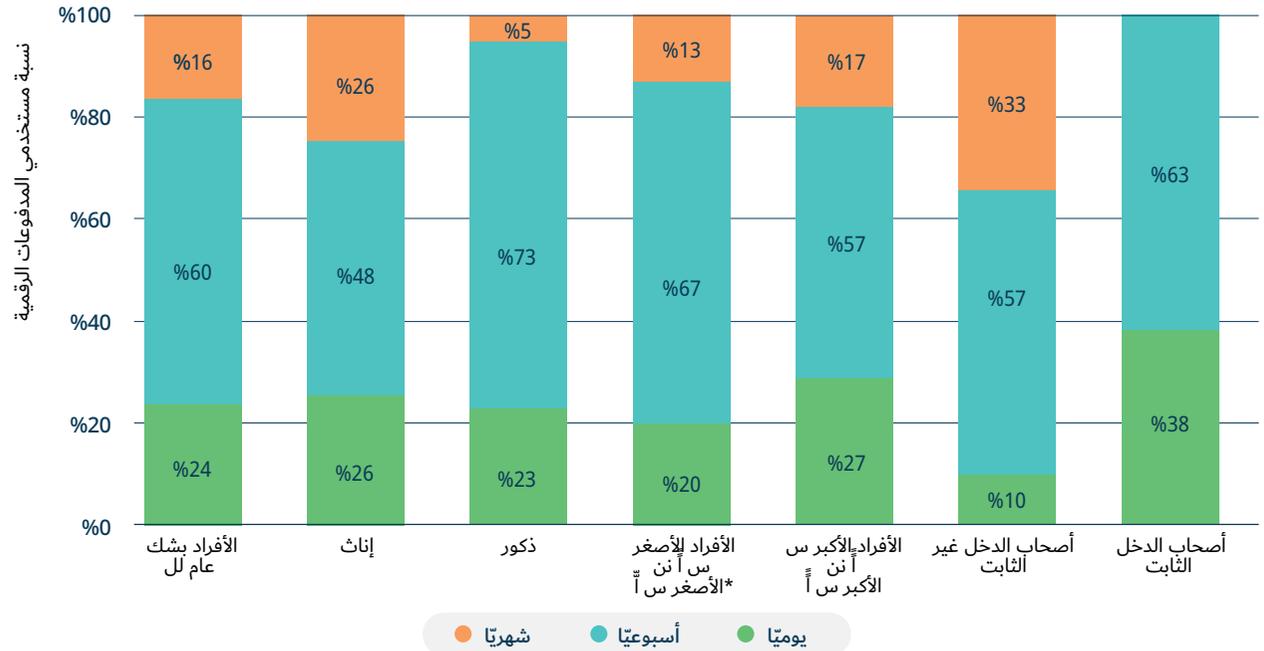
القسم 2.1: أنماط استخدام مجموعة المستخدمين

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

أصحاب الدخل الثابت في عينة الدراسة الاستقصائية هم مستخدمون يوميون للمدفوعات الرقمية.

إجمالي عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية من فئة الأفراد: 45

- يستخدم المستجيبون الأصغر سنًا المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر.
- وتقل احتمالية استخدام المدفوعات الرقمية لدى النساء مقارنة بالرجال بسبب مخاوفهن من مخاطرها، ومهاراتهن المعرفية المتدنية، وخوفهن من الوقوع ضحية للاحتيال.
- “تكمن المشكلة الأولى في تفضيل معظم النساء الدفع نقدًا. والسبب في ذلك هو...السرقة.”
أنثى، غير مُستخدمة
- ويستخدم أصحاب الدخل الثابت المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر مقارنة بأصحاب الدخل غير الثابت.



