

Factors Influencing Customers' Adoption of Digital Wallets: A Systematic Review

Ayoub Salem Mustafa Algreed
a.algreed@zu.edu.ly

Department of Finance and Banking Faculty of Economics/ Al ejilat
University of Zawya

العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء: مراجعة منهجية

أيوب سالم مصطفى القريض

a.algreed@zu.edu.ly

قسم التمويل والمصارف كلية الاقتصاد/ العجيلات

جامعة الزاوية

تاريخ الاستلام: 2025/01/13 تاريخ المراجعة 18 / 2 / 2025 تاريخ القبول: 2025/03/12- تاريخ النشر: 2025 /03/27

Abstract

This study aimed to analyze and identify the factors influencing customers' adoption of digital wallets through a systematic review of the relevant literature, in light of the rapid expansion of financial technology solutions and the growing transition toward a digital economy. The significance of this study stems from the increasing role of digital wallets in enhancing electronic payment systems, promoting financial inclusion, and improving the efficiency of financial transactions for individuals and organizations. The study adopted a systematic literature review approach based on the PRISMA framework, as one of the most widely recognized methodological frameworks for evidence synthesis studies. Relevant studies were retrieved from several reputable academic databases, with a primary focus on studies published between 2018 and 2025, while also incorporating selected foundational studies published earlier due to their theoretical significance. After applying the inclusion and exclusion criteria, the systematic screening process resulted in 20 studies being selected as the final sample for analysis. The findings revealed that digital wallet adoption is influenced by an integrated set of technological, behavioral, social, and security-related factors. The most prominent determinants included perceived ease of use, perceived usefulness, trust, security, social influence, facilitating conditions, demographic factors, and continuance usage. The study also showed that the success of digital wallets does not depend solely on initial adoption, but also on service providers' ability to ensure user satisfaction, strengthen trust, and deliver a stable and secure user experience that supports long-term sustainable usage. The review further identified several research gaps, including the limited number of empirical studies conducted in Arab contexts and emerging markets, the shortage of research addressing continuance usage, and the scarcity of studies offering comprehensive explanatory models that integrate multiple determinants within a single framework. Accordingly, the study recommends developing more user-friendly and secure applications, enhancing digital financial literacy, and expanding future research focusing on developing contexts and emerging variables such as user experience, digital personalization, and artificial intelligence. This study contributes by providing a comprehensive and integrated understanding of the determinants of digital wallet adoption, thereby supporting researchers, policymakers, and financial institutions in designing more effective strategies to enhance the use of digital wallet services and maximize their economic and social impact.

Keywords: Digital wallets, Technology adoption, Electronic payment, Trust, Security, Systematic review.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء من خلال مراجعة منهجية للأدبيات العلمية ذات الصلة، في ظل التوسع المتسارع في استخدام حلول التكنولوجيا المالية والتحول المتنامي نحو الاقتصاد الرقمي. وتنبع أهمية الدراسة من الدور المتزايد الذي تؤديه المحافظ الرقمية في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني، وتعزيز الشمول المالي، وتحسين كفاءة المعاملات المالية للأفراد والمؤسسات. اعتمدت الدراسة على منهج المراجعة المنهجية للأدبيات وفق إطار PRISMA، بوصفه أحد أكثر الأطر المنهجية استخداماً في الدراسات التجميعية، وذلك من خلال البحث في عدد من قواعد البيانات الأكاديمية المعتمدة. وقد ركزت الدراسة بصورة رئيسة على الأدبيات المنشورة خلال الفترة 2018-2025، إلى جانب الاستفادة من عدد من الدراسات التأسيسية الأقدم ذات الأهمية النظرية. وبعد تطبيق معايير الاشتمال والاستبعاد، أسفرت عملية الفرز المنهجي عن اختيار 20 دراسة شكلت العينة النهائية للتحليل. وأظهرت النتائج أن تبني المحافظ الرقمية يتأثر بمجموعة متكاملة من العوامل التقنية والسلوكية والاجتماعية والأمنية، كان من أبرزها سهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة، والثقة، والأمان، والتأثير الاجتماعي، والظروف الميسرة، والعوامل الديموغرافية، والاستمرار في الاستخدام. كما بينت الدراسة أن نجاح المحافظ الرقمية لا يتوقف عند مرحلة التبني الأولي، بل يرتبط بقدره مزودي الخدمة على تحقيق رضا المستخدم، وتعزيز الثقة، وتقديم تجربة استخدام مستقرة وأمنة تدعم الاستخدام المستدام على المدى الطويل. وكشفت الدراسة عن عدد من الفجوات البحثية، تمثلت في محدودية الدراسات التطبيقية في البيئات العربية والأسواق الناشئة، ونقص البحوث التي تتناول الاستمرار في الاستخدام، إضافة إلى قلة الدراسات التي تقدم نماذج تفسيرية تكاملية تجمع بين المحددات المختلفة في إطار واحد. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة تطوير تطبيقات أكثر سهولة وأماناً، وتعزيز الثقافة المالية الرقمية، والتوسع في البحوث المستقبلية التي تركز على السياقات النامية والمتغيرات الحديثة، مثل تجربة المستخدم، والتخصيص الرقمي، والذكاء الاصطناعي. وتسهم هذه الدراسة في تقديم رؤية شاملة ومتكاملة حول محددات تبني المحافظ الرقمية، بما يدعم الباحثين وصناع القرار والمؤسسات المالية في تصميم استراتيجيات أكثر فاعلية لتعزيز استخدام هذه الخدمات الرقمية وتوسيع أثرها الاقتصادي والاجتماعي.

الكلمات المفتاحية: المحافظ الرقمية، تبني التكنولوجيا، الدفع الإلكتروني، الثقة، الأمان، المراجعة المنهجية.

1. المقدمة

شهد العالم خلال العقد الأخير تحولات متسارعة في مجال التكنولوجيا المالية، انعكست بصورة واضحة على طبيعة الخدمات المصرفية ووسائل الدفع الحديثة. ومن أبرز هذه التحولات ظهور المحافظ الرقمية بوصفها إحدى الأدوات المبتكرة التي أسهمت في إعادة تشكيل سلوك المستهلكين في تنفيذ المعاملات المالية اليومية. فقد أتاحت هذه المحافظ للمستخدمين إمكانية الدفع الإلكتروني، وتحويل الأموال، وسداد الفواتير، وإدارة المعاملات المالية من خلال الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، بما يوفر مستوى أعلى من السرعة والمرونة والراحة مقارنة بالوسائل التقليدية. وقد ارتبط الانتشار المتزايد للمحافظ الرقمية بعدة عوامل، من بينها التوسع في استخدام الهواتف الذكية، وتحسن البنية التحتية الرقمية، وتنامي التجارة الإلكترونية، إضافة إلى توجه الحكومات والمؤسسات المالية نحو دعم الاقتصاد غير النقدي وتعزيز الشمول المالي. كما أسهمت جائحة كورونا في تسريع الاعتماد على وسائل الدفع الرقمية نتيجة الحاجة إلى تقليل التعاملات النقدية المباشرة وتعزيز المعاملات اللاتلامسية، الأمر الذي زاد من أهمية المحافظ الرقمية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة (Belmonte et al., 2024). وعلى الرغم من المزايا العديدة التي توفرها المحافظ الرقمية، فإن معدلات تبنيها ما تزال متفاوتة بين الأفراد والدول والأسواق المختلفة.

