



بررسی رابطه بین توسعه خدمات الکترونیک بر سود سهام گل گهر سیرجان

عباسعلی حق پرست^۱؛ علیرضا فخرآبادی^{۲*}؛ میترا کاشه^۳ و مریم موحدیان^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۷/۲۶ و تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۲/۲

چکیده

خدمات الکترونیک به عنوان یک ابزار مهم و تأثیرگذار در توسعه کسب و کارها و ارتقاء روش‌های ارتباطی و خدمات به مشتریان، بر سود سهام شرکت‌ها تأثیر دارد. این تأثیرات به صورت گسترده‌ای در دنیای مدرن و پویای امروز قابل مشاهده است؛ بر این اساس هدف از این تحقیق بررسی رابطه بین توسعه خدمات الکترونیک و سود سهام مجتمع گل گهر سیرجان می‌باشد. جامعه آماری تحقیق کارشناسان، سرپرستان و مدیران ارشد مجتمع گل گهر سیرجان به تعداد ۵۰۰۰ نفر می‌باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۵۶ نفر انتخاب شد. در راستای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه خدمات الکترونیک و بررسی سود سهام به تجزیه و تحلیل صورت‌های مالی پرداخته شد. روایی پرسشنامه ۰/۸۲ و پایایی آن ۰/۹۳ محاسبه گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌های تحقیق نشان داد بین خدمات الکترونیک، قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات و تعامل خدمات با سود سهام رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: توسعه خدمات الکترونیک، سود سهام، مجتمع گل گهر سیرجان.

۱. عضو هیات علمی گروه حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران، (نویسنده مسئول)؛ haghparast@gmail.com

۲. عضو هیات علمی، گروه حسابداری، واحد شهید حاج قاسم سلیمانی (کرمان)، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران، fakhrabadiAlireza@gmail.com.

۳. دانشجوی دکتری رشته حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران؛ Kasheemitra@gmail.com.

۴. دانشجوی دکتری رشته حسابداری، واحد زاهدان، دانشگاه آزاد اسلامی، زاهدان، ایران؛ mmovahadian74@gmail.com.

مقدمه

بازار سرمایه با هدایت سرمایه‌های ریز راکد به فرایند تولید، نقش مهمی را در اقتصاد کشورها ایفا کرده، به‌عنوان شاخص تب‌نمای اقتصادی عمل می‌کند؛ بنابراین، توجه به مبانی اساسی تصمیم‌گیری این نوع بازارها به‌خصوص در ایران که ادبیات جوانی در این باره دارد، ضروری می‌نماید. با نگاهی به ادبیات این بازار ملاحظه می‌شود که سود و زیان، مبنای اصلی بیش‌تر تصمیم‌گیری‌هایی چون مدل‌های ارزشیابی و قیمت‌گذاری سهام است که صحت، دقت، قابلیت اعتماد، اطمینان و قابلیت پیشگویی آن، رابطه مستقیمی با صحت چنین تصمیم‌گیری‌هایی دارد در دنیای امروز، به نظر می‌آید که بازار سهام نسبت به تمام پدیده‌ها واکنش داشته باشد، که یکی از مهم‌ترین این متغیرها میزان سود است. آغاز پرداخت سود، برای سرمایه‌گذاران دربردارنده‌ی این پیام است که شرکت موفق عمل می‌کند؛ در حالی که حذف سود می‌تواند علامت این باشد که شرکت درگیر مشکلات است؛ بنابراین با شناسایی عوامل مؤثر اثرگذار بر سود تقسیمی می‌توان آن را افزایش داد که یکی از این عوامل توسعه خدمات الکترونیک شرکت می‌باشد خدمات الکترونیکی به خدماتی گفته می‌شود که بر بستر اینترنت ارائه می‌شود و هدف آن ارائه سریع خدمات و انجام سریع کلیه امور بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل است شواهد تجربی نشان می‌دهند که کیفیت پایین خدمات ارائه‌شده تأثیر منفی و نامطلوبی بر سازمان دارد؛ به طوری که بیش از شصت درصد بازدیدکنندگان از وب سایت‌ها، به دلیل عواملی نظیر عدم اعتماد، مجبور به ترک وب‌سایت می‌شوند. کیفیت پایین اطلاعات وب‌سایت و اطلاعات ناقص آن (نظیر لینک‌های کور و کلیدهای غیرفعال) منجر به ناامیدی کاربران و مشتریان می‌شود. درنهایت، این امر باعث وادار کردن کاربران به خروج از سایت می‌گردد. با توجه به مشکلات جذب کاربران، حفظ و نگهداری مشتریان و کاربران موجود، یک امر حیاتی برای سازمان محسوب می‌شود. باین‌وجود، بعضی از ارائه‌دهندگان خدمات، به‌جای استفاده از این فرصت ارزشمند در جهت ایجاد وفاداری در کاربران خود، با ارائه خدمات ضعیف و کیفیت پایین، این فرصت را از بین می‌برند بنابراین با توجه به موارد فوق در این تحقیق به بررسی رابطه بین توسعه خدمات الکترونیک بر سود سهام گل گهر سیرجان پرداخته می‌شود.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در فضای رقابتی امروز بقای هر سازمان، مبتنی بر مشتریان آن است؛ بنابراین هر سازمان باید مشتریان جاری و آینده خود را و نیازمندی‌های آن‌ها را شناسایی نماید و رضایت آن‌ها را از طریق تأمین آن نیازمندی‌ها برآورده سازد و پیوسته در جهت افزایش رضایت آن‌ها اقدامات عملی را انجام دهد. امروزه بسیاری از سازمان‌ها، حد‌اعلای ارزش‌آفرینی موسسه خویش را در رضایت مخاطبان معنا می‌کنند و برنامه‌های راهبردی، بیانیه‌های مأموریت و خط‌مشی سازمان‌ها را بر این اساس طرح‌ریزی می‌نمایند و با ارائه خدمات الکترونیک مشتریان خود را راضی نگه می‌دارند (محمودی و محقق، ۱۳۹۰).

