

Paper Type: Research Paper

The Effect of Innovative Technology Benefits and E-Commerce Using Motivations on Customer Experience and Customer Information

Zahra Bigdelou^{1*}, Alireza Rousta² , Farzad Asayesh²

¹ Department of Business Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; za.bigdelou@gmail.com.

² Department of Business Management, Shahr-e-Qods Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran; alirezarousta@yahoo.com; farzad.asayesh@gmail.com.

Citation:



Bigdelou, Z., Rousta, A., & Asayesh., F. (2022). The effect of innovative technology benefits and e-commerce using motivations on customer experience and customer information. *Innovation management and operational strategies*, 3(2), 213-237.

Received: 19/09/2021

Reviewed: 11/11/2021

Revised: 08/12/2021

Accept: 07/02/2022

Abstract

Purpose: This study aims to determine the effect of technology benefits and motivations for using e-commerce on customer experience and consumer information with the mediating role of pleasure and timely use.

Methodology: The present study is applied research regarding the purpose and a descriptive survey regarding the implementation method. The statistical population of the study was all customers of Digi Kala Co. Due to the uncertainty of these customers, based on Cochran's formula at a level of 5% error, 384 people were selected as a sample. The sampling method was random sampling.

Findings: The results showed that the usefulness of technology positively affects the user's sense of satisfaction. Technology has a positive effect on the timely use of the user. Motives for using e-commerce positively influence the user's sense of satisfaction. Motives for using e-commerce have a positive effect on the timely use of the user. The user's sense of satisfaction positively affects the customer experience. The user's sense of satisfaction has a positive effect on customer information. Timely use of the user has a positive effect on the customer experience. Timely use of the user has a positive effect on customer information. The usefulness of technology has a positive effect on the customer experience by mediating the user's sense of satisfaction. The usefulness of technology has a positive effect on the customer experience by mediating the timely use of the user. The usefulness of technology has a positive effect on customer information by mediating the user's sense of satisfaction. The usefulness of technology has a positive effect on customer information by mediating the timely use of the user. Motives for using e-commerce positively affect the customer experience by mediating the user's sense of satisfaction. Motives for using e-commerce have a positive effect on the customer experience by mediating the timely use of the user. Motives for using e-commerce positively affect customer information by mediating the user's sense of satisfaction. Motives for using e-commerce have a positive effect on customer information by mediating the timely use of the user.

Originality/Value: This study investigates the relationship between the benefits of technology innovation and e-commerce using motivations with customer information and consumer experience with the mediating role of pleasure and timely use.

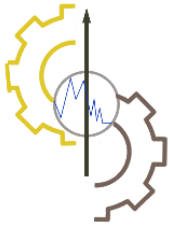
Keywords: Innovative technology benefits, Customer information, E-commerce motivation, Customer experience.

Corresponding Author: za.bigdelou@gmail.com

 <https://doi.org/10.1.1.27831345.1401.3.2.7.2>



Licensee. **Innovation Management & Operational Strategies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



نوع مقاله: پژوهشی



تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری

زهرا بیگدلو^۱، علیرضا روستا^۲، فرزاد آسایش^۲

^۱گروه مدیریت بازرگانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
^۲گروه مدیریت بازرگانی، واحد شهر قدس، دانشگاه آزاد اسلامی، شهر قدس، ایران.

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مصرف‌کننده با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به‌موقع انجام شد. پژوهش حاضر از حیث هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی می‌باشد و از حیث روش توصیفی-پیمایشی می‌باشد.

روش‌شناسی پژوهش: جامعه آماری که بر روی آن مطالعه شده است، همگی از مشتریان دیجی کالا بودند. با اعتنا به مشخص نبودن این مشتریان، طبق فرمول کوکران با مقدار خطای ۵٪ تعداد ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری، به‌صورت در دسترس بود.

یافته‌ها: نتایج نشان داد سودمندی نوآوری فناوری بر احساس لذت کاربر و استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت کاربر و استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. احساس لذت کاربر بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد. استفاده به‌موقع کاربر بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد. سودمندی نوآوری فناوری بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر و استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر و استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر و استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.

اصالت/ارزش افزوده علمی: این پژوهش به‌منظور بررسی ارتباط میان سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی با تجربه مشتری و اطلاعات مصرف‌کننده با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به‌موقع انجام گرفته است.

کلیدواژه‌ها: اطلاعات مشتری، انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی، سودمندی نوآوری فناوری، تجربه مشتری.

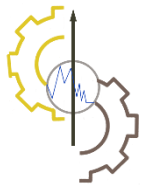
۱- مقدمه

دگرگونی‌ها و تحولات پرشتاب در زمینه نوآوری اطلاعات و ارتباطات تغییرات اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و پهناوری را موجب شده است. جهانی شدن در واقعیت ثمره پیشرفت‌های شگفت‌انگیز در حیطه نوآوری اطلاعات می‌باشد به همین دلیل شرکت‌هایی که بخواهند در زمینه تجارت الکترونیک موفق باشند، باید بتوانند تأثیر مثبتی بر تجربه، اطلاعات و انگیزه‌های دوباره بازدید یا خرید از فضای آنلاین را برجای گذارند. تجربه مشتری در فضای آنلاین اساساً براساس تمایل به خرید یا شناخت در مورد کالا یا خدمات استوار است؛ در تجربه مشتری،

* نویسنده مسئول

za.bigdelou@gmail.com





ابتدا درگیری فرد با محصول افزایش می‌یابد (امیری پور و زینلی^۱، ۲۰۱۶) و در ادامه میزان شناخت کاربر و تمایل به جستجوی اطلاعات افزایش می‌یابد و در نهایت منجر به الگوی خرید یا بازدید مجدد می‌شود (حسینی^۲، ۲۰۱۶). در فضای آنلاین این تجربه مشتری حاصل سودمندی نوآوری فناوری و به تبع آن نگرش مثبت کاربر به فناوری است؛ فناوری‌های آنلاین محل تعامل و تماس افراد مختلفی هستند. وقتی که اشخاص در گروه‌های اجتماعی یا فضای آنلاین (با هویت شبیه هم) در حال تعامل می‌باشند، اگر تعاملات را سودمند بدانند (سودمندی ادراک‌شده)؛ دیدگاه مثبتی به فناوری آنلاین خواهند داشت در واقع، به این نتیجه می‌رسند که به کارگیری این فناوری برای تعاملات بهتر راحت و آسان می‌باشد (عباسی و جلالی^۳، ۲۰۱۸). کاربرانی که در فضای آنلاین احساس لذت بیشتری را تجربه می‌کنند نه تنها نگرش مثبتی نسبت به فناوری مورد استفاده خواهند داشت، بلکه با گسترش تبلیغات شفاهی الکترونیکی نسبت به معرفی فناوری یا محصول معرفی شده اقدام خواهند نمود (هاشمیان و عیسیایی^۴، ۲۰۱۱). بنابراین مشاهده می‌شود قابلیت‌های تجارت الکترونیکی هم‌زمان می‌تواند بر نگرش به فناوری و درگیر شدن در یک فرایند خرید تأثیرگذار باشد (محدث و نساجی کامرانی^۵، ۲۰۱۸).

در همین رابطه، سودمندی نوآوری فناوری‌های آنلاین که به واسطه تجارت الکترونیکی امکان‌پذیر است هر روز در حال ارتقاء است (جلالی و همکاران^۶، ۲۰۱۷). فناوری‌های آنلاین مزایای زیادی برای عمده‌فروشی‌ها و خرده‌فروشی‌های آنلاین و مشتریان آن‌ها به وجود آورده است. ماندن در فضای رقابتی، کاهش هزینه، امکان فعالیت‌های ارتباطی وسیع‌تر، صرفه‌جویی در زمان و هزینه، امکان دست‌یابی آسان‌تر و در عین حال سرعت فراتر ارائه سرویس‌ها را می‌توان از این مزایا دانست. استفاده فراگیر مردم از فناوری‌های آنلاین (که به‌ویژه بر روی تلفن همراه نیز قابل دسترسی است) برای سایت‌های فروشنده محالی را حاضر می‌کند تا با ارائه محصولات خود بتوانند، مزایای استفاده از فناوری آنلاین را نهادینه کنند و در زمان و هزینه‌های مصرف‌کنندگان صرفه‌جویی نمایند (خدادادی دهکردی و همکاران^۷، ۲۰۱۶). در واقع به علت وابستگی بیش‌ازپیش مشتریان به فناوری آنلاین خرید و کسب اطلاعات سریع، فرایندهای خرید، احساس لذت و سرگرمی نیز به همراه پیشرفت آن‌ها افزایش می‌یابد و این موضوع باعث می‌شود کاربران انگیزه‌های متفاوتی برای حضور در فضای آنلاین از قبیل انگیزه تعامل بیشتر، کسب اطلاعات محصولات و خدمات و سرگرمی داشته باشند (آلساجان، دنیس^۸، ۲۰۱۰؛ حقیقی‌نسب و همکاران^۹، ۲۰۱۵).

به‌واقع هرچقدر فناوری برای مشتریان سودمند باشد و بتوانند به راحتی خدمات موردنیاز خود را تهیه کنند خواهند توانست تجربه لذت‌بخش و بهتری را تجربه نمایند. در واقع میزان لذتی که مشتری از خرید احساس می‌کند به همراه مناسب بودن خدمات ارائه‌شده و سفارشی کردن برخی خدمات می‌تواند وفاداری به برندهای خاص یا خود خرده‌فروشی را به همراه آورد؛ وفاداری به نام تجاری به تعهد برای حمایت یا خرید مجدد یک محصول انتخابی اشاره می‌کند. وفاداری به نام تجاری نقش مهمی در مدیریت استراتژیک ایفا می‌کند. در واقع سازمان‌ها همواره بر اهمیت زیاد ایجاد و مدیریت وفاداری به نام تجاری و برند خود تأکید کرده‌اند (تچاواچیراکول^{۱۰}، ۲۰۲۰). عواملی نظیر، کاربردی بودن و سهولت، مناسب بودن خدمات اثر بسزایی در شکل‌گیری تصمیم مشتری و در انتها استفاده عملی از فناوری‌های آنلاین به‌عنوان یک وسیله خرید دارد (دی‌جاماسبی و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۰).

در چند سال اخیر خرده‌فروشی‌های متعددی در فضای آنلاین ظهور کرده‌اند که هرکدام درصد ارائه خدمات مناسب برای کالاها و خدمات خود هستند اما به‌رغم گسترش خدمات اینترنتی و انواع اپلیکیشن‌های موبایل، اغلب این خرده‌فروشی‌ها شناخت کافی از نسل‌ها، فرهنگ و نحوه استفاده کاربران و زمان‌های استفاده ندارند و بیشتر خدمات و کالاها را برای تمامی اقشار، گروه‌ها، و طبقات یکسان تعریف شده است و اساساً ارائه انگیزه‌های خرید و بازدید یا ارائه تبلیغات پرهیجان و لذت‌بخش موردتوجه قرار نگرفته است. این موضوع سبب شده است بسیاری از مشتریان تجربه لذت‌بخشی از خرید را نداشته باشند و همین ضعف موجب رویگردانی برخی از خریداران می‌شود؛ به‌عنوان نمونه در دیجی کالا به‌عنوان بزرگ‌ترین سایت فروش آنلاین کاربر بیشتر با شلوغی کالاها، عدم موجودی بسیاری از آن‌ها، نبود تخفیف در خرید (به مثابه سال‌های قبل) و در بسیاری از موارد اطلاعات نه‌چندان کامل محصولات روبرو است. بر اساس مسائل مطرح‌شده پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این سؤال است: سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به‌موقع کاربر چه تأثیری دارد؟

¹ Amiripour and Zeinali

² Hosseini

³ Abbasi and Jalali

⁴ Hashemian and Eisayi

⁵ Mohaddes and Nassaji Kamrani

⁶ Jalali et al.

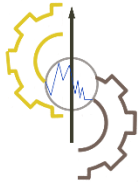
⁷ Khodadadi Dehkordi et al.

⁸ Alsajjan and Dennis

⁹ Haghighi Nasab et al.

¹⁰ Techawachirakul

¹¹ Djamasbi et al.



تحقیق حاضر از دو جنبه حائز اهمیت اساسی است؛ بُعد نظری و بُعد کاربردی. در بُعد نظری تحقیق حاضر به نحو روشنی می‌تواند انواع سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی را بشناساند و از این رو می‌تواند دید روشنی نسبت به وضعیت جاری نگرش به سودمندی فناوری‌های آنلاین یا موبایل ارائه دهد. در بُعد کاربردی، تحقیق حاضر می‌تواند مورد استفاده حوزه‌های مختلفی نظیر بازاریابی، بانکداری، اقتصاد و تبلیغات قرار گیرد. همچنین خلأهای تحقیقاتی گذشته را نیز رفع نماید؛ از جمله خلأهای تحقیقاتی گذشته نادیده گرفتن سودمندی نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی و اثرات آن بر تجربه مشتری در بین نسل‌ها، طبقات و اقشار گوناگون است. در بخش مربوط به ضرورت تحقیق نیز باید گفت گسترش نفوذ اینترنت در بین مناطق و اقشار مختلف بهترین فرصت را برای سایت‌های فروش آنلاین پدید آورده است لیکن برخی از بی‌اعتمادی‌ها نسبت به عدم عمل به تعهدات، رکود و تورم قیمتی باعث شده بسیاری از کاربران تمایل به خرید کمتری داشته باشند. بنابراین پژوهش حاضر خواهد توانست با نوعی آسیب‌شناسی محتوای اطلاعات، کیفیت وب‌سایت و انگیزه‌های مراجعه و خرید را مشخص نماید بنابراین شناخت رفتار مصرف‌کننده در فضای مجازی ضروری است.

هدف اصلی تحقیق بررسی تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیک بر تجربه مشتری و اطلاعات مصرف‌کننده با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع است.

اهداف فرعی مقاله نیز عبارت‌اند از: از جمله اهداف فرعی پژوهش تعیین تأثیر سودمندی نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت و استفاده به موقع کاربر است. پژوهش حاضر همچنین به دنبال تعیین تأثیر احساس لذت و استفاده به موقع کاربر بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری می‌باشد. از دیگر مواردی که در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد، می‌توان به تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع کاربر اشاره کرد. پژوهش حاضر همچنین به تعیین تأثیر انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع کاربر می‌پردازد. پژوهش حاضر درصدد بررسی این فرضیه اصلی است که: سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مصرف‌کننده با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع تأثیر مثبت دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق عبارت‌اند از: سودمندی نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت و استفاده به موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. احساس لذت و استفاده به موقع کاربر بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد. سودمندی نوآوری فناوری بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع کاربر تأثیر مثبت دارد. در ادامه مقاله به تشریح ادبیات پژوهش و مبانی نظری پرداخته می‌شود و سپس در بخش‌های بعد روش اجرای پژوهش، یافته‌ها و آزمون فرضیه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد و در انتها به نتیجه‌گیری و عرضه پیشنهادها پرداخته شده است.

۲- مبانی نظری

۲-۱- تجارت الکترونیک

تجارت الکترونیک عبارت است از خرید^۱، فروش^۲ و مبادله^۳ کالا^۴، خدمات^۵ و اطلاعات^۶ از طریق کانال‌های رایانه‌ای همانند اینترنت. این نوع از تجارت بر پردازش و جابجایی الکترونیکی داده‌ها مشمول متن، صدا و تصویر مبتنی می‌باشد. تجارت الکترونیک فعالیت‌های مختلفی همانند تبادل، تحویل فوری مطالب دیجیتال، انتقال الکترونیکی وجوه، تبادل الکترونیکی سهام، برنامه الکترونیکی، طرح‌های تجاری و مهندسی و خدمات پس از فروش را نیز در برمی‌گیرد (قندالی و همکاران^۷، ۲۰۱۶). ویژگی اصلی این نوع از تجارت سهل و آسان کردن فرآیندهای تجاری، از بین بردن فرآیندهای غیرضروری و زائد در انجام امور بازرگانی و کاهش هزینه‌ها از طریق بهبود و ارتقا هماهنگی، کاهش هزینه‌های اداری خصوصاً هزینه مکاتبات و نیز بهبود دسترسی به بازار و ارتقا تنوع برای مشتریان می‌باشد. در این میان،

¹ Buy

² Sell

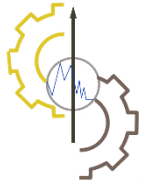
³ Exchange

⁴ Product

⁵ Services

⁶ Information

⁷ Ghandali et al.



