

## مقاصد گردشگری هوشمند: مرور سیستماتیک تحقیقات با استفاده از رویکرد کیف پارادایم

ساناز شفیعی<sup>۱</sup>، علی رجب زاده قطری<sup>۲</sup>، علیرضا حسن زاده<sup>۳</sup>، سعید جهانیان<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۲/۲۱ - تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۲۶

### چکیده

هم‌زمان با نفوذ اینترنت و پیشرفت چشم‌گیر استفاده از فناوری اطلاعات در کسب‌وکارها، مفهوم نوینی در ادبیات گردشگری تحت عنوان مقاصد گردشگری هوشمند مطرح گردیده است. اگرچه در سال‌های اخیر مطالعاتی در این حوزه صورت گرفته، روندهای تحقیقاتی به دلیل زمان کوتاه معرفی و توسعه این فناوری روشن و شفاف نیست، به‌علاوه سنتز دانشی به‌منظور نتیجه‌گیری درباره ماهیت تکاملی این موضوع و توسعه تئوری‌های آن انجام نشده است. این مطالعه برای پرکردن این خلأ و بررسی تحقیقات از روش کیف پارادایم استفاده کرده است. بدین منظور ۱۰۵ مقاله از سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۷ مورد بررسی قرار گرفت و پس از گزینش مقالات ۳۴ مقاله، شناسایی و طبقه‌بندی شدند. یافته‌ها نشان‌دهنده تمرکز مقالات سطح تئوری‌های خاص و نبود مقالات در حوزه هستی‌شناسی و فرضیات پایه است. این مطالعه به محققان جهت درک بهتر روند پژوهش‌های صورت گرفته، آشنایی با مفاهیم و مولفه‌ها و شناسایی شکاف پژوهشی موجود کمک شایان توجهی خواهد کرد.

واژگان کلیدی: کیف پارادایم، گردشگری هوشمند، مرور سیستماتیک، مقاصد گردشگری هوشمند.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، (نویسنده مسئول)؛

alirajabzadeh @modares.ac.ir

۳. دانشیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران

۴. استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان،

## مقدمه

در طول چند دهه گذشته گردشگری رشد و توسعه زیادی را تجربه کرده است و به یکی از بزرگ‌ترین بخش‌های اقتصادی در جهان مبدل شده است. صنعت گردشگری از پویاترین بخش‌های اقتصاد ملی بسیاری از کشورهاست تا جایی که می‌توان آن را به عنوان یکی از منابع مهم توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی به حساب آورد (دل‌بوسکو و مارتین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). امروزه گردشگری به عنوان بزرگ‌ترین و متنوع‌ترین صنعت در جهان شناخته می‌شود (یادگاری و همکاران، ۱۳۹۴). سهم کل صنعت سفر و گردشگری از تولید ناخالص داخلی در سال ۲۰۱۷، ۸۲۷۲۳ میلیارد دلار آمریکا (۱۰/۴ درصد از تولید ناخالص داخلی) بوده است، و انتظار می‌رود که در سال ۲۰۱۸ با رشد ۴ درصد به ۶۰۴۵۸ میلیارد دلار (۱۰/۵ درصد تولید ناخالص داخلی) برسد (شورای جهانی سفر و گردشگری<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). کشورها جهت دستیابی به این سهم از درآمدها، به طور فعالانه در جستجوی استراتژی‌های روابط بین‌الملل جهت ساخت و ارتقاء تصویری مثبت از کشورشان می‌باشند (لی، رودریگز، سار<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

با پیشرفت صنایع مختلف، فناوری اطلاعات نیز با سرعت روز افزونی در بخش‌های مختلف زندگی انسان نفوذ کرده و به عنوان یکی از مؤلفه‌های اثرگذار در حوزه‌های مختلف کسب و کار به شمار می‌آید تا جایی که امروزه هیچ صنعتی را نمی‌توان یافت که فناوری اطلاعات در آن رسوخ نکرده و از ملزومات آن بخش محسوب نشود (دهدشتی و شکیبیا، ۱۳۹۲). در این میان صنعت گردشگری به عنوان یکی از کسب و کارهای سودآور و مهم دنیا در سال‌های اخیر تجربه‌ها و تحولات جدیدی را مشاهده و با تغییراتی چشمگیر سعی کرده است تا گام‌های بزرگی در جهت تطبیق خود با فناوری نوین بردارد (عطافر و همکاران، ۱۳۹۱). از آنجایی که هم‌اکنون توسعه صنعت گردشگری در گرو استفاده فناوری اطلاعات است، برای رشد و توسعه این صنعت، استفاده و وابستگی به ICT اجتناب‌ناپذیر است و باید از منابعی که در این حوزه وجود دارد نهایت استفاده را ببریم، این فناوری تغییراتی بنیادین در اثربخشی و کارایی سازمان‌های گردشگری، نحوه انجام کسب و کار در این نهادها و تعاملات مشتریان با ذی‌نفعان