ففي حين تشهد بعض المجتمعات ارتفاعاً ملحوظاً في معدلات الاستخدام، لا تزال مجتمعات أخرى تواجه تحديات تتعلق بالثقة، والأمان، وضعف الوعي الرقمي، والمخاطر المدركة، والعادات المالية التقليدية. ويشير ذلك إلى أن قرار تبني المحافظ الرقمية لا يعتمد فقط على توفر التقنية، بل يتأثر بمجموعة معقدة من العوامل التقنية والسلوكية والاجتماعية والاقتصادية. وقد سعت الأدبيات السابقة إلى تفسير هذا السلوك من خلال عدد من النماذج النظرية، وفي مقدمتها نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، حيث أكدت هذه النماذج أهمية متغيرات مثل سهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة، والتأثير الاجتماعي، والعادة، في تفسير نية الأفراد لاستخدام التقنيات الحديثة (Venkatesh et al., 2012). إلا أن الدراسات السابقة جاءت متفرقة من حيث البيانات التطبيقية، ومتباينة في نتائجها، كما ركز بعضها على عوامل محددة دون غيرها، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى مراجعة منهجية شاملة تجمع نتائج هذه الدراسات، وتعيد تنظيمها ضمن إطار تحليلي متكامل. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى استعراض وتحليل الأدبيات السابقة المتعلقة بالعوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء، من أجل تحديد أبرز المحددات التي تؤثر في قرار الاستخدام، والكشف عن الاتجاهات البحثية السائدة، وتوضيح الفجوات التي يمكن أن تمثل أساساً لدراسات مستقبلية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء؟ وينبثق عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية المتعلقة بدور الثقة، والأمان، وسهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة، والتأثير الاجتماعي، والاستمرار في الاستخدام في تشكيل سلوك العملاء تجاه المحافظ الرقمية. وتسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق جملة من الأهداف، تتمثل في: تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تبني المحافظ الرقمية، وتحليل الاتجاهات العامة في نتائج الدراسات السابقة، وتصنيف المتغيرات الرئيسة المرتبطة

بقرار الاستخدام، وتقديم تصور علمي يمكن أن يفيد الباحثين وصناع القرار ومزودي الخدمات المالية الرقمية في تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية لتعزيز استخدام المحافظ الرقمية.

2. الإطار النظري

2.1 مفهوم المحافظ الرقمية

تُعد المحافظ الرقمية من أبرز الابتكارات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية، وقد برزت بوصفها أداة رقمية تتيح للمستخدمين تنفيذ المعاملات المالية وإدارة المدفوعات من خلال الأجهزة الذكية والتطبيقات الإلكترونية. وتقوم هذه المحافظ على تخزين بيانات الدفع بصورة إلكترونية، بما يشمل بطاقات الدفع، والأرصدة المالية، ووسائل التحويل، الأمر الذي يسمح بإجراء عمليات الشراء، وتحويل الأموال، وسداد الفواتير بطريقة سريعة وآمنة دون الحاجة إلى استخدام النقد التقليدي أو البطاقات المادية. وتتعدد التعريفات المقدمة للمحافظ الرقمية في الأدبيات، إلا أنها تتفق في كونها وسيلة إلكترونية تمكن الأفراد من الوصول إلى خدمات مالية متنوعة عبر منصة رقمية واحدة. ويشمل ذلك إجراء المدفوعات في المتاجر الفعلية أو الإلكترونية، واستلام الأموال، وتتبع المعاملات، وإدارة الحسابات الشخصية، مما يجعلها جزءاً أساسياً من منظومة الاقتصاد الرقمي الحديثة (Shin, 2009).

وقد تطورت المحافظ الرقمية بصورة ملحوظة مع الانتشار الواسع للهواتف الذكية وشبكات الإنترنت عالية السرعة، حيث أصبحت أكثر سهولة في الاستخدام وأكثر تكاملاً مع الخدمات اليومية للمستهلكين. كما أسهمت التطورات التقنية، مثل تقنيات الاستجابة السريعة (QR Code)، والاتصال قريب المدى (NFC)، والمصادقة البيومترية، في تعزيز كفاءة هذه المحافظ ورفع مستوى الأمان المرتبط باستخدامها. وتتميز المحافظ الرقمية بعدد من الخصائص التي جعلتها تحظى بقبول متزايد بين المستخدمين، من أهمها السرعة في إنجاز المعاملات، وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية، وتقليل الاعتماد على النقد، وإمكانية الاستخدام في أي وقت ومن أي مكان. كما أنها توفر للمستخدمين قدرًا أكبر من التحكم في نفقاتهم من خلال سجلات المعاملات والتنبيهات الفورية وإدارة الرصيد بصورة مستمرة.

ومن الناحية الاقتصادية، تسهم المحافظ الرقمية في دعم التحول نحو المجتمعات غير النقدية، وتعزيز الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات المالية لفئات قد لا تصلها الخدمات المصرفية التقليدية بسهولة. ولذلك أصبحت هذه المحافظ محل اهتمام الحكومات، والمؤسسات المالية، وشركات التكنولوجيا المالية، باعتبارها أداة فاعلة لتحسين كفاءة المدفوعات وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية (Oliveira et al., 2016). وبناءً على ما سبق، يمكن النظر إلى المحافظ الرقمية بوصفها أكثر من مجرد وسيلة دفع إلكتروني، إذ تمثل جزءاً من التحول الرقمي الشامل في القطاع المالي، وتُعد مؤشراً على تغير سلوك المستهلكين واتجاههم نحو حلول مالية أكثر مرونة وسرعة وملاءمة لاحتياجات العصر الحديث.

2.2 أهمية المحافظ الرقمية

تتبع أهمية المحافظ الرقمية من الدور المتزايد الذي تؤديه في تطوير أنظمة الدفع الحديثة وتعزيز كفاءة المعاملات المالية في البيئة الرقمية. فقد أصبحت هذه المحافظ من الأدوات الرئيسية التي أسهمت في تغيير أنماط الدفع التقليدية، من خلال توفير بدائل إلكترونية أكثر سرعة ومرونة وملاءمة لاحتياجات الأفراد والمؤسسات. ويعكس هذا التحول تزايد الاعتماد على الحلول الرقمية في إدارة الأنشطة الاقتصادية اليومية، سواء على مستوى الأفراد أو الشركات. وتتمثل إحدى أهم مزايا المحافظ الرقمية في قدرتها على تسهيل عمليات الدفع والتحويل المالي بصورة فورية، دون الحاجة إلى التعامل النقدي أو الإجراءات التقليدية المرتبطة بالخدمات المصرفية. إذ يستطيع المستخدم تنفيذ المعاملات في أي وقت ومن أي مكان عبر الهاتف الذكي، مما يقلل من الوقت والجهد، ويرفع من مستوى الراحة والكفاءة في الاستخدام. كما تسهم هذه المزايا في تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضاه عن الخدمات المالية المقدمة.

كما تكتسب المحافظ الرقمية أهمية كبيرة في دعم نمو التجارة الإلكترونية، حيث توفر وسيلة دفع آمنة وسريعة تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر الإنترنت. فكلما كانت وسائل الدفع أكثر سهولة وموثوقية، زادت ثقة المستهلكين في الشراء الإلكتروني، وارتفعت معدلات استخدام المنصات الرقمية. ومن ثم، فإن المحافظ الرقمية أصبحت عنصراً أساسياً في البنية التحتية للاقتصاد الرقمي الحديث (Oliveira et al., 2016). ومن الجوانب المهمة كذلك مساهمة المحافظ الرقمية في تعزيز الشمول المالي، من خلال إتاحة الخدمات المالية لفئات لا تمتلك حسابات مصرفية تقليدية أو تواجه صعوبة في الوصول إلى المؤسسات المالية. وتساعد هذه المحافظ على دمج شرائح أوسع من المجتمع في النظام المالي الرسمي، بما يتيح لهم الاستفادة من خدمات الدفع، والتحويل، والإدخار، وإدارة الموارد المالية بطريقة أكثر كفاءة. وتبرز أهمية المحافظ الرقمية أيضاً في تعزيز الشفافية المالية وتقليل الاعتماد على النقد، إذ إن المعاملات الرقمية تكون أكثر قابلية للتتبع والتوثيق، مما يسهم في الحد من الاقتصاد غير الرسمي، وتحسين الرقابة المالية، ورفع كفاءة إدارة الأموال على المستويين الفردي والمؤسسي. ولهذا السبب، اتجهت العديد من الحكومات إلى دعم استخدام المدفوعات الرقمية ضمن استراتيجيات التحول الرقمي والتنمية الاقتصادية.