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

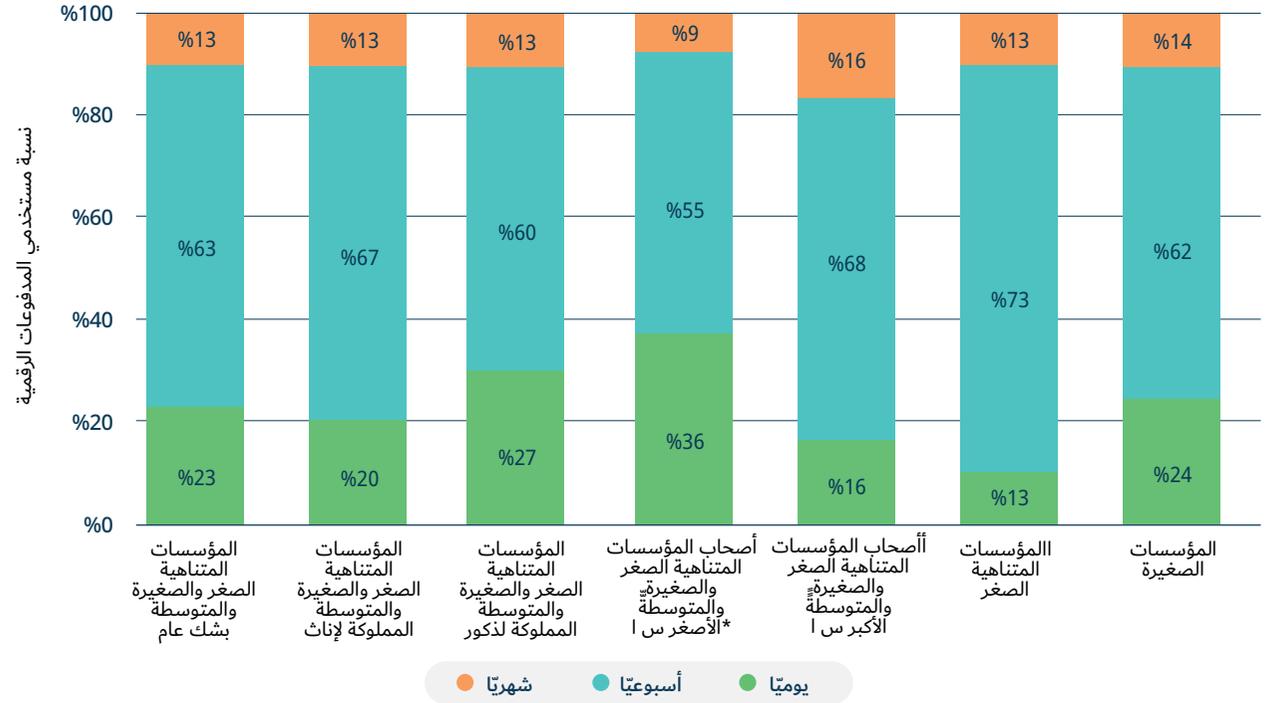
تحليل مجموعة المستخدمين من فئة الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة - تواتر استخدام المدفوعات الرقمية:

يؤثر العمر في اعتماد المدفوعات الرقمية في المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

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

- تستخدم المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المشمولة في العينة في أوغندا المدفوعات الرقمية بوتيرة مماثلة لتيرة استخدام الأفراد. ويسجل أصحاب المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأصغر سنًا معدل استخدام يومي أعلى بكثير من أصحاب المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الأكبر سنًا، ويرجع ذلك جزئيًا إلى تجنب السرقة وكذلك إلى الراحة التي تتيحها المدفوعات الرقمية.

إذا جاء العميل ومعه مبلغ كبير من المال، فيمكنني أن أطلب منه إرساله بواسطة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. أنثى، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر



* 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:

تفتقر النساء إلى الوثائق اللازمة لإعداد المدفوعات الرقمية.

نقص الوعي الرقمي: تفتقر بعض النساء إلى مهارات التعامل بالتقنيات الرقمية، ومن ثم فإنهن لا يلممن بكيفية استخدام المدفوعات الرقمية.

“لديهن معرفة متدنية حول هذا الموضوع، وبعض النساء لا يتعرضن لها {المدفوعات الرقمية}.”
أنثى، مُستخدمة

تكاليف المعاملات الباهظة: نتيجة تكاليف المعاملات المرتفعة، تعتمد النساء في بعض الأحيان على التوفير النقدي في المنزل، وهو ما يعرقل احتمالية لجوؤهن إلى وسائل المدفوعات الرقمية.

“أحياناً تضع النساء جميع أموالهن في أكياس تحت أسرتهن بدلاً من أخذها إلى المصرف الذي سيخصم رسوماً منها بوتيرة شهرية، مما يقلل من قيمتها”

أنثى، غير مُستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

الاحتيال والنصب: الخوف من السرقة والاحتيال.

