

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری در خدمات بانکداری الکترونیک با مدل کارت امتیازی متوازن در سیستم بانکی

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی حسابداری، اقتصاد و مدیریت مالی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

محمد بهروز - دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

مجید ظهیری خوجین - دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

## خلاصه مقاله:

معیارهای مالی به تنهایی توان پاسخگویی به شرایط در حال تغییر امروزی را ندارد و لزوم استفاده از معیارهای نوین بیش از پیش نمایان گردیده است. یکی از معیارهای نوین جهت ارزیابی عملکرد سازمانها از جمله بانکها بعنوان سازمانهای ارائه دهنده خدمات مالی، استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن می باشد. موضوعی که در این پژوهش بدان پرداخته شده است. در این پژوهش به ارزیابی رضایت مشتری از عملکرد خدمات بانکداری الکترونیک در بین بانکهای ایران در طی فاصله زمانی 1390 براساس معیارهای کارت امتیازی متوازن مطابق با نظرات مشتریان بانکی پرداخته شده است. در این پژوهش جهت جمع آوری داده ها، از پرسشنامه بهره گرفته شده است.

## کلمات کلیدی:

سرمایه فکری، کارت امتیازی متوازن، ارزیابی عملکرد، رضایتمندی مشتری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/325487>

