

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر سواد رسانه های اجتماعی کارکنان بر عملکرد مالی شعب بانک ملی شهر زاهدان با توجه به نقش میانجی کیفیت خدمات آنلاین

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمود زارعی - کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان، ایران

علیرضا نجفی - استادیار گروه مدیریت، دانشکده حسابداری و مدیریت، موسسه آموزش عالی هاتف، زاهدان، ایران

خلاصه مقاله:

دنیای امروز، دنیای غلبه فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی و دنیای گسترش علم و دانش است و همین موضوع بهره‌مندی از سواد رسانه های اجتماعی را بر همگان به ویژه کارکنان در کنار سایر مهارتها ضروری ساخته است. از این رو، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر سواد رسانه های اجتماعی کارکنان بر عملکرد مالی شعب بانک ملی شهر زاهدان با توجه به نقش میانجی کیفیت خدمات آنلاین است. مطالعه حاضر از جمله مطالعات توصیفی و روش همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش ۱۳۰ نفر از کارکنان رسمی شعب بانک ملی شهر زاهدان است که ۹۷ نفر از آنها با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد دانش رسانه های اجتماعی فلسفی (۱۳۹۳)، عملکرد مالی عزیزی (۱۳۹۶) و کیفیت خدمات آنلاین سعدالدین (۱۳۹۵) استفاده گردید. جهت توصیف داده های جمع آوری شده از آزمون های مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد هر چه سواد رسانه های اجتماعی کارکنان بیشتر باشد و در بکارگیری آن کوشا تر باشند به همان میزان در بهبود عملکرد مالی بانک ها موفق تر خواهند بود. همچنین نتایج نقش موثر کیفیت خدمات آنلاین را به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین سواد رسانه های اجتماعی و عملکرد مالی تایید می کند. بنابراین با توجه به نتایج می توان گفت، کارکنانی که تحت آموزش سواد رسانه های اجتماعی قرار می گیرند ضمن توانمند شدن برای بهره برداری بهینه از فضای رسانه، کارایی بیشتری در بروز ارائه خدمات با کیفیت تر و نهایتا بهبود عملکرد مالی بانک ها خواهند داشت.

کلمات کلیدی:

سواد رسانه های اجتماعی، کیفیت خدمات آنلاین، عملکرد مالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1557363>

