

العوامل المؤثرة على مواقف المستهلكين الأردنيين أتجاه طرق الدفع الإلكتروني

(دراسة تطبيقية في الاردن)

إعداد

محمد مروان صالح البدوي

المشرف

الاستاذ الدكتور محمود جاسم الصميدعي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على مواقف المستهلكين الأردنيين اتجاه طرق الدفع الإلكتروني في الأردن، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المستند على الدراسة الميدانية للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية، واختبار صحة الفرضيات والإجابة على تساؤلاتها بهدف التعرف على مواقف المستهلكين الأردنيين من عملية الدفع الإلكتروني على عملية تكرار الشراء عن طريق الدفع الإلكتروني، من خلال استبانة تم تصميمها في ضوء الخطوات العلمية المتبعة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي لغرض وصف استجابات المستهلكين الأردنيين الحاملين لبطاقات الدفع الإلكتروني، حول تقييمهم للعوامل المؤثرة على المواقف نحو طرق الدفع الإلكتروني المتمثلة بـ (العادات الشرائية، الثقة، دوافع الاستخدام، الامان، الجماعات المرجعية، والمعرفة)، وكذلك تقييمهم لطرق الدفع الإلكتروني.

كما تم استخدام المنهج التحليلي لغرض قياس وتحليل العوامل المؤثرة على موقف المستهلكين اتجاه طرق الدفع الإلكتروني. يتكون مجتمع الدراسة من كافة المستهلكين الأردنيين الحاملين لبطاقات الدفع الإلكتروني لإنجاز الدراسة التحليلية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار

عينة ملائمة من بين المستهلكين الأردنيين من حملة بطاقات الدفع الإلكتروني اذ بلغت العينة المختارة (500) مستهلكا. بعد ذلك تم توزيع (500) استمارة استبيان على المستهلكين المشمولين بالدراسة، حيث تم استرجاع (431) استمارة استبيان وبنسبة بلغت (86.2%)، وبعد تدقيق الاستثمارات المسترجعة تم استبعاد (29) استمارة استبيان لعدم صلاحيتها لإجراء التحليل الاحصائي بسبب نقص المعلومات الواردة فيها، وعلية فإن العدد المسترجع والصالح للتحليل الاحصائي بلغ (402) استمارة استبيان.

توصلت هذه الدراسة الى ما يلي:

1. تعميق إدراك المستهلكين الأردنيين الحاملين لبطاقات الدفع الإلكتروني، حول محور (دوافع الاستخدام) الواردة ضمن العوامل المؤثرة على مواقف المستهلكين.
2. تعزيز وعي وإدراك المستهلكين الأردنيين الحاملين لبطاقات الدفع الإلكتروني، بعدم الصعوبة في التعامل مع الدفع الإلكتروني لأنهم معتادون على الدفع التقليدي، وما يقدمه البنك من خدمات للدفع الإلكتروني لهم بشكل صحيح مما يولد لديهم الثقة به.