



Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό
Ίδρυμα Θεσσαλονίκης
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης

Στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας

*Παράγοντες επηρεασμού της συμπεριφοράς του
καταναλωτή στην ηλεκτρονική τραπεζική*

The factors influencing of consumer behavior in e-banking



Επόπτης καθηγητής:

Ασημακόπουλος Κωνσταντίνος

Φοιτητές:

Αδαλοζίδης Νικόλαος 061/12

Καραμερτζάνης Γεώργιος 060/12

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	6
1.1 Ηλεκτρονική τραπεζική.....	6
1.1.1 Ιστορία E- Banking.....	7
1.2 Internet banking.....	10
1.3 ΤΡΟΠΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ M-BANKING	12
1.4 MobileBanking.....	13
1.4.1 Πλεονεκτήματα- Μειονεκτήματα για τους πελάτες	14
1.4.2 Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τις Τράπεζες.	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	18
2.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	18
2.2 ΣΤΟΧΟΙ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	20
3.1 ΠΙΝΑΚΕΣ ΜΟΝΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	49
4.1 ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΠΛΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ	49
4.1.1 Ηλικία – Αλληλεπίδραση με την τρ. με το κιν.	49
4.1.2 Η τρ. με το κιν. ως χρήσιμος τρόπος – Επιρροή από ανθρώπους για χρήση.....	49
4.1.3 Παρακίνηση των φίλων – Συμφωνία για χρήση από σημαντικά άτομα.....	50
4.1.4 Κατάλληλη συσκευή – Απαραίτητες γνώσεις.....	51
4.1.5 Ασταθής ή μπλοκαρισμένη – Κακή φήμη.....	52
4.1.6 Έκθεση των προσωπικών στοιχείων – Ξωστή λειτουργία	53
4.1.7 Η χρήση μετά από ευκαιρία – Συμβατή με τον τρόπο ζωής.....	54
4.1.8 Ταιριάζει ο τρόπος που διεκπεραιώνω τα οικονομικά - Επωφελής	55
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	58

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία διενεργείται στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών του τμήματος Εμπορίας και Διαφήμισης της σχολής Διοίκησης και Οικονομίας. Είναι η πτυχιακή εργασία των Αδαλοζίδη Νικόλαο και Καραμερτζάνη Γεώργιο που θα διερευνήσουμε την χρήση και τον βαθμό ικανοποίησης με την Τραπεζική με το κινητό. Αρωγός και επόπτης καθηγητής της εργασίας είναι ο καθηγητής εφαρμογών κ. Ασημακόπουλος Κωνσταντίνος .

Η εργασία διερευνά την χρήση της τραπεζικής με το κινητό (e-banking) και τον βαθμό ικανοποίησης. Για τον σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε έρευνα και παρατέθηκαν όλα τα στοιχεία που συλλέχθηκαν μαζί με τα αποτελέσματά τους.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με την τραπεζική με το κινητό. Πραγματοποιήθηκε έρευνα σε δείγμα των 60 ατόμων που χρησιμοποιούν την τραπεζική με το κινητό. Θα αναλύσουμε την χρήση του e-banking στην μέχρι τώρα κατάσταση και θα ερευνήσουμε πόσο οι χρήστες είναι διαθέσιμοι να χρησιμοποιήσουν την τραπεζική με το κινητό, πόσο εκπαιδευμένοι είναι για χρήση, τον βαθμό ικανοποίησης της εφαρμογής κι πως προσεγγίζουν πιθανά προβλήματα του συστήματος. Τέλος, εξάγουμε αποτελέσματα που απαντούν στους παραπάνω προβληματισμούς.

ABSTRACT

In this paper we are concerned with mobile banking. A research with a sample of 60 people who use mobile banking has been conducted. We are going to analyze the use of e-banking as it has been up until now and we are going to explore the degree to which users are able to use mobile banking, the extent to which they are trained to use it, the level of their satisfaction with the application and the ways that they respond to possible problems of the system. Finally, we draw conclusions in relation to the issues mentioned above.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη του διαδικτύου που παρατηρήθηκε έντονα την τελευταία δεκαετία, όπως ήταν φυσικό είχε έντονες επιπτώσεις και στον τραπεζικό χώρο. Λόγω του υψηλού ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών αλλά και της ανάγκης για συνεχή κάλυψη των απαιτήσεων οι τράπεζες εκμεταλλεύτηκαν στο έπακρο όλα τα οφέλη που απορρέουν από την χρήση του διαδικτύου. Στις μέρες μας είναι πλέον φανερό ότι οι τράπεζες που προσφέρουν σωστά τις υπηρεσίες τους και μέσω του διαδικτύου προσεγγίζουν πιο εύκολα καινούριους πελάτες. Αυτές οι διαδικτυακές υπηρεσίες η αλλιώς e-banking όπως είναι ευρέως γνωστές είναι και το θέμα γύρω από το οποίο στρέφεται η παρούσα πτυχιακή εργασία.

Η παρούσα εργασία που εκπονήθηκε με σκοπό την πτυχιακή εργασία φοιτητών, σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών του Τμήματος Εμπορίας και Διαφήμισης της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας.

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθούν οι παράγοντες επηρεασμού της συμπεριφοράς του καταναλωτή στην ηλεκτρονική τραπεζική. Στόχος ήταν να επιτύχουμε το βέλτιστο αποτέλεσμα κατά την συλλογή και εξαγωγή αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων.

Παρακάτω στην εργασία πραγματοποιήθηκε μελέτη και έρευνα στοιχείων. Αρχικά μελετήθηκε η ηλεκτρονική τραπεζική και η χρήση της σαν μέσο και εργαλείο στην πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών. Συλλέχτηκαν δευτερογενή στοιχεία που έδωσαν μια γενική και μια πληροφοριακή άποψη επί του θέματος. Στην συνέχεια με την βοήθεια ερωτηματολογίου που αποσκοπούσε στην συλλογή αποτελεσμάτων με βάση τον επηρεασμό του καταναλωτή συλλέχτηκαν τα αποτελέσματα. Συγκεντρώθηκαν και μελετήθηκαν ανά κατηγορία ερωτήσεων και διασταύρωση αυτών. Τέλος παρατέθηκαν τα συμπεράσματα που αποδόθηκαν από την έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.1 Ηλεκτρονική τραπεζική

Η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής έχει ταυτόχρονη εξέλιξη με την ανάπτυξη του Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web). Η ιστορία ξεκίνησε όταν οι προγραμματιστές που εργάζονταν σε τραπεζικές βάσεις δεδομένων σκεφτήκανε την ιδέα για online τραπεζικές συναλλαγές στα μέσα της δεκαετίας του '80. Η δημιουργική διαδικασία της ανάπτυξης των υπηρεσιών αυτών, πιθανότατα πυροδοτήθηκε και από την συνεχόμενη προσπάθεια επιχειρήσεων να δημιουργήσουν την υπηρεσία online αγοράς. Η online αγορά προώθησε τη χρήση των πιστωτικών καρτών μέσω διαδικτύου. Πολλοί τραπεζικοί οργανισμοί είχαν ήδη ξεκινήσει τη δημιουργία εγκαταστάσεων στέγασης των βάσεων δεδομένων για τη διευκόλυνση του προσωπικού. Η ανάπτυξη αυτών των βάσεων δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ευρέως κατά την διάρκεια της ανάπτυξης των ΑΤΜ. Στα μέσα της δεκαετίας του '80, η Ένωση των τραπεζών και των χρηματοοικονομικών οργανισμών σε Ευρώπη και ΗΠΑ άρχισαν να χρηματοδοτούν προγράμματα σε έρευνες για την ανάπτυξη της έννοιας του "home banking" δηλαδή τραπεζικών υπηρεσιών από το σπίτι. Αρχικά στην δεκαετία του '80 όταν οι υπολογιστές και το internet δεν ήταν τόσο διαδεδομένοι, η χρήση του "home banking" περιελάμβανε τη χρήση των φαξ και των τηλεφώνων στους πελάτες αλλά με πολύ περιορισμένες δυνατότητες και υπηρεσίες. Η μεγάλη διάδοση του διαδικτύου και των προσφερόμενων υπηρεσιών του, δημιούργησε ευκαιρίες για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Σύμφωνα με την Ένωση Τραπεζών ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται <οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών ή προϊόντων>. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται με χρήση της ηλεκτρονικής σελίδας της τράπεζας στους πελάτες της χορηγούν τη δυνατότητα να:

- Δίνουν εντολές στην τράπεζα για εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφέλειας (ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ), πιστωτικών καρτών, καρτών επιχειρήσεων και προσωπικών δανείων σε συγκεκριμένη ημερομηνία.
- Δίνουν εντολές στην τράπεζα για μεταφορά χρημάτων από ένα λογαριασμό σε άλλον σε συγκεκριμένη ημερομηνία

- Πληροφορούνται για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών τους σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα
- Πληροφορούνται για τις εντολές και πληρωμές λογαριασμών
- Αποθηκεύουν τις κινήσεις ή το υπόλοιπο των λογαριασμών ή των καρτών τους σε ειδικά λογισμικά, ώστε να έχουν πλήρη έλεγχο των οικονομικών τους.
- Πληροφορούνται για τα νέα της αγοράς και τα νέα των εισηγμένων εταιρειών με έγκυρες αναλύσεις.
- Πληροφορούνται για τις τιμές (αγορά-πωλήσεις) συναλλάγματος εταιρειών με έγκυρες αναλύσεις.
- Πραγματοποιούν εξοφλήσεις λογαριασμών δημοσίου (ΦΠΑ)
- Εκδίδουν ηλεκτρονική απόδειξη των συναλλαγών τους.
- Εκδίδουν τραπεζική επιταγή
- Παραγγείλουν μπλοκ επιταγών
- Προχωρούν σε ανάκληση επιταγής
- Κάνουν αίτηση για πιστωτική κάρτα και δάνεια.(Καρδάρα, 2011, σ. 10-11)

1.1.1 Ιστορία E- Banking

Ιστορική αναδρομή –στατιστικά στοιχεία

Το ελληνικό κοινό έχει χαμηλά ποσοστά εξοικείωσης με τις νέες τεχνολογίες. Έτσι, οι Έλληνες αντιμετωπίζουν μέχρι και σήμερα με δυσπιστία το e banking. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα το να παρατηρείται χαμηλότερη διείσδυση της ηλεκτρονικής τραπεζικής στη χώρα μας σε σχέση με τις υπόλοιπες Ευρωπαϊκές χώρες.

