



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

پرسش نامه عوامل موثر بر رضایت مشتریان در طراحی پورتال های سازمانی

پاسخگوی محترم، با سلام؛

پورتال، یک وب سایتی است که مجموعه منظم و گسترده ای از خدمات و منابع نظیر پست الکترونیکی، موتور جستجو، گروه ها و پساژهای فروش آنلاین و را عرضه می کند. با توجه به رشد روز افزون فناوری، استقبال مردم از خدمات الکترونیک در راستای تجارت الکترونیک روند فزاینده ای دارد که در این راستا، پورتال ها بعنوان ابزارهای توانمند، می توانند در خدمت عموم باشند. در این تحقیق عوامل اصلی تاثیرگذار بر رضایت مشتریان از پورتالهای سازمانی بدین صورت شناسایی شده اند: "نوآوری پورتال"، "پویایی پورتال"، "نوع دسترسی به پورتال"، "سازگاری پورتال"، "راحتی پورتال"، "سهولت استفاده از پورتال"، "مفید بودن پورتال"، "سفارشی کردن یا انطباق پذیری پورتال"، "انعطاف پذیری پورتال"، "کامل بودن پورتال و محتوا پورتال"

الف-سوالات جمعیت شناختی:

سن:

شغل و سمت:

جنسیت (زن یا مرد):

چند سال سابقه فعالیت در حوزه تجارت الکترونیک دارید؟

میزان تحصیلات:

زیر دیپلم دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری و بالاتر

ب-سوالات تخصصی:

ب-۱- عامل نوآوری پورتال:

۱-عرضه نتایج جستجو در دسته بندی های مناسب با فیلترسازی و تصفیه اطلاعات توسط پورتالها تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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



ایران‌تذتدبیرساز

۲- جذابیت استفاده و نمای ظاهری پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- عامل توصیه و معرفی کردن محتوا (Recommendation) بدین معنی که پورتال میتواند بر اساس علاقمندی های یک کاربر

و یا اطلاعاتی که در مورد او می داند مطالب مناسب را در اختیار او قرار دهد، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- عامل نوآوری در محتوای پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- ارسال پیام به ازای رویدادهایی که برای کاربر مهم هستند (Alert)، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- وجود مولفه هوشمند کسب و کار (برای برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی کاربر، پورتال با یکپارچه سازی قابلیت‌های جستجو،

گزارش گیری و تحلیل، آنها را در قالب مولفه هوشمندی کسب و کار ارائه می کند)، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم **ب- ۲- عامل پویایی پورتال :**

۷- وجود ابزارهای مدیریت محتوا یا ابزارهایی که توانایی یکپارچه سازی، دسته بندی و تدوین دانش از منابع متعدد را در پورتال

برای کاربر فراهم می کنند و قابلیت ایجاد، تایید و درج محتوا را دارند، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۸- ارائه به موقع اطلاعات پورتال به کاربر تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- به روز بودن اطلاعات پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- عامل پویایی در محتوای پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- عامل ارتباطات یا توانایی پورتال در برقراری ارتباط پورتال با کاربر یا دوطرفه تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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

۱۲- دقت و صحت انتقال داده‌ها و انجام دقیق عملیات تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۳- عامل "نوع دسترسی به پورتال"

۱۳- ساختار پیمایش ساده به گونه‌ای که کاربر با کمترین کلیک به مکان، سرویس و یا اطلاعات مورد نظرش دست یابد، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۴- عامل عمومیت بخشی (نظیر استفاده از مکان‌یابی جهانی (GPS) و شناسایی کاربران در هر جای جهان جهت ارائه خدمات به آنها) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۵- سرعت (اتصال، تراکنش، بارگذاری صفحات) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۴- عامل "سازگاری پورتال"

۱۶- عامل سازگاری (با زیرساخت‌های فنی و ساختاری کشور) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۷- ارائه تکنولوژی‌ها و نرم‌افزارهای روز و مطابق نیاز کاربران تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارند؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- عامل سازگاری (با فرهنگ عامه مردم) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۹- یکپارچه‌سازی منابع اطلاعاتی متعدد سازمان توسط پورتال که در بخش‌های مختلف سازمان به صورت ساخت یافته یا غیر ساخت یافته پراکنده اند، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

ب-۵- عامل "راحتی پورتال"

۲۰- قابل فهم بودن و عدم پیچیدگی محتوای اطلاعاتی پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- پشتیبانی پیوسته بصورت ۷ روزه و ۲۴ ساعته کاربران از سوی پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۲- عامل پشتیبانی برقراری ارتباط با منابع خارج از پورتال نظیر web service و سایت های دیگر، برای دریافت اطلاعات و سرویس های مورد نیاز تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۳- مشخصات فنی اصطلاحا شسته و رفته و مرتب پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۶- عامل "سهولت استفاده از پورتال"

