

## العوامل المؤثرة على قرار شراء المستهلك عبر الانترنت (حالة عمان - الاردن)

إعداد

هبة فليح الحديثات

إشراف

الأستاذ الدكتور محمود جاسم الصميدعي

جامعة الزيتونة الأردنية ، 2021

### المخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة على قرار شراء المستهلك عبر الانترنت حالة عمان - الأردن، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي بصورته المسحية وذلك باستخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ، حيث تم توزيع 500 استبيان من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (Whatsapp & Facebook) والبريد الإلكتروني ، و تم اختيار 397 عينة ملائمة صالحة للتحليل من الأفراد المستهلكين في مدينة عمان، واستخدمت الباحثة برنامج SPSS لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لسهولة التعامل على قرار شراء المستهلك عبر الانترنت في الاردن وتعزوا الباحثة هذه النتيجة الى ان التسوق من خلال الانترنت يتسم بالبساطة والسهولة في التعامل وهذا الامر يؤدي الى تسهيل العملية الشرائية وبالتالي التأثير ايجابا على عملية اتخاذ القرارات الشرائية المختلفة من خلال الانترنت.

وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم عدة توصيات أهمها، ضرورة تركيز الشركات العاملة من خلال الانترنت بتوفير تطبيقات تسهل عملية التصفح والبيع للمستهلكين، والتوصية للشركات العاملة من خلال الانترنت بالاهتمام بعرض معلومات أكثر حول المنتجات المعروضة من خلال الانترنت، بالإضافة الى التركيز على بث الثقة والمصداقية في أذهان المستهلكين من خلال توفير ادوات مساندة تشعرهم بالثقة عند التعامل من خلال الانترنت.

**الكلمات المفتاحية: الشراء عبر الانترنت ، قرار الشراء ،**