امروز شیوه‌های ارتباطی سنتی به‌سرعت در حال تغییر از حالت سنتی به الکترونیکی بوده و به سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می‌روند. تغییرات شگرف در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد سازمان‌ها و دولت‌های الکترونیک،

گسترش قلمرو نفوذ اینترنت در سراسر جهان و ظهور پایگاه‌های مختلف اینترنتی و شبکه‌های گسترده اجتماعی و رسانه‌های جدید، تولید نرم‌افزارهای پیشرفته، توسعه وبلاگ‌ها، نشریات الکترونیکی و سایر روش‌های استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، زمینه‌ای مناسب را برای توسعه و تنوع‌بخشی به روش‌های خدمات‌رسانی فراهم آورده است (پور سلیمی و همکاران، ۱۳۹۳).

به دلیل نامحسوس بودن اکثر داده‌ها و ستانده‌ها، غالباً درک و تشخیص راه‌های انجام و عرضه خدمات آسان نیست. کلمه خدمت وسعت و تنوع معانی وسیعی دارد و این ویژگی به ابهام زیادی در مفهوم آن در متون مدیریتی منتهی شده است. خدمت فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های کم‌و‌بیش ناملموس است که معمولاً و نه لزوماً در تعاملات بین مشتری و کارکنان خدمات و یا منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم‌های عرضه‌کننده خدمات صورت می‌گیرند؛ بلکه به‌عنوان راه‌حل‌هایی برای مشکلات مشتری ارائه می‌شوند.

مؤلفه‌های کیفیت خدمات شامل قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات، تعامل خدمات می‌باشد (پاراماسون^۱ و همکاران، ۱۹۹۸). قابلیت استفاده: شامل سهولت یادگیری کار با سایت، برقراری ارتباط شفاف با سایت، سهولت گردش در وب‌سایت، سهولت به‌کارگیری وب‌سایت، جذابیت ظاهری وب‌سایت، وب‌سایت طراحی بودن نوع استاندارد می‌باشد (پاراماسون و همکاران، ۱۹۹۸). کیفیت اطلاعات: شامل قابلیت اتکای اطلاعات سایت وب، به‌هنگام بودن اطلاعات سایت وب، مرتبط بودن اطلاعات وب‌سایت با وظیفه آن، سهولت در فهم اطلاعات سایت وب میزان تفصیل اطلاعات وب‌سایت می‌باشد (پاراماسون و همکاران، ۱۹۹۸). تعامل خدمات: شامل وجهه عمومی وب‌سایت در میان شهروندان، میزان امنیت انجام خدمات از طریق وب‌سایت، امنیت شخصی اطلاعات افراد در وب‌سایت می‌باشد (پاراماسون و همکاران، ۱۹۹۸).

