

AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023

الاستنتاجات من بحث العملاء

السنغال



مقدمة

- يصدر تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة (SIIPS) في قارة أفريقيا في إطار مبادرة أطلقتها منظمة AfricaNenda بالتعاون مع البنك الدولي واللجنة الاقتصادية لأفريقيا التابعة للأمم المتحدة. ويستند هذا التقرير البحثي السنوي إلى تقييم شامل لأنظمة الدفع الفوري الموجودة في مختلف أنحاء أفريقيا وذلك باستخدام مزيج من منهجيات البحث. ويتضمن التقرير تحليلاً تفصيلياً للقطاع من أجل تحديد التوجهات الرئيسية وأفضل الممارسات والمعايير المرجعية. ويتمثل الهدف من وراء التقرير في توجيه الجهود المرتبطة بتحسين أنظمة الدفع الفوري الشاملة وإنمائها، وبالتالي تسريع الشمول المالي في القارة.
- يمثل تقرير حالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة في أفريقيا لعام 2023 الإصدار الثاني في هذا المسعى. ويهدف التقرير إلى تعريف أصحاب المصلحة في القطاعين العام والخاص داخل قارة أفريقيا وخارجها على المستوى الدولي بالتطورات المحققة في إطار أنظمة الدفع الفوري بالتجزئة في المشهد الأفريقي. ويتضمن ذلك تقييم مدى شمولية هذه الأنظمة من حيث الوظائف (إمكانية الوصول إليها لجميع المستخدمين النهائيين) والحوكمة (ضمان حصول جميع مزودي خدمات الدفع المرخصين على وصول عادل وفرص متساوية للمساهمة في تصميم النظام).
- تتضمن طبعة 2023 من التقرير الأنظمة التي كانت مستخدمة والتي تعرض إمكانية إجراء معاملات مباشرة إلى غاية شهر حزيران/يونيو 2023. وتم تجميع البيانات في هذا التقرير من خلال المصادر العامة في الفترة من آذار/مارس إلى غاية تموز/يوليو 2023، واستكملت بمقابلات شاملة مع أصحاب المصلحة أجريت خلال الفترة الزمنية ذاتها. وقد أجريت أبحاث المستهلكين في الفترة الممتدة بين شهري مايو وحزيران/يونيو 2023، واشتمل ذلك على أبحاث كمية ونوعية موسعة في كل بلد بحيث تناولت الأفراد البالغين ذوي الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) في خمسة بلدان، وهي الكاميرون ومالاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- سيتكرر هذا العمل المرتبط بأبحاث المستهلكين في بلدان مختلفة سنوياً، وستساهم الاستنتاجات المستمدة في إعداد محتوى التقرير السنوي لحالة أنظمة الدفع الفوري الشاملة. لا تمثل العينة المستوى الوطني بأكمله، لأن الهدف من هذا العمل هو استنباط مرئيات معمقة لمعرفة كيف يمكن تصميم خدمات أنظمة الدفع الفوري بما يلبي احتياجات المستخدمين النهائيين بشكل أفضل.

هيكل العرض التقديمي

القسم 1

نظرة عامّة على المنهجية

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

1-2 تحليل استخدام المدفوعات الرقمية

2-2 تحليل قنوات الدفع

3-2 تحليل حالات الاستخدام

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء

1-3 الطريق نحو الاستخدام المعتاد

2-3 آفاق مجموعات المستخدمين

3-3 الموضوعات الأساسية للبلد

القسم 4

الخاتمة



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1

نظرة عامّة على المنهجية

منهجية البحث والأهداف المرتبطة بها

الاستبيان الكمي

- فهم عادات الاستخدام لدى العملاء
- قياس وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية وخصائص المعاملات
- تصنيف أدوات الدفع الأكثر استخدامًا
- تحديد العقبات الأساسية التي تحول دون الاعتماد والاستخدام



الأهداف
من الأداة

مقابلة مناقشة فردية

- تخطيط خصائص حالة الاستخدام وسلوكيات الدفع
- تحديد تصورات العملاء بشأن المدفوعات الفورية والشاملة باستخدام إطار الوصول والاستخدام المبكر والاستخدام المعتاد
- رسم خريطة لتجربة المستخدم

التسوق الخفي

فهم متعمق لتجربة المستخدم: التكلفة والانتصاف ودعم العملاء

مسار العمل الميداني

- جمع البيانات الكمية: 15 فبراير - 3 مارس 2023
- جمع البيانات النوعية: 15 فبراير - 6 مارس 2023



المنهجية: نظرة عامة على المجموعات المشمولة في العينة



المؤسسات الصغيرة*

التجار الذين يملكون محلاً صغيراً وثابتاً، أو المتاجر /أو مزودو الخدمات (غير الرسميين غالباً)، فضلاً عن المزارعين أصحاب المزارع الصغيرة والمشاريع الزراعية الصغيرة.

28



رواد الأعمال متناهيو الصغر*

التجار الأفراد مثل الباعة المتجولين وبائعي الفواكه والخضراوات والإسكافيين وتجار الحرف الأخرى.

19



أصحاب الدخل المنخفض والثابت

أصحاب الدخل المنخفض الثابت هم الذين يُعدّون أيسر حالاً بقليل مقارنةً بذوي الدخل المنخفض بوجه عام؛ إذ يحصلون على دخل (أجر) أو راتب ثابت في القطاع الرسمي أو غير الرسمي.

36



أصحاب الدخل المنخفض والدّخل غير الثابت

يشمل أصحاب الدخل المنخفض والدّخل غير الثابت الفقراء الذين يعيشون في المناطق الحضرية والذين يعيشون "على الكفاف"، ويفتقرون إلى العمل المنتظم وفرص الكسب المستقرة، وعمال الوظائف/المهام المتقطعة، والأشخاص الذين يعتمدون على الآخرين في الأسرة/المجتمع و/أو على المنح الاجتماعية.

41

التعريف

حجم العينة الفعلي
(الاستبيان الكمي)

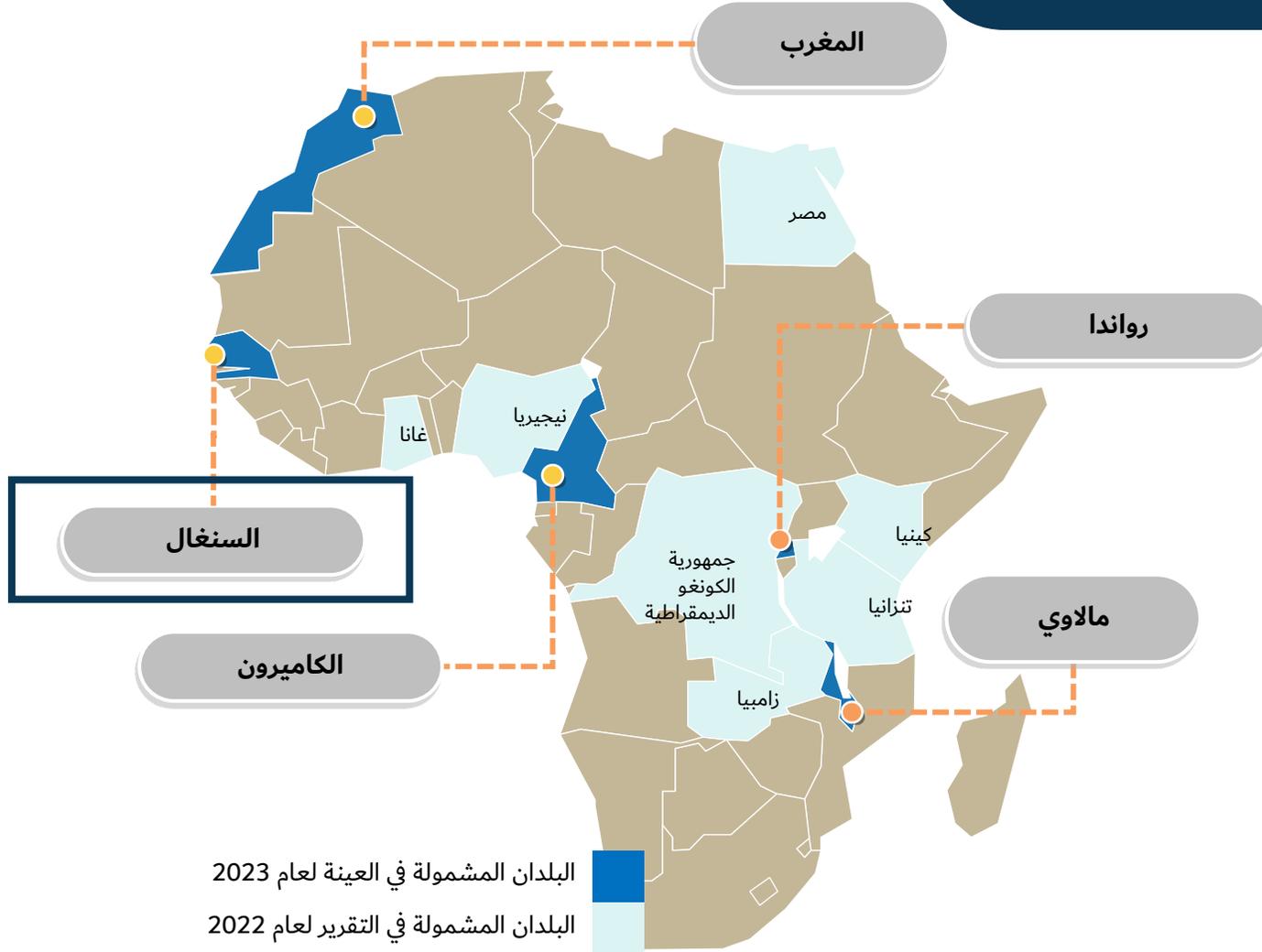
77% من إجمالي عينة الاستبيان الكمي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات) و**90%** من إجمالي العينة لمكونات البحث النوعي هم من مستخدمي المدفوعات الرقمية (الأفراد والشركات).