Την τελευταία δεκαετία, ωστόσο, σύμφωνα με τραπεζικούς κύκλους, ο αριθμός των πελατών του e banking των τραπεζών έχει αρχίσει να αυξάνεται κατακόρυφα. Πιο συγκεκριμένα, στα τέλη του 2015 οι χρήστες υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής ξεπέρασαν το 1.500.000. Αυτό το γεγονός είναι ιδιαίτερα ελπιδοφόρο, ειδικά αν το συγκρίνουμε με το αντίστοιχο νούμερο του 2001 που δεν ξεπερνούσε τις 150.000.

Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας οι χρήστες των online τραπεζικών υπηρεσιών στην Ελλάδα φτάνουν σήμερα στο 15% του συνόλου των χρηστών του Internet στη χώρα, ενώ ένα ποσοστό 7% χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο και για χρηματιστηριακές συναλλαγές. Εκτιμάται επίσης ότι οι online υπηρεσίες των ελληνικών τραπεζών δεν υστερούν σε τίποτα από τις αντίστοιχες των

τραπεζών του εξωτερικού, εξασφαλίζοντας αμεσότητα, ικανοποιητική εξυπηρέτηση και ασφάλεια στους χρήστες.

Τα ποσοστά που αναφέραμε αναμένεται στο άμεσο μέλλον να αυξηθούν καθώς ο ανταγωνισμός μεταξύ των παροχών ευρυζωνικού Internet έχει ενταθεί, πράγμα που οδηγεί στην πτώση των τιμών και στη συνεχώς αυξανόμενη διείσδυση του Internet στα ελληνικά νοικοκυριά, με μόλις ένα στα 20 σπίτι να μην έχει σύνδεση internet το 2015.

Το έναυσμα για τον εκσυγχρονισμό των ελληνικών τραπεζών δόθηκε με την είσοδο της Ελλάδας στην Ο.Ν.Ε., το 2001. Οι τράπεζες όφειλαν να εναρμονίσουν τη λειτουργία τους με τις τράπεζες του εξωτερικού και να στηρίξουν τη λειτουργία τους στα ευρωπαϊκά πρότυπα. Μεγάλες αλλαγές στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα έφερε και η εισαγωγή του ευρώ σε φυσική μορφή.

Τα πιστωτικά ιδρύματα συνειδητοποίησαν πως για να διατηρήσουν την πελατεία τους, να αυξήσουν τα έσοδα τους και να γίνουν ανταγωνιστικά μέσα στο νέο περιβάλλον του κοινού νομίσματος θα πρέπει να προσφέρουν νέα προϊόντα σε συνδυασμό με την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Σε αυτό συμβάλλει το e-banking. Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει παγκόσμια εμβέλεια, και δίνει στις τράπεζες τη δυνατότητα :

- να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητα
- να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους
- να αυξήσουν το μερίδιό τους στη διεθνή αγορά

Στην Ελλάδα η πρώτη εφαρμογή e-Banking παρουσιάστηκε τον Φεβρουάριο του 1998. Η καινοτομία αυτή εισήχθη στη χώρα μας, η οποία είχε τότε περίπου 100.000 συνδρομητές στο διαδίκτυο, από την Εγνατία τράπεζα. Η Εγνατία παρουσίασε την ολοκληρωμένη υπηρεσία WebTeller μέσω της οποίας οι καταναλωτές είχαν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις τραπεζικές τους συναλλαγές μέσω του Internet.

Οι περισσότερες ελληνικές και πολυεθνικές τράπεζες που λειτουργούν στην ελληνική περιφέρεια ξεκίνησαν δειλά να δραστηριοποιούνται τη δεκαετία του 2000 με την ηλεκτρονική τραπεζική. Στην αρχή υπήρχαν μεγάλα διαστήματα πιλοτικών

συστημάτων και η εξέλιξη του e banking γινόταν με αργά και δειλά βήματα. Η μεγαλύτερη πρόκληση για τα στελέχη της πληροφορικής των τραπεζών ήταν το ότι κλήθηκαν να φτιάξουν προγράμματα για τα νέα τραπεζικά συστήματα χωρίς να έχουν καμία προηγούμενη εμπειρία στον τομέα αυτό. Αφού πέρασαν σχεδόν 10 χρόνια με πιλοτικά προγράμματα και δοκιμαστικά συστήματα, η μια ελληνική τράπεζα μετά την άλλη άρχισαν να οριστικοποιούν τα οργανογράμματά τους για την ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι αλλαγές που κλήθηκαν να κάνουν οι τράπεζες ήταν μεγάλες και επηρέαζαν πολλούς τομείς της λειτουργίας τους. Αρχικά έπρεπε να κατασκευάσουν τα κατάλληλα προγράμματα και να εξοπλιστούν με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό. Στη συνέχεια έπρεπε να στελεχώσουν τα νέα τμήματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής με εξειδικευμένο προσωπικό. Αυτό σημαίνει πως έπρεπε να μετεκπαιδεύσουν το προσωπικό τους. Παράλληλα, προχώρησαν σε διοικητική αναδιοργάνωση, ενώ δημιουργήθηκαν και νέες υπηρεσίες που στόχο είχαν να παρακολουθούν τα καινοτόμα προγράμματα της ηλεκτρονικής τραπεζικής, να υποστηρίζουν τους πελάτες και να ελέγχουν και να διαχειρίζονται τόσο το σύστημα όσο και τους ενδεχόμενους κινδύνους που απειλούν το σύστημα. (Μπαρτσώτα, 2017,σ.24-26)

Πρώτο στάδιο:

Η ηλεκτρονική τραπεζική δημιουργήθηκε για να καλύψει την αυξανόμενη ανάγκη των πελατών για ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα είναι στη διάθεσή τους όταν και από όπου αυτοί το επιθυμούν, 24 ώρες το 24ωρο. Το πρώτο βήμα είχε γίνει πριν από κάποια χρόνια, με την τοποθέτηση ΑΤΜ, όπου ο πελάτης πάλι πήγαινε στην τράπεζα, αλλά πλέον μπορούσε να διεκπεραιώσει τις καθημερινές του συναλλαγές όλο το 24ωρο. Με την ηλεκτρονική τραπεζική, η τράπεζα μπορεί να βρίσκεται όπου και ο πελάτης, διευκολύνοντάς τον. Ιδιαίτερα στις χώρες της Βόρειας Ευρώπης, όπου η μετακίνηση τους περισσότερους μήνες του χρόνου είναι πολύ δύσκολη, η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τραπεζικής υπήρξε άμεση.

Δεύτερο στάδιο:

Οι τράπεζες που έχουν ήδη επενδύσει σε μια υποδομή ηλεκτρονικής τραπεζικής θα περάσουν στο στάδιο όπου η επένδυση τους τα επόμενα χρόνια θα

εστιάζει στη βελτίωση της χρηστικότητας της εφαρμογής. Όσο οι πελάτες θα εξοικειώνονται με την εφαρμογή, θα αυξάνονται οι απαιτήσεις τους σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και θα επιζητούν υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, κάτι το οποίο ήδη προσφέρουν οι τράπεζες στις ΗΠΑ. Η παροχή όλων των καθημερινών τραπεζικών συναλλαγών θα θεωρείται δεδομένη και δεν θα τελεί πλέον αντικείμενο ανταγωνισμού μεταξύ των τραπεζών. Σύμφωνα με την Datamonitor, το μεγαλύτερο ποσοστό της επένδυσης θα αφορά τον εμπλουτισμό περαιτέρω λειτουργικότητας, ενώ σημαντικό ποσοστό αναμένεται να δαπανηθεί σε εφαρμογές που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των σελίδων (personalisation), ούτως ώστε να μπορούν οι χρήστες να δημιουργούν προσωπικές σελίδες προσαρμόζοντας τις προσφερόμενες πληροφορίες στις δικές τους προτιμήσεις.

Τρίτο στάδιο:

Πολλές είναι οι αλλαγές στον τραπεζικό χώρο που θα λάβουν χώρα τα επόμενα χρόνια. Οι πελάτες θα έχουν περισσότερες επιλογές στον τρόπο διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους και θα αναζητούν διαρκώς πιο εύκολους και προσιτούς τρόπους για τη διαχείριση των οικονομικών τους. Οι τράπεζες θα πρέπει να στραφούν και να κατανοήσουν τις ανάγκες του καθενός προσωπικά και να τις καλύπτουν όταν αυτοί το απαιτούν. Η χρήση των ηλεκτρονικών καναλιών δεν θα αποξενώσει τους πελάτες, όπως μερικοί πιστεύουν, αντίθετα θα τους φέρει πιο κοντά στην τράπεζα, αφού θα έχουν πρόσβαση σε αυτήν 24 ώρες το 24ωρο. Δεν θα είναι μακριά η ημέρα που τα ΑΤΜς και οι υπολογιστές θα μας καλημερίζουν προσωπικά. (Χρήστου Ι., Μπούρα Σ. (2010), σ.10-11)

1.2 Internet banking.

Το Internet banking, το οποίο μερικές φορές ονομάζεται online Banking, χρησιμοποιεί το Internet ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Για να μπορέσει ένας χρήστης να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες του e-banking πρέπει να διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και να έχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Ωστόσο σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτούνται περισσότερες συσκευές ασφαλείας όπως εγκατάσταση ειδικού λογισμικού ασφαλείας ή ψηφιακό πιστοποιητικό. Ο πελάτης μίας τράπεζας, μέσω του Internet banking, έχει τη δυνατότητα να εκτελεί, σχεδόν όλες τις τραπεζικές συναλλαγές και να λαμβάνει την πληροφόρηση που επιθυμεί.

