

Publish



Fair

Constant Form

Q36

...

香港科技大學研究參與同意書 研究標題：了解香港長者銀行使用行為

首席研究員： 范明明 博士，香港科技大學

電話： (852) 6016-9496

電郵： mingmingfan@ust.hk

研究贊助者： 香港科技大學

目的

本研究項目的目的是了解香港長者如何使用銀行服務以及他們在這方面的體驗。我們有興趣了解他們在銀行業務方面的偏好、挑戰和疑慮，包括使用自動櫃員機、網上銀行、前往銀行分行和管理財務。我們收集的資料將幫助銀行和政策制定者制定更好的服務和政策，以支持香港老年人的財務福祉。

程序

如果您同意參加，您將被要求參與一項調查，該調查將持續約 10-15 分鐘。在面談中，您將被問及您在香港使用銀行服務的經驗、您對科技的態度以及您可能遇到的任何挑戰。您還將被要求填寫一份簡短的人口統計問卷。您可以跳過任何您覺得不舒服回答的問題。

請注意，您不會被要求分享有關您銀行帳戶、密碼或敏感資訊的任何詳細資訊。

參與者

65 歲或以上的香港居民。必須在香港居住超過 5 年。必須具有使用香港銀行服務的經驗（例如，使用自動櫃員機、網上銀行、前往銀行分行）。

風險

參與本研究相關的風險和不適不超過日常生活中或在進行常規身體或心理檢查或測試期間通常遇到的風險和不適。參與者可以在需要時休息，並儘可能長時間地暫停，以最大限度地減少任何可能的疲勞。

益處

您參與本研究可能沒有個人益處。但是，您的參與將幫助研究團隊獲得可能對人類有價值的知識。補償與費用 參與者在完成研究後將獲得 50 港元的補償。參與者參與本研究將不產生任何費用。保密 參與本研究，您理解並同意香港科技大學（科大）可能需要按照法律、法規、傳票或法院命令的要求披露您的同意書、資料和其他個人身份資訊。否則，您的機密性將以以下列方式維護：您的資料和同意書將分開保存。您的同意書將儲存在科大物業上的鎖定位置，並且不會透露給第三方。參與本研究，您理解並同意科大可以使用在本研究期間收集的資料和資訊，並且科大可以將其發布和/或披露給科大以外的其他人。但是，您的姓名、地址、聯絡方式和其他直接個人身份資訊將不會收集在您的同意書中，也不會在科大對研究資料和/或結果的任何此類發布或傳播中提及。研究人員將採取以下步驟來保護參與者在本研究中的身份：(1) 將為每位參與者分配一個號碼；(2) 研究人員將按號碼記錄研究期間收集的任何資料，而不是按姓名；(3) 將通過遮罩參與者的臉部來使影片匿名化；(4) 只有研究小組的成員會詳細查看收集的資料；(5) 任何錄音或資料檔案都將儲存在只有授權研究人員才能存取的安全位置。可選的權限 我理解研究人員可能希望在科學或教育目的的作品演示中使用任何影片或錄音的一小部分作為示範理由。

權利

您的參與是自願的。您可以隨時停止您的參與。拒絕參與或撤回您的同意或停止參與本研究不會導致任何懲罰或喪失您可能以其他方式享有的福利或權利。首席研究員可以自行決定以任何理由將您從研究中移除。在這種情況下，您不會遭受任何懲罰或喪失您可能以其他方式享有的福利或權利。提問權利與聯絡資訊 如果您對本研究有任何疑問，您現在可以隨時提出。如果您稍後有疑問、需要更多資訊或希望退出參與，請

透過郵件、電話或電子郵件與首席研究員聯繫，聯絡資訊列於本同意書的第一頁。如果您對本研究有任何疑問或疑慮，請隨時聯絡首席研究員范明明（電子郵件：mingmingfan@ust.hk）。自願同意 在下面簽名，即表示您同意已向您解釋了上述資訊，並且您目前的所有問題都已得到解答。您理解您可以在研究過程中和將來詢問有關本研究任何方面的問題。簽署本表格，即表示您同意參與本研究。

