



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

پرسش نامه ارزیابی کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی**پاسخگوی گرامی**

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید :

مشخصات فردی:

سن: ۲۰-۳۰ ۳۰-۴۰ ۴۰-۵۰ ۵۰ به بالاجنسیت: مرد زن میزان تحصیلات: دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری سابقه کار: زیر ۵ سال ۵ تا ۱۰ سال ۱۰ تا ۱۵ سال ۱۵ تا ۲۰ سال ۲۰ سال به بالا

امتیازبندی					گزاره	شاخص
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم		
					میزان خدمات دریافت شده از طریق بانکداری اینترنتی چگونه است؟	
					سرعت بانکداری اینترنتی برای دریافت خدمات بانکی، را چگونه ارزیابی می کنید؟	



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

				میزان بهره وری امکانات اینترنتی بانک از نظر شاخص سهولت در استفاده چگونه است؟	کارایی (efficiency)
				نحوه ارتباط اینترنتی بانکها به منظور ارائه خدمات یکپارچه به مشتریان سبب سهولت و تسریع انجام امور شده است؟	
				تا چه حد استفاده از سیستم بانکداری الکترونیک بویژه بانکداری اینترنتی برای شما ایجاد انگیزه برای عدم مراجعه به شعب می نماید؟	
				میزان موافقت خود را با هر یک از خدمات زیر جهت تعیین میزان دسترسی به آنها در سرویس های اینترنتی بانک خود بیان کنید؟ <ul style="list-style-type: none"> • دریافت صورتحساب • پرداخت قبوض • انتقال وجه • خدمات چک 	
				استفاده از خدمات اینترنتی در بانک، تا چه حد توانسته است کارهای مورد نظر شما را پوشش دهد؟	کامل بودن (Fulfillment)
				تا چه حد اطلاعات در دسترس با نیازهای کاربران تناسب دارد؟	
				آیا با استفاده از خدمات اینترنتی می توان تمامی محصولات بانکی را دریافت نمود؟	



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

				آیا به هنگام استفاده از سیستم های بانکداری اینترنتی امکان ایجاد تغییرات لازم مطابق خواسته های خود را دارا می باشید؟	
				شما می توانید از خدمات بانکداری اینترنتی در هر مکانی استفاده نمایید؟	در دسترس بودن (availability)
				شما می توانید از خدمات بانکداری اینترنتی در هر زمانی از شبانه روز استفاده نمایید؟	
				استفاده از خدمات اینترنت بانک در ایران سهل و آسان می باشد؟	
				در هنگام استفاده از خدمات بانکداری الکترونیکی تا چه حد به اطلاعاتی که لازم دارید دسترسی دارید؟	
				تا چه حد اطمینان دارید که سیستم بانکداری اینترنتی توانایی انجام خدمات بانکی شما را در هر ساعت از شبانه روز دارا می باشند؟	
				شما مطمئن هستید که اطلاعات شخصی شما در هنگام استفاده از خدمات اینترنتی در اختیار افراد سودجو قرار نمی گیرد؟	محرمانه گی (Privacy)
				آیا به نظر شما، امنیت سیستم ها در مقابل نفوذ خرابکاران در هنگام استفاده از خدمات اینترنتی بانک مورد قبول است؟	
				شما از میزان امنیت در استفاده از خدمات بانکداری اینترنتی احساس رضایت می کنید؟	
				تا چه حد تقاضاهای خود از سیستم بانکداری اینترنتی را در زمانی که لازم دارید دریافت می کنید؟	



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

				آیا در هنگام استفاده از سیستم های اینترنتی بانکها به موردی برخورد کرده اید که سیستم نتواند برای حل آنها شما را یاری نماید؟	پاسخگو بودن Responsiveness
				آیا درخواست های شما از سیستم، توسط سیستم بانکداری اینترنتی قابل پیگیری و حل می باشد؟	s
				تعامل میان سیستم های کامپیوتری و خواسته های شما تا چه میزان جوابگوی تقاضاهای شما می باشد؟	
				آیا سیستم های خدمات اینترنتی بانک ها توانسته است به سرعت به سئوالات شما پاسخ دهد؟	
				آیا به هنگام بروز مشکل در هنگام استفاده از سیستم بانکداری اینترنتی، سیستم از آمادگی کافی برای مواجهه و یا راهنمایی صحیح شما برخوردار است؟	
				آیا در صورت بروز مشکلات توسط سیستم برای شما، جبران صورت می گیرد؟	جبران خدمات
				آیا به به نیازهای مختلف کاربران جوابگویی می شود؟	
				آیا سیستم بانکداری اینترنتی توانایی تشخیص صحیح نیازهای احتمالی از سوی مشتریان را دارد؟	