کیفیت خدمات بر سودآوری و تقسیم سود سهام اثرگذار می‌باشد (عرب‌صالحی و همکاران، ۱۳۹۴). در محیط پرتلاطم امروزی، نهادها و سازمان‌های مالی و پولی به‌خوبی دریافته‌اند که توجه به کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان رمز بقا و ماندگاری است. از این‌رو با سنجش سطح کیفیت و بررسی سطح رضایتمندی مشتریان در تلاش هستند ضمن تضمین ماندگاری، یک‌به‌یک شاخص‌های اثربخشی و کارایی خود را نیز ارتقاء دهند سود نقدی هر سهم به‌واسطه‌ی عینیت و ملموس بودن، برای دارنده‌ی سهام به‌عنوان یکی از منابع ایجاد نقدینگی افراد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این مسئله نزد مدیران شرکت‌ها نیز دارای اهمیت بوده، از این‌رو بخشی از توان و توجه مدیران شرکت‌ها معطوف به مقوله‌ای است یاد می‌شود؛ اما مسئله‌ی اصلی، ریشه‌یابی دلایل اتخاذ "سیاست تقسیم سود" که از آن با عنوان یک سیاست تقسیم سود مشخص از سوی شرکت‌ها است (پور ابراهیمی و سید خسروشاهی، ۱۳۹۴).

سود هر سهم عبارت است از سود خالص پس از کسر مالیات شرکت، تقسیم‌بر تعداد سهام آن شرکت. سود هر سهم ممکن است به‌صورت سود سهام به سهامداران پرداخت شود یا تمام آن مجدداً سرمایه‌گذاری شود و یا اینکه قسمتی از آن سرمایه‌گذاری و

قسمتی دیگر به‌عنوان سود بین سهامداران توزیع شود (رکن‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۴). سود، سنتی‌ترین معیار ارزیابی عملکرد است که برای سرمایه‌گذاران، سهامداران، مدیران، اعتباردهندگان و تحلیلگران اوراق بهادار از اهمیت زیادی برخوردار است. سود حسابداری که با فرض تعهدی محاسبه می‌شود و یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد محسوب می‌شود. با توجه به مزیت در دسترس بودن اطلاعات موردنیاز در این مدل‌ها و آسانی محاسبات مربوط به آن، این گروه از معیارهای ارزیابی عملکرد به شکل گسترده‌ای توسط استفاده‌کنندگان از اطلاعات مالی، مورد استفاده قرار می‌گیرد. بررسی‌های انجام‌شده توسط پژوهشگران نیز نشان می‌دهد که سود حسابداری و اطلاعات به‌دست‌آمده از آن، اطلاعات مفیدی را در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌دهد که در تصمیم‌گیری‌های آن‌ها بسیار مؤثر است (کارور و همکاران، ۲۰۱۲).

سود تقسیمی هر سهم هر سال شرکت‌ها بخشی از سود خالص را مطابق قانون و بخشی را براساس نیاز شرکت نزد خود نگهداری می‌کنند و مابقی را بین سهامداران تقسیم می‌نمایند. به مقدار سودی که شرکت تقسیم می‌کند و به‌طور نقدی به دست سهامدار می‌رسد سود تقسیمی گفته می‌شود؛ به‌عبارت‌دیگر سود تقسیمی از سود پس از کسر مالیات به ازاء هر سهم است که توسط شرکت پرداخت می‌گردد. سود پرداختی هر سهم از تقسیم کل سود پرداختی (مصوب مجمع عادی سالانه) بر تعداد سهام شرکت به دست می‌آید (ستایش و غفاری، ۱۳۹۱).