“تكمّن المشكلة الأولى في تفضيل معظم النساء الدفع نقدًا والسبب في ذلك هو السرقة.”

أنثى، غير مُستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

انعدام وثائق هوية: لا تملك بعض النساء بطاقات هوية.

“لا تملك معظم النساء بطاقات هوية. وحتى خطوط هواتفهن مسجلة بأسماء أزواجهن، لذلك يتتبع الرجال هواتفهن.”

أنثى، صاحبة مؤسسة صغيرة

الخوف من ارتكاب الأخطاء: يرى الناس أن النساء أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء أثناء إجراء المدفوعات الرقمية.

“إنهن (النساء) يشعرن بالارتباك عندما يرسلن مبالغ مالية كبيرة”

أنثى، مُستخدمة

دراسة حالة - الإناث

تفاصيل المستجيب

الوظيفة: بيع الملابس
الدخل: مؤسسة متناهية الصغر، غير مستخدم

“لا أستخدم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بسبب انتشار حالات السرقة من الوكلاء. وأنا أفضل استخدام النقد. لقد سُرقت أموا ليعند استعمال الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ولهذا السبب أخاف من هذه الخدمات.

وتفضل النساء الدفع نقدًا بسبب هذا الأمر {السرقة} ورسوم المعاملات، ويسفر هذا الوضع عن إجبارهن على وضع جميع أموالهن في أكياس تحت أسرتهن ويتجنبن إيداع أموالهن لدى المصرف الذي سيستقطع رسوماً شهرية منهن مما يقلل من قيمة أموالهن.”

نظرة معمّقة على الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة:

تميل المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إلى اعتماد المدفوعات الرقمية بسبب عملائها.

دراسة حالة - الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

تفاصيل المستجيب

النوع الاجتماعي ذكر
الوظيفة: صاحب مؤسسة صغيرة

“نوفر الكثير من الأموال باستخدام المدفوعات الرقمية، وسنوفر المزيد من الأموال في المستقبل. وبرأيي، أؤمن بأن الخير والشر متلازمان، ولكن دعونا لا نركز على السلبيات وبدلاً من ذلك نحتضن الإيجابيات. وكما هو الحال الآن، أصبحت المدفوعات الرقمية أسرع وأكثر ملاءمة وأكثر راحة لنا لاستخدامها.

ولا يشعر الجميع بالارتياح تجاه المدفوعات الرقمية لأنهم يخشون أن يسرق المخترقون وغيرهم أموالهم، لذلك يفضلون إحضار النقود. ثانيًا، تتيح المنصات الرقمية فوائد وحوافز. فكلما زاد استخدامك للمنصات، حصلت على مكافآت أكثر.”

دافع الاستخدام المبكر الرئيسي	تلقي مدفوعات العملاء	“إذا اشترى العميل شيئًا ويرغب في الدفع عبر الهاتف المحمول، فأنا أعطيه رمز التاجر لراحته” ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة
دافع الاستخدام المعتاد الرئيسي	الملاءمة	“من السهل جدًا استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول. الشخص المتلقي قد يوجد في مكان بعيد عنك وبذلك لن يصله النقد” أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة المتناهية الصغر
العقبات الرئيسية	صعوبة عكس وتصحيح الأخطاء	“في بعض الأحيان عندما يرتكب العميل خطأً، يُحظر حسابة المصرفي {التجاري}.” أنثى، مُستخدمة، وكيلة وصاحبة مؤسسة صغيرة