تم التأكد من التغطية الكافية للنساء والشباب ضمن كل مجموعة من المجموعات الأربعة.

* طبقت الدراسة التاريخ النهائي لتسجيل المبيعات الشهرية الخاص بكل بلد

تركز عينة الدراسة على "السوق التالية" التي من المتوقع أن تستخدم المدفوعات الرقمية، ومن ثم أُخذت عينة فقط من تلك الموجودة في المناطق الحضرية وشبه الحضرية. كان التركيز منصباً على أصحاب الدخل المنخفض والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة؛ ومن ثم فإن العينة لا تمثل المستوى الوطني بأكمله. ترجع أي استنتاجات مستنبطة على أساس كل بلدٍ على حدة إلى المستجيبين في العينة.

البلدان المشمولة في العينة: الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال



- أُجري بحث العملاء في خمسة بلدان مشمولة في العينة، وهي الكاميرون وملاوي والمغرب ورواندا والسنغال.
- تستند المعدّلات عبر مختلف البلدان على هذه البلدان الخمسة المشمولة في العينة.
- يأتي هذا البحث ليُكمّل البحث الذي أُجري في سبعة بلدان أخرى لعام 2022 باستخدام منهجية مشابهة (جمهورية الكونغو الديمقراطية ومصر وغانا وكينيا ونيجيريا وتنزانيا وزامبيا).



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2

الحالة الراهنة لاستخدام المدفوعات الرقمية

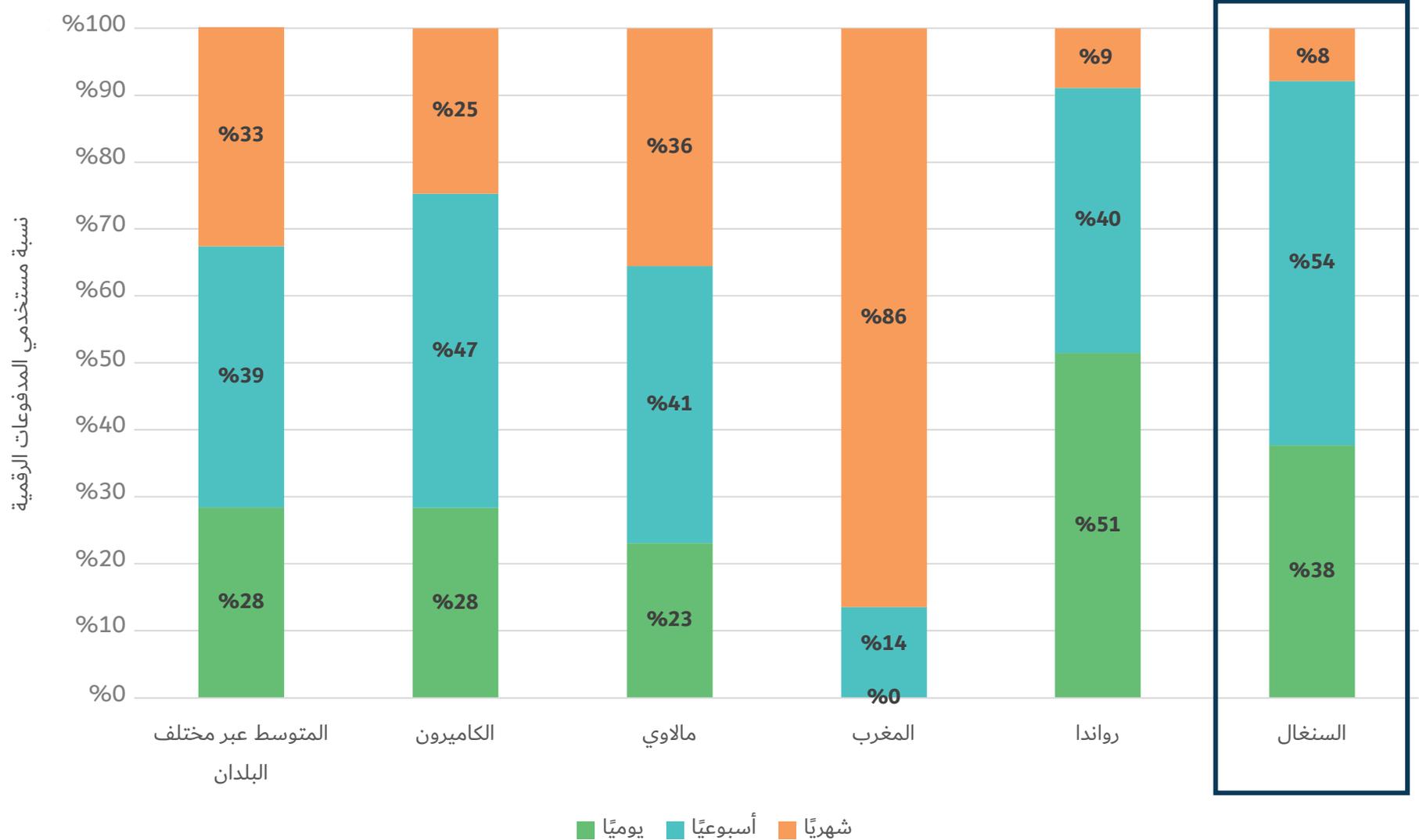
استخدام المدفوعات الرقمية عبر مختلف البلدان: تدرج السنغال ضمن الفئة الناشئة إذ لا يتعدى مستخدمو المدفوعات الرقمية في البلد نسبة النصف من السكان وفقًا للبيانات المسجلة في العام السابق.