فناوری‌های نوین ارتباطی مانند اکس‌ترانت، اینترنت، موبایل و پست الکترونیک در توسعه و گسترش تجارت الکترونیک نقش بسزایی دارند (فیاضی^۱، ۲۰۱۵).

تجارت الکترونیک انجام تمامی فعالیت‌های تجاری با به‌کارگیری شبکه‌های ارتباطی کامپیوتری، به‌ویژه اینترنت است. به‌وسیله تجارت الکترونیک تبادل اطلاعات معاملات و اطلاعات موردنیاز برای حمل‌ونقل کالاها، با زحمت کمتر و مبادلات بانکی با سرعت بیشتر اعمال می‌گردد. کمپانی‌ها برای ارتباط با یکدیگر، محدودیت‌های فعلی را نخواهند داشت و ارتباط آن‌ها با یکدیگر سریع‌تر و ساده‌تر انجام می‌شود. رابطه فروشندگان با مشتریان نیز می‌تواند به‌طور یک‌به‌یک با هر مشتری باشد (غلامی بالادزائی و نعیمی^۲، ۲۰۱۵). به‌عبارت‌دیگر، تجارت الکترونیک نامی همگانی برای گستره‌ای از سیستم‌ها و نرم‌افزارها است که خدماتی مانند مدیریت تبادلات، جستجوی اطلاعات، اعطای اعتبار، تحلیل حالت اعتبار، پرداخت به روش روی خط، گزارش‌گیری و مدیریت حساب‌ها را در اینترنت به عهده می‌گیرند. این سیستم‌ها زیربنای اصلی فعالیت‌های بر پایه وب را فراهم می‌آورند. هدف از به‌کارگیری تجارت الکترونیک، ارائه روشی تازه در انجام کارهای بازرگانی می‌باشد. به‌واسطه این روش، تاجران قادرند که خدمات و تولیدات خویش را به‌صورت تمام‌وقت و به‌همه‌ی خریداران در سرتاسر دنیا مستقل از مرزهای جغرافیایی، تابعیت‌ها و ملیت‌ها عرضه نمایند. اکثریت مردم، تجارت الکترونیک را متحصص به معامله و دادوستد از روش شبکه اینترنت می‌دانند، در حالیکه این موضوع تنها بخش کوچکی از تجارت الکترونیک را تشکیل می‌دهد و این مفهوم در حال حاضر گستره وسیعی از جنبه‌های گوناگون تجاری و اقتصادی را دربرگرفته است. به‌سادگی می‌توان هرگونه فعالیت تجاری و مالی بین مؤسسات و اشخاص متفاوت را در حوزه تجارت الکترونیک گنجانند (حسینی و همکاران^۳، ۲۰۱۵؛ یگانگی و عین‌الیقین^۴، ۲۰۱۹).

تجارت الکترونیک راه دیگری برای تبادلات الکترونیکی داده‌ها و اعمال مبادلات تجاری می‌باشد که یک پل الکترونیکی را میان مرکزهای تجاری ایجاد کرده است. تجارت الکترونیک با حجم کمتری از داده‌ها که لزوماً در شرایط و قالب یکسانی نبوده و میان عموم مردم ردوبدل می‌شود، سروکار دارد. تجارت الکترونیک در ابتدای پیدایش، چیزی بیش از یک اطلاع‌رسانی ساده تجاری نبود و هرکس می‌توانست محصولاتش را با به‌کارگیری صفحه‌های وب بر روی اینترنت تبلیغ کند. آمار منتشره از ۵۰۰ شرکت گزارش می‌دهد که در سال ۱۹۹۵ حدود ۳۴٪ از آن‌ها و در سال ۱۹۹۶ حدود ۸۰٪ روش فوق را برای تبلیغ محصولاتشان به کار گرفته‌اند. بیشتر از ۲۲۰ میلیارد دلار معاملات مالی تا انتهای سال ۲۰۰۱ به‌وسیله صدها سایت تجاری بر روی اینترنت انجام پذیرفت (عابدی قیصر و مروجالدینی^۵، ۲۰۱۹). مایکل دل، مؤسس شرکت Dell که شیوه فروش بدون واسطه را برای فروش رایانه‌های شرکت Dell انتخاب کرده است، در خصوص کسب‌وکار الکترونیک می‌گوید: بسیاری از فروشگاه‌ها به نمایشگاه تبدیل خواهند شد. فروشگاه‌های اخیر اپل و سونی برای این منظور طراحی شده‌اند که محصولات این شرکت‌ها را به نمایش بگذارند تا اکثریت مردم جهان این محصولات را به‌صورت آنلاین و بدون واسطه بخرند. احتمال دارد دنیای آنلاین و آفلاین با هم یکی شوند. فروش‌های چند کاناله می‌تواند ترکیبی از فروشگاه‌های سنتی، کاتالوگ به چاپ نرسیده، خط تلفن و یا شاید هم یک وب‌سایت اینترنتی برای کسب‌وکار الکترونیکی باشد، اما در انتها همان وب‌سایت مکانی است که سفارش خرید را از مشتری اخذ خواهد کرد (منصوری و همکاران^۶، ۲۰۱۵).

تعاریف گوناگونی از تجارت الکترونیکی، با توجه به نگرش‌های متعدد ارائه شده است که در زیر به بعضی از آن‌ها اشاره می‌گردد:

تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز ارتباطات: تجارت الکترونیکی، تحویل داده‌ها، تولیدات، خدمات یا پرداخت‌ها از روش خطوط تلفن، کانال‌های کامپیوتری یا هر ابزار الکترونیک دیگر می‌باشد.

تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز تجاری: تجارت الکترونیکی وسیله‌ای است که کسب‌وکارهای گوناگون، شریکان و مشتریان آن‌ها را قادر می‌سازد تا موضوعاتی مانند سرعت تحویل خدمات، کیفیت خدمات و غیره را افزایش و موضوعاتی همانند هزینه‌ها را کاهش دهند.

¹ Fayazi

² Gholami Baladzaei and Naeimi

³ Hosseini et al.

⁴ Yeganegi and Eynolyaghin

⁵ Abedi Gheysar and Morravejodini

⁶ Mansouri et al.

تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز فرایند کسب‌وکار: تجارت الکترونیکی استفاده از فناوری برای خودکارسازی تبادلات جریان کار و کسب‌وکار است (شمس‌الدینی^۱، ۲۰۱۴).

تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز خدماتی: تجارت الکترونیکی وسیله‌ای می‌باشد که از خواسته‌های دولت‌ها، مصرف‌کنندگان، کمپانی‌ها و مدیریت در راستای کاهش هزینه‌های ارائه خدمات در جهت بهبود کیفیت محصولات و ارتقاء سرعت تحویل خدمات پشتیبانی می‌کند. تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز آموزشی: تجارت الکترونیکی شرایط لازم را برای آموزش الکترونیکی در مدارس، دانشگاه‌ها و دیگر سازمان‌ها مانند سازمان‌های تجاری مهیا می‌کند. تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز مشارکتی: تجارت الکترونیکی چارچوبی است که شرایط موردنیاز را برای شراکت اشخاص در داخل سازمان و حتی بیرون از سازمان مهیا می‌کند. تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز فناوری اطلاعات: تجارت الکترونیکی به آن بخش از کاربردهای فناوری اطلاعات که به روش سیستمی برای پشتیبانی و پیشبرد جریان کاری و مبادلات تجاری ساخته شده است می‌گویند. تعریف تجارت الکترونیکی از چشم‌انداز جامعه: تجارت الکترونیکی مکانی را برای اشخاص یک جامعه مهیا می‌کند تا بتوانند در آن مکان آموزش ببینند، شرکت کنند و با یکدیگر تعامل و دادوستد داشته باشند (شهبازی و زاغری^۲، ۲۰۱۹).

همه‌ی تعاریف تجارت الکترونیکی حداقل در دو گزینه با یکدیگر مشترک هستند:

- در تمامی تعاریف تجارت الکترونیکی به فرآیند مبادله یا خرید و فروش توجه می‌شود.
- در تمامی تعاریف تجارت الکترونیکی استفاده از نوعی وسیله‌ی الکترونیکی موردنظر می‌باشد.

۲-۲- انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیک

انگیزه استفاده از تجارت متفاوت و متنوع است؛ سرگرمی، کسب اطلاع، لذت بردن از جستجو و آشنایی با محصولات از جمله این انگیزه‌ها است. اما باید گفت اساساً مشتریان یا کاربران به دنبال یک تعامل موفق با سایت پذیرنده یا ارائه‌دهنده خدمات تجارت الکترونیک هستند (کوآن و همکاران^۳، ۲۰۱۷). مشتریان تمایل به برقراری ارتباط برای دستیابی به تأثیرگذاری بیشتر در تصمیم‌گیری، کم کردن هزینه پردازش اطلاعات، دستیابی به آشنایی بیشتر مطابق با تصمیم‌های آن‌ها و کم کردن ریسک مرتبط با انتخاب آینده‌شان دارند. بعد از تعدادی مبادله موفق، مشتریان نسبت به عرضه‌کننده و تأمین‌کننده خدمات احساس امنیت می‌کنند (لی و همکاران^۴، ۲۰۱۱). به عبارتی دیگر تبدیل رضایت از یک سازمان و نام تجاری به اعتماد مستلزم تجربیات مثبت مصرف مکرر است زیرا رابطه متعهدانه بین خریدار و فروشنده با گذشت زمان و با یادگیری یکدیگر ایجاد می‌شود. رضایت از مصرف خدمات و محصولات یک برند، نگرش مثبتی نسبت به آن ایجاد می‌کند که منجر به اعتماد به نام تجاری می‌شود (جمشیدی و روستا^۵، ۲۰۲۱).

زمانی که مشتری به یک سازمان اعتماد کرد، آن‌ها می‌دانند که این شرکت قادر به تأمین نیازها و خواسته‌هایشان است و به‌طور اتفاقی به این شرکت متعهد می‌شوند. فضای خرید اینترنتی مشتریان را در کاهش کوشش برای تصمیم‌گیری با فراهم نمودن انتخاب وسیع، بازرسی اطلاعات، دقت و مقایسه کالاها قادر می‌سازد. اگرچه اینترنت اطلاعات مقایسه‌ای و فیلتر شده را مهیا می‌نماید، هزینه جستجوی داده‌ها و تلاش در ایجاد تصمیمات خرید را برای مشتریان کم می‌کند. اگرچه مشتریان اینترنتی عمدتاً در تعامل با سیستم‌های کامپیوتری مبنی بر شبکه هستند و نمی‌توانند به‌طور فیزیکی کالای واقعی و حقیقی را لمس و حس نمایند، آنان با به‌کارگیری داده‌های گردآوری‌شده توسط فروشگاه‌های اینترنتی به‌صورت الکترونیکی تصمیم‌گیری می‌کنند (لی و لین^۶، ۲۰۰۵).

به‌این ترتیب بحث در زمینه عوامل مهم انگیزشی در رفتار خرید مشتریان در فضای تجارت الکترونیک، نیازمند تمرکز بر قابلیت و امکان دسترسی داده‌ها می‌باشد. دسترسی اطلاعات نه تنها اطلاعات مرتبط با خدمات و کالا بلکه دستیابی و شخصی سازی ارتباط را برای نگه‌داری مشتریان حائز اهمیت قرار می‌دهد و به میزانی که اطلاعات می‌تواند به‌وسیله مشتریان برای پیش‌بینی رضایت احتمالی‌شان در

¹ Shamseddini

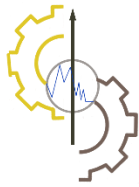
² Shahbazi and Zaghari

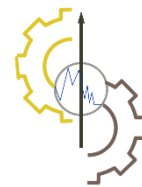
³ Kwon al.

⁴ Lee et al.

⁵ Jamshidi and Rousta

⁶ Lee and Lin





خرید بعد به کار رود بستگی دارد. در نتیجه موفقیت در خرید اینترنتی با توانایی برای سازگار کردن داده‌ها و اطلاعات برای پاسخگویی به نیازهای مشتریان تعیین خواهد شد، اما عوامل گوناگونی تعیین‌کننده ارزش پیش‌بینی اطلاعات هستند و صرفاً یک نوع اطلاعات برای تمامی مشتریان ارزشمند نیست (کو و کیم^۱، ۲۰۱۳). نیاز اساسی برای تشویق مصرف‌کننده که مشتری فروشگاه آنلاین شود و هزینه ارتباط خود را افزایش دهد، کم کردن هزینه جستجوی داده‌ها و ارتقاء قابلیت و امکان پیش‌بینی کیفیت کالا به‌وسیله تأمین داده‌های تخصصی برای مصرف‌کنندگان می‌باشد. اگرچه مصرف‌کننده شاید در نقطه نهایی مبادله اینترنتی کالای ملموس را اخذ نماید ولی منافع برای مصرف‌کننده در خرید کالایی که از طریق کانال‌های دیگر می‌تواند به آن دست یابد نیست، بلکه می‌توان گفت که از طریق کاهش زمان، افزایش سهولت و کاهش ریسک عدم رضایت می‌باشد. در نتیجه خدمت به مشتریان و پیشبرد فروش در پیاده‌سازی فروشگاه‌های اینترنتی مهم و اساسی هستند (لیو و همکاران^۲، ۲۰۱۷).

فروشگاه‌های خرید اینترنتی می‌توانند اطلاعات کامل‌تری از کالا همانند مقایسه قیمت‌ها، خلاصه‌ای از کالا و نمایش کالا (مانند انتقال و ذخیره نرم‌افزار) را ارائه دهند به این ترتیب یکی از مهم‌ترین علت‌های بازدید از سایت‌های فروش آنلاین کسب اطلاع از محصولات، مشخصات و قیمت آن‌ها است. طبقه دوم خصوصیات فروشگاه‌های اینترنتی تشویق و خدمت به مشتریان می‌باشد. مشتریان خواستار ارتباطات دائمی، دقیق، مفید و اثرگذار و گسترده هستند. این ویژگی‌ها همیشه تحت عنوان بعد برجسته در تعیین رفتار انتخاب فروشگاه در هر دوی فروشگاه‌های اینترنتی و غیر اینترنتی تعریف شده است. خدمت به مشتری دربرگیرنده خدمات کارکنان فروش برای انتخاب محصولات، پاسخ به سؤالات پرسیده شده و سیاست پرداخت، بازده و اعتبار است. مشتریان در انتخاب محصولات، خدمات رایگان، اطلاعات قرارداد و فروش نمونه، قسمت سؤالات جاری برای پاسخ و اطلاعاتی در زمینه حمل و هزینه بارگیری، کمک می‌خواهند (رضائی و همکاران^۳، ۲۰۱۷).