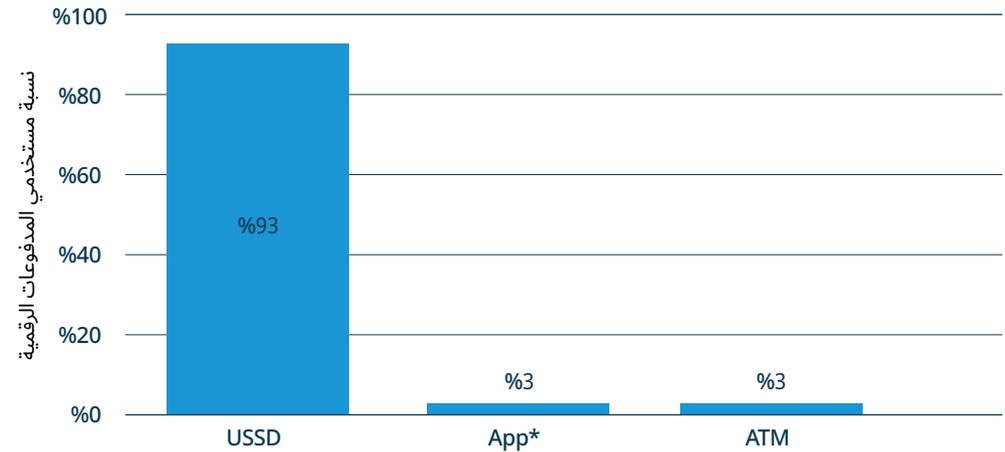
القسم 2.2: أنماط استخدام قناة الدفع

إجمالي عدد المستجيبين
الذين شملتهم العينة: 104

أنماط استخدام قناة الدفع:

هناك معدل انتشار قوي لاستخدام تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة بين المستجيبين في أوغندا.

- تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة مناسبة للعديد من المستخدمين لأنها سهلة الاستخدام ولا تتطلب استخدام الإنترنت أو الهاتف الذكي لإجراء المدفوعات.
- “المزود 1} بسيط للغاية وموثوق به... ويمكنك الاتصال به دون الحاجة إلى البيانات باستعمال الرمز الخاص بك في تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة.
ذكر، مُستخدم
- وتدعم تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة المعاملات عبر الحدود، وهو ما قد يشجع على استخدامها بوتيرة متكررة للأشخاص الذين يسعون إلى إرسال الأموال داخل المنطقة.
- “لدي خيار الإرسال إلى دولة أفريقية: أختار الخيار الأول الخاص بشرق أفريقيا، ومن ثم لا علي سوى اختيار البلد الذي أرسل إليه الأموال، وهو على الأرجح كينيا.”
ذكر، مُستخدم



أفاد 70% من المستجيبين أن النقد هو وسيلة الدفع الأساسية المعتمدة 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:

أبرز حالات الاستخدام للأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في أوغندا مرقمة بشكل جيد

إجمالي عدد المستخدمين الأفراد: 48
إجمالي عدد المستخدمين من المؤسسات
المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة: 31

#	الأفراد	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
1	شحن رصيد المكالمات	الادخار من دخل المؤسسات
2	توفير المال	استلام مدفوعات العملاء
3	تلقي الأموال من العائلة والأصدقاء	مدفوعات الموردين
4	تكاليف الحافلات أو الوقود	الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين
5	دفع ثمن السلع المنزلية	رواتب الموظفين

تصنيف أكثر حالات الاستخدام شيوعًا

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

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

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

ادخار الأموال - يدخر المستخدمون أموالهم على منصات المدفوعات الرقمية.

“تأكدت من هذا الأمر شخصيًا بعد حصولي على هاتفي الأول وأردت أن أبدأ في التوفير في حسابي.”
ذكر، مُستخدم

عدم قبول المدفوعات الرقمية لسداد تكاليف الحافلات - يُشار إلى أن النقد هو طريقة الدفع الشائعة لدفع تكاليف الحافلات.

“تكاليف النقل... إنها الطريقة الأكثر شيوعًا من أي طريقة أخرى، ويُقبل الدفع نقدًا على نطاق واسع.”
ذكر، مُستخدم

يُفضّل استلام المدفوعات الرقمية وإجراءها بفضل الراحة التي تتيحها. تُستخدَم المدفوعات الرقمية لتغطية نفقات المنزل وشراء السلع المنزلية.

“الراحة والموقع وتفضيل الشخص الذي يتلقى المال.”
ذكر، مُستخدم

“عندما بدأ زوجي العمل في منطقة بعيدة، لاحظنا أن استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول هو أسهل طريقة لإرسال الأموال.”
أنثى، مُستخدمة

استلام مدفوعات العملاء - لا يزال بعض العملاء يفضلون إجراء المدفوعات نقدًا مقابل مشترياتهم.

“يدفع عملائي أكثر عند استخدام النقد”

أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

تُشجّع الراحة التي تتيحها استخدام المدفوعات الرقمية للمعاملات إلى المسافات البعيدة على استخدام المدفوعات الرقمية لمدفوعات الموردين ومدفوعات العملاء.

