



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου είναι **ανώνυμη** και αφορά σε έρευνα για την διερεύνηση της επίδρασης των ατομικών χαρακτηριστικών των χρηστών και των χαρακτηριστικών μιας καινοτομίας στην πρόθεση υιοθέτησης της, με αντικείμενο έρευνας τις **ψηφιακές εφαρμογές/υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου**. Στη συνέχεια η έρευνα επικεντρώνεται στις **εφαρμογές κινητών πληρωμών εγγύτητας (p-m-payment)**.

Για την ενημέρωσή σας **Τεχνολογικές Υπηρεσίες Μέσω Κινητού Τηλεφώνου (ΤΥΜΚΣ)** που μπορεί να έχετε χρησιμοποιήσει/δει μεταξύ άλλων είναι οι παρακάτω:
Λιανικές πωλήσεις: Αγορές προϊόντων μέσω κινητού, Εφαρμογές με έξυπνη χρήση της τοποθεσίας
Ενημέρωση: Ψηφιακά περιοδικά και εφημερίδες
Ταξίδια: Κρατήσεις δωματίων, Κρατήσεις εισιτηρίων, check-ins, χάρτες
Οικονομία: Ανάλυση χαρτοφυλακίου, τραπεζικές συναλλαγές, πληρωμές
Κοινωνικά: Παιχνίδια και πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram,...)

Παρακαλώ απαντήστε βάζοντας ένα τικ (☑) στην απάντηση ή κυκλώστε (○) την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει. Παρακαλώ να συμπληρώσετε όλες τις ερωτήσεις χωρίς να αφήσετε κενές/αναπάντητες. Ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συνδρομή σας.

- Σε σχέση με φίλους ή γνωστούς σας, πόσα νομίζετε ότι γνωρίζετε σχετικά με τις Ψηφιακές Υπηρεσίες Μέσω Κινητών Συσκευών;
Πολύ λίγα 1 2 3 4 5 6 7 Πάρα πολλά
- Σε σχέση με έναν έμπειρο χρήστη Ψηφιακών Υπηρεσιών Μέσω Κινητών Συσκευών, πόσα νομίζετε ότι γνωρίζετε σχετικά με αυτές
Πολύ λίγα 1 2 3 4 5 6 7 Πάρα πολλά
- Ως προς τη χρήση των Ψηφιακών Υπηρεσιών Μέσω Κινητών Συσκευών, θεωρείτε τον εαυτό σας:
Περιστασιακό χρήστη 1 2 3 4 5 6 7 Τακτικό χρήστη

Ακολουθεί μια σειρά ερωτήσεων σχετικά με τα ατομικά χαρακτηριστικά των εν δυνάμει χρηστών νέων Τεχνολογικών Υπηρεσιών Μέσω Κινητών Συσκευών (ΤΥΜΚΣ).

		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
1.	Μου αρέσει να αλλάζω συνεχώς δραστηριότητες	1	2	3	4	5	6	7
2.	Μου αρέσει να συναναστρέφομαι ανθρώπους με νέες ιδέες	1	2	3	4	5	6	7
3.	Μου αρέσει να βιώνω νέα πράγματα καθημερινά	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
4.	Τις περισσότερες φορές δεν μου αρέσει να αφήνω τον έλεγχο των πραγμάτων σε άλλους	1	2	3	4	5	6	7
5.	Μου αρέσει να έχω τον έλεγχο των πραγμάτων που συμβαίνουν γύρω μου	1	2	3	4	5	6	7
6.	Μερικές φορές φοβάμαι να χάσω τον έλεγχο	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
10.	Συχνά χρησιμοποιώ ΤΥΜΚΣ	1	2	3	4	5	6	7
11.	Έχω αρκετή εμπειρία στη χρήση ΤΥΜΚΣ	1	2	3	4	5	6	7
12.	Χρησιμοποιώ πολλές ΤΥΜΚΣ	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
13.	Έχω την τάση να χρησιμοποιώ νέες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας πριν η πλειοψηφία μάθει την ύπαρξή τους	1	2	3	4	5	6	7
14.	Είναι συναρπαστικό να είσαι ο πρώτος που χρησιμοποιεί μια νέα ΤΥΜΚΣ	1	2	3	4	5	6	7
15.	Το να είσαι πρωτοπόρος στη χρήση νέων τεχνολογικών υπηρεσιών είναι πολύ σημαντικό για μένα	1	2	3	4	5	6	7

Ακολουθεί μια σειρά ερωτήσεων σχετικά με τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών m-payment.

