

عنوان مقاله:

بررسی اولویت بندی شاخص های ارزیابی رضایتمندی بازدیدکنندگان موزه ملی

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

معصومه تکزاع - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه غیاث الدین جمشید کاشانی

علی اکبر نظری - هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دزفول

مهديه صالحی - دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی

خلاصه مقاله:

موزه ها به عنوان یکی از مهمترین جاذبه های گردشگری جهان شناخته میشوند. رضایتمندی بازدیدکنندگان موزه از اهمیت چشمگیری برخوردار است. اولویت بندی شاخصهای ارزیابی رضایتمندی بازدیدکنندگان موزه ملی ایران هدف اصلی پژوهش را تشکیل می دهد. با استفاده از مدل های مفهومی ارزیابی رضایتمندی مشتریان، شاخص های رضایت بازدیدکنندگان موزه شناسایی شده سپس با استفاده از مدل سروکوال مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به تعداد 385 نفر انتخاب شد. در این تحقیق جهت گردآوری داده ها ابتدا از طریق مطالعه کتابخانه ای ادبیات پیشین تحقیق تدوین شده و از طریق پرسشنامه از بازدیدکنندگان موزه ملی ایران در شهر تهران داده ها جمع آوری گردید. به روش آزمون کلوموگروف اسمیرنوف، نرمال بودن داده ها بررسی گردید. این تحقیق به لحاظ روش، توصیفی- پیمایشی، به لحاظ نوع، کاربردی و به لحاظ داده، کیفی است که با استفاده از طیف لیکرت کمی سازی شده است. نتایج این پژوهش نشان میدهد که همه شاخصهای مدل تحقیق بجز قیمت و ارزش ادراک شده بر رضایت بازدیدکنندگان موزه تاثیر دارد و قیمت بلیط موزه ها تاثیری بر میزان رضایت بازدیدکنندگان ندارد. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن مشخص گردید که متغیر اطمینان دارای بیشترین میزان اهمیت و متغیر همدلی دارای کمترین میزان اهمیت از دیدگاه بازدیدکنندگان است. محقق در انتها برای بهبود خدمات ارائه شده در موزه ها و افزایش سطح رضایت بازدیدکنندگان پیشنهادهایی ارائه کرده است که امید است با عنایت مسئولین امر شاهد ارائه خدمات بهتر در موزه ها و رضایت هرچه بیشتر بازدیدکنندگان باشیم.

کلمات کلیدی:

موزه، رضایتمندی، موزه ملی ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/883392>

