

La digitalisation des services de microfinance : une revue systématique

Digitalization of Microfinance Services: A Systematic Review

GAHUNGU Dieudonné

Professeur
Université du Burundi
Centre Universitaire de Recherche pour le Développement Economique et Social
(CURDES)
Laboratoire de Gestion

MUTIKI LUKINDULA Didier

Doctorant
Université du Burundi
Centre Universitaire de Recherche pour le Développement Economique et Social (CURDES)
Laboratoire de Gestion

M'MENGE Adolphe

Docteur
Université Officielle de Bukavu
Laboratoire d'Economie Appliquée au Développement (LEAD)

BALEMBA KANYURHI Eddy

Professeur
Université Catholique de Bukavu
Laboratoire d'Economie Appliquée au Développement (LEAD)

Date de soumission : 08/08/2026

Date d'acceptation : 14/09/2026

Pour citer cet article :

Gahungu. D. & al. (2026) « La digitalisation des services de microfinance : une revue systématique », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 9 » pp : 969- 992.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons
Attribution License 4.0 International License



Résumé

L'introduction des solutions digitales dans les institutions de microfinance intéresse plusieurs études, bien que leur littérature présente encore des lacunes importantes. En mobilisant le protocole PRISMA et une classification thématique fondée sur la cartographie VOSviewer, cette étude réalise une synthèse qualitative systématique des recherches publiées au cours des six dernières années. Les résultats mettent en évidence les apports et les défis, tant sociaux que financiers, liés à la digitalisation des services de microfinance. Ils identifient les principales lacunes à combler et suggèrent des pistes concrètes pour de futures investigations.

Mots clés : Digitalisation ; Institutions de microfinance ; Services de la microfinance ; Inclusion financière ; Revue systématique.

Abstract

The introduction of digital solutions into microfinance institutions has attracted growing scholarly attention, although significant gaps remain in the literature. Drawing on the PRISMA protocol and a thematic classification based on VOSviewer mapping, this study provides a systematic qualitative synthesis of research published over the past six years. The findings highlight both the benefits and the social and financial challenges associated with the digitalization of microfinance services. They also identify key gaps in the existing literature and suggest concrete directions for future research.

Keywords : Digitalization ; Microfinance Institutions ; Microfinance Services ; Financial inclusion ; Systematic Review.

Introduction

Les institutions de microfinance (IMF) ont été confrontées pendant la crise sanitaire de la COVID-19 aux mesures de confinement limitant l'accès physique aux points de service (Dotsey, 2022 ; Rasheed et al., 2024). L'adoption des services financiers numériques par plusieurs IMF a, dès lors, suscité un intérêt croissant au sein de la communauté scientifique (Abera et al., 2024 ; Benami & Carter, 2021 ; Bisht et al., 2023 ; Mushtaq & Bruneau, 2019). Cependant, la littérature existante présente encore d'importantes lacunes concernant les orientations futures de la recherche sur cette thématique (Nan et al., 2021 ; Offiong et al., 2024). Cette étude propose une synthèse qualitative rigoureuse, réalisée selon une approche systématique.

Les revues systématiques consacrées aux technologies digitales demeurent relativement peu nombreuses dans la littérature et portent principalement, en dehors du secteur spécifique de la microfinance, sur deux grands domaines. Le premier regroupe les travaux consacrés au mobile money dans une perspective générale (Hornuf et al., 2024 ; Rattanawiboonsom & Khan, 2024). Ces études examinent notamment l'efficacité, la valeur et les effets socio-économiques du mobile money (Kim et al., 2018 ; Nan et al., 2021 ; Tappis & Doocy, 2018). Le second concerne les solutions digitales appliquées au secteur bancaire, notamment la banque en ligne, les applications de prêt, les paiements électroniques, la gestion du risque de crédit et la lutte contre le blanchiment d'argent (Carlsson et al., 2017 ; Fares et al., 2023 ; Hentzen et al., 2022 ; Sobreira Leite et al., 2019).

Les revues systématiques portant spécifiquement sur la transformation numérique de la microfinance restent, quant à elles, peu nombreuses. Offiong et al. (2024) constituent à cet égard une contribution importante en examinant la FinTech comme innovation digitale dans les entreprises de microfinance. La présente étude adopte un angle complémentaire en proposant une synthèse qualitative des apports et des défis sociaux et financiers associés à la digitalisation des différents services de microfinance, en distinguant les effets observés sur les institutions et sur leurs clients. Pour atteindre cet objectif, les questions de recherche suivantes structurent l'analyse :

- Quels sont les principaux apports sociaux et financiers de la digitalisation des services de microfinance ?
- Quels sont les principaux défis sociaux et financiers de la digitalisation des services de microfinance ?
- Quelles lacunes caractérisent la littérature existante ?

- Quelles orientations peuvent être dégagées pour les recherches futures ?

Deux éléments permettent de préciser la contribution de cette étude. Premièrement, plusieurs travaux consacrés à la digitalisation de la microfinance reposent sur des revues narratives (Benami & Carter, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Gbodje, 2021 ; Geeta & Sivanand, 2020). Ces travaux présentent notamment des limites liées à la formulation des questions de recherche, à la reproductibilité de la sélection documentaire et à l'évaluation de la qualité des études retenues (Garcia et al., 2024 ; Saracci et al., 2019). Deuxièmement, la revue systématique permet de synthétiser de manière structurée, transparente et reproductible les travaux disponibles sur une question donnée (Littell et al., 2008). Dans cette perspective, la contribution de cette étude réside dans l'analyse conjointe des apports et des défis sociaux et financiers de la digitalisation des services de microfinance. Elle distingue également les effets observés au niveau des institutions de microfinance de ceux qui concernent leurs clients, tout en intégrant une comparaison des contextes étudiés.

Cette contribution s'articule autour de deux axes. Premièrement, l'étude met en évidence l'évolution temporelle des recherches sur la digitalisation des services de microfinance et propose une classification thématique exploratoire fondée sur une cartographie de cooccurrence des mots-clés générée avec VOSviewer. Cette cartographie permet d'identifier les principaux termes associés à la thématique étudiée (Liu et al., 2023; Van Eck & Waltman, 2010). Deuxièmement, elle analyse conjointement les apports et les défis sociaux et financiers de la transformation numérique, en tenant compte des effets observés sur les IMF et sur leurs clients dans différents contextes géographiques (Timbula & Marvadi, 2023). La suite de cette étude revient en détail sur la méthodologie adoptée, les résultats de l'étude et leur discussion.

1. Méthodologie

La réalisation de cette revue systématique sur la digitalisation des services de microfinance s'appuie sur la démarche proposée par Nan et al. (2021) et Suryono et al. (2020), en complément des recommandations méthodologiques de Littell et al. (2008). Cette démarche a été retenue en raison de son caractère structuré et reproductible, permettant de limiter les biais de sélection et de renforcer la fiabilité de la synthèse (Tappis & Doocy, 2018).

La recherche documentaire a été effectuée dans quatre bases de données académiques : Google Scholar, Lens, ProQuest et Cairn.info. Elle a permis d'identifier respectivement 3 160, 948, 3 648 et 91 références, soit un total de 7 847 références. Le recours à plusieurs bases de données vise à élargir la couverture documentaire et thématique de la recherche et à limiter le risque de dépendance à une seule source bibliographique (Fares et al., 2023 ; Gusenbauer & Haddaway,

2019). L'équation de recherche suivante a été utilisée dans les différentes bases, avec les adaptations syntaxiques nécessaires à leurs interfaces respectives : (« Digitalization » OR « Digitalisation » OR digital* OR fintech OR « mobile banking » OR « mobile money » OR « digital financial services » OR « digital finance » OR « Digital microfinance ») AND (« Microfinance » OR « Micro-credit » OR « Micro-lending » OR « Microfinance institutions » OR « Microinsurance » OR « Micro-insurance » OR « Digital microinsurance » OR « Digital savings » OR « Microsavings » OR « Micro-savings »).