Οι τράπεζες έχουν πλέον την τεχνογνωσία και τις δυνατότητες να προσωποποιούν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ανάλογα με την κατηγορία πελατών που αντιπροσωπεύει ο χρήστης και με τον τρόπο αυτό υπάρχουν για παράδειγμα επιπρόσθετες δυνατότητες για εταιρικούς χρήστες σε σχέση με ιδιώτες. Μεγάλη επένδυση γίνεται και στο θέμα της ασφάλειας που είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών τραπεζικών συστημάτων.(Παπαδοπούλου, 2013, σ.16)

Phone Banking

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω phone banking χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

- Αυτές που διεκπεραιώνονται από πράκτορες (agents) τηλεφωνικού κέντρου(^ί center), και
- Αυτές που διεκπεραιώνονται αυτόματα μέσω συστημάτων αναγνώρισης φωνής (IVRS).

Στην πρώτη περίπτωση από την πλευρά του χρήστη απαιτείται η χρήση μιας απλής τηλεφωνικής συσκευής. Ο πελάτης επικοινωνεί φωνητικά με πράκτορα της τράπεζας και του μεταβιβάζει τα αιτήματα του. Διευκρινίζεται ότι σε κάθε περίπτωση οι πράκτορες ακολουθούν διαδικασίες ταυτοποίησης του πελάτη, ώστε να εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα των συναλλαγών και αιτημάτων του.

Στη δεύτερη περίπτωση ο πελάτης διεκπεραιώνει τις συναλλαγές του χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή πράκτορα. Όλη η διαδικασία είναι αυτοματοποιημένη και ο πελάτης απαντά στα φωνητικά μηνύματα που ακούει στο τηλέφωνό του. Όπως και προηγουμένως, έτσι και τώρα στα IVR συστήματα (Interactive Voice Response), ακολουθούνται διαδικασίες πιστοποίησης και ταυτοποίησης του πελάτη που εξασφαλίζουν την ασφάλεια των συναλλαγών του.

Μέσω του Phone Banking, ο πελάτης μιας τράπεζας, έχει στη διάθεσή του, σχεδόν όλες τις συναλλαγές είτε οικονομικές είτε πληροφοριακές που έχει και μέσω Internet Banking. Μπορεί να πραγματοποιήσει Μεταφορές Κεφαλαίων, να πληρώσει λογαριασμούς Δημοσίου, Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας, Πιστωτικών Καρτών, ΔΕΗ, ΟΤΕ, να δώσει εντολή για αγορά ή πώληση μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων, να μάθει το υπόλοιπο του, ή την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου του. (Μπουχουρίδης, 2010, σ.17-18)

Mobile Banking

Το τρίτο είδος της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δηλαδή οι τραπεζικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω κινητών τηλεφώνων, βρίσκεται στην φάση της ταχείας ανάπτυξης σε όλο τον κόσμο και ιδιαίτερα στην χώρα μας. Αν λάβουμε υπόψη την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας στην εγχώρια αγορά, τότε το mobile banking έχει όλες τις προοπτικές να αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιημένο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με αυτόν λοιπόν, τον εξελισσόμενο τομέα ηλεκτρονικής τραπεζικής, είναι δυνατή η επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου με την μορφή γραπτών μηνυμάτων και την τεχνολογία <WAP>, του πελάτη με την τράπεζα. Μεγάλη σημασία δίνετε πλέον σε ότι αφορά το mobile banking, στην ασφάλεια των συναλλαγών και στην πιστοποίηση του χρήστη. Σύμφωνα με έρευνες στην Ευρώπη, το 2012, το 27% των ενηλίκων και το 47% των εφήβων χρησιμοποιούσε smartphone(μέσω των οποίων μπορούν να γίνουν τραπεζικές συναλλαγές), ενώ το 59% των ατόμων συνδέονται στο internet καθημερινά. Το ένα τρίτο των νέων έκανε χρήση του mobile banking εκείνη την περίοδο. Η νεολαία σε διεθνές επίπεδο αποτελεί βασική αγορά για τις τράπεζες, καθώς πάνω από 2,6 δις. Άνθρωποι στον κόσμο, ηλικίας άνω των 30, ήταν χρήστες νέων τεχνολογιών. (Κατσαμάγκα, 2014, σ.10)

1.3 ΤΡΟΠΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ M-BANKING

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η εγκατάσταση των διαφόρων εφαρμογών στις κινητές συσκευές κινητής τηλεφωνίας, έτσι ώστε να επιτευχθεί η υλοποίηση των τραπεζικών υπηρεσιών. Επομένως, οι πελάτες μπορούν να εγκαταστήσουν δωρεάν την εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνό τους και να αποκτήσουν πρόσβαση :

- Σε πληροφορίες για τους λογαριασμούς, τις κάρτες, τα δάνεια και τις επενδύσεις τους.
- Στις πιο συχνές τους συναλλαγές, όπως μεταφορές μεταξύ προσωπικών λογαριασμών, πληρωμή κάρτας, ΔΕΗ, ΟΤΕ.
- Σε πληροφορίες για εντοπισμό ΑΤΜ.
- Σε χρήσιμα εργαλεία, όπως ο υπολογιστής ή μετατροπέας συναλλάγματος.
- Σε άμεση υποστήριξη μέσω τηλεφώνου χωρίς κόστος και αναμονή.

Οι πελάτες που διαθέτουν συσκευή, η οποία δεν είναι συμβατή με τις παραπάνω εφαρμογές m-banking αλλά έχει πρόσβαση στο ιντερνέτ, μπορούν να χρησιμοποιούν για τις συναλλαγές τους το ειδικό m-banking site των διαφόρων τραπεζών. Παράλληλα, σημειώνεται ότι για την χρήση των νέων υπηρεσιών δεν απαιτείται ειδική εγγραφή. Οι χρήστες καταχωρούν τους ίδιους κωδικούς πρόσβασης, που χρησιμοποιούν και στο e-banking από τον υπολογιστή τους. Τέλος, οι πελάτες που δεν έχουν πρόσβαση στο ιντερνέτ από το κινητό τους, μπορούν να χρησιμοποιούν την υπηρεσία SMS banking και να ενημερώνονται άμεσα για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των λογαριασμών και καρτών τους.

Η δημιουργία των παραπάνω υπηρεσιών, οι οποίες εξελίσσονται συνεχώς, αποτελεί το σημαντικότερο βήμα εφαρμογής μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής των τραπεζών, που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός νέου, εύκολα προσβάσιμου καναλιού επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πελατών τους. (Καρδάρα, 2011, σ.27-28).

1.4 Mobile Banking

Οι υπηρεσίες στις οποίες έχουν πρόσβαση οι πελάτες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι:

- Κατάσταση λογαριασμού
- Υπόλοιπα και μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών της ίδιας τράπεζας
- Παραγγελία για πλήρη statements
- Αναφορά για απώλεια κάρτας
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο (realtime) για την τιμή της μετοχής προς αγορά ή πώληση
- Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
- Αλλαγή του απόρρητου κωδικού PIN
- Προσωπικά μηνύματα (Χρήστου Ι., Μπούρα Σ. (2010), σ. 12)

1.4.1 Πλεονεκτήματα- Μειονεκτήματα για τους πελάτες

Πλεονεκτήματα

- Ευκολία (είναι διαθέσιμο 24 ώρες τη μέρα και 7 μέρες την εβδομάδα. Όλες οι υπηρεσίες που παρέχει η τοπική τράπεζα διατίθενται σε έναν δικτυακό τόπο.)
- Ταχύτητα (Τέλος οι ατελείωτες ουρές μπροστά στα ταμεία και στα γραφεία των τραπεζών. Ο χρήστης μέσω internet μπορεί να εκτελέσει άμεσα οποιαδήποτε συναλλαγή.)
- Πρόσβαση (Η πρόσβαση πλέον για τους πελάτες των τραπεζών ξεφεύγει από τα στενά γεωγραφικά όρια. Πρόσβαση στο internet σημαίνει αυτομάτως και πρόσβαση με την Τράπεζα.)
- Ενημέρωση (Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για άμεση ενημέρωση του χαρτοφυλακίου του, των λογαριασμών και των καρτών του.)
- Κόστος (Οι τράπεζες στην προσπάθειά τους να κάνουν πιο ελκυστικό το e-banking για τους πελάτες τους, έχουν χαμηλότερο τιμολόγιο για τις συναλλαγές που εκτελούνται μέσω διαδικτύου (σε πολλές περιπτώσεις οι προμήθειες για συναλλαγές μέσω των ιστοσελίδων των τραπεζών είναι μηδενικές). Έπειτα, τον μεγαλύτερο έλεγχο των συναλλαγών των έχουν οι πελάτες. Αυτοί είναι που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τη ν ολοκλήρωση των συναλλαγών τους και ελέγχουν ευκολότερα τις διαδικασίες για τις συναλλαγές τους, καθώς έχουν όλη την «εικόνα» της συναλλαγής μπροστά στην οθόνη του υπολογιστή τους. Ταυτόχρονα ενημερώνονται άμεσα και ξεκάθαρα για το οποιοδήποτε κόστος της συναλλαγής τους. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα σύγκρισης που έχει ο πελάτης , για να αποφασίζει αβίαστα και χωρίς πλύση εγκεφάλου για το ποιο προϊόν προτιμά και τι επένδυση θέλει να κάνει.).

Μειονεκτήματα

- Εγγραφή (Για να γραφτεί, δηλαδή, κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του, θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα ή αν πρόκειται για μια αποκλειστικά ηλεκτρονική τράπεζα, τα έντυπα θα του αποσταλούν ταχυδρομικώς έτσι ώστε να συμπληρωθούν και να σταλούν ξανά στην τράπεζα.)
- Χειρισμός (Οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλειπών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.)
- Δυσπιστία (Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τους προκαλεί αμφιβολίες.) (Παπαδοπούλου, 2013, σ. 62-63).

1.4.2 Πλεονεκτήματα - Μειονεκτήματα για τις Τράπεζες.

Πλεονεκτήματα

- Ανταγωνιστικότητα (προσφέρουν ένα επιπλέον κανάλι διανομής των υπηρεσιών και προϊόντων τους, χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο.)
- Διερεύνηση πελατολογίου (η πρόσβαση στα διαδικτυακά υποκαταστήματα δεν περιορίζεται στα γεωγραφικά όρια. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει η δυνατότητα να προσέλκυσης απομακρυσμένων πελατών. Επίσης ο οποιοσδήποτε, από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου είναι δυνητικός πελάτης. Η ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών, καθώς σύμφωνα με έρευνες οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί τόσο από την πλευρά των τραπεζών, όσο και από τραπεζικούς αναλυτές, καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι πελάτης ο

οποίος χρησιμοποιεί το internet για ολοκλήρωση των τραπεζικών συναλλαγών του είναι πιο αφοσιωμένος στην τράπεζά του.)