طبقه سوم خصوصیات، دستیابی، آسان‌تر شدن و سهولت است. این به ارتباط مشتریان با فروشگاه‌های اینترنتی مربوط می‌باشد. طرح فروشگاه، ویژگی سازمان و به‌کارگیری آسان در این طبقه مورد توجه قرار می‌گیرند. ارتباط کاربران با فروشگاه‌های اینترنتی، تجربه تعامل مصرف‌کنندگان با ارائه محصولات و خدمات خرده‌فروشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (شفی زاده و همکاران^۴، ۲۰۱۶). یک سیستم ارتباطی مصرف‌کنندگان که به خوبی طراحی شده، مخارج و هزینه مصرف‌کنندگان در جستجو و زمان مورد نیاز برای پردازش اطلاعات را کاهش می‌دهد. این بدین معنی است که تلاش مورد نیاز برای اجرای وظایف انتخاب و خرید به حداقل خواهد رسید. خرید اینترنتی زمانی تفکری مطلوب و رضایت‌بخش است که سایت‌های فروشندگان سریع، غیر انبوه و دسترسی به آن‌ها آسان باشد. سایت‌های قابل دسترسی آسان و کم تراکم، زمان فروش و تلاش شناختی که مصرف‌کنندگان صرف درک چگونگی فروش اینترنتی مؤثر می‌کنند را اقتصادی و بهینه می‌کنند. علاوه بر آن، کارکردهای کمکی به مصرف‌کنندگان در یافتن موضوعی خاص کمک می‌کند. کارکردهای کمکی همچنین اطلاعاتی در مورد نشانی فروشگاه یا به‌کارگیری کارت فروش را شامل می‌شود. بیشتر فروشگاه‌های فروش اینترنتی یک ماشین جستجو محصول، نقشه سایت و کارکردهای راهنمایی‌کننده برای کمک به جستجو و خرید مصرف‌کنندگان آماده می‌کنند (حسینی، ۲۰۱۶). آخرین خصوصیت ایمنی معاملات اینترنتی برای اثربخش کردن مذاکرات در تجارت الکترونیک می‌باشد. مصرف‌کنندگان همواره برای افشای اطلاعات مالی و محرمانه خویش مضطرب می‌باشند. اگرچه بیشتر وبسایت‌های فروش اینترنتی سیاست نهایی در رابطه با حفاظت شخصی و خصوصی در نظر گرفته‌اند و ایمنی معاملات را تضمین می‌کنند، ولی آن‌ها اطلاعات جزئی در رابطه با اینکه چگونه مبادلات و اطلاعات فردی ایمن هستند، ارائه نمی‌دهند (حسینی، ۲۰۱۶).

۳-۲- سودمندی نوآوری فناوری

سودمندی نوآوری فناوری، میزانی که شخص اعتقاد و باور دارد که به‌کارگیری یک فناوری نوین ویژه عملکرد شغلی او را بهبود می‌دهد. اولین عاملی که موجب رغبت یا عدم رغبت اشخاص به استفاده از یک فناوری می‌شود، به باور آن‌ها از درجه سودمندی آن فناوری بستگی دارد. در صورتی که افراد معتقد باشند یک فناوری سبب بهبود کارشان می‌گردد به استفاده از آن تمایل خواهند داشت. این متغیر را سودمندی ادراک شده گویند. هر محصول یا خدمتی که موجب ایجاد ارزش‌هایی مثل تجربه کردن، قدردانی و پذیرش توسط دیگران، رضای نیاز به

¹ Koo and Kim

² Liu et al.

³ Rezaei et al.

⁴ Shafizadeh et al.

انجام دادن کار خوب، نیاز به خود واقعی بودن، نیاز زیبایی‌شناسی و تصویر برند، نیاز به معنا و ایجاد احساسات مطلوب و ... در مصرف‌کننده شود، برای وی سودمندی به ارمغان خواهد آورد.

همانند ریسک ادراک‌شده، سودمندی نیز از نظر پژوهشگران در دسته‌بندی‌های مختلفی شبیه به ریسک ادراک‌شده قرار می‌گیرد.

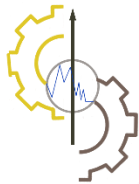
۱. سودمندی درونی: احساسی که از خرید محصول یا استفاده از خدمت به شما دست می‌دهد.
۲. سودمندی بیرونی: وجهه‌ای که محصول یا خدمت در ظاهر دارد (آپلت و همکاران^۱، ۲۰۱۱).
۳. سودمندی عملکردی (عملیاتی، کارکردی، کیفیت): سودمندی ادراکی به‌دست‌آمده از توانایی یک محصول برای برطرف کردن یک نیاز و کارایی مورد انتظار از آن. سودمندی عملکردی کیفیت در اینجا یعنی توانایی و کیفیت مورد انتظار محصول و سودمندی عملکردی قیمت یعنی ارزش محصول نسبت به پولی که برایش پرداخت می‌شود.
۴. سودمندی اجتماعی: سودمندی که در اثر ارتباط و تعامل با یک یا چند گروه به دست می‌آید.
۵. سودمندی احساسی: مطلوبیتی که یک محصول در برانگیختن و ارضای یک احساس و حالت عاطفی در مصرف‌کننده به وجود می‌آورد (آپلت و همکاران، ۲۰۱۱).
۶. سودمندی شناختی: منفعت به‌دست‌آمده از کالا برای تحریک حس کنجکاوی، ایجاد تازگی و طراوت و برآورده کردن گرایش به دانش. در مجموع سودمندی‌ای که در اثر شناخت و درک چیزهای گوناگون و جدید به دست می‌آید.
۷. سودمندی وضعیتی: مطلوبیت ادراک‌شده به‌دست‌آمده به‌وسیله یک کالا یا خدمت، تحت عنوان نتیجه‌ای از وضعیت خاص یا یک مجموعه از حالت‌هایی که انتخاب‌کننده با آن روبه‌روست (بای و همکاران^۲، ۲۰۰۸).
۸. سودمندی قیمت: مطلوبیت ادراک‌شده که از بابت خرید یک محصول با قیمت منصفانه و قابل پرداخت به دست می‌آید.
۹. سودمندی راحتی: مطلوبیت راحتی به‌دست‌آمده از میزان راحتی در خرید و یا استفاده از محصول یا خدمت که توسط مشتری درک می‌شود.
۱۰. سودمندی تفریحی (لذت جویانه): مطلوبیتی که نه به خاطر عملکرد محصول، بلکه به خاطر لذت و سرگرمی حاصل از خرید یا استفاده از آن توسط مصرف‌کننده درک می‌شود (بای و همکاران، ۲۰۰۸).

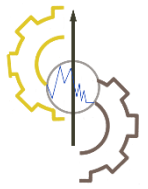
سودمندی ادراک‌شده یا ادراکی میزان اهمیت و ارزشی است که فرد برای فناوری یا انجام عملی قائل است. سودمندی ادراک‌شده توانایی پیش‌بینی پیامدهای طولانی‌مدت فعالیت‌های جاری می‌باشد. به عبارتی سودمندی ادراک‌شده شناخت شخص از سودمندی رفتار حاضر او یا فناوری برای تحقق هدف‌های گران‌بها و ارزشمند آینده است. کاربران با درک مثبت از سودمندی نوآوری فناوری برای تحقق اهداف آینده خود سعی در استفاده بیشتر از این فناوری دارند (بیلی و همکاران^۳، ۲۰۱۷). تکامل و نوآوری تکنولوژی به دلایل مختلف به نفع انسان‌هاست. در سطح پزشکی، می‌تواند به درمان افراد مبتلا به بیماری‌های خطرناک کمک کند و به‌این ترتیب زندگی بسیاری از مردم را نجات دهد. تکنولوژی برای کسب درآمد نیز مفید بوده، در زمان صرفه‌جویی شده و راه رسیدن به پول نزدیک‌تر شده است. تبادلات از طریق اینترنت به سرعت انجام می‌شود. در حال حاضر خرید و فروش در سراسر جهان تسهیل شده و امکان‌پذیر است. با این امکانات در کسب‌وکارهای تجاری می‌توان پیشرفت داشت و مواد اولیه را همراه با تخفیف و یا با قیمت کمتری تهیه کرد. به‌طور مشابه، گردشگری جهانی نیز افزایش یافته است که تمام این موارد در رفاه و درآمدزایی بی‌تأثیر نیست (کیم و ژانگ^۴، ۲۰۱۱).

نوآوری فناوری، بهره‌وری صنعت جهان را نیز افزایش داده است. ما حتی می‌توانیم بیت کوین‌ها را بدون نیاز به بانک‌ها پرداخت کنیم. هرچه زمان می‌گذرد جهان با کشفیات جدید مواجه می‌شود. به‌عنوان مثال وقتی امواج رادیویی کشف شد، بلافاصله پخش رادیو دنبال شد. همین امر به تلویزیون و برق مرتبط است. تکنولوژی زندگی روزمره را بهبود بخشیده است؛ مخترعان نیز قادر به ارسال فضا‌نوردان به ماه هستند. طبق نظریه (پوسن^۵، ۲۰۰۳) در دنیای صنعتی مدرن، ماشین‌آلات بیشترین کار کشاورزی و صنعتی را انجام می‌دهند و در نتیجه کارگران کالاهای بسیار بیشتری نسبت به یک قرن پیش تولید می‌کنند در حالی که زحمت کمتری می‌کشند. آن‌ها زمان بیشتری برای تمرین و کار در محیط‌های امن‌تر دارند (کوریت و جورک^۶، ۲۰۰۶).

¹ Appelt et al.
² Bai et al.
³ Bailey et al.
⁴ Kim and Zhang
⁵ Posen

⁶ Koriat and Bjork





نوآوری فناوری کمک می‌کند بیش‌تر وظایف و کارها در کسب‌وکار به‌صورت خودکار انجام شوند و این فرایند به افزایش تولید و کارایی منجر می‌شود. در بخش حسابداری یک کسب‌وکار می‌توان با استفاده از نرم‌افزارهای حسابداری نظیر QuickBooks بسیاری از کارهای حسابداری را به‌صورت خودکار به انجام رساند. نانوائی‌ها با استفاده از حسگرهای خودکار تشخیص و تنظیم درجه حرارت می‌توانند با خیال راحت به کسب‌وکارشان بپردازند (لاپونیت و ریوارد^۱، ۲۰۰۷).

چنانچه فناوری کسب‌وکار به‌خوبی پیاده‌سازی شود، می‌تواند به کسب‌وکارهای کوچک کمک کند در بازار رقابتی جایگاهی برای خود به دست آورند. برخی از روش‌هایی که از طریق آن‌ها، کسب‌وکارهای کوچک می‌توانند با استفاده از نوآوری فناوری و تکنولوژی رشد کنند و در بازار به جایگاهی مناسب برسند، عبارت هستند از: بهبود خدمات پشتیبانی مشتری از طریق فناوری‌های اینترنتی نظیر شبکه‌های اجتماعی و رایانامه‌ها، خلق محصولات و خدمات جدید هماهنگ با نیازها و خواسته‌های مشتریان. از آنجاکه بیش‌تر فعالیت‌ها در کسب‌وکار به‌صورت خودکار انجام می‌شوند، در زمان انجام فرایندها صرفه‌جویی می‌شود. برای انجام وظایف کسب‌وکاری گوناگون می‌توان از رایانه‌ها بهره برد، برای نمونه، از رایانه‌ها می‌توان در ثبت داده‌ها، برگزاری ویدئو کنفرانس‌ها و بسیاری موارد دیگر استفاده نمود. بسیاری از کسب‌وکارها برای تسهیل در جریان اطلاعات درون سازمانشان از شبکه‌های داخلی استفاده می‌کنند. شبکه‌ی داخلی می‌تواند به انتقال اطلاعات میان بخش‌های مختلف محیط کار کمک نماید. هم‌چنین کارمندان می‌توانند فناوری‌های مختلف را نظیر چاپگرها، دستگاه‌های دورنگار و اینترنت از طریق شبکه‌های داخلی به اشتراک بگذارند. هم‌چنین این جریان آسان اطلاعات سرعت تصمیم‌گیری‌ها در کسب‌وکار را بهبود می‌بخشد (آموکو و اوکاپات^۲، ۲۰۱۸).

۴-۲- تجربه خرید مشتری

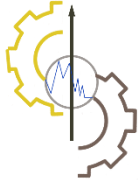
عموماً ماهیت تجربه خرید از اوایل ۱۹۸۰ میلادی مورد ارزیابی قرار گرفته است، البته این مفهوم برای اولین بار به‌وسیله اشمیت^۳ (۱۹۹۷) مطرح گردید. تجربه خرید از مجموعه تعاملات بین مشتری با یک محصول یا خدمات، یک شرکت یا قسمتی از یک سازمان سرچشمه می‌گیرد. تجربه خرید شامل عکس‌العمل‌های رفتاری، احساسی و شناختی تحریک‌گردیده توسط مولدهای مرتبط با محصول یا خدمات مثل طرح، بسته‌بندی، هویت، ارتباطات و محیطی که محصول یا خدمات در آن ارائه می‌گردد، می‌شود. اکثریت صاحب‌نظران بازاریابی معتقدند که آشنایی و درک چگونگی تجربه خرید توسط مصرف‌کنندگان، برای توسعه استراتژی‌های بازاریابی کالاها و سرویس‌ها امری حیاتی است؛ زیرا تجربه خرید می‌تواند در پیش‌بینی رفتار مصرف‌کننده مورد استفاده قرار گیرد. تجربه یک کالا یا خدمت می‌تواند به دو صورت مستقیم یا غیرمستقیم رخ دهد. تجربه مستقیم مصرف‌کننده از تماس فیزیکی با یک کالا به وجود می‌آید و تجربه غیرمستقیم ناشی از تبلیغات و ارتباط‌های بازاریابی می‌باشد. تجربه خرید می‌تواند مقطعی و کوتاه‌مدت یا بلندمدت و منفی یا مثبت باشد (شیرمحمدی و همکاران^۴، ۲۰۱۷).

بیشتر کمپانی‌ها معتقدند که تجربه خرید معناداری را به مشتری انتقال می‌دهند. متأسفانه، تعداد زیادی از این تجربه‌ها به دلیل اینکه به اندازه کافی توانمند نیستند و معمولاً با نقطه تماس‌ها^۵ سازگاری ندارند، اثربخش نیستند. مبتنی بر گالوپ^۶ (کمپانی آمریکایی مشاوره مدیریتی پژوهش محور)، مشتریانی که از حیث احساسی با محصول یا خدمات ارتباط برقرار می‌نمایند به مراتب بیشتر وفادار خواهند بود. از دید مصرف‌کنندگان، زمانی که کالا یا خدمات یک برند الهام‌بخش یک تجربه خوب است، این امر به‌تثهایی می‌تواند رضایت و وفاداری را تسریع کند (سینگ و همکاران^۷، ۲۰۲۱).

مسلماً تمامی ما این تجربه را داشته‌ایم که نحوه برخورد کارمند یک مجموعه این سؤال را در ذهنمان ایجاد می‌کند که چرا این مجموعه خاص را برگزیده‌ایم. رضایت بیشتر باعث ایجاد وفاداری بیشتر به یک شرکت و نام تجاری می‌شود که مصرف‌کنندگان را ترغیب می‌کند تا دوباره کالا یا خدمات آن برند را خریداری کنند و یا آن را به دیگران معرفی کنند (جمشیدی و روستا، ۲۰۲۱). توانایی یک سازمان در منتقل کردن یک تجربه خرید معنادار، بسیار مهم و پیچیده است، به دلیل اینکه روی اقتصاد رفتاری (نگاه روان‌شناختی به رفتار انسان در حوزه تصمیم‌گیری اقتصادی) که تبحر در آن کار سخت و پرزحمتی است، کار می‌کند (عاشوری‌نژاد^۸، ۲۰۱۶). بر همین اساس تجربه خرید

¹ Lapointe and Rivard
² Amoako and Okpattah
³ Schmidt
⁴ Shirmohammadi et al.

⁵ Touch point
⁶ Gallup
⁷ Singh
⁸ Ashoorinejad



به صورت زیر تعریف می‌شود: «ادراک، احساسات، شناخت و واکنش‌های رفتاری که توسط محرک‌های مربوط به محصول یا خدمات مانند بسته‌بندی، ارتباطات و محیط، که همه بخشی از هویت محصول یا خدمات می‌باشند منتقل می‌گردد». به طور خلاصه، تجربه خرید مجموعه‌ای از تمامی نقاط تماس می‌باشد که از طریق تمامی کانال‌ها مانند وبسایت، شبکه‌های اجتماعی، نیروهای فروش و... منتقل می‌گردد (سندالی و همکاران^۱، ۲۰۱۸).

