

چکیده

با گسترش خدمات بانکداری الکترونیک و پیشرفت فناوری‌های صورت گرفته، توجه به اولویت‌های اصلی مشتریان در برخورد با این خدمات از یک طرف و تاثیر استفاده مشتریان بر عملکرد مالی بانک‌ها از طرف دیگر، موضوع قابل تامل و بررسی می‌باشد. از همین رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بانکداری الکترونیک با ارزش ادراک شده و عملکرد مالی شعبات پست بانک استان گیلان صورت گرفته است. این پژوهش بر اساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شعبات پست بانک در استان گیلان به تعداد ۱۰۷ نفر می‌باشند. به منظور محاسبه حجم نمونه آماری از فرمول کوکران جامعه محدود استفاده شد که در نهایت تعداد ۹۲ پرسشنامه صحیح از بین پاسخ‌دهندگان جمع‌آوری شد. روش گردآوری اطلاعات از نوع میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بوده است که روایی آن با استفاده از روایی محتوا از طریق نظرات استاد راهنما و پایایی نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و به میزان آلفای کل ۰/۸۱۷ مورد تایید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از نرم‌افزارهای آماری SPSS21 و PLS3 استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط مستقیمی بین بانکداری الکترونیک و عملکرد مالی شعبات پست بانک استان گیلان وجود دارد. همچنین این نتایج مشخص نمود که ارتباط مستقیمی بین بانکداری الکترونیک و ارزش ادراک شده شعبات پست بانک استان گیلان وجود دارد.