Με το όρο **m-payment** εννοούμε μια υπηρεσία που δίνει τη δυνατότητα πληρωμών (δηλ. μεταφοράς χρημάτων) ως αντάλλαγμα για την απόκτηση ενός αγαθού ή την παροχή μιας υπηρεσίας όπου η χρήση της κινητής συσκευής εμπλέκετε τόσο στην έναρξη όσο και στην επιβεβαίωση της πληρωμής. Μπορούν να διακριθούν σε τέσσερις κύριες κατηγορίες:

Απομακρυσμένες κινητές πληρωμές

- 1) Κινητή μεταφορά χρημάτων που επιτρέπει στις κινητές συσκευές τη μεταφορά χρηματικών ποσών ή εμβασμάτων μεταξύ καταναλωτών με τη χρήση διαδικτύου (δηλ. από απόσταση)
- 2) Κινητές online πληρωμές που επιτρέπει τις συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων με τη χρήση διαδικτύου (δηλ. από απόσταση). Διαχωρίζονται σε πληρωμές για αγορά αγαθών και υπηρεσιών κινητού εμπορίου (m-commerce) και ψηφιακών αγαθών, δηλ. εφαρμογών για την κινητή συσκευή, ψηφιακών παιχνιδιών και μουσική/video κ.λπ.

Κινητές πληρωμές εγγύτητας

- 3) Μεταφορά χρημάτων μεταξύ καταναλωτών όπου οι πληρωμές γίνονται χωρίς επαφή. Η μεταφορά χρημάτων μεταξύ ατόμων γίνεται πλησιάζοντας τις δύο φορητές συσκευές.
- 4) Μεταφορά χρημάτων μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων όπου οι πληρωμές γίνονται χωρίς επαφή. Η πληρωμή σ' ένα εμπορικό κατάστημα γίνεται πλησιάζοντας τη φορητή συσκευή (smartphone) στο τερματικό πωλήσεων (POS – point of sales).

Στην συγκεκριμένη έρευνα θα διερευνήσουμε τους προσδιοριστικούς παράγοντες της υιοθέτησης των κινητών πληρωμών εγγύτητας μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων (p-m-payment (No. 4).

Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια από τις κινητές συσκευές που έχετε στην κατοχή σας για αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών και πληρώσατε χρησιμοποιώντας υπηρεσίες απομακρυσμένης κινητής πληρωμής (π.χ. μέσω pay-pal ή με χρήση στοιχείων χρήσης πιστωτικής κάρτας)

ΝΑΙ ΟΧΙ

Όσοι απαντήσουν ΟΧΙ στην προηγούμενη ερώτηση πηγαίνουν απ' ευθείας στην ερώτηση 16

Ως προς τη χρήση των υπηρεσιών απομακρυσμένων κινητών πληρωμών θεωρείτε τον εαυτό σας (μόνο για όσους έδωσαν θετική απάντηση την προηγούμενη ερώτηση):