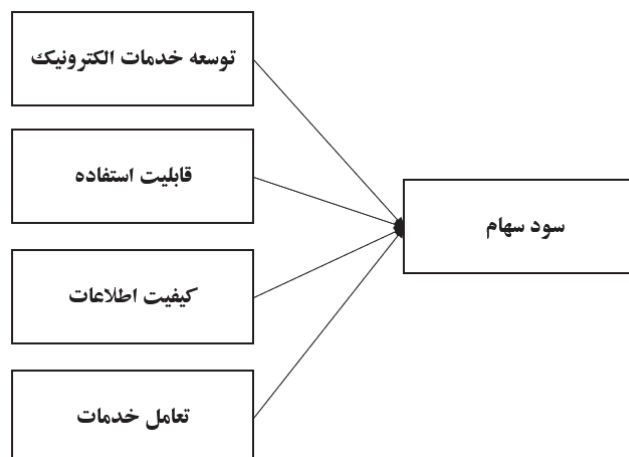
سیاست تقسیم سود یکی از مهم‌ترین مباحث مطرح در مدیریت مالی است؛ زیرا سود تقسیمی بیانگر پرداخت‌های نقدی عمده شرکت‌ها و یکی از مهم‌ترین گزینه‌ها و تصمیمات فراروی مدیران به شمار می‌رود. مدیر باید تصمیم بگیرد که چه میزان از سود شرکت تقسیم و چه میزان در قالب سود انباشته مجدداً در شرکت سرمایه‌گذاری شود. به‌رغم اینکه پرداخت سود تقسیمی به‌طور مستقیم سهامداران را بهره‌مند می‌سازد، توانایی شرکت در انباشت سود به‌منظور بهره‌گیری از فرصت‌های رشد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سیاست تقسیم سود یکی از مواردی است که تحت تأثیر تضادهای نمایندگی قرار دارد به‌طور کلی، دو دیدگاه متفاوت در زمینه رابطه سود تقسیمی و تضادهای نمایندگی وجود دارد. در دیدگاه اول، سود تقسیمی راه‌حل کاهش تضادهای نمایندگی بین مدیران و سهامداران و در دیدگاه دوم، سود تقسیمی جایگزینی برای تضادهای نمایندگی است (دلآوری، ۱۳۹۲).

منطقه معدنی و صنعتی گل‌گهر با داشتن معادن غنی از سنگ‌آهن به‌عنوان یکی منطقه معدنی و صنعتی گل‌گهر با داشتن معادن غنی از سنگ‌آهن به‌عنوان یکی از مطرح‌ترین قطب‌های فعال معدنی، صنعتی در خاورمیانه است که دارای قابلیت‌های بسیاری برای تبدیل شدن به یک منطقه بزرگ و رقابتی در سطح ایران و حتی جهان می‌باشد. شرکت معدنی و صنعتی گل‌گهر یکی از شرکت‌های فعال این منطقه می‌باشد که نقش مهمی در سیاست‌گذاری و مدیریت منطقه را برعهده دارد. این شرکت در حال حاضر با ظرفیت تولید بیش از ۱۵ میلیون تن کنسانتره و بیش از ۱۰ میلیون تن گندله بزرگ‌ترین تولیدکننده کشور می‌باشد و با اجرای پروژه‌های توسعه و بهینه‌سازی خطوط شرکت، در افق چشم‌انداز، مجموع تولیدات سالانه این شرکت به بیش از ۳۰

میلیون تن خواهد رسید. این شرکت به منظور توسعه زنجیره ارزش خود با تأسیس شرکت‌های فولادی سهم خود را در تولید محصولات فولادی نظیر آهن اسفنجی توسعه داده است و در آینده نه‌چندان دور با تولید اسلب نازک و مقاطع فولادی این زنجیره را تکمیل خواهد نمود. گل گهر اولین منطقه‌ای در ایران خواهد بود که کلیه فرآیند تولید از معدن تا محصول نهایی را در یک منطقه در کنار هم قرار داده است. شرکت گل گهر با توجه به گستردگی فروش و مشتریانی که دارند با بهبود و توسعه خدمات الکترونیکی خود می‌تواند فروش بیشتری داشته باشند و مشتریان را راضی‌تر نگه دارند که این امر موجب بهبود سود سهام آن‌ها خواهد گردید.