وقد ازدادت أهمية المحافظ الرقمية بصورة أكبر خلال الأزمات والتحديات العالمية، كما حدث خلال جائحة كورونا، حيث ارتفع الطلب على وسائل الدفع اللاتلامسية والأمنة. وأسهم ذلك في تسريع تبني الأفراد والمؤسسات للمحافظ الرقمية بوصفها خياراً عملياً وصحياً ينسجم مع متطلبات المرحلة الجديدة (Belmonte et al., 2024). وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن أهمية المحافظ الرقمية لا تقتصر

على كونها وسيلة دفع حديثة، بل تمتد لتشمل دورها في دعم الابتكار المالي، وتعزيز الشمول المالي، وتطوير التجارة الإلكترونية، وتحسين كفاءة الأنشطة الاقتصادية، مما يجعلها أحد الركائز الأساسية للتحويل نحو الاقتصاد الرقمي المستدام.

2.3 النظريات المفسرة لتبني المحافظ الرقمية

اهتمت الأدبيات العلمية بتفسير سلوك الأفراد تجاه تبني التقنيات الحديثة من خلال عدد من النماذج والنظريات التي طورت لفهم العوامل المؤثرة في قبول التكنولوجيا واستخدامها. وقد أسهمت هذه النماذج في تقديم أطر علمية تساعد الباحثين على تفسير نية الاستخدام والسلوك الفعلي تجاه الابتكارات الرقمية، ومن بينها المحافظ الرقمية. وتُعد نماذج قبول التكنولوجيا من أكثر الأطر استخدامًا في هذا المجال، نظرًا لقدرتها على تفسير العلاقة بين الخصائص التقنية والإدراكات الفردية والسلوك النهائي للمستخدم. ويُعد نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) من أبرز النماذج التي استخدمت على نطاق واسع في تفسير تبني الأنظمة الرقمية. ويرتكز هذا النموذج على متغيرين رئيسيين هما المنفعة المتصورة، أي درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام التقنية سيحسن أداءه أو يحقق له فائدة ملموسة، وسهولة الاستخدام المتصورة، أي مدى اعتقاد المستخدم بأن التعامل مع التقنية سيكون خاليًا من التعقيد والجهد. ويفترض النموذج أن ارتفاع إدراك الفرد لهذين العاملين يؤدي إلى تكوين اتجاه إيجابي نحو التقنية، ومن ثم زيادة نية استخدامها فعليًا (Davis, 1989).

وقد استُخدم نموذج TAM في العديد من الدراسات المتعلقة بالمحافظ الرقمية، حيث أظهرت النتائج أن المستخدمين يكونون أكثر ميلًا لاستخدام المحافظ الرقمية عندما يرون أنها سهلة التعامل، وتوفر مزايا عملية مثل السرعة، والراحة، وسهولة إنجاز المعاملات المالية. كما أُضيفت إلى هذا النموذج متغيرات أخرى في بعض الدراسات، مثل الثقة، والمتعة، والمخاطر المدركة، بما يتلاءم مع طبيعة الخدمات المالية الرقمية. ومن النماذج المهمة كذلك النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، التي طورت بهدف دمج أبرز المتغيرات الواردة في النماذج السابقة ضمن إطار تفسيري أكثر شمولًا. وتفترض هذه النظرية أن نية الاستخدام والسلوك الفعلي يتأثران بأربعة متغيرات أساسية، هي: توقع الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، والظروف الميسرة. كما تأخذ النظرية في الاعتبار أثر بعض المتغيرات المعدلة مثل العمر، والجنس، والخبرة، وطوعية الاستخدام (Venkatesh et al., 2003).

وتُعد هذه النظرية ذات أهمية خاصة في تفسير تبني المحافظ الرقمية، لأنها لا تقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل تشمل أيضًا أثر البيئة الاجتماعية والموارد المتاحة للمستخدم. فقرار استخدام المحفظة الرقمية قد يتأثر بتوصيات الآخرين، أو بسهولة الوصول إلى الإنترنت، أو توفر الدعم الفني، أو امتلاك المهارات الرقمية اللازمة. وفي مرحلة لاحقة، تم تطوير النسخة الموسعة من النظرية، والمعروفة باسم UTAUT2، التي أضافت متغيرات جديدة تتناسب مع سلوك المستهلك في البيئة الرقمية، مثل الدافع المتعلق بالمتعة، والقيمة السعيرية، والعادة. وقد أسهم هذا التطوير في زيادة القدرة التفسيرية للنموذج، خاصة في الدراسات المرتبطة باستخدام التطبيقات والخدمات الرقمية من قبل الأفراد في حياتهم اليومية (Venkatesh et al., 2012).

وتكمن أهمية هذه النماذج في أنها توفر أساسًا نظريًا يساعد على فهم المحددات الرئيسية لتبني المحافظ الرقمية، كما تتيح للباحثين اختبار العلاقات بين المتغيرات المختلفة بصورة منهجية. ولذلك اعتمدت كثير من الدراسات السابقة على هذه النماذج، سواء بصورة مباشرة أو بعد تعديلها وإضافة متغيرات جديدة، مثل الثقة، والأمان، والمخاطر، والرضا، والاستمرار في الاستخدام. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تفسير تبني المحافظ الرقمية يستند إلى مزيج من العوامل التقنية والسلوكية والاجتماعية، وهو ما تعكسه النماذج النظرية السابقة، التي ما تزال تشكل مرجعًا أساسيًا في الدراسات المعاصرة المتعلقة بسلوك المستخدمين تجاه الابتكارات المالية الرقمية.

2.4 العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية

تشير الأدبيات العلمية إلى أن تبني المحافظ الرقمية لا يرتبط بعامل واحد، وإنما يتأثر بمجموعة من المحددات المتداخلة التي تسهم في تشكيل نية الاستخدام والسلوك الفعلي لدى العملاء. وتختلف درجة تأثير هذه العوامل باختلاف البيئة الجغرافية، وخصائص المستخدمين، ومستوى التطور الرقمي، إلا أن هناك مجموعة من المتغيرات التي تكررت بصورة واضحة في معظم الدراسات السابقة. ومن أبرز هذه العوامل سهولة الاستخدام، والتي تعكس مدى إدراك المستخدم لسهولة التعامل مع المحفظة الرقمية، ووضوح خطواتها، وإمكانية تعلمها دون جهد كبير. فكلما كانت واجهة التطبيق بسيطة، وإجراءاته واضحة، ارتفع مستوى تقبل المستخدمين له، خاصة لدى الأفراد الذين لا يمتلكون خبرة تقنية متقدمة. وتُعد سهولة الاستخدام عاملاً أساسيًا في تقليل مقاومة التغيير وتعزيز الاستعداد لتجربة التقنيات الجديدة (Davis, 1989).

ويرتبط بذلك عامل المنفعة المتصورة، ويقصد به مدى اعتقاد المستخدم بأن استخدام المحفظة الرقمية سيحقق له فوائد عملية ملموسة، مثل السرعة في تنفيذ المعاملات، والراحة في الاستخدام، وتوفير الوقت، وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومن أي مكان. وقد أظهرت الدراسات أن إدراك الفائدة المباشرة من التقنية يمثل من أقوى المتغيرات المؤثرة في نية الاستخدام، حيث يميل الأفراد إلى تبني الحلول التي تقدم قيمة واضحة في حياتهم اليومية. ويبرز عامل الثقة بوصفه أحد المحددات الجوهرية في تبني المحافظ الرقمية، نظرًا لارتباط هذه التقنية بالمعاملات المالية وتبادل البيانات الشخصية. فكلما ازدادت ثقة المستخدم في الجهة المقدمة للخدمة، وفي كفاءة النظام، وفي سلامة العمليات المنفذة، ارتفعت احتمالية الاستخدام الفعلي للمحفظة الرقمية. وتشمل الثقة عدة أبعاد، من بينها المصداقية، والاعتمادية، والقدرة على حماية حقوق المستخدمين، والاستجابة الفعالة عند حدوث المشكلات (Mater et al., 2021).

