**استبانة**

رابط نسختها الإلكترونية:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd-n1E8HEVNbTAVEM9478mWUHMd32_MMb4TTJIAspnlhaYw8Q/viewform?usp=sf_link>

**حضرة الأخ / الأخت المحترمين**

**يقوم الباحثون بدراسة بعنوان "محددات اســـتخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العملاء العازفين عنها في البنوك الفلسطينية"، لذا الرجاء التكرم بقراءة فقرات الاستبانة بدقة وتمعن، والإجابة عن فقراتها بموضوعية، وهذه المعلومات هي لغرض البحث العلمي فقط.**

**مع جزيل الشكر**

**الباحثون**

القسم الأول: البيانات الشخصية

**الرجاء وضع اشارة (✔) أمام الخيار الذي ينطبق عليك:**

* **العمر:**

أقل من 30 سنة ( ) 30- أقل من 45 سنة ( ) 45 سنة فأكثر ( )

* **المؤهل العلمي:**

 دبلوم أو أقل ( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا ( )

* **مستوى الدخل:**

أقل من 2500 شيكل ( ) 5000 شيكل فأكثر ( )

**القسم الثاني: درجة المعرفة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ودرجة استخدامها**

|  |
| --- |
| **المجال الأول: درجة المعرفة بالخدمات المصرفية الإلكترونية** |
| # | الخدمات المصرفية الإلكترونية | درجة معرفتك بها |
| كبيرة | متوسطة | قليلة | معدومة |
|  | معرفتك بخدمة بطاقات الائتمان |  |  |  |  |
|  | معرفتك بخدمة الإنترنت البنكي |  |  |  |  |
|  | معرفتك بخدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS) |  |  |  |  |
|  | معرفتك بخدمة البنك الناطق |  |  |  |  |
| **المجال الثاني: درجة استخدامك للخدمات المصرفية الإلكترونية** |
| # | الخدمات المصرفية الإلكترونية | درجة استخدامك لها |
| كبيرة | متوسطة | قليلة | معدومة |
|  | استخدامك لخدمة بطاقات الائتمان |  |  |  |  |
|  | استخدامك لخدمة الإنترنت البنكي |  |  |  |  |
|  | استخدامك لخدمات الرسائل المصرفية القصيرة (SMS) |  |  |  |  |
|  | استخدامك لخدمة البنك الناطق |  |  |  |  |