روش‌شناسی پژوهش

با توجه به هدف تحقیق حاضر، مدل مفهومی و رابطه میان متغیرهای تحقیق به صورت شکل (۱) است:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

این تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری کارشناسان، سرپرستان و مدیران مجتمع گل گهر سیرجان به تعداد ۵۰۰۰ نفر می‌باشد. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۵۶ نفر انتخاب می‌شوند؛ که از نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌های خدمات الکترونیک از پرسشنامه خدمات الکترونیک (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰) استفاده گردید. برای بررسی سود سهام به تجزیه و تحلیل صورت‌های مالی پرداخته شد میزان روایی پرسشنامه ۰/۸۲ و میزان پایایی آن ۰/۷۵ محاسبه گردید. در این پرسشنامه ۲۲ سؤال به منظور پاسخ‌دهی از طیف لیکرت شده است و به ترتیب

برای گزینه‌های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم ضرایب ۵، ۴، ۳، ۲ و ۱ در نظر گرفته شده است. برای به دست آوردن سود تقسیمی از استفاده از فرمول زیر استفاده گردید:

$$DPS = \frac{D - SD}{D} \quad (۱)$$

□: مجموع سودهای سهام در طول یک بازه زمانی (معمولاً ۱ سال)

□: مجموع سود سهامداران ممتاز

□: تعداد سهام عادی طی یک دوره زمانی (معمولاً ۱ سال)

با توجه به مدل مذکور، متغیرهای مدل به صورت زیر تعریف می‌شود:

توسعه خدمات الکترونیک: توسعه خدمات الکترونیک در حوزه سهام به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بهبود و افزایش کارایی فرآیندها و خدمات مرتبط با بازار سهام است. این توسعه ممکن است در مراحل مختلف بازار سهام اتفاق بیفتد و شامل انواع خدمات الکترونیکی باشد. در این پژوهش منظور از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات الکترونیک نمره ای است که کارکنان به سوالات ۲۲ گویه ای پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات الکترونیک می‌دهند.

قابلیت استفاده: به مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و امکانات اشاره دارد که یک سرویس الکترونیک را برای استفاده از کاربران بهبود می‌بخشد. این قابلیت‌ها به شکلی گسترده در تمام مراحل ارائه خدمات الکترونیک، از ثبت نام و احراز هویت تا انجام معاملات و پشتیبانی، تأثیر می‌گذارد.

کیفیت اطلاعات: به میزان دقت، صحت، قابلیت اعتماد، امنیت، و مفهوم بودن اطلاعات ارائه شده توسط سیستم‌ها و خدمات الکترونیک اشاره دارد. این موارد می‌توانند بر رضایت کاربران، اعتماد به سرویس، و کارایی سیستم‌های الکترونیکی تأثیر داشته باشند.

تعامل خدمات: به فرآیند و امکاناتی اشاره دارد که به کاربران اجازه می‌دهد با سیستم‌ها و خدمات الکترونیک به صورت فعال و موثر ارتباط برقرار کنند. این تعاملات می‌توانند از انواع مختلفی باشند و از ارتباط با سامانه‌ها گرفته تا تبادل اطلاعات و انجام معاملات الکترونیکی را شامل شوند.

یافته‌های پژوهش

جدول (۱) حاوی آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق می‌باشد.

جدول ۱- آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای تحقیق

متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی	مینیم	ماکزیمم
خدمات الکترونیک	۲/۸۹۷	۳/۰۰۰	۰/۲۲۴	۰/۳۱۳	۱/۲۱۴	۱/۴۷	۴/۰۵
قابلیت استفاده	۲/۸۹	۲/۹۵۸	۰/۷۸۹	-۰/۱۰۷	-۰/۶۵۹	۱/۳۸	۴/۲۳
کیفیت اطلاعات	۲/۸۸۵	۳/۰۰۰	۰/۴۹۴	-۰/۴۲۲	۰/۲۱۷	۱/۱۲	۴/۳۹
تعامل خدمات	۳/۱۲۱	۲/۷۴۷	۰/۶۷۷	-۰/۰۲۴	-۰/۲۲۹	۱/۲۷	۴/۷۹

ماخذ: یافته‌های تحقیق

بررسی چولگی متغیرهای تحقیق

در ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق باید نرمال بودن متغیرهای تحقیق از طریق سنجش مقدار چولگی و کشیدگی بررسی شود. چنانچه مقدار چولگی برای متغیرهای تحقیق در بازه (۳، -۳) و کشیدگی در بازه (۵،۵) نباشند، آنگاه داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. جدول ۲ حاوی مقدار چولگی و کشیدگی سؤالات و همچنین جدول ۲، مقدار چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق می‌باشد. چولگی در حقیقت معیاری از وجود یا عدم وجود تقارن تابع توزیع می‌باشد. برای یک توزیع کاملاً متقارن چولگی صفر و برای یک توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر بالاتر چولگی مثبت و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر کوچک‌تر مقدار چولگی منفی است. کشیدگی یا کورتزیس نشان‌دهنده قله‌مندی یک توزیع است. مقدار کشیدگی را با گشتاور چهارم نرمال برآورد کرده‌اند، به عبارت دیگر کشیدگی معیاری از تیزی منحنی در نقطه ماکزیمم است.