“تساعد أيضًا في الأعمال التجارية لأن العميل قد يكون بعيدًا ولكنه يريد شراء شيء ما في مكان ما تُستخدَم فيه الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.”
ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة صغيرة

“بعض عملائنا الذين لا يدفعون نقدًا عادةً يكونون من مناطق نائية... وهم على دراية جيدة بالخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.”
أنثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

القسم 3:

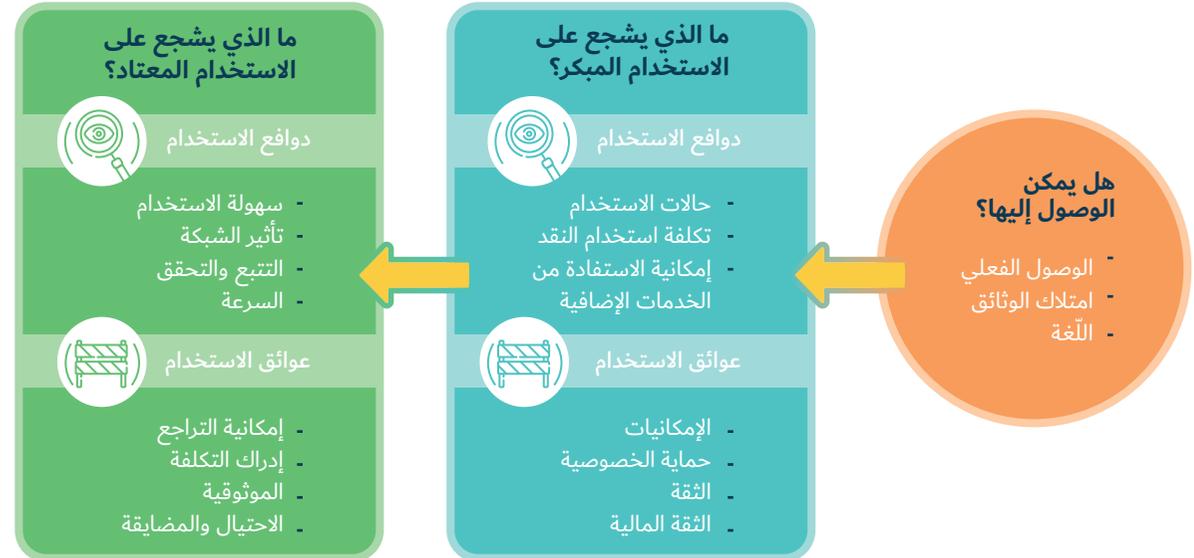
دوافع اعتماد المدفوعات الرقمية والعقبات
التي تعرقل استعمالها في أوغندا



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 استخدام الإنترنت وعدم القدرة على تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية يعرقلان استخدام المدفوعات الرقمية بشكل كبير، ولا سيما بين المستجيبين الأفراد.

إجمالي عدد غير المستخدمين الذين شملتهم العينة: 29

ترتيب العوائق بناءً على نسبة غير المستخدمين الذين صرحوا بذلك	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	النساء مقارنة بالرجال	آراء نوعية
1 لا يوجد اتصال بالإنترنت 	أكثر بروزاً لدى الأفراد	لا يوجد تباين كبير	“لا تتوفر تغطية قوية للإنترنت في بعض المناطق، وتتطلب التطبيقات استخدام الإنترنت.” ذكر، مُستخدم
2 لا أستطيع تحمل تكاليف المدفوعات الرقمية 	أكثر بروزاً لدى الأفراد	لا يوجد تباين كبير	“عندما ترسل أموالاً إلى شخص ما، تُخصم رسوم من حسابك. ولكن عندما أدفع نقدًا فلا تُخصم.” ذكر، غير مُستخدم
3 عدم وجود الوثائق المطلوبة 	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة	أكثر بروزاً لدى النساء	“لا تملك معظم النساء بطاقات هوية. وحتى خطوط هواتفهن مسجلة بأسماء أزواجهن، لذلك يتتبع الرجال هواتفهن.” أثى، صاحبة مؤسسة صغيرة

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:

من المرجح أن تفتقر المشاركات الإناث إلى الثقة في المدفوعات الرقمية.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 103