**القسم الثالث: محددات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العملاء العازفين عن استخدامها**

|  |
| --- |
| **المعيار الأول: المعرفة التكنولوجية والمهارة التقنية** |
| # | الفقرات (المؤشرات) | درجة تقديرك لها |
| موافق بشدة | موافق | لا رأي | معارض | معارض بشدة |
| 1 | التكنولوجيا الحديثة التي تقدم من خلالها الخدمات المصرفية الإلكترونية تطلب مني مهارات وقدرات فنية صعبة بالنسبة لي لاستخدامها. |  |  |  |  |  |
| 2 | قد يستغرق مني تعلم كيفية استخدام نظام الخدمات المصرفية الالكترونية الكثير من الوقت . |  |  |  |  |  |
| 3 | لا تتوفر لدي الموارد والوسائل اللازمة لتعلم كيفية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية  |  |  |  |  |  |
| 4 | أشعر بأن استخدام التكنولوجيا ممل بالنسبة لي ولا أحب اكتشاف وتعلم تكنولوجيا جديدة |  |  |  |  |  |
| 5 | لا أملك المعرفة والمعلومات الكافية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية  |  |  |  |  |  |
| **المعيار الثاني: تصميم الخدمة وصعوبة الاستخدام**  |
| # | الفقرات (المؤشرات) | درجة تقديرك لها |
| موافق بشدة | موافق | لا رأي | معارض | معارض بشدة |
| 6 | إجراءات التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية غير واضحة ومفهومة لي |  |  |  |  |  |
| 7 | التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية يتطلب مني مجهوداً فكريا كبيراً |  |  |  |  |  |
| 8 | التعامل مع الخدمات المصرفية الإلكترونية يستغرق مني وقتاً للوصول إلى ما أحتاجه |  |  |  |  |  |
| 9 | أعتقد بأن أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية غير مرنة من حيث الاستخدام لعدم توفر بدائل وخيارات متنوعة تسهل الاستخدام. |  |  |  |  |  |
| 10 | أحجام الخطوط والرموز والأشكال المستخدمة في شاشات الخدمات المصرفية الإلكترونية واضحة ومناسبة |  |  |  |  |  |
| 11 | أعتقد بأن شاشات الخدمات المصرفية الإلكترونية وخياراتها غير منظمة جيداً مما يجعل تتبعها والتنقل بينها عملية غير واضحة وصعبة |  |  |  |  |  |
| 12 | أعتقد بأن تصميمات شاشات الخدمات المصرفية الإلكترونية ترهق العين |  |  |  |  |  |
| 13 | أرى بأن شاشات الخدمات المصرفية الإلكترونية مزعجة من حيث أنها مكتظة بالكتابات والمعلومات |  |  |  |  |  |
| **المعيار الثالث: الأمان والخصوصية** |
| # | الفقرات (المؤشرات) | درجة تقديرك لها |
| موافق بشدة | موافق | لا رأي | معارض | معارض بشدة |
| 14 | أعتقد بأن نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية غير آمن يمكن اختراقه من قبل قراصنة التكنولوجيا |  |  |  |  |  |
| 15 | أتخوف من التغيير عن ما اعتدت عليه فأفضل المعاملات التقليدية البنكية وجهاً لوجه على الخدمات المصرفية الإلكترونية |  |  |  |  |  |
| 16 | أرى بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية تُعرض الحسابات البنكية لعمليات الاحتيال والسرقة  |  |  |  |  |  |
| 17 | أخشى من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية خوفاً من أن أُجري عمليات مالية خاطئة |  |  |  |  |  |
| 18 | أعتقد بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تتمتع بخصوصية عالية لمعلومات العميل، فيمكن لشخص آخر التسلل لها والاطلاع عليها. |  |  |  |  |  |
| 19 | أقلق من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية خوفاً من ضياع البطاقة أو كلمة المرور الخاصة بها |  |  |  |  |  |
| 20 | لا أثق بالخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث دقة العمليات المالية ومصداقية الخدمات التي توفرها |  |  |  |  |  |
| **المعيار الرابع: مستوى الثقة** |
| # | الفقرات (المؤشرات) | درجة تقديرك لها |
| موافق بشدة | موافق | لا رأي | معارض | معارض بشدة |
| 21 | أرى بأن النظام المصرفي الإلكتروني لا يعمل بشكل جيد لأن خوادم الخدمات المصرفية الإلكترونية قد تكون معطلة أو في حالة صيانة |  |  |  |  |  |
| 22 | برأيي النظام المصرفي الإلكتروني لا يكون متاحًا طوال الوقت |  |  |  |  |  |
| 23 | أقلق من أن لا تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل جيد لأن قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية بطيئة |  |  |  |  |  |
| 24 | أخشى أن تكلفني الخدمات المصرفية الإلكترونية أكثر من الخدمات التقليدية |  |  |  |  |  |
| 25 | لا أثق بأن المدفوعات التي تتم عبر القنوات المصرفية الالكترونية ستتم معالجتها بشكل آمن ودقيق |  |  |  |  |  |
| 26 | أعتقد أن إصلاح أخطاء المدفوعات التي قد تحدث في تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية يحتاج إلى الكثير من الوقت |  |  |  |  |  |
| 27 | أعتقد أن تعلم كيفية استخدام نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية يستغرق الكثير من الوقت |  |  |  |  |  |
| 28 | لا يوجد قوانين رادعة لعمليات الاحتيال  |  |  |  |  |  |
| **المعيار الخامس: توافر المعلومات** |
| # | الفقرات (المؤشرات) | درجة تقديرك لها |
| موافق بشدة | موافق | لا رأي | معارض | معارض بشدة |
| 29 | يقدم البنك الذي أتعامل معه إرشادات وتعليمات واضحة وكافية لكيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية. |  |  |  |  |  |
| 30 | يتوافر لدى البنك الذي أتعامل معه موظفون مسؤولون عن الدعم الفني لتقديم المساعدة والإرشاد بما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية. |  |  |  |  |  |
| 31 | لا يقوم البنك الذي أتعامل معه بإعلامي بكل ما هو جديد من حيث خدماته الالكترونية التي يقدمها |  |  |  |  |  |
| 32 | لا يقوم البنك بشكل متكرر بالإعلان عن عروضه وخدماته للعملاء |  |  |  |  |  |