تجربه خرید یک کلمه تخصصی به منظور تعریف برداشت و تصویر کلی مصرف‌کننده بالقوه از یک محصول یا خدمات است. از آنجایی که تجربه خرید یک مفهوم نظری و غیر ملموس می‌باشد، برای شناسایی و تعیین معیار تجربه خرید، یک شاخص یا ابزار قابل لمس و فیزیکی نیز وجود ندارد. تصویر محصول یا خدمات مجموعه تجربه مشتری از محصول یا خدمات است که شاید ناشی از تبلیغات، تجربه به‌کارگیری، گزارش دهی و یا دیگر تعاملات و مواجهات مصرف‌کننده با محصول یا خدمات است. تجربه خرید اساس و پایه پیش‌بینی رفتار مصرف‌کننده است که اثری مثبت بر وفاداری و رضایت مصرف‌کننده دارد و نیز تأثیری مثبت بر شخصیت محصول یا خدمات دارد. تجربه خرید را می‌توان در چهار بخش سنجید: عقلایی، عاطفی، حسی و رفتاری. شخصیت محصول یا خدمات، تمایز کالا را افزایش می‌دهد و تجربه به‌دست‌آمده از نام تجاری و برند را تحت تأثیر قرار می‌دهد (دادخواه^۲، ۲۰۱۳).

تجربه یک محصول یا خدمات تا مقدار زیادی برخلاف عوامل مادی به عوامل روانشناسی بستگی دارد. تجربه خرید خوب بیشتر از کیفیت و عملکرد، برای مشتری مطرح است. این تجربه می‌تواند به صورت توضیحات سایر اشخاص، خیرگی‌های وسوسه‌آمیز، تحسین نگاه‌ها، چهره‌های «من هم همین‌طور»، بیان اظهار تعجب، لبخندهای مرموزانه و نگاه‌های حسودانه باشد. همگی این موارد قسمتی از پایه‌های ارزشمند و غنی تجربه خرید می‌باشند که برای تعیین تصویر ذهنی خدمات یا کالا، علاوه بر قلب، فکر را نیز جذب می‌نمایند. یک تصویر قدرتمند قادر است حتی در ذهن اشخاصی که کالا را تجربه نکرده‌اند نفوذ یابد؛ اما درک تفاوت ایجادشده چندان به سرعت بدون تأثیر نخواهد شد و چنانچه تجربه احتمالی، انتظارات را برآورده نکند، ممکن است عکس‌العمل‌های منفی به وجود آورد (عاشوری‌نژاد، ۲۰۱۶).

تجربه خرید بستگی به برطرف کردن مداوم نیازهای مشتری دارد. این نیازها، شامل نیازهای عملی مرتبط به خرید کالا یا خدمات و نیازهای احساسی و ارتباطات مشتق‌گرفته از محصول یا خدمات می‌شود. اگر موضوع محصول است، عوامل مهم و اصلی آن عبارت‌اند از قابل دسترس بودن، کیفیت، نوع و شخصیت کالا، تقویت ارزش‌ها که از طریق تبلیغات مطلوب و پی‌درپی صورت می‌گیرد؛ اما اگر موضوع خدمات باشد، استانداردهای کیفی خدمات جایگزین عوامل کیفی کالا می‌گردد. در هر صورت، باید توجه داشت که برای تصویر محصول یا خدمات شرکتی، به طور مداوم و خصوصاً در بخش خدمات، مراتب بالاتر و فراتر را به خدمت بگیرید. کارمندان شرکت بایستی ارزش‌ها و هویت محصول یا خدمات را حفظ کنند. این امر باید با فرهنگ محصول یا خدمات که شامل به‌کارگیری معیارهای محصول یا خدمات در هر جنبه از زندگی سازمانی است دنبال شود (بکارا^۳، ۲۰۰۴).

پژوهش‌های اخیر در حوزه تجربه خرید به‌جای تمرکز بر تعریف و نحوه اندازه‌گیری آن بیشتر متمرکز بر مقدمات و پیامدهای آن است. بر این اساس جای تعجب ندارد که بگوئیم یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در حوزه تجربه خرید این است که تجربه خرید صرفاً یک پدیده ثانویه نیست، بلکه تجربه خرید قادر است در پیش‌بینی بعضی از مهم‌ترین مفاهیم تحلیلی و شناختی مشتق‌شده از حوزه محصول یا خدمات مثل رضایت از محصول یا خدمات، اعتماد کالا یا خدمات، تعهد کالا یا خدمات و عشق به محصول یا خدمات کاربرد داشته باشد (چمانور و یان^۴، ۲۰۰۹). تجربه خرید در تمام مراحل و حالت‌هایی که مشتری با محصول یا خدمات برخورد می‌نماید، در ذهن او تشکیل می‌گردد. در این شرایط، مشتری برای محصول یا خدمات یک پرونده در ذهن خود تشکیل می‌دهد که مملو از احساسات و رفتارها با محصول یا خدمات است که به مشتری از لحاظ روانی کمک می‌نماید که تداعیات و یادآوری‌هایی را با محصول یا خدمات گره زده (تداعیات محصول یا خدمات) و بتواند پیش‌بینی کند کدام یادآوری را دوست دارد و به کدام علاقه‌مند نیست. بنابراین تجربه مشتری از یک کالا، محصول یا خدمات یک مفهوم بسیار مهم و اساسی برای مدیریت محصول یا خدمات در مسیر ایجاد تغییرات تداعیات محصول یا خدمات و دستیابی به تجربه‌ای عالی‌تر و بیشتر شدن ارزش کالا یا خدمات است. برای ایجاد یک محصول یا خدمات قوی، باید تجربه زیبا و منحصر به فردی برای مشتری ایجاد گردد. برای شخصی که به کالا یا خدمات توجه می‌نماید، عناصر مربوط به کالا یا خدمات باید نقش تبلیغات را برایش ایفا نماید، زیرا ادراک به‌دست‌آمده از استفاده از کالا نباید متضاد با انتظارات قبلی مشتری باشد (لی و ناست^۵،

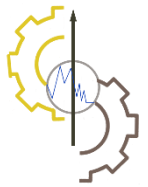
¹ Sandali et al.

² Dadkhah

³ Bechara

⁴ Chemmanur and Yan

⁵ Li and Knust



۲۰۱۷). تجربه مشتری بر وفاداری مشتری تأثیر بسزایی دارد. سطح فوق‌العاده‌ای از وفاداری و فداکاری زمانی اتفاق می‌افتد که مصرف‌کننده از یک محصول یا یک برند قدردانی کرده و نسبت به ارتباط با آن محصول یا برند احساس خوبی داشته باشد (جمشیدی و روستا، ۲۰۲۱).

۵-۲- اطلاعات مشتری

اطلاعات مشتری مجموعه‌ای از دانش، اطلاعات و آگاهی‌هایی است که بر اساس مطالعه شخصی، تجربه خرید یا تبلیغات از کالا یا خدماتی دریافت کرده است. اطلاعات مشتری در فضای آنلاین یا تجارت الکترونیک بیشتر وابسته به جستجوی اطلاعات وی است. جستجوی اطلاعات، مجموعه فعالیت‌هایی می‌باشد که یک شخص برای رفع نیاز اطلاعاتی خویش انجام می‌دهد. رفتار جستجوی اطلاعات شامل اهداف جستجوی اطلاعات، روش جستجو، مشکلات جستجو و عوامل مؤثر بر آن می‌شود. رکن مهم و اساسی در جستجوی اطلاعات، نیاز اطلاعاتی می‌باشد. پرسشی در ذهن که شخص را برای یافتن پاسخ به تلاش و کوشش وامی‌دارد و شخص در مسیر یافتن پاسخ به این نیاز درونی، رفتاری را از خویش نشان می‌دهد که به آن رفتار جستجوی اطلاعاتی یا رفتار اطلاع‌یابی می‌گویند (فنگ و همکاران^۱، ۲۰۱۶). اهداف جستجوی اطلاعات می‌تواند متفاوت باشد:

اطلاع‌رسانی: نوع اول، اطلاع‌رسانی است. بسیاری از جستجوها که توسط افراد در اینترنت انجام می‌گیرد به منظور کسب اطلاعات است. اطلاعات در مورد آب‌وهوا، آموزش کودکان، سئو یا بهینه‌سازی سایت و یا هر چیزی دیگری می‌تواند باشد. در این موارد، افراد یک سؤال خاص در ذهن دارند یا می‌خواهند درباره یک موضوع اطلاعات بیشتری کسب کنند.

هدف ناوبری: نوع دوم، هدف ناوبری یا هدایت‌کننده است. افراد با این هدف سعی می‌کنند تا به یک وب‌سایت خاص دسترسی پیدا کنند. برای مثال افرادی که معمولاً کلمه «فیس‌بوک» را جستجو می‌کنند، معمولاً قصد دارند به سایت فیس بوک بروند (این کارولین و همکاران^۲، ۲۰۱۷).

هدف تراکنشی: نوع سوم از هدف جستجو، هدف تراکنشی است. بسیاری از افراد به‌صورت آنلاین خرید می‌کنند و به دنبال بهترین خرید از طریق وب هستند. تمام افرادی که به دنبال خرید هستند در زمره جستجو با هدف خرید قرار می‌گیرند.

هدف تجاری: بسیاری از افراد قصد خرید در آینده را دارند اما تحقیقات اولیه خودشان را از طریق وب انجام می‌دهند. بهترین ماشین لباس شویی کدام است؟ کدام افزونه سئو مفید است؟ این افراد قصد انجام تراکنش دارند اما به زمان بیشتری برای متقاعدشدن نیاز دارند. این نوع از هدف از جستجو معمولاً جستجو با هدف تحقیقات تجاری نامیده می‌شود.

هدف کلمات کلیدی اصلی: کلماتی که افراد در جستجوهای خود استفاده می‌کنند اطلاعاتی در مورد اهداف کاربران ارائه می‌دهد. اگر مردم کلماتی مانند خرید، معامله و تخفیف استفاده کنند، آن‌ها قطعاً مستعد خرید هستند. اگر مردم کلماتی مانند اطلاعات، چگونه و بهترین راه را در جستجوی خود استفاده کنند احتمالاً هدف جستجوی آن‌ها کسب اطلاعات است (این کارولین و همکاران، ۲۰۱۷).

۶-۲- احساس لذت

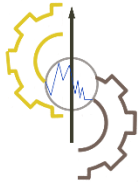
در کنار تحقیقاتی که به محرک‌های بیرونی در زمینه بازدید سایت اشاره می‌کنند، تحقیقات بسیاری هم به نقش محرک‌های درونی اشاره کرده‌اند که از آن‌ها با نام انگیزه لذت‌جویانه بازدید یا احساس لذت یاد می‌شود. در مدل ارائه‌شده، لذت به‌عنوان تلاش فرد برای انجام کاری به دلیل تمایل خود و بدون در نظر گرفتن سایر پیامدها و نتایج تعریف می‌شود. اگر خریداران از تجارب خرید خود لذت ببرند، احتمال بیش‌تری دارد که در فعالیت‌ها و رفتارهای بعدی خرید درگیر شوند؛ آن‌ها در صفحات بیشتری می‌چرخند، خریدهای بدون برنامه‌ی بیشتری انجام می‌دهند و محصولات و دسته‌های مهیج بیشتری را می‌بینند (جیون و فورسیت^۳، ۲۰۱۰). لذت بردن از بازدید سایت یا شبکه‌های اجتماعی از سه عامل زیر ناشی می‌شود: یکی از ابعاد بازدید لذت‌جویانه، «فرار از روزمرگی»^۴ است؛ این بعد از لذت اشاره به

¹ Fang et al.

² InCarolyn et al.

³ Jiyeon and Forsythe

⁴ Escapism



رفتارهایی دارند که فرد برای فرار از روزمرگی زندگی و یکنواختی‌های آن انجام می‌دهد و از این طریق لذت می‌برد. بُعد دوم به «خوشی»^۱ اشاره دارد: اشاره به این نکته دارد که فرد در فرایند بازدید احساس خوبی، نشاط و شادی می‌کند و یا از خرید خود خشنود است. «برانگیختگی»^۲ نیز به‌عنوان بُعد بعدی لذت بردن مطرح است: آیا فرد احساس هیجان، فعالیت یا آشوب درونی در طول تجربه بازدید سایت می‌نماید؟ یک تجربه خوشایند یا برانگیزاننده در اولین بازدید منجر به رفتار خرید در آینده می‌شود (محمودی مهماندوست و همکاران^۳، ۲۰۱۸). برای برخی از افراد لذت بازدید بیشتر از فوایدی که خرید کردن برایشان ناشی می‌شود سرچشمه می‌گیرد؛ گرایش فایده باور، تمایل مصرف‌کننده به اهمیت دادن به ارزش کارکردی ادراک‌شده و یا عملکرد فیزیکی هنگام انتخاب محصول یا خدمات تعریف می‌شود. (شریف و همکاران^۴، ۲۰۱۲).

اشخاص با عقاید و ارزش‌های فایده باور قوی‌تر تمایل زیادی به زندگی ساده‌تر و معمولی دارند و همچنین توجه بسیاری به ضروریات مصرفی برای ادامه زندگی خویش دارند. در مقابل اشخاصی که بر ارزش‌های لذت جویانه تمرکز می‌نمایند، مصرف‌کنندگان مدرنی می‌باشند که گرایش دارند درآمد اضافه خویش را برای لذت بردن، رضایت و رسیدن به مطلوبیت‌های تازه به مصرف برسانند. به همین دلیل مصرف‌کنندگان با ارزش‌های لذت جویانه قدرتمندتر ممکن است فقط از ارزش عملکرد کالا و خدمات رضایت نداشته باشند. در مقابل آن‌ها بیشتر از کیفیت و بهای محصولات، به ارزش احساسی آن‌ها مانند، نام تجاری، ظاهر، بسته‌بندی و طراحی علاقه نشان می‌دهند که این موارد از لذت لحظه‌ای و آبی ایجادشده از تجربه خرید لذت جویانه به‌وسیله آن‌ها ناشی می‌گردد (شاو و سرگووا^۵، ۲۰۱۹). در چنین شرایطی، از نظر مصرف‌کننده، یک محصول مارک‌دار و برند نه تنها نمایانگر راه‌حلی برای یک مشکل است، بلکه معنای عمیق‌تری از زندگی است. نام تجاری و برند به هویت، ارزش‌ها و اهداف افراد کمک می‌کند. به‌عبارت‌دیگر شخصیت مصرف‌کننده در انتخاب نام تجاری منعکس می‌شود. از یافته‌های تجربی آشکار است که برای ایجاد ارتباط با یک نام تجاری، مصرف‌کنندگان مارک‌هایی باشخصیت تجاری قوی را انتخاب می‌کنند و به عبارتی شخصیت خود را منعکس می‌کنند. شخصیت نام تجاری ترجیح و تمایز را افزایش داده و باعث ایجاد وفاداری و اعتماد می‌شود (جمشیدی و روستا، ۲۰۲۱).

۷-۲- استفاده به‌موقع

استفاده به‌موقع به معنی استفاده در زمان مناسب از اطلاعات مربوط به کالاها و خدمات و یا بازدید در موقع مناسب از سایت است. در تجارت الکترونیک، سنجش کیفیت خدمات عاملی مهم در بازدید از سایت و استفاده به‌موقع اطلاعات برای خرید است. کاکس و دیل^۶ (۲۰۰۲) اثبات کردند که بعدها سنتی کیفیت خدمات (رضایت، شایستگی، سهولت دست‌یابی، وضوح) ارتباطی با فروش آنلاین ندارد، اما عوامل دیگری همچون اعتبار و ارتباط اهمیت بسیاری در استفاده به‌موقع از اطلاعات دارد (دونی و همکاران^۷، ۲۰۰۷). استفاده به‌موقع از اطلاعات سایت متأثر از عوامل زیر است:

قابلیت اعتماد: به توانمندی سایت‌ها در اجرای درست سفارش‌ها، تحویل فوری و محافظت از اطلاعات شخصی مشتریان اطلاق می‌گردد. گیفین^۸ (۲۰۰۲) بیان می‌دارد که قابلیت اعتماد در کیفیت خدمات دریافتی و رضایت مشتری به‌واسطه سیستم بانکداری الکترونیکی، اثر مستقیم دارد. سایت‌ها و فروشگاه‌های آنلاین، با ارائه خدمات رایگان و ایجاد امنیت در معاملات آنلاین، احساس راحتی و اعتماد را در مشتریان ایجاد می‌نمایند. همین موضوع سبب می‌گردد این مشتریان منظم به جستجو پرداخته و از اطلاعات لحظه‌ای دریافتی نهایت استفاده را کنند (د سیلوا^۹، ۲۰۱۹).