[+ Add page break](#)

Q37



我證明我已向上述人士解釋了本研究的性質和目的，並且我已討論了參與本研究的潛在益處和可能風險。個體對本研究的任何疑問都已得到解答，並且將在出現時解答任何未來的疑問。

- ☐ 是
- ☐ 否

Q38

請提供你的姓名

[Import from library](#)[Add new question](#)[Add Block](#)

▼ Default Question Block

Q1



您的年齡是？

Q2

*

您的性別是？

- ☐ 男性
- ☐ 女性
- ☐ 其他
- ☐ 不願透露

Q3

*

您的最高教育程度是？

- ☐ 小學
- ☐ 初中
- ☐ 高中
- ☐ 大專或學士
- ☐ 碩士或以上
- ☐ 以上皆非

Q4

*

您的就業狀況是？

- ☐ 在職
- ☐ 退休
- ☐ 失業
- ☐ 全職照顧家庭
- ☐ 自僱 / 經營生意

Q5

*

您擁有智能手機嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否

Q6

*

您如何評價自己的科技能力？

- ☐ 我不會使用任何科技
- ☐ 我只能處理基本科技（例如：發送電子郵件、瀏覽網路）
- ☐ 我只能處理中等水平的科技（例如：使用 Word 或 Excel 等辦公室軟體，進行基本的故障排除）
- ☐ 我擅長處理科技（例如：使用先進的軟體，解決技術問題）

Q7

*

您的主要收入來源是？

- ☐ 退休金
- ☐ 就業
- ☐ 投資
- ☐ 以上多於一項的混合
- ☐ 以上皆非

Q8

*

您有多少個銀行帳戶？

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3 個或以上

Q9

*

您有自動櫃員機卡嗎

- ☐ 是
- ☐ 否

Q10

*

您有電子銀行帳戶嗎？

- ☐ 是
- ☐ 否

Q11

您多頻繁依賴他人（例如家庭成員）協助您處理銀行事務？

- ☐ 大部分時間
- ☐ 經常
- ☐ 有時
- ☐ 偶爾
- ☐ 從不

Q12

你在過去一年用過幾多少次以下銀行渠道？

	0次	1 - 5次	6 次或以上
在分行親自辦理	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用電話銀行熱線	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用自動櫃員機	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
通過銀行應用程式或網站 在線辦理	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page Break

Q13

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾多少次以下銀行渠道？ 在分行親自辦理 - 6 次或以上 Is Selected

您多頻繁造訪分行以滿足您的銀行需求？

- ☐ 每日
- ☐ 每週
- ☐ 每月
- ☐ 每季
- ☐ 每年或更長

Q14

★

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 在分行親自辦理 - 6 次或以上 Is Selected

您通常在造訪銀行分行時做什麼？選擇所有適用的項目

- ☐ 對複雜交易尋求協助
- ☐ 現金存款或提款
- ☐ 繳費
- ☐ 餘額查詢 / 更新存摺
- ☐ 轉帳
- ☐ 定期存款
- ☐ 外匯
- ☐ 財務建議
- ☐ 更改密碼
- ☐ 管理投資
- ☐ 管理信用卡
- ☐ 管理貸款

Q15

💡 ★ x→


▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 在分行親自辦理 - 6 次或以上 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較多在分行進行交易的原因呢？ 1 = 非常不重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
分行距離我所在位置的距離較近，能夠配合我的日常活動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
營業時間適合我的生活方式	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
分行備有讓我較易前往的設施（例如：坡道、停車場、座位）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
進行交易時並不需要其他設備 (如提款卡、智能手機等)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我能夠在不操作機器 (例如：櫃員機 / 智能手機) 的情況下獲得服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我認為親自進行交易更安全	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
分行員工能及時及準確地提供建議和協助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我傾向與職員進行面對面的互動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我相信親自進行交易可以減少錯誤	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我缺乏使用其他渠道 (如：櫃員機 / 應用程式) 的知識	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，我能夠在分行處理大部份銀行需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q16