كما يرتبط بالثقة عامل الأمان المدرك، الذي يتمثل في شعور المستخدم بأن أمواله وبياناته محمية من الاختراق أو الاحتيال أو الاستخدام غير المصرح به. وتزداد أهمية هذا العامل في البيانات التي تشهد ارتفاعاً في المخاوف المتعلقة بالأمن السيبراني والخصوصية. ولهذا تسعى المؤسسات المالية إلى تعزيز ثقة العملاء من خلال تقنيات التشفير، والمصادقة متعددة العوامل، والتنبيهات الفورية، وسياسات الخصوصية الواضحة. ومن العوامل المؤثرة كذلك التأثير الاجتماعي، ويقصد به مدى تأثير الفرد بآراء الأشخاص المهمين في محيطه الاجتماعي، مثل الأصدقاء، وأفراد الأسرة، وزملاء العمل، أو الاتجاهات السائدة في المجتمع. فانتشار استخدام المحافظ الرقمية بين أفراد المجتمع قد يدفع الآخرين إلى تبنيها نتيجة الرغبة في مواكبة البيئة المحيطة أو الاستفادة من تجارب الآخرين. ويزداد هذا التأثير في المجتمعات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الخبرات المشتركة في اتخاذ القرارات (Venkatesh et al., 2003).

وتؤثر أيضاً الظروف الميسرة في قرار التبني، وتشمل توافر البنية التحتية الرقمية اللازمة لاستخدام المحافظ الرقمية، مثل الاتصال المستقر بالإنترنت، وانتشار الهواتف الذكية، وتوافر نقاط الدفع الإلكتروني، ووجود دعم فني فعال. وحتى إذا امتلك المستخدم نية إيجابية نحو التقنية، فإن غياب هذه المتطلبات قد يحد من قدرته على الاستخدام الفعلي. كما أشارت بعض الدراسات إلى دور العوامل الديموغرافية، مثل العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والخبرة التقنية، والدخل. فالفئات الأصغر سناً غالباً ما تكون أكثر تقبلاً للتقنيات الحديثة، في حين قد تحتاج بعض الفئات الأخرى إلى مزيد من التوعية أو التدريب أو الدعم لتجاوز الحواجز المرتبطة بالتكنولوجيا.

ولا يقتصر تبني المحافظ الرقمية على الاستخدام الأولي فقط، بل يمتد إلى الاستمرار في الاستخدام بوصفه مؤشراً مهماً على نجاح الخدمة. ويتأثر هذا الجانب بعوامل مثل رضا المستخدم عن التجربة، واستقرار التطبيق، وسرعة الأداء، وجودة الخدمة، وتكرار التجارب الإيجابية. فكلما شعر المستخدم بأن المحفظة الرقمية تلبي توقعاته بصورة مستمرة، زادت احتمالية اعتماده عليها كوسيلة رئيسة في معاملته اليومية (Zhou, 2011). وبناءً على ما سبق، يتضح أن تبني المحافظ الرقمية يمثل نتيجة لتفاعل مجموعة من العوامل التقنية والسلوكية والاجتماعية والأمنية، وأن فهم هذه المحددات بصورة متكاملة يعد أمراً ضرورياً لتطوير خدمات مالية رقمية أكثر قدرة على جذب المستخدمين وتحقيق الاستخدام المستدام.

3. المنهجية

3.1 منهج الدراسة وإطار PRISMA

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المراجعة المنهجية للأدبيات العلمية (Systematic Literature Review)، باعتباره من المناهج البحثية الملائمة للدراسات التي تستهدف تجميع وتحليل المعرفة العلمية المترامية حول موضوع محدد بصورة منظمة وموضوعية. ويتميز هذا المنهج بقدرته على فحص الدراسات السابقة، ومقارنة نتائجها، وتحديد الاتجاهات البحثية السائدة، فضلاً عن استخلاص استنتاجات عامة قائمة على الأدلة المنشورة في الأدبيات العلمية. وقد أصبح هذا المنهج واسع الاستخدام في مجالات الإدارة، ونظم المعلومات، والتكنولوجيا المالية، وسلوك المستهلك، لما يوفره من مستوى مرتفع من الدقة والشفافية في تحليل النتائج العلمي السابق (Venkatesh et al., 2012). وتتبع أهمية اختيار هذا المنهج في الدراسة الحالية من طبيعة موضوع البحث، والمتمثل في العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء، وهو موضوع متعدد الأبعاد تتداخل فيه عوامل تقنية، وسلوكية، واجتماعية، واقتصادية. فقد ركزت بعض الدراسات على أثر سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة في تشكيل نية الاستخدام، في حين اهتمت دراسات أخرى بدور الثقة والأمان والمخاطر المدركة في تعزيز قبول المحافظ الرقمية أو الحد منه (Mater et al., 2021).

كما تناولت دراسات أخرى أثر التأثير الاجتماعي، والعوامل الديموغرافية، والخبرة التقنية، والاستمرار في الاستخدام بعد التبني الأولي، وهو ما يعكس تنوع المتغيرات التي تؤثر في سلوك العملاء تجاه هذه التقنية الحديثة (Zhou, 2011). ومن هذا المنطلق، فإن الاعتماد على المراجعة المنهجية لا يقتصر على عرض نتائج الدراسات السابقة، بل يتجاوز ذلك إلى بناء فهم تكاملي للعلاقات بين المتغيرات المختلفة، وتحديد أكثر العوامل تكراراً وتأثيراً في الأدبيات ذات الصلة. كما يساعد هذا المنهج في التمييز بين النتائج المتسقة والنتائج المتباينة بين الدراسات، وهو ما يمنح الدراسة الحالية أساساً علمياً أكثر رسوخاً عند مناقشة النتائج وتقديم التوصيات. ولتنظيم عملية البحث واختيار الدراسات وتحليلها، استندت الدراسة إلى إطار PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)، الذي يُعد من أكثر الأطر المنهجية اعتماداً في إعداد المراجعات العلمية. ويوفر هذا الإطار خطوات إجرائية واضحة تبدأ بتحديد الدراسات المحتملة من قواعد البيانات المختلفة، ثم إزالة الدراسات المكررة، وفرز العناوين والملخصات، وتقييم النصوص الكاملة، وصولاً إلى اختيار الدراسات النهائية التي تستوفي معايير الإدراج.

وتكمن أهمية هذا الإطار في أنه يعزز الشفافية المنهجية، ويحد من التحيز في عملية الاختيار، ويجعل إجراءات الدراسة قابلة للتتبع والمراجعة من قبل الباحثين الآخرين. كما يساهم في رفع مستوى الموثوقية العلمية للنتائج المستخلصة، من خلال الاعتماد على خطوات معيارية واضحة في جمع الأدبيات وتحليلها. وبناءً على ما سبق، تم اعتماد منهج المراجعة المنهجية وفق إطار PRISMA بوصفه المدخل الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، والوصول إلى تصور علمي متكامل حول المحددات الرئيسية التي تؤثر في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء، استناداً إلى الأدلة والنتائج المستخلصة من الدراسات السابقة ذات الصلة.

3.2 مصادر البيانات واستراتيجية البحث

استندت الدراسة الحالية إلى البحث المنهجي في الأدبيات العلمية المنشورة ذات الصلة بموضوع العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء، وذلك من خلال الرجوع إلى مجموعة من قواعد البيانات الأكاديمية المعتمدة التي تتميز باحتوائها على دراسات محكمة وموثوقة في مجالات الإدارة، ونظم المعلومات، والتكنولوجيا المالية، وسلوك المستهلك. وقد شملت مصادر البيانات المستخدمة كلاً من: Scopus، Web of Science، ScienceDirect، Google Scholar، SpringerLink، وIEEE Xplore، نظراً لما توفره من تغطية واسعة للدراسات الحديثة والرصينة في هذا المجال. وجرى اختيار هذه القواعد البحثية لكونها تضم مجلات علمية ذات تأثير مرتفع، ونتيح الوصول إلى دراسات كمية ونوعية تناولت سلوك المستخدمين تجاه المحافظ الرقمية وخدمات الدفع الإلكتروني، إضافة إلى احتوائها على أبحاث تركز على نماذج قبول التكنولوجيا مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، وهي نماذج تُستخدم على نطاق واسع في تفسير تبني الابتكارات الرقمية (Davis, 1989).