La recherche documentaire a été réalisée entre juillet et décembre 2024 et a porté sur les articles publiés au cours de la période 2019-2024. Le choix de l'année 2019 se justifie par l'intensification du recours aux solutions numériques dans le secteur de la microfinance, notamment dans le contexte de la pandémie de COVID-19 (Dotsey, 2022 ; Rasheed et al., 2024). Les critères d'éligibilité ont été définis en fonction de l'objectif de la revue. Ont été retenus les articles scientifiques portant directement sur la digitalisation des services de microfinance et apportant des éléments permettant d'éclairer au moins une des questions de recherche. Les études pouvaient relever de différents devis de recherche, notamment quantitatifs, qualitatifs, mixtes ou documentaires, sous réserve d'une description méthodologique suffisamment explicite. Les publications ne portant pas directement sur la microfinance, celles centrées exclusivement sur le secteur bancaire ou financier sans lien avec les IMF, ainsi que les documents ne permettant pas d'apprécier leur démarche ou leurs résultats ont été exclus.

Les recherches ont été effectuées directement sur les plateformes des quatre bases de données. Les références identifiées ont ensuite été exportées et organisées dans Zotero afin de faciliter leur gestion et l'élimination des doublons. Sur les 7 847 références initialement identifiées, 2 887 doublons ont été supprimés, laissant 4 960 références uniques. Une première sélection a été effectuée à partir des titres, des mots-clés et des résumés. Cette étape a conduit à l'exclusion de 4 798 références qui ne portaient pas directement sur la digitalisation des services de microfinance. Les 162 articles restants ont été considérés comme potentiellement éligibles et soumis à une lecture intégrale.

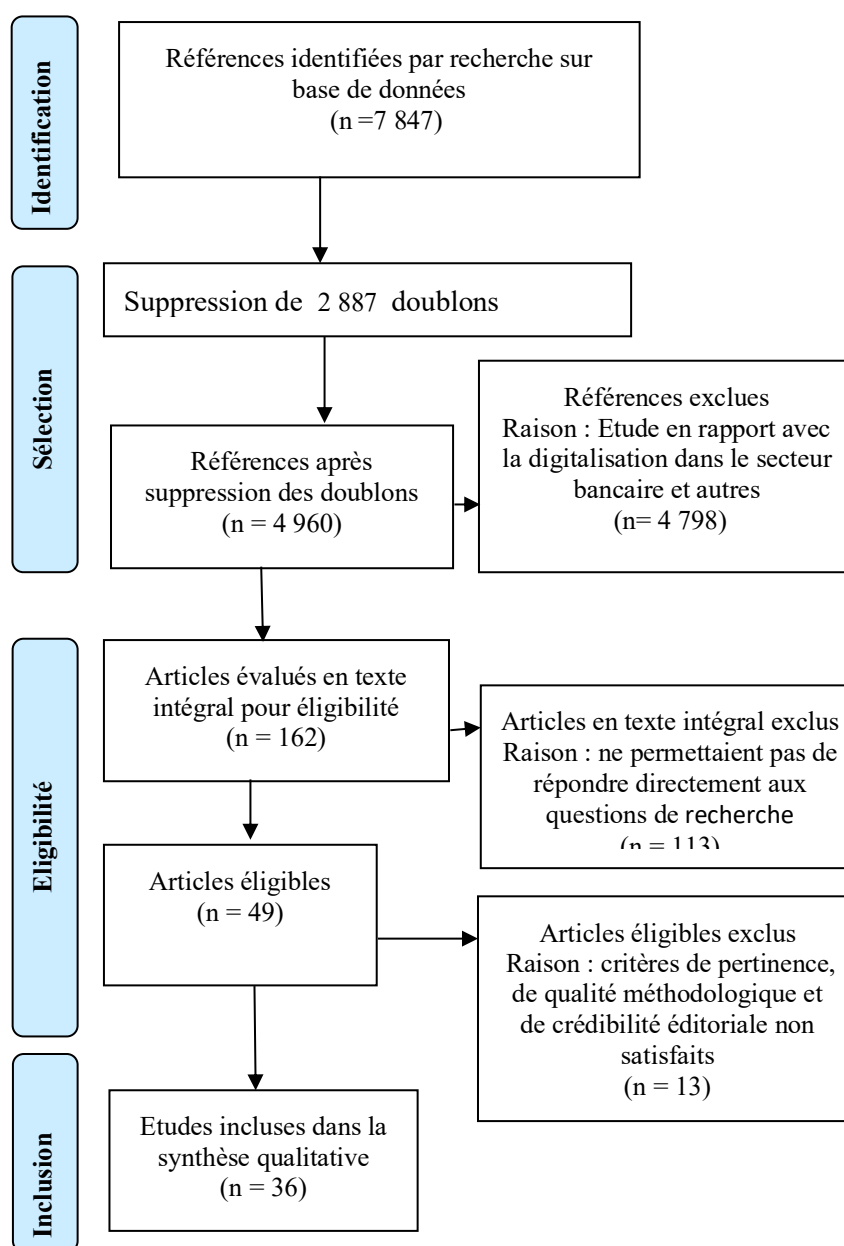
La lecture intégrale a conduit à l'exclusion de 113 articles qui ne satisfaisaient pas aux critères d'éligibilité définis pour la présente revue, notamment parce qu'ils ne permettaient pas de répondre directement aux questions de recherche. Les 49 articles restants ont ensuite fait l'objet d'une appréciation complémentaire portant sur leur adéquation aux questions de recherche, leur qualité méthodologique et la crédibilité scientifique de leur support de publication.

L'appréciation de la qualité méthodologique a été adaptée au type de recherche considéré. Elle a notamment porté sur la clarté des objectifs, l'adéquation du dispositif méthodologique aux objectifs poursuivis, la qualité et la traçabilité des données ou des sources mobilisées, la pertinence des méthodes d'analyse et la cohérence entre les résultats et les conclusions. La crédibilité scientifique des supports de publication a également été examinée à partir de plusieurs éléments observables, notamment l'existence d'un processus d'évaluation par les pairs, l'identification du comité éditorial et de ses affiliations, la transparence des informations relatives à l'éditeur, la présence d'un ISSN, l'existence de politiques éditoriales et éthiques accessibles ainsi que la traçabilité des publications. L'indexation dans une base bibliographique particulière n'a pas, à elle seule, constitué un critère d'inclusion ou d'exclusion (Roldan-Valadez et al., 2019 ; Teixeira da Silva, 2020).

La sélection et l'évaluation des études ont été réalisées selon un processus séquentiel. Dans un premier temps, l'un des co-auteurs a procédé à l'examen des titres, des mots-clés et des résumés, puis à la lecture intégrale des articles potentiellement éligibles, sur la base des critères préalablement définis. Dans un second temps, les trois autres co-auteurs ont vérifié les décisions de sélection et l'éligibilité des études retenues. Les éventuelles divergences d'appréciation ont été discutées collectivement afin de parvenir à une décision consensuelle. À l'issue de l'appréciation complémentaire des 49 articles, 13 articles ont été exclus en raison du non-respect suffisant des critères de pertinence, de qualité méthodologique et/ou de crédibilité éditoriale retenus pour la synthèse finale.