آراء نوعية	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك
“عندما تجلس وتحسب كل قرش تخسره في المعاملة، ستدرك أنه يمكن استخدامه في غرض أفضل” أنتى، غير مُستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر	يتمتع بعض غير المستخدمين عن اعتماد طرق المدفوعات الرقمية لأن تكاليف المعاملات أعلى مقارنة باستخدام النقد.	أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة	1 المدفوعات الرقمية تكلف أكثر
“الدفع الرقمي خطير لأنه يمكن للناس بسهولة سرقة أموالهم ولهذا السبب لا أستخدمة عادةً وأفضل الدفع نقدًا” أنتى، غير مُستخدمة	لدى بعض المستخدمين الأفراد مخاوف بشأن أمن أموالهم عند إجراء المعاملات عبر المنصات عبر الإنترنت. ويؤدي هذا الخوف من الخسارة المالية إلى عدم الثقة في أنظمة المدفوعات الرقمية	لا يوجد تباين كبير	2 انعدام الثقة
“تميل تطبيقات الهاتف المحمول القائمة على الإنترنت إلى طلب معلومات سرية أو معلومات شخصية من المستخدمين، مما يثير شعورًا أو خوفًا لدى الأشخاص من سرقة أموالهم أو الوصول إلى حساباتهم” ذكر، غير مُستخدم	يتردد الأشخاص في مشاركة معلوماتهم الشخصية خوفًا من استخدامها لاختراق حساباتهم	أكثر بروزًا لدى الأفراد	3 مخاوف بشأن خصوصية البيانات

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:

تساهم التوصيات المقدمة من العائلة والأصدقاء في التشجيع على الاستخدام المبكر، وخاصة بين الذكور.

إجمالي عدد المستجيبين الذين شملتهم العينة: 104

استنتاجات نوعية بشأن الدوافع	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستجيبين الذين صرحوا بذلك	
“لم أرها سوى من خلال أقاربي ومن ثم سألت عن كيفية عملها وهكذا بدأت استخدامها.” أنثى، مُستخدمة	يعترف بعض المستخدمين أن استخدامهم للمدفوعات الرقمية كان متأثرًا بالأصدقاء المقربين أو العائلة.	أكثر بروزًا لدى الرجال	لا يوجد تباين كبير	أوصتني عائلتي أو أصدقاؤي بالمدفوعات الرقمية
“كان عليّ تسجيل حسابي لأن الطريقة التي تسمح لي بالحصول على راتبي كانت باستعمال حساب فيزا.” ذكر، مُستخدم	لتلقي الدخل، يطلب بعض أصحاب العمل من موظفيهم فتح حسابات مدفوعات رقمية. ومن ثم يستخدم الموظف حساباته لإكمال المعاملات الأخرى.	أكثر بروزًا لدى الأفراد	أكثر بروزًا لدى الأفراد	أتلقي مدفوعات الدخل رقميًا
“عندما بدأ زوجي العمل في منطقة بعيدة، رأينا أن استخدام الأموال عبر الهاتف المحمول هو أسهل طريقة لإرسال الأموال.” أنثى، مُستخدمة	ويقدم تلقي الدخل رقميًا حالات استخدام أخرى، مثل إرسال الدعم المالي إلى المعالين (أفراد الأسرة)، فضلاً عن دفع ثمن الوقود والمواصلات والاحتياجات الأخرى.	أكثر بروزًا لدى الأفراد	لا يوجد تباين كبير	المدفوعات الرقمية هي الخيار الوحيد
“لا يتواجد أرباب عملي هنا في أوغندا. ولهذا السبب أستقبل الأموال على الهاتف، وهم خارج البلد، لذلك يرسلون لي الأموال عبر الهاتف.” أنثى، مُستخدمة	أصبحت المدفوعات الرقمية البديل العملي للمدفوعات عبر الحدود وللمؤسسات التي تنقل السلع والخدمات لمسافات كبيرة.	أكثر بروزًا لدى الأفراد	لا يوجد تباين كبير	المدفوعات الرقمية هي الخيار الوحيد

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:

ضعف شبكة الهاتف المحمول وعدم الموثوقية في خدمة العملاء يعرقلان الاستخدام المبكر بين المستجيبين.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 76