صنّفت البلدان كـ **حديثه عهد** أو **ناشئة** أو **رائدة** وفقًا لبيانات الاستخدام المستقاة من المؤشر العالمي للشمول المالي. تقع معظم البلدان المشمولة في العينة في عام 2023 ضمن الفئة الناشئة.

| المجموعة حديثة العهد | | | المجموعة الناشئة | | | | | | | المجموعة الرائدة | | نسبة المستخدمين | نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021] |
|----------------------|-----|-----------------------------|------------------|---------|---------|--------------------------|---------|--------|-----------|------------------|------|--|---|
| المغرب | مصر | جمهورية الكونغو الديمقراطية | زامبيا | تنزانيا | السنغال | رواندا | نيجيريا | مالاوي | الكاميرون | كينيا | غانا | | |
| %30 | %20 | %22 (بيانات عام 2017) | %46 | %50 | %53 | %39 (بيانات عام 2017) | %34 | %40 | %50 | %78 | %66 | نسبة المستخدمين | نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021] |
| %17 | %14 | %26 | %53 | %21 | %94 | %90 | %83 | %57 | %83 | %82 | %86 | نسبة المستخدمين الأسبوعيين من مجموع مستخدمي المدفوعات الرقمية [بما في ذلك المدفوعات بمساعدة الوكلاء] | نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021] |
| %8 | %24 | %28 | %64 | %45 | %94 | %98 | %75 | %77 | %76 | %82 | %90 | نسبة المستخدمين المتميزين | نسبة السكان الذين استخدموا المدفوعات الرقمية خلال العام الماضي [المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2021] |

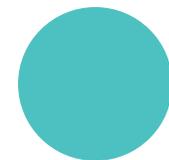
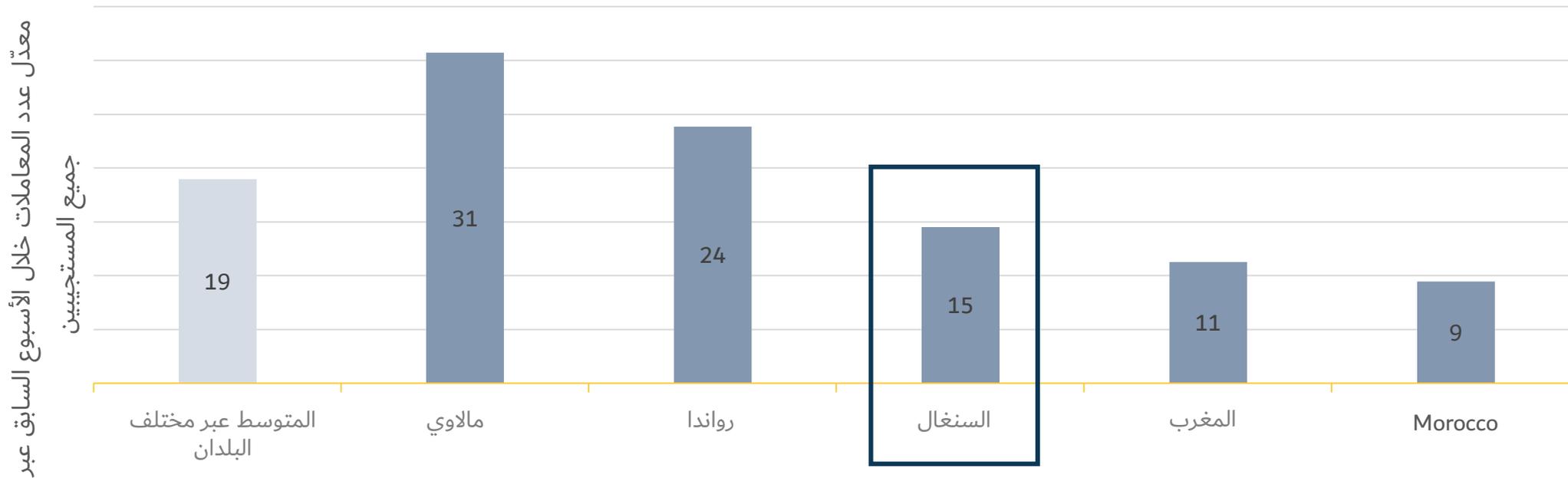
تحليل مختلف البلدان - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: غالبية السنغاليين الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية يستخدمونها بوتيرة أسبوعية.

- يستخدم **92%** من مستخدمي المدفوعات الرقمية الذين شملهم الاستبيان في السنغال المدفوعات الرقمية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.
- يجري **38%** من المستخدمين في السنغال المدفوعات الرقمية بوتيرة يومية، مما يشير إلى أنهم اعتمدوا كلياً على الخدمات الرقمية وأدجوها في حياتهم اليومية.



إجمالي عدد المستجيبين:
653 (140 في السنغال)

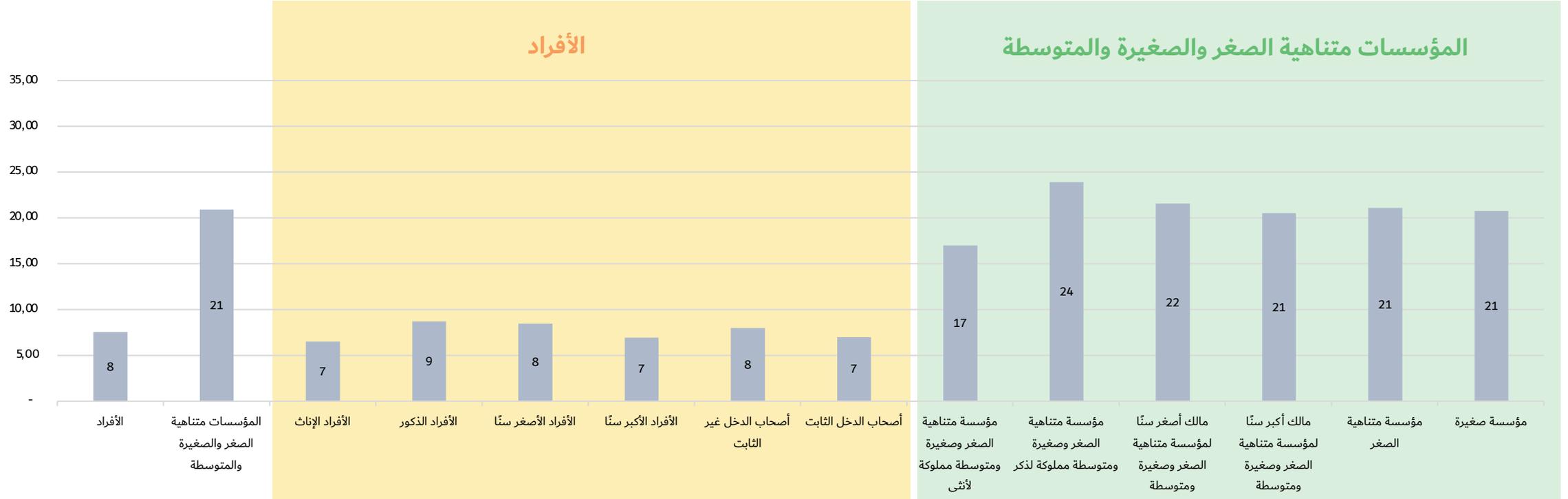
تحليل مختلف البلدان - سجلّ المعاملات الأسبوعيّة:
سجّلت السنغال معدلاً منخفضاً من حيث معدّل عدد المعاملات المنفّذة أسبوعيّاً.



تحليل مجموعات المستخدمين - سجلّ المعاملات الأسبوعيّة توجد فجوة كبيرة بين الجنسين على مستوى المؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ولكنها أصغر حجمًا على مستوى المستخدمين الأفراد.

معدّل عدد المعاملات الأسبوعية حسب مجموعة المستخدمين

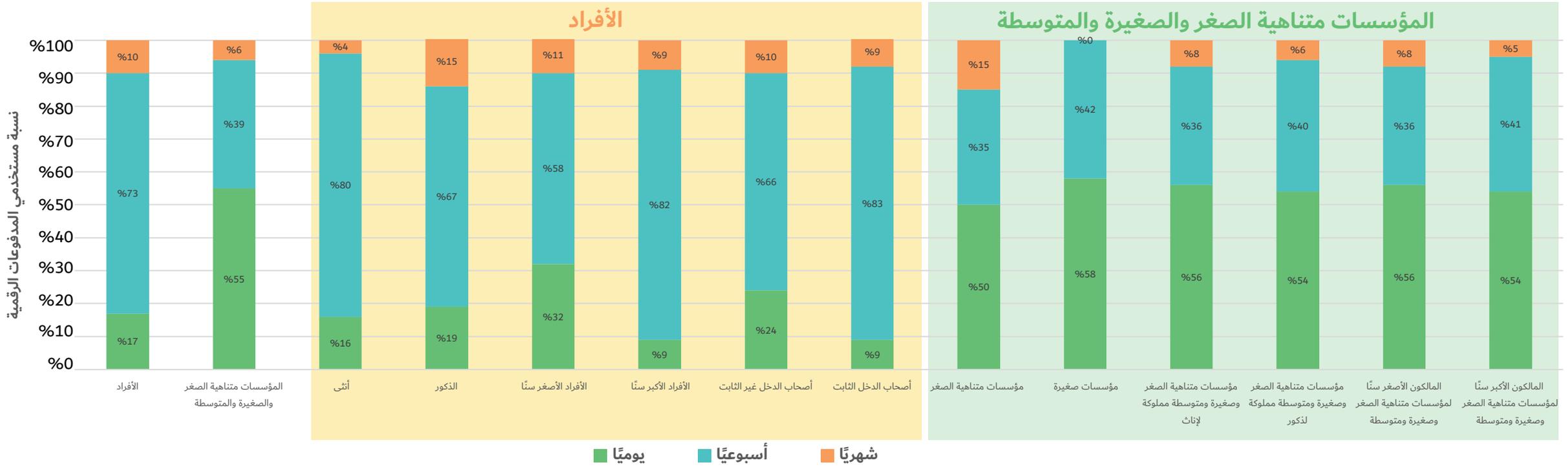
معدّل عدد المعاملات خلال الأسبوع الماضي عبر جميع المستجيبين



- يجري الرجال والمؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لرجال معدّل معاملات أسبوعيّة أعلى من تلك التي تجريها النساء والمؤسّسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المملوكة لنساء.
- يجري الأفراد الأصغر سنًا والمالكون الأصغر سنًا لمؤسّسات متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة عدد معاملات أسبوعيّة أعلى قليلًا من نظرائهم الأكبر سنًا.