Le protocole de cette revue n'a pas fait l'objet d'un enregistrement préalable dans un registre public. En l'absence d'un enregistrement formel, les principales étapes de la démarche ont été structurées autour de critères définis concernant les sources documentaires, la période de recherche, l'équation de recherche, les critères d'éligibilité, le processus de sélection, l'appréciation méthodologique et la procédure de synthèse (Offiong et al., 2024 ; Tappis & Doocy, 2018). À l'issue de ce processus, 36 études ont été retenues pour constituer le corpus de la synthèse qualitative finale. Les études retenues sont identifiées par un numéro dans la bibliographie, conformément à la démarche proposée par Moussavou (2023).

Figure 1 : Diagramme de flux PRISMA 2020



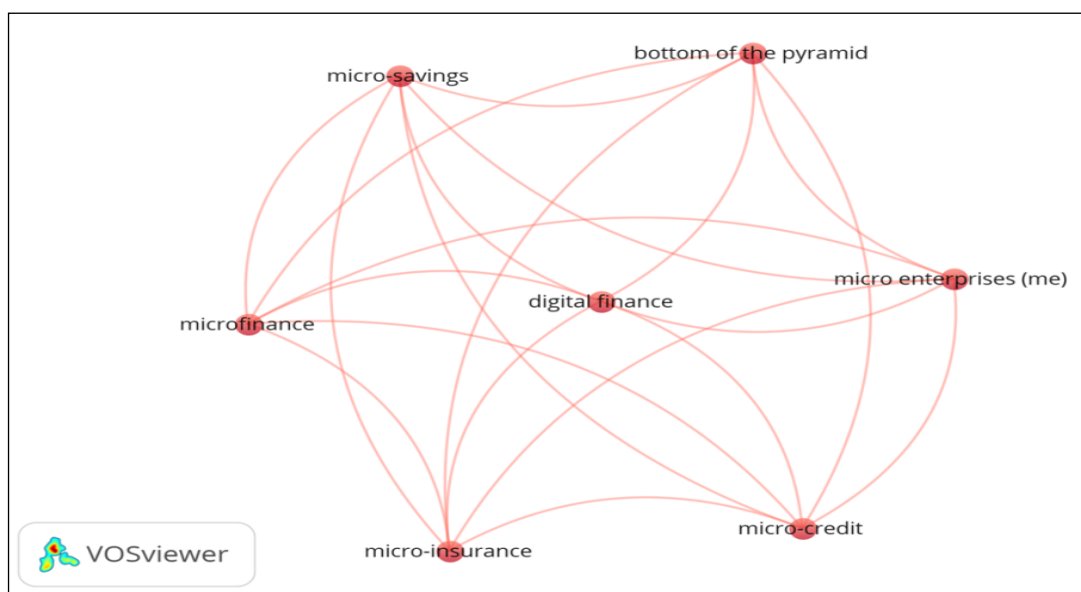
Source : Élaboration des auteurs à partir du modèle PRISMA 2020

Pour compléter la classification thématique, les 36 études retenues ont été soumises à une analyse de cooccurrence des mots-clés à l'aide de VOSviewer (Carlsson et al., 2017 ; Liu et al., 2023 ; Mishra et al., 2018 ; Van Eck & Waltman, 2010). L'analyse a été réalisée sur l'ensemble des mots-clés selon la méthode du comptage complet, avec un seuil minimal de cinq occurrences. Une vérification manuelle des termes satisfaisant ce seuil a permis d'écarter les mots-clés dépourvus de pertinence thématique, conduisant à retenir sept termes pour la cartographie. Celle-ci fait ressortir « digital finance » comme un terme central, en relation avec

la microfinance, le microcrédit, l'épargne, la micro-assurance, les microentreprises et les populations situées au bas de la pyramide.

La lecture de ces proximités lexicales, inspirée de l'approche déductive de Fares et al. (2023), permet de distinguer deux orientations thématiques. La première, à dominante sociale, renvoie principalement aux microentreprises et aux populations du bas de la pyramide et souligne les enjeux d'accès aux services financiers. La seconde, à dominante financière, regroupe notamment le microcrédit, l'épargne et la micro-assurance et traduit l'évolution des modalités de fourniture des services de microfinance sous l'effet de la digitalisation. Cette classification est considérée comme exploratoire : elle vise à dégager les principales associations thématiques observées dans le corpus sans prétendre établir une structuration théorique définitive du domaine.

Figure 2 : Cartographie exploratoire de cooccurrence des mots-clés sur la digitalisation des services de microfinance



Source : VOSviewer 1.6.20

La section qui suit présente les caractéristiques des études retenues avant de présenter leur synthèse qualitative.

2. Résultats et discussion

2.1. Caractéristiques des études incluses dans la synthèse finale

Les études retenues portent sur différentes dimensions de la digitalisation des services de microfinance. Celle-ci permet aux institutions de microfinance (IMF), d'une part, d'intégrer des solutions numériques dans leurs processus internes, notamment pour la gestion de l'information et des opérations (Bisht et al., 2023 ; Manzoor et al., 2021), et, d'autre part, de

fournir à distance des services financiers aux populations à faibles revenus ou insuffisamment desservies par les services financiers formels (Aji et al., 2020 ; Ashta & Herrmann, 2021 ; Bennis & Bensaid, 2023). Le tableau 1 montre une prédominance des études quantitatives, qui représentent 58,3 % du corpus, contre 36,1 % pour les études qualitatives et 5,6 % pour les approches mixtes. Les données secondaires constituent 52,8 % des sources mobilisées, contre 38,9 % pour les données primaires et 8,3 % pour les dispositifs combinant les deux types de données. Cette diversité méthodologique traduit la variété des approches utilisées pour analyser la digitalisation de la microfinance, allant des enquêtes empiriques auprès des IMF et de leurs clients aux analyses documentaires et aux dispositifs combinant plusieurs sources de données.

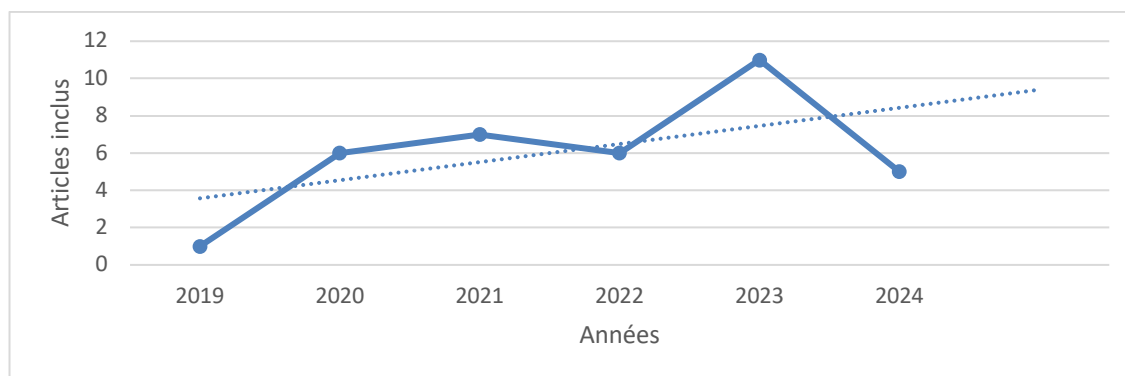
Tableau 1 : Type de recherche et de données