قابلیت پاسخگویی: این قابلیت بیشتر از دیگر عوامل، در تعیین کیفیت سرویس‌های الکترونیکی موردتوجه می‌باشد. مشتریان از فروشگاه خرده‌فروشی آنلاین انتظاراتی دارند. آن‌ها انتظار دارند که به درخواست‌هایشان به‌صورت فوری پاسخ داده شود. قابلیت پاسخگویی بیان می‌کند که چگونه بیشتر فروشگاه‌های خرده‌فروشی آنلاین، سرویس‌های داوطلبانه‌ای همانند بازبازی اطلاعات و نیازمندی‌های مشتری را مهیا می‌نمایند که برای مشتری مهم و اساسی می‌باشد (رابرت و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹). برقراری ارتباط و تعامل برای هر فروشنده آنلاین مهم و اساسی می‌باشد. زمانی که مشتریان حمایت کافی و به‌موقع در خصوص هر نوع اختلال یا پرسشی دریافت

¹ Pleasure

² Arousal

³ Mahmoodimehmandoost et al.

⁴ Shareef et al.

⁵ Shaw and Sergueeva

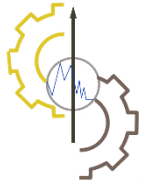
⁶ Cox and Dale

⁷ Doney et al.

⁸ Gefen

⁹ De Silva

¹⁰ Robert et al.



نمایند، همین پاسخگویی به موقع و سریع وقوع عدم اطمینان را کاهش می‌دهد. همچنین روشی برای خرده‌فروشی‌های آنلاین مهم می‌باشد که نشان می‌دهد که مشتری‌گرا می‌باشند و برای نیک‌خواهی مشتریان عمل می‌کنند (رابرت و همکاران، ۲۰۰۹).

اطمینان: اطمینان تحت عنوان گرایش مشتری در پذیرش داوطلبانه مبادله آنلاین بر مبنای انتظارات مثبت درباره رفتارهای آینده فروشندگان آنلاین معرفی می‌گردد. بنابراین اطمینان و اعتماد مشتریان را به فعالیت خرید آنلاین تشویق می‌نماید و بر دیدگاه و نگرش مشتری نسبت به خرید از فروشگاه اینترنتی (آنلاین) اثر می‌گذارد. میزان اطمینان و اعتماد مشتریان می‌تواند به وسیله عواملی همانند تحویل به موقع و تضمین بازگشت پول افزایش یابد. اطمینان در مرکز قصد خرید آنلاین قرار دارد. فاصله فیزیکی، عدم ارتباط فردی و عدم شناخت اینترنت از جمله عواملی می‌باشند که در افزایش نگرانی و بالا رفتن ریسک دریافت شده مؤثر هستند (ونس و همکاران^۱، ۲۰۰۸).

۸-۲- پیشینه پژوهش

در این بخش پیشینه‌های تحقیق داخلی و خارجی مرور شده است و نتایج آن‌ها به صورت خلاصه در جدول ۱ آمده است.

نتایج مرور و مقایسه پیشینه‌ها نشان داد، استفاده از فناوری بر تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد. همچنین احساس لذت بر رضایت و تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد. در نتایج دیگر مشخص شد انگیزه استفاده از فناوری و کیفیت خدمات بر تکرار خرید تأثیر مثبت دارد. همچنین سودمندی ادراک‌شده و سهولت استفاده ادراکی از فناوری بر قصد خرید آنلاین و تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد. فرضیه‌های پژوهش با نتایج ذکرشده دارای مشابهت‌هایی است اما تفاوت پژوهش حاضر با نتایج ذکرشده در متغیر "انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی" است که بر احساس لذت و استفاده به موقع کاربر از اطلاعات تأثیر دارد. همچنین متغیر استفاده به موقع کاربر از اطلاعات به همراه اطلاعات مشتری نیز در پژوهش حاضر به عنوان متغیرهای جدیدی هستند که در اغلب پژوهش‌ها کمتر به آن‌ها توجه شده است.

چارچوب و الگوی نظری پژوهش حاضر بر اساس ترکیب مدل‌های مفهومی مقالات بیس مک‌لین و همکاران^۲ (۲۰۱۸) و هان و کیم^۳ (۲۰۱۹) است. مطابق مدل مفهومی پژوهش و نظریات محققان ذکرشده، استفاده از تجارت الکترونیکی دارای انگیزه‌های متفاوتی است و این انگیزه‌ها از لذت، هیجان تا جستجوی اطلاعات یا مبادلات الکترونیکی را شامل می‌شود. همچنین فناوری‌های مورد استفاده در حوزه تجارت الکترونیکی دارای کاربردها و سودمندی‌های خاصی هستند که این کاربردها و سودمندی‌ها به همراه انگیزه‌های استفاده می‌تواند بر احساس لذت کاربر و یا استفاده به موقع از اطلاعات بر روی فضای آنلاین توسط کاربر مؤثر باشد. طبیعی است در چنین حالتی مشتری به اطلاعاتی تکیه خواهد کرد که موثق و قابل اعتماد بداند بر همین اساس مشاهده می‌شود در فضای تجارت الکترونیکی اطلاعات مشتری نیز نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. استفاده به موقع از اطلاعات سایت، اطلاعات مشتری از خدمات و محصولات را افزایش داده و بر قصد خرید تأثیرگذار خواهد بود.

با دقت به موردی مطرح شده در قسمت چارچوب نظری و جمع‌بندی از وضعیت متغیرهای وابسته و مستقل، مدل کلی تحقیق به صورت شکل ۱ ترسیم شده است. در مدل مفهومی ارائه‌شده سودمندی نوآوری فناوری بر احساس لذت کاربر به طور مستقیم و بر تجربه مشتری به واسطه احساس لذت کاربر تأثیرگذار است. همچنین، بر استفاده به موقع تأثیر مستقیم و بر اطلاعات مشتری با واسطه استفاده به موقع تأثیرگذار است. همچنین انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت و استفاده به موقع کاربر تأثیر دارد. همچنین انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با واسطه احساس لذت و بر اطلاعات مشتری با نقش واسطه استفاده به موقع تأثیر دارد.

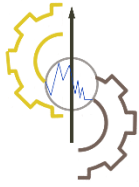
¹ Vance et al.

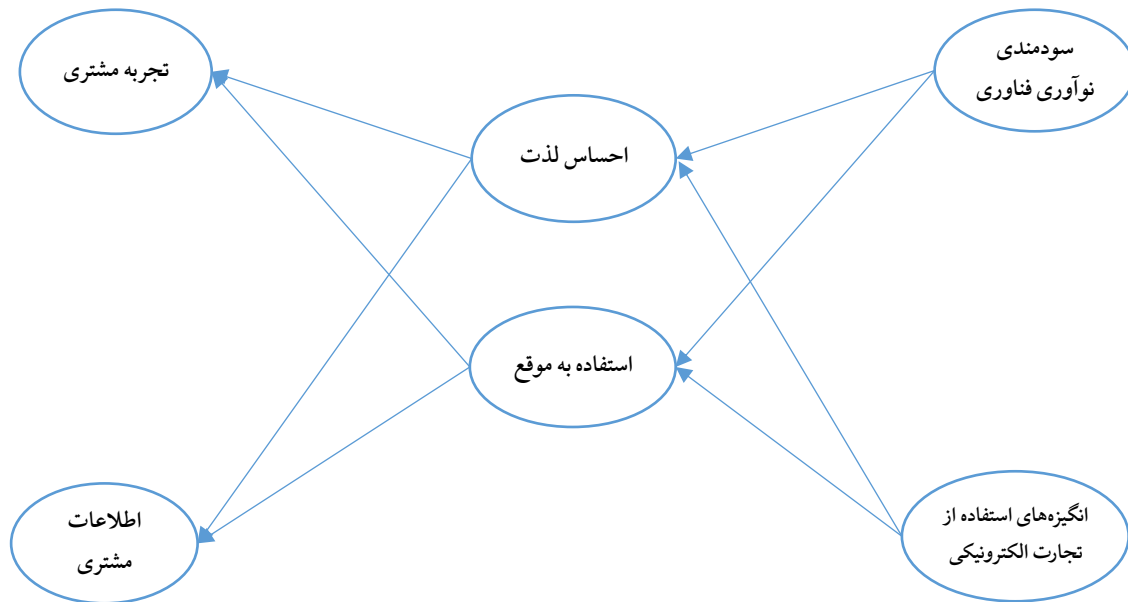
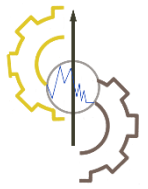
² Mclean et al.

³ Han and Kim

Table 1- Overview of foreign and domestic research backgrounds.

ردیف	محققین / محقق / سال	عنوان	نتیجه
1	مختاری ^۱ (۲۰۱۹)	ارزیابی تأثیر فناوری‌های هوشمند بر روی تجربه مشتری (گزینه مطالعه: فروشگاه‌های افق کوروش در شهر مشهد)	استفاده از فناوری‌ها و تکنولوژی‌های هوشمند بر روی تجربه مشتری تأثیر مثبت و معناداری دارد.
2	طباطباییان و کشاورز پور ^۲ (۲۰۱۹)	تأثیر هنجارها، لذت درک شده و کنترل ادراک شده بر تبلیغات شفاهی برای خرید از طریق موبایل	تأثیر لذت ادراک شده، هنجارهای ذهنی و کنترل ادراک شده بر رضایت و تبلیغات شفاهی برای خرید از طریق موبایل تأثیر مثبت و معناداری دارد.
3	دولتی ^۳ (۲۰۱۸)	تبیین عوامل شناختی و مؤثر بر تکرار خرید الکترونیکی در تجارت الکترونیک	متغیرهای انگیزش، لذت، کیفیت کالا و کیفیت خدمات به طور مستقیم و همین طور با نقش واسطه‌ای ارزش درک شده بر تکرار خرید تأثیر معناداری داشته‌اند.
4	دریان و رضوانی ^۴ (۲۰۱۸)	ارزیابی تأثیر فناوری هوشمند بر تجربه مشتریان در به کارگیری از سامانه‌های الکترونیک بانکی	تمایلات رفتاری مشتریان بر شرکت کردن مشتریان در به کارگیری سامانه بام تأثیر مثبت دارد. مشارکت مشتریان در تجربه مشتریان در به کارگیری از سامانه بام تأثیرگذار است.
5	شیرخدایی و نظری ^۵ (۲۰۱۸)	بررسی تأثیر لذت بر قصد خرید اینترنتی مشتریان بر اساس مدل TAM (مورد مطالعه: مشتریان سایت مازند سنتر)	استفاده درک شده، سهولت درک شده و لذت درک شده بر قصد خرید اینترنتی مشتریان سایت مازند سنتر تأثیرگذار است.
6	محرابی ^۶ (۲۰۱۶)	تأثیر سودمندی ادراکی وبسایت و ریسک ادراکی خرید آنلاین بر اطمینان و قصد خرید دوباره	سودمندی ادراکی وبسایت و بعدها آن نظیر مزیت نسبی، سازگاری و راحتی به کارگیری تأثیر مثبت و معناداری روی اعتماد دارند.
7	مک کلر و ساوک ^۷ (۲۰۲۰)	نظارت بر تأثیر صفحه‌های رسانه‌های اجتماعی برند بر قصد خرید مصرف کننده: نقش شرکت کردن	استفاده به موقع اطلاعات بر کسب اطلاع و آگاهی مشتری تأثیر مثبت دارد. سودمندی ادراکی صفحات فیس‌بوک بر احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد. احساس لذت کاربر بر قصد خرید و تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد.
8	فلویان و همکاران ^۸ (۲۰۱۹)	تأثیر فناوری‌های واقعیت مجازی و مختلط بر تجربه مشتری	فناوری واقعیت مجازی بر تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد.
9	نقوی و همکاران ^۹ (۲۰۱۹)	پذیرش وسایل واقعیت مجازی: مدل پذیرش فن آوری، شادی، تعامل اجتماعی و قدرت روابط اجتماعی را ادغام می‌کند.	تعاملات اجتماعی و استحکام روابط اجتماعی، لذت درک شده را افزایش می‌دهد و لذت درک شده تأثیر معنی داری در استفاده از سودمندی درک شده دارد که اصلی ترین عنصر است.
10	هان و کیم ^{۱۰} (۲۰۱۹)	نقش استفاده از فناوری اطلاعات بر افزایش اطلاعات مصرف کننده در تجارت الکترونیک	انگیزه‌های اجتماعی، لذت محور و سومند محور بر استفاده از فناوری اطلاعات تأثیر مثبت دارد. استفاده از فناوری اطلاعات بر اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد. فناوری اطلاعات بر تمایل به خرید تأثیر مثبت دارد.
11	الالوان و همکاران ^{۱۱} (۲۰۱۸)	عوامل مؤثر بر پذیرش و قصد مشتریان اردنی در به کارگیری اینترنت بانک	انتظار عملکرد، انتظار تلاش در به کارگیری و ارزش قیمت ارائه شده بر پذیرش فناوری موبایل بانک مؤثر است.
12	چی ^{۱۲} (۲۰۱۸)	ادراک پذیرش تجارت الکترونیک در بین مشتریان چینی؛ رویکرد پذیرش فناوری	انگیزه بازدید از سایت بر احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد. انگیزه بازدید از سایت بر استفاده به موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.
13	فورودی و همکاران ^{۱۳} (۲۰۱۸)	ارزیابی تأثیر فناوری هوشمند بر فعالیت مشتری و تجربه مشتری	رفتار مصرف کننده مبتنی بر پذیرش فناوری، با توانایی یادگیری و تعهد در هدایت مشارکت یک فرد ارتباط مثبت دارد اما بر نیت رفتاری فردی تأثیرگذار نیست.

¹ Mokhtari² Tabatabaieian and Keshavarzpour³ Dolati⁴ Daryan and Rezvani⁵ Shirkhodaei and Nazari⁶ Mehrabi⁷ McClure and Seock⁸ Flavián et al.⁹ Naqvi et al.¹⁰ Han and Kim¹¹ Alalwan et al.¹² Chi¹³ Foroudi et al.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق (مکلین و همکاران، ۲۰۱۸؛ هان و کیم، ۲۰۱۹).

Figure 1- Conceptual model of the research (McLean et al., 2018; Han and Kim, 2019).

