

Z

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

استمارة استبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على أثر الخصائص الديموغرافية للعملاء على استخدام خدمة الموبايل المصرفي في المصارف التجارية السودانية. وتمثلت فرضيات الدراسة في الآتي :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع العميل واستخدامه لخدمة الموبايل المصرفي.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمر العميل واستخدامه لخدمة الموبايل المصرفي.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للعميل واستخدامه لخدمة الموبايل المصرفي.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دخل العميل واستخدامه لخدمة الموبايل المصرفي.

الرجاء وضع الإشارة (✓) في المربع الذي يتفق ورأيك مقابل كل عبارة من العبارات ، نرجو التعاون للمساهمة في إكمال هذه الدراسة ، وأن المعلومات التي سيدلى بها تستخدم في إطار البحث العلمي فقط.

وشكراً،،،

الباحثة: شيماء عبد الله أبو زيد الحسن

0912192836

ضع علامة (✓) أمام العبارة المناسبة :

1/ النوع :

ذكر () أنثى ()

2/ العمر :

أقل من 20 () 30-21 () 40-31 ()
50-41 () أكبر من 50 ()

3/ الحالة الاجتماعية :

متزوج () غير متزوج ()

4/ المستوى التعليمي :

ثانوي () جامعي () فوق الجامعي ()

5/ مجال التعليم :

علمي () أدبي () تجاري () فني ()

أخرى أذكرها :

6/ الوظيفة :

عامل حكومي () عامل قطاع خاص ()

موظف حكومي () موظف قطاع خاص ()

حرفي (نجار – نقاش – حداد...الخ) ()

مهني (طبيب – مهندس – صيدلي...الخ) ()

نشاط تجاري خاص () أعمال حرة ()

أخرى أذكرها.

7/ الدخل الشهري :

() أقل من 500 ج.س 500 وأقل من 1000 ج.س ()

() 1000 وأقل من 2000 ج.س 2000 وأقل من 4000 ج.س ()

() 4000 وأقل من 8000 ج.س 8000 فأكثر ()

8/ فترة التعامل مع المصرف :

- أقل من عام () عام وأقل من 3 أعوام () 3 وأقل من 5 أعوام ()
5 وأقل من 7 أعوام () 7 أعوام فأكثر ()

9/ فترة استخدام الموبايل المصرفي :

- أقل من 6 أشهر () 6 وأقل من 12 شهر ()
12 وأقل من 18 شهر () أكثر من 18 شهر ()

10/ عدد مرات استخدام خدمة الموبايل المصرفي :

- مرة يومياً () أكثر من مرة في اليوم ()
مرة أسبوعياً () أكثر من مرة في الأسبوع ()
مرة شهرياً () أكثر من مرة في الشهر ()
مرة سنوياً () أكثر من مرة في السنة ()
أخرى أذكرها

11/ تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية :

- الاستعلام عن الرصيد ()
- التحويل من حساب إلى حساب آخر ()
- دفع الفواتير (كهرباء – مياه – تلفون ...الخ) ()
- إدارة الحساب ()
- الحصول على المعلومات والأخبار ()
- أخرى أذكرها

12/ الصعوبات التي تواجهك عند استخدام الخدمة :

- صعوبات متعلقة بالشبكة في مكان تواجدك الدائم ()
- صعوبات متعلقة بجهاز الموبايل ()
- صعوبات متعلقة عند الانتقال لمكان معين ()
- صعوبات متعلقة بالحصول على الخدمة في وقت معين ()
- صعوبات عند طلب الحصول على خدمة معينة ()
- أخرى أذكرها

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الموبايل المصرفي وسيلة سهلة لانجاز معاملتك المصرفية					
2	تنجز معاملتك المصرفية بسرعة أكبر باستخدام الموبايل المصرفي					
3	من السهل عليك تعلم كيفية الاستفادة من الموبايل المصرفي					
4	استخدام الموبايل المصرفي لإجراء معاملتك المصرفية يتناسب مع طبيعة عملك					
5	الموبايل المصرفي يتناسب تماماً مع كل مجالات نشاطاتك المصرفية					
6	المعلومات التي تخصّك تظل آمنة عندما تستخدم الموبايل المصرفي					
7	تحصل على معلومات كافية عن الخدمات المصرفية عبر الموبايل المصرفي					
8	تحصل على معلومات كافية عن كيفية استخدام الموبايل المصرفي					
9	الموبايل المصرفي جدير بالثقة					
10	ترغب مستقبلاً في استمرار التعامل مع خدمة الموبايل المصرفي وزيادة معدل الاستخدام					