Type de recherche / Données	Primaires	Secondaires	Mixtes	Total
Quantitatif	10 (27,8 %)	9 (25,0 %)	2 (5,6 %)	21 (58,3 %)
Qualitatif	3 (8,3 %)	10 (27,8 %)	0 (0,0 %)	13 (36,1 %)
Mixte	1 (2,8 %)	0 (0,0 %)	1 (2,8 %)	2 (5,6 %)
Total	14 (38,9 %)	19 (52,8 %)	3 (8,3 %)	36 (100 %)

Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'étude

Les recherches sur la digitalisation des services de microfinance montrent une tendance générale à la hausse entre 2019 et 2024, malgré des fluctuations annuelles (Figure 3). Le nombre d'études passe de 1 en 2019 à 6 en 2020, 7 en 2021, 6 en 2022, avant d'atteindre un maximum de 11 en 2023 et de redescendre à 5 en 2024. Cette évolution traduit un intérêt croissant pour la digitalisation de la microfinance et confirme l'intérêt d'une synthèse systématique de la littérature afin de structurer les connaissances disponibles et d'orienter les recherches futures (Hentzen et al., 2022 ; Kim et al., 2018 ; Sobreira Leite et al., 2019). Le recul observé en 2024 peut s'expliquer par le fait que la recherche a été arrêtée au cours de la même année.

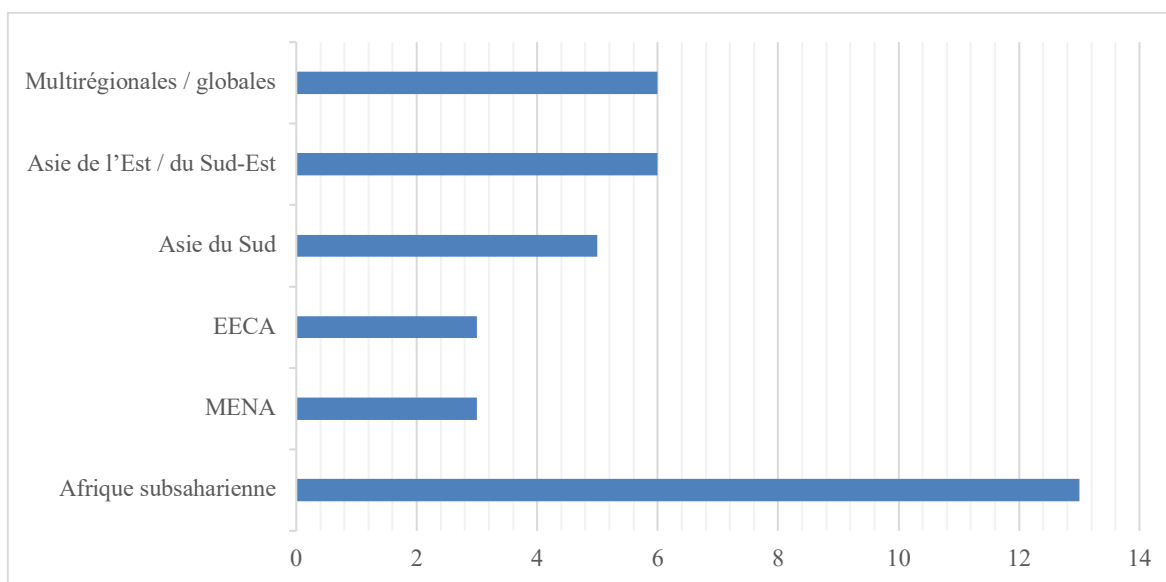
Figure 3: Évolution temporelle des études sur la digitalisation de la microfinance



Source : Elaboration des auteurs à partir des données de l'étude.

Les études incluses dans cette revue systématique couvrent plusieurs contextes géographiques : l'Afrique subsaharienne, le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (MENA), l'Europe de l'Est et l'Asie centrale (EECA), l'Asie du Sud, l'Asie de l'Est et du Sud-Est, ainsi que des études à portée multirégionale ou globale. La figure 4 montre que l'Afrique subsaharienne constitue le principal espace géographique étudié, avec 13 articles sur les 36 retenus. Elle est suivie par les études multirégionales ou globales et celles consacrées à l'Asie de l'Est et du Sud-Est, avec 6 articles chacune, puis par l'Asie du Sud avec 5 articles. Les régions MENA et EECA comptent chacune 3 articles. Cette répartition met ainsi en évidence une forte concentration de la littérature sur l'Afrique subsaharienne, tout en témoignant d'une diversité des contextes géographiques étudiés.

Figure 4 : Études incluses par régions



Source : Élaboration des auteurs à partir des données de l'étude

2.2. Synthèse qualitative issue de l'approche systématique

La synthèse qualitative met en évidence un caractère ambivalent de la digitalisation des services de microfinance. Les études recensées convergent globalement vers l'existence de gains en matière d'accès aux services financiers, d'efficacité opérationnelle et de gestion des activités des institutions de microfinance (IMF). Toutefois, ces effets positifs ne sont ni uniformes ni automatiques. Ils dépendent notamment du contexte d'implantation, des capacités numériques des utilisateurs, des infrastructures disponibles et des technologies mobilisées. La digitalisation peut ainsi contribuer simultanément à l'inclusion de certaines populations et à l'apparition de nouvelles formes d'exclusion. La synthèse est organisée autour des apports sociaux et

financiers, des défis sociaux et financiers, puis des principales lacunes identifiées dans la littérature.

2.2.1. Apports sociaux de la digitalisation des services de la microfinance

Accès élargi aux services financiers. Un résultat récurrent du corpus concerne la capacité des solutions numériques à atténuer certaines contraintes géographiques et physiques qui limitaient l'accès aux services des IMF. Les applications mobiles, les plateformes numériques et les services financiers à distance permettent aux clients d'effectuer des opérations sans se déplacer systématiquement vers une agence, ce qui peut particulièrement bénéficier aux populations rurales ou éloignées (Abera et al., 2024 ; Ali et al., 2021 ; Benami & Carter, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Fersi et al., 2023 ; Nzongang et al., 2022). Cet avantage prend davantage d'importance dans les contextes caractérisés par une faible densité du réseau d'agences. Le mobile money constitue à cet égard une solution importante pour les personnes disposant d'un téléphone mais ayant un accès limité aux services bancaires classiques (Elnaggar & Hassan, 2023 ; Hailu, 2020).

Les résultats suggèrent néanmoins que l'élargissement de l'accès ne doit pas être assimilé automatiquement à une inclusion financière effective. La possibilité technique d'accéder à un service ne garantit pas sa maîtrise ni son utilisation régulière. Les bénéfices sociaux observés semblent donc dépendre des capacités des utilisateurs à s'appropriier les outils proposés et de l'environnement dans lequel ceux-ci sont déployés. Cette nuance est importante puisque plusieurs études mettent simultanément en évidence des difficultés liées à la culture numérique, à la confiance et à l'accessibilité des technologies (Abera et al., 2024 ; Hani et al., 2024 ; Elnaggar & Hassan, 2023, 2024 ; Mushtaq & Bruneau, 2019 ; Subramaniam & Masron, 2024).

