

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

استبيان لتقويم اثر تطبيق وسائل الصيرفة الالكترونية على عملاء
المصارف التجارية السودانية

ملحوظة: هذا الاستبيان الغرض منه البحث العلمى فقط ويتم التعامل مع معلومات هذا البحث بسرية تامة

ضع/ ضعى علامة (✓) فى المربع الخالى امام الاجابة المناسبة
التي تختارها / تختاريها :

أولاً معلومات شخصية :

(1) النوع : ذكر / أنثى

(2) الحالة الاجتماعية: أعزب / متزوج

(3) العمر (سنوات)

أقل من 25 25 - 34 ج/ 35 - 44
 د/ 45 - 54 هـ/ 55 فأكثر

(4) المؤهلات الاكاديمية والمهنية :

دون الثانوي ب/ شهادة سودانية ج/ جامعي
 د/ فوق الجامعي هـ/ أخرى تذكر

(5) المهنة : يمكن تصنيفك ضمن قطاع :

أ/ الموظفين ب/ رجال الاعمال او التجار
 ج/ الحرفيين (النجارين مثلا) د/ المهنيين(الاطباء مثلا)
هـ/ أخرى تذكر.....

(6) إذا طلب منك تقييم مستوى إجادتك للغة الانجليزية فإنه :

أ/ ممتاز ب/ جيد جداً ج/ جيد
 د/ مقبول هـ/ ضعيف

(7) الفترة الزمنية في التعامل مع البنوك :

أ/ اقل من عام ب/ 2-4 ج/ 5-7 د/ 8 - 10 هـ/ أكثر من 10

(8) ما هو نوع التعامل الذي يربطك مع فرع البنك :

أ/ حساب جاري ب/ حساب ادخار
 ج/ حساب وديعه استثمارية د/ تمويل بصيغة استثمارية
هـ/ اخرى اذكرها

(9) الخدمة التي تطلبها / تطلبها بشكل متكرر من فرع البنك الذي تتعامل / تتعامل معه :

أ/ الايداع والسحب النقدي ب/ الايداع والسحب بشيك
 ج/ التحويل من حساب الي اخر د/ الاستفسار عن الرصيد او اسعار العملات
 و/ اعتمادات وخطابات ضمان هـ/ عمليات استثمارية
و/ اخرى اذكرها

(10) هل تمتلك كمبيوتر شخصي خاص بك :

<input type="checkbox"/>	(1) نعم
<input type="checkbox"/>	(2) لا

(11) اذا كنت لا تمتلك كمبيوتر شخصي فأين تستخدم الكمبيوتر:

<input type="checkbox"/>	1	لدى صديق
<input type="checkbox"/>	2	مقاهي الانترنت
<input type="checkbox"/>	3	المكتب
<input type="checkbox"/>	4	المدرسة او الجامعة
<input type="checkbox"/>	5	لا استخدم

(12) ماهو الغرض من استخدامك الكمبيوتر:

أ/ العمل ب/ التعليم
 ج/ التسلية والترفيه د/ اخرى.....
(13) ضع/ ضعي علامة امام الجهاز المتوفر لديك:

<input type="checkbox"/>	أ/ هاتف منزلي	ب/ هاتف بموقع العمل	ج/ حاسوب شخصي	د/ حاسوب بموقع العمل	هـ/ جوال
<input type="checkbox"/>					

(14) (10) هل تستخدم الانترنت؟

<input type="checkbox"/>	(1) نعم
<input type="checkbox"/>	(2) لا

(15) رتب استخدامك للانترنت وفقا للاغراض التالية من 1 الى 5 حيث رقم 1 يرمز للاهم:

1	البريد الالكتروني
2	تصفح الشبكة
3	تجارة الالكترونية
4	معاملات مصرفية
5	اخرى

ثانيا التقنيات المصرفية الحديثة:

يقصد بها الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية على سبيل المثال الشبكات التي تربط بين فروع البنك ببعضها وتمكن العميل التعامل من اي فرع واستخدام الصراف الالى كمنفذ لتقديم الخدمات المصرفية والاستفادة من خدمات السويفت في التحويلات الخارجية وغيره.

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
					16. هنالك اهمية متزايدة لاستخدام التقنيات الحديثة في العمل المصرفي في السودان.
					17. الخدمات المصرفية المعتمدة على التقنيات الحديثة تناسب طريقة تعاملك المصرفي
					18. انت من الذين يفضلون التعامل مع الخدمات التي تقدم بوسائل التقنية الحديثة اكثر من التقليدية.
					19. السبب في اختيارك البنك الذي تتعامل معه هو تقديمه لخدمات مصرفية تعتمد علي التقنيات الحديثة كالصراف الالى .
					20 . بعد إدخال التقنيات المصرفية الحديثة زاد معدل زيارتك للفرع .
					21 . استخدامك للتقنيات الحديثة بالبنك يختصر الزمن بالنسبة لاعمالك
					22. رسوم الخدمة المصرفية التي يتقاضاها البنك بعد تطبيق التقنيات المصرفية الحديثة اصبحت اعلي.
					23. بعد تطبيق التقنيات الحديثة اصبحت الخدمة المصرفية متوفرة في كل الاوقات خلال اليوم .
					24. يجد الزبون صعوبة في التعامل مع التقنيات الحديثة