ملحق رقم (2) : اختبار فرضيات الدراسة :

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
نوع * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Crosstabulation النوع * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية

Count

	تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية						Total
	الحصول على عدة إستخدامات للمعلومات و الأخبار وإدارة الحساب	(دفع الفواتير - كهرباء - مياه التحويل من حساب إلى حساب آخر لاستعلام عن الرصيد) تلفون ... الخ					
ذكر النوع	43	1	4	1	20	1	69
أنثى	27	1	2	1	1	1	31
Total	70	2	4	2	21	2	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.670 ^a	5	.008
Likelihood Ratio	19.656	5	.001
Linear-by-Linear Association	6.584	1	.010
N of Valid Cases	100		

a. 8 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .31.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
العمر * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Crosstabulation العمر * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية

Count

	تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية						Total
	الحصول على المعلومات و الأخبار عدة إستخدامات	إدارة الحساب	(دفع الفواتير - كهرباء - مياه تلفون ... الخ إلى حساب آخر التحويل من حساب الاستعلام عن الرصيد	الحصول على المعلومات و الأخبار عدة إستخدامات	إدارة الحساب	(دفع الفواتير - كهرباء - مياه تلفون ... الخ إلى حساب آخر التحويل من حساب الاستعلام عن الرصيد	
أقل من 20 العمر	1						1
21-30	23	2	2			3	30
31-40	34	2	2			13	51
41-50	11					3	14
أكثر من 50	2					2	4
Total	70	4	2			21	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	112.261 ^a	20	.000
Likelihood Ratio	24.924	20	.204
Linear-by-Linear Association	1.588	1	.208
N of Valid Cases	100		

a. 25 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
المستوى التعليمي * تستخدم الموبايل مصرفي للحصول على الخدمات الآتية	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Crosstabulation المستوى التعليمي * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية

Count

	تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية						Total
	الحصول على عدة إستخدامات المعلومات و الأخبار إدارة الحساب	(دفع الفواتير - كهرباء - مياه التحويل من حساب إلى حساب آخر) تلفون ... الخ	الاستعلام عن الرصيد	الحصول على عدة إستخدامات المعلومات و الأخبار إدارة الحساب	(دفع الفواتير - كهرباء - مياه التحويل من حساب إلى حساب آخر) تلفون ... الخ	الاستعلام عن الرصيد	
ثانوي المستوى	6		1	3		3	10
جامعي المستوى	40	1		3		15	59
وق الجامعي	24	1	1	2		3	31
Total	70	1	2	4		21	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.635 ^a	10	.190
Likelihood Ratio	14.578	10	.148
Linear-by-Linear Association	2.253	1	.133
N of Valid Cases	100		

a. 13 cells (72.2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
الدخل الشهري * تستخدم الموبايل مصرفي للحصول على الخدمات الآتية	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Crosstabulation الدخل الشهري * تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية

Count

	تستخدم الموبايل المصرفي للحصول على الخدمات الآتية						Total
	الحصول على عدة إستخدامات معلومات و الأخبار إدارة الحساب (تلفون ... الخ إلى حساب آخر إستعلام عن الرصيد	كهرباء - ميا تحويل من حساب دفع الفواتير					
أقل من 500 ج س	1				1		2
500 وأقل من 1000 الشهري	4	1				10	15
1000 وأقل من 2000 ج س	7		1	2		12	22
2000 وأقل من 4000 ج س	5	1	1	1		31	39
4000 وأقل من 8000 ج س	4			1		15	20
8000 فأكثر						2	2
Total	21	2	2	4	1	70	100

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	62.540 ^a	25	.000
Likelihood Ratio	24.261	25	.504
Linear-by-Linear Association	3.583	1	.058
N of Valid Cases	100		

a. 31 cells (86.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.