

DOI: 10.37791/2687-0649-2023-18-5-5-19

Modeling the effect of E-service quality and knowledge culture on employee performance: A SEM approach based on survey data from Chinese real estate industry

F. Wang^{1*}, O. Stoianova¹

¹National Research University Higher School of Economics (HSE University), Saint Petersburg, Russia
*fwang@hse.ru

Abstract. Entering the era of digitalization, the real estate industry unlocked the bricks-and-clicks model of operation. The virtual-and-real interaction has led to new demands for service quality from a new generation of customers, and e-service quality (ES-QUAL) is a response to this demand and has attracted the attention of scholars and practitioners specializing in the sales and service sectors of the real estate industry. The study investigated the relationships between the implementation of ES-QUAL, knowledge culture, and employees' performance from an internal perspective, while emphasizing a specific Chinese research context. A total of 602 responses, received from brokers, front-line salespeople, and sub-branch managers, were collected through a web-based questionnaire survey from the Shanghai branch of the largest real estate brokerage company in China, called Lianjia. A multi-method approach of the structural equation modeling (SEM) and bootstrapping estimation was employed to test the hypotheses and evaluate the validity and reliability of the data. The results indicated that ES-QUAL and knowledge culture positively influenced employee performance, and the direct effect of ES-QUAL on knowledge culture was stronger than on employee performance. Additionally, knowledge culture was found to be partially mediating the relationship between ES-QUAL and employee performance. The study provided managerial insights and discussed strategies for implementing ES-QUAL to achieve desired organizational performance by fostering a learning-oriented culture.

Keywords: E-service quality (ES-QUAL), knowledge culture, employee performance, structural equation modeling, real estate brokerage, digital transformation

For citation: Wang F., Stoianova O. Modeling the effect of E-service quality and knowledge culture on employee performance: A SEM approach based on survey data from Chinese real estate industry. *Prikladnaya informatika*=Journal of Applied Informatics, 2023, vol.18, no.5, pp.5-19. DOI: 10.37791/2687-0649-2023-18-5-5-19

Моделирование влияния качества электронных услуг и культуры знаний на результативность сотрудников: SEM-подход к анализу данных по отрасли недвижимости в Китае

Ф. Ван¹, О.В. Стоянова¹

¹Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ), Санкт-Петербург, Россия
¹fwang.hse.ru

Аннотация. С наступлением эпохи цифровизации отрасль недвижимости перешла к бизнес-модели bricks-and-clicks. Взаимодействие виртуального и реального привело к появлению новых требований к качеству обслуживания со стороны нового поколения клиентов, и задача обеспечения качества электронных сервисов (ES-QUAL) стала ответом на эти требования и привлекла внимание ученых и практиков, специализирующихся на продажах и обслуживании в сфере недвижимости. В данном исследовании изучались взаимосвязи между внедрением системы качества электронных сервисов, культурой знаний и эффективностью работы сотрудников, при этом особое внимание уделялось специфике китайского рынка недвижимости. В результате анкетирования через интернет в шанхайском филиале крупнейшей в Китае брокерской компании по продаже недвижимости Lianjia было получено 602 ответа от брокеров, продавцов первой линии и менеджеров подразделений. Для проверки гипотез использовались методы моделирования структурными уравнениями (SEM) и бутстрапирования (bootstrapping estimation). Результаты показали, что качество электронных сервисов и культура знаний положительно влияют на эффективность работы сотрудников. Прямое влияние качества электронных сервисов на культуру знаний было сильнее, чем на эффективность работы сотрудников. Кроме того, установлено, что культура знаний частично опосредует связь между качеством электронных сервисов и эффективностью работы сотрудников. В ходе исследования сформулированы управленческие выводы и рассмотрены стратегии внедрения системы качества электронных сервисов для достижения желаемых результатов деятельности организации путем формирования культуры, ориентированной на обучение.

Ключевые слова: качество электронных сервисов, культура знаний, эффективность сотрудников, моделирование структурными уравнениями, брокерские услуги в сфере недвижимости, цифровая трансформация

Для цитирования: Ван Ф., Стоянова О.В. Modeling the effect of E-service quality and knowledge culture on employee performance: A SEM approach based on survey data from Chinese real estate industry // Прикладная информатика. 2023. Т. 18. № 5. С. 5–19. DOI: 10.37791/2687-0649-2023-18-5-5-19

Introduction

The advent of Industry 4.0 has ushered in a new era of unprecedented technological innovation and disruption, which has

profound implications for the adoption and transformation of various sectors of the economy [1]. Among these sectors, the real estate industry is undergoing a radical change as it faces the challenges and opportunities posed by a range