جدول ۲- چولگی سؤالات خدمات الکترونیک

سؤالات	چولگی	کشیدگی	سؤالات	چولگی	کشیدگی
۱	۰/۱۰۳	-۱/۱۵۵	۱۲	۰/۱۱۸	-۱/۳۲۹
۲	۰/۰۹۲	-۱/۳۹۹	۱۳	-۰/۰۷۳	-۱/۳۵۸
۳	۰/۰۰۳	-۱/۲۲۹	۱۴	-۰/۰۱۸	-۱/۲۷۹
۴	۰/۲۱۱	-۱/۳۱۵	۱۵	-۰/۰۱۳	-۱/۲۶۹
۵	۰/۳۹۵	-۱/۲۹۹	۱۶	۰/۰۱۴	-۱/۲۰۰
۶	۰/۱۱۵	-۱/۳۱	۱۷	۰/۱۲۸	-۱/۲۹
۷	۰/۱۲۰	-۱/۴۰۰	۱۸	-۰/۰۵۱	-۱/۲۷۷
۸	۰/۰۲۸	-۱/۳۸۵	۱۹	-۰/۰۳۶	-۱/۳۵۵
۹	۰/۱۸۱	-۱/۳۹۷	۲۰	-۰/۰۰۵	-۱/۳۹۵
۱۰	۰/۲۴۱	-۰/۳۵۳	۲۱	-۰/۰۹۸	-۱/۲۷۱

۱۱	۰/۱۱۵	-۱/۳۳۷	۲۲	-۰/۰۶۹	-۱/۲۹۹
----	-------	--------	----	--------	--------

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به این که کلیه سؤالات دارای توزیع نرمال می‌باشند، برای سنجش نهایی نرمال بودن متغیرها به بررسی مقدار چولگی و کشیدگی متغیرهای تحقیق می‌پردازیم.

جدول ۳- چولگی متغیرهای تحقیق

کشیدگی	چولگی	متغیرها
۱/۲۱۳	۰/۳۱۴	خدمات الکترونیک
-۰/۵۵۹	-۰/۱۰۹	قابلیت استفاده
۰/۲۱۵	-۰/۲۵	کیفیت اطلاعات
-۰/۲۲۹	-۰/۰۲۶	تعامل خدمات
-۱/۴۴۵	۰/۴۵۹	سود سهام

ماخذ: یافته‌های تحقیق

با توجه به اینکه مقدار چولگی و کشیدگی برای کلیه متغیرهای تحقیق بین بازه مورد نظر قرار گرفته است؛ بنابراین کلیه متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال می‌باشند، برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

بررسی فرضیه‌های تحقیق

جدول ۴- آزمون همبستگی بین خدمات الکترونیک و سود سهام

نوع رابطه	وجود رابطه	معنی داری ضریب	مقدار ضریب همبستگی	تعداد	آماره همبستگی	فرضیه‌های تحقیق
مستقیم	رابطه دارد	۰/۰۰۲	۰/۲۵۹	۳۵۶	پیرسون	رابطه توسعه خدمات الکترونیک و سود سهام
مستقیم	رابطه دارد	۰/۰۰۰	۰/۱۳۹	۳۵۶	پیرسون	رابطه قابلیت استفاده و سود سهام
مستقیم	رابطه دارد	۰/۰۰	۰/۲۱۸	۳۵۶	پیرسون	بررسی رابطه کیفیت اطلاعات و سود سهام
مستقیم	رابطه دارد	۰/۰۰۳	۰/۲۳۷	۳۵۶	پیرسون	بررسی رابطه تعامل خدمات و سود سهام

ماخذ: یافته‌های تحقیق

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

نتایج پژوهش نشان داد که بین خدمات الکترونیک و سود سهام رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین بین قابلیت استفاده، کیفیت اطلاعات و تعامل خدمات با سود سهام رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. محمودی (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان بررسی عوامل مؤثر بر سود سهام به این نتیجه رسیدند که ارائه خدمات موجب بهبود سود سهام می‌گردد.