- Κόστος (η μείωση του λειτουργικού κόστους είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα, καθώς οι συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω των φυσικών υποκαταστημάτων κοστίζουν πολύ περισσότερο από αυτές οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου. Σύμφωνα με αποτελέσματα ερευνών, κάθε συναλλαγή μέσω web προσφέρει 100 φορές χαμηλότερο λειτουργικό κόστος σε σχέση με τη συναλλαγή στα γκισέ. Συλλογή πληροφοριών για τους πελάτες μέσα από τη χρησιμοποίηση του e banking , για την προώθηση νέων τραπεζικών προϊόντων και προσφορών. Ανάλογα με τις συναλλαγές που κάνει ο χρήστης, οι τράπεζες κάνουν και τις αντίστοιχες προσφορές.)
- Εξυπηρέτηση (οι ατελείωτες ουρές μπροστά στα ταμεία των τραπεζών και στα γραφεία των υπαλλήλων είναι πια παρελθόν. Η εξυπηρέτηση πλέον είναι ταχύτερη και σαφώς αποτελεσματικότερη, καθώς ο υπάλληλος έχει περισσότερο χρόνο στη διάθεσή του για να εξυπηρετήσει τον πελάτη και να επιλύσει τυχόν απορίες του.)

Μειονεκτήματα

- Κόστος (το υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης. Η δημιουργία μίας ιστοσελίδας, η οποία έχει πολλές απαιτήσεις, με προϊόντα και υπηρεσίες εξειδικευμένες απαιτεί τη χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών. Όπως συμβαίνει με όλες τις νέες τεχνολογίες το αρχικό τους κόστος είναι ιδιαίτερα υψηλό. Η επιλογή δε των τεχνολογιών αυτών πρέπει να γίνει με μεγάλη προσοχή και να είναι συμβατή με την πολιτική της τράπεζας και το προφίλ της. Το κόστος συντήρησης ιστοσελίδας, Καθώς η τεχνολογία συνεχώς εξελίσσεται, εμφανίζονται νέοι κίνδυνοι υποκλοπής μέσω του internet. Κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές στην πάροδο του χρόνου. Οι τράπεζες δαπανούν αρκετά χρήματα για τον συνεχή εκσυγχρονισμό των προγραμμάτων ασφαλείας και συστημάτων παρακολούθησης. Το κόστος εκπαίδευσης του προσωπικού, το οποίο πρέπει να είναι σε θέση να επιλύσει

τυχόν απορίες των χρηστών καθώς και να ενημερώνεται για τις αλλαγές που πραγματοποιούνται κατά διαστήματα στη χρήση του e-banking.)

- Ασφάλεια (οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνή. Κύριο μέλημα των τραπεζών είναι η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ασφάλεια των πελατών τους με τοποθέτηση ειδικών προγραμμάτων και εξοπλισμού.) (Παπαδοπούλου, 2013, σ. 63-65)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- Πλαίσιο δειγματοληψίας

Το πλαίσιο δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε ήταν επιλεγμένα άτομα από την περιοχή Θεσσαλονίκης που χρησιμοποιούν την Τραπεζική με το κινητό.

- Μονάδα δειγματοληψίας

Αποτελούσε ένα άτομο που χρησιμοποιεί ή γνωρίζει την τραπεζική με το κινητό.

- Μέθοδος δειγματοληψίας

Η μέθοδος που εφαρμόστηκε ήταν η δειγματοληψία ευκολίας. Ερωτήθηκαν άτομα τα οποία χρησιμοποιούν τραπεζική με κινητό και διαμένουν στη Θεσσαλονίκη. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε δια ζώσης.

- Μέγεθος δείγματος

Το μέγεθος του δείγματος ήταν $n= 60$

- Πλάνο δειγματοληψίας

Αρχικά επιλέχθηκαν τα άτομα που θα απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο. Στη συνέχεια ήρθαμε σε επαφή με το κάθε άτομο ξεχωριστά έτσι ώστε να πάρουμε τις απαντήσεις και να τους εξηγήσουμε τον κάθε προβληματισμό που ενδεχομένως θα τους δημιουργηθεί.

Τα ερωτηματολόγια συλλέχθηκαν και από τα 2 μέλη της ερευνητικής ομάδα.

- Επιλογή δείγματος

Λόγο της προτίμησης της δειγματοληψίας ευκολίας επιλέχθηκαν άτομα που χρησιμοποιούν την τραπεζική με κινητό αφού κρίθηκε σκόπιμο να ελεγχτεί μια συγκεκριμένη μονάδα δειγματοληψίας λόγω της δυνατότητας να ανταποκριθεί

καλύτερα, από ότι κάποιες τυχαίες μονάδες, στις απαιτήσεις μια έρευνας μάρκετινγκ με εξειδικευμένο θέμα.

2.2 ΣΤΟΧΟΙ

Γενικός στόχος

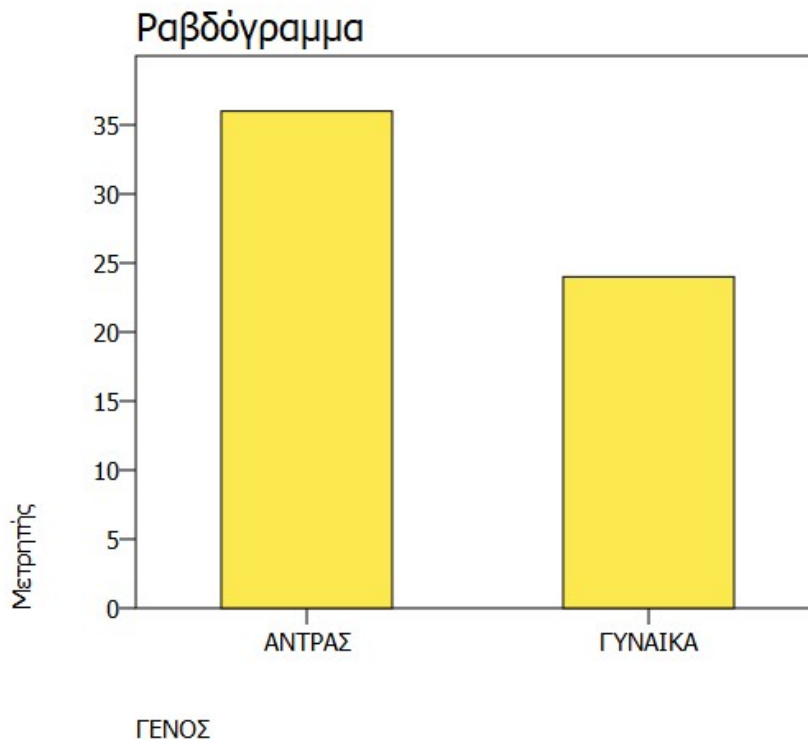
Η διερεύνηση των απόψεων, των στάσεων και των αναγκών των χρηστών της Τραπεζικής με το κινητό για τον βαθμό ικανοποίησης της αποτελεσματικής και ασφαλούς χρήσης.

Ειδικοί στόχοι

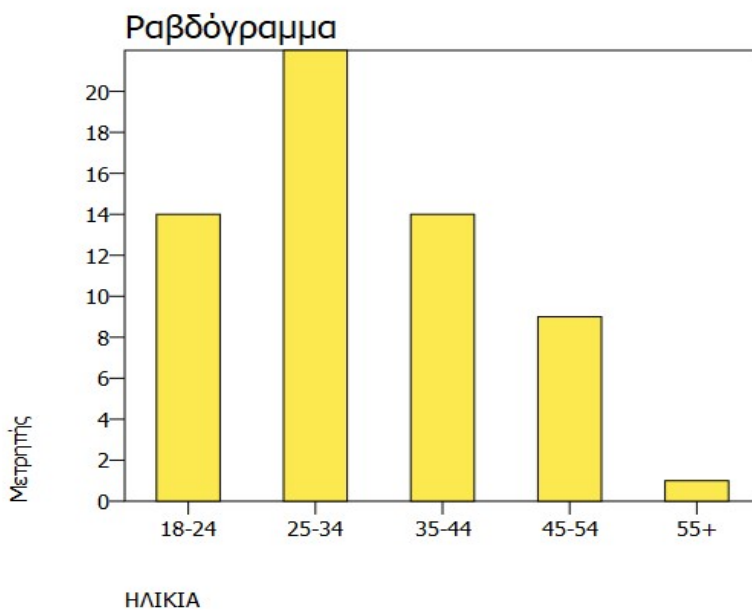
- Η αποτελεσματική και εύκολη χρήση της Τρ με το Κιν.
- Η χρήση της Τρ με το Κιν. στην καθημερινότητα.
- Το περιβάλλον ως μέσο επηρεασμού για την χρήση της Τρ με το Κιν.
- Η αποδοχή της χρήσης της Τρ με το Κιν. από το το περιβάλλον.
- Η χρήση της Τρ. Με το Κιν με τα κατάλληλα μέσα και γνώσεις.
- Οι φόβοι της έκθεσης των προσωπικών στοιχείων με την χρήση της Τρ με το Κιν.
- Η λειτουργία και η απεικόνιση του συστήματος της Τρ με το Κιν.
- Έλλειψη χρόνου ως εμπόδιο εκμάθησης της Τρ. Με το Κιν.
- Η αλληλεπίδραση της τρ. Με το κιν. σε σχέση με το στυλ εργασίας.
- Ικανότητα για χρήση της τρ. με το κιν.
- Μορφωτικό επίπεδο χρηστών.
- ΜΜΕ ως μέσο επηρεασμού για χρήση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