وفيما يتعلق باستراتيجية البحث، فقد تم استخدام مجموعة من الكلمات المفتاحية المرتبطة مباشرة بموضوع الدراسة، بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الدراسات ذات الصلة. ومن أبرز الكلمات المستخدمة: E-wallet Adoption، Digital Wallet Adoption، Mobile Payment Adoption، Mobile Wallet Acceptance، Payment Adoption، Consumer Intention toward E-wallets، FinTech، وAND وOR وNOT؛ من أجل توسيع نطاق البحث أو تصيقه وفق الحاجة البحثية. فعلى سبيل المثال، استُخدم الربط بين مصطلحات المحافظ الرقمية والتبني والعملاء للوصول إلى الدراسات الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، مع استبعاد الدراسات غير ذات الصلة التي تتناول تطبيقات تقنية أخرى خارج نطاق المحافظ الرقمية.

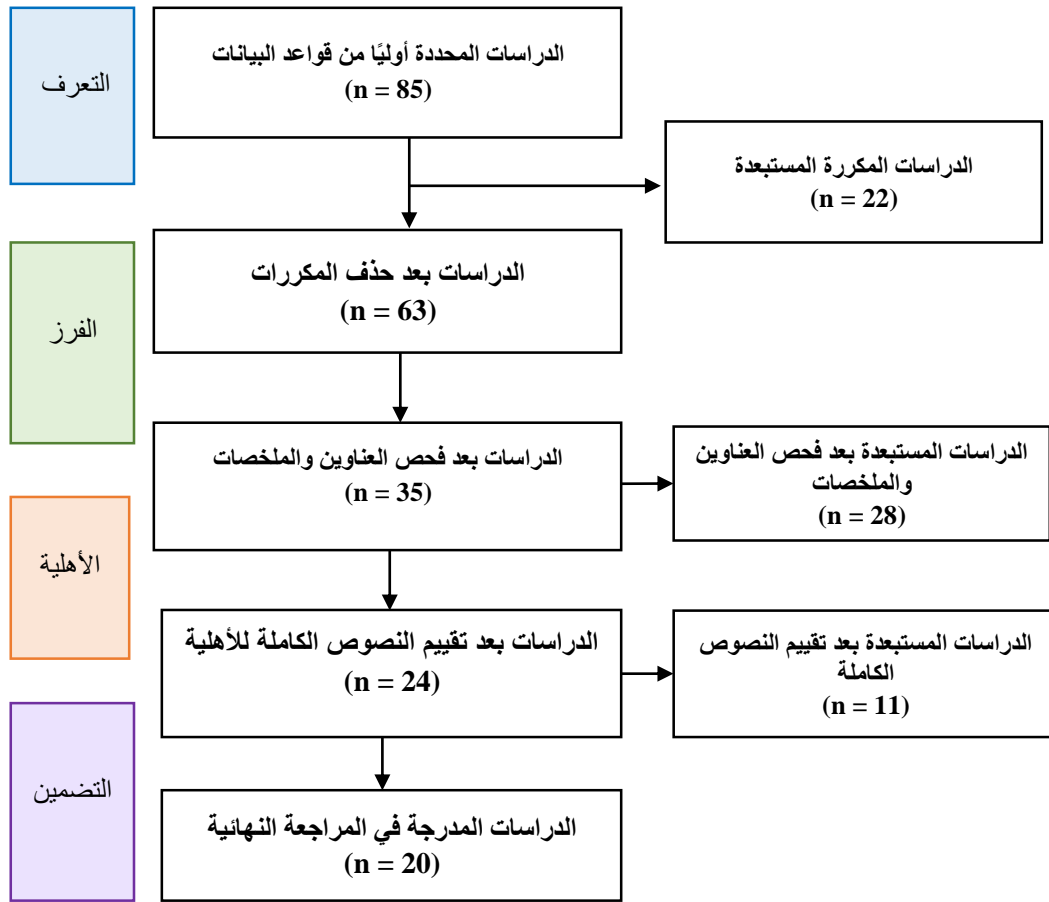
أما من حيث الإطار الزمني، فقد ركزت الدراسة على الأبحاث المنشورة خلال الفترة 2018-2025، باعتبارها الفترة التي شهدت نمواً ملحوظاً في استخدام المحافظ الرقمية وتزايداً في الدراسات المرتبطة بها، خصوصاً بعد التحولات الرقمية المتسارعة التي رافقت انتشار التكنولوجيا المالية والتغيرات السلوكية المصاحبة لجائحة كورونا. ومع ذلك، تم الاستعانة بعدد محدود من الدراسات الأقدم ذات القيمة النظرية والتأسيسية، نظراً لأهميتها في بناء الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية (Venkatesh et al., 2003). وقد أسهمت هذه الاستراتيجية في توفير قاعدة معرفية متكاملة تضم دراسات متنوعة من بيانات جغرافية واقتصادية مختلفة، الأمر الذي يدعم شمولية التحليل ويعزز من إمكانية الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية بشأن العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء.

3.3 معايير وإجراءات اختيار الدراسات

بعد الانتهاء من عملية البحث الأولي في قواعد البيانات المعتمدة، تم تطبيق مجموعة من المعايير المنهجية لاختيار الدراسات الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث، وذلك لضمان جودة الأدبيات المدرجة وملاءمتها لأهداف الدراسة الحالية. وقد استندت عملية الاختيار إلى مبدأ الانتقاء المنظم الذي يركز على الدراسات ذات الصلة المباشرة بالعوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء. فيما يتعلق بمعايير الاشتغال، تم تضمين الدراسات التي تناولت المحافظ الرقمية أو أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول بصورة مباشرة، وركزت على محددات التبني، أو نية الاستخدام، أو الاستمرار في الاستخدام. كما اشترط أن تكون الدراسات منشورة في مجلات علمية محكمة، وأن تكون متاحة بالنص الكامل، وأن تقع ضمن الفترة الزمنية الممتدة من 2018 إلى 2025، مع السماح بإدراج عدد محدود من الدراسات الأقدم ذات الطبيعة النظرية أو المرجعية لدعم الأساس المفاهيمي للدراسة (Oliveira et al., 2016).

أما معايير الاستبعاد، فقد شملت استبعاد الدراسات غير المرتبطة مباشرة بموضوع المحافظ الرقمية، أو تلك التي تناولت موضوعات تقنية بحتة لا ترتبط بسلوك المستخدم النهائي. كما تم استبعاد الدراسات المكررة التي ظهرت في أكثر من قاعدة بيانات، إضافة إلى الأوراق غير المحكمة، أو الدراسات التي تعذر الوصول إلى نصها الكامل، أو التي افتقرت إلى نتائج واضحة يمكن الاستفادة منها في التحليل. وبعد تحديد هذه المعايير، تم تنفيذ إجراءات اختيار الدراسات وفق المراحل الرئيسية المعتمدة في نموذج PRISMA. ففي المرحلة الأولى (التعرف) جرى حصر الدراسات الأولية المستخرجة من قواعد البيانات المختلفة باستخدام الكلمات المفتاحية المحددة. ثم في مرحلة (الفرز) تم حذف السجلات المكررة، تلا ذلك مراجعة العناوين والملخصات للتحقق من مدى ارتباطها بموضوع الدراسة. وفي مرحلة (الأهلية) تم فحص النصوص الكاملة للدراسات المتبقية وتقييم مدى توافقها مع معايير الاشتغال والاستبعاد. وأخيراً، في مرحلة (التضمين النهائي) تم اعتماد الدراسات التي استوفت جميع الشروط وإدراجها ضمن العينة النهائية للتحليل.

وقد أسفرت هذه الإجراءات عن الوصول إلى 20 دراسة تمثل العينة النهائية للمراجعة المنهجية، وهي دراسات متنوعة من حيث البيانات الجغرافية والسياقات التطبيقية، الأمر الذي يساهم في تقديم صورة شاملة ومتوازنة حول العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء. أما فيما يتعلق بمخطط PRISMA، فيمكن إدراجه في نهاية هذا القسم على شكل توضيحي يبين عدد الدراسات في كل مرحلة من مراحل الاختيار، بدءاً من الدراسات التي تم تحديدها أولياً، مروراً بالدراسات المستبعدة بعد الفرز والتقييم، وانتهاءً بالدراسات النهائية التي خضعت للتحليل.



