



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## ۱- پرسش نامه عوامل موثر بر رضایت مشتریان در سیستم بانکی

پاسخگوی محترم، با سلام؛

این پرسش نامه در راستای طرح تحقیقاتی فوق و با هدف شناسایی عوامل موثر بر موفق رضایت مشتریان، اولویت بندی متغیرها و شاخص های شناسایی شده و ارزیابی میزان موفقیت بانک ... با در نظر گرفتن مدل اصلی کارت امتیازی متوازن و استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی (FAHP)، طراحی شده است.

### سوالات جمعیت شناختی

سن :

سمت :

جنسیت (زن یا مرد) :

سابقه فعالیت :

میزان تحصیلات :

دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتری و بالاتر



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

در جدول زیر، عوامل شش گانه را به لحاظ اهمیت شان در ارزیابی رضایت مشتریان و عملکرد بانک... ایران وزن دهی نمایید (درایه های خالی جدول زیر):

جدول تعیین درجه اهمیت عوامل شش گانه مدل BSC

منظر های BSC	کیفیت ارائه خدمات	شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان	کیفیت امکانات اداری، فیزیکی و رفاهی کارکنان	دسترسی مشتریان به خدمات بانکی	انواع و جذابیت خدمات و مزایای اعطایی بانک	احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان
کیفیت ارائه خدمات	۱					
شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان		۱				
کیفیت امکانات اداری، فیزیکی و رفاهی کارکنان			۱			
دسترسی مشتریان به خدمات بانکی				۱		
انواع و جذابیت خدمات و مزایای اعطایی بانک					1	
احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان						1