

بسمه تعالی

مشتری گرامی

با احترام

پرسشنامه حاضر جهت جمع آوری داده های مورد نیاز برای تحقیق با عنوان " بررسی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی توسط مشتریان سیستم بانکی کشور" در دویخش طراحی شده است. در بخش اول این پرسشنامه در ارتباط با عقاید شما نسبت به بانکداری اینترنتی، قصد استفاده (ادامه استفاده) شما از بانکداری اینترنتی و در بخش دوم پرسشنامه، به اختصار در مورد مشخصات شخصی شما، سوالاتی مطرح می شود. پاسخهای شما محرمانه بوده و هیچ شخصی به غیر از محققان به آن دسترسی نخواهد داشت. مشارکت شما در جمع آوری داده ها از طریق پرکردن پرسشنامه، کمک بزرگی به ما جهت شناسایی عوامل موثر بر پذیرش بانکداری اینترنتی می کند. پیشاپیش ضمن اعلام مراتب تشکر و قدردانی به خاطر مساعدت و مشارکت شما در انجام این تحقیق، لطفاً انتقادات، پیشنهادات و یا سوالات خود را از طریق ایمیل با ما در میان بگذارید.

مجتبی فروتن

دانشجوی کارشناسی ارشد

مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی

mojtaba.foroutan@yahoo.com

دکتر حسین صفرزاده

استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه

مدیریت بازرگانی گرایش مالی

دانشگاه آزاد واحد تهران مرکزی

h.safarzadeh@kalleh.com

بخش اول

بانکداری اینترنتی عبارت است از دریافت خدمات بانکی نظیر معرفی خدمات، آگاهی از آخرین موجودی حساب و گردشهای انجام شده، انتقال وجه از یک حساب به حساب دیگر، پرداخت قبوض و بسیاری از خدمات بانکی دیگر از طریق اینترنت. در این بخش جملاتی به صورت خبری در رابطه با بانکداری اینترنتی مطرح می شود. لطفاً نظر خود را در ارتباط با جملات مذکور با علامت زدن مشخص نمایید.

۱- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی سبب سهولت در انجام فعالیتهای بانکی من می شود.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی سبب می شود تا فعالیتهای بانکی خود را سریعتر انجام دهم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳- خدمات بانکداری اینترنتی اجازه می دهد تا فعالیتهای بانکی خود را به طور موثری مدیریت کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۴- یادگیری نحوه استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی آسان است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۵- یادآوری نحوه استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی آسان است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۶- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی آسان است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۷- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با سبک زندگی من سازگار است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۸- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با ترجیحات بانکی منطبق است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۹- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی با تمامی جنبه های فعالیتهای بانکی من منطبق است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۱۰- افرادی که از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده می کنند بیشتر از آنهایی که استفاده نمی کنند، دارای وجهه اجتماعی هستند.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۱- استفاده از بانکداری اینترنتی سبب بهبود موقعیت اجتماعی من می شود.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۲- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، سبب بهبود تصویر ذهنی من از خدمات مذکور شده است.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۳- دوست دارم امکان استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی (به صورت آزمایشی) قبل از تصمیم نهاییم جهت انجام امور بانکی از طریق بانکداری اینترنتی مهیا باشد.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۴- دوست دارم امکان استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی (به صورت آزمایشی) جهت مشاهده چگونگی انجام خدمات بانکی، قبل از تصمیم نهاییم جهت استفاده از بانکداری اینترنتی مهیا باشد.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۵- دوست دارم امکان آزمایش خدمات مختلف بانکداری اینترنتی قبل از تصمیم به استفاده از خدمات مذکور، مهیا باشد.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۶- من از بانکداری اینترنتی استفاده می کنم، چرا که دوستان من از خدمات مذکور استفاده می کنند.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۷- در صورت استفاده دوستانم از خدمات بانکداری اینترنتی، من هم دوست دارم تا از این خدمات استفاده کنم.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۸- افراد خانواده ام می دانند که از بانکداری اینترنتی استفاده می کنم.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۱۹- من از بانکداری اینترنتی استفاده می کنم، چرا که افراد خانواده ام از خدمات مذکور استفاده می کنند.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۲۰- در صورت استفاده خانواده ام از خدمات بانکداری اینترنتی، من هم دوست دارم تا از این خدمات استفاده کنم.