Des effets différenciés selon les contextes. La comparaison des études montre que les effets sociaux de la digitalisation varient selon les environnements géographiques et socio-économiques. Dans certains contextes, les services numériques peuvent renforcer la satisfaction, la confiance et l'accès aux services financiers, tandis que les insuffisances des infrastructures et les faibles compétences numériques peuvent en limiter les bénéfices (Aji et al., 2020 ; Geeta & Sivanand, 2020 ; Hailu, 2020 ; Kingu & Gomera, 2022). Les travaux menés au Kenya, en Tanzanie, au Cameroun, en Côte d'Ivoire et au Nigeria mettent ainsi en évidence des effets favorables sur l'accès, la compétitivité ou la performance des IMF, mais aussi des contraintes liées aux infrastructures et aux capacités organisationnelles et numériques (Gbodje, 2021 ; Hailu, 2020 ; Kingu & Gomera, 2022 ; Mwashuiya & Mbamba, 2020 ; Nimpa et al., 2022 ; Nzongang et al., 2022 ; Adebiyi et al., 2022). Dans plusieurs contextes asiatiques, la

finance numérique est également associée à l'accès au financement et au développement des microentreprises, avec des résultats dépendant toutefois des conditions d'appropriation des technologies (Dang & Vu, 2020 ; Uddin & Barai, 2022 ; Jalil, 2021 ; Seng, 2021 ; Sajan et al., 2023). Ces différences suggèrent que les effets de la digitalisation ne peuvent être considérés comme universels : ils dépendent des infrastructures disponibles, des capacités des IMF, des caractéristiques des utilisateurs et des technologies mobilisées.

2.2.2. Apports financiers de la digitalisation des services de la microfinance

Amélioration de l'efficacité opérationnelle des IMF. Du point de vue des IMF, les études convergent sur les gains d'efficacité associés à la digitalisation. L'automatisation de certaines opérations, la centralisation des données, le suivi des remboursements, la gestion des comptes et la détection des fraudes peuvent contribuer à réduire certaines charges administratives et opérationnelles (Abera et al., 2024 ; Ali et al., 2021 ; Bisht et al., 2023 ; Nzongang et al., 2022 ; Siwale & Godfroid, 2022). Les technologies numériques peuvent également améliorer la disponibilité et la qualité de l'information, faciliter le suivi des activités et soutenir la prise de décision au sein des IMF (Dang & Vu, 2020 ; Mas'ud, 2021 ; Wijayanti et al., 2023).

Ces gains ne signifient toutefois pas que la transformation numérique réduit systématiquement les coûts des IMF. L'adoption de nouvelles technologies exige des investissements en équipements, logiciels, sécurité informatique et compétences humaines. Les coûts initiaux peuvent ainsi retarder la matérialisation des bénéfices attendus, particulièrement pour les institutions disposant de ressources limitées (Ashta & Herrmann, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Hani et al., 2024). La digitalisation apparaît donc comme un processus susceptible d'améliorer l'efficacité, mais dont la rentabilité dépend des capacités financières et organisationnelles de l'IMF.

Gestion des risques et pérennité institutionnelle. Les travaux recensés indiquent également que l'exploitation des données numériques et des outils d'analyse peut améliorer la connaissance des comportements des clients et contribuer à la gestion des risques. Ces outils peuvent notamment soutenir l'appréciation du risque de crédit et permettre une adaptation plus fine des produits aux profils des différentes catégories de clients (Abera et al., 2024 ; Ashta & Herrmann, 2021 ; Benami & Carter, 2021 ; Hani et al., 2024).

Cependant, cette évolution crée une nouvelle dépendance à l'égard des infrastructures technologiques et des fournisseurs de solutions numériques. Les défaillances techniques, les cyberattaques ou la dépendance excessive à certains prestataires peuvent réduire les bénéfices attendus et générer de nouveaux risques financiers ou juridiques (Ashta & Herrmann, 2021 ;

Fersi et al., 2023 ; Hani et al., 2024). Ainsi, la digitalisation peut renforcer la pérennité des IMF lorsqu'elle améliore leur efficacité et leur capacité de gestion, mais elle peut également fragiliser les institutions lorsque leurs capacités technologiques et organisationnelles ne suivent pas le rythme de la transformation.

2.2.3. Défis sociaux de la digitalisation des services de la microfinance

Une digitalisation susceptible de créer de nouvelles formes d'exclusion. L'un des principaux résultats transversaux de la littérature est le caractère paradoxal de la digitalisation. Alors qu'elle réduit certaines barrières géographiques, elle peut simultanément créer des barrières liées aux compétences, aux équipements et à la confiance numérique. Les populations les plus vulnérables peuvent notamment rencontrer des difficultés à utiliser les services numériques en raison d'un faible niveau de culture numérique, d'un accès limité aux téléphones ou à Internet ou encore d'une méfiance à l'égard des technologies (Abera et al., 2024 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Fersi et al., 2023 ; Mushtaq & Bruneau, 2019 ; Seng, 2021 ; Subramaniam & Masron, 2024). Cette situation conduit à nuancer l'idée selon laquelle la digitalisation serait mécaniquement synonyme d'inclusion. Elle peut élargir l'accès pour les utilisateurs suffisamment équipés et formés tout en marginalisant ceux qui ne disposent pas des mêmes capacités. La fracture numérique devient ainsi une dimension importante de la fracture financière.

Transformation de la relation entre les IMF et leurs clients. La digitalisation modifie également la nature de la relation entre les IMF et leurs clients. L'automatisation et la dématérialisation peuvent améliorer la rapidité et la disponibilité des services, mais elles réduisent certaines interactions directes entre agents et bénéficiaires. Siwale et Godfroid (2022) soulignent ainsi le risque d'une perte du « visage humain » traditionnellement associé à la microfinance. Cette évolution est particulièrement importante dans un secteur historiquement fondé sur la proximité et la connaissance des clients. Les effets sociaux de la digitalisation doivent donc être appréciés au-delà de la seule accessibilité technique des services. L'enjeu consiste également à déterminer dans quelle mesure les IMF peuvent combiner efficacité numérique et maintien d'une relation adaptée aux besoins des populations vulnérables. Cette tension apparaît également dans les travaux portant sur l'intelligence artificielle, l'automatisation et la transformation du travail au sein des IMF (Ashta & Herrmann, 2021 ; Bisht et al., 2023 ; Hani et al., 2024).

Enjeux éthiques et réglementaires. Les bénéfices potentiels de la digitalisation s'accompagnent enfin d'enjeux relatifs à la protection des données, à la responsabilité des

décisions automatisées et à l'évolution des emplois. L'utilisation de l'intelligence artificielle peut notamment rendre plus complexe l'identification des responsabilités en cas d'erreur ou de préjudice subi par un client (Ashta & Herrmann, 2021). La transformation numérique peut également accentuer les inégalités entre travailleurs selon leur capacité d'adaptation aux nouvelles technologies (Bisht et al., 2023 ; Siwale & Godfroid, 2022). Ces observations renforcent l'importance d'un cadre réglementaire capable d'accompagner l'innovation sans compromettre la protection des clients ni la mission sociale des IMF (Benami & Carter, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022).

