

Research Article

Navigating New Terrain: Diverse Effects of Social Media on Employee Performance in China's Social Commerce Sector

—XINYI WANG (0009-0000-5679-9841) AND LOO-SEE BEH (0000-0001-7061-9317)

Abstract—Background: Social media has transformed communication in professional settings, giving rise to the social commerce sector. However, its impact on employee performance remains unclear, limiting its application efficiency. **Literature Review:** Prior research presents varied findings on how social media influences work performance. This issue in the social commerce sector remains ambiguous. Most studies focus on either the benefits or risks of social media, neglecting a comprehensive view. Additionally, the role of guanxi in promoting knowledge-sharing behaviors is underexplored. **Research Questions:** 1. What is the impact of social media use on employee performance in the social commerce industry? 2. How does social media use affect employee performance through knowledge-sharing and technostress? 3. How does guanxi moderate the relationship between social media use and knowledge-sharing behaviors and consequently on employee performance? **Methodology:** We surveyed 520 Chinese social commerce professionals, using self-reported questionnaires to investigate how social media use affects employee performance. **Results:** Social media positively impacts job performance, with benefits outweighing drawbacks. It enhances knowledge-sharing behaviors, which in turn improves employee performance. It also causes five technostress factors, but only techno-overload and techno-uncertainty significantly reduce employee performance. Additionally, guanxi moderates the relationship between social media use and knowledge-sharing behaviors and strengthens the indirect effect of social media use on work performance through knowledge-sharing. However, this moderated mediation effect is not significant at low levels of guanxi. **Conclusion:** The results can help organizations effectively leverage social media as a valuable communication tool by fostering guanxi, promoting knowledge-sharing, and managing specific technostress factors.

Index Terms: Guanxi, knowledge-sharing, social media, technostress, work performance.

研究文章

探索新领域：中国社交电商行业中社交媒体对员工绩效的多重影响

—XINYI WANG (0009-0000-5679-9841) AND LOO-SEE BEH (0000-0001-7061-9317)

摘要

背景：社交媒体已彻底改变了职场沟通方式，催生了社交电商行业。然而，它对员工绩效的具体影响仍不明朗，限制了其高效应用。**文献综述：**以往研究对于社交媒体如何影响工作绩效的结论不一。在社交电商领域，这一议题仍显模糊。大多数研究或聚焦于社交媒体的好处，或强调其风险，缺乏全面视角。此外，“关系”(guanxi)在促进知识共享行为中的作用也尚未得到充分探讨。**研究问题：**1. 社交媒体的使用如何影响社交电商行业中员工的绩效？2. 社交媒体使用如何通过知识共享与技术压力影响员工绩效？3. 关系(guanxi)如何调节社交媒体使用与知识共享行为之间的关系，并进而影响员工绩效？**研究方法：**我们对 520 名中国社交电商从业人员进行了问卷调查，探讨社交媒体使用对员工绩效的影响。**研究结果：**社交媒体对工作绩效有积极影响，利大于弊。它能促进知识共享行为，进而提升员工绩效。尽管社交媒体会引发五种技术压力因素，只有技术过载与技术不确定性显著降低员工绩效。此外，关系(guanxi)在社交媒体使用与知识共享行为之间起调节作用，并强化了社交媒体使用通过知识共享间接影响工作绩效的路径。然而，当关系水平较低时，这一调节中介效应并不显著。**结论：**研究结果为企业有效利用社交媒体提供了启示。通过增强关系、促进知识共享以及管理特定的技术压力因素，组织可以更好地将社交媒体作为有价值的沟通工具加以利用。

索引词：关系(guanxi)、知识共享、社交媒体、技术压力、工作绩效

—Translated by Min Yang

Artículo de Investigación

Navegando por un nuevo terreno: los diversos efectos de las redes sociales en el desempeño de los empleados en el sector del comercio social de China

—XINYI WANG (0009-0000-5679-9841) Y LOO-SEE BEH (0000-0001-7061-9317)

Resumen—Contexto: *Los medios sociales han transformado la comunicación en entornos profesionales, dando lugar al sector del comercio social. Sin embargo, su impacto en el desempeño de los empleados sigue siendo incierto, lo que limita la eficiencia de su aplicación.*

Revisión de la literatura: *La investigación previa presenta resultados variados sobre cómo los medios sociales influyen en el rendimiento del trabajo. Esta cuestión en el sector del comercio social sigue siendo ambigua. La mayoría de los estudios se centran en los beneficios o riesgos de las redes sociales, descuidando una visión integral. Además, el papel del guanxi en la promoción de los comportamientos de intercambio de conocimiento está insuficientemente explorado.* **Preguntas de investigación:** *1. ¿Cuál es el impacto del uso de las redes sociales en el desempeño de los empleados en la industria del comercio social? 2. ¿Cómo afecta el uso de los medios sociales al rendimiento de los empleados a través del intercambio de conocimientos y la tecnología? 3. ¿Cómo modera el guanxi la relación entre el uso de las redes sociales y los comportamientos de intercambio de conocimientos y, por consiguiente, en el desempeño de los empleados?* **Metodología:** *Encuestamos a 520 profesionales chinos del comercio social, utilizando cuestionarios de estilo autoinforme para investigar cómo el uso de las redes sociales afecta al rendimiento de los empleados.* **Resultados:** *Las redes sociales tienen un impacto positivo en el desempeño laboral, con beneficios que superan a los inconvenientes. Mejora los comportamientos de intercambio de conocimientos, lo que a su vez mejora el rendimiento de los empleados. También provoca cinco factores conocidos como tecnoestrés, sin embargo, sólo la sobrecarga de tecnología y la incertidumbre sobre la tecnología reducen significativamente el desempeño de los empleados. Además, el guanxi modera la relación entre el uso de las redes sociales y los comportamientos de intercambio de conocimientos y refuerza el efecto indirecto del uso de las redes sociales en el rendimiento laboral mediante el intercambio de conocimientos. Sin embargo, este efecto de mediación moderada no es significativo a niveles bajos de guanxi.* **Conclusión:** *Los resultados pueden ayudar a las organizaciones a aprovechar eficazmente los medios sociales como una valiosa herramienta de comunicación al fomentar el guanxi, promover el intercambio de conocimientos y gestionar factores específicos del tecnoestrés.*

Términos Índices: *guanxi, intercambio de conocimientos, medios sociales, tecnoestrés, desempeño laboral.*

—Translated by Dina López