استنتاجات نوعية بشأن العوائق	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب العوائق بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
“الشبكة سيئة، في بعض الأحيان عندما تشتري {الكهرباء} قد تنتظر لمدة 30 دقيقة، وعند سحب النقود مثلاً قد تفشل العملية. وفي بعض الأحيان يظهر خطأ في الاتصال.” أنثى، مُستخدمة	أكثر بروزاً لدى الرجال	أكثر بروزاً لدى المؤسسات المتناهية الصغر والمتوسطة	1 شبكة الهاتف المحمول ضعيفة 
لم تساعدني خدمة العملاء أبداً، واستغرق الأمر ما يقرب من أسبوعين لاسترجاع أموالي إلى حسابي.” ذكر، مُستخدم	لا يوجد تباين كبير	لا يوجد تباين كبير	2 تكاليف المدفوعات الرقمية المرتفعة 
بسبب خدمة العملاء غير الموثوقة، قد يواجه المستخدمون صعوبات عند متابعة الانتصاف.	أكثر بروزاً لدى النساء	لا يوجد تباين كبير	3 عدم قبول المدفوعات الرقمية دائماً 

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

المسار نحو الاستخدام المعتاد - دوافع الاستخدام المعتاد:

سهولة الادخار الرقمي تشكل دافعًا أكثر أهمية للأفراد والنساء مقارنة بالمؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والرجال.

إجمالي عدد المستخدمين الذين شملتهم العينة: 75

استنتاجات نوعية بشأن الدوافع	النساء مقارنة بالرجال	المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مقارنة بالأفراد	ترتيب الدوافع بناءً على نسبة المستعملين الذين صرحوا بذلك
<p>“هي مفيدة لأنها تُمكنني من إيداع الأموال على هاتفي وإرسالها إلى شخص ما عندما أكون بعيدًا، كما أن شراء البيانات أمر سهل.” أنثى، مُستخدمة</p> <p>“إذا كنت تستخدم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فأنت لا تحتاج سوى إلى الرمز السري والهاتف، لذا فهي مناسبة.” ذكر، مُستخدم</p>	<p>يجد المستخدمون أن إجراء معاملات المدفوعات الرقمية للمسافات الطويلة أمر مريح لهم، وأضيف إلى ذلك أن شراء البيانات رقميًا أصبح أسهل لأن هذه العملية باتت تتم بوتيرة أسرع في الوقت الحالي.</p> <p>ويفضل المستخدمون المدفوعات الرقمية بدلاً من النقد لأنها تقلل من الحاجة إلى حمل النقود.</p>	<p>أكثر بروزًا لدى الأفراد</p>	<p>1</p> <p>الملاءمة</p> 
<p>“يُعتبر التخلي عن المعاملات النقدية التقليدية أمرًا إيجابيًا. 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، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة</p>	<p>يعتقد المستخدمون أن استخدام وسائل المدفوعات الرقمية أكثر أمانًا من استخدام النقود لأنها تقلل من خطر السرقة. وهي تمثل طريقة أسهل أيضًا لإرسال الأموال واستلامها من دون التنقل إلى مسافات بعيدة.</p>	<p>أكثر بروزًا لدى المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة</p>	<p>2</p> <p>الأمان</p> 
<p>“الأموال النقدية قد تُنفق بسرعة وبطريقة لا يمكنك فهمها.” ذكر، مُستخدم</p>	<p>يؤكد المستخدمون أن استخدام المدفوعات الرقمية يساعدهم في إدارة مصروفاتهم.</p>	<p>أكثر بروزًا لدى النساء</p>	<p>2</p> <p>التشجيع على الادخار الشخصي</p> 

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

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

تحليل تفصيلي لتجارب تكاليف المعاملات والتصورات المرتبطة بها:

تؤدي الرسوم التجارية المفروضة على المعاملات ذات القيمة المنخفضة إلى تقليل أرباح المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر.

مصادر المعلومات

- مخططات الأسعار (في متجر الوكيل)
- التأكيد النصي للمعاملة

نسبة المستجيبين الذين يرون أن مستوى الرسوم غير عادل

61%

المؤسسات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

تتكون تكاليف المعاملات المرتفعة نتيجة للخصومات العديدة من المدفوعات

السبب وراء تكاليف المعاملات المرتفعة هو أن كلاً من الوكلاء وشركات الاتصالات يخضمون جزءاً من المال.