2.2.4. Défis financiers de la digitalisation des services de la microfinance

Des investissements technologiques qui peuvent limiter les gains attendus. Les résultats montrent que les bénéfices financiers de la digitalisation doivent être mis en regard des investissements nécessaires à sa mise en œuvre. Les IMF doivent mobiliser des ressources pour les infrastructures, les logiciels, la cybersécurité et la formation du personnel (Aji et al., 2020 ; Ismailova & Alimukhamedova, 2023). Pour les institutions disposant de capacités financières limitées, ces exigences peuvent réduire temporairement les gains attendus de la transformation numérique (Ashta & Herrmann, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Hani et al., 2024). La comparaison des résultats montre ainsi une différence importante entre l'effet potentiel des technologies sur l'efficacité et les conditions nécessaires à leur appropriation. Les IMF disposant d'une infrastructure adéquate et de compétences suffisantes peuvent davantage tirer parti de la digitalisation, tandis que les institutions moins préparées peuvent subir des coûts supplémentaires et une dépendance accrue aux fournisseurs technologiques (Abera et al., 2024 ; Fersi et al., 2023).

Entre extension du crédit et risques pour les clients. La digitalisation transforme également les modalités d'octroi et de gestion du crédit. La rapidité des processus numériques et l'utilisation des données peuvent faciliter l'accès au financement, mais elles peuvent aussi accroître les risques lorsque les mécanismes d'évaluation et de contrôle sont insuffisants. Les modèles numériques de scoring peuvent notamment produire des décisions inadéquates lorsque les données utilisées sont incomplètes ou peu représentatives des réalités de certaines populations, notamment rurales (Benami & Carter, 2021). La littérature fait ainsi apparaître une autre tension : les technologies susceptibles de faciliter l'inclusion financière peuvent également contribuer à l'exclusion de certains clients lorsque les critères algorithmiques ou les mécanismes de contrôle ne tiennent pas suffisamment compte de leurs caractéristiques (Sajan et al., 2023). Le risque de surendettement constitue également une préoccupation lorsque

l'accès facilité au crédit n'est pas accompagné d'une éducation financière et de mécanismes de protection appropriés (Benami & Carter, 2021 ; Dorfleitner et al., 2022 ; Fersi et al., 2023 ; Gama et al., 2023).

Vers une nécessaire complémentarité entre technologie et intervention humaine. Les résultats ne conduisent donc pas à opposer systématiquement digitalisation et modèle traditionnel de microfinance. Ils suggèrent plutôt une complémentarité entre les deux. L'intelligence artificielle, l'analyse des données et les plateformes numériques peuvent renforcer certaines fonctions des IMF, tandis que l'intervention humaine demeure importante pour accompagner les clients, notamment ceux qui rencontrent des difficultés d'appropriation des technologies (Ashta & Herrmann, 2021 ; Katterbauer et al., 2022 ; Krylova, 2020 ; Siwale & Godfroid, 2022). Cette complémentarité suppose également des investissements dans l'éducation numérique des clients, la formation du personnel, la sécurité des données et l'adaptation du cadre réglementaire. Les travaux de Kingu et Gomera (2022), Adebisi et al. (2022) et Upravitelev (2022) convergent sur la nécessité d'accompagner la transformation technologique par des mesures institutionnelles et organisationnelles appropriées.

2.2.5. Gaps de la recherche et orientations futures

La comparaison des études met en évidence plusieurs limites de la littérature existante. Premièrement, les recherches restent souvent centrées sur un seul pays ou sur des échantillons limités, ce qui réduit la portée comparative des résultats (Dorfleitner et al., 2022 ; Fersi et al., 2023). Les résultats observés dans un contexte donné ne peuvent donc pas être généralisés sans tenir compte des différences d'infrastructures, de réglementation, de culture numérique et de caractéristiques des clients. Des recherches comparatives entre plusieurs pays apparaissent dès lors nécessaires (Abera et al., 2024 ; Ali et al., 2021 ; Jalil, 2021 ; Mushtaq & Bruneau, 2019). Deuxièmement, les études analysent encore insuffisamment les effets différenciés des technologies. Mobile money, plateformes numériques, systèmes d'information, intelligence artificielle ou solutions cloud ne répondent pas aux mêmes fonctions et ne produisent pas nécessairement les mêmes effets. Ali et al. (2021) et Hani et al. (2024) soulignent ainsi l'intérêt d'étudier séparément les différentes technologies afin d'identifier celles qui contribuent le plus efficacement à la performance des IMF.

Troisièmement, la dimension temporelle demeure limitée. La prédominance des données transversales ne permet pas toujours d'apprécier l'évolution des effets de la digitalisation à moyen et long terme (Dorfleitner et al., 2022 ; Moyole et al., 2024). Des études longitudinales

permettraient notamment de mieux distinguer les effets immédiats des transformations durables sur les IMF et leurs clients (Seng, 2021 ; Moyole et al., 2024).

Enfin, les travaux futurs gagneraient à intégrer simultanément les dimensions institutionnelle, technologique et comportementale. Du côté de la demande, la confiance, l'éducation numérique, les perceptions et les comportements des clients méritent une attention accrue. Du côté de l'offre, les interactions entre les compétences des agents, l'intelligence artificielle et les dispositifs organisationnels constituent également un champ encore peu exploré (Dorfleitner et al., 2022 ; Gama et al., 2023 ; Hani et al., 2024 ; Timbula & Marvadi, 2023).

Dans cette perspective, l'une des principales lacunes mises en évidence par la présente revue réside moins dans l'absence de travaux sur les effets de la digitalisation que dans la faible intégration des dimensions technologique, organisationnelle et sociale au sein d'une même analyse. La littérature documente relativement bien les gains d'efficacité des IMF et les possibilités d'élargissement de l'accès financier, mais elle examine plus rarement les conditions dans lesquelles ces deux dimensions évoluent conjointement ou, au contraire, entrent en tension. Une approche comparative et mixte apparaît dès lors pertinente pour analyser conjointement les transformations des pratiques des IMF et les expériences des clients dans des contextes différents.

Conclusion

Cette étude, intitulée « La digitalisation des services de la microfinance : une revue systématique », avait un double objectif : analyser les principaux apports et défis sociaux et financiers associés à la digitalisation des services de microfinance et identifier les principales lacunes de la littérature afin de dégager des orientations pour les recherches futures.

La revue systématique, conduite selon une démarche structurée et appuyée sur les recommandations PRISMA, a permis d'identifier 7 847 références dans quatre bases de données. Après élimination des doublons et des références ne répondant pas aux critères d'éligibilité, puis après examen de la pertinence et de la qualité méthodologique des études, 36 articles ont finalement été retenus pour la synthèse qualitative. La cartographie des mots-clés réalisée avec VOSviewer a permis d'identifier, à titre exploratoire, deux principales dimensions thématiques autour desquelles s'organise la littérature : une dimension sociale et une dimension financière.

La synthèse met en évidence le caractère ambivalent de la digitalisation des services de microfinance. Sur le plan social, les solutions numériques peuvent faciliter l'accès aux services financiers et réduire certaines contraintes géographiques, mais leurs bénéfices restent dépendants des infrastructures, des compétences numériques, de la confiance et des capacités d'appropriation des utilisateurs. La digitalisation peut ainsi favoriser l'inclusion de certaines populations tout en créant de nouvelles formes d'exclusion. Sur le plan institutionnel et financier, elle peut améliorer l'efficacité opérationnelle, la gestion de l'information et certains dispositifs de gestion des risques. Ces gains restent toutefois conditionnés aux capacités financières, technologiques et organisationnelles des IMF et peuvent s'accompagner de nouveaux risques liés aux coûts d'investissement, à la cybersécurité, à la dépendance technologique et au surendettement.