شكل (1): مخطط اختيار الدراسات وفق نموذج PRISMA

3.4 تحليل البيانات وموثوقية الدراسة

بعد الانتهاء من اختيار الدراسات النهائية، تم الانتقال إلى مرحلة تحليل البيانات بهدف استخلاص الأنماط الرئيسية والنتائج المشتركة المتعلقة بالعوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء. واعتمدت الدراسة الحالية على التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)، بوصفه أحد الأساليب الملائمة في المراجعات المنهجية التي تستهدف تصنيف النتائج الواردة في الدراسات السابقة ضمن محاور رئيسة تسهل تفسيرها ومقارنتها. وقد تمثلت الخطوة الأولى في قراءة الدراسات المختارة قراءة متعمقة، مع التركيز على أهداف كل دراسة، والمتغيرات التي تناولتها، والمنهج المستخدم، والنتائج التي توصلت إليها. وبعد ذلك جرى ترميز النتائج المتكررة وتجميعها ضمن موضوعات مشتركة تعبر عن أبرز العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية. وأسهم هذا الإجراء في تنظيم الأدبيات السابقة وتحويل النتائج المتفرقة إلى إطار تحليلي متماسك يمكن الاستناد إليه في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

وبناءً على ذلك، تم تصنيف العوامل المستخلصة من الدراسات إلى عدد من المحاور الرئيسية، شملت العوامل التقنية مثل سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة، والعوامل النفسية والسلوكية مثل الثقة والاتجاهات والنية السلوكية، والعوامل الاجتماعية مثل التأثير الاجتماعي، إضافة إلى عوامل المخاطر والأمان، والعوامل الديموغرافية مثل العمر والجنس والخبرة التقنية، فضلاً عن العوامل المرتبطة بالاستمرار في الاستخدام بعد التنبؤ الأولي (To & Trinh, 2021). وقد أتاح هذا التصنيف إمكانية المقارنة بين نتائج الدراسات المختلفة، والكشف عن أكثر العوامل تكراراً وتأثيراً في الأدبيات السابقة. كما ساعد في تمييز العوامل التي حظيت بإجماع نسبي بين الباحثين، مقابل العوامل التي أظهرت نتائج متباينة تبعاً لاختلاف البيئات الجغرافية أو الخصائص الديموغرافية أو طبيعة العينة المدروسة.

أما فيما يتعلق بموثوقية الدراسة، فقد تم العمل على تعزيزها من خلال الاعتماد على دراسات منشورة في مجالات علمية محكمة ومعترف بها أكاديمياً، والالتزام بمعايير واضحة في اختيار الدراسات واستبعادها، إلى جانب توثيق خطوات البحث والتحليل بصورة منهجية. ويسهم ذلك في تقليل احتمالات التحيز، ويرفع من درجة الثقة في النتائج المستخلصة. كما تم تعزيز موضوعية التحليل من خلال التركيز على النتائج الواردة في الدراسات المختارة دون الانحياز إلى اتجاه بحثي معين، مع مراعاة عرض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات بصورة متوازنة. ويمنح ذلك الدراسة الحالية قدرًا أكبر من الصدق العلمي، ويجعل نتائجها أكثر قابلية للاستفادة في البحوث المستقبلية وصنع القرارات التطبيقية المرتبطة بتطوير خدمات المحافظ الرقمية (Mater et al., 2021).

4. الدراسات السابقة وتحليل الأدبيات

حظي موضوع تبني المحافظ الرقمية باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة، بالتزامن مع التطورات المتسارعة في التكنولوجيا المالية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي. وقد سعت العديد من الدراسات إلى تفسير سلوك العملاء تجاه استخدام المحافظ الرقمية، من خلال التركيز على مجموعة من العوامل التقنية والسلوكية والاجتماعية والأمنية التي تؤثر في نية الاستخدام أو الاستمرار في الاستخدام. وتُظهر مراجعة الأدبيات أن تبني المحافظ الرقمية لا يعتمد على عامل واحد، بل يتشكل نتيجة تفاعل مجموعة من المحددات، من أبرزها سهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة، والثقة، والأمان، والتأثير الاجتماعي، إضافة إلى الخصائص الديموغرافية للمستخدمين مثل العمر والخبرة التقنية. كما برزت في السنوات الأخيرة موضوعات جديدة، مثل أثر جائحة كورونا، وسلوك جيل الشباب، واستدامة الاستخدام في البيئات الرقمية الحديثة (Belmonte et al., 2024). ومن أجل تقديم صورة منظمة وشاملة عن الأدبيات السابقة، يعرض هذا الفصل ملخصاً لأهم الدراسات المرتبطة بموضوع البحث، يتضمن أهدافها، ومتغيراتها الرئيسية، وأبرز النتائج التي توصلت إليها، تمهيداً لتحليل الاتجاهات البحثية واستخلاص الفجوات العلمية ذات الصلة بالدراسة الحالية.

جدول (2): ملخص الدراسات السابقة حول العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء

م	الباحث	السنة	الدولة / العينة	المنهج	المتغيرات الرئيسية	أهم النتائج
1	Mater et al.	2021	طلبة جامعات	كمي / استبانة	سهولة الاستخدام، الثقة، المنفعة	سهولة الاستخدام والثقة أثرتا إيجابياً في نية الاستخدام
2	To & Trinh	2021	فيتنام / مستهلكون	كمي	TAM، الثقة، المتعة	الثقة والمتعة عززتا النية السلوكية
3	Yang et al.	2021	ماليزيا	كمي	المنفعة، الأمان، القبول	المنفعة المتصورة أهم عامل في التبني
4	Belmonte et al.	2024	الفلبين / جيل Z و Millennials	كمي	TAM، سهولة الاستخدام، النية	الجيل الشاب أكثر تقبلاً للمحافظ الرقمية
5	Matar & AlOqaily	2025	الأردن	كمي	المنفعة المتصورة، السلوك	المنفعة وسيط رئيس في التبني
6	Bhatta et al.	2025	نيبال	كمي	الثقة، الأمان، المنفعة	المنفعة المتصورة تربط بين الثقة والتبني
7	Underdown & Tamara	2025	مستخدمون رقميون	كمي	الاتجاهات، السلوك الشرائي	المواقف الإيجابية تزيد استخدام المحافظ
8	Oliveira et al.	2016	أوروبا	كمي	المخاطر، الثقة، التوصية	الثقة تقلل أثر المخاطر وتزيد التوصية
9	Slade et al.	2015	المملكة المتحدة	كمي	الأداء المتوقع، الجهد المتوقع	الأداء المتوقع يؤثر في التبني
10	Chawla & Joshi	2020	الهند	كمي	العمر، الجنس، الاستخدام	العمر والجنس يعدلان العلاقة بين المتغيرات
11	Gupta & Arora	2020	الهند	كمي	UTAUT، النية	الأداء الاجتماعي والسهولة مؤثران
12	Alalwan et al.	2016	الأردن	كمي	المخاطر، الكفاءة الذاتية	الكفاءة الذاتية تقلل مقاومة الاستخدام
13	Shin	2009	كوريا الجنوبية	كمي	الأمان، الثقة، القبول	الأمان عنصر حاسم في القبول

م	الباحث	السنة	الدولة / العينة	المنهج	المتغيرات الرئيسية	أهم النتائج
14	Liébana-Cabanillas et al.	2017	أوروبا	SEM	التجارة المتنقلة، النية	الدمج بين النماذج التنبؤية حسن دقة التفسير
15	Srivastava et al.	2010	مستهلكون	كمي	الثقة، القبول	الثقة عامل مباشر في تبني الدفع المحمول
16	Kim et al.	2010	كوريا	كمي	الفائدة، السهولة، التكلفة	التكلفة المرتفعة تخفض النية
17	Zhou	2011	الصين	كمي	الاستمرار، التدفق، UTAUT	تجربة الاستخدام تؤثر في الاستمرار
18	Davis	1989	نظري	تطوير نموذج	TAM	الفائدة والسهولة أساس قبول التقنية
19	Venkatesh et al.	2003	نظري	تطوير نموذج	UTAUT	الأداء، الجهد، التأثير الاجتماعي مؤثرات رئيسية
20	Venkatesh et al.	2012	نظري	تطوير نموذج	UTAUT2	أضاف المتعة والسعر والعادة للنموذج