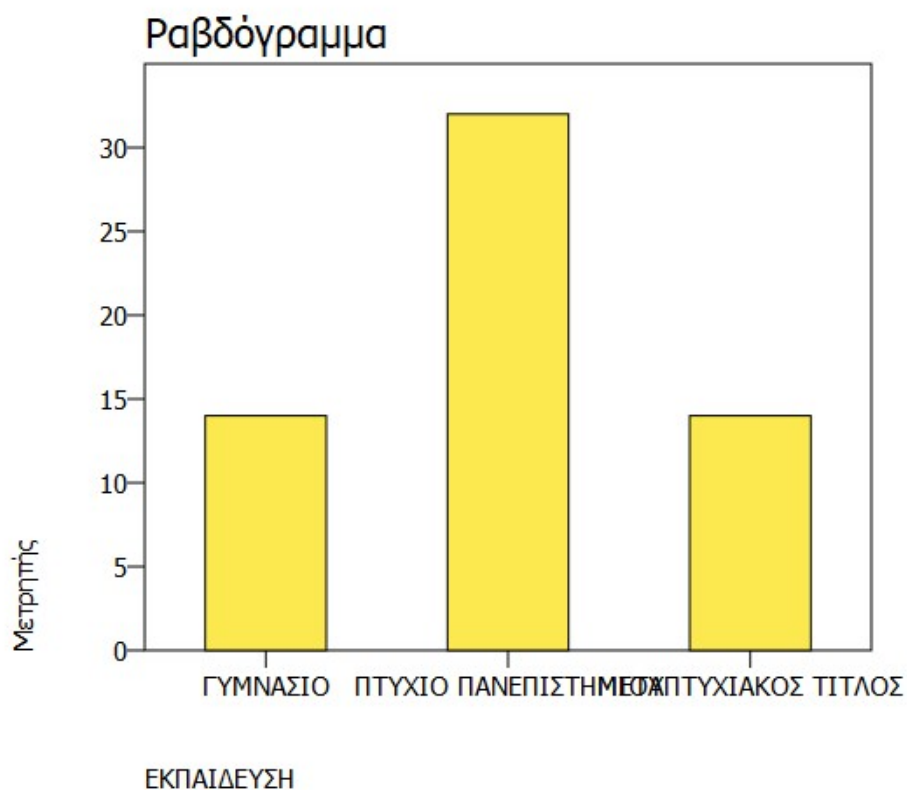
3.1 ΠΙΝΑΚΕΣ ΜΟΝΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ



Οι 36 από τους 60 ερωτηθέντες είναι άντρες και οι 24 γυναίκες.



Οι 22 από τους 60 ερωτηθέντες είναι ηλικίας 25-34 και 14 ερωτηθέντες είναι ηλικίας 18-24 και 35-44.



Οι 32 από τους 60 ερωτηθέντες έχουν Πανεπιστημιακό τίτλο.

4.ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Ετικέτα Τιμής	Τιμή	Συχνότητα	Ποσοστά	Έγκυρα Ποσοστά	Συσσωρευτικά Ποσοστά
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	2	51	85,00	85,00	86,67
ΑΥΤΟΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΣ	3	1	1,67	1,67	88,33
ΦΟΙΤΗΤΗΣ	4	5	8,33	8,33	96,67
ΑΛΛΟ	5	2	3,33	3,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 51 από τους 60 ερωτηθέντες απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα.

5.ΧΡΗΣΙΜΟΣ_ΤΡΟΠΟΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7	11,67	11,67	11,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	34	56,67	56,67	68,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	19	31,67	31,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 34 από του 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι θα ήταν χρήσιμη η ρήση της Τρ με το Κιν. για τις τραπεζικές συναλλαγές του.

6.ΔΙΕΥΚΟΛΗΣΗ_ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	3	5,00	5,00	5,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	40	66,67	66,67	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	17	28,33	28,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 40 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι η Τρ. Με το Κιν. θα διευκόλυνε τον χειρισμό των συναλλαγών τους.

7.ΤΑΧΥΤΕΡΗ_ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	5	8,33	8,33	8,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	33	55,00	55,00	63,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	22	36,67	36,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 33 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν η Τρ. Με το κιν. επιτρέπει την ταχύτερη ολοκλήρωση των συναλλαγών.

8.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ_ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	13	21,67	21,67	21,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	34	56,67	56,67	78,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	13	21,67	21,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 56,67% (34 από τους 60) των ερωτηθέντων συμφώνησε ότι θα γινόταν πιο αποτελεσματική η συναλλαγή.

9.ΕΠΙΔΕΞΙΟΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	8	13,33	13,33	13,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	32	53,33	53,33	66,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	20	33,33	33,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 53,33% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι είναι επιδέξιος με την χρήση της τρ. Με το κιν.

10.ΣΑΦΕΙΣ_ΚΑΤΑΝΟΗΤΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	1,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	16	26,67	26,67	28,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	33	55,00	55,00	83,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	10	16,67	16,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 55% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι η αλληλεπίδραση θα ήταν σαφές και κατανοητές.

11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	1,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	8	13,33	13,33	15,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	34	56,67	56,67	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	17	28,33	28,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 34 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι θα ήταν ευκολο να ακολουθήσουν όλα τα βήματα για την χρήση της τρ. Με το κιν.

12. ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	3,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	14	23,33	23,33	26,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	30	50,00	50,00	76,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	14	23,33	23,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 50% των ερωτηθέντων συμφώνησε ότι θα ήταν εύκολο να αλληλεπιδράση με την χρήση της τρ. Με το κιν. Ενώ το 23,33% συμφωνεί πάαρ πολύ αλλα έχει και ουδέτερη στάση.

13. ΤΡΟΠΟΣ ΖΩΗΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	3,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7	11,67	11,67	15,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	35	58,33	58,33	73,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	16	26,67	26,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 35 από τους 60 ερωτηθέντες να συμφωνούσαν ότι η χρήση της τρ. Με το κιν. θα ήταν συμβατή με τον τρόπο ζωής τους.

14. ΤΑΙΡΙΑΖΩ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	3	5,00	5,00	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	11	18,33	18,33	23,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	34	56,67	56,67	80,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	12	20,00	20,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 34 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι η χρήση αυτής θα ταίριαζε με τον τρόπο που διεκπαιρώνουν τα οικονομικά τους.

15.ΣΤΥΛ_ΕΡΓΑΣΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	12	20,00	20,00	25,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	29	48,33	48,33	73,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	16	26,67	26,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 29 από τους 60 ερωτηθέντες θα συμφωνούσαν ότι ταιριάζει με το στυλ εργασίας τους.

16.ΚΑΛΗ_ΙΔΕΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	1,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	3	5,00	5,00	6,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	37	61,67	61,67	68,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	19	31,67	31,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 61,67% συμφωνεί ότι είναι καλή ιδέα η χρήση της tr. Με το κιν.

17.ΣΟΦΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	3	5,00	5,00	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	29	48,33	48,33	53,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	18	30,00	30,00	83,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	10	16,67	16,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 29 από τους 60 ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ότι η χρήση της τρ. Με το κιν. θα ήαν σοφή κίνηση.

18.ΕΠΩΦΕΛΗΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	1,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	8	13,33	13,33	15,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	38	63,33	63,33	78,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	13	21,67	21,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 63,33% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι η χρήση της τρ. Με το κιν. θα ήταν επωφελής.

19.ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΥΣΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	6	10,00	10,00	10,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	39	65,00	65,00	75,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	15	25,00	25,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 39 από τους 60 συμφωνούν ότι η χρήση της θα ήταν ενδιαφέρουσα.

20.ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ_ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	10,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	18	30,00	30,00	40,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	25	41,67	41,67	81,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	11	18,33	18,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 25 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι η οικογένειά τους πιστεύει ότι πρέπει να χρησιμοποιεί την τρ. Με το κιν. Ενώ οι 18 από αυτούς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν.

21.ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ_ΦΙΛΟΙ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	22	36,67	36,67	36,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	30	50,00	50,00	86,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	8	13,33	13,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 50% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι οι φίλοι τους πιστεύουν ότι πρέπει να το χρησιμοποιούν. Ενώ το 36,67% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

22.ΓΝΩΣΤΟΙ_ΚΑΛΗ_ΙΔΕΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	3,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	20	33,33	33,33	36,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	31	51,67	51,67	88,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	7	11,67	11,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 31 από τους 60 ερωτηθέντες συμφωνούν ότι οι άνθρωποι που ξέρουν πιστεύουν ότι η χρήση της τρ. Με το κιν. θα ήταν καλή ιδέα. Οι 20 από αυτούς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν.

23.ΦΗΜΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	3,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	21	35,00	35,00	38,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	30	50,00	50,00	88,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	7	11,67	11,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 50% των ερωτηθέντων έχουν διαβάσει ειδήσεις και συμφωνούν ότι η χρήση της τρ. Με το κιν. είναι αποτελεσματική. Το 35% από αυτούς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν.

24.ΘΕΤΙΚΗ_ΑΠΟΨΗ_ΤΟΥ_ΤΥΠΟΥ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	1,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	17	28,33	28,33	30,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	32	53,33	53,33	83,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	10	16,67	16,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 32 από τους 60 ερωτηθέντες συμφωνεί ότι ο δημοφιλής τύπος υιοθετεί μια θετική άποψη για αυτή.

25.ΕΠΙΡΡΟΗ_ΜΜΕ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	14	23,33	23,33	23,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	14	23,33	23,33	46,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	23	38,33	38,33	85,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	9	15,00	15,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 23 από τους 60 ερωτηθέντες συμφωνούν ότι έχουν επηρεαστεί από τις αναφορές των ΜΜΕ να δοκιμάσουν την τρ. Με το κιν. Οι 14 από τους 60 διαφώνησαν και άλλοι 14 ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν.

26.ΕΓΚΡΙΣΗ_ΑΠΟ_ΑΥΤΟΥΣ_ΠΟΥ_ΕΚΤΙΜΩ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	6,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	20	33,33	33,33	40,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	31	51,67	51,67	91,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	5	8,33	8,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 31 από τους 60 ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι οι άνθρωποι των οποίων η άποψη εκτιμάται εγκρίνουν την χρήση της τρ. Με το κιν. Οι 20 από αυτούς δεν συμφώνησαν αλλά ούτε διαφώνησαν.