Περιστασιακό χρήστη 1 2 3 4 5 6 7 Τακτικό χρήστη

		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
16.	Θεωρώ ότι η χρήση του p-m-payment εγγύτητας θα είχε πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με τη χρήση των παραδοσιακών τρόπων πληρωμής	1	2	3	4	5	6	7
17.	Η χρήση των υπηρεσιών p-m-payment εγγύτητας θα πρόσφερε περισσότερα οφέλη σε σχέση με τη χρήση των παραδοσιακών τρόπων πληρωμής	1	2	3	4	5	6	7
18.	Για μένα, η χρήση των υπηρεσιών p-m-payment θα ήταν υπέρτερη της χρήσης των παραδοσιακών τρόπων πληρωμής	1	2	3	4	5	6	7
19.	Θεωρώ ότι το p-m-payment θα με βοηθούσε να ολοκληρώσω τις δουλειές μου γρηγορότερα	1	2	3	4	5	6	7
20.	Πιστεύω ότι το p-m-payment θα βελτιώνει την ποιότητα των συναλλαγών μου	1	2	3	4	5	6	7
21.	Πιστεύω ότι το p-m-payment θα διευκόλυne την εκτέλεση των συναλλαγών	1	2	3	4	5	6	7
22.	Πιστεύω ότι τα μειονεκτήματά του p-m-payment είναι περισσότερα από τα πλεονεκτήματά του	1	2	3	4	5	6	7
23.	Πιστεύω ότι με το p-m-payment θα έχω καλύτερο έλεγχο των συναλλαγών μου	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
24.	Η χρήση του p-m-payment είναι συμβατή με τον τρόπο ζωής μου	1	2	3	4	5	6	7
25.	Η χρήση των υπηρεσιών p-m-payment ταιριάζει με τον τρόπο που μου αρέσει να κάνω τις δουλειές μου	1	2	3	4	5	6	7
26.	Η χρήση του p-m-payment είναι συμβατή με τις ανάγκες μου	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα		Έτσι κι Έτσι			Συμφωνώ Απόλυτα	
27.	Η χρήση των υπηρεσιών p-m-payment δεν θα απαιτούσε από μέρους μου μεγάλη πνευματική προσπάθεια για να μάθω τη λειτουργία τους	1	2	3	4	5	6	7
28.	Η χρήση του p-m-payment θα ήταν σαφής και κατανοητή σε μένα	1	2	3	4	5	6	7
29.	Η χρήση των υπηρεσιών p-m-payment θα ήταν εύκολη για μένα	1	2	3	4	5	6	7

		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
30.	Οι φίλοι μου και οι κοντινοί μου άνθρωποι συζητούν για τη δυνατότητες της χρήσης των υπηρεσιών του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
31.	Ξέρω κάποιους χρήστες των υπηρεσιών του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
32.	Δεν γνωρίζω κανένα στον κύκλο μου που να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
33.	Μπορώ να δοκιμάσω τις υπηρεσίες p-m-payment για να διαπιστώσω τι μπορούν να κάνουν	1	2	3	4	5	6	7
34.	Είναι εύκολο να δοκιμάσεις τις υπηρεσίες p-m-payment πριν δεσμευτείς για τη χρήση τους	1	2	3	4	5	6	7
35.	Θα έχω την ευκαιρία να δοκιμάσω τις υπηρεσίες p-m-payment πριν τις υιοθετήσω	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
36.	Φοβάμαι ότι όταν χρησιμοποιήσω το p-m-payment, άλλοι άνθρωποι θα αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τις συναλλαγές μου	1	2	3	4	5	6	7
37.	Πιστεύω ότι η χρήση του p-m-payment διευκολύνει την κλοπή χρημάτων κατά τη διάρκεια της μεταφοράς τους	1	2	3	4	5	6	7
38.	Φοβάμαι ότι η εμπιστευτικότητα των συναλλαγών μπορεί να χαθεί λόγω της χρήσης του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
39.	Θεωρώ ότι η χρήση p-m-payment δεν εγγυάται το απόρρητο των συναλλαγών	1	2	3	4	5	6	7
40.	Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των κινδύνων, θεωρώ ότι η χρήση του p-m-payment είναι πολύ επικίνδυνη	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
40.	Η χρήση του p-m-payment δεν θα αποκαλύψει το προσωπικά μου στοιχεία	1	2	3	4	5	6	7
41.	Θα ένιωθα ασφάλεια κάνοντας μία μεταφορά χρημάτων εγγύτητας μέσω κινητού τηλεφώνου	1	2	3	4	5	6	7
42.	Θα ένιωθα ασφάλεια με τις πληροφορίες που δίνει το p-m-payment κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της συναλλαγής	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
43.	Αυτοί που επηρεάζουν τη συμπεριφορά μου θα με ενθάρρυναν στη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
44.	Αυτοί των οποίων τη γνώμη λαμβάνω σοβαρά υπόψη θα με ενθάρρυναν στη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
45.	Αυτοί που έχουν μεγάλη σημασία για μένα θα με ενθάρρυναν στη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
49.	Η οικογένειά μου θα ενέκρινε τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
50.	Οι φίλοι μου θα ενέκριναν τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
51.	Οι γνωστοί μου θα θεωρούσαν τη χρήση του p-m-payment ως καλή ιδέα	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
52.	Έχω διαβάσει δημοσιεύματα ειδικών στον τύπο που μιλάνε θετικά για τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
53.	Στα δημοφιλή έντυπα/ηλεκτρονικά μέσα πολλοί ειδικοί έχουν θετική στάση απέναντι στο p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
54.	Τα μέσα μαζικής επικοινωνίας επηρεάζουν θετικά την άποψη μου σχετικά με τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
46.	Θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
47.	Έχω τους πόρους που απαιτούνται για να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
48.	Έχω τις γνώσεις που απαιτούνται για να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
49.	Έχω τις ικανότητες που απαιτούνται για να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ		Έτσι κι			Συμφωνώ	
		Απόλυτα		Έτσι			Απόλυτα	
50.	Θα αισθανόμουν άνετα να χρησιμοποιώ υπηρεσίες p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
51.	Θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω υπηρεσίες p-m-payment χωρίς να υπάρχει κάποιος να με βοηθήσει	1	2	3	4	5	6	7
52.	Η χρήση υπηρεσιών p-m-payment θα ήταν μέσα στις δυνατότητές μου	1	2	3	4	5	6	7

