

## عنوان مقاله:

تاثیر شخصی سازی و سازگاری با تجربیات گذشته در استفاده از بانکداری الکترونیک

## محل انتشار:

کنفرانس ملی آینده پژوهی، مدیریت و توسعه پایدار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

علی رحمانی - کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی تاکستان، گروه مدیریت، تاکستان، قزوین، ایران

فرهاد طاهرخانی - کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی تاکستان، گروه مدیریت، تاکستان، قزوین، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر شخصی سازی و سازگاری با تجربیات گذشته در استفاده از بانکداری الکترونیک بانک گردشگری می باشد. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی است. بدین منظور پرسشنامه استاندارد طراحی شد و پس از تایید روایی محتوا و همچنین تایید پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ، پرسشنامه بین مشتریان گردشگری که به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده بودند، توزیع گردید. جهت بررسی یافته های تحقیق، با استفاده از معادلات ساختاری با کمک نرم افزار ایموس تجزیه و تحلیل شدند. نتایج به دست آمده بیانگر آن است که شخصی سازی بر انتظارات عملکرد تاثیر معناداری دارد، سفارشی سازی بر انتظارات تلاش تاثیر معناداری دارد، انتظارات تلاش بر انتظارات عملکرد تاثیر معناداری دارد، انتظارات عملکرد بر تمایلات رفتاری مشتریان تاثیر معناداری دارد، سازگاری، روابط بین شخصی سازی و انتظارات عملکرد را تعدیل می کند، سازگاری، روابط بین شخصی سازی و انتظارات تلاش را تعدیل می کند.

## کلمات کلیدی:

شخصی سازی، سازگاری، انتظارات تلاش، انتظارات عملکرد، تمایلات رفتاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/987792>

