

پیوست (۲) پرسشنامه نهایی

به نام آرام دل‌ها

دوست عزیز، سلام

پرسشنامه‌ای که ملاحظه می‌فرمائید در راستای یک طرح پژوهشی (پایان‌نامه) با عنوان «بررسی و شناسایی عوامل اساسی موفقیت بانکداری اینترنتی در ایران از دیدگاه مشتریان» تنظیم شده است. از شما خواهشمندم به سوالات این پرسشنامه با دقت پاسخ دهید. قطعاً اعتبار و ارزش یافته‌های این پژوهش به نظرات سنجیده شما بستگی دارد. پیشاپیش از همکاری سازنده شما تشکر و قدردانی می‌شود.

۱. لطفاً به تمام سوالات پاسخ دهید.
۲. پاسخ درست یا نادرستی وجود ندارد؛ بلکه پاسخ‌ها صرفاً دیدگاه شما را منعکس می‌کند.
۳. چنانچه پیشنهاد یا توضیح سازنده‌ای در مورد سوالات یا موضوع پژوهش دارید، لطفاً در حاشیه کاغذ یادداشت فرمائید.
۴. اطلاعات پرسشنامه محرمانه بوده و صرفاً برای اهداف پژوهشی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

با سپاس فراوان و آرزوی بهکامی برای شما

داود قربانی (دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه تهران)

(همراه: ۰۹۱۲ ۷۲۲ ۹۸۴۶)

درباره‌ی شما:

* جنسیت: زن مرد

* سن:

کمتر از ۲۰ سال ۲۰-۲۹ ۳۰-۳۹ بالای ۴۰ سال

* میزان تحصیلات:

زیر دیپلم دیپلم فوق دیپلم/کاردانی کارشناسی کارشناسی ارشد دکتری و بالاتر

* مشتری خدمات بانکداری اینترنتی چند بانک کشور هستید؟

۱ بانک ۲ بانک ۳ بانک ۴ بانک ۵ بانک ۶ بانک به بالا

اهمیت برای شما					میزان اهمیت هر یک از عوامل زیر را در خصوص بانکداری اینترنتی بیان فرمایید.	ردیف
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	در دسترس بودن دائمی خدمات (۲۴ ساعت شبانه روز × ۷ روز هفته)	۱
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	پاسخگویی شایسته و سریع به سؤالات مشتریان در مورد مشکلات فنی احتمالی در سیستم بانکداری اینترنتی	۲
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	راحتی انجام فعالیت های بانکی مرتبط با کسب و کار از راه خدمات بانکداری اینترنتی (برای نمونه وصول چک، اعلام مانده چک، و ...)	۳
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	ارائه خدمات گوناگون (برای نمونه امکان پرداخت قبوض، انتقال وجه، ...)	۴
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سادگی استفاده از خدمات (نبود نیاز به دانش تخصصی ویژه)	۵
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	امکان تغییر ظاهر (رنگ، اندازه ی قلم و ...) و تنظیمات محیط کاربری به سلیقه ی مشتری	۶
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	کاربر پسند بودن منوها، لینک ها، و ... در محیط کاربری	۷
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	رعایت اصول زیبایی شناسی در طراحی محیط کاربری	۸
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سادگی جابجایی بین بخش ها و صفحه های مختلف محیط کاربری	۹
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سادگی جستجو در بخش های مختلف محیط کاربری	۱۰
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سرعت بارگذاری (بالا آمدن) صفحه های محیط کاربری	۱۱
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	امنیت محیط کاربری و دیگر سیستم های مرتبط به بانکداری اینترنتی	۱۲
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نبود سقف (یا محدودیت) در میزان انتقال آنلاین وجه به حساب / کارت دیگران	۱۳
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	ارایه مشوق (برای نمونه با قرعه کشی و دادن جایزه) برای استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی	۱۴
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	بهبود مستمر خدمات بانکداری اینترنتی	۱۵
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	قابلیت پیگیری (رهگیری) تراکنش ها	۱۶
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	تصحیح سریع تراکنش های ناموفق توسط سیستم	۱۷
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	حفظ حریم اطلاعات شخصی مشتری توسط بانک	۱۸
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	حفظ حریم اطلاعات تراکنش های مالی مشتری توسط بانک	۱۹
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	شهرت و وجهی بانک	۲۰
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وجود دستورالعمل (یا راهنمای) روشن و قابل فهم برای استفاده از خدمات	۲۱
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وجود خط مشی روشن در مورد تراکنش های بانکی (برای نمونه اطلاع از کارمزد انتقال وجه از کارت به کارت)	۲۲
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وجود خطی مشی روشن در زمینه جبران خسارت ناشی از خطاهای سیستم بانکداری اینترنتی	۲۳
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	میزان هزینه های مالی که به خاطر استفاده از خدمات ممکن است متوجه مشتری بشود	۲۴
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	توانایی سیستم های بانکداری اینترنتی در پاسخگویی به تعداد زیاد مشتری	۲۵
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سرعت انجام تراکنش (زمان واکنش)	۲۶
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نبود ابهام در انجام تراکنش	۲۷
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وجود ابزارهایی مانند چت و تالار گفتگو که باعث تعامل مشتریان با هم گردد	۲۸
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	تعامل آنلاین با بانک، (مثل دریافت پشتیبانی آنلاین)	۲۹
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	وجود ابزارهایی در سایت برای تبدیل نرخ ارز، محاسبه سود و بهره و ...	۳۰
اهمیت برای شما					میزان اهمیت سه عامل زیر را در خصوص بانکداری اینترنتی و با توجه به مختصات کشور ایران بیان فرمایید.	*
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	در دسترس بودن رایانه	۳۱
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	دسترسی به اینترنت	۳۲
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	سرعت اینترنت	۳۳

نظر شما					ادامه سؤالات	*
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، باعث افزایش عملکرد من در زندگی روزمره می شود.	۳۴
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	بانکداری اینترنتی را به عنوان روشی مقرون به صرفه از نظر هزینه نسبت به دیگر گزینه‌ها میدانم (برای نمونه در مقایسه با رفتن به شعبه یا مراجعه به خودپرداز و انتظار در صف).	۳۵
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	خطرات یا هزینه‌هایی که ممکن است بابت موارد مرتبط با امنیت اطلاعات و تراکنش‌ها متوجه من شود، نگرانم می کند.	۳۶
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	در مقایسه با افرادی که می شناسم (اقوام، دوستان، آشنایان و ...)، بیشتر از آنها پذیرای به کارگیری ایده های نو هستم.	۳۷
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	آگاهی من در مورد بانکداری اینترنتی و خدمات ارائه شده مرتبط باعث می شود از آنها بیشتر استفاده کنم.	۳۸
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	کنجکاوی در مورد بانکداری اینترنتی و خدمات ارائه شده مرتبط باعث می شود از آنها بیشتر استفاده کنم.	۳۹
نظر شما					لطفاً به سؤال زیر با توجه به مقیاس کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم پاسخ دهید.	*
کاملاً موافقم	موافقم	مرددم	مخالفم	کاملاً مخالفم	در صورتی که استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی باعث ایجاد یک حس مطلوب یا تجربه‌ی لذت بخش در من شود، بیشتر از آن استفاده می کنم.	۴۰

با سپاس دوباره، در صورتی که تمایل دارید از نتایج این پژوهش آگاه شوید، آدرس ایمیل خود را اینجا وارد کنید:

.....@.....