

## چکیده

هدف از این تحقیق این است که علاوه بر نشان دادن اهمیت و ضرورت بانکداری الکترونیک به بررسی تاثیرات و عوامل اثرگذار در بکارگیری خدمات بانکداری الکترونیک (اینترنت بانک) بر روی عملکرد بانک پارسیان شهر تهران با رویکرد کارت امتیازی متوازن (BSC) و با استفاده از روش تاپسیس فازی بپردازیم که در این روش جوابهای بدست آمده برای گزینه ها غالباً " به صورت برداری بیان میشوند. یکی از ابزارهای ضروری برای تحقق و گسترش تجارت الکترونیک ، وجود سیستم بانکداری الکترونیک است که همگام با سیستم های جهانی مالی و پولی عمل و فعالیت های مربوط به تجارت الکترونیک را تسهیل کند. در حقیقت می توان گفت که پیاده سازی تجارت الکترونیک ، نیازمند تحقق بانکداری الکترونیک است. نتایج حاصل از این تحقیق به صورت مستقیم توسط بانک پارسیان می تواند مورد استفاده قرار گیرد. همچنین سایر بانکها و موسسات مالی و اعتباری کشور به عنوان استفاده کنندگان غیرمستقیم این تحقیق در نظر گرفته شده اند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی می باشد و برحسب روش اجرا، پژوهشی توصیفی-پیمایشی است. گردآوری اطلاعات، از طریق مطالعات کتابخانه ای و میدانی صورت میگیرد . جمع آوری داده ها به صورت کمی و از طریق پرسشنامه انجام می پذیرد . روش تحلیل داده ها تاپسیس فازی با رویکرد کارت امتیازی متوازن می باشد. با انجام پژوهش حاضر می توان چالش های پیش رو در بانکداری الکترونیک را به صورت مستقیم و غیر مستقیم مورد بررسی قرار داده و راهکارهای کلی را نیز بیان نمود . انتظار میرود ، استقرار خدمات بانکداری الکترونیک (اینترنت بانک) منجر به بهبود عملکرد مالی بانک و یا موسسات اعتباری گردد. همچنین ، خدمات بانکداری الکترونیک موجب تسهیل و تسریع در عملکرد مالی مشتریان شده و در نهایت منجر به افزایش رضایتمندی از بانک و یا موسسه مالی میگردد . ابتدا در پژوهش بانک ها و موسسات مالی را ارزیابی و مقایسه در عملکرد مالی ، عملکرد مشتری و عملکرد فرآیند دانشی خود یاری نموده و اینکه که آیا این مولفه ها با استقرار اینترنت بانک بهبود یافته است یا خیر و پس از استخراج معیارهای خدمات الکترونیکی از مدل در نظر گرفته در پژوهش با استفاده از نرم افزار تاپسیس فازی و گام های الزامی در روش تاپسیس فازی خروجی مورد نظر استخراج شد و به این ترتیب می توان میزان اهمیت هر کدام از شاخص های خدمات بانکداری الکترونیک را بیان کرد: به ترتیب با بالاترین امتیاز سهولت استفاده (0/2)، امنیت (0/191)، سرعت (0/187)، ثبات (0/185)، جذابیت (0/182)، قابلیت اطمینان (0/182)، سودمندی (0/181)، تبلیغات (0/174)، تنوع (0/168)، در ابعاد مالی، مشتری، رشد و یادگیری، فرآیند داخلی تاثیرات مستقیم دارد.

**کلید واژگان:** تجارت الکترونیک ، بانکداری الکترونیک ، اینترنت بانک ، کارت امتیازی متوازن ، فازی ، تکنیک تاپسیس ، عملکرد سازمانی