تحليل مجموعات المستخدمين - وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية: تحتل المؤسسات الصغيرة مرتبة رائدة من حيث استخدام المدفوعات الرقمية يوميًا. وتوجد فجوة عمرية للمستخدمين اليوميين.

وتيرة استخدام المدفوعات الرقمية لكل مجموعة من مجموعات المستخدمين



- تعدّ المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أكثر نشاطًا بين المستخدمين اليوميين مقارنة بالأفراد.
- تزيد احتمالية استخدام المدفوعات الرقمية يوميًا من جانب الأفراد الأصغر سنًا مقارنة بالأفراد الأكبر سنًا.
- عدد مستخدمي المدفوعات الرقمية من النساء اللواتي يتعاملن بها بشكل غير منتظم أقلّ من الرجال.

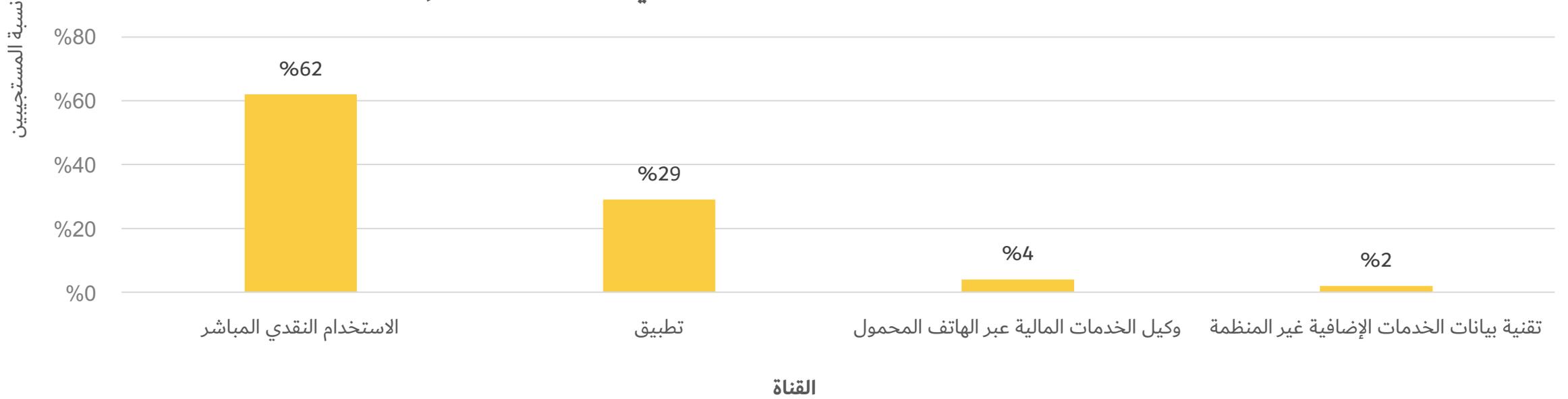


AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل قنوات الدفع

نسبة المستجيبين الذين يرون أن هذه القناة هي القناة الرئيسيّة لهم



* تشير إلى الوسائل التي تستخدمها المصارف أو مزودو خدمات الدفع الآخرين في إصدار المدفوعات واستلامها والتحقق منها.

- يستعمل مستخدمو المدفوعات الرقمية في السنغال تطبيقات الهاتف المحمول بشكل أساسي.
- تستخدم نسبة صغيرة من المستجيبين تقنية بيانات الخدمات الإضافية غير المنظمة أو وكلاء تحويل الأموال باعتبارهما قناتي الدفع الرئيسيّتين لهم.



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-2: تحليل حالات الاستخدام

تحليل حالات الاستخدام: ما زال المجال مفتوحًا لزيادة رقمنة المعاملات من شركة إلى شركة (B2B) في السنغال. وتعتبر حالات الاستخدام من جانب المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة أقل رقمنة مقارنة بحالات الاستخدام من جانب الأفراد.

أكثر خمس حالات شيوعًا لاستخدام المدفوعات التي يجريها الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مرة واحدة على الأقل في الأسبوع ومستوى الرقمنة لهذه الحالات

المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

الأفراد

| ترتيب حالات الاستخدام الأسبوعية حسب انتشارها بين المستجيبين من الأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة [النسبة المئوية للمعاملات التي تُجرى رقميًا] | الأفراد | المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة |
|--|------------------------------|---|
| 1 | إرسال الأموال [60%] | استلام مدفوعات العملاء [77%] |
| 2 | رصيد المكالمات [75%] | مدفوعات الموردين [41%] |
| 3 | استلام الأموال [65%] | الدفع لشحن رصيد المكالمات للموظفين [50%] |
| 4 | ادخار الأموال [85%] | دفع تكاليف المواصلات للموظفين [25%] |
| 5 | دفع ثمن السلع المنزلية [40%] | مدفوعات فواتير المرافق [29%] |

* حجم العينة أقل من 5 مستجيبين

دليل الألوان

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

حالة الاستخدام التي أُجريت فيها ما بين 40% إلى 70% من المستجيبين معاملة رقمية خلال الأسبوع الماضي

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



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3

فهم سلوكيات العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 1-3: نظرة عامّة على الإطار

إطار استخدام المدفوعات الرقمية: يشتمل الطّريق نحو الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية على ثلاث مراحل

الاستخدام المعتاد

بمرور الوقت وبالتعود، ينتقل المستهلكون من المعاملات مخصّصة الغرض إلى الاستخدام المستمر والمنتظم للمدفوعات الرقمية المعتمدة على سهولة الاستخدام وتأثيرات الشبكة والموثوقية والانتصاف والسرعة.