27.ΕΠΙΡΡΟΗ_ΑΠΟ_ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	4	6,67	6,67	11,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	18	30,00	30,00	41,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	29	48,33	48,33	90,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	6	10,00	10,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Το 48,33% των ερωτηθέντων συμφώνησαν ότι οι άνθρωποι που επηρεάζουν την συμπεριφορά τους σκέφτονται ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούν την τρ. Με το κιν.

28.ΣΥΜΦΩΝΙΑ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	10,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	23	38,33	38,33	48,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	22	36,67	36,67	85,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	9	15,00	15,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι 23 από τους 60 ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν ότι τα άτομα που είναι σημαντικά για αυτούς συμφωνούν στην χρήση της τρ. Με το κιν. Οι 22 από τους 60 συμφώνησαν.

29.ΧΡΗΣΗ_ΜΟΝΟΣ_ΜΟΥ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	8,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	4	6,67	6,67	15,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	33	55,00	55,00	70,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	18	30,00	30,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν θα ήταν σε θέση να χρησιμοποιήσουν εύκολα μόνοι τους την Τρ. Με το Κιν. το δείγμα ανταποκρίθηκε θετικά με ποσοστό 55% στο συμφωνώ και με 3% στο συμφωνώ πάρα πολύ.

30.ΧΡΗΣΗ_ΧΩΡΙΣ_ΒΟΗΘΕΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	6	10,00	10,00	10,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	12	20,00	20,00	30,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	31	51,67	51,67	81,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	11	18,33	18,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι περισσότεροι όταν ρωτήθηκαν αν θα χρησιμοποιούσαν την Τρ. Με το Κιν. χωρίς να έχουν καμιά βοήθεια απάντησαν ότι συμφωνούν δηλαδή ότι θα το έκαναν με ποσοστό 51,67%.

31.ΧΡΗΣΗ_ΑΝΕΤΑ_ΜΟΝΟΣ_ΜΟΥ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	11	18,33	18,33	23,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	34	56,67	56,67	80,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	12	20,00	20,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν αισθάνονται άνετα με την χρήση της Τρ. Με το Κιν. οι περισσότεροι απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό 56,67%.

32.ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ_ΣΥΣΚΕΥΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	10,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	5	8,33	8,33	18,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	32	53,33	53,33	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	17	28,33	28,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν έχουν τα κατάλληλα μέσα οι περισσότεροι απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό 53,33% ενώ με ποσοστό 28,33% απάντησαν ότι συμφωνούν πάρα πολύ.

33.ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ_ΓΝΩΣΕΙΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	4	6,67	6,67	8,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7	11,67	11,67	20,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	31	51,67	51,67	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	17	28,33	28,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να την χρήση της Τρ. Με το Κιν. οι περισσότεροι με ποσοστό άνω του 50% απάντησαν ότι συμφωνούν και συγκεκριμένα το 51,67%.

34.ΒΟΗΘΕΙΑ_ΑΝ_ΔΥΣΚΟΛΕΥΤΩ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	3	5,00	5,00	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	12	20,00	20,00	25,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	40	66,67	66,67	91,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	5	8,33	8,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν θα λάμβαναν βοήθεια από άλλους να αντιμετωπίζουν δυσκολία στην χρήση οι περισσότεροι απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό 66,67%.

35.ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7	11,67	11,67	11,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	37	61,67	61,67	73,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	16	26,67	26,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν θα χρησιμοποιούσαν την Τρ. Με το Κιν. οι περισσότεροι απάντησαν συμφωνώ με ποσοστό 61,67% ενώ παρατηρούμε ότι δεν υπήρχε αρνητική απάντηση.

36.ΠΟΡΟΥΣ_ΓΝΩΣΗ_ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	10,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	6	10,00	10,00	20,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	31	51,67	51,67	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	17	28,33	28,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι ερωτηθέντες απάντησαν στην ερώτηση για το αν έχουν τους πόρους και την γνώση και την δυνατότητα θετικά με ποσοστό 51,67%.

37.ΙΚΑΝΟΣ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	1	1,67	1,67	3,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	4	6,67	6,67	10,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	35	58,33	58,33	68,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	19	31,67	31,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Όταν ερωτήθηκαν αν θεωρούν τον εαυτό τους ικανό να χρησιμοποιήσουν την Τρ. Με το Κιν. το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε συμφωνώ με 58,33% ενώ με 31,67% απάντησαν συμφωνώ πάρα πολύ.

38.ΕΚΘΕΣΗ_ΤΩΝ_ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ_ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	16	26,67	26,67	30,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	21	35,00	35,00	65,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	16	26,67	26,67	91,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	5	8,33	8,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Παρατηρούμε στο παραπάνω πίνακα που ρωτήθηκαν αν η χρήση της Τρ. Με το Κιν. θα προκαλούσε έκθεση των προσωπικών στοιχείων οι περισσότεροι

απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με ποσοστό 35% ενώ ίδια είναι τα ποσοστά στο συμφωνώ και διαφωνώ με 26,67%.

39.ΚΑΚΟΒΟΥΛΕΣ_ΠΑΡΑΛΟΓΕΣ_ΧΡΕΩΣΕΙΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	22	36,67	36,67	40,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	19	31,67	31,67	71,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	10	16,67	16,67	88,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	7	11,67	11,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν η χρήση της Τρ. Με το Κιν. μπορεί να προκαλέσει κακόβουλες και παράλογες χρεώσεις οι περισσότεροι απάντησαν ότι διαφωνούν με αυτό σε ποσοστό 36,67% ενώ με ποσοστό 31,67% απάντησαν ότι ούτε διαφωνούν ούτε συμφωνούν.

40.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ_ΚΙΝΔΥΝΟ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	5	8,33	8,33	8,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	16	26,67	26,67	35,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	13	21,67	21,67	56,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	19	31,67	31,67	88,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	7	11,67	11,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες πιστεύουν ότι η χρήση της Τρ. Με το Κιν. με ποσοστό 31,67% μπορεί να προκαλέσει οικονομικό κίνδυνο ενώ αμέσως μετά αντικρουόμενοι στο πρώτο ποσοστό το 26,67% διαφωνεί με αυτό.

41.ΚΑΚΗ_ΧΡΗΣΗ_ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	14	23,33	23,33	28,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	23	38,33	38,33	66,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	16	26,67	26,67	93,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	4	6,67	6,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν οι πληροφορίες απορρήτου θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν λανθασμένα οι περισσότεροι απάντησαν ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με ποσοστό 38,33% και με αμέσως επόμενη απάντηση με ποσοστό 26,67% το συμφωνώ.

42.ΥΠΟΚΛΟΠΗ_ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	13	21,67	21,67	26,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	19	31,67	31,67	58,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	22	36,67	36,67	95,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	3	5,00	5,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Οι ερωτηθέντες απάντησαν θετικά με ποσοστό 36,67% στο συμφωνώ στην ερώτηση αν τα στοιχεία τους μπορούν να υποκλαπούν ενώ με ποσοστό 31,67% ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.

43.ΣΥΛΛΟΓΗ_ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ_ΑΝΑΛΥΣΗ_ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ_ΑΠΟ_ΤΡΙΤΟΥΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	12	20,00	20,00	25,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	25	41,67	41,67	66,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	16	26,67	26,67	93,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	4	6,67	6,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν οι πληροφορίες συναλλαγών τους θα μπορούσαν να συλλεχθούν από τρίτους οι περισσότεροι απάντησαν με ποσοστό 41,67% ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν ενώ με ποσοστό 26,67% απάντησαν ότι συμφωνούν.

44.ΑΣΤΑΘΗΣ_Η_ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΕΝΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	11	18,33	18,33	23,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	19	31,67	31,67	55,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	23	38,33	38,33	93,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	4	6,67	6,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στον παραπάνω πίνακα απεικονίζει την ερώτηση αν η της Τρ. Με το Κιν. ενδέχεται να είναι ασταθής ή μπλοκαρισμένη. Οι περισσότεροι απάντησαν ότι συμφωνούν με αυτό με ποσοστό 38,33% ενώ το 31,67% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

45.ΣΩΣΤΗ_ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	5,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	18	30,00	30,00	35,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	36	60,00	60,00	95,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	3	5,00	5,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συγκεντρώθηκε στο συμφωνώ με 60% όταν ερωτήθηκαν αν ενδέχεται να λειτουργεί όπως αναμένεται

46.ΚΑΚΗ_ΦΗΜΗ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	8	13,33	13,33	16,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	29	48,33	48,33	65,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	20	33,33	33,33	98,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	1	1,67	1,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση σχετικά με την φήμη που διαδίδεται σχετικά με αυτή αν ταιριάζει, οι περισσότεροι απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με ποσοστό 48,33 ενώ δεύτερο έρχεται το συμφωνώ που μας δείχνει ότι δεν ταιριάζει με αυτό που διαδίδεται με ποσοστό 33,33%

47.ΠΕΡΙΤΤΕΣ_ΑΝΗΣΥΧΙΕΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	15	25,00	25,00	25,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	20	33,33	33,33	58,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	25	41,67	41,67	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν η της Τρ. Με το Κιν. θα προκαλούσε περιττές ανησυχίες δεν είχαμε καθόλου απαντήσεις στο συμφωνώ πάρα πολύ και στο διαφωνώ πάρα πολύ.

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απάντησε ότι συμφωνεί με ποσοστό 41,67% ενώ το 33,33% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

48.ΒΛΑΒΗ_ΣΤΟ_ΣΥΣΤΗΜΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	14	23,33	23,33	23,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	13	21,67	21,67	45,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	25	41,67	41,67	86,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	8	13,33	13,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Η ερώτηση αν προκαλεί άγχος και σύγχυση η βλάβη στο σύστημα οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό 41,67% ενώ δεύτερο ποσοστό έρχεται το διαφωνώ με 23,33% δηλαδή 14 άτομα του δείγματος.

49.ΔΥΣΦΟΡΙΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	17	28,33	28,33	33,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	20	33,33	33,33	66,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	18	30,00	30,00	96,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	2	3,33	3,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν η χρήση της Τρ. Με το Κιν. μπορεί να προκαλέσει δυσφορία το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε

διαφωνεί με ποσοστό 33,33% ενώ πολύ κοντά και αξίζει να σημειωθούν είναι τα ποσοστά του συμφωνώ που είναι δεύτερο με 30% και το διαφωνώ με ποσοστό 28,33%

50.ΑΣΤΑΘΕΙΑ_ΚΑΙ_ΜΙΚΡΗ_ΤΑΧΥΤΗΤΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	9	15,00	15,00	18,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	13	21,67	21,67	40,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	33	55,00	55,00	95,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	3	5,00	5,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση για το αν θεωρούν απώλεια χρόνου μπορεί να προκληθεί από την αστάθεια και την χαμηλή ταχύτητα της Τρ. Με το Κιν. απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό 55,00%.

51. ΠΟΛΥ_ΧΡΟΝΟΣ_ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	5	8,33	8,33	8,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	31	51,67	51,67	60,00
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	15	25,00	25,00	85,00
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	7	11,67	11,67	96,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	2	3,33	3,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση για το αν χρειάζεται πολύς χρόνος για να μάθετε να εγκαταστήσετε και να χρησιμοποιήσετε την Τρ. Με το Κιν. απάντησαν ότι διαφωνούν με ποσοστό 51,67% πράγμα που δείχνει ότι το δείγμα είναι εξοικειωμένο με την εφαρμογή.

52.ΕΠΙΛΥΣΗ_ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	15	25,00	25,00	28,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	20	33,33	33,33	61,67
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	21	35,00	35,00	96,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	2	3,33	3,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν χρειάζεται περισσότερος χρόνος για την επίλυση των σφαλμάτων το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε συμφωνώ ενώ σε πολύ κοντινή απόσταση ήταν και το ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ παρατηρώντας ότι δεν έχουν πολύ καλή άποψη για την επίλυση των σφαλμάτων.

53.ΑΝ_ΜΠΟΡΟΥΣΑ_ΘΑ_ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	3	5,00	5,00	5,00
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	5	8,33	8,33	13,33
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	9	15,00	15,00	28,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	35	58,33	58,33	86,67
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	8	13,33	13,33	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Όταν το δείγμα ερωτήθηκε αν του δινόταν η ευκαιρία να το χρησιμοποιήσει απάντησε ότι συμφωνεί με ποσοστό 58,33% ενώ δεύτερο ποσοστό έρχεται το ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ με ποσοστό 15%

54.ΠΙΘΑΝΗ_ΧΡΗΣΗ_ΣΤΟ_ΜΕΛΛΟΝ

<i>Ετικέτα Τιμής</i>	<i>Τιμή</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>	<i>Έγκυρα Ποσοστά</i>	<i>Συσσωρευτικά Ποσοστά</i>
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	2	3,33	3,33	6,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	7	11,67	11,67	18,33
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	37	61,67	61,67	80,00
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	12	20,00	20,00	100,00
<i>Σύνολο</i>		60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αν υπάρχει πιθανότητα να χρησιμοποιήσει στο μέλλον την Τρ. με το Κιν. το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε συμφωνώ με 60%.

55.ΕΠΙΘΥΜΩ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Ετικέτα Τιμής	Τιμή	Συχνότητα	Ποσοστά	Έγκυρα Ποσοστά	Συσσωρευτικά Ποσοστά	
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		1	2	3,33	3,33	3,33
ΔΙΑΦΩΝΩ		2	2	3,33	3,33	6,67
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ		3	7	11,67	11,67	18,33
ΣΥΜΦΩΝΩ		4	36	60,00	60,00	78,33
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		5	13	21,67	21,67	100,00
<i>Σύνολο</i>			60	100,0	100,0	

Στην ερώτηση για το αν είναι ανοιχτός στο μέλλον για χρήση της Τρ. Με το Κιν. το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε συμφωνώ με 60% ενώ το 21,67% απάντησε συμφωνώ παρά πολύ δείχνοντας έτσι την μεγάλη προθυμία του κοινού.

56.ΠΡΟΘΕΣΗ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ

Ετικέτα Τιμής	Τιμή	Συχνότητα	Ποσοστά	Έγκυρα Ποσοστά	Συσσωρευτικά Ποσοστά	
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	1	1	1,67	1,67	1,67	
ΔΙΑΦΩΝΩ	2	4	6,67	6,67	8,33	
ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	3	5	8,33	8,33	16,67	
ΣΥΜΦΩΝΩ	4	37	61,67	61,67	78,33	
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	13	21,67	21,67	100,00	
<i>Σύνολο</i>			60	100,0	100,0	

Στην τελευταία ερώτηση για το αν θα χρησιμοποιήσουν την Τρ. Με το Κιν. όταν δοθεί η ευκαιρία το μεγαλύτερο ποσοστό ,με διαφορά από τα αλλά, με 61,67% δηλαδή 37 άτομα του δείγματος απάντησε ότι συμφωνεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

4.1 ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΠΛΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ

4.1.1 Ηλικία – Αλληλεπίδραση με την τρ. με το κιν.

ANOVA		Αθρ. Τετραγώνων	ΒΕ	ΜΟ Τετραγώνου	F	Στ.Σημ.
ΗΛΙΚΙΑ	Μεταξύ Ομάδων	1,57	3	,52	,46	,713
	Εντός Ομάδων	64,08	56	1,14		
	Σύνολο	65,65	59			

Το επίπεδο σημαντικότητας υπολογίστηκε στο 0,71 και το $F < 1$ αυτό σημαίνει ότι η ηλικία δεν επηρεάζει με το αν θα ήταν εύκολο να αλληλεπιδράσουν με την τραπεζική με το κινητό.

4.1.2 Η τρ. με το κιν. ως χρήσιμος τρόπος – Επιρροή από ανθρώπους για χρήση

Συσχετίσεις		ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΤΡΟΠΟΣ	ΕΠΙΡΡΟΗ ΑΠΟ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ
ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΤΡΟΠΟΣ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	1,00 60	,25 60
ΕΠΙΡΡΟΗ ΑΠΟ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	,25 60	1,00 60

Ανάμεσα στον χρήσιμο τρόπο για να εκπληρώνονται οι τραπεζικές συναλλαγές και στην επιρροή των ανθρώπων για χρήση ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,25$) είναι χαμηλά θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01.

4.1.3 Παρακίνηση των φίλων – Συμφωνία για χρήση από σημαντικά άτομα

Συσχετίσεις		ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ_ΦΙΛΟ <i>I</i>	ΣΥΜΦΩΝΙΑ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣ <i>H</i>
ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ_ΦΙΛΟΙ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	1,00 60	,43 60
ΣΥΜΦΩΝΙΑ_ΓΙΑ_ΧΡΗΣ <i>H</i>	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	,43 60	1,00 60

Ανάμεσα στην παρακίνηση των φίλων για χρήση της τρ. με το κιν. και την συμφωνία των ατόμων που είναι σημαντικά ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,43$) είναι χαμηλός θετικός και μη στατιστικά σημαντικός.

4.1.4 Κατάλληλη συσκευή – Απαραίτητες γνώσεις

Συσχετίσεις		ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ_ΣΥΣΚΕΥΗ	ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ_ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ_ΣΥΣΚΕΥΗ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	1,00 60	,62 60
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ_ΓΝΩΣΕΙΣ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	,62 60	1,00 60

Ανάμεσα στην καταλληλότητα της συσκευής και στις απαραίτητες γνώσεις για χρήση ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,62$) είναι υψηλός θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01.

4.1.5 Ασταθής ή μπλοκαρισμένη – Κακή φήμη

Συσχετίσεις		ΑΣΤΑΘΗΣ_Η_ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜ_ΕΝΗ	ΚΑΚΗ_ΦΗΜΗ
ΑΣΤΑΘΗΣ_Η_ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜ_ΕΝΗ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	1,00	,18
			,162
		60	60
ΚΑΚΗ_ΦΗΜΗ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	,18	1,00
		,162	
		60	60

Ανάμεσα στο ενδεχόμενο η τρ. με το κιν να είναι ασταθής ή μπλοκαρισμένη και η κακή φήμη γύρο από αυτήν ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,18$) είναι μηδενικός και μη στατιστικά σημαντικός.

4.1.6 Έκθεση των προσωπικών στοιχείων – Σωστή λειτουργία

Συσχετίσεις		ΣΩΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	ΕΚΘΕΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
ΣΩΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	1,00 60	-,16 60
ΕΚΘΕΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2-κατ/νσης) N	-,16 60	1,00 60

Ανάμεσα στο ενδεχόμενο η τρ. με το κιν. να λειτουργεί όπως αναμένεται και αίσθηση ότι η τρ. με το κιν. θα προκαλούσε την έκθεση προσωπικών στοιχείων, λογαριασμών και κωδικών πρόσβασης ο συντελεστής συσχέτισης ($r = -0,16$) είναι μηδενικός και μη στατιστικά σημαντικός.

4.1.7 Η χρήση μετά από ευκαιρία – Συμβατή με τον τρόπο ζωής

Συσχετίσεις		ΤΡΟΠΟΣ_ΖΩΗΣ	AN_ΜΠΟΡΟΥΣΑ_ΘΑ_ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑ
ΤΡΟΠΟΣ_ΖΩΗΣ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσ ης) N	1,00 60	,49 60
AN_ΜΠΟΡΟΥΣΑ_ΘΑ_ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΣΑ	Pearson Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσ ης) N	,49 60	1,00 60

Ανάμεσα στην συμβατότητα της τρ. με το κιν. με τον τρόπο ζωής μου και με το αν μου δοθεί η ευκαιρία να την χρησιμοποιήσω ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,49$) είναι χαμηλά θετικός και στατιστικά σημαντικός.

4.1.8 Ταιριάζει ο τρόπος που διεκπεραιώνω τα οικονομικά - Επωφελής

Συσχετίσεις		ΤΑΙΡΙΑΖΩ_ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	ΕΠΩΦΕΛΗΣ
ΤΑΙΡΙΑΖΩ_ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	<i>Pearson</i> Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	1,00 60	,62 60
ΕΠΩΦΕΛΗΣ	<i>Pearson</i> Συσχέτιση Στ.Σημ. (2- κατ/νσης) N	,62 60	1,00 60

Ανάμεσα στο ότι ταιριάζει ο τρόπος που διεκπεραιώνουν τα οικονομικά τους και το αν είναι επωφελής ο τρόπος αυτός ο συντελεστής συσχέτισης ($r=0,62$) είναι υψηλός θετικός και στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο σημαντικότητας 0,001.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ύστερα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 60 άτομα με την χρήση ερωτηματολογίου για τους παράγοντες επηρεασμού συμπεριφοράς στην ηλεκτρονική τραπεζική συλλέχτηκαν και παρατέθηκαν τα αποτελέσματα.

