

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات دیجیتال گردشگری بر مبنای تحلیل فضایی عناصر اقامتی؛ مورد پژوهی: شهر زنجان

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی توسعه کسب و کار و تحول دیجیتال (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

مریم محمدلو - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی گردشگری دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

محمدجواد عباسی - دکتری، گروه جغرافیای انسانی و آمایش، دانشگاه شهید بهشتی تهران و مدرس مدعو دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

قمر عباسی - دکتری، گروه برنامه ریزی شهری، واحد جهاد دانشگاه تهران و مربی آموزشی گروه جغرافیا دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

شناخت و ارزیابی کیفیت خدمات دیجیتال گردشگری در راستای توسعه شهری و ارتقاء حضور گردشگران اهمیت بسزایی دارد. در پژوهش حاضر ضمن تحلیل فضایی و بررسی وضعیت پراکنش فضایی عناصر اقامتی گردشگری شهر زنجان از منظر امکانات سامانه رزرو و سایر خدمات دیجیتالی، به سنجش کیفیت خدمات گردشگری دیجیتال شهر زنجان از منظر شاخص های کیفیت خدمات گردشگری دیجیتال پرداخته شده است. پژوهش از نظر هدف؛ کاربردی، از نظر ماهیت توصیفی- تحلیلی و از نظر پارادایمی در زمره پژوهش های کمی می باشد. روش جمع آوری اطلاعات میدانی و کتابخانه ای (پرسشنامه) می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر؛ گردشگران مناطق چهارگانه شهر زنجان است که از خدمات دیجیتال گردشگری (رزرو آنلاین اقامتگاه ها و سایر خدمات دیجیتالی) در سال ۱۴۰۰ استفاده کرده اند و به صورت نمونه گیری هدفمند غیراحتمالی ۳۸۴ نفر مورد پرسشگری واقع شده اند. پرسشنامه با پایایی ۰/۷۳۸ در ضریب آلفای کرونباخ و روایی ۰/۷۲۴ به روش فرم موازی در نرم افزار SPSS تایید و در راستای تجزیه و تحلیل داده ها، برای تحلیل فضایی و بررسی پراکنش فضایی عناصر اقامتی گردشگری؛ از نرم افزار (GIS ARC)، جهت بررسی تفاوت معناداری مطلوبیت معیارهای کیفیت خدمات دیجیتال گردشگری از آزمون T تک نمونه ای در نرم افزار SPSS، همچنین، از نرم افزار Smart-Pls جهت مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج گام اول پژوهش نشان می دهد؛ در بحث پراکنش فضایی عناصر اقامتی گردشگری؛ الگوی پراکنش فضایی تصادفی برقرار و اکثر هتل های متصل به سامانه رزرو آنلاین؛ بیشتر اقامتگاه هایی نوظهور هستند که در شرق شهر در دهه اخیر احداث شده اند. در گام دوم پژوهش؛ با بررسی میزان مطلوبیت و معناداری مولفه های خدمات دیجیتال گردشگری آشکار گردید که بین خدمات مورد انتظار مشتریان کیفیت خدمات دیجیتال گردشگری و خدمات ارائه شده؛ شکاف منفی وجود دارد و میزان این شکاف در بعد قابلیت اطمینان دیجیتال از سایر ابعاد بیشتر است. همچنین براساس نتایج تحلیل میزان اهمیت نسبی و تاثیر متغیرهای مستقل مکنون بر کیفیت خدمات دیجیتال گردشگری از دید پاسخگویان، بعد مولفه های ناملموس دارای بیشترین وزن با اهمیت ۳۵۸/۰ است. در نهایت، شاخص ها نشان دهنده کیفیت مناسب مدل اندازه گیری انعکاسی؛ کلیه ضرایب مسیرها معنادار؛ واریانس تبیین شده قابل قبول و مقادیر قابل قبول بارهای عاملی نیز نشان دهنده برازش مناسب مدل است.

کلمات کلیدی:

تحلیل فضایی، پراکنش فضایی، کیفیت خدمات دیجیتال، مدل یابی معادلات ساختاری، زنجان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1636550>



