

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیک (E-CRM) بر گردشگری مورد مطالعه: شهرستان لردگان

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مهندسی محیط زیست (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

ولی الله اسماعیلی درکه - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج

سیدسلیمان محمدی دوست - فارغ التحصیل دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی تهران

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیک (E-CRM) بر گردشگری لردگان انجام گرفته است. لذا ماهیت تحقیق از نوع کاربردی و روش تحلیل دادهها همبستگی و رگرسیون میباشد. جامعه آماری تحقیقگردشگران شهرستان لردگان در نوروز 1393 در نظر گرفته شده و تعداد نمونه آماری 170 نفر انتخاب گردید. ابزار جمع آوریاطلاعات عبارتست از دو پرسشنامه محقق ساخته که بر اساس اصول E-CRM و بهبود گردشگری تدوین گردیدهاند وتوسط روشهای علمی روایی و پایایی آن تأیید شده است. پایایی پرسشنامه اول و پرسشنامه دوم به ترتیب با ضریب آلفایکرونباخ 0/813 و 0/8571 به تأیید رسیده است. نتایج این تحقیق نشان داد که مولفههای E-CRM شامل کیفیت خدمات، در دسترس بودن اطلاعات، صرفه جویی در وقت، قابلیت اعتماد و اطمینان بر بهبود گردشگری تأثیر گذار است.

## کلمات کلیدی:

E-CRM، مدیریت ارتباطات الکترونیکی با مشتری، الکترونیک، گردشگری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/347877>