۲۴- مختصر و مفید بودن محتوای اطلاعات پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۵- تعریف مکانیزمی جهت دریافت اینترنتی شکایات و پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۶- انجام آسان عملیات و سهولت استفاده از پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۷- طراحی مناسب منوها و نقشه کلی (یا navigation) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۸- قابل فهم بودن و عدم پیچیدگی منوها و خدمات ارائه شده تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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

۲۹- تعریف مکانیزمی جهت دریافت اینترنتی شکایات و پیگیری شکایات و نتیجه رسیدگی به آن تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۰- مشخصات فنی طراحی پورتال (نظیر عدم قطع و وصل شدن، استفاده از تکنولوژی روز در طراحی، رعایت اصول طراحی و گرافیکی و ...) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۷- عامل "مفید بودن پورتال"

۳۱- عامل گلچین کردن و خلاصه کردن مطالب (Excerpt Content) به معنی خلاصه نمودن اتوماتیک مطالب، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۲- دقیق بودن و صحیح بودن محتوای اطلاعات پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۳- پاسخ به نیازهای اطلاعاتی متدوال و رایج کاربر تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۴- تهیه بازخورد فوری برای هرگونه نیاز و مشکل (فنی، عملیاتی و ...) کاربران تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۵- عدم ارائه اطلاعات شخصی و محرمانه کاربر به هیچ نهاد و سایت دیگر تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۸- عامل "سفارشی کردن یا انطباق پذیری پورتال"

۳۶- تعریف و اجرای کدهای امنیتی برای هر کاربر جهت امنیت بیشتر در برابر هکرها و سارقان اینترنتی تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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 تز تدبیرساز

۳۷- عامل اختصاصی کردن (Personalization) یا پروسه ای است که از طرف پورتال برای نمایش اطلاعات به کاربران بر اساس نیازهای آنان اجرا میشود، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۸- عامل متمرکز کردن (Aggregation) یا جمع آوری اطلاعات و خدمات از منابع متعدد و توزیع شده به طریقی قابل توجه و معنی دار، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۹- توانایی ایجاد رده بندی^۱ و فرهنگ جامع اطلاعاتی و امکان تغییر آنها بر اساس تجارب و تغییرات در استراتژی و فرایند های کسب و کار سازمان، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ب-۹- عامل "انعطاف پذیری پورتال"

۴۰- انطباق طراحی و آیکن ها، با نیاز کاربران تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۱- ارائه خدمات به کاربران مختلف و امکان ایجاد تغییر در پروفایل شخصی کاربر تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۲- انطباق و ارتباط کامل محتوای اطلاعات پورتال با نیاز کاربران تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۳- پشتیبانی از انجام کارهای مختلف همزمان توسط کاربران (مکاشفه، یادگیری، تحقیق، خرید، ...)، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۴- عدم وابستگی به Platform خاص به گونه ای که برای تمامی افراد با سیستم عاملهای مختلف و مرورگرهای مختلف قابل دسترس باشد (Cross-platform functionality)، تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

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-۱۰- عامل "کامل بودن پورتال و محتوا پورتال"

۴۵- رفع کلیه نیازهای کاربران و عدم نیاز کاربر به مراجعه به پورتالی دیگر جهت رفع نیازها تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارند؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۶- حداقل سازی اشتباهات فرآیندی و عملیاتی از سوی پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۷- وجود آیکن مربوط به لینکهای مرتبط و دسترسی به سایتهای مفید دیگر در پورتال تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۸- توانایی پورتال در انجام کلیه عملیات ها و خدمات (جامع بودن خدمات ارائه شده) تا چه اندازه در رضایت مشتریان نقش دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

ج- متغیر وابسته، رضایتمندی مشتریان :

۴۹- تا چه اندازه از عامل سهولت پورتال ها رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۰- تا چه اندازه از عامل طراحی پورتال جهت دریافت خدمات رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۱- تا چه اندازه از عامل سرعت انجام فعالیت های پورتال رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۲- تا چه اندازه از عامل امنیت پورتال رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۳- تا چه اندازه از عامل پشتیبانی کاربران پورتال رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۴- تا چه اندازه از تنوع سرویسهای ارائه شده پورتالها رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۵- تا چه اندازه از کنترل، نظارت و مدیریت تمامی مراحل فرآیند کاری، در پورتالها رضایت دارید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

خیلی کم

کم

متوسط

زیاد

خیلی زیاد

ایران تز تدبیرساز