

بررسی تاثیر ویژگی‌های فرهنگی بر کیفیت ادراک شده از خدمات با میانجی‌گری رضایت گردشگران؛ مورد مطالعه: گردشگران شهر مشهد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۰۴

کد مقاله: ۶۸۹۶۱

مسعود احمد پورمیر^۱، علیرضا نوری^{۲*}

چکیده

گردشگری فرهنگی امروزه در جوامع رو به توسعه می‌باشد. این نوع گردشگری باعث حفظ یادمان‌های تاریخی و فرهنگی سنن، ادیان، زبانها و عادات قومی می‌شود و علاقه‌مندان خاص رو در جهان دارد. رضایت از خدمات گردشگری فرهنگی می‌تواند بر ادراک ایشان از کیفیت ارائه شده تاثیر گذار بوده و موجب توسعه گردشگری فرهنگی در مقصد شود. در این راستا تحقیق حاضر انجام گرفته است. با توجه به هدف و فرضیه‌ها، پژوهش حاضر از نوع استفاده عملی و از حیث روش پردازش و آزمون فرضیه‌ها توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش مشتمل بر تعداد بسیار زیاد و نامشخص مراجعین به مراکز گردشگری شهر مشهد در شش ماهه اول سال ۱۴۰۱ می‌باشد که با توجه به ویژگی‌ها جامعه آماری، شیوه نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس در نظر گرفته شد. و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی، تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. محقق برای جمع‌آوری اطلاعات از این تحقیق از سه پرسشنامه استاندارد پرسشنامه ویژگیهای فرهنگی قرنجیک و بدری (۱۳۹۳) (مواردی از جمله آداب و رسوم قومی و مذهبی، سنت‌ها و فرهنگ قومی، اصول و احکام مذهبی و ادبیات، فرهنگ و موسیقی بومی مورد توجه است)، پرسشنامه کیفیت ادراک شده از خدمات اگر ت و اولگا (۲۰۰۲) و پرسشنامه رضایت گردشگران رنجبران و زاهدی (۱۳۸۶) استفاده گردید استفاده کرد. اطلاعات با استفاده از معادلات ساختاری بررسی شد. این پژوهش با دو فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی انجام شد. نتایج نشان داد که، ویژگیهای فرهنگی بر کیفیت ادراک شده از خدمات تاثیر معنی دار دارد. همچنین رضایت گردشگران در رابطه ویژگیهای فرهنگی بر کیفیت ادراک شده از خدمات، نقش میانجی دارد. ویژگیهای فرهنگی بر رضایت گردشگران تاثیر معنی دار دارد. رضایت گردشگران بر کیفیت ادراک شده از خدمات تاثیر معنی دار دارد.

واژگان کلیدی: ویژگی‌های گردشگری فرهنگی، توسعه گردشگری، کیفیت ادراک شده، رضایت گردشگران، فرهنگ

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازاریابی جهانگردی

۲- استادیار و عضو هیات علمی موسسه آموزش عالی شان‌دیز (نویسنده مسئول) a.r.n52520@gmail.com