		Διαφωνώ Απόλυτα			Έτσι κι Έτσι		Συμφωνώ Απόλυτα	
53.	Έχω τον εξοπλισμό (π.χ. έξυπνο κινητό/ταμπλέτα) που απαιτείται για τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
54.	Διαθέτω τα χρήματα για τη χρήση υπηρεσιών p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
55.	Έχω το χρόνο για τη χρήση του p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα			Έτσι κι Έτσι		Συμφωνώ Απόλυτα	
56.	Πιστεύω ότι οι πάροχοι υπηρεσιών p-m-payment κρατούν τις υποσχέσεις τους	1	2	3	4	5	6	7
57.	Πιστεύω ότι οι πάροχοι υπηρεσιών p-m-payment λειτουργούν με βάση τα συμφέροντα των πελατών	1	2	3	4	5	6	7
58.	Πιστεύω ότι οι πάροχοι υπηρεσιών p-m-payment είναι αξιόπιστοι	1	2	3	4	5	6	7
59.	Πιστεύω ότι οι πάροχοι υπηρεσιών p-m-payment θα κάνουν τα πάντα για την ασφάλεια των συναλλαγών των πελατών τους	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα			Έτσι κι Έτσι		Συμφωνώ Απόλυτα	
60.	Η απόκτηση της υπηρεσίας p-m-payment θα είναι ακριβή	1	2	3	4	5	6	7
61.	Το έξοδα χρήσης της υπηρεσίας p-m-payment θα είναι υψηλά	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα			Έτσι κι Έτσι		Συμφωνώ Απόλυτα	
62.	Αισθάνομαι ότι τα p-m-payment είναι μια καλή ιδέα	1	2	3	4	5	6	7
63.	Αισθάνομαι ότι τα p-m-payment είναι μια έξυπνη ιδέα	1	2	3	4	5	6	7
64.	Θα μου άρεσε να χρησιμοποιώ το p-m-payment	1	2	3	4	5	6	7
		Διαφωνώ Απόλυτα			Έτσι κι Έτσι		Συμφωνώ Απόλυτα	
65.	Σχεδιάζω να χρησιμοποιήσω το p-m-payment στο άμεσο μέλλον	1	2	3	4	5	6	7
66.	Σκοπεύω να χρησιμοποιήσω το p-m-payment στο άμεσο μέλλον	1	2	3	4	5	6	7
67.	Θα είμαι χρήστης του p-m-payment στο άμεσο μέλλον	1	2	3	4	5	6	7

Παρακαλώ συμπληρώστε με το αντίστοιχο πεδίο

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-24 25-34 35-44 45-55

Επίπεδο μόρφωσης:

Απόφοιτος Δημοτικού/Γυμνασίου Απόφοιτος Λυκείου Απόφοιτος ΙΕΚ ή παραπλήσιο Απόφοιτος ιδιωτικού κολλεγίου Απόφοιτος ΑΕΙ/ΑΤΕΙ Μεταπτυχιακό/διδακτορικό

Ετήσιο οικογενειακό εισόδημα προ φόρου (σε €):

< 10.000 10.001 – 15.000 15.001 – 20.000 20.001 – 30.000 30.001 – 40.000 > 40.000

Επαγγελματική κατάσταση:

Δημόσιος υπάλληλος Ιδιωτικός υπάλληλος Επιχειρηματίας Αυτοαπασχολούμενος Φοιτητής Συνταξιούχος Άλλο

Ευχαριστούμε...