

## عنوان مقاله:

ارزیابی عملکرد خدمات بانکداری الکترونیک با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن و تاثیر آن بر رضایت مشتری (مورد مطالعه بانکهای خصوصی ایران)

## محل انتشار:

کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

نسترن حیدری - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آبادان

زینب شیخی مورچگانی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد آبادان باشگاه پژوهشگران جوان آبادان ایران

هلیا کریمی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی مدرس دانشگاه پیام نور رامهرمز

## 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 الکترونی در بین بانکهای خصوصی ایران در طی فاصله زمانی 1390 بر اساس 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/420144>

