

# العوامل المؤثرة على استخدام بطاقات الدفع لدى عملاء البنوك الأردنية

اعداد

الطالب: أحمد فرج أحمد أبو السعد

اشراف

د. ديمة موسى الدجاني

## الملخص

تهدف هذه الدراسة الى اختبار العوامل التي تؤثر على استخدام بطاقات الدفع من قبل عملاء البنوك الأردنية، تشمل هذه العوامل (موقف العميل من بطاقات الدفع، المعايير الاجتماعية، المنافع المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، المخاطرة المدركة من استخدام بطاقات الدفع، التحكم السلوكي المتوقع) كمتغيرات مستقلة وقياس تأثيرها على الاتجاه السلوكي لاستخدام بطاقات الدفع وكيف تؤثر على النية السلوكية للاستخدام الفعلي لبطاقات الدفع.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية إيجابية بين المواقف والمعايير الاجتماعية، والمنافع المدركة، وسهولة الاستخدام المدركة، والتحكم السلوكي المتوقع في الاتجاهات السلوكية لاستخدام بطاقات الدفع. بالإضافة إلى ذلك، هناك تأثير عكسي بين المخاطر المعتمدة على الاتجاهات السلوكية. بينما تساهم الاتجاهات السلوكية بأهمية كبيرة في الاستخدام الفعلي لبطاقات الدفع.

الكلمات المفتاحية: بطاقات الدفع، فيزا، ماستر كارد، نظرية السلوك المخطط، القطاع المصرفي الأردني، الاتجاهات السلوكية، الاستخدام الفعلي لبطاقات الدفع.