



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## ۱- پرسش نامه تاثیر کیفیت امکانات اداری، فیزیکی و رفاهی کارکنان بر رضایت

### مشتریان در سیستم بانکی

پاسخگوی محترم، با سلام؛

## ۲- سوالات جمعیت شناختی:

سن:

سمت:

جنسیت (زن یا مرد):

سابقه فعالیت:

میزان تحصیلات:

دکتری و بالاتر

فوق لیسانس

لیسانس

فوق دیپلم

دیپلم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## ۳- رتبه بندی شاخص های مربوط به منظر کیفیت امکانات اداری ، فیزیکی و رفاهی

### کارکنان:

در جدول زیر، شاخص های وجود سیستم خودپرداز در شعب بانک، سیستم های اطلاعاتی و بایگانی منظم، سهولت دسترسی به اطلاعات، تجهیزات و سیستم های اداری - پردازشی پیشرفته، امکانات رفاهی برای مشتریان- جای نشستن و نوشتن، چیدمان اداری مناسب و مدرن بانک ، ساختمان مناسب و مدرن بانک ، دکوراسیون داخلی زیبا و نورپردازی مناسب را در راستای منظر کیفیت امکانات اداری، فیزیکی و رفاهی کارکنان مدل BSC به لحاظ اهمیت شان در ارزیابی رضایت مشتریان و عملکرد بانک ...ایران وزن دهی نمایید (درایه های خالی جدول زیر):

جدول (۵) تعیین درجه اهمیت شاخص های منظر کیفیت امکانات اداری ، فیزیکی و رفاهی کارکنان

دکوراسیون داخلی زیبا و نورپردازی مناسب	ساختمان مناسب و مدرن بانک	چیدمان اداری مناسب و مدرن بانک	امکانات رفاهی برای مشتریان- جای نشستن و نوشتن	تجهیزات و سیستم های اداری - پردازشی پیشرفته	سیستم های اطلاعاتی و بایگانی منظم، سهولت دسترسی به اطلاعات	وجود سیستم خودپرداز در شعب بانک	منظر کیفیت امکانات اداری ، فیزیکی و رفاهی کارکنان
						1	
					1		



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

تجهیزات و سیستم های اداری - پردازشی پیشرفته			1				
امکانات رفاهی برای مشتریان - جای نشستن و نوشتن				1			
چیدمان اداری مناسب و مدرن بانک					1		
ساختمان مناسب و مدرن بانک						1	
دکوراسیون داخلی زیبا و نورپردازی مناسب							1