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 在分行親自辦理 - 0次 Is Selected
Or 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 在分行親自辦理 - 1 - 5次 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較少在分行進行交易的原因呢？ 1 = 非常不重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
分行距離我的位置並不便利，無法配合我的日常活動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
營業時間不適合我的生活方式	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
分行缺乏能讓我較易訪探的設施（例如：坡道、停車場、座位）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我擁有其他設備以使用其他交易渠道（例如：櫃員機 / 電子銀行）	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不介意通過操作機器（例如：櫃員機 / 智能手機）以獲得服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我對親自進行交易時感到不安全	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
分行員工不能及時並準確地提供建議和協助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不傾向與職員進行面對面的互動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我相信親自進行交易會增加錯誤	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我掌握使用其他渠道（如：櫃員機 / 應用程式）的知識	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比分行，我能夠在其他渠道處理大部份銀行需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

----- Page Break -----

Q17



▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用電話銀行熱線 - 6 次或以上 Is Selected

您多頻繁使用電話銀行熱線以滿足您的銀行需求？

- ☐ 每日
- ☐ 每週
- ☐ 每月
- ☐ 每季
- ☐ 每年或更長

Q18

★

▼ Display this question

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用電話銀行熱線 - 6 次或以上 Is Selected

您通常在使用電話銀行熱線時做什麼？選擇所有適用的項目

- ☐ 對複雜交易尋求協助
- ☐ 繳費
- ☐ 餘額查詢 / 更新存摺
- ☐ 轉帳
- ☐ 定期存款
- ☐ 外匯
- ☐ 財務建議
- ☐ 更改密碼
- ☐ 管理投資
- ☐ 管理信用卡
- ☐ 管理貸款

Q19

💡 ★ x→

▼ Display this question

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用電話銀行熱線 - 6 次或以上 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較多通過電話銀行熱線進行交易的原因呢？ 1 = 非常不重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
無需訪問分行或使用櫃員機 / 電子銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電話銀行的營業時間適合我的生活方式	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用電話銀行比其他渠道節省時間	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我沒有使其他渠道的設備及網路 (例如：提款卡 / 智能手機)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，我覺得在電話上進行交易更安全	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電話客服能提供準確的建議和協助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，我更傾向於電話與銀行進行互動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我有信心在無需協助的情況下使用電話銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q20

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用電話銀行熱線 - 0次 Is Selected
Or 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用電話銀行熱線 - 1 - 5次 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較少通過電話銀行熱線進行交易的原因呢？ 1 = 非常不重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
我不介意去分行或使用自動櫃員機 / 電子銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電話銀行的營業時間不適合我的生活方式	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用電話銀行與其他渠道相比並不能節省時間	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我有使其他渠道的設備及網路 (例如：提款卡 / 智能手機)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，通過電話進行交易感到不安全	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電話客服不能提供準確的建議和協助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比電話銀行中心，我更傾向於其他渠道與銀行進行互動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我沒有信心在無人協助的情況下使用電話銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

----- Page Break -----

Q21



▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用自動櫃員機 - 6 次或以上 Is Selected

您多頻繁使用自動櫃員機以滿足您的銀行需求？

- ☐ 每日
- ☐ 每週
- ☐ 每月
- ☐ 每季
- ☐ 每年或更長

Q22

★

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用自動櫃員機 - 6 次或以上 Is Selected

您主要使用自動櫃員機進行哪些類型的交易？（選擇所有適用的項目）

- ☐ 存款或提款
- ☐ 繳費
- ☐ 餘額查詢
- ☐ 轉賬
- ☐ 外匯
- ☐ 更改密碼
- ☐ 管理信用卡
- ☐ 管理貸款

Q23

 ★ x→

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用自動櫃員機 - 6 次或以上 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較多通過自動櫃員機進行交易的原因呢？ 1 = 非常不重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
自動櫃員機位置便利，靠近我常常活動的地方	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機24/7可用	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用自動櫃員機比使用其他渠道節省時間	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機的高度、按鈕、畫面等能讓我輕易使用	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我有信心在無需協助的情況下使用自動櫃員機	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我信賴自動櫃員機能進行準確和安全的交易	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我能輕易理解自動櫃員機的選單	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，我更熟悉自動櫃員機的功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我經常有提取現金的需要	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機能滿足我大部分日常交易需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q24

