

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا/كلية الدراسات العليا

الموضوع / استمارة استبانة

يقوم الباحث بأجراء بحث تكميلي بعنوان (تقييم تجربة الصراف الالى فى السودان)، لاكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير فى الدراسات المصرفية من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وقد تم اختياركم من ضمن العينة المحددة لاختبار فرضيات الدراسة ، لذا فأن استجابتكم للمساهمة معنا فى ملء هذا الاستبيان ذات اهمية بالغة وستكون عنصرا هاما فى وصول الدراسة لغاياتها ، لذا نرجو من سيادتكم كريم تفضلكم بالتعاون معنا علما بأن جميع المعلومات التى سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية كاملة ولاغراض هذه الدراسة البحثية فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم

الباحث

***ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تناسبك :**

1- النوع

أ/ ذكر () ب/ انثى ()

2- الفئة العمرية :

أ/ اقل من 30 سنة () ب/ 30-40 سنة ()

ج / 41- 50 سنة () د/ اكثر من 50 سنة ()

3- المؤهل الاكاديمي :

أ/ بكالوريوس () ب/ دبلوم عالي ()

ج/ ماجستير () د/دكتوراة ()

4- سنوات التعامل مع المصارف :

أ/ اقل من 5 سنوات () ب/ 5-10 سنوات ()

ج / 11-15 سنة () د/ 16-20 سنة ()

هـ/ 21 سنة واكثر ().

5- فترة التعامل مع خدمة الصراف الآلي:

أ/ اقل من سنة () ب/ 1-5 سنوات ()

ج/5 سنوات فاكثر ()

القسم الثاني: بيانات الدراسة: الرجاء التكرم بوضع علامة (√) امام الاجابة المناسبة

1. المتغير الاول : تنوع الخدمات

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1.يمكنك بأستخدام الصراف الالى الحصول على السحوبات النقدية الملائمة.					
2.انت بحاجة الى خدمة ايداع نقدى تمكنك من ايداع الاموال الى حسابك.					
3.انت بحاجة لأستخدام الصراف الالى لتحويل الاموال الى الحسابات الاخرى.					
4.انت بحاجة لأستخدام الصراف الالى لسداد الفواتير والالتزامات المستحقة للغير					
5.كشف الحساب المصغر الحالي والذي يعكس فقط السحوبات التي تمت عبر الماكينات يلبي احتياجاتك.					
6.انت بحاجة الى كشف حساب عبر الصراف الالى يوضح السحوبات والايداعات فى مجمل الحساب .					
7.الخدمات الاضافية التي تقدم عبر ماكينات الصراف الالى مثل خدمة شراء الكهرباء تواكب احتياجاتك المتجددة .					
8.تستفيد من حين لآخر من الخدمات الاخرى التي يقدمها الصراف الالى خلاف السحب النقدي .					

2. المتغير الثاني : الامان

1.مواقع ماكينات الصراف الالى عادة ما تكون قريبة من المرافق العامة.					
2.مواقع الصراف الالى التي تتعامل معها غالبا ما تكون فى الطرقات والشوارع الرئيسية.					
3.ماكينات الصراف الالى التي تتعامل معها غالبا ماتوجد فى اماكن مضيئة وكثيرة الحركة					
4.لم يسبق ان تعرضت لمحاولة احتيال بغرض السرقة قبل او اثناء او بعد استخدام ماكينة الصراف الالى .					
5.تستخدم ماكينة الصراف الالى دون اى مخاوف حتى ساعات الليل المتأخرة					
6.تشعر بحاجة لحراسة امنية لمواقع ماكينات الصراف الالى التي تتعامل عبرها					
7.يسهل طلب النجدة والمساعدة الامنية في المواقع التي توجد فيها ماكينات الصراف الالى التي تتعامل عبرها.					

3. المتغير الثالث : سهولة التعامل

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
1. اللغة التي تعمل بها ماكينات الصراف الالى مفهومة وواضحة.					
2. التعليمات والتوجيهات فى برنامج الصراف الالى واضحة ومفهومة.					
3. يسهل التعامل عبر لوحة المفاتيح والشاشة لتحديد الخدمات التي تود التعامل معها.					
4. هناك اختصار فى خطوات التعامل عبر برنامج نظام الصراف الالى يمكنك من انجاز المهام بسرعة .					
5. تستجيب ماكينة الصراف بسرعة لتعليماتك فيما يتعلق باتمام او الغاء العمليات.					
6. الاشعارات التي تزودك بها الماكينة يسهل قرائتها وفهمها.					
7. عند اجراء اى خطوة عبر ماكينة الصراف الالى هناك توجيهات تساعدك على انجاز الخطوة التالية بسهولة.					
8. عند حدوث اى مشكلة اثناء تنفيذك لعملية عبر الصراف الالى يمكنك التراجع والبدء من جديد مرة اخرى.					

4. المتغير الرابع: المواقع

1. يسهل العثور على ماكينات الصراف فى المنطقة التي تسكن فيها .					
2. يسهل العثور على ماكينة الصراف فى الاماكن التي تتسوق فيها .					
3. يسهل العثور على ماكينة الصراف الالى فى الاماكن التي تعمل فيها.					
4. ماكينات الصراف الالى دائما ما توجد فى الأماكن التي تشعر فيها بحاجتك إليها.					
5. حسب تجربتك ماكينات الصراف الالى موزعة جغرافيا بطريقة مناسبة .					
6. عند فشلك فى إتمام عملية فى ماكينة صراف فيمكنك العثور على ماكينة أخرى فى منطقة قريبة .					
7. يمكنك التعرف على موقع وجود ماكينة الصراف الالى بسهولة .					
8. هناك علامات بارزة تساعدك فى العثور على موقع ماكينات الصراف الالى حتى ولو كنت تستغل مركبة مسرعة على الطريق .					

شكرا لتعاونكم واستجابتك