

Hanaa Mohammed



# بسم الله الرحمن الرحيم

مركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات

قسم التوثيق الإلكتروني



Safaa Mahmoud



# جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

## قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

# دراسة ميدانية للعوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية

## Factors Affecting Users' Electronic Wallet Intention: An Empirical Study

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

دينا إبراهيم محمد نصار

تحت إشراف

الدكتورة

حنان حسين أحمد محمود

مدرس بقسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

جيهان عبد المنعم رجب

أستاذ التسويق  
كلية التجارة - جامعة عين شمس

١٤٤٣هـ - ٢٠٢٢ م



الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

# دراسة ميدانية للعوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية

## Factors Affecting Users' Electronic Wallet Intention: An Empirical Study

الباحثة: دينا إبراهيم محمد نصار

الدرجة العلمية: ماجستير

القسم التابع له: إدارة الأعمال (تخصص تسويق)

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠٢٢



الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

## رسالة ماجستير

### دراسة ميدانية للعوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية

اسم الباحثة : دينا إبراهيم محمد نصار

عنوان الرسالة: دراسة ميدانية للعوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

(مشرفاً ورئيساً)

١ - الأستاذ الدكتور/ جيهان عبدالمنعم رجب

أستاذ التسويق، بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

(عضواً)

٢ - الدكتورة/ عزة عبدالقادر البورصلي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد، بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(عضواً)

٣ - الدكتور/ محمد محمود عبد ربه

أستاذ إدارة الأعمال المساعد ورئيس قسم التسويق بالجامعة الحديثة

تاريخ المناقشة: ٢٤ / ٢ / ٢٠٢٢

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

٢٠٢٢/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

٢٠٢٢/...../.....

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢٢/...../.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَن نَّشَاءُ  
وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ

عَلِيمٌ

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

{يوسف ٧٦}

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد -صلى الله عليه وسلم- وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه واقتفى أثره إلى يوم الدين، وبعد:

أحمد الله عز وجل على ما من به على من إتمام هذه الرسالة.

تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير والعرفان إلى:

**الأستاذة الدكتورة/ جيهان عبد المنعم رجب**، التي تفضلت بالإشراف على رسالتي، والتي كان لأرائها وتوجيهاتها أعظم الأثر في إنجاز هذه الرسالة، فقد أنارت لي سبل البحث والدراسة، وأفاضت عليّ بمنابع علمها وأفكارها وتشجيعها خلال فترة الدراسة والبحث، فأسأل الله تعالى أن يجزيها خير الجزاء، وأن يمدّها بفيض كرمه وعطائه بصحة وعافية.

**الدكتور/ حنان حسين أحمد**، التي تفضلت بالإشراف على رسالتي، والتي كان لأرائها وتوجيهاتها وتعاونها الأثر الكبير في إنجاز هذه الرسالة، فقد كانت النور الذي أضاء لي الطريق لإتمام هذا العمل، أتم الله عليها بالصحة والعافية، جزاها الله عني كل خير.

**الدكتورة/ عزة عبدالقادر البورصلي، والدكتور/ محمد محمود عبد ربه**، على قبولهما تحكيم الرسالة، وإثرائهما للمناقشة، فجزاهما الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بكل الشكر والتقدير لكل من ساهم في مسيرتي التعليمية، أو مد لي يد العون، أو ساعدني بالنصح والدعوة الصادقة، أو ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

والله الموفق،،،

الباحثة

إهداء

أهدي بحثي هذا  
إلى أمي الحبيبة،  
وابنتي الغالية،  
وإخوتي، وأصدقائي.

## مستخلص الرسالة

الباحثة: دينا إبراهيم محمد نصار

**عنوان الرسالة:** دراسة ميدانية للعوامل المؤثرة على نية مستخدمي المحافظ الإلكترونية.  
**الدرجة العلمية:** رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

**هدف البحث إلى:** التعرف على مدى تأثير كل من العوامل الشخصية، التي تتمثل في: (الابتكار الشخصي، والكفاءة الذاتية)، والعوامل التكنولوجية التي تخص خصائص المحفظة الإلكترونية، وهي: (سهولة الاستخدام، والجودة، وإمكانية التنقل)، وعوامل اجتماعية تتمثل في: (التأثير الاجتماعي)، وعوامل نفسية، وتتمثل في: (الفائدة المدركة، والتوافق، والثقة) على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية كوسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني في محافظة القاهرة بمصر، في وجود المستوى العمري كعامل ديموغرافي معدل للعلاقة.

**منهج البحث:** اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على اتباع خطوات منظمة للوصول إلى نتائج موضوعية.

**منهجية البحث:** تم سحب عينة اعتراضية (عينة مترددين) من الأشخاص المتواجدين بالبنوك، وكذلك المتواجدين بفروع شركات الاتصالات، وكان استخدام المحفظة الإلكترونية شرطاً لدخول الأفراد في العينة، وقد تم استخدام أداة قياس تمثلت في قائمة الاستقصاء، وبلغ عدد الردود الصالحة للتحليل الإحصائي ٣٢٣ رداً. وقد تم استخدام طريقة المربعات الصغرى الجزئية لنمذجة المعادلة الهيكلية Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) لتقييم ثبات Reliability وصدق Validity نماذج القياس، فضلاً عن اختبار فروض الدراسة.

**نتائج البحث:** توصل البحث إلى أن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لكل من العوامل الشخصية والتكنولوجية والنفسية على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية، بينما لم يكن هناك تأثير للعوامل الاجتماعية على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية. ويختلف تأثير كل من العوامل الشخصية والتكنولوجية والنفسية على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية باختلاف المستوى العمري، أما

العوامل الاجتماعية فلم يختلف تأثيرها على النية المستمرة باختلاف المستوى العمري لمستخدمي المحافظ الإلكترونية.