La comparaison des études montre par ailleurs que ces effets ne sont pas uniformes selon les contextes nationaux, les technologies utilisées ou les catégories d'acteurs concernées. La littérature met ainsi en évidence la nécessité de considérer conjointement les dimensions technologique, organisationnelle et sociale de la transformation numérique. Les perspectives et recommandations suivantes découlent de cette revue :

- **Pour les chercheurs** : les recherches futures devraient en priorité approfondir la comparaison entre pays et contextes socio-économiques, privilégier des dispositifs longitudinaux permettant d'apprécier les effets à moyen et long terme et examiner séparément les effets des différentes technologies numériques. Elles gagneraient également à intégrer

davantage les variables liées à la confiance, à la culture et à l'éducation numériques ainsi que les perceptions et comportements des clients, notamment à travers des modèles tels que le TAM ou l'UTAUT. Des approches mixtes permettraient enfin de mieux articuler les transformations organisationnelles des IMF et les expériences des clients.

- **Pour les institutions de microfinance :** les IMF devraient accompagner la transformation numérique par le renforcement des compétences du personnel, l'éducation numérique des clients et la sécurisation des données. L'objectif ne devrait pas être uniquement l'automatisation des opérations, mais la recherche d'une complémentarité entre les outils numériques et l'accompagnement humain, particulièrement pour les clients les plus vulnérables.

- **Pour les régulateurs et décideurs publics :** les politiques publiques devraient favoriser un environnement permettant le développement des services numériques tout en renforçant la protection des clients, la sécurité des données et la transparence des mécanismes automatisés. Une attention particulière devrait être accordée aux risques d'exclusion numérique, de surendettement et aux conditions d'accès aux infrastructures numériques.

Enfin, cette revue présente certaines limites. Elle repose sur une synthèse qualitative et sur quatre bases de données, ce qui peut limiter l'exhaustivité du corpus. La diversité des devis méthodologiques et l'hétérogénéité des études retenues ne permettent pas non plus d'effectuer une comparaison quantitative homogène des effets observés. Des recherches futures pourraient ainsi élargir les sources documentaires et les langues couvertes et, lorsque l'homogénéité des données le permettra, envisager une synthèse quantitative.

Bibliographie

- Abera, M., Marvadi, C., & Suthar, D. (2024). Digitization strategy and innovation performance of microfinance institutions: mediating role of innovation capability. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 21(2), 250-277. [1]
- Adebiyi, M., Olusegun, T., & Yakubu, J. (2022). Microfinance Sustainability in a Digitalised Economy. *Economic and Financial Review*, 60(1), 53-65. [2]
- Aji, A. M., Harisah, H., & Mukri, S. G. (2020). Revitalization of Fintech Era 4.0 in the Development of Islamic Microfinance Institutions (IMFs). *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 12(1), 1-20. [3]
- Ali, H., Gueyie, J.-P., & Okou, C. (2021). Assessing the impact of information and communication technologies on the performance of microfinance institutions in Niger. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 33(1), 71-91. [4]
- Ashta, A., & Herrmann, H. (2021). Artificial intelligence and fintech: An overview of opportunities and risks for banking, investments, and microfinance. *Strategic Change*, 30(3), 211-222. [5]
- Benami, E., & Carter, M. R. (2021). Can digital technologies reshape rural microfinance? Implications for savings, credit, & insurance. *Applied Economic Perspectives and Policy*, 43(4), 1196-1220. [6]
- Bennis, L., & Bensaid, S. (2023). La digitalisation : Solution de la finance islamique pour faire face à la crise du COVID19. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 4(3), 68-85.
- Bisht, N. S., Trusson, C., Siwale, J., & Ravishankar, M. (2023). Enhanced job satisfaction under tighter technological control: The paradoxical outcomes of digitalisation. *New Technology, Work and Employment*, 38(2), 162-184. [7]
- Carlsson, H., Larsson, S., Svensson, L., & Åström, F. (2017). Consumer credit behavior in the digital context: A bibliometric analysis and literature review. *Journal of financial counseling and planning*, 28(1), 76-94.
- Dang, T. T., & Vu, H. Q. (2020). Fintech in Microfinance : A new direction for Microfinance institutions in Vietnam. *Journal of Business, Economics and Environmental Studies*, 10(3), 13-22. [8]
- Dorfleitner, G., Forcella, D., & Nguyen, Q. A. (2022). The digital transformation of microfinance institutions: an empirical analysis. *Journal of Applied Accounting Research*, 23(2), 454-479. [9]

- Dotsey, S. (2022). COVID-19 and microcredit : Dissecting an NGO's training, financial support, and women empowerment programmes. *Social Sciences*, 11(9), 402.
- Elnaggar, A., & Hassan, A.-A. (2023). The Moderating Role of Customer Education in the relationship between Digitalization and Value Co-Creation : Applied on Microfinance Non-Banking Companies in Egypt. *Scientific Journal for Financial and Commercial Studies and Research*, 4(1), 547-585. [10]
- Elnaggar, A., & Hassan, A.-A. (2024). The effect of Digitalization on Customer Engagement Applied on Microfinance Non-Banking Companies in Egypt. *Scientific Journal for Financial and Commercial Studies and Research*, 5(1), 1-29. [11]
- Fares, O. H., Butt, I., & Lee, S. H. M. (2023). Utilization of artificial intelligence in the banking sector: a systematic literature review. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(4), 835-852.
- Fersi, M., Boujelbène, M., & Arous, F. (2023). Microfinance's digital transformation for sustainable inclusion. *European Journal of Management and Business Economics*, 32(5), 525-559. [12]
- Gama, A. P. M., Correia, R. E., Augusto, M., & Duarte, F. (2023). Third-party signals in crowdfunded microfinance: which microfinance institutions boost crowdfunding among refugee entrepreneurs? *Small Business Economics*, 61(2), 559-586. [13]
- Garcia, A. C. B., Garcia, M. G. P., & Rigobon, R. (2024). Algorithmic discrimination in the credit domain : What do we know about it? *AI & SOCIETY*, 39(4), 2059-2098.
- Gbodje, B. (2021). *L'usage du mobile banking dans la gestion de la relation client des microfinances en Côte d'Ivoire : L'exemple d'ADVANS* [Thèse de doctorat, Université Alassane Ouattara Bouaké]. [14]
- Geeta, M., & Sivanand, C. N. (2020). Micro Finance and Impact of Digitalization. *International Journal of Management*, 11(7), 280-287. [15]
- Gusenbauer, M., & Haddaway, N. (2019). Which academic search systems are suitable for systematic reviews or meta-analyses? Evaluating retrieval qualities of Google Scholar, PubMed, and 26 other resources. *Research synthesis methods*, 11, 181-217.
- Hailu, A. W. (2020). The impacts of mobile insurance and microfinance institutions (MFIs) in Kenya. *Journal of Banking and Financial Technology*, 4, 95-110. [16]
- Hani, U., Wickramasinghe, A., Kattiyapornpong, U., & Sajib, S. (2024). The future of data-driven relationship innovation in the microfinance industry. *Annals of Operations Research*, 333(2), 971-997. [17]

