

# Mobiel Betalen: Is Vlaanderen Er Klaar Voor?

Bjarne Bellen  
Masterproef Toegepaste Economische Wetenschappen 2018-2019

Promotor: Prof. dr. van Riel  
Co-Promotor: Prof. dr. Streukens

## INTRODUCTIE

- Wereldwijd neemt jaarlijks het aantal mobiele betalingen toe, maar de verwachte boom blijft uit in Vlaanderen
- De voordelen van mobiel betalen zijn voor gebruikers nochtans enorm: altijd en overal snel betalen, kortere wachtrijen, opvolgen uitgaven

## DOELSTELLING

Deze studie zoekt uit welke factoren Vlamingen ertoe aanzetten om mobiel te betalen en welke factoren hen doen afzien van mobiele betalingen

## BELANG STUDIE

Deze masterproef tracht de diverse stakeholders, aan de hand van de onderzoeksresultaten, de nodige informatie en inzichten te verschaffen die nodig zijn om gerichte campagnes te voeren en acties te ondernemen, zodat mobiel betalen mogelijk de nieuwe betaalstandaard wordt.



## METHODE

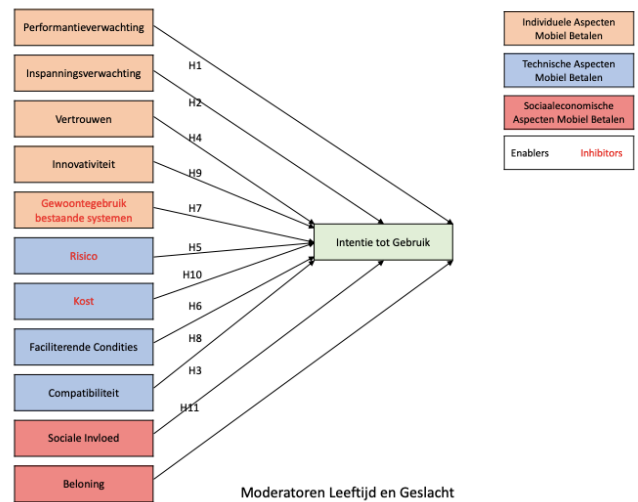
Literatuurstudie

- Acceptatietheorieën: UTAUT2, DOI
- Innovation Resistance Theory
- Cultuurdimensies van Hofstede

Enquête

- Verspreid via mail / sociale media
- 267 volledig ingevulde enquêtes
- Doelgroep: Vlamingen (+18-jaar)

Onderzoeksmodel en hypothesen



## We betalen GRAAG mobiel, maar als het ook anders kan...

**75,84%**

Ik ben van plan mobiel te betalen indien de opportuniteit zich voor doet

**69,89%**

Ik heb de intentie om mobiel te betalen in de komende 3 maanden

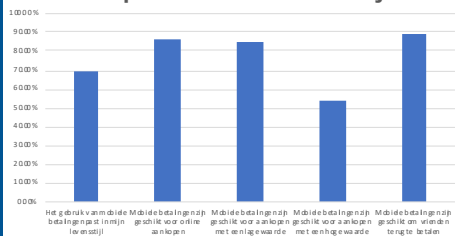
**71,74%**

Ik ben van plan om mobiel te blijven betalen (eenmaal ik ben overgeschakeld)

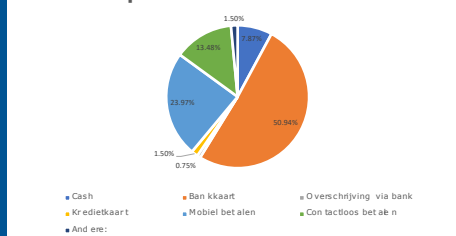
**56,87%**

Indien ik de keuze krijg tussen mobiel betalen en andere betaalmethodes, zal ik voor mobiel betalen kiezen

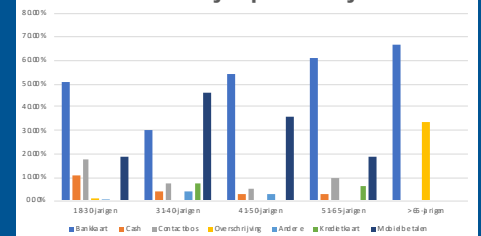
### Compatibiliteit met Levensstijl



### Geprefereerd Betaalmiddel



### Betaalwijze per Leeftijd



## CONCLUSIE

Intentie tot mobiel betalen is er, maar er zijn nog hindernissen die genomen moeten worden

Factoren die leiden tot acceptatie: performantieverwachting, vertrouwen, compatibiliteit, faciliterende condities

Factor die leidt tot niet-acceptatie: gewoontegebruik bestaande systemen

Invloed geslacht op mobiel betalen: verschillen qua vertrouwen, innovativiteit en gewoontegebruik bestaande systemen

Invloed leeftijd: vooral verschil qua gewoontegebruik bestaande systemen

Niet gebruikers? Relatief veel 18-30-jarigen, studenten en vrouwen

## AANBEVELINGEN

ALLE POS aanpassen aan mobiel betalen (QR code op scherm POS/betaalterminal)

Campagnes naar jongeren en studenten

Oudere generatie 'herprogrammeren' via campagnes over veiligheid, voordelen en beloningen

Promoties via betaalapps worden niet geapprecieerd