**التوصيات:** أوصت الباحثة المسوقين والجهات المسؤولة عن إصدار المحافظ الإلكترونية في مصر الأخذ في الاعتبار العوامل التي تؤثر على النية المستمرة لاستخدام هذه المحافظ كطريقة من طرق الدفع الإلكتروني، وبالتالي العمل على جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين، وكذلك ينبغي على المسوقين الأخذ في الاعتبار اختلاف تأثير العوامل على مستخدمي المحافظ الإلكترونية باختلاف العوامل الديموغرافية.

**الكلمات المفتاحية:** العوامل الشخصية، الابتكار الشخصي، الكفاءة الذاتية، التأثير الاجتماعي، العوامل التكنولوجية، سهولة الاستخدام، الجودة، إمكانية التنقل، العوامل النفسية، الفائدة المدركة، التوافق، الثقة، العوامل الديموغرافية، المستوى العمري، النية المستمرة للاستخدام، المحافظ الإلكترونية.

## **Abstract**

**Researcher:** Dina Ibrahim Mohamed Nassar

**Thesis Title:** Factors Affecting Users' Electronic Wallet Intention: An Empirical Study.

**Degree:** Master of Philosophy in Business Administration.

**The aim of the research:** The main objective of this study is to identify the impact of each of the personal factors (personal innovation and self-efficacy), technological factors related to the characteristics of the e-wallet (ease of use, quality, mobility), social factors (social influence), and psychological factors, which are (Perceived usefulness, compatibility, trust) on the continuous intention to use electronic wallets as an electronic payment method in Cairo, Egypt, and the impact of age (demographic factor) as a moderator.

**Research approach:** The research relied on the descriptive approach that is based on following structured steps to reach objective results.

**Research methodology:** An intercept sample was drawn from people in banks as well as those in the branches of telecommunications companies and using the electronic wallets was a condition for individuals to enter the sample. The questionnaire was used as a measurement tool and the number of valid responses for statistical analysis was 323. The Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was used to assess the reliability and validity of the measurement models as well as to test the study hypotheses.

**Results of the research:** The research found that there is a positive, significant effect of the personal, technological and psychological factors on the continuous intention to use electronic wallets, but there was no effect of social factors on the continuous intention to use electronic wallets. The impact of personal, technological and psychological factors on the continuous intention to use e-wallets differ according to the age level, while social factors have no effect on the continuous intention according to the age level of e-wallets users.

**Recommendations:** The researcher recommends marketers and agencies responsible for issuing electronic wallets in Egypt to take into consideration the factors that affect the continuous intention to use these wallets as a method of electronic payment, and thus work to attract new customers and keep existing customers, as well as marketers should be aware of the different impact of factors on the users of e-wallets according to different demographic factors.

**Key words:** Personal factors, personal innovation, self-efficacy, social influence, technological factors, ease of use, quality, mobility, psychological factors, perceived usefulness, compatibility, trust, demographic factors, age, continuous intention to use, e-wallets.

## قائمة المحتويات

### قائمة محتويات الدراسة

أولاً: فهرس المحتويات.

ثانياً: فهرس الجداول.

ثالثاً: فهرس الأشكال.

# فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
١	الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
٢	المقدمة.	
٣	مصطلحات البحث.	أولاً
٧	الدراسات السابقة.	ثانياً
١٧	الدراسة الاستطلاعية.	ثالثاً
١٨	مشكلة البحث والتساؤلات البحثية.	رابعاً
٢٠	أهداف البحث.	خامساً
٢٠	فروض البحث.	سادساً
٢٣	نموذج البحث.	سابعاً
٢٦	منهج البحث.	ثامناً
٢٩	حدود البحث.	تاسعاً
٣٠	متغيرات البحث.	عاشراً
٣٤	أهمية البحث.	حادي عشر
٣٥	خطة البحث.	ثاني عشر
٣٨	الفصل الثاني : الإطار النظري للبحث	
٣٩	المبحث الأول : الخلفية النظرية لمجال التطبيق (المحافظ الإلكترونية) :	
٣٩	المقدمة.	

م	الموضوع	رقم الصفحة
أولاً	ما هي المحافظ الإلكترونية.	٣٩
ثانياً	أعداد مستخدمي المحافظ الإلكترونية في مصر.	٤٠
ثالثاً	استخدامات المحافظ الإلكترونية.	٤٢
	<b>المبحث الثاني:</b> <b>نظريات التنبؤ بنوايا المستخدمين</b>	٤٥
	مقدمة.	٤٥
أولاً	نظرية السلوك المسبب.	٤٦
ثانياً	نظرية السلوك المخطط.	٤٨
ثالثاً	نموذج قبول التكنولوجيا.	٥٠
رابعاً	نظرية انتشار الابتكارات.	٥٥
خامساً	النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.	٥٦
سادساً	نموذج نجاح نظم المعلومات.	٦٢
سابعاً	نموذج تأكيد التوقع في سياق تكنولوجيا المعلومات.	٦٤
	<b>المبحث الثالث:</b> <b>العوامل المؤثرة على النية المستمرة لاستخدام المحافظ الإلكترونية</b>	٧٢
	مقدمة.	٧٢
أولاً	العوامل الشخصية:	٧٢
	- الابتكار الشخصي.	٧٣
	- الكفاءة الذاتية.	٧٤
ثانياً	العوامل الاجتماعية:	٧٦
	- التأثير الاجتماعي.	٧٦