۳- روش‌شناسی پژوهش

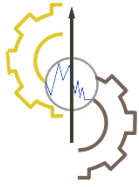
پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی بوده و روش گردآوری داده‌ها در آن از نوع پیمایشی و توصیفی می‌باشد، جامعه آماری این پژوهش مشمول کلیه مشتریان فروشگاه اینترنتی (آنلاین) دیجی کالا می‌باشد. از فرمول کوکران جهت نمونه‌گیری استفاده شده است. ماهیت این فرمول به طوری است که برای حجم بالای N مقداری بین ۳۸۰ تا نهایتاً ۳۸۴ نفر به دست می‌آید. مثلاً در صورتی که حجم جامعه از ۳۰ هزار نفر به ۳ میلیون نفر تغییر کند حجم نمونه مورد نیاز از ۳۸۰ نفر به ۳۸۴ نفر تغییر خواهد کرد.

$$\lim_{N \rightarrow \infty} (n) = 384.$$

چون اطلاع دقیقی از تعداد نفرات جامعه موجود نیست (جامعه نامحدود) از فرمول زیر استفاده شده است که در آن n حجم نمونه، p نسبتی از جامعه دارای صفت مورد مطالعه، q نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین، d سطح خطای آزمون و t مقدار آماره آزمون است:

$$d = 0.05,$$
$$t = 1.96, n = \frac{t^2 pq}{d^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384, \quad (1)$$
$$p = 0.5,$$
$$q = 0.5.$$

به طور کلی وقتی تعداد نفرات جامعه بسیار زیاد است و همچنین برای جوامع نامحدود، تعداد نفرات توصیه شده تا ۴۰۰ نفر است (حبیبی و عدن‌ور، ۲۰۱۷). نمونه‌گیری به صورت در دسترس در میان افرادی که تجربه خرید آنلاین (اینترنتی) را داشته‌اند، صورت گرفته است. از آنجاکه برای خرید از فروشگاه اینترنتی دیجی کالا، خریداران کالا باید در وبسایت فروشگاه ثبت نام کنند پایگاه بزرگی از نشانی فیزیکی مشتریان، نشانی پست الکترونیک و شماره تماس ضروری آن‌ها موجود است. به دلیل خصوصی بودن اطلاعات خریداران از بین کانال‌های ارتباطی موجود، نشانی پست الکترونیک به کار گرفته شد و با سیستم ارسال ایمیل انبوه این مرکز، در نهایت ۴۰۰ پرسشنامه صحیح و



قابل استفاده استخراج گردید. روش‌های جمع‌آوری اطلاعات در پژوهش حاضر به دو صورت کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از روش‌های کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌ها جهت تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش روش میدانی به‌کارگیری شد. ابزار گردآوری داده‌ها برای قسمت نخست پژوهش که به صورت کتابخانه‌ای اعمال شد، فیش‌برداری بود. برای گردآوری داده‌های اولیه در بخش میدانی ابزار پرسشنامه به کار گرفته شد. پرسشنامه پژوهش بر اساس پرسشنامه بومی‌سازی گردیده از تحقیق مک‌لین و همکاران (۲۰۱۸) و هان و کیم (۲۰۱۹) می‌باشد که با نظرهای کارشناسان و کارشناسی اساتید مربوط تعدیل شده است (جدول ۲).

جدول ۲- متغیرهای تحقیق و گویه‌های سنجش آن‌ها.

Table 2- Research variables and their measurement items.

ابعاد	گویه‌ها	منبع
سودمندی نوآوری فناوری	(سؤالات ۱ تا ۴)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)
تجربه مشتری	(سؤالات ۵ تا ۸)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)
احساس لذت	(سؤالات ۹ تا ۱۲)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)
استفاده به موقع	(سؤالات ۱۳ تا ۱۶)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)
انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیک	(سؤالات ۱۷ تا ۲۰)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)
اطلاعات مشتری	(سؤالات ۲۱ تا ۲۴)	مک‌لین، ال نبانی و ویلسون (۲۰۱۸)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)

برای ارزیابی روایی پرسشنامه، روش‌های روایی محتوا (نظرخواهی از خبرگان)، روایی همگرا و روایی سازه (تحلیل عاملی) به کار برده شده است. برای ارزیابی پایایی نیز ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شده است (جدول ۳).

جدول ۳- ضرایب آلفای کرونباخ متغیرها.

Table 3- Cronbach's alpha coefficients of the variables.

مؤلفه	تعداد سؤالات	ضریب آلفای کرونباخ	نتیجه
سودمندی نوآوری فناوری	4	0.763	پایا
تجربه مشتری	4	0.744	پایا
احساس لذت	4	0.778	پایا
استفاده به موقع	4	0.747	پایا
انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیک	4	0.783	پایا
اطلاعات مشتری	4	0.765	پایا

نتایج نشان داد ضرایب آلفا برای کلیه متغیرها بالاتر از ۰/۷۰ است که مطلوب و قابل قبول و نشان‌دهنده پایا بودن ابزار تحقیق است.

در این تحقیق برای ارزیابی سؤالات تحقیق و تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از آمار توصیفی و استنباطی به کارگیری گردید. شیوه‌های آماری به کار گرفته شده در این تحقیق عبارت‌اند از: در سطح توصیفی به توصیف خصوصیت‌های جمعیت شناختی و متغیرهای وابسته و مستقل با آماره‌هایی نظیر فراوانی، میانگین، درصد، میانه و انحراف معیار پرداخته شد. نمودارهای ستونی، میله‌ای و جداول مورد نظر برای تعریف برای مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن‌ها ترسیم می‌گردد. نرم‌افزار استفاده شده برای بررسی و ارزیابی داده‌ها در سطح توصیفی SPSS 25 می‌باشد. در این پژوهش برای بررسی و ارزیابی داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش از شیوه‌های آمار استنباطی و آزمون‌های استنباطی آلفای کرونباخ (بررسی پایایی پرسشنامه) و تحلیل مسیر با به کارگیری از مدل معادلات ساختاری استفاده گردید. به منظور اجرای مدل معادلات ساختاری با توجه به غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها از برنامه اسمارت پی ال اس استفاده شد.



این تحقیق جهت بررسی تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به‌موقع کاربر در فروشگاه اینترنتی دیجی کالا صورت گرفته است. برای ارزیابی مدل، ابتدا از تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش رابطه متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آن‌ها استفاده شده است. مدل اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) ارتباط گویه‌ها یا همان پرسش‌های پرسشنامه را با سازه‌ها مورد محاسبه و ارزیابی قرار می‌دهد. در واقع تا اثبات نشود نشانگرها یا همان سؤالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان را به‌خوبی اندازه‌گیری کرده‌اند، نمی‌توان رابطه‌ها را مورد آزمون قرار داد. لذا برای اثبات اینکه مفاهیم به‌درستی اندازه‌گیری شده‌اند از مدل اندازه‌گیری یا تحلیل عاملی تأییدی استفاده می‌شود. قدرت ارتباط میان عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به‌وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. در صورتی که بار عاملی کمتر از $0/3$ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف‌نظر می‌شود (فoster و همکاران، ۲۰۰۶). بار عاملی میان $0/3$ تا $0/6$ قابل قبول می‌باشد و در صورتی که بزرگ‌تر از $0/6$ باشد خیلی مناسب است. (کلاین، ۱۹۹۸ میلادی) حداقل بار عاملی قابل قبول در بعضی مراجع و منابع $0/2$ نیز آورده شده است اما معیار اصلی برای قضاوت آماره t می‌باشد. در صورتی که آماره t بزرگ‌تر از مقدار بحرانی $t_{0.05}$ یعنی $1/96$ باشد، بار عاملی مشاهده شده معنادار می‌باشد. نتایج تحلیل عاملی شاخص‌های سنجش متغیرهای تحقیق در جدول ۴ ارائه شده است.

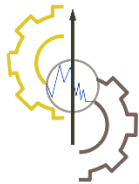
نتایج به‌دست آمده از تحلیل عاملی تأییدی که در جدول ۴ ارائه گردیده است نشان می‌دهد گویه‌های سنجش هر مورد از بعدهای تحقیق به‌درستی انتخاب شده است. در همه‌ی موارد بالا بار عاملی استاندارد بزرگ‌تر از $0/3$ به‌دست آمده است که نشان‌دهنده همبستگی مطلوب است. جهت بررسی معناداری بارهای عاملی استاندارد مشاهده گردیده، آماره t محاسبه شده است. در همه موارد مقدار آماره t بزرگ‌تر از $1/96$ حاصل شده است که نشان می‌دهد همبستگی‌های مشاهده شده در سطح اطمینان 95% قابل قبول است.

جدول ۴- تحلیل عاملی تأییدی مقیاس سنجش متغیرهای پژوهش.

Table 4- Confirmatory factor analysis of the measurement scale of research variables.

متغیرهای پنهان	گویه‌ها	بار عاملی استاندارد	آماره t	AVE	CR
Q01	0.847	68.186			
Q02	0.813	28.460			
Q03	0.779	29.682			
Q04	0.783	34.558			
Q05	0.638	13.941			
Q06	0.807	56.885			
Q07	0.750	23.095			
Q08	0.736	20.999			
Q09	0.939	150.314			
Q10	0.608	16.569			
Q11	0.942	158.490			
Q12	0.878	36.123			
Q13	0.594	11.879			
Q14	0.584	13.295			
Q15	0.827	41.542			
Q16	0.638	17.554			
Q17	0.735	23.798			
Q18	0.805	33.429			
Q19	0.760	31.537			
Q20	0.821	44.029			
Q21	0.731	18.371			
Q22	0.696	16.823			
Q23	0.643	10.958			
Q24	0.734	19.550			

۱-۴- آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی



برای سنجش رابطه کلی تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع کاربر در فروشگاه اینترنتی دیجی کالا از تکنیک حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتایج حاصل به صورت خلاصه در خروجی نرم افزار اسمارت پی ال اس قابل مشاهده شده است. این نتایج در جدول ۵ به نمایش درآمده است.

بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر احساس لذت کاربر مقدار ۰/۸۳۴ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۳۶/۲۷۱ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد. بدین ترتیب با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱ قبول واقع می شود.

بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر استفاده به موقع کاربر مقدار ۰/۱۴۱ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲/۹۲۲ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۲ قبول واقع می شود.

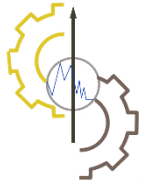
بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت کاربر مقدار ۰/۰۸۰ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۲/۴۴۸ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۳ قبول واقع می شود.

جدول ۵- خلاصه نتایج مدل یابی تکنیک حداقل مربعات جزئی.

Table 5- Summary of partial least squares modeling results.

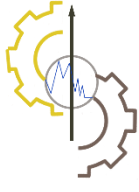
فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	متغیر میانجی	بارعاملی	آماره t	نتیجه
فرضیه شماره ۱	سودمندی نوآوری فناوری	احساس لذت کاربر	-	0.834	36.271	تأیید
فرضیه شماره ۲	سودمندی نوآوری فناوری	استفاده به موقع کاربر	-	0.141	2.922	تأیید
فرضیه شماره ۳	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	احساس لذت کاربر	-	0.080	2.448	تأیید
فرضیه شماره ۴	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	استفاده به موقع کاربر	-	0.641	15.203	تأیید
فرضیه شماره ۵	احساس لذت کاربر	تجربه مشتری	-	0.806	41.145	تأیید
فرضیه شماره ۶	احساس لذت کاربر	اطلاعات مشتری	-	0.317	6.925	تأیید
فرضیه شماره ۷	استفاده به موقع کاربر	تجربه مشتری	-	0.150	5.012	تأیید
فرضیه شماره ۸	استفاده به موقع کاربر	اطلاعات مشتری	-	0.345	6.820	تأیید
فرضیه شماره ۹	سودمندی نوآوری فناوری	تجربه مشتری	احساس لذت کاربر	0.672	24.938	تأیید
فرضیه شماره ۱۰	سودمندی نوآوری فناوری	تجربه مشتری	استفاده به موقع کاربر	0.021	2.552	تأیید
فرضیه شماره ۱۱	سودمندی نوآوری فناوری	اطلاعات مشتری	احساس لذت کاربر	0.264	6.947	تأیید
فرضیه شماره ۱۲	سودمندی نوآوری فناوری	اطلاعات مشتری	استفاده به موقع کاربر	0.049	2.733	تأیید
فرضیه شماره ۱۳	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	تجربه مشتری	احساس لذت کاربر	0.064	2.470	تأیید
فرضیه شماره ۱۴	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	تجربه مشتری	استفاده به موقع کاربر	0.096	4.350	تأیید
فرضیه شماره ۱۵	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	اطلاعات مشتری	احساس لذت کاربر	0.025	2.203	تأیید
فرضیه شماره ۱۶	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی	اطلاعات مشتری	استفاده به موقع کاربر	0.221	5.590	تأیید

بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر استفاده به موقع کاربر مقدار ۰/۶۴۱ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۱۵/۲۰۳ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۴ قبول واقع می شود.



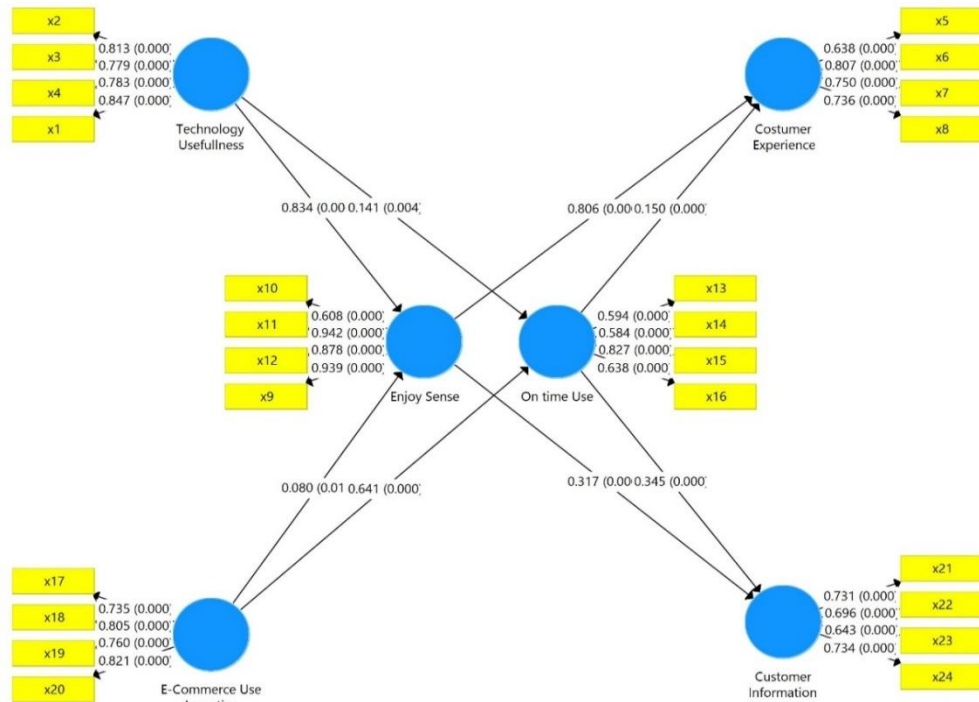
- بارعاملی استاندارد تأثیر احساس لذت کاربر بر تجربه مشتری مقدار $0/806$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $41/145$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۵ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر احساس لذت کاربر بر اطلاعات مشتری مقدار $0/317$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $6/925$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۶ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر استفاده به موقع کاربر بر تجربه مشتری مقدار $0/150$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $5/012$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۷ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر استفاده به موقع کاربر بر اطلاعات مشتری مقدار $0/345$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $6/820$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۸ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر مقدار $0/672$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $24/938$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۹ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر تجربه مشتری با نقش میانجی استفاده به موقع کاربر مقدار $0/021$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $2/552$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۰ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر مقدار $0/264$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $6/947$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۱ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر سودمندی نوآوری فناوری بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی استفاده به موقع کاربر مقدار $0/049$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $2/733$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۲ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر مقدار $0/064$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $2/470$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۳ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با نقش میانجی استفاده به موقع کاربر مقدار $0/096$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $4/350$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۴ قبول واقع می شود.
- بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه های استفاده از تجارت الکترونیکی بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر مقدار $0/025$ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز $2/203$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ تر می باشد. بنابراین با اطمینان 95% می توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۵ قبول واقع می شود.

بارعاملی استاندارد تأثیر انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی استفاده به‌موقع کاربرد مقدار ۰/۲۲۱ به‌دست‌آمده است. همچنین مقدار آماره t نیز ۵/۵۹۰ به‌دست‌آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد فرضیه شماره ۱۶ قبول واقع می‌شود. نتایج در شکل ۲ و ۳ بیان شده است.