در عصر کنونی ما که عصر ارتباطات نام گرفته است سرعت انتقال داده و اطلاعات حرف نخست را می‌زند؛ بنابراین الکترونیکی کردن وظایف امری حائز اهمیت بوده به‌نحوی که با بهره‌گیری از شیوه‌های جدید و حداقل نیروی انسانی و هزینه، یک سیستم خدمات‌رسانی پرسرعت و با دامنه نفوذ و تأثیرگذاری بیشتر و کارآمد به وجود آمده است. همچنین استفاده از فناوری‌های اطلاعات و تنوع ابزارهای الکترونیکی نه تنها باعث از بین رفتن موانع فیزیکی ارتباط بین مخاطبان و سازمان‌ها گردیده بلکه با تغییر شکل و قیافه ارتباطات و آسان‌سازی و ساده نمودن روش‌های ارتباطی بر حسن ارتباط آنان نیز افزوده است؛ بنابراین الکترونیکی کردن وظایف امری حائز اهمیت بوده به‌نحوی که با بهره‌گیری از شیوه‌های جدید و حداقل نیروی انسانی و هزینه، یک سیستم خدمات‌رسانی پرسرعت و با دامنه نفوذ و تأثیرگذاری بیشتر و کارآمد به وجود آمده و کارکنان به‌جای پرداختن به روش‌های کهنه و سستی با بهره‌گیری از ابزار الکترونیک، سازمان را در راستای نیل به اهداف برنامه‌ریزی شده سوق داده تا پل ارتباطی مردم و مسئولان مستحکم‌تر و قابل اطمینان‌تر شود. قابلیت استفاده شامل سهولت یادگیری کار با سایت، برقراری ارتباط شفاف با سایت، سهولت گردش در وب‌سایت، سهولت به‌کارگیری وب‌سایت، جذابیت ظاهری وب‌سایت، وب‌سایت طراحی بودن نوع استاندارد می‌باشد کیفیت اطلاعات شامل قابلیت اتکای اطلاعات وب‌سایت، به‌هنگام بودن اطلاعات وب‌سایت، مرتبط بودن اطلاعات وب‌سایت با وظیفه آن، سهولت در فهم اطلاعات وب‌سایت میزان تفصیل اطلاعات وب‌سایت می‌باشد؛ بنابراین هر چه سازمان بتواند کیفیت اطلاعات و قابلیت استفاده خود را بالا ببرد سود سهام افزایش می‌یابد. تعامل خدمات شامل وجهه عمومی وب‌سایت در میان شهروندان، میزان امنیت انجام خدمات از طریق وب‌سایت، امنیت شخصی اطلاعات افراد در وب‌سایت می‌باشد که به نظر می‌رسد هر چه سازمان این تعامل را بیشتر کند و خدمات خود را به‌طور اثربخش‌تری ارائه کند سود سهام شرکت افزایش می‌یابد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد تمامی اطلاعات مربوط به محصول یا خدمات الکترونیکی ارائه گردد و کیفیت اطلاعات کالا و خدمت ارائه‌شده توسط فروشنده الکترونیکی بالا باشد طرح و ساختار سایت قابل اطمینان باشد جستجو در مطالب وب‌سایت به‌راحتی صورت گیرد امنیت مالی بالا در وب‌سایت سازمان وجود داشته باشد و انجام تراکنش‌ها موفق و قابل پیگیری باشد تا سود سهام افزایش یابد. مسئولین سایت در هنگام بروز مشکل پاسخگویی سریع داشته باشند. هزینه خدمات سایت پایین باشد و خدمات سایت رایگان ارائه گردد و وجه پرداختی توسط سایت در هنگام عدم بازدهی کالا یا خدمات الکترونیکی مسترد گردد و اطلاعات در مورد چگونگی سفارش دادن محصولات مورد تقاضا وجود داشته باشد و تمام مشتریان از کالاها یا خدمات جدید به‌صورت الکترونیکی و رایگان اطلاع داشته باشند و خدمات سایت همیشگی باشد تا سود سهام افزایش یابد.