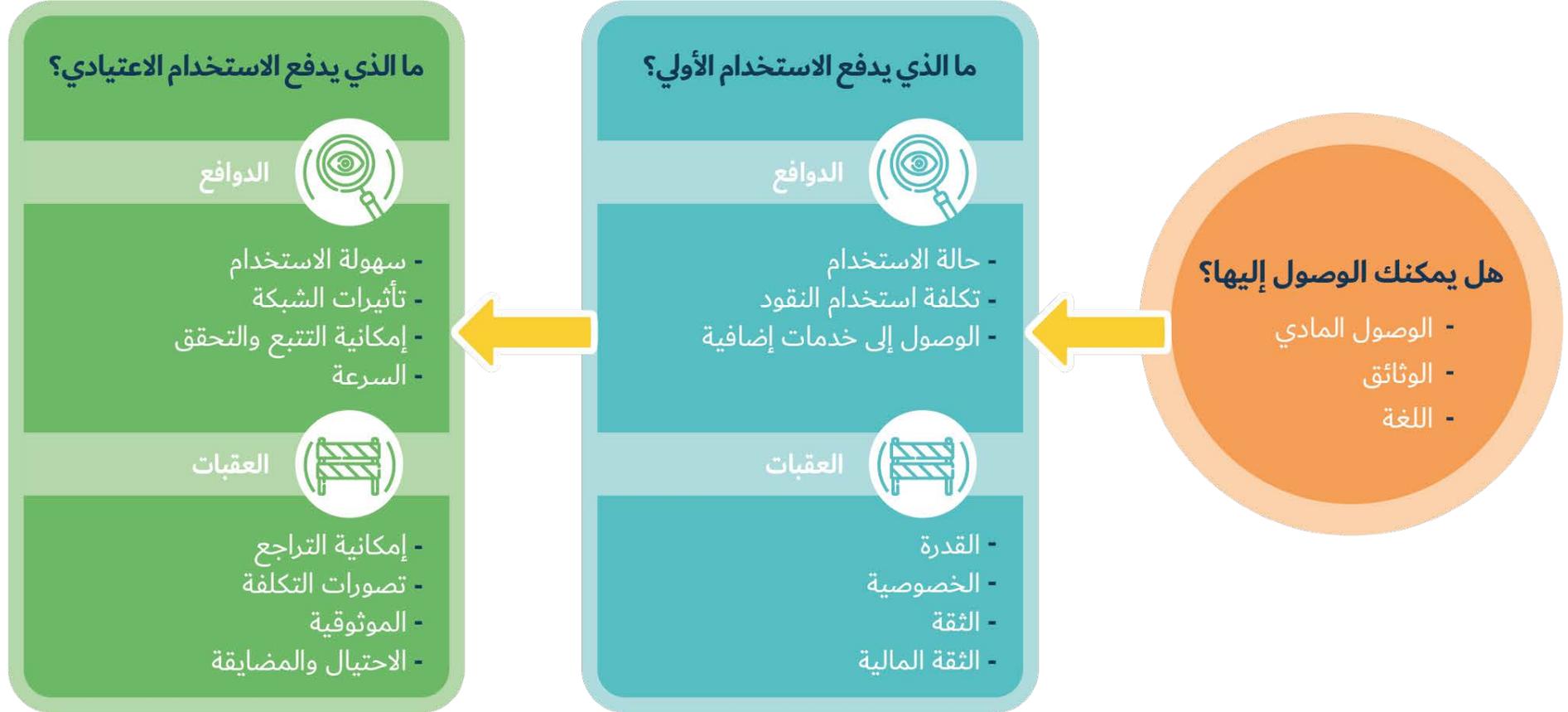
الاستخدام المبكر

يجب أن يكون لدى أصحاب الحسابات سبب مقنع لاستخدام طريقة دفع رقمية جديدة بدلاً من النقود، وقد يعتمد ذلك على التوازن المتصور بين تكاليف الاستخدام وفوائده.

الوصول

قبل أن يتمكن المستهلكون من استخدام أحد منتجات المدفوعات الرقمية، يجب أن يكون لديهم حساب مالي مع إمكانية وصول فعلي إلى مواقع الوكلاء والمصارف بالإضافة إلى وثائق مرتبطة بالحساب.

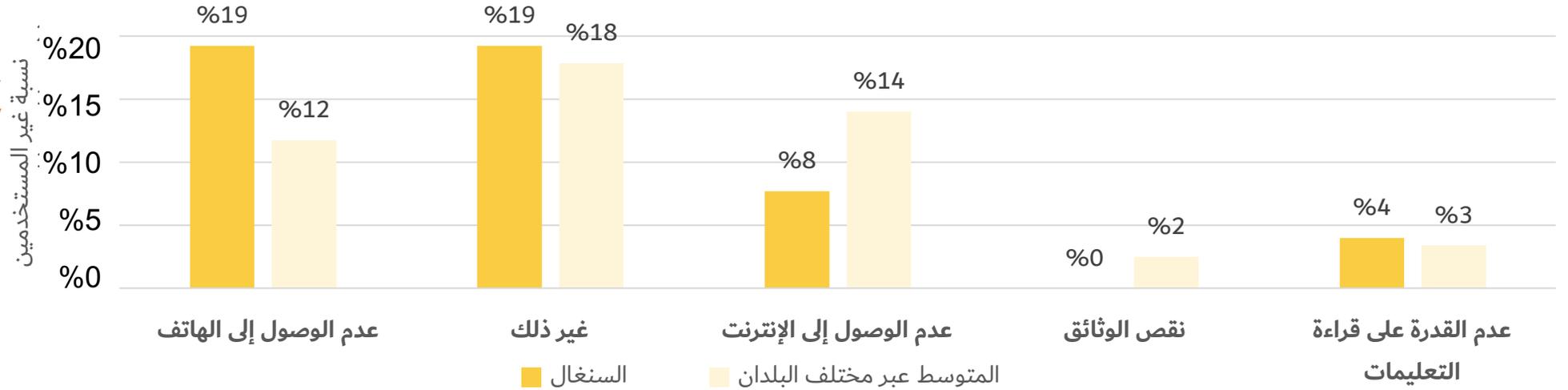
الطريق نحو الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية: العقبات والدوافع القائمة على إطار الوصول والمبكر والاستخدام المعتاد



الطريق نحو الاستخدام المعتاد - العقبات أمام الوصول: يُنظر إلى عدم وجود هاتف على أنه العقبة الرئيسية أمام الوصول في السنغال.

نسبة المستجيبين الذين يرون أنّ العقبة المعنيّة هي أبرز عقبة تواجههم

"السبب الذي يجعل الناس لا يستخدمون
المدفوعات الرقمية هو أنهم لا يملكون
هواتف ذكية."
أثى، 30-44 سنة، مستخدمة، مؤسسة
صغيرة

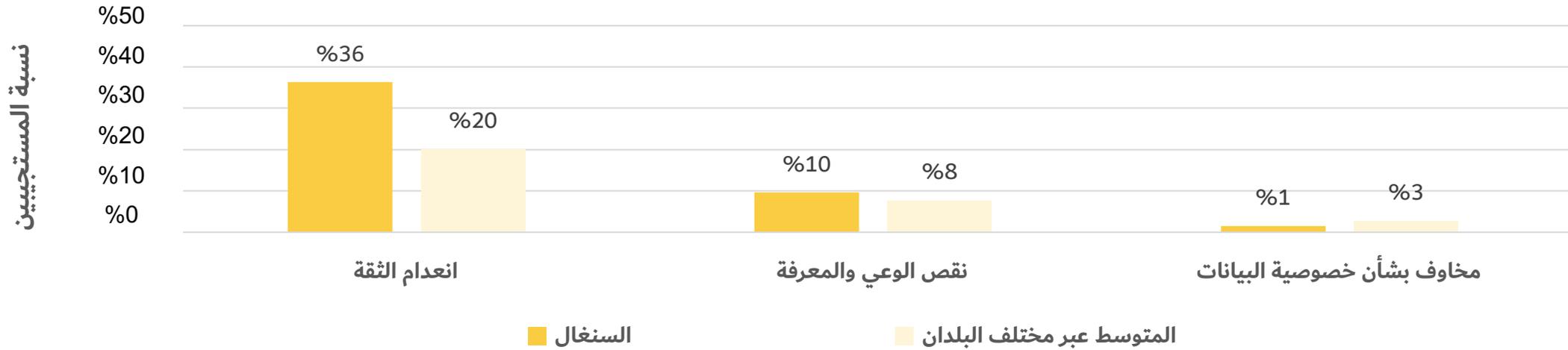


- يُعتبر عدم توفر هاتف العقبة الرئيسية أمام الوصول في السنغال وهي عقبة أكثر انتشارًا مقارنة بالبلدان الأخرى المشمولة في العيّنة. ويرجع ذلك على الأرجح إلى محدودية الوصول إلى الهواتف الذكية، وهو أمر مطلوب لاستخدام رموز الاستجابة السريعة (QR) التي يفضّلها التجار.
- يظهر عدم الوصول إلى الإنترنت كعقبة أمام الوصول في السنغال، ولكن ليس على نطاق واسع كما هو الحال في البلدان الأخرى المشمولة بالعيّنة.
- لا يُنظر إلى نقص الوثائق على أنه عقبة أمام الوصول في السنغال، كما أنّ عدم القدرة على قراءة التعليمات لا يمثّل سوى عقبة محدودة.

