

تبني المستهلكين لخدمات الدفع الإلكتروني باستخدام نظرية السلوك المخطط

اعداد

مرام محمود بركات العضائيلة

المشرف

د. محمد لطفي عاشور

جامعة الزيتونة الاردنية، 2022

الملخص

تاريخ المناقشة 2022-6-8

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العوامل المؤثرة في تبني المستهلك لخدمات الدفع الإلكتروني . تم اقتراح إطار نظري يستند اساسا على فرضيات نظرية السلوك المخطط (TPB) بهدف تحقيق فهم عميق لحيثيات تبني المستهلكين لخدمات الدفع الإلكتروني. هذا وقد سبق تطوير الاطار النظري للدراسة مراجعة مكثفة للأدبيات ذات العلاقة. يتضمن الإطار النظري المقترح بعدين رئيسيين: الاول: ممثلا بالمتغيرات المستقلة والتي تضم (الموقف تجاه السلوك، المعيار الذاتي، السيطرة السلوكية المتصورة، والثقافة) والثاني: يمثل المتغير التابع والمتعلق بالاستخدام الفعلي لخدمات الدفع الإلكتروني ، مع العلم بأنه تم اعتبار نية الاستخدام عاملا وسيطاً في النموذج المقترح.

لاختبار الفرضيات، تم تصميم استبيان خطط ليوزع الكترونيا والذي مثل اداة البحث رئيسية. التزاما بمنهجية البحث العلمي وكخطوة سبقت الجمع الفعلي للبيانات تم التحقق من صدقية وصلاحية الاستبيان من خلال عرضه عدد من الاكاديميين ذوي الخبرة في مجال الدراسة ومن عدد من الجامعات الأردنية. هذا وقد اعتمدت الدراسة اسلوب العينة الملائمة والتي استهدفت المستخدمين الفعليين لخدمات الدفع الإلكتروني في الاردن. ومن ثم تم استرجاع ما مجموعه (384) استبيانا من المستجيبين التي كانت صالحة وقابلة للاستخدام.

أشارت نتائج الدراسة إلى العلاقة القوية بين المتغيرات المستقلة المقترحة ونية استخدام خدمات الدفع الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج التأثير الكبير للبعد الثقافي على استخدام هذا النمط من الخدمات حيث أشارت النتائج إلى أنه بحدود 60% سواء من التغيرات التي تتعلق بنية الاستخدام أو السلوك الفعلي تعود إلى عامل البعد الثقافي .

الكلمات المفتاحية: تبني المستهلك ، خدمات الدفع الإلكتروني، نظرية السلوك المخطط. الأردن