				المستخدمة في الصيرفة الالكترونية.
				25. ان استخدام التقنيات الحديثة مقارنة بالاساليب التقليدية تعطي شعوراً بالامان للزبون .
				26. ان استخدام الخدمات المصرفية الحديثة تقابل احتياجاتك في العمليات التجارية التي تقوم بها
				27. يوفر المصرف الذي تتعامل معه إرشادات وتوجيهات كافية تمكنك من استخدام التقنيات الحديثة
				28. عند تعاملك مع التقنيات المصرفية الحديثة فانك دائماً تعتمد علي مساعدة شخص اخر.
				29. ان تعاملك مع التقنيات الحديثة لا يستوجب الاستعانه بشخص من داخل او خارج المصرف.
				30. تجد صعوبة في التعامل مع التقنيات الحديثة في غياب قانون ينظم هذا النشاط .
				31. هنالك خطورة في التعامل مع التقنيات الحديثة مع عدم وجود الحماية اللازمة.
				32. الشروط التي تحكم التعاملات المتعلقة باستخدام ادوات التقنية الحديثة كافية لتنظيم العلاقة القانونية بين البنك والعميل.
				33. عدم وجود قانون للصيرفة الالكترونية لا يؤثر على رغبتك التعامل مع الادوات الحديثة.
				34. انت بحاجة فعلية الى توفر خدمة لفترات اطول
				35. استخدام التقنيات الحديثة ادى الى تعدد وسائل الحصول على الخدمة.
				36. انت دائماً بحاجة للحصول على خدمات مصرفية سريعة
				37. الخدمات الحديثة اكثر ملائمة لانجاز عملياتك المصرفية من حيث الزمان والمكان والسرعة والتكلفة.
				38. لديك الرغبة في التعامل والاستفاده من التقنيات الحديثة الموجودة لاقصى حد ممكن.

كلية الدراسات العليا

ملحوظة: هذا الاستبيان الغرض منه البحث العلمي فقط ويتم التعامل مع معلومات هذا البحث بسرية تامة

استبيان لتقييم اثر تطبيق أدوات الصيرفة الالكترونية على موظفي المصارف التجارية بالسودان

القسم الأول
معلومات عامة:

1	الاسم اختياري
2	جهة العمل (البنك)
3	الدرجة الوظيفية
4	الحالة الاجتماعية
5	النوع
6	العمر
7	رقم الهاتف

ضع علامة (✓) امام الاجابة الصحيحة:

(1) المؤهلات الاكاديمية والمهنية :

أ/ دون الثانوي ب/ شهادة سودانية ج/ جامعي د/ فوق الجامعي
 هـ/ أخرى تذكر

(2) ماهو مدى معرفتك بالبرامج التالية(ضع علامة(✓) حول الوصف الانسب):

1/ برنامج النصوص وورد	لا أعرف	ضعيف	متوسط	جيد
2/ برنامج الحسابات اكسل	لا أعرف	ضعيف	متوسط	جيد
3/ نظام التشغيل ويندوز	لا أعرف	ضعيف	متوسط	جيد
4/ المتصفح انترنت اكسبلورار	لا أعرف	ضعيف	متوسط	جيد

(3) ضع علامة (✓) امام الاجابة الصحيحة:

لا	لا	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
أوافق	أوافق				

بشدة					
					1. استخدام التقنيات يلقى قبولا من قبل العاملين بالبنك.
					2. استخدام التقنيات الحديثة يستوجب تدريب مستمر للعاملين لمواكبة التطورات فى نظام الصيرفة الالكترونية
					3. استخدام التقنيات الحديثة يساعد فى سرعة الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة والحصول على المعلومات بالسرعة الكافية
					4. استخدام التقنيات الحديثة يساعد فى الرقابة المصرفية الدقيقة والامنة لكل العمليات المصرفية
					5. تطبيق التقنيات الحديثة يساعد فى سرعة اتخاذ القرار الادارى
					6. استخدام التقنيات الحديثة يمكن المصرف من اكتشاف نقاط القوة والضعف والتعرف على التحديات والفرص الخارجية.
					7. استخدام التقنيات الحديثة يعطى ميزة تنافسية وفرص تسويقية.
					8. يقدم المصرف خدمات فعلية ومتكاملة
					9. يقدم المصرف خدمات فعلية ولكنها محدودة
					10. يوجد نظام للمعلومات الادارية بالبنك
					11. اصبحت نظم المعلومات الادارية بدرجة عالية من الاهمية لكل منظمات الاعمال.
					12. من عيوب الصيرفة الاكبرونية هى اضعاف المراجعة والتفتيش الداخلى .
					13. هنالك برنامج الكترونى للمراجعة والضبط الداخلية.
					14. يتم تنوير الذبون بمخاطر وتبعات استخدام الصيرفة الالكترونية.
					15. البرنامج التدريبى للعاملين بالبنك متطور ومواكب ويمكن الاستفادة منه.
					16. استخدام التقنيات الحديثة يؤدى الى ضرورة تعديل الهيكل الادارى بالبنك.
					17. استخدام الصيرفة الحديثة يؤدى الى تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية للبنك.
					18. استخدام التقنيات الحديثة يساعد فى جذب المزيد من العملاء
					19. من ميزات استخدام وسائل الصيرفة الحديثة

					انها تؤدي الى زيادة في حجم الودائع الجارية وزيادة ربحية البنك	
					20. تحتاج الصيرفة الالكترونية لتشريعات قانونية منظمة تحفظ حق البنك والعميل.	
					21. الاثار المترتبة على الاستثمار في التقنيات الحديثة واستخدامها ستكون ايجابية على المدى البعيد	

والله الموفق