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用自動櫃員機 - 0次 Is Selected
Or 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 使用自動櫃員機 - 1 - 5次 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較少通過自動櫃員機進行交易的原因呢？ 1 = 非常重要的原因，5 = 非常重要的原因

	1	2	3	4	5
自動櫃員機的位置不便利，無法配合我的日常活動	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機並非24/7開放	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用自動櫃員機與去分行相比並不能節省時間	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機的高度、按鈕、畫面等不能讓我輕易使用	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我沒有信心無人協助下使用自動櫃員機	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不信任自動櫃員機能進行準確且安全的交易	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不能輕易理解自動櫃員機的選單	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，我較不熟悉自動櫃員機的功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我並沒有經常提取現金的需要	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
自動櫃員機能滿足我大部分日常交易需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page Break

Q25



▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 通過銀行應用程式或網站在線辦理 - 6 次或以上 Is Selected

您多頻繁使用電子銀行服務（例如，移動應用程式或網上銀行）？

- ☐ 每日
- ☐ 每週
- ☐ 每月
- ☐ 每季
- ☐ 每年或更長

Q26

★

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 通過銀行應用程式或網站在線辦理 - 6 次或以上 Is Selected

您主要在電子銀行中進行哪些類型的交易？（選擇所有適用的項目）

- ☐ 繳費
- ☐ 餘額查詢
- ☐ 轉賬
- ☐ 定期存款
- ☐ 外匯
- ☐ 更改密碼
- ☐ 管理投資
- ☐ 管理信用卡
- ☐ 管理貸款

Q27

 ★ x→

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 通過銀行應用程式或網站在線辦理 - 6 次或以上 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較多通過電子銀行進行交易的原因呢？ 1 = 最不重要的原因，5 = 最重要的原因

	1	2	3	4	Click to write Scale Point 5
我可以透過電子銀行隨時隨地訪問銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行與其他渠道相比，交易更快	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行服務 24/7 可用	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我信賴電子銀行交易的準確性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行能避免在分行或自動櫃員機前排隊	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，使用電子平台的壓力較大	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我覺得電子銀行的指令不難理解	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我能夠獨立解決電子銀行問題	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q28

▼ [Display this question](#)

If 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 通過銀行應用程式或網站在線辦理 - 0次 Is Selected
Or 你在過去一年用過幾次以下銀行渠道？ 通過銀行應用程式或網站在線辦理 - 1 - 5次 Is Selected

以下各項因素中，哪些是令你選擇較少通過電子銀行進行交易的原因呢？ 1 = 最不重要的原因，5 = 最重要的原因

	1	2	3	4	5
我無法透過電子銀行隨時隨地存取銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行與其他渠道相比，交易速度較慢	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
其他渠道的服務時間能滿足我的銀行服務需求	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不信任電子銀行交易的準確性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我不介意在分行排隊或在自動櫃員機前等待	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
對比其他渠道，使用電子平台的壓力較大	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我覺得電子銀行的指示感到難以理解	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
我較難獨立解決電子銀行的問題	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

----- Page Break -----

Q29



在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。

- ☐ 我視力不佳，例如：閱讀小字或圖表時感到困難
- ☐ 我聽力不佳，例如：難以理解音訊指示或視頻教程
- ☐ 我在輸入信息時感到困難，例如：難以填寫表格、打字
- ☐ 我難以記住帳戶重要信息，例如：密碼、帳戶名稱
- ☐ 我難以記住需要完成的任務的步驟，例如：查閱帳戶結餘時的步驟
- ☐ 我在使用電子設備時使用不舒服，例如：手腕疼痛，關節疼痛
- ☐ 我難以獲得電子設備，例如：難以連接網絡或根本不擁有電子設備

