ციფრული ელექტრონული გადახდის აპლიკაციების გამოყენება და მათი გავლენა საფინანსო ინსტიტუტების ქცევაზე

თინათინ მოსიძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, განათლებისა და ტექნოლოგიების ფაკულტეტზე მენეჯმენტის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თამარ ჩილაჩავა, ასისტენტ პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2024

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.“

თინათინ მოსიძე, თ. მოსიძე, 17.06.2024

აბსტრაქტი

ნაშრომში წარმოდგენილია ციფრული ელექტრონული გადახდების მიერ შექმნილი ახალი რეალობა, რომელიც პირველ რიგში ფინანსურ ინსტიტუტებთან არის დაკავშირებული. რა თქმა უნდა, აქვე უნდა აღინიშნოს, ამ სერვისის მომხმარებლები, რომლთა კმაყოფილების გამოწვევაც უმიშვნელოვანესია. სწორედ, ამ აპლიკაციების საშუალებით შესაძლებელია მათი მოლოდინების გამართლება, რადგან ის უზრუნველყოფს სისწრაფეს და მომხმარებელთა კომფორტს ნებისმიერი ადგილიდან ისარგებლონ ფინანსური მომსახურებით. რადგანაც მომხმარებლის აზრი და მისი შეხედულება ამდენად მნიშვნელოვანია ამ სექტორისთვის ისინი განსაკუთრებით ორიენტირებულები არიან შექმნან მათ სურვილებზე და ინტერესებზე მორგებული და ხელმისაწვდომი მომსახურება. აქედან გამომდინარე, ჩამოყალიბდა კვლევის მიზანიც, რომლიც მიმართულია ციფრული ელექტრონული გადახდების აპლიკაციებსა და მომხმარებელთა ქცევას შორის არსებული კავშირის იდენტიფიცირებისაკენ საფინანსო ინსტიტუტების საფუძველზე.

ჩატარებული რაოდენობრივი კვლევის საფუძველზე გამოკითხა საფინანსო ინსტიტუტების მომხმარებლები, რომლის შედეგადაც გაანალიზდა თუ რამდენად მოახდინა გავლენა მათ ქცევაზე ელექტრონული გადახდის სისტემების გამოჩენამ.

კვლევის შედეგებმა აჩვენა, რომ მომხმარებელთა შეხედულებები საფინანსო ინსტიტუტების მიმართ ციფრული გადახდების ჩამოყალიბების შემდეგ მეტად დადებითად შეიცვალა და მათი უმრავლესობა გადახდის ამ მეთოდს აქტიურად მიმართავს.

საძიებო სიტყვები: ელექტრონული გადახდები, დიჯიტალიაცია, ციფრული აპლიკაცია

Abstract

The paper presents the new reality created by digital electronic payments, which is primarily related to financial institutions. Of course, it should be noted here, the users of this service, whose satisfaction is the most difficult to cause. It is through these applications that their expectations can be met, as it provides speed and convenience for users to use financial services from anywhere. Because the customer's opinion and his view are so important to this sector, they are particularly focused on creating services that are tailored to their wishes and interests and are accessible. Therefore, the purpose of the study was formed, which is aimed at identifying the relationship between digital electronic payment applications and consumer behavior based on financial institutions.

On the basis of the conducted quantitative research, the users of financial institutions were interviewed, as a result of which it was analyzed how much their behavior was influenced by the appearance of electronic payment systems.

The results of the study showed that the views of consumers towards financial institutions have changed more positively after the establishment of digital payments, and most of them are actively using this method of payment.

Key words: electronic payments, digitization, digital application