

سلوك المستهلك اتجاه تقديم خدمات الجيل الثالث "حالة تطبيقية: محافظة بيت لحم"

اعداد الطالبة: رنين علي عبد ربه يوسف

إشراف: أ.د. محمود الجعفري

المشرف المساعد: د. علي جاموس

المخلص

بالنظر الى ادخال الجيل الثالث من خدمات البيانات الخلوية في بداية العام 2018 في الضفة الغربية، ومعدلات الانتشار العالية في جميع انحاء العالم. فإن هذا البحث يدرس العوامل المؤثرة على سلوك المستهلكين اتجاه خدمات تكنولوجيا الجيل الثالث في محافظة بيت لحم.

يهدف هذا البحث الى دراسة العوامل التي تؤثر على استخدام المستهلكين لخدمات الجيل الثالث الخلوية. ولقد استند إطار البحث إلى نظرية السلوك المخطط (TPB) مع عامل السلوك والمعايير الذاتية وعوامل التحكم السلوكية المدركة. بالإضافة إلى تمديد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي يتضمن عامل الفائدة عامل سهولة الاستخدام المدركة. تمت إضافة عامل المتعة المدرك للنموذج إلى جانب TPB و TAM من أجل دراسة التأثير على النية السلوكية لاستخدام بيانات G3 الخلوية.

تم تطبيق الاستراتيجية العشوائية البسيطة لأخذ العينات حيث شمل حجم العينة أربعمائة اثنين من (n = 402) مستهلكين فلسطينيين لخدمات الجيل الثالث. إن المستجيبين الذين يقيمون في محافظة بيت لحم يشملون الذين جربوا او حالياً يستخدمون خدمات الجيل الثالث عبر استبيان تم إنشاؤه لهذا الغرض. وكما تم توزيع الاستبانات في المعارض الخاصة بشركات المزودين و محلات الاتصالات، بالإضافة الى الأشخاص

المتواجدين في قاعات الانتظار بالمستشفيات و الجامعات. و كذلك تم تحليل البيانات بواسطة SPSS و نموذج المعادلات الهيكلية (SEM).

تشير النتائج إلى أن عوامل التحكم السلوكية المدركة، والمتعة المدركة، والمعايير الذاتية هي العوامل المؤثرة. في حين أن الفائدة وسهولة الاستخدام المدركان والسلوك لا تؤثر على النية السلوكية لاستخدام خدمات البيانات الخلوية من الجيل الثالث. استناداً إلى نتائج البحث ، تم وضع مضامين الأعمال و المقترحات. تشمل التوصيات الإجراءات المقترحة لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بتوعية المستهلكين ومراقبة مقدمي الخدمات المحليين. بالإضافة إلى التوصيات المتعلقة بتجزئة السوق، الترويج ، المكانة الذهنية ، والتسعير ، والعلامات التجارية ، الانطباعات الذهنية ، والإعلان لمقدمي الخدمات المحليين لتحسين استراتيجيات التسويق الخاصة بهم.