[Show Discussion \(1\)](#) Last Comment 4 Mar 2025 2:04pm by K Wong

Q30



在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。

- ☐ 我擔心被騙，例如：在使用網路銀行時被欺詐活動騙走金錢
- ☐ 我擔心帳戶被盜用並導致金錢損失
- ☐ 我在遇到困難時找不到員工進行協助和指導，使我沒有信心能有效使用電子銀行
- ☐ 我擔心電子銀行的隱私問題
- ☐ 我害怕在電子銀行犯錯並無法糾正它們

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:04pm by K Wong

Q31



在下列有關技術的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。

- ☐ 我不太認識電子銀行的功能和服務
- ☐ 我對科技的理解有限，不太懂使用電子產品
- ☐ 我覺得電子銀行使用的詞語和術語難以理解
- ☐ 我不熟悉如何安全地使用電子銀行

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:05pm by K Wong

Page Break

Q32



在您選擇的三組挑戰中，請選擇最阻礙您使用電子銀行的一組。

- ☐ 第一組 - 身體和認知方面的挑戰 (例如：視力不佳、在輸入信息時感到困難、難以記住帳戶重要信息等)
- ☐ 第二組 - 對數位平台的信任 (例如：擔心被騙、隱私問題、害怕在電子銀行犯錯並無法糾正它們等)
- ☐ 第三組 - 技術挑戰 (例如：不太認識電子銀行的功能和服務、對科技的理解有限等)

Page Break

Q42

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我視力不佳，例如：閱讀小字或圖表時感到困難 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供屏幕放大工具	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供高對比模式，例如：不同的顏色設置和圖案來區分不同功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供語音選項，例如：機器人大聲讀出指示	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供更大的圖標或圖像	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行為圖表提供替代選項，例如文字描述	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:37pm by K Wong

Q44

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我聽力不佳，例如：難以理解音訊指示或視頻教程 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供視覺警報，例如：閃爍或彈出通知以補充語音信號	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行在視頻教程中提供字幕	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供閱讀替代方案，例如：為不願使用語音通信的用戶提供隨時可用的聊天或電子郵件支持	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:38pm by K Wong

Q46

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我在輸入信息時感到困難，例如：難以填寫表格、打字 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供對老年用戶友好的界面，例如特大按鈕和簡化的佈局	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供語音 / 手勢輸入	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供自動填充功能減少輸入	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:39pm by K Wong

Q47

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我難以記住帳戶重要信息，例如：密碼、帳戶名稱 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供不需要記憶的登入驗證，例如：面部識別、指紋等替換大部分密碼	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供視覺提醒，例如：允許用戶設置輔助工具或提示，以便記憶帳戶重要信息	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供安全且簡化的密碼恢復選項	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:40pm by K Wong

Q48

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我難以記住需要完成的任務的步驟，例如：查閱帳戶結餘時的步驟 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供任務提示功能，指導用戶使用電子銀行介面	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供常用快捷鍵，讓用戶一鍵到達常用任務的介面	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供 24/ 7聊天框以在完成任務時提供幫助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:41pm by K Wong

Q49

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我在使用電子設備時使用不舒服，例如：手腕疼痛，關節疼痛 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行提供允許電子平台在所有界面上運行，例如：平板或手表	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供提供語音控制功能，使用戶無需實際握住或操作設備	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供簡化任務流程，減少所需的步驟數量，減少在不舒服的位置上花費的時間	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:42pm by K Wong

Q50

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關身體或認知方面的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我難以獲得電子設備，例如：難以連接網絡或根本不擁有電子設備 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
向老年人提供電子銀行所需要的設備	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
在社區中心和分行設置能連接電子銀行所需要的設備	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
組織社區工作坊，幫助老年用戶有效管理和使用網絡連接	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:42pm by K Wong