“الرسوم غير موثية، أي أنها مرتفعة لأن الوكيل وشركة الاتصالات يفرضان رسوماً عليها والشخص الذي ترسل إليه يُفرض عليه رسوم أيضاً.”
أنثى، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

فهم القيمة:

عند إجراء المعاملات، يولي التجار اهتماماً وثيقاً برسوم المعاملات التي يفرضها مزودو خدمات الدفع الإلكتروني المختلفة لتقليل النفقات.

“ستؤثر الرسوم علي بمقدار أكبر لأنني لا أريد أن أنفق أموالاً أكثر من اللازم، وهذا يعني أنني سأبحث عن طريقة دفع برسوم أقل.”
ذكر، مستخدم، صاحب مؤسسة متناهية الصغر

الأفراد

يُنظر إليها بشكل عام على أنها مرتفعة

“الرسوم غير موثية، أي أنها مرتفعة لأن الوكيل وشركة الاتصالات يفرضان رسوماً عليها والشخص الذي ترسل إليه يُفرض عليه رسوم أيضاً.”
أنثى، مستخدمة، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

يقيم المستخدمون تكاليف المعاملات مقارنة بالفوائد من استخدام المدفوعات الرقمية.

“أسعارها مقبولة، فهي تبدأ بتكاليف منخفضة، على سبيل المثال يمكنك الحصول على 15 دقيقة من {المزود 2} بسعر 420.”
أنثى، مُستخدمة

تؤدي تكاليف المعاملات إلى تقليل مقدار الدخل

“أستلم المبلغ كاملاً، ولكن إذا استخدموا الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، فقد يُخصم مبلغ من المبلغ المستحق لي، مما يؤدي إلى عدم حصولي على كامل أجلي، ولذلك أفضل الدفع النقدي عادةً”
أنثى، غير مُستخدمة

تحليل تفصيلي لتجارب خدمة العملاء وآليات الانتصاف

يواجه المستجيبون صعوبة في الحصول على الدعم اللازم من خدمة العملاء.



القسم 3.5: آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية

آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



توعية العملاء

- رفع مستوى معرفة المستهلكين حول الاستخدام الآمن للخدمات المالية عبر الهاتف المحمول.
- توعية العملاء بفوائد المدفوعات الرقمية، مع التركيز على الفئات المهمشة، مثل كبار السن والأمية.

الأمن الشامل

- زيادة ميزات الأمن الخاصة بمحفظة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول عن طريق إضافة إجراءات التحقق من خطوتين، على سبيل المثال.
- إنشاء طريقة لتأكيد المرسل قبل إرسال الأموال

“يمكن تعليمهم كيفية استخدام طرق المدفوعات الرقمية حتى يتمكنوا من إكمال هذه المعاملات بسهولة بأنفسهم”
ذكر، غير مُستخدم

“استخدام التحقق من خطوتين لضمان عدم مشاركة المعلومات الشخصية.”
ذكر، مُستخدم



آراء العملاء بشأن فرص تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية



رسوم المعاملات

“ينبغي تخفيض الرسوم في كافة المعاملات.”
أثى، صاحبة مؤسسة متناهية الصغر

- تقليل رسوم المعاملات
- تقليل التناقض في رسوم المعاملات.
- تقوية الشبكات لتجنب تأخير المعاملات وانتهاء مهلة إتمام المعاملة.
- السماح للعملاء ببدء إجراءات عكس المعاملات.
- عكس المعاملات تلقائيًا إلى المرسل في الحالات التي تكون فيها الشبكة سيئة.

إتمام المعاملة

“التوعية بشأن الأمن والاستخدام المتعلق بالمدفوعات الرقمية”
ذكر، مُستخدم



خدمة دعم العملاء

“يجب أن يمنحونا بعض الخصومات، مثل 10% على البيانات.”
أثى، مُستخدمة

- إنشاء رقم يسمح للعملاء بالاتصال بسهولة بخدمة العملاء والحصول على رد.
- تسهيل عملية الوصول إلى خدمات الوكيل بالنسبة للعملاء.
- توعية الوكلاء وتكليفهم بمهام خدمة العملاء بهدف تمكين العملاء.
- تسريع الرد من خدمة العملاء عندما يتصل بهم مستخدمو المدفوعات الرقمية.
- التشجيع على استخدام المدفوعات الرقمية، على سبيل المثال، بتقديم المكافآت أو الخصومات.

“كان ينبغي عليهم الرد بسرعة على مشكلتي.”
أثى، مستخدمة، صاحبة شركة صغيرة

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.