



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

پرسش نامه سنجش رضایتمندی مشتریان در بانکداری آنلاین

الف-سوالات جمعیت شناختی :

سن : شغل : جنسیت (زن یا مرد) :

میزان تحصیلات :

زیر دیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری و بالاتر

میزان استفاده از خدمات بانکداری آنلاین :

زیر دیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری و بالاتر

ب-سوالات تخصصی در مورد عوامل ۷ گانه رضایت کاربران :

ب-۱- عامل سهولت استفاده :

۱-انجام آسان تراکنش ها و سهولت استفاده از وب سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- طراحی مناسب منوهای سایت، نقشه کلی (یا navigation) را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- قابل فهم بودن و عدم پیچیدگی منوها و خدمات ارائه شده از طریق سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۲- عامل طراحی سایت :



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

۴- توانایی وب در انجام کلیه تراکنش‌ها و خدمات (جامع بودن خدمات ارائه شده) را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- جذابیت استفاده و نمای ظاهری سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- مشخصات فنی اصطلاحاً شسته و رفته و مرتب سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۷- مشخصات فنی طراحی سایت (نظیر عدم قطع و وصل شدن، استفاده از تکنولوژی روز در طراحی، رعایت اصول طراحی و گرافیکی و ...) را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۸- انطباق طراحی و آیکن‌های سایت، با نیاز کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- کیفیت اتصال به اینترنت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- عامل اتصال یا توانایی ارتباط سایت با سایت‌های دیگر و مرتبط را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- عامل سفارشی‌سازی یا ارائه خدمات به کاربران مختلف و امکان ایجاد تغییر در پروفایل شخصی کاربر را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۲- عامل ارتباطات یا توانایی سایت در برقراری ارتباط سایت با کاربر یا دوطرفه را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۳- عامل سرعت :

۱۳- سرعت اتصال به سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۴- سرعت انجام تراکنش ها را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۵- سرعت بارگذاری صفحات سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۴- عامل امنیت :

۱۶- دقت و صحت انتقال داده ها و انجام تراکنش ها را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین،

موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۷- عدم ارائه اطلاعات شخصی و محرمانه کاربر به هیچ نهاد و سایت دیگر را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از

خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- تعریف و اجرای کدهای امنیتی برای هر حساب جهت امنیت بیشتر در برابر هکرها و سارقان اینترنتی را تا چه اندازه جهت

افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۹- حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی از سوی سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری

آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

ب-۵- عامل محتوای اطلاعات :

۲۰- انطباق و ارتباط کامل محتوای اطلاعات سایت با نیاز کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- مختصر و مفید بودن محتوای اطلاعات سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۲- دقیق بودن و صحیح بودن محتوای اطلاعات سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۳- ارائه اطلاعات کافی سایت و عدم نیاز کاربر به مراجع اطلاعاتی دیگر را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۴- ارائه به موقع اطلاعات سایت به کاربر را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۵- به روز بودن اطلاعات سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۶- پاسخ به نیازهای اطلاعاتی متدوال و رایج کاربر را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۷- قابل فهم بودن و عدم پیچیدگی محتوای اطلاعاتی سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

ب-۶- عامل پشتیبانی کاربران :

۲۸- پاسخگویی صادقانه به هرگونه نیاز و پرسش کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۹- تهیه بازخورد فوری برای هرگونه نیاز و مشکل کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۰- اعلام آمادگی جهت هرگونه مشکل و نارضایتی (فنی، عملیاتی و ...) کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۱- پشتیبانی پیوسته بصورت ۷ روزه و ۲۴ ساعته کاربران از سوی سایت را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۲- تعریف مکانیزمی جهت دریافت اینترنتی شکایات کاربران را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۳- تعریف مکانیزمی جهت پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن را تا چه اندازه جهت افزایش میزان رضایتمندی از خدمات بانکداری آنلاین، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ج- متغیر وابسته، میزان رضایتمندی مشتریان از خدمات بانکداری آنلاین بانک:

۳۴- تا چه اندازه از سهولت استفاده از خدمات بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۵- تا چه اندازه از طراحی سایت جهت دریافت خدمات بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم
- ۳۶- تا چه اندازه از سرعت انجام تراکنش ها در خدمات بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟
- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم
- ۳۷- تا چه اندازه از امنیت سایت در ارائه خدمات بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟
- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم
- ۳۸- تا چه اندازه از خدمات پشتیبانی سایت در زمینه بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟
- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم
- ۳۹- تا چه اندازه از تنوع سرویسهای خدمات بانکداری آنلاین بانک، رضایت دارید؟
- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

تدبیرساز



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

ایران تز تدبیرساز