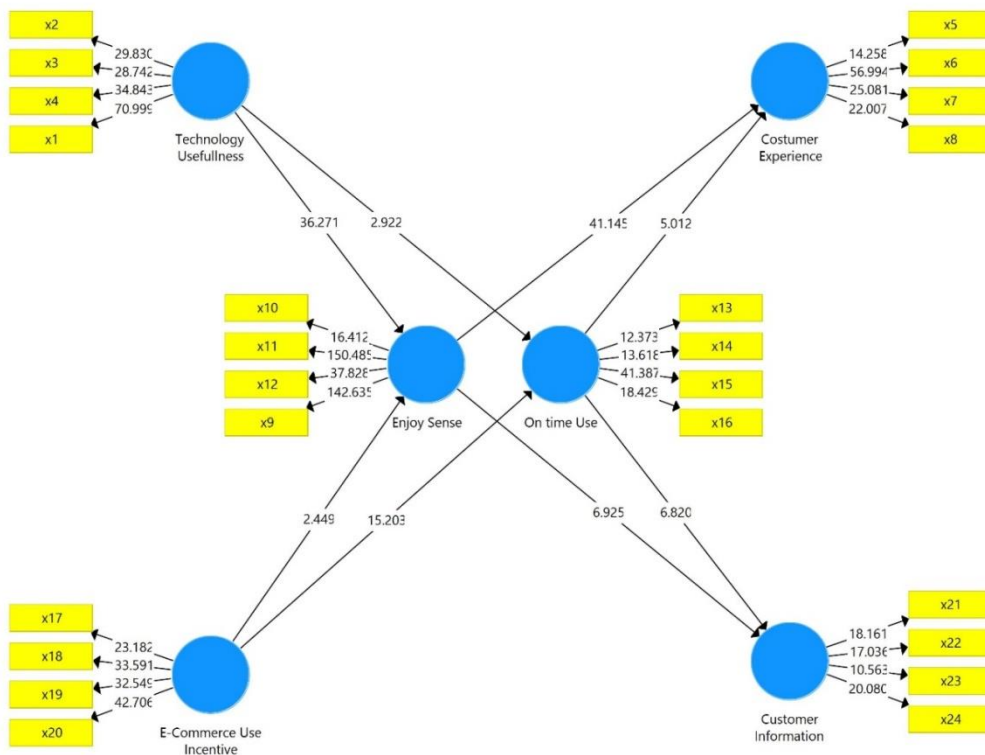
۲۲۱

تأثیر سودمندی‌های نوآوری فناوری و انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری و اطلاعات مشتری



شکل ۲- نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق (حالت استاندارد) - نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها.

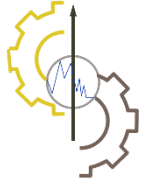
Figure 2- The results of the structural equation model of the research hypotheses (standard mode) - the results of the data analysis



شکل ۳- نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق (حالت معنی‌داری) - نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها.

Figure 3- The results of the structural equations model of the research hypotheses (significance mode)- the results of the data analysis.

مدل از شایستگی و برازندگی خوبی برخوردار است. همین طور دیگر شاخص های نیکویی برازش نیز در محدوده مورد قبول قرار گرفته اند که در جدول ۶ بیان شده است.



جدول ۶- شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری.

شاخص	مقدار مطلوب	مقدار به دست آمده
(ضریب تعیین) R2	بیشتر از 0.67	0.79
(قدرت پیش بینی مدل) Q2	بیشتر از 0.35	0.46
(نیکویی برازش) GOF	بیشتر از 0.36	0.42

۵- نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

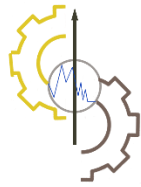
پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر سودمندی های فناوری و انگیزه های استفاده از تجارت الکترونیک بر تجربه مشتری و اطلاعات مصرف کننده با نقش میانجی احساس لذت و استفاده به موقع انجام شد. بعد از تنظیم هدف ها و پرسش های پژوهش، پرسشنامه ای با ۲۴ سؤال تهیه و تنظیم شده و در میان جامعه آماری توزیع شد. در تدوین سؤالات پرسشنامه، از آیتم هایی استفاده شد که ضمن پوشش مبانی تئوریک پژوهش، با فضای کلی حاکم بر موضوع مورد بررسی و مطالعه، مطابقت و سازگاری داشته باشد. برای بررسی روایی پرسشنامه از شیوه اعتبار سازه ای به صورت تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. برای بررسی پایایی، ضریب آلفای کرونباخ به کار گرفته شده و پایایی پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است. برای بررسی و تحلیل داده های جمع آوری شده و برای تعیین رابطه بین متغیرها نیز از تکنیک مدل پایی معادلات ساختاری بهره گرفته شده است. نتایج فرضیه های تحقیق و همسویی و ناهم سویی آن ها با پیشینه های داخلی و خارجی در جدول ۷ آمده است.

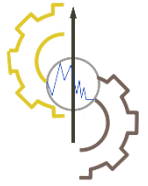
موفقیت در تجارت الکترونیک به عوامل بسیاری بستگی دارد که به هنر جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان پیشین برمی گردد. تحولات و نوآوری ها در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث ایجاد تغییرات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی گسترده در جهان شده است و در حقیقت جهانی شدن ثمره همین پیشرفت های شگفت انگیز در بخش فناوری اطلاعات است. به این منظور شرکت ها برای موفقیت در حوزه تجارت الکترونیک باید بتوانند تأثیر مثبتی بر تجربه، اطلاعات و انگیزه های دوباره بازدید یا خرید از فضای آنلاین را برجای گذارند.

فروشگاه اینترنتی دیجی کالا می تواند اپلیکیشن های تخصصی برای هر کالای خود طراحی و تدوین نماید تا میزان لذت و سودمندی استفاده از کالاهای آن افزایش یابد؛ به عنوان نمونه یک اپلیکیشن برای کالاهای الکترونیکی به صورت آنلاین تنظیم نماید که کاربران به راحتی از طریق آن به اطلاعات، مشخصات و جستجوی سریع کالاهای خود دست یابند. فروشگاه اینترنتی دیجی کالا از سیستم تحویل به موقع و سریع در هنگام خرید اینترنتی با پاسخ گوئی آنلاین استفاده نماید؛ بدین معنی که هنگام خرید مشخصات مرسوله ارسالی، زمان دقیق تحویل و نوع و شیوه تحویل و نحوه مرجوعی برای مشتری پیامک شود؛ تا سودمندی فناوری آنلاین دیجی کالا در نزد مشتریان افزایش یافته و کاربران در هر زمان با خیال راحت خرید نمایند. در مناسبت های خاص نظیر اعیاد، برخی از کالاهای با تخفیف ارائه شود تا انگیزه بازدید و استفاده از سایت افزایش یابد. فروشگاه اینترنتی دیجی کالا از مطالب جذاب در زمینه اثرات مفید مصرف محصولات خود استفاده نماید تا مشتریان اعتماد بیشتری کرده و انگیزه استفاده نیز افزایش یابد. اطلاعات به روز محصولات به ویژه کالاهای الکترونیکی در سایت و صفحات شبکه های اجتماعی دیجی کالا قرار داده شود. مشخصات کامل محصولات به صورت بنرهای تبلیغاتی بارنگ های متنوع در کنار محصولات درج شود تا میزان لذت کاربر ناشی از مشاهده مشخصات کامل کالاهای افزایش یابد. کلیک های مشتری با نوعی موسیقی یا ریتم همراه باشد تا میزان لذت کاربر در جستجو یا ورود به صفحات جدید بیشتر شود. طبقات کالاهای بارنگ های متنوع در سمت راست و بالای صفحه طراحی شوند. به منظور جلب اعتماد و استفاده به موقع و راحت از خدمات دیجی کالا، از انواع شیوه های مرجوعی در حداقل زمان و نیز خدمات ارسال سریع برای تمامی نقاط تهران استفاده شود تا میزان رضایت مشتریان افزایش یافته و شهرت وبسایت به علت خدمات مرجوعی افزایش یابد.

Table 7- Summary of modeling results of partial least squares technique and results of alignment and misalignment of hypotheses.

فرضیه	عنوان فرضیه	نتیجه	تحقیقات هم‌سو	تحقیقات ناهم‌سو
اول	سودمندی فناوری بر احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ حسینی (۲۰۱۶)؛ محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)	-
دوم	سودمندی فناوری بر استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)	-
سوم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ حسینی (۲۰۱۶) - محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)؛ چی (۲۰۱۸)	-
چهارم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)؛ چی (۲۰۱۸)	-
پنجم	احساس لذت کاربر بر تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد.	تائید	طباطباییان و کشاورز پور (۲۰۱۹)؛ دولتی (۲۰۱۹)؛ نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ شامی و حسنین (۲۰۱۷)؛ ملاگیواس و همکاران (۲۰۱۷)	-
ششم	احساس لذت کاربر بر اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد.	تائید	طباطباییان و کشاورز پور (۲۰۱۹)؛ دولتی (۲۰۱۹)؛ نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ شامی و حسنین (۲۰۱۷)؛ ملاگیواس و همکاران (۲۰۱۷)	-
هفتم	استفاده به‌موقع کاربر بر تجربه مشتری تأثیر مثبت دارد.	تائید	مک کلر و ساوک (۲۰۲۰)	-
هشتم	استفاده به‌موقع کاربر بر اطلاعات مشتری تأثیر مثبت دارد.	تائید	مک کلر و ساوک (۲۰۲۰)	-
نهم	سودمندی فناوری بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ دریان و رضوانی (۲۰۱۸)؛ حسینی (۲۰۱۶)؛ محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)؛ فلاویان و همکاران (۲۰۱۹)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)؛ الالوان و همکاران (۲۰۱۸)	-
دهم	سودمندی فناوری بر تجربه مشتری با نقش میانجی استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ دریان و رضوانی (۲۰۱۸)؛ حسینی (۲۰۱۶)؛ محرابی (۲۰۱۶)؛ فتحی خطیبانی (۲۰۱۶)؛ فلاویان و همکاران (۲۰۱۹)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)؛ الالوان و همکاران (۲۰۱۸)	-
یازدهم	سودمندی فناوری بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ حسینی (۲۰۱۶) - فلاویان و همکاران (۲۰۱۹)؛ هان و کیم (۲۰۱۸)؛ الالوان و همکاران (۲۰۱۸)	-
دوازدهم	سودمندی فناوری بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	مختاری (۲۰۱۹)؛ فلاویان و همکاران (۲۰۱۹)؛ هان و کیم (۲۰۱۹)؛ الالوان و همکاران (۲۰۱۸)	-
سیزدهم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ چی (۲۰۱۸)	-
چهاردهم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر تجربه مشتری با نقش میانجی استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ چی (۲۰۱۸)	-
پانزدهم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی احساس لذت کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ چی (۲۰۱۸)	-
شانزدهم	انگیزه‌های استفاده از تجارت الکترونیکی بر اطلاعات مشتری با نقش میانجی استفاده به‌موقع کاربر تأثیر مثبت دارد.	تائید	نقوی و همکاران (۲۰۱۹)؛ چی (۲۰۱۸)	-





به‌منظور استفاده راحت و در هر زمان، ابزارهای پاسخ‌گویی و تعامل با مشتریان متنوع شود؛ به‌عنوان نمونه علاوه بر چت آنلاین در کنار هر صفحه، کدهای خاصی برای هر کالا تعریف شود و کاربر با ارسال کد از طریق سامانه پیامکی اطلاعات محصول خود را دریافت نماید و کدهای مربوط به سؤالات مشتری نیز تعریف و به‌صورت پیامکی پاسخ داده شود. درگاه پرداخت امنی به‌صورت تخصصی برای هر طبقه از کالا تنظیم شود و به‌محض پرداخت علاوه بر مشخصات پرداختی، مشخصات کالای ارسالی و آدرس نیز برای مشتری پیامک شود. برای جلب اطمینان بیشتر مشتریان، اطلاعات ثبت نامی مشتریان برای ارسال کالا با استفاده از نرم‌افزارهای ایمن، ذخیره شود تا اعتماد مشتری افزایش یابد. با توجه به ضعف دیجی کالا در تنوع رنگ و طرح سایت، هر صفحه خرید با رنگ و طرح متنوع باز شود؛ به‌عنوان نمونه در کلیک مشتری بر روی محصولات شوینده، رنگ‌های شاد در صفحه و پس‌زمینه سایت ایجاد شود و در کنار هر محصول لینک خرید و ارزیابی با سایر محصولات به لحاظ قیمت و کیفیت قرار داده شود. فروشگاه اینترنتی دیجی کالا گزینه‌های مفیدی به جستجوی کالاهای خود اضافه کند و در هرکدام از این جستجوها دسترسی سریع به خرید وجود داشته باشد. مشخصات کالاها با کلیک به‌صورت پیامکی نیز برای مشتریان ارسال شود تا تصمیم‌گیری‌های بعدی برای آن‌ها آسان‌تر شود. ارتباط آسان بین کاربر و سایت در یک بازه زمانی کوتاه با خوشامدگویی و پاسخ‌گویی آنلاین صورت گیرد؛ به‌طور منظم پاسخ‌گویی آنلاین کارشناس وجود داشته باشد. با هر کلیک مشتری بر روی کالایی، مشخصات کالا به‌صورت بنری با طراحی جذاب به نمایش درآید، قبل از این که صفحه مشخصات کامل برای کاربر باز شود تا حس لذت و اعتماد کاربرد ارتقاء یابد. فروشگاه اینترنتی دیجی کالا با یک نظرسنجی از افراد میزان علاقه‌مندی آن‌ها به کالاهای خاص را شناسایی و آن‌ها را وارد تالارهای بحث و نظر مشتریان با علایق مشترک نماید.

پژوهشگر در هر پژوهشی با کمبودها و مسائلی روبرو می‌باشد که در پژوهش حاضر به دو قسمت محدودیت‌های محقق و محدودیت‌های تحقیق قابل تقسیم است.

۱-۵- محدودیت‌های پژوهش

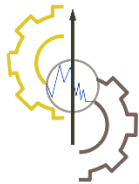
از آنجایی که از ارسال ایمیل به مشتریان به‌منظور گردآوری اطلاعات استفاده شد، پژوهشگر در دسترسی به مشتریان، جلب رضایت و همکاری پاسخگویان و اعتمادسازی با برخی عدم همکاری‌ها روبرو شده بود.

در پژوهش حاضر روش پیمایشی به کار گرفته شد و ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه بود؛ با توجه به این که پرسشنامه نگرش افراد را به‌صورت سطحی می‌سنجد باید تعمیم نتایج این پژوهش به سایر موارد مشابه با احتیاط انجام شود. پژوهش حاضر در یک شهر و بر یک جامعه آماری متمرکز بود به‌این ترتیب در تعمیم نتایج حاصل به جوامع آماری مشابه دیگر باید جانب احتیاط را رعایت کرد. تحقیق حاضر در بین مشتریان دیجی کالا انجام شد بنابراین سایر محققین می‌توانند همین پژوهش را با افزودن متغیر اعتماد آنلاین در مورد فروشگاه اینترنتی اسنپ مارکت یا نی‌نی بازار نیز انجام دهند.

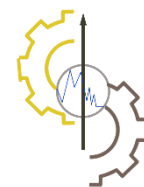
پژوهش حاضر با توجه به این که از لحاظ زمانی در یک دوره زمانی خاص انجام گرفت، پژوهشگران دیگر می‌توانند روش‌های طولی پژوهش را به کار گیرند. این روش‌ها تغییرات متغیرهای تحقیق را در گذر زمان نشان می‌دهد بنابراین نوعی مقایسه هم می‌تواند در بازه‌های زمانی مختلف انجام شود. پیشنهاد می‌شود نقش سرمایه اجتماعی و تبلیغات شفاهی الکترونیکی بر مشارکت برند در فضای آنلاین مورد بررسی قرار گیرد. پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر در بین زنان و مردانی که بیشترین خرید آنلاین یا استفاده از موبایل بانک را دارند انجام شود و تفاوت‌های جنسیتی و تحصیلاتی آن‌ها بر روی متغیرهای تحقیق مقایسه و بررسی شود.