4.1 تحليل نتائج الدراسات السابقة

تشير نتائج الدراسات السابقة إلى أن تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء يتأثر بمجموعة مترابطة من العوامل التي تتداخل فيما بينها لتشكيل قرار الاستخدام أو الامتناع عنه. ولا يرتبط هذا القرار بعامل منفرد، بل يتأثر بجوانب تقنية وسلوكية واجتماعية وأمنية، إضافة إلى الخبرات السابقة للمستخدمين ومدى رضاهم عن الخدمة. ويعكس هذا التنوع في المحددات الطبيعية المركبة لسلوك المستهلك في البيئة الرقمية، حيث تتفاعل الخصائص التقنية للتطبيق مع تصورات الأفراد واحتياجاتهم اليومية. وتُعد سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة من أكثر العوامل حضوراً في الأدبيات ذات الصلة. فالمستخدمون يميلون إلى تبني المحافظ الرقمية عندما يدركون أنها بسيطة في التعامل، وواضحة في خطواتها، ولا تتطلب وقتاً أو جهداً كبيراً للتعلم. كما تزداد احتمالية الاستخدام عندما توفر هذه المحافظ مزايا عملية، مثل السرعة في إنجاز المعاملات، والقدرة على الدفع في أي وقت، وتقليل الحاجة إلى حمل النقد، وتسهيل إدارة النفقات الشخصية. وتشير الأدبيات إلى أن إدراك المستخدم للفائدة المباشرة من التقنية يسهم بصورة واضحة في تكوين نية الاستخدام وتعزيز القبول العام لها (Davis, 1989).

ومن العوامل الجوهرية كذلك عامل الثقة، إذ يرتبط استخدام المحافظ الرقمية بطبيعة المعاملات المالية التي تتطلب مستوى مرتفعاً من الاطمئنان إلى سلامة الإجراءات ودقة التنفيذ. فكلما ارتفعت ثقة المستخدم في الجهة المقدمة للخدمة، وفي قدرة التطبيق على حماية الأموال والبيانات الشخصية، ازدادت رغبته في الاعتماد على المحفظة الرقمية في معاملاته اليومية. كما يتصل بذلك عامل الأمان المدرك، حيث تؤدي خصائص مثل التشفير، والتحقق الثنائي، والإشعارات الفورية، وسياسات الخصوصية الواضحة، إلى تقوية الشعور بالأمان وتقليل المخاوف المرتبطة بالاختراق أو الاحتيال الإلكتروني. وفي المقابل، قد تشكل المخاطر المدركة عائقاً مباشراً أمام الاستخدام، خاصة لدى الفئات الأقل خبرة بالتقنيات الرقمية (Shin, 2009). كما تبين الأدبيات أن البيئة الاجتماعية تلعب دوراً مهماً في تشكيل الاتجاهات نحو المحافظ الرقمية. فالمستخدم قد يتأثر بأراء الأصدقاء، أو توصيات أفراد الأسرة، أو انتشار استخدام التطبيق داخل المجتمع المحيط به. ويظهر هذا التأثير بصورة أكبر في المجتمعات التي تعتمد على الخبرات المشتركة والرأي الجمعي في تبني الابتكارات الجديدة. وتوضح بعض الدراسات أن الدعم الاجتماعي لا يقتصر على التشجيع المعنوي، بل يمتد إلى نقل الخبرة وتبسيط خطوات الاستخدام للمستخدمين الجدد، مما يعزز احتمالية التبني ويقلل من مقاومة التغيير (Venkatesh et al., 2003).

ومن ناحية أخرى، كشفت الدراسات عن وجود فروق في مستوى التبني ترتبط بالخصائص الديموغرافية للمستخدمين، مثل العمر، والمستوى التعليمي، والخبرة التقنية، والدخل. فالفئات الأصغر سناً غالباً ما تكون أكثر تقبلاً للمحافظ الرقمية نتيجة اعتيادها على استخدام التطبيقات الذكية والتفاعل المستمر مع البيئة الرقمية. كما أن ارتفاع المستوى التعليمي أو الخبرة التقنية يسهم في تقليل القلق المرتبط باستخدام التكنولوجيا، ويزيد من القدرة على استكشاف مزاياها والاستفادة منها. أما بعض الفئات الأخرى فقد ترددت في الاستخدام بسبب العادات المالية التقليدية أو ضعف المعرفة الرقمية. ولا يقتصر نجاح المحافظ الرقمية على تحقيق الاستخدام الأولي، بل يمتد إلى قدرة هذه الخدمات على الحفاظ على المستخدم وتحويل الاستخدام إلى سلوك مستمر ومتكرر. وقد أوضحت الدراسات أن رضا المستخدم عن التجربة الكلية، وسهولة تنفيذ العمليات، واستقرار التطبيق، وسرعة معالجة المشكلات، وجودة الدعم الفني، جميعها عوامل تؤثر في

الاستمرار في الاستخدام. فالتجربة الإيجابية المتكررة تعزز الولاء، وتزيد من اعتماد المستخدم على المحفظة الرقمية كخيار رئيس للدفع، في حين أن الأعطال التقنية أو تعقيد الإجراءات قد تدفعه إلى العودة للوسائل التقليدية (Zhou, 2011).

وفي السنوات الأخيرة، اتجهت الأدبيات إلى تناول موضوعات حديثة مرتبطة بالتحويلات الرقمية المتسارعة، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن جائحة كورونا أسهمت في تسريع تبني وسائل الدفع غير النقدي نتيجة تزايد الحاجة إلى المعاملات اللاتلامسية. كما برز دور جيل الشباب بوصفه الفئة الأكثر استعدادًا لتجربة المحافظ الرقمية ونشر استخدامها، إلى جانب الاهتمام المتزايد بتجربة المستخدم والتصميم الذكي للتطبيقات بوصفهما عنصرين مؤثرين في جذب العملاء والمحافظة عليهم (Belmonte et al., 2024). وبصورة عامة، يتضح من نتائج الدراسات السابقة أن تبني المحافظ الرقمية يمثل ظاهرة متعددة الأبعاد، تتأثر بمجموعة من العوامل المتداخلة التي تختلف درجة تأثيرها باختلاف البيئة الجغرافية، وخصائص المستخدمين، ومستوى التطور الرقمي في المجتمع. ومن ثم، فإن فهم هذه العوامل بصورة تكاملية يعد أساسًا مهمًا لتطوير سياسات واستراتيجيات فعالة تدعم انتشار المحافظ الرقمية وتعزز استخدامها المستدام.

4.2 الفجوة البحثية

على الرغم من التوسع الملحوظ في الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية، فإن مراجعة الأدبيات تكشف عن وجود عدد من الجوانب التي ما تزال بحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل. فقد ركزت نسبة كبيرة من الدراسات السابقة على اختبار النماذج النظرية التقليدية، مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، مع التركيز على متغيرات شائعة مثل سهولة الاستخدام، والمنفعة المتصورة، والثقة، والأمان. وعلى الرغم من أهمية هذه المتغيرات، فإن الاقتصار عليها قد لا يكون كافيًا لتفسير السلوك المتغير للمستخدمين في البيئات الرقمية الحديثة (Venkatesh et al., 2012).

وتتمثل إحدى أبرز الفجوات البحثية في التفاوت الجغرافي للدراسات السابقة، حيث تركز جانب كبير من الأدبيات في دول آسيوية وأوروبية، في حين لا تزال الدراسات المتعلقة بالدول العربية والأسواق النامية محدودة نسبيًا. ويؤدي هذا التفاوت إلى ضعف الفهم العلمي للعوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية ضمن البيئات التي تختلف من حيث الثقافة، والبنية التحتية الرقمية، ومستوى الشمول المالي، والأنماط الاستهلاكية، الأمر الذي يستدعي توسيع نطاق البحث في هذه السياقات (Alalwan et al., 2016).