إجمالي عدد المستجيبين المشمولين
في العينة: 140

الطريق نحو الاستخدام المعتاد - العقبات أمام الاستخدام المبكر:
انعدام الثقة هو العقبة الرئيسيّة التي تمنع الاستخدام المبكر للمدفوعات الرقميّة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أن العقبة المعنية هي أبرز عقبة تواجههم



- يُشكّل انعدام الثقة أهمّ عقبة أمام الاستخدام المبكر في السنغال وأكثر وضوحًا مما هي عليه في بعض البلدان الأخرى المشمولة بالعينة.
- ويظهر عدم فهم كميّة استخدام المدفوعات الرقميّة كعقبة أمام الاستخدام المبكر.
- حدّد عدد قليل من المستجيبين في السنغال المخاوف بشأن خصوصيّة البيانات بأنّها تمثّل عقبة.

الطريق نحو الاستخدام المعتاد - دوافع الاستخدام المبكر وعقباته: ترتبط العقبات التي تعيق الاستخدام المبكر أساساً بالإقصاء المالي والأمية، في حين ترتبط الدوافع بالملاءمة والقبول على نطاق واسع.

العقبات الرئيسيّة

تؤدي عدم الدراية إلى انعدام الثقة تجاه المدفوعات الرقمية.

انعدام الثقة

"أنا لا أثق بها الآن، بالإضافة إلى أنني لست على دراية بهذا النوع من الخدمة"
ذكر، 18-29 سنة، مستخدم، مؤسسة متناهية الصغر

يفتقر بعض العملاء إلى المعرفة بكيفية استخدام المدفوعات الرقمية.

نقص المعرفة

"كلما سألت شخصاً عن سبب عدم استخدامه للمدفوعات الرقمية، يقول لي إنه لا يملك الدراية الكافية".
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت

قد يتجنّب العملاء استخدام طرق الدفع الرقمية لأنهم يشعرون بانتهاك خصوصيتهم عندما يتم ترك التفاصيل الشخصية لدى المستلم بعد إجراء معاملة رقمية.

خصوصية البيانات

"سألته "من أين حصلت على رقمي؟" وأجابني: "حصلت عليه يوماً جريت معاملة عبر مزود الخدمة 1... ثمّة انتهاكات من هذا القبيل."
أنثى، 30-44 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

الدوافع الرئيسيّة

يرى معظم العملاء أن المدفوعات الرقمية آمنة؛ إذ تقل الخطورة في خسارة المال مقارنة بالخطورة المرتبطة باستخدام النقد.

السلامة

"إذا فقدت هاتفك، سيكون من السهل استرداد الأموال عن طريق إدخال الرمز الخاص بك".
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

يُنظر إلى المدفوعات الرقمية بأنها ملائمة لمجموعة متنوعة من حالات الاستخدام.

الملاءمة

"بما أنني من أتباع الطريقة المريدية [إحدى الطرق الصوفية لدى المسلمين]، على سبيل المثال، يمكنني دفع رسومي مباشرة من خلال التطبيق".

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

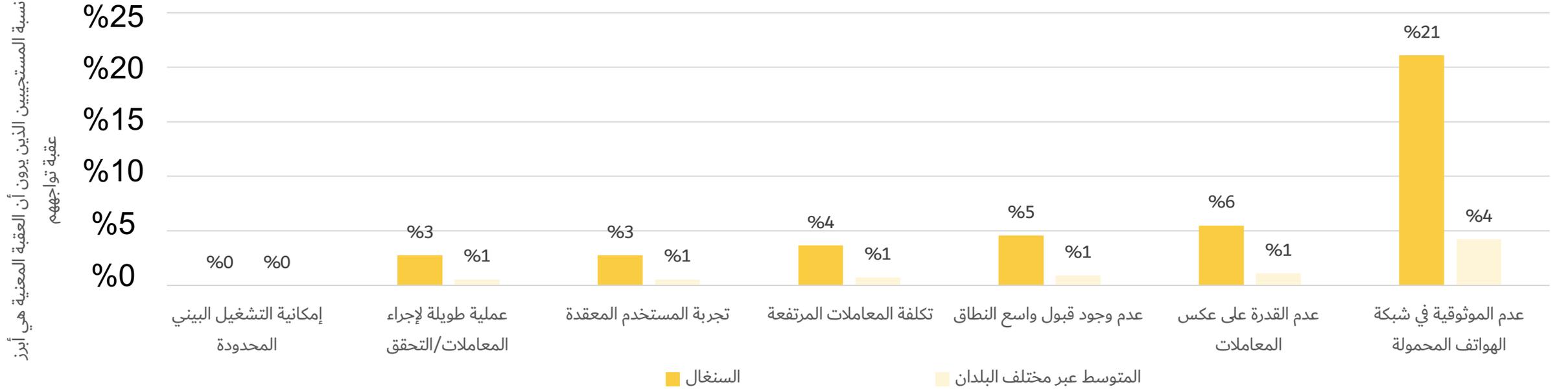
- سهولة الاستخدام لأنها توفر الوقت، خاصة للمستخدمين الأفراد.
- تُسهّل المعاملات ذات المبالغ الصغيرة.

سهولة الاستخدام

"تسهل...{طرق الدفع الرقمية} عملي وحياتي لأنه في بعض الأحيان لا يكون لدينا الوقت الكافي لإجراء الدفع"
ذكر، 19-29 سنة، مستخدم، مؤسسة صغيرة

الطريق نحو الاستخدام المعتاد - العقبات أمام الاستخدام المعتاد: العقبة الرئيسيّة التي تمنع الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية هي عدم الموثوقيّة في شبكة الهواتف المحمولة.

نسبة المستجيبين الذين يرون أنّ العقبة المعنيّة هي أبرز عقبة تواجههم



- تمثّل عدم الموثوقيّة في شبكة الهواتف المحمولة أكبر عقبة حدّدها المستجيبون.
- تبيّن أيضًا أنّ عدم القدرة على عكس المعاملة وعدم وجود قبول واسع النطاق يمثلان عقبة أمام الاستخدام المعتاد.

المسار نحو الاستخدام - دوافع الاستخدام وعقباته - استنتاجات من الميدان: يقدر المستخدمون سرعة وملاءمة المعاملات الرقمية ولكن مشكلات الشبكة تُثني عن الاستخدام.

العقبات الرئيسيّة

في بعض الأحيان، عندما تكون الشبكة بطيئة، يضطر المستخدمون الانتظار لفترة طويلة لإكمال المعاملات أو التحول إلى النقد.

مشكلات الشبكة

"لا تنجح المعاملة كلما أردت تحويل أموال إلى شخص ما [...] إذا لم يكن لدي اتصال".
ذكر، 55-45 سنة، صاحب دخل ثابت

ليس لدى بعض السنغاليين أشخاص يتعاملون معهم رقمياً، وبالتالي لا يوجد ما يشجعهم على استخدام المدفوعات الرقمية.

عدم وجود الطرف الأخرى للمعاملة

"لا يستخدم الآخرون المدفوعات الرقمية لأن المقربين منهم لا يستخدمونها".
ذكر، 44-30 سنة، صاحب دخل غير ثابت

الدوافع الرئيسيّة

يقدر المستخدمون الطبيعة الفورية لمعالجة المعاملات.

سرعة المدفوعات

"يمكنك إرسال أموالك أو استلامها بسرعة فائقة".

أنثى، 55-45 سنة، مستخدمة، صاحبة دخل ثابت

يرى العملاء قيمة في القدرة على التجول دون اصطحاب أموال نقدية لأنها تعتبر وسيلة لتقليل مخاطر التعرض لسرقة.

عدم الاضطرار إلى حمل الأموال النقدية

"إذا احتفظت بأموالك [...].، وإذا سُرق هاتفك، فيمكنك استرداد أموالك بسهولة".

أنثى، 44-30 سنة، صاحبة دخل ثابت

لا يضطر المستخدمون إلى القلق بشأن وجود تكاليف عمولات صغيرة بعد إجراء المعاملات لأنهم يدفعون المبلغ المحدد بالضبط على القنوات الرقمية.

الملاءمة في عدم الاضطرار إلى البحث عن "الصرف"

"تساعد المدفوعات الرقمية في تجنب مشاكل الصرف".

ذكر، 55-45 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت

يحصل المستخدمون في بعض الأحيان على مكافآت، مما يشجعهم على الاستخدام.

المكافآت والجوائز

"[...]، أُجري المسح الضوئي ثم أُدفع، ثم أتلقى مكافأة بحد أدنى 15 فرنكًا، وهذا كل ما يهمني".