Q51

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我擔心被騙，例如：在使用網路銀行時被欺詐活動騙走金錢 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
提供直接易懂的材料，解釋常見的詐騙手法、警告信號、以及如何保護自己	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行設立即時交易警報，例如：每當發生交易時，立即向用戶發送通知，並允許用戶以簡單的「是」或「否」回答快速確認或取消	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供一鍵式詐騙報告，例如：在平台上放置一個醒目的按鈕，以便立即凍結帳戶或停止任何交易，同時尋求幫助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 2:44pm by K Wong

Q52

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我擔心帳戶被盜用並導致金錢損失
Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
電子銀行增強帳戶安全功能，例如指紋登錄或面部識別	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供簡單的安全指南，例如：關於創建強密碼和識別詐騙的清晰指南	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供頻繁的安全更新和警報	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 3:08pm by K Wong

Q53

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我在遇到困難時找不到員工進行協助和指導，使我沒有信心能有效使用電子銀行
Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
開發老年用戶友好的介面，納入來自老年用戶的反饋	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
提供 24/7 聊天框 / 線上客服提供幫助	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
提供有關使用電子銀行的線下工作坊	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
提供老年用戶專屬服務熱線，解決老年人使用電子銀行的困難和疑慮	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行對任何的更新作清晰的溝通	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 5 Mar 2025 11:10am by K Wong

Q54

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我擔心電子銀行的隱私問題 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
銀行提供清晰的個人資料使用原則	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
銀行提供隱私設置教程，讓用戶選擇自己的資料使用方法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
舉辦線下活動介紹客戶的個人資料使用原則	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 3:09pm by K Wong

Q57

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關對電子平台信任的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我害怕在電子銀行犯錯並無法糾正它們 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
提供用戶友好的電子銀行教程	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
在電子銀行完成每項任務之前，需要額外的驗證和確認	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行提供錯誤恢復或撤銷的功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 3:11pm by K Wong

Q35

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關技術的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我不太認識電子銀行的功能和服務 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
簡單易懂的服務指南，介紹電子銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
真人線下工作坊，介紹電子銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
電子銀行介面上設置教程或工具提示，以便用戶在探索時突出顯示功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
給初次使用者的線上入門導引，介紹電子銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
簡單、互動的入門視頻，介紹電子銀行服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
常見問題解答區，解答常見的電子銀行問題	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 3:15pm by K Wong

Q61

▼ [Display this question](#)

If 在下列有關技術的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我對科技的理解有限，不太懂使用電子產品 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
真人線下工作坊，介紹和指導電子產品的用法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
簡單、互動的入門視頻，介紹和指導電子產品的用法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
舉辦線下老年用戶學習小組，學習使用電子產品的方法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Show Discussion \(1\)](#)

Last Comment 4 Mar 2025 3:16pm by K Wong

Q62



Display this question

If 在下列有關技術的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我覺得電子銀行使用的詞語和術語難以理解 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
提供詞彙提示，解釋相關詞彙意思	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
簡化語言，避免複雜概念	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
提供 24/7 聊天框 / 線上客服 / 電話客服提供幫助，了解電子銀行的詞語和術語	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Show Discussion (1) Last Comment 4 Mar 2025 3:17pm by K Wong

Q63



Display this question

If 在下列有關技術的挑戰中，請選出以下最阻礙您使用電子銀行的 1 - 3 個原因。 我不熟悉如何安全地使用電子銀行 Is Selected

根據您分享使用電子銀行時的挑戰，以下是一些可能改進電子銀行的潛在改進。
這些改進能否提高您使用電子銀行的可能性？ 1 = 最不能提高，5 = 最能提高

	1	2	3	4	5
提供工作坊，講解如何安全地使用電子銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
使用電子銀行時提供安全提示信息，提醒安全使用的方法	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
提供 24/7 聊天框 / 線上客服提供幫助，協助安全地使用電子銀行	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Show Discussion (1) Last Comment 4 Mar 2025 3:17pm by K Wong

Import from library

Add new question

Add Block

End of Survey

感謝您的參與！