كما تُظهر الأدبيات نقصًا في الدراسات التي تتناول الاستمرار في الاستخدام بعد مرحلة التبني الأولي، إذ ركزت معظم الدراسات على نية الاستخدام الأولى أكثر من تركيزها على العوامل التي تجعل المستخدم يستمر في الاعتماد على المحفظة الرقمية على المدى الطويل. ويُعد هذا الجانب مهمًا؛ لأن نجاح المحافظ الرقمية لا يتحقق بمجرد جذب المستخدمين، بل بقدرتها على المحافظة عليهم وتعزيز ولائهم للخدمة (Zhou, 2011). ومن الفجوات الملحوظة أيضًا محدودية الدراسات التي تجمع بين الأبعاد التقنية والسلوكية والاجتماعية والأمنية ضمن إطار تحليلي واحد. فغالبًا ما تركز بعض الدراسات على الجانب التقني، بينما تركز أخرى على الثقة أو الخصائص الديموغرافية بصورة منفصلة، مما يقلل من إمكانية تقديم تفسير شامل لسلوك العملاء. ومن ثم، فإن الحاجة ما تزال قائمة إلى دراسات أكثر تكاملًا تدرس تفاعل هذه المتغيرات وتأثيرها المشترك في قرار التبني.

إضافة إلى ذلك، فإن التطورات المتسارعة في التكنولوجيا المالية، وظهور تطبيقات أكثر ذكاءً تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتحليلات الرقمية، تفرض ضرورة تحديث الأدبيات الحالية، إذ إن بعض النتائج السابقة قد لا تعكس بصورة كاملة التحولات الراهنة في تفضيلات المستخدمين وتجاربهم الرقمية. كما أن المتغيرات الحديثة، مثل تجربة المستخدم، والتخصيص الرقمي، والاستدامة المالية الرقمية، ما تزال بحاجة إلى اهتمام بحثي أوسع (Belmonte et al., 2024). وانطلاقًا من هذه الفجوات، تأتي الدراسة الحالية لتقديم مراجعة منهجية شاملة تجمع نتائج الدراسات السابقة، وتعيد تنظيمها ضمن إطار تحليلي متكامل، بما يسهم في توضيح أبرز العوامل المؤثرة في تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء، ويفتح المجال أمام بحوث مستقبلية أكثر عمقًا واتساعًا في هذا المجال.

5. الخاتمة والتوصيات

أظهرت هذه الدراسة، من خلال المراجعة المنهجية للأدبيات السابقة، أن تبني المحافظ الرقمية لدى العملاء يُعد ظاهرة متعددة الأبعاد تتأثر بمجموعة متداخلة من العوامل التقنية، والسلوكية، والاجتماعية، والأمنية. وقد بينت النتائج أن سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة تمثلان من أبرز المحددات التي تعزز قبول المستخدمين لهذه التقنية، في حين يؤدي كل من الثقة والأمان دورًا محوريًا في دعم الاستخدام الفعلي وتقليل المخاوف المرتبطة بالمعاملات المالية الرقمية. كما اتضح أن التأثير الاجتماعي، والخصائص الديموغرافية، والخبرة التقنية، تعد عوامل مساندة تختلف درجة تأثيرها باختلاف البيئة والسياق المستخدم فيه التطبيق. كما كشفت الدراسة أن نجاح المحافظ الرقمية لا يقتصر على جذب المستخدم في مرحلة التبني الأولي، بل يرتبط كذلك بقدرة مزودي الخدمة على تحقيق رضا المستخدم وضمان استمرارية الاستخدام من خلال توفير تجربة استخدام مستقرة، وخدمات موثوقة، ودعم فني فعّال. ويؤكد ذلك أن التنافس في سوق المحافظ الرقمية لا يعتمد فقط على عدد المستخدمين الجدد، وإنما على المحافظة على المستخدمين الحاليين وتعزيز ولائهم على المدى الطويل.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات العملية. فمن المهم أن تعمل المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية على تطوير تطبيقات تتسم بالبساطة وسهولة التفاعل، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتقليل التعقيد في تنفيذ العمليات. كما ينبغي تعزيز أنظمة الحماية الرقمية، وتطبيق معايير أمنية متقدمة تسهم في رفع مستوى الثقة والاطمئنان لدى العملاء. إضافة إلى

ذلك، تبرز أهمية تنفيذ حملات توعوية وتثقيفية تستهدف الفئات الأقل استخدامًا للتقنيات الرقمية، بما يساهم في توسيع قاعدة المستخدمين وتعزيز الشمول المالي. وعلى المستوى البحثي، توصي الدراسة بضرورة إجراء مزيد من البحوث التطبيقية في البيئات العربية والأسواق النامية، نظرًا لمحدودية الدراسات المتاحة في هذه السياقات. كما يُستحسن التوسع في دراسة العوامل الحديثة، مثل أثر الذكاء الاصطناعي، والتخصيص الرقمي، وتجربة المستخدم، والاستدامة المالية الرقمية، إلى جانب إجراء دراسات مقارنة بين الدول أو بين الفئات العمرية المختلفة لفهم الفروق في أنماط التبني بصورة أعمق. تؤكد نتائج الدراسة أن المحافظ الرقمية تمثل أحد أهم ملامح التحول المالي الرقمي، وأن تعزيز تبنيها يتطلب فهمًا دقيقًا للعوامل المؤثرة في سلوك العملاء، والعمل على توظيف هذا الفهم في تصميم خدمات أكثر كفاءة وأمانًا واستجابة لاحتياجات المستخدمين.

REFERENCES

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139.
- Belmonte, Z. J. A., Prasetyo, Y. T., Cahigas, M. M. L., Nadlifatin, R., & Gumasing, M. J. J. (2024). Factors influencing the intention to use e-wallet among Generation Z and Millennials in the Philippines: An extended technology acceptance model (TAM) approach. *Acta Psychologica*, 250, 104526.
- Bhatta, S., Duwal, B. R., & Hakuduwal, K. (2025). Assessing the mediating role of perceived usefulness towards the adoption of financial technology (FinTech) in Nepal. *Nepal Journal of Multidisciplinary Research*, 8(3), 123–143.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2020). The moderating role of gender and age in the adoption of mobile wallet. *Foresight*, 22(4), 483–504.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Gupta, K., & Arora, N. (2020). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88–114.
- Kim, C., Mirusmonov, M., & Lee, I. (2010). An empirical examination of factors influencing the intention to use mobile payment. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 310–322.
- Liébana-Cabanillas, F., Marinković, V., & Kalinić, Z. (2017). A SEM-neural network approach for predicting antecedents of m-commerce acceptance. *International Journal of Information Management*, 37(2), 14–24.
- Mater, W., Matar, N., Alismaiel, O. A., Al Moteri, M. A., Al Youssef, I. Y., & Al-Rahmi, W. M. (2021). Factors influencing the intention behind mobile wallet adoption: Perceptions of university students. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 9(1), 447–462.
- Matar, A., & AlOqaily, A. N. (2025). The mediating influence of perceived usefulness on consumer behaviour towards driving e-wallet adoption in Jordan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 100651.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.
- Shin, D. H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343–1354.
- Slade, E., Williams, M., Dwivedi, Y., & Piercy, N. (2015). Exploring consumer adoption of proximity mobile payments. *Journal of Strategic Marketing*, 23(3), 209–223.

- Srivastava, S. C., Chandra, S., & Theng, Y. L. (2010). Evaluating the role of trust in consumer adoption of mobile payment systems: An empirical analysis. *Communications of the Association for Information Systems*, 27, 561–588.
- To, A. T., & Trinh, T. H. M. (2021). Understanding behavioral intention to use mobile wallets in Vietnam: Extending the TAM model with trust and enjoyment. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1891661.
- Underdown, K., & Tamara, D. (2025). Digital wallets: A study on the influence of consumer perceptions and attitudes on impulsive consumer behaviour. *Frontiers in Human Dynamics*, 7, 1545141.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Yang, M., Mamun, A. A., Mohiuddin, M., Nawi, N. C., & Zainol, N. R. (2021). Cashless transactions: A study on intention and adoption of e-wallets. *Sustainability*, 13(2), 831.
- Zhou, T. (2011). Understanding mobile Internet continuance usage from the perspectives of UTAUT and flow. *Information Development*, 27(3), 207–218.