بطور کامل موافق موافق ممتنع مخالف بطور کامل مخالف

۲۱ - همکارانم می دانند که از بانکداری اینترنتی استفاده می کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۲ - من از بانکداری اینترنتی استفاده می کنم، زیرا همکارانم از خدمات مذکور استفاده می کنند.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۳ - در صورت استفاده همکارانم از خدمات بانکداری اینترنتی، من هم دوست دارم تا از این خدمات استفاده کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۴ - اطمینان دارم که می توانم از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده کنم، ولو اینکه قبلاً" از این خدمات استفاده نکرده باشم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۵ - اطمینان دارم که از بانکداری اینترنتی حتی در شرایطی که صرفاً" دستورالعمل آنلاین استفاده از خدمات بانکداری را در اختیار داشته باشم، استفاده می کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۶ - به بانکداری اینترنتی در هر زمانی که نیاز باشد، دسترسی دارم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۷ - من به رایانه ای که به اینترنت متصل باشد، دسترسی دارم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۸ - امکانات مورد نیاز جهت استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی در اختیار من قرار دارد.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۲۹ - استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، نظر خوبی است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۰ - استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، هیجان انگیز است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۱ - جهت استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی، اشتیاق دارم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۲- استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی به طور کامل تحت کنترل من است.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۳- من قادرم از بانکداری اینترنتی جهت انجام فعالیتهای خود استفاده کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۴- افرادی که برای من مهم هستند، می دانند که من از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده می کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۵- نزدیکانم می دانند که من از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده می کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۶- افرادی که الگوی رفتاری من هستند، می دانند که از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده می کنم.

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۷- من قصد دارم تا از خدمات بانکداری اینترنتی در آینده استفاده کنم(استفاده خود از خدمات بانکداری اینترنتی را ادامه دهم).

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۸- من از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده خواهم کرد(استفاده خود از خدمات بانکداری اینترنتی را ادامه خواهم داد).

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

۳۹- انتظار دارم که در آینده از خدمات بانکداری اینترنتی استفاده کنم(استفاده خود از خدمات بانکداری اینترنتی را ادامه دهم).

بطور کامل موافق	موافق	ممتنع	مخالف	بطور کامل مخالف
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

بخش دوم

با توجه به اهمیت متغیرهای جمعیت شناختی در اکثر پژوهشها، در این بخش در خصوص مشخصات فردی شما سوالاتی به صورت کلی مطرح می شود. لطفاً به سوالات زیر پاسخ دهید.

۱- جنسیت شما چیست؟

مرد

زن

۲- چند سال دارید؟

کمتر از ۲۰ سال

۲۱ تا ۳۰ سال

۳۱ تا ۴۰ سال

۴۱ تا ۵۰ سال

بیشتر از ۵۰ سال

۳- مدرک تحصیلی شما چیست؟

زیر دیپلم

دیپلم

لیسانس

فوق لیسانس

دکتر و بالاتر

۴- در کدام بخش مشغول به کار هستید؟

بخش دولتی

بخش خصوصی

سایر

۵- میزان درآمد شما چه میزان است؟

کمتر از ۴۰۰ هزار تومان

بین ۴۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان

بین ۶۰۰ تا ۸۰۰ هزار تومان

بین ۸۰۰ هزار تومان تا یک میلیون تومان

بالاتر از یک میلیون تومان

۶- به طور متوسط روزانه چند دقیقه از اینترنت استفاده می کنید؟

کمتر از ۱۵ دقیقه

۱۵ تا ۳۰ دقیقه

۳۰ تا ۴۵ دقیقه

۴۵ تا ۶۰ دقیقه

بیشتر از یک ساعت