تعارض منافع

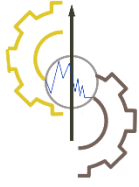
نویسندگان در نگارش این اثر هیچ تعارض منافی باهم ندارند.



- Abbasi, M., & Jalali, A. (2018). Investigating the factors affecting E-Commerce in online sales companies. *First national conference on economics, management and information technology*. Rasht. (In Persian). <https://civilica.com/doc/772866/>
- Abedi Gheysar, M., & Morravejodini, M. (2019). Security in e-commerce and ways to deal with it. *The second national conference of applied researches in electrical sciences, computers and medical engineering*. Shirvan, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/902794/>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: extending UTAUT2 with risk. *Journal of retailing and consumer services*, 40, 125-138.
- Alsajjan, B., & Dennis, C. (2010). Internet banking acceptance model: cross-market examination. *Journal of business research*, 63(9-10), 957-963. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.12.014>
- Amiripour, R., & Zeinali, H. (2016). Analyzing the role of time management in order to achieve the goals of the organization with regard to the moderator variable of IT acceptance. *2nd international conference on management and information technology and communication*. Tehran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/528532/>
- Amoako, G. K., & Okpattah, B. K. (2018). Unleashing salesforce performance: The impacts of personal branding and technology in an emerging market. *Technology in society*, 54, 20-26. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.01.013>
- Appelt, K. C., Milch, K. F., Handgraaf, M. J., & Weber, E. U. (2011). The decision making individual differences inventory and guidelines for the study of individual differences in judgment and decision-making research. *Judgment and decision making*, 6(3), 252-262.
- Ashoorinejad, Y. (2016). Investigating the effect of brand experience on customer loyalty (Case study: Saipa company). *World conference on management, economics, accounting and human sciences at the beginning of the third millennium*. Shiraz, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/papers/1-4329/>
- Bai, B., Law, R., & Wen, I. (2008). The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intentions: Evidence from Chinese online visitors. *International journal of hospitality management*, 27(3), 391-402. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.10.008>
- Bailey, A. A., Pentina, I., Mishra, A. S., & Mimoun, M. S. B. (2017). Mobile payments adoption by US consumers: an extended TAM. *International journal of retail & distribution management*. 45(6), 626-640. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-08-2016-0144>
- Bechara, A. (2004). The role of emotion in decision-making: Evidence from neurological patients with orbitofrontal damage. *Brain and cognition*, 55(1), 30-40. <https://doi.org/10.1016/j.bandc.2003.04.001>
- Chemmanur, T., & Yan, A. (2009). Product market advertising and new equity issues. *Journal of financial economics*, 92(1), 40-65. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2008.02.009>
- Chi, T. (2018). Understanding Chinese consumer adoption of apparel mobile commerce: an extended TAM approach. *Journal of retailing and consumer services*, 44, 274-284.
- Cox, J., & Dale, B. G. (2002). Key quality factors in Web site design and use: an examination. *International journal of quality & reliability management*, 19(7), 862-888.
- Dadkhah, M. (2013). *Customer orientation*. Shahr Ashoob Publishing. (In Persian). <https://www.gisoom.com/book/1855327/>
- Daryan, R., & Rezvani, H. R. (2018). Investigating the impact of smart technology on customers' experience in using electronic banking systems. *Quarterly journal of new researches in management and accounting*, 6(23). (In Persian). <https://civilica.com/doc/948433/>
- De Silva, T. M. (2019). Building relationships through customer engagement in Facebook brand pages. *Marketing intelligence & planning*. 38(6) 713-729. <https://doi.org/10.1108/MIP-02-2019-0085>
- Djamasbi, S., Strong, D. M., & Dishaw, M. (2010). Affect and acceptance: Examining the effects of positive mood on the technology acceptance model. *Decision support systems*, 48(2), 383-394. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2009.10.002>
- Dolati, E. (2018). Explanation of the cognitive and effective factors on the repetition of electronic shopping in electronic commerce. *Exclusive advertising and marketing quarterly*, 13, 44-57. (In Persian). <http://ensani.ir/fa/article/download/422848>
- Doney, P. M., Barry, J. M., & Abratt, R. (2007). Trust determinants and outcomes in global B2B services. *European journal of marketing*. 41(9/10), 1096-1116. <https://doi.org/10.1108/03090560710773363>
- Fang, B., Ye, Q., Kucukusta, D., & Law, R. (2016). Analysis of the perceived value of online tourism reviews: Influence of readability and reviewer characteristics. *Tourism management*, 52, 498-506. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.07.018>
- Fayazi, M. (2015). Review the role of E-Commerce in supply cycle management. *The first international conference on accounting and management in the third millennium*. Rasht, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/455973/>
- Flavián, C., Ibáñez-Sánchez, S., & Orús, C. (2019). Integrating virtual reality devices into the body: Effects of technological embodiment on customer engagement and behavioral intentions toward the destination. *Journal of travel & tourism marketing*, 36(7), 847-863.
- Foroudi, P., Gupta, S., Sivarajah, U., & Broderick, A. (2018). Investigating the effects of smart technology on customer dynamics and customer experience. *Computers in human behavior*, 80, 271-282.
- Foster, L., Haltiwanger, J., & Krizan, C. J. (2006). Market selection, reallocation, and restructuring in the US retail trade sector in the 1990s. *The review of economics and statistics*, 88(4), 748-758.
- Gefen, D. (2002). Reflections on the dimensions of trust and trustworthiness among online consumers. *ACM SIGMIS database: the DATABASE for advances in information systems*, 33(3), 38-53.
- Ghandali, A., Firoozi, F., Mohagheghi, M., & Kangavari, N. (2016). The role of e-commerce on entrepreneurship. *The second national congress of strategies for achieving sustainable development in science and technology development*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/606628/>



- Gholami Baladzaei, M., & Naeimi, M. (2015). The role of E-Marketing in E-Commerce and the study of the factors of its non-use in economic exchanges of nuts market in Iran. *National conference on scientific approaches in green gold industry, pistachio*. Damghan, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/442238/>
- Habibi, A., & Adanvar, M. (2017). *Structural equation modeling and factor analysis (practical training of LISREL software)*. Academic Jihad Publishing Organization. (In Persian). <https://www.gisoom.com/book/11315799/>
- Haghighi Nasab, M., Ghasemi, S., Turkman, M., & Ghasemi, A. (2015). Identifying the influencing factors on the acceptance of electronic government services from the perspective of the researched citizens: government counter offices in Tehran. *Marketing management*, 10(27), 101-121. (In Persian). <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=252689>
- Han, J. H., & Kim, H. M. (2019). The role of information technology use for increasing consumer informedness in cross-border electronic commerce: An empirical study. *Electronic commerce research and applications*, 34, 100826. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100826>
- Han, J. H., & Kim, H. M. (2019). The role of information technology use for increasing consumer informedness in cross-border electronic commerce: an empirical study. *Electronic commerce research and applications*, 34, 100826.
- Hashemian, M., & Eisayi, M. (2011). Investigating and identifying key factors critical to bank mobile acceptance by customers. *New marketing research*, 1(3), 99-108. (In Persian). <https://civilica.com/doc/1207288/>
- Hosseini, H., Rezakhanloo, M., & Kagopour, M. (2015). Deficiency of E-Commerce on the country's exports (Case study of food products). *The third international conference on applied research in management and accounting*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/466281/>
- Hosseini, Sh. (2016). *Investigating the effect of customers' perception of the website on trust and online shopping intention (case study: Digi Kala online customers)* (Master Thesis, Payame Noor University of Tehran). Retrieved from <https://elmnet.ir/article/11179426-37691/>
- InCarolyn A., Carolyn A. Lin, XuXiaowen, Xiaowen Xu. (2017). Effectiveness of online consumer Reviews. *Internet research*, 27(2), 362-380.
- Jalali, Z., Ashrafreizi, H., Soleimani, M., & Afshar, M. (2017). Factors affecting the acceptance of information technology by Isfahan University Librarians based on the TAM model. *Payavard Salamat*, 11(4), 400-410. (In Persian). <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-6330-fa.html>
- Jamshidi, D., & Roustaa, A. (2021). Brand commitment role in the relationship between brand loyalty and brand satisfaction: phone industry in Malaysia. *Journal of promotion management*, 27(1), 151-176.
- Jiyeon, K., & Forsythe, S. (2010). Factors affecting adoption of product virtualization technology for online consumer electronics shopping. *International journal of retail & distribution management*, 38(3), 190-204.
- Khodadadi Dehkordi, Z., Ali Babaei, Z., & Hosseinzadeh, S. (2016). Investigating time management as one of the effective indicators in the success of IT projects. *The first international conference on new paradigms of business and organizational intelligence management*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/500431/>
- Kim, D. J., & Zhang, D. (2009, December). The effects of sense of presence, sense of belonging, and cognitive absorption on satisfaction and user loyalty toward an immersive 3D virtual world. In *Workshop on E-Business* (pp. 30-43). Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-17449-0_4
- Koo, W., & Kim, Y. K. (2013). Impacts of store environmental cues on store love and loyalty: single-brand apparel retailers. *Journal of international consumer marketing*, 25(2), 94-106. DOI: <https://doi.org/10.1080/08961530.2013.759044>
- Koriat, A., & Bjork, R. A. (2006). Mending metacognitive illusions: a comparison of mnemonic-based and theory-based procedures. *Journal of experimental psychology: learning, memory, and cognition*, 32(5), 1133-1145.
- Kwon, E. P., Ratneshwar, S. R., & Thorson, E. (2017). Consumers' social media advocacy behaviors of luxury brands: an explanatory framework. *American academy of advertising. conference. proceedings (online)* (p. 242). American Academy of Advertising.
- Lapointe, L., & Rivard, S. (2007). A triple take on information system implementation. *Organization science*, 18(1), 89-107. DOI: <https://doi.org/10.1287/orsc.1060.0225>
- Le, X. T., & Knust, S. (2017). MIP-based approaches for robust storage loading problems with stacking constraints. *Computers & operations research*, 78, 138-153. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cor.2016.08.016>
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-Service quality in online shopping. *International journal of retail & distribution management*, 33(2), 161-176.
- Liu, Y., Li, K. J., Chen, H., & Balachander, S. (2017). The effects of products' aesthetic design on demand and marketing-mix effectiveness: The role of segment prototypically and brand consistency. *Journal of marketing*, 81(1), 83-102. DOI: <https://doi.org/10.1509/jm.15.0315>
- Mahmoodimehmandoost, A., Mohebi, S., & Mokhtari, A. (2018). The effect of customers' perception of the quality of Internet websites on their trust in e-commerce with the role of gender moderation. *National conference on management and electronic business with resistance economy approach*. Mashhad, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/802349/>
- Mansouri, A., Rahimzade, M., & Arasteh, A. R. (2015). Investigating the role and nature of e-commerce on entrepreneurship and development of small and medium enterprises. *The first national conference on business improvement, development entrepreneurship in the context of resistance economy*. Zanjan, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/512296/>
- McClure, C., & Seock, Y. K. (2020). The role of involvement: Investigating the effect of brand's social media pages on consumer purchase intention. *Journal of retailing and consumer services*, 53, 101975. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101975>
- McLean, G., Al-Nabhani, K., & Wilson, A. (2018). Developing a mobile applications customer experience model (MACE)-implications for retailers. *Journal of business research*, 85, 325-336.



- Mehrabi, F. (2016). *The effect of perceived usefulness of sites and perceived risk of online shopping on confidence and intention to buy again* (Master thesis, Faculty of Management and Accounting). Retrieved from <https://elmnnet.ir/article/10964631-61202/>
- Mohaddes, M. R., & Nassaji Kamrani, M. (2018). Strategies for marketing in social networks to increase sales in e-commerce. *The second management, accounting and industrial engineering conference*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/811987/>
- Mokhtari, H. (2019). Investigating the impact of smart technologies on customer experience (case study: Ofogh Kurosh stores in Mashhad). *The 5th international conference on management and accounting sciences*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/911897/>
- Naqvi, M., Li, S., Jiang, Y., & Naqvi, M. H. A. (2019). The rise of social networking sites: an empirical investigation applying demographic differences and the technology acceptance model. *Asia Pacific journal of marketing and logistics*, 32(1), 232-252.
- Posen, B. R. (2003). Command of the commons: the military foundation of US hegemony. *International security*, 28(1), 5-46.
- Rezaei, F., Aghaei, T., & Shabanzadeh, M. (2017). Investigating the impact of social media marketing on purchasing intent and brand loyalty in customers (Case Study: Tehran digital appliances stores). *International conference on management, economics and marketing*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/680416/>
- Robert, L. P., Denis, A. R., & Hung, Y. T. C. (2009). Individual swift trust and knowledge-based trust in face-to-face and virtual team members. *Journal of management information systems*, 26(2), 241-279. DOI: <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222260210>
- Sandali, V., Nayebezhadeh, Sh., & Davoodi, A. (2018). Customer evaluation of the brand and intention to buy according to the role of brand preference. *Quarterly journal of new research in management and accounting*, 4(11). (In Persian). <https://civilica.com/doc/764694/>
- Schmidt, K. M. (1997). Managerial incentives and product market competition. *The review of economic studies*, 64(2), 191-213.
- Shafizadeh, A., Yahyazadehfar, M., & Shirkhodayi, M. (2016). Iranian consumer attachment to the brand on Instagram; Stimuli and consequences. *Fourth international conference on applied research in management and accounting*. Tehran, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/568310/>
- Shahbazi, M., & Zaghari, N. (2019). Examining the strategic goals of e-commerce on business and provide feedback to improve the work process of the e-transportation industry. *The second national conference on applied research in electrical, computer and medical engineering*. Shirvan, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/902805/>
- Shamseddini, Sh. (2014). Evaluating the effect of e-commerce application on the amount of mineral water exports from Chaharmahal and Bakhtiari province. *The first national conference on mineral water with the focus on production and export*. Shahrekord, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/304854/>
- Shareef, M. A., Archer, N., & Dwivedi, Y. K. (2012). Examining adoption behavior of mobile government. *Journal of computer information systems*, 53(2), 39-49. DOI: [10.1080/08874417.2012.11645613](https://doi.org/10.1080/08874417.2012.11645613)
- Shaw, N., & Sergueeva, K. (2019). The non-monetary benefits of mobile commerce: extending UTAUT2 with perceived value. *International journal of information management*, 45, 44-55.
- Shirkhodaei, M., & Nazari, M. (2018). Investigating the effect of pleasure on customers' online shopping intentions based on the TAM model (case study: Mazand Center customers). *National conference on management, accounting and business development*. Sari, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/881654/>
- Shirmohammadi, Y., Hashemibaghi, Z., & Darayi, Gh. (2017). The effect of media advertising and brand experience on brand association in durable goods compared to consumer goods. *The third international conference on management criticism and analysis in the third millennium*. Mashhad, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/733668/>
- Singh, D., Bajpai, N., & Kulshreshtha, K. (2021). Brand experience-brand love relationship for Indian hypermarket brands: the moderating role of customer personality traits. *Journal of relationship marketing*, 20(1), 20-41.
- Tabatabaiean, L., & Keshavarzpour, M. S. (2019). The effect of norms, perceived enjoyment and perceived control on satisfaction and word of mouth advertising for mobile shopping. *The first national conference on management, ethics and business*. Shiraz, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/918370/>
- Techawachirakul, M. (2020). Violence in games may not promise an effective brand strategy, but plot relation does. *Journal of promotion management*, 26(1), 121-143. DOI: <https://doi.org/10.1080/10496491.2019.1685621>
- Vance, A., Elie-Dit-Cosaque, C., & Straub, D. W. (2008). Examining trust in information technology artifacts: the effects of system quality and culture. *Journal of management information systems*, 24(4), 73-100. DOI: <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240403>
- Yeganegi, K., & Eynolyaghin, H. (2019). Implement e-commerce in government. *7th national conference on new approaches in management, economics and accounting*. Babol, Iran. (In Persian). <https://civilica.com/doc/899381/>