ذكر، 55-45 سنة، مستخدم، صاحب دخل غير ثابت

حالة الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد - إرسال الأموال إلى صديق أو قريب

دوافع الاستخدام

- تُعتبر تكاليف المعاملة عادلة.
"بالنسبة لي، تُعد تكلفة المعاملة التي تبلغ - 5 فرنكات تقريبًا - غير باهظة."
- المعاملات سهلة وسريعة.
"المعاملة سريعة ولست بحاجة للتنقل."
- خدمة العملاء متاحة.
"يمكنك الوصول إلى خدمة العملاء في أي وقت."



العقبة أمام الاستخدام

بالنسبة لبعض مزودي الخدمات، يجب أن يحمل العميل هاتفه إلى محل الوكيل لتسهيل عمليات السحب، بينما بالنسبة لقنوات الدفع الأخرى، يجوز للمستخدم إرسال الأموال من أي مكان مما يسمح للمستخدم بسحبها من أحد الوكلاء.

"في حالة انتهاء خزان الوقود؛ كل ما يجب علي القيام به عند اللجوء إلى {مزود الخدمة 2} هو إرسال رقمي والتحقق من صحة المعاملة على الفور، ويمكنها سحب الأموال دون مشكلة. لا أستطيع أن أفعل ذلك مع {مزود الخدمة 1}."

حالة الاستخدام بالنسبة إلى الأفراد - إرسال الأموال إلى صديق أو قريب

دافع الاستخدام

تمنح الرسالة النصية التي تؤكد المعاملة المستخدم الثقة بأن المعاملة اكتملت.

"[...] إذا تلقيت هذه الرسالة، فيمكنك التأكد من اكتمال المعاملة."



العقبة أمام الاستخدام

تسبب انقطاعات شبكة الهاتف المحمول الإزعاج للعملاء.

"في بعض الأحيان قد يحدث انقطاع في الشبكة مما يعني أنه يتعين عليك إعادة بدء عملية التحويل [...]".



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 2-3:

آفاق مجموعة المستخدمين

آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي لآفاق النوع الاجتماعي: يُنظر إلى النساء كونهن أكثر تفاعلاً مع المدفوعات الرقمية رغم التحديات التي يواجهونها.

دراسة حالة بالنسبة إلى النساء

تفاصيل المستجيبين

النوع: أنثى

العمر: 18-29 سنة

الوظيفة: صاحبة مؤسسة صغيرة.

"أذكر الصعوبة التي مررت بها، أخذ شخص ما هاتفي. أجرى الشخص معاملة {مزود الخدمة 1} بقيمة 150,000 فرنك ثم حذف الرسالة من التطبيق. ووفقاً لشريط الإشعارات، لم أتمكن من رؤية سوى معاملة واحدة تم إجراؤها في ذلك اليوم، ولكن تم الخصم من حسابي. قررت الاتصال بـ {مزود الخدمة 1} على الفور. طلب مني مسؤول دعم العملاء بالبحث عن الشخص الذي استعمل هاتفي على الساعة 5:49 مساءً حيث كان ذلك هو الوقت الذي أجريت فيه المعاملة. أخبرته بأنني لم أكن أعلم لأنني وجدت هاتفي فوق الثلاجة، بينما تركته في غرفة المعيشة.

لقد تمكنوا أخيراً من تعقب المعاملة، واكتشفنا لاحقاً أن السارق كان جاري. واسترددت أموالي."

العقبات والمخاطر الرئيسية

السلامة الشخصية: يُنظر إلى النساء كونهن أكثر عرضة للخطر بسبب الأنشطة التي يقمن بها.

"نعلم أن النساء أكثر عرضة للمخاطر بسبب الأنشطة التي يقمن بها، أي الذهاب إلى السوق، أو الذهاب إلى الصالون"

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

العقبات اللغوية: غالباً ما لا تُتقن النساء اللغة الفرنسية، مما يمنعهن من استخدام خدمات المدفوعات الرقمية.

"في السنغال، لا يتحدث العديد من النساء اللغة الفرنسية، في حين أنّ وسائل الدفع باللغة الفرنسية. إذا تمكنا من الحصول على خدمات باللغة الولوفية أو خدمات سهلة الاستخدام لا تتطلب الكثير من التفكير، فسيكون ذلك مفيداً للعديد من النساء مثلي.

أنثى، 30-44 غير مستخدمة، صاحبة دخل غير ثابت

الدوافع الرئيسية

احتياجات الأسرة: من المعروف أن النساء هنّ من يتحملن مسؤولية إدارة مصاريف الأسرة، لذا فهنّ يستخدمن المدفوعات الرقمية بوتيرة أكبر.

"الإناث يتحملن مسؤولية إدارة معظم المصاريف، لذلك هن من يستخدم هذه الخدمات أكثر"

ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

مجموعات المساعدة الذاتية: النساء منظمات بشكل جيد في مجموعات العمل ذاتية المساعدة، مما يؤثر بشكل إيجابي على حصولهن على الخدمات المالية.

"لقد كنت أبحث عن رأس المال في كل مكان، وهم يطلبون كفيلاً.. لدى الإناث فرصة أكبر في كسب رأس المال لأنهن منظمات في شكل مجموعات أعمال في الأحياء ومع السياسيين.

ذكر، 45-55 سنة، مستخدم، مالك مؤسسة صغيرة

آفاق مجموعة المستخدمين - تحليل تفصيلي لآفاق التجار: تؤدي التوعية من خلال الوكلاء إلى تشجيع الشركات على البدء في استخدام المدفوعات الرقمية.

دراسة حالة بالنسبة إلى التاجر

تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور

العمر: 45-55 سنة

الوظيفة: مالك مؤسسة صغيرة

"لقد بدأت في استخدام المدفوعات الرقمية من خلال الوكلاء. لقد جاؤوا إلى متجرني وشرحوا التفاصيل. بعد أن شرحوا لي ورأيت أنها ستكون أسهل وأكثر أمانًا وأيسر لاستخدامها، فتحت الحساب.

إنها تجعل الأمور أسهل لأنه قبل أن نضطر إلى إجراء توكيلات، كان هناك وكلاء يتعاملون نيابة عنا على حساباتنا أو كنا نرسلها عبر وسطاء، مما جعل الأمور معقدة. الآن أصبحت العملية أقل تعقيدًا.

بالإضافة إلى ذلك، أستطيع أن أؤكد أنه من المهم توعية الشباب بشأن تأسيس الأعمال التجارية. ويتنقل الوكلاء التابعون لمزودي الخدمات كافة كثيرًا. لدى الناس علم بالمدفوعات الرقمية؛ لكن ليس لديهم أعمال لاستخدامها فيها."

"جاء وكلاء الأموال {مزود الخدمة 2} وشرحوا لي كيف يسري الأمر، وهكذا فتحت حسابي."
أثني، 30-44 سنة، مستخدمة، مالكة
لمؤسسة صغيرة

التوعية من خلال الوكلاء

الدوافع الرئيسية للاستخدام
المبكر

"في الوقت الحالي، لدي بضائع مدفوع
ثمناها مقدمًا ويجب أن أسلمها في
نوفمبر، فالأمر كله مسألة ثقة."
أثني، 18-29 سنة، مستخدمة،
مؤسسة صغيرة

الدفع المسبق للسلع والخدمات

الدوافع الرئيسية للاستخدام
المعتاد

"إذا وضعت أموال في حساب خدمات
مالية عبر الهاتف المحمول، وإذا كنت
بحاجة إليها ليلاً، فلن أستطيع الحصول
عليها."
ذكر، 45-55 سنة، مستخدم، مؤسسة
متناهية الصغر

ساعات عمل محدودة للوكلاء

العقبة الرئيسية

دراسة حالة بالنسبة إلى الوكيل

تفاصيل المستجيبين

النوع: الذكور

العمر: 30-44 سنة

الوظيفة: مالك مؤسسة متناهية الصغر/وكيل

"لقد بدأت العمل كوكيل من أجل كسب دخل إضافي." يسمح لي هذا العمل بكسب بعض المال إلى جانب عملي الصغير في مجال مستحضرات التجميل وإكسسوارات الهواتف المحمولة." أكسب عمولات [...] من خلال معاملات العملاء الذين يقومون بإيداع الأموال أو سحبها.

رغم أن العمولات ليست غالية إلا أن الناس يعتقدون أننا نكسب الكثير من المال من خلال هذا النشاط، وهو ما لا يعكس الواقع. فإني أواجه بعض الصعوبات في إدارة الأعمال المرتبطة بالوكيل.

