

طراحی استراتژی‌های اثربخش برای حضور روابط عمومی نظام بانکی در رسانه‌های اجتماعی^۱

ناهید مونسان^۲؛ طاهر روشندل اربطانی^۳؛ سید وحید عقیلی^۴

تاریخ ارسال: ۱۴۰۰/۸/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۸

چکیده

شناخت محیط سازمان‌ها و تعیین استراتژی‌های مناسب برای بقا و رشد، یکی از فعالیت‌های سازمان‌های دولتی و شرکت‌هاست. هدف اصلی این پژوهش، تعیین استراتژی‌های مناسب برای توسعه فعالیت‌های روابط عمومی نظام بانکی در حوزه رسانه‌های اجتماعی است. همچنین در این پژوهش، از تکنیک دلفی برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها استفاده شده است؛ در این زمینه، با استفاده از ابزار مصاحبه، داده‌های اولیه، جمع‌آوری و سپس با استفاده از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه، داده‌های ثانویه جمع‌آوری و تحلیل شدند. براساس یافته‌ها، روابط عمومی نظام بانکی، به‌منظور انجام فعالیت‌های ترویجی، هشت نقطه‌قوت و هفت نقطه‌ضعف برای ورود به رسانه‌های اجتماعی دارد. همچنین شانزده مورد فرصت و هشت مورد تهدید در این زمینه برای روابط عمومی‌ها شناسایی شد. پس از تشکیل ماتریس ارزیابی داخلی و خارجی عوامل استراتژیک و براساس نمرات اتخاذشده، جلسات طوفان فکری با خبرگان صنعت بانکداری و روابط عمومی نظام بانکی تشکیل و استراتژی‌های مناسب این حوزه استخراج شد. استراتژی‌ها در چهار دسته استراتژی‌های تهاجمی (SO)، استراتژی‌های محافظه‌کارانه (WO)، استراتژی‌های رقابتی (ST) و استراتژی‌های تدافعی (WT) تدوین شدند. با توجه به موقعیت روابط عمومی نظام بانکی، اخذ استراتژی‌های توسعه و رشد فعالیت در رسانه‌های اجتماعی، برای آن مناسب است. با توجه به اینکه نقاط قوت و فرصت‌های روابط عمومی نظام بانکی برای فعالیت در رسانه‌های اجتماعی، چشمگیر است، اتخاذ این استراتژی‌ها می‌تواند برای توسعه این فعالیت‌ها کمک‌کننده باشد.

واژه‌های کلیدی

مدیریت رسانه، صنعت بانکداری، روابط عمومی دیجیتال، رسانه‌های اجتماعی.

۱. این مقاله براساس نظر گروه دبیران و سردبیر فصلنامه، پژوهشی است.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت رسانه، گروه مدیریت رسانه، دانشکده علوم اجتماعی، ارتباطات و رسانه واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
mounsan.nahid@yahoo.com

۳. استاد گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)
arbatani@ut.ac.ir

۴. دانشیار گروه رسانه و فرهنگ، دانشکده علوم اجتماعی ارتباطات و رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران
vah.aghili@iauctb.ac.ir