

عنوان مقاله:

پیش زمینه ها و پیامدهای تجربه کاربر از سیستم های پیشنهاددهنده در محیط های آنلاین

محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، دوره 9، شماره 35 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 32

نویسندگان:

مهدی فرمانی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران نویسنده
مسئول: mahdi.farmani@ut.ac.ir

محمد غفاری - استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران

مصطفی زندی نسب - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از اهداف اصلی فروشگاه‌های اینترنتی، خلق تجربه عالی برای کاربر است که این امر عملاً امکان خلق یک مزیت رقابتی پایدار را برای این فروشگاه‌ها فراهم می‌کند. همچنین، تجربه کاربر یکی از منابع اطلاعاتی ارزشمند و نوین جهت طراحی سیستم‌های پیشنهاددهنده است. حال با توجه به دنیای رقابتی تجارت و شباهت زیاد کالاها و خدمات و با در نظر گرفتن نقش حائز اهمیت تجربه کاربر و در واقع ایجاد برداشت مثبت در ذهن کاربر، این پژوهش با هدف تعیین پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای تجربه کاربر از سیستم‌های پیشنهاددهنده در محیط‌های آنلاین انجام شده است. روش‌شناسی پژوهش حاضر ترکیبی است. در بخش کیفی، به منظور انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته ۲۰ نفر از خبرگان به روش نمونه‌گیری هدفمند قضاوتی انتخاب شدند. سپس بر اساس تحلیل محتوای داده‌های بخش کیفی، مدل اولیه پژوهش ارائه شد. در بخش کمی پژوهش، جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کاربران و مشتریان فروشگاه اینترنتی دیجی کالا بوده اند که در فروردین و اردیبهشت ماه ۱۳۹۸ از خدمات آن استفاده کرده‌اند. به این منظور، تعداد ۳۸۴ نمونه به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کمی از نرم افزار لیزرل استفاده شده و فرضیه‌ها مورد تأیید واقع شد. نتایج پژوهش حاکی از وجود پنج دسته عوامل اصلی پیش‌زمینه شامل تجربه تأثیر ادراک شده، تجربه سهولت ادراک شده، تجربه کیفیت ادراک شده، تجربه پشتیبانی ادراک شده و تجربه ظاهری ادراک شده است. نگرش ادراک شده، ارزش ادراک شده، اعتماد ادراک شده و رضایت ادراک شده نیز به عنوان پیامدهای تجربه کاربر از سیستم پیشنهاددهنده در محیط‌های آنلاین احصاء شد.

کلمات کلیدی:

تجربه کاربر، سیستم پیشنهاددهنده، تحلیل محتوا، مدل‌سازی معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1379771>