في بعض الأحيان توجد أخطاء في المعاملات. سأعطيك مثالاً، في بعض الأحيان قد يأتي العميل ويقول إنه يريد إيداع مبلغ 2,000 فرنك في حسابه لدى [...] ويعطيك العميل مبلغ 2,000 فرنك. فأنت بصفتك وكيلًا تكتب المبلغ المراد إرساله إلى العميل، ويحدث أنك تخطئ وترسل له 20,000 فرنك إلى حساب العميل بدلا من 2,000 فرنك.

إذا كان العميل غير صادق، فلن يبلغ أنك أرسلت له أكثر مما ينبغي أن يحصل عليه في حسابه. وعند إجراء الجرد ستدرك وجود عجز، وفي كثير من الأحيان لا تعرف مع أي عميل حدث الخطأ.

التحديات والمخاطر

ارتكاب الأخطاء: في بعض الأحيان لا يتمكّن الوكلاء من تصحيح الأخطاء التي يرتكبونها عند إجراء المعاملات لعملائهم. وينتهي بهم الأمر إلى تكبد خسائر في بعض الحالات.

"عند إجراء الجرد ستدرك وجود عجز"
ذكر، 30-44 سنة، وكيل

عدم إمكانية تتبع الأخطاء: عند حدوث أخطاء، لا يمكن للوكلاء تتبعها بسهولة.

"في كثير من الأحيان لا تعرف مع أي عميل حدث الخطأ"

ذكر، 30-44 سنة، وكيل

الفوائد التجارية

مصدر دخل إضافي: تعدّ عمولات الوكلاء مصدر دخل إضافة إلى الدخل المتأتي من عملهم الرئيسي.

"يسمح لي هذا العمل بكسب بعض المال إلى جانب عملي الصغير في مجال مستحضرات التجميل وإكسسوارات الهواتف المحمولة."
ذكر، 30-44 سنة، مستخدم، وكيل



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-3:

الموضوعات الأساسية للبلاد

تجربة دعم العملاء

- **خدمة العملاء متاحة:** عادة ما تكون خدمة العملاء متوفرة للتواصل وتقديم الدعم إلى العملاء في الوقت المناسب.
- **الدعم القيم:** يتلقى معظم العملاء دعمًا قيمًا من خدمة العملاء؛ حيث يتم استرداد أموالهم.
- **أوقات الانتظار الطويلة:** يشعر العملاء بالإحباط بسبب ساعات الانتظار الطويلة قبل الحصول على المساعدة في مراكز الاتصال الخاصة بمشغل شبكة الهاتف المحمول (MNO).
- **اللجوء إلى الشرطة بعد سلسلة من الإجراءات الطويلة:** في بعض الحالات، عندما يجري المستهلكون معاملات خاطئة، مثل إرسال أموال إلى مستلم غير المقصود، تطلب خدمة العملاء لدى مزود الخدمة تقديم قضيتهم إلى الشرطة بعد معالجة الوثائق ذات الصلة.

"[...] قبل الجرس الثالث،
يستجيبون للمكالمة."
أثني، 45-55 سنة، مستخدمة،
صاحبة دخل ثابت

عليك أن تذهب إلى الشرطة وهذه مشكلة
كبيرة، لأنه يتعين عليك أن تدلي بإقرارات
ولأ أنك تحمل الانتظار في الصف، لأنه لدي
الكثير من الأشياء التي تشغل بالي"
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

التأثير على سلوكيات الدفع الرقمي

- **استبقاء العملاء:** عندما تُحلّ المخاوف من خلال خدمة العملاء، يثق المستخدمون في الخدمة ويتشجعون على الاستمرار في استخدامها.
- **وصول مقيد:** تؤدي أوقات الانتظار الطويلة والاشتراطات المطلوبة أحياناً لرفع القضية إلى الشرطة إلى تخلي العملاء عن عمليات الانتصاف. وعلى الرغم من وقوع مثل هذه الحوادث، يستمر العملاء في استخدام المدفوعات الرقمية.

الموضوعات الأساسية للبلد: تحليل تفصيلي لتجارب تكاليف المعاملات.





AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 3-4:

آراء العملاء حول كفاءة تحسين المدفوعات
الرقمية

"يمكن تبسيط عملية إدخال رقم المستفيد من خلال إمكانية الوصول المباشر إلى دليل المستفيدين، واختيار الاسم المطلوب لتجنب أي خطأ عند كتابته يدويًا."
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

"يجب ألا تكون البيانات الشخصية مثل بطاقة الهوية مرئية لأطراف أخرى، فهي معلومات خاصة"
ذكر، 45-55 سنة، صاحب دخل ثابت

- التمكين من إجراء المعاملات دون اتصال بالإنترنت عندما يتعذر على العملاء الاتصال بالإنترنت.
- توفير الولوجية كلفة استخدام بديلة للغة الفرنسية.
- تقليل رسوم المعاملات؛ وجعلها مجانية.
- تبسيط رموز الإرسال مع تمكين الوصول إلى دليل جهات الاتصال على الهاتف عند إجراء المعاملات بدلاً من كتابة بيانات المستفيد يدويًا.
- تقريب مسافة الوكلاء.

ملاءمة الشبكة

- خصوصية البيانات الشخصية عند إجراء المعاملات.
- زيادة ميزات التتبع الأمني للحد من التحويل.

الأمن الشامل

"يتعين طمأنة العملاء بأن أموالهم ستكون متاحة سرعان ما احتاجوا إليها؛ ويحتاج العملاء إلى دليل يجعلهم يثقون في الخدمة."
أنثى، 45-55 سنة، غير مستخدمة، مؤسسة صغيرة

- توافر دعم العملاء على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.
- توفير دعم العملاء على نحو سريع.

توعية العملاء

علاقات العملاء



AfricaNenda

تسريع أنظمة الدفع الشاملة

القسم 4

الملخص والخاتمة

أبرز الدوافع المشجّعة على استخدام المدفوعات الرقمية والعقبات التي تحول دون استخدامها

العقبات

- **عدم الوصول إلى هاتف ذكي** يمنع الأشخاص من استخدام رموز الاستجابة السريعة لمدفوعات التجار.
- **انعدام الثقة** يثني عن استخدام المدفوعات الرقمية.
- **عدم الموثوقية في شبكات الهواتف المحمولة** تسبب الإزعاج للعملاء وتؤدي إلى رجوع بعض المستخدمين الرقمية إلى الأموال النقدية.

الدوافع

- **الملاءمة** هي أحد الدوافع الرئيسية للاستخدام. وتؤدي سهولة توفير واستخدام رمز الاستجابة السريعة للمعاملات إلى التشجيع على الاستخدام.
- **تأثيرات الشبكة:** يؤدي القبول على نطاق واسع لمزودي خدمات معينين إلى تشجيع الاعتماد.
- **الإعلانات الترويجية التسويقية والتوعية من خلال الوكلاء:** لمزودي خدمات الدفع تأثير كبير على اعتماد المدفوعات الرقمية من خلال حملات التسويق والتأهيل.

الموضوعات الأساسية الناشئة للبلد

الملاءمة في المسح الضوئي

- المسح الضوئي لرموز الاستجابة السريعة من إكمال المعاملات يُنظر إليه بشكل إيجابي ويعتبر سهلاً.

الحاجة إلى الانتصاف

- يقدر الأفراد ذوي الدخل المنخفض سهولة إلغاء المعاملات. في حين أن هذا ملائم للأفراد، إلا أن الشركات يتكبّد خسائر عندما يتجه عملاؤها إلى إلغاء أو عكس المعاملات الخاصة بالسلع أو الخدمات المقدمة.

حالة استخدام المدفوعات الرقمية في السنغال

- النقد هو أداة الدفع المفضّلة لأصحاب الدخل المنخفض من الأفراد والشركات.
- يهيمن أحد مزوّدي خدمات الدفع على سوق المدفوعات الرقمية.
- يتأثر الاستخدام المعتاد للمدفوعات الرقمية إلى حد كبير بقبولها على نطاق واسع في السوق.
- الملاءمة تدفع الناس إلى استخدام المدفوعات الرقمية.
- **مزودو خدمات الدفع الرقمي الرئيسيين:**
 - Wave
 - Orange Money
 - Free Money