Τα παρακάτω αποτελέσματα αποδόθηκαν με την ανάλυση των αποτελεσμάτων σε πίνακες μονής εισόδου. Αρχικά συμπεραίνουμε ότι οι περισσότεροι από το δείγμα ανταποκρίνονται θετικά στην χρήση για την τραπεζική με το κινητό. Επίσης θεωρούν ότι είναι ένας χρήσιμος τρόπος για την πραγματοποίηση των οικονομικών συναλλαγών τους. Κρίνεται απαραίτητο να σημειωθεί ότι στις αρνητικές ερωτήσεις, όπως για την κακή φήμη, για τα οικονομικά προβλήματα που μπορεί να επιφέρει αλλά και στην προσωπική τους ζωή οι περισσότεροι ένα δείγμα της τάξεως πάνω του 50% συγκεντρωτικά φαίνεται να είναι ουδέτερο. Επίσης οι περισσότεροι έχουν και τις γνώσεις και τα κατάλληλα μέσα να χρησιμοποιήσουν την τραπεζική με το κινητό. Αυτό το είδαμε και με πίνακα διασταύρωσης.

Παρατηρώντας επίσης και πίνακες διασταύρωσης που έγιναν με διάφορους συνδυασμούς είδαμε ότι οι περισσότεροι θεωρούν ότι θα μπορούσαν να χρησιμοποιούν την τραπεζική με το κινητό όπως επίσης θα την θεωρούσαν ότι ταιριάζει με τον τρόπο ζωής τους. Επίσης φαίνεται ένα ακόμα χαρακτηριστικό του δείγματος είναι ότι επηρεάζεται από τα άτομα που τον περιβάλλουν και δείχνει επίσης την σημαντικότητα αυτών των ατόμων.

Τέλος παρατηρούμε ότι οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους με ένα ποσοστό πάνω του 60% είναι διατεθειμένοι να χρησιμοποιήσει στο μέλλον, για να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του, την τραπεζική με το κινητό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΕΣ

- Καρδάρα Π., (2011). *Mobile banking*, Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Ελλάδα.
- Παπαδοπολούλου Ε., (2013). *E-banking*, Πτυχιακή εργασία. Τ.Ε.Ι. Καβάλας, Ελλάδα.
- Χρήστου Ι., Μπούρα Σ., (2010). *Μελέτη συστήματος e-banking & Mobile-banking*, Πτυχιακή εργασία. Πανεπιστήμιο Καλαμάτας, Ελλάδα.
- Μπουχουρίδης Π., (2010). *Η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις τραπεζικές συναλλαγές*, Πτυχιακή εργασία. Τ.Ε.Ι. Καβάλας, Ελλάδα.
- Κατσαμάγκα Α., (2014). *Ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking)*, Πτυχιακή εργασία. Τ.Ε.Ι. Κρήτης, Ελλάδα.
- Μπαρτσώτα Ν., (2017). *E-Banking*, Πτυχιακή εργασία. Α.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

E-BANKING

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποσκοπεί σε μία έρευνα για την χρήση του e-banking (τραπεζική με το κινητό) στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας μας με σκοπό να μελετήσει πως επηρεάζει το περιβάλλον του χρήστη για χρήση, το πως βοηθάει το e-banking στην καθημερινότητα και οι κίνδυνοι που ενδεχομένως θα υπάρχουν. Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν για ερευνητικούς και εκπαιδευτικούς σκοπούς.

1. Γένος

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άντρας
 Γυναίκα

2. Ηλικία

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55+

3. Εκπαίδευση

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Γυμνάσιο ή σχολείο
 Πτυχίο Πανεπιστημίου
 Μεταπτυχιακός τίτλος

4. Επάγγελμα

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δημόσιος υπάλληλος
 Ιδιωτικός υπάλληλος
 Αυτοαπασχολούμενος
 Φοιτητής
 Άλλο

5. Η τραπεζικής με το κινητό (Τρ. με το Κιν.) θα ήταν χρήσιμος τρόπος για να κάνετε τις τραπεζικές σας συναλλαγές.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
 Διαφωνώ
 Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 Συμφωνώ
 Συμφωνώ πάρα πολύ

6. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα διευκολύνει τον χειρισμό των τραπεζικών συναλλαγών μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

7. Η Τρ. με το Κιν. επιτρέπει την ταχύτερη διεκπεραίωση των τραπεζικών συναλλαγών μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

8. Η χρήση της Τρ με το Κιν. θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητά μου στη διαβούλευση ή / και τη διενέργεια των τραπεζικών μου συναλλαγών.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

9. Θα ήταν εύκολο να γίνω επιδέξιος στη χρήση της Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

10. Οι αλληλεπιδράσεις με την Τρ. με το Κιν. θα είναι σαφείς και κατανοητές.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

11. Θα ήταν εύκολο να ακολουθήσετε όλα τα βήματα για να χρησιμοποιήσετε την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

12. Θα ήταν εύκολο να αλληλεπιδράσετε με την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

13. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα ήταν συμβατή με τον τρόπο ζωής μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

14. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα ταίριαζε με τον τρόπο που διεκπεραιώνω τα οικονομικά μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

15. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα ταίριαζε στο στυλ εργασίας μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

16. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. είναι μια καλή ιδέα.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

17. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. είναι σοφή.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

18. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. είναι επωφελής.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

19. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. είναι ενδιαφερούσα.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

20. Η οικογένεια μου πιστεύει ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

21. **Οι φίλοι μου πιστεύουν ότι πρέπει να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

22. **Οι άνθρωποι που ήξερα πιστεύουν ότι η χρήση της Τρ. με το Κιν. είναι μία καλή ιδέα.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

23. **Έχω διαβάσει ειδήσεις που λένε ότι η Τρ. με το Κιν. είναι αποτελεσματική.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

24. **Ο δημοφιλής τύπος υιοθετεί μια θετική άποψη για την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

25. **Οι αναφορές μέσων μαζικής ενημέρωσης με έχουν επηρεάσει στο να δοκιμάσω την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

26. **Οι άνθρωποι των οποίων τις απόψεις εκτιμώ θα είχαν εγκρίνει την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

27. **Οι άνθρωποι που επηρεάζουν την συμπεριφορά μου θα σκέφτονται ότι θα πρέπει να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

28. **Τα άτομα που είναι σημαντικά για εμένα θα συμφωνούσαν αν χρησιμοποιούσα την Τρ. με το Κιν.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

29. **Εάν ήθελα θα μπορούσα εύκολα να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν. μόνος μου.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

30. **Θα ήμουν σε θέση να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν. ακόμη και αν δεν είχα καμία βοήθεια.**

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

31. Θα αισθανόμουν άνετα με την χρήση της Τρ. με το Κιν. μόνος μου.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

32. Έχω το κατάλληλο τηλέφωνο για να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

33. Έχω τις απαραίτητες γνώσεις για την χρήση της Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

34. Μπορώ να λάβω βοήθεια από άλλους όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες στη χρήση της Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

35. Αν το ήθελα θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

36. Έχω και τους πόρους και τις γνώσεις και τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

37. Θα ήμουν ικανός να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

38. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα προκαλούσε την έκθεση των χρημάτων, των λογαριασμών και των κωδικών μου πρόσβασης.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

39. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα μου προκαλούσε κακόβουλες και παράλογες χρεώσεις.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

40. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. θα μπορεί να προκαλέσει οικονομικό κίνδυνο.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

41. Εάν χρησιμοποιώ την Τρ. με το Κιν., οι πληροφορίες απορρήτου θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν λανθασμένα, να μοιραστούν ή να πωληθούν ακατάλληλα.

Να επισημάνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

42. Εάν χρησιμοποιώ την Τρ. με το Κιν., τα προσωπικά μου στοιχεία θα μπορούσαν να υποκλαπτούν ή κάποιος τρίτος να έχουν πρόσβαση σε αυτά.

Να επισημάνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

43. Εάν χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν., οι πληροφορίες των συναλλαγών μου θα μπορούσαν να συλλεχθούν, να παρακολουθηθούν και να αναλυθούν από τρίτους.

Να επισημάνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

44. Η Τρ. με το Κιν. ενδέχεται να είναι ασταθής ή μπλοκαρισμένη.

Να επισημάνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

45. Η Τρ. με το Κιν. ενδέχεται να λειτουργεί όπως αναμένεται.

Να επισημάνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

46. Η Τρ. με το Κιν. μπορεί να μην ταιριάζει με αυτό που διαδίδεται σχετικά με αυτή.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

47. Η Τρ. με το Κιν. θα προκαλούσε περιττές ανησυχίες, π.χ. ανησυχίες σχετικά με σφάλματα κατά τη λειτουργία.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

48. Η βλάβη στο σύστημα της Τρ. με το Κιν. μπορεί να προκαλέσει ανεπιθύμητο άγχος και σύγχυση.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

49. Η χρήση της Τρ. με το Κιν. μπορεί να προκαλέσει δυσφορία.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

50. Απώλεια χρόνου μπορεί να προκληθεί από την αστάθεια και τη χαμηλή ταχύτητα της Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

51. Χρειάζεται πολύς χρόνος για να μάθετε πως να εγκαταστήσετε και να χρησιμοποιήσετε την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

52. Απαιτείται περισσότερος χρόνος για την επίλυση των σφαλμάτων της Τρ. με το Κιν. εκτός σύνδεσης.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

53. Δοθείσης ευκαιρίας, θα χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

54. Είναι πιθανό να χρησιμοποιήσει την Τρ. με το Κιν. στο εγγύς μέλλον.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

55. Είμαι ανοιχτός στη χρήση της Τρ. με το Κιν. στο εγγύς μέλλον.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

56. Έχω την πρόθεση να χρησιμοποιήσω την Τρ. με το Κιν. όταν προκύψη η ευκαιρία.

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ πάρα πολύ
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ πάρα πολύ

57. E-mail (προαιρετικά για την αποστολή των αποτελεσμάτων)

Με την υποστήριξη της

