**موضوع: بررسی رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی**

این پرسشنامه به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها برای تحلیل در نرم‌افزار SPSS طراحی شده است. داده‌های جمع‌آوری شده از این پرسشنامه برای ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی مورد استفاده قرار می‌گیرد. لطفاً با دقت به سوالات زیر پاسخ دهید. اطلاعات شما کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند.

**بخش 1: اطلاعات جمعیت‌شناختی**

1. **جنسیت:**
	* مرد
	* زن
2. **سن:**
	* کمتر از 20 سال
	* 21 تا 30 سال
	* 31 تا 40 سال
	* 41 تا 50 سال
	* بالای 50 سال
3. **سطح تحصیلات:**
	* دیپلم
	* کاردانی
	* کارشناسی
	* کارشناسی ارشد
	* دکتری
4. **وضعیت شغلی:**
	* دانشجو
	* کارمند
	* مدیر
	* بازنشسته
	* خوداشتغال
	* سایر

**بخش 2: تجربه و استفاده از بانکداری الکترونیکی**

1. **چه مدت است که از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده می‌کنید؟**
	* کمتر از 1 سال
	* 1 تا 3 سال
	* 4 تا 6 سال
	* بیشتر از 6 سال
2. **چه نوع خدمات بانکداری الکترونیکی را بیشتر استفاده می‌کنید؟** (می‌توانید بیش از یک گزینه را انتخاب کنید)
	* انتقال وجه آنلاین
	* پرداخت قبوض
	* خرید اینترنتی
	* مدیریت حساب‌های بانکی (چک کردن موجودی، مشاهده تراکنش‌ها)
	* دریافت وام یا تسهیلات
	* سایر موارد (لطفاً مشخص کنید): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. **چند بار در ماه از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده می‌کنید؟**
	* کمتر از 3 بار
	* 3 تا 6 بار
	* 7 تا 10 بار
	* بیشتر از 10 بار
4. **آیا تاکنون در استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی با مشکلات فنی مواجه شده‌اید؟**
	* بله
	* خیر

**بخش 3: ارزیابی رضایت از خدمات بانکداری الکترونیکی**

1. **تا چه حد از سرعت خدمات بانکداری الکترونیکی رضایت دارید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
2. **تا چه حد از امنیت خدمات بانکداری الکترونیکی رضایت دارید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
3. **چقدر خدمات بانکداری الکترونیکی به بهبود مدیریت مالی شما کمک کرده است؟**
	* هیچ کمکی نکرده است
	* کمک کمی کرده است
	* کمک متوسطی کرده است
	* کمک زیادی کرده است
4. **چقدر خدمات بانکداری الکترونیکی بر کاهش نیاز شما به مراجعه حضوری به شعب بانک تأثیر داشته است؟**
	* اصلاً تأثیری نداشته است
	* تأثیر کمی داشته است
	* تأثیر متوسطی داشته است
	* تأثیر زیادی داشته است

**بخش 4: ارزیابی کلی از خدمات بانکداری الکترونیکی**

1. **چقدر از خدمات پشتیبانی مشتری در بانکداری الکترونیکی رضایت دارید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
2. **آیا خدمات بانکداری الکترونیکی انتظارات شما را برآورده کرده است؟**
	* بله، کاملاً
	* بله، تا حدودی
	* خیر
3. **آیا تمایل دارید که در آینده نیز بیشتر از خدمات بانکداری الکترونیکی استفاده کنید؟**
	* بله
	* خیر

**بخش 5: پیشنهادات و نظرات شخصی**

1. **چه پیشنهاداتی برای بهبود خدمات بانکداری الکترونیکی دارید؟ لطفاً نظرات خود را بیان کنید:**

**توضیحات نهایی:** این پرسشنامه برای بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی طراحی شده است. پاسخ‌های شما به ما کمک خواهد کرد تا کیفیت خدمات را بهبود بخشیم. تمامی اطلاعات محرمانه بوده و تنها برای اهداف تحقیقاتی استفاده خواهد شد.

**نحوه استفاده از این پرسشنامه در SPSS:**

1. **کدگذاری سوالات:**
	* برای سوالات **چند گزینه‌ای**، هر گزینه به‌صورت عددی کدگذاری می‌شود (مثلاً برای سوال جنسیت: 1 = مرد، 2 = زن).
	* برای سوالات طیف لیکرت (نظیر سوالات 9 تا 14)، مقادیر عددی به ترتیب از 1 تا 4 یا 5 به گزینه‌ها اختصاص داده می‌شود (مثلاً 1 = بسیار ناراضی، 4 = بسیار راضی).
2. **ورود داده‌ها به SPSS:**
	* داده‌ها باید به‌صورت عددی وارد SPSS شوند. هر ستون نشان‌دهنده یک متغیر (سوال) و هر ردیف نشان‌دهنده پاسخ یک شرکت‌کننده است.
3. **تحلیل داده‌ها:**
	* از آزمون‌های آماری مختلف نظیر **میانگین، انحراف معیار، آزمون تی (T-test)، آزمون خی دو (Chi-Square)** و **تحلیل رگرسیون** می‌توان برای تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده استفاده کرد.
	* برای تحلیل رضایت مشتریان، از میانگین و انحراف معیار پاسخ‌ها به سوالات طیف لیکرت می‌توان استفاده کرد.
	* تحلیل روابط بین متغیرها (مانند ارتباط بین مدت زمان استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی و میزان رضایت) با استفاده از **آزمون رگرسیون** قابل انجام است.

**نکات مهم در این پرسشنامه برای تحلیل آماری:**

* **سوالات کمی** با استفاده از طیف لیکرت برای ارزیابی رضایت مشتریان طراحی شده‌اند تا داده‌های قابل تحلیل در SPSS جمع‌آوری شوند.
* **سوالات چند گزینه‌ای** برای جمع‌آوری اطلاعات دسته‌بندی‌شده و مقایسه‌ای بین گروه‌های مختلف جمعیت‌شناختی استفاده شده‌اند.
* **سوالات باز** به پاسخ‌دهندگان اجازه می‌دهند تا پیشنهادات و تجربیات خود را به اشتراک بگذارند که این بخش برای تحلیل‌های کیفی و پیدا کردن الگوهای رفتاری نیز قابل استفاده است.

این پرسشنامه برای یک تحقیق میدانی در زمینه **رضایت مشتریان از خدمات بانکداری الکترونیکی** طراحی شده و برای تحلیل‌های آماری در نرم‌افزار SPSS کاملاً مناسب است.