منابع و ماخذ

- پورابراهیمی، محمدرضا؛ سیدخسروشاهی، سیدعلی. (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی درصد سود تقسیمی و حجم معاملات در شرکت‌های پذیرفته‌شده در بورس اوراق بهادار تهران. *تحقیقات مالی*، ۱۴(۲)، ۳۰-۱۵.
- پورسلیمی، مجتبی؛ حسینی مقدم، سیدمحمدرضا؛ اسماعیلیان، حسن؛ قاسمی، آتنا، (۱۳۹۳). تاثیر شرایط عاطفی کارکنان بر رضایت و وفاداری مشتریان با نقش واسطه تفاهم (مورد مطالعه: مسافران ورودی و خروجی استفاده کننده از خدمات گمرگ فرودگاه شهید هاشمی نژاد مشهد)، *تحقیقات بازاریابی نوین*، دوره ۴، شماره ۴، ۲۳۵-۲۵۸.
- دلاوری، مجید (۱۳۹۲). بررسی عوامل موثر بر تقسیم سود در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، فصل نامه علمی پژوهشی حسابداری مالی، سال پنجم، شماره هجده، ص ۱۵۱-۱۳۰.
- ستایش، محمد حسین؛ غفاری، محمد جواد و رستم زاده، ناصر (۱۳۹۱). بررسی تأثیر عدم تقارن اطلاعاتی بر هزینه سرمایه، *تحقیق‌های تجربی حسابداری مالی*، شماره ۸، ص ۱۴۶-۱۲۵.
- رکن آبادی، نظام الدین؛ نصرالهی، زهرا و حسینی پور بافقی، نعیمه (۱۳۹۴). نقش توسعه مالی بر درآمد مالیاتی مطالعه موردی: ایران (۱۳۵۸-۹۰)، پایان نامه کارشناسی ارشد علوم اقتصادی، دانشکده اقتصاد دانشگاه یزد.
- محمودی، وحید، محقق، هادی. (۱۳۹۰). بررسی واکنش بازار بورس اوراق بهادار تهران نسبت به انحرافات اساسی از روند تقسیم سود سهام، *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی*، ۱۸(۶۶)، ۴۰-۲۹.
- Bouwman Christa H.S. Managerial Optimism and the Market's Reaction to Dividend Changes, Wharton Financial Institutions Center, Case Western Reserve University 2009; 35 (80): 14.
- Carver, C.S. I shierer, M.F. & weintrab, J.K. (2012). Assessing Coping Strategies Theoretically Based Approach. *Journal of personality and social psychology*, vol: 56 N: ۲pp: 883-267.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, ۶۳(۱), pp. ۱۲-۳۷.

Examining the relationship between the development of electronic services on the dividend of Gol Gohar Sirjan

Abbas Ali Haqparast,^۱ Alireza Fakhrabadi,^۲ Mitra Kasheʿnd Maryam Movahdian^۳

Abstract

Electronic services are an important tool in the development of businesses and the promotion of communication services to customers, and it has an impact on the company's profits. These effects can be widely seen in the modern and dynamic world; so, the purpose of research is to examine the relationship between the development of electronic services and the dividend of Gol Gohar in Sirjan. The statistical population is 5000 experts, supervisors and senior managers of Gol Gohar Sirjan. sample size was selected using Cochran's formula, 356 people. Financial statements were analyzed to collect information from the electronic service questionnaire and check dividends. The validity of the questionnaire was calculated as 0.82 and its reliability as 0.93. SPSS software and Pearson correlation test were used to analyze the data. The findings showed that there is a positive and significant relationship between electronic services, usability, information quality and service interaction with dividends.

Keywords: development of electronic services, dividends, Gol Gohar Sirjan complex.

^۱ Corresponding Author, Member of the academic staff of the accounting department, Zahedan branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran. Email: aa-haghpasrast@gmail.com

^۲ Faculty member, Accounting Department, Martyr Haj Qassem Soleimani Branch (Kerman), Islamic Azad University, Kerman, Iran. Email: fakhrabadiAlireza@gmail.com

^۳ PhD student in Accounting, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran. Email: Kasheemitra@gmail.com

^۴ PhD student in Accounting, Zahedan Branch, Islamic Azad University, Zahedan, Iran. Email: mmovahadian74@gmail.com