- Hentzen, J. K., Hoffmann, A., Dolan, R., & Pala, E. (2022). Artificial intelligence in customer-facing financial services: a systematic literature review and agenda for future research. *International Journal of Bank Marketing*, 40(6), 1299-1336.
- Hornuf, L., Safari, K., & Voshaar, J. (2024). Mobile Fintech adoption in Sub-Saharan Africa: A systematic literature review and meta-analysis. *Research in International Business and Finance*, 73, 102529.
- Ismailova, M., & Alimukhamedova, N. (2023). Potential Pitfalls of Data Fusion Digitalization in Microfinance Context. *Fusion: Practice and Applications*, 12(2), 98-108. [18]
- Jalil, M. F. (2021). Microfinance towards micro-enterprises development in rural Malaysia through digital finance. *Discover sustainability*, 2(1), 55. [19]
- Katterbauer, K., Syed, H., & de Kiev, L. C. (2022). An innovative AI Blockchain framework for Islamic microfinancing. *Journal of Islamic Finance*, 11(1), 67-80. [20]
- Kim, M., Zoo, H., Lee, H., & Kang, J. (2018). Mobile financial services, financial inclusion, and development: A systematic review of academic literature. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(5), e12044.
- Kingu, A., & Gomera, W. (2022). An Assessment of The Impact of Digitalization of Microcredit Services on Micro and Small Enterprises. *African Journal of Applied Research*, 8(1), 121-137. [21]
- Krylova, O. (2020). Development of Microfinance Organizations in Ukraine in Terms of FinTech Financial Market Transformation. *Business Inform*, 10(513), 316-325. [22]
- Littell, J. H., Corcoran, J., & Pillai, V. (2008). *Systematic reviews and meta-analysis*. Oxford University Press.
- Liu, A., Urquía-Grande, E., López-Sánchez, P., & Rodríguez-López, Á. (2023). Research into microfinance and ICTs: A bibliometric analysis. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102215.
- Manzoor, R., Javed, A., Ahmed, V., & Rauf, A. (2021). Digital financial services in Pakistan: opportunities, challenges and suggestions. *Journal of Financial Economics*, 6(2), 1-6.
- Mas'ud, R. (2021). Digital Marketing Communication Patterns for Islamic Microfinance Institutions in the Industrial Era 4.0. *Khazanah Sosial*, 3, 160-176. [23]
- Mishra, D., Gunasekaran, A., Papadopoulos, T., & Childe, S. J. (2018). Big Data and supply chain management: a review and bibliometric analysis. *Annals of Operations Research*, 270, 313-336.

- Moussavou, J. (2023). Mobiliser la visioconférence dans les entretiens de recherche qualitative : Une revue intégrative. *Recherches en Sciences de Gestion*, 157(4), 419-444.
- Moyole, M. É., Nga, C. M. C. A., & Mbenda, S. P. M. (2024). La relation client à l'ère du numérique dans les institutions de microfinance au Cameroun : Entre tradition et modernité. *Mondes en développement*, 52(4), 89-110. [24]
- Mushtaq, R., & Bruneau, C. (2019). Microfinance, financial inclusion and ICT: Implications for poverty and inequality. *Technology in Society*, 59, 101-154. [25]
- Mwashiuya, H. T., & Mbamba, U. O. (2020). Relationship of information and communication technology adoption on microfinance institutions operational performance and access to financial services in Tanzania. *International Journal of Information, Business and Management*, 12(1), 214-237. [26]
- Nan, W. (Vince), Zhu, X. (Christina), & Lynne Markus, M. (2021). What we know and don't know about the socioeconomic impacts of mobile money in Sub-Saharan Africa : A systematic literature review. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 87(2), e12155.
- Nimpa, A. T., Nzongang, J., & Lemadjo, M. (2022). La digitalisation des IMF : Une explication par les contingences organisationnelles et individuelles. *Revue internationale des sciences de l'organisation*, 13(1), 83-109. [27]
- Nzongang, J., Hikouatcha, P., Tagne, A. G. F., & Nguenbu, T. (2022). Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) favorisent-elles la compétitivité des Institutions de Microfinance (IMFs) au Cameroun ? *Recherches en Sciences de Gestion*, 148(1), 147-172. [28]
- Offiong, U. P., Szopik-Depczyńska, K., Cheba, K., & Ioppolo, G. (2024). FinTech as a digital innovation in microfinance companies-systematic literature review. *European Journal of Innovation Management*, 27(9), 562-581.
- Pal, A., Dey, S., Nandy, A., Shahin, S., & Singh, P. K. (2023). Digital Transformation in Microfinance as a Driver for Sustainable Development. In W. L. Filho, A. M. Azul, F. Doni, & A. L. Salvia (Eds.), *Handbook of Sustainability Science in the Future: Policies, Technologies and Education by 2050* (pp. 251-271). Springer.
- Rasheed, S. A., Ahmed, I., & Ali, H. (2024). Microfinance Banking Services During COVID-19. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Innovation*, 6(3), 434-452.
- Rattanawiboonsom, V., & Khan, N. (2024). Blockchain Technology in Mobile Payments : A Systematic Review of Security Enhancements in Mobile Commerce. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 18(29).

- Roldan-Valadez, E., Salazar-Ruiz, S. Y., Ibarra-Contreras, R., & Rios, C. (2019). Current concepts on bibliometrics: a brief review about impact factor, Eigenfactor score, CiteScore, SCImago Journal Rank, Source-Normalised Impact per Paper, H-index, and alternative metrics. *Irish Journal of Medical Science (1971-), 188*, 939-951.
- Sajan, D., Navaneetham, B., & Mahilavasanthi, T. D. (2023). Examining client tech-readiness in the digitization of Microfinance. *Journal of Farm Sciences, 36*(02), 195-201. [29]
- Saracci, C., Mahamat, M., & Jacquérior, F. (2019). Comment rédiger un article scientifique de type revue narrative de la littérature. *Rev Med Suisse, 15*(664), 1694-1698.
- Seng, K. (2021). The mobile money's poverty-reducing promise: Evidence from Cambodia. *World Development Perspectives, 22*, 100310. [30]
- Siwale, J., & Godfroid, C. (2022). Digitising microfinance: on the route to losing the traditional 'human face' of microfinance institutions. *Oxford Development Studies, 50*(2), 177-191. [31]
- Sobreira Leite, G., Bessa Albuquerque, A., & Rogerio Pinheiro, P. (2019). Application of technological solutions in the fight against money laundering—a systematic literature review. *Applied Sciences, 9*(22), 4800.
- Subramaniam, Y., & Masron, T. A. (2024). Digital technologies, poverty and microfinance in developing countries. *Journal of Strategy and Management*. [32]
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): a systematic literature review. *Information, 11*(12), 590.
- Tappis, H., & Doocy, S. (2018). The effectiveness and value for money of cash-based humanitarian assistance: a systematic review. *Journal of Development Effectiveness, 10*(1), 121-144.
- Teixeira da Silva, J. A. (2020). CiteScore: Advances, evolution, applications, and limitations. *Publishing Research Quarterly, 36*(3), 459-468.
- Timbula, M. A., & Marvadi, C. (2023). Digital transformation: acceptance and use of technology among microfinance institutions in developing country: an application of UTAUT2 mode. *International Journal of Information Technology, 15*(8), 4459-4468. [33]
- Uddin, H., & Barai, M. K. (2022). Will Digital Revolution be Disruptive for the Inclusive Finance in Bangladesh? The Case of the Microfinance Industry. *EVERGREEN, 9* (4), 909-923. [34]
- Upravitelev, A. A. (2022). Bounded Rationality of Decision-Making by Online Microfinance Organizations' Consumers. *Financial Journal, 14*, 134-147. [35]

Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey : VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84(2), 523-538.

Wijayanti, P., Mohamed, I. S., & Daud, D. (2023). Sustainability of Islamic Microfinance in Indonesia: Exploring the Role of Computerised Accounting Information Systems. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(8), 867-888. [36]