1. del Bosque, San Martín
2. The World Travel & Tourism Council (WTTC)
3. lee, Rodriguez & Sar

ایجاد کرده است (بوهالیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). گردشگری الکترونیکی نیز حاصل پیوند میان گردشگری و فناوری اطلاعات است. قابلیت‌ها و مزیت‌های رقابتی حاصل از گردشگری الکترونیک از عوامل مهم در ایجاد جهش اقتصادی در صنعت گردشگری محسوب می‌شود (تقوی فرد و اردکانی، ۱۳۹۵).

از بسیاری جهات، گردشگری هوشمند را می‌توان به عنوان پیشرفتی منطقی از گردشگری سنتی و جدید الکترونیکی دانست که در آن زمینه‌ای برای نوآوری‌ها و جهت‌گیری فناوریانه صنعت و مصرف‌کنندگان با پذیرش گسترده فناوری اطلاعات فراهم شده است (ژیانگ و فسنایر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). بدون شک، گردشگری هوشمند گام جدیدی در تکامل فناوری اطلاعات در بخش گردشگری است (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۶). ظهور مقاصد گردشگری هوشمند، در پاسخ به تغییرات ذکر شده ناشی از فناوری و الهام گرفته از پدیده شهرهای هوشمند است. مقاصد هوشمند پایدار، مطالعه عمیق گردشگری از دیدگاه‌های اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی را میسر می‌سازد. این رویکرد باعث درک بهتر موقعیت فعلی صنعت گردشگری شده و متدولوژی‌هایی جهت مدیریت گردشگری با رویکردی رقابتی، هوشمند و پایدار فراهم می‌کند (گرتزل و سیگالا، ۲۰۱۵).

از سوی دیگر توسعه‌ی سریع تکنولوژی در گردشگری و رشد تمایل به هوشمندسازی شهرها، توجه مدیران مقصد و سیاست‌گذاران را نسبت به فرصت‌های ایجاد شده از طریق اتخاذ یک استراتژی هوشمند در سطح مقاصد گردشگری افزایش داده است (رونی و ایگر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). مفهوم گردشگری هوشمند اخیراً، به طور ویژه به عنوان ابزاری استراتژیک برای توسعه‌ی گردشگری در کشورهای مختلف اهمیت پیدا کرده است و مطالعه و پژوهش در این حوزه در کشورهای مختلف در حال رشد است (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۵). دولت‌ها در سراسر جهان در حال سرمایه‌گذاری بر روی پروژه‌های شهر هوشمند و به تبع آن مقاصد گردشگری هوشمند هستند (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۶). بسیاری دولت‌ها در سرتاسر جهان، به دنبال ایجاد اکوسیستم‌های گردشگری هوشمند هستند. اما پیچیدگی این بخش، این کار را بسیار دشوار

1. Buhalis
2. Xiang and Fesenmaier
3. Ronay & Egger

می‌سازد. برای مثال در سال‌های اخیر در آسیا، تلاش‌های هماهنگی برای توسعه گردشگری هوشمند صورت گرفته است. دولت‌ها در تایوان، چین (ژانگ، ۲۰۱۲) و کره جنوبی به شدت بودجه صرف طرح‌هایی می‌کنند که عمدتاً بر ایجاد زیرساخت‌های فناوری گردشگری هوشمند متمرکز هستند (هوانگ و همکاران، ۲۰۱۵). در اروپا، بسیاری از طرح‌های گردشگری هوشمند از پروژه‌های شهر هوشمند به وجود آمده‌اند (لامفسوس و مارتین، ۲۰۱۲). در ایران، به عنوان یک کشور در حال توسعه، با رونق کسب و کار آنلاین، گردشگری هوشمند نیز به یک حوزه در حال رشد و توسعه تبدیل شده است (قادری و همکاران، ۲۰۱۸). با وجود ضرورت توسعه گردشگری در ایران به فناوری مذکور کمتر توجه شده است. طبق گزارش سازمان گردشگری جهانی، ایران یکی از ده کشور برتر خاورمیانه، از لحاظ تعداد افرادی است که به عنوان گردشگر به این کشور سفر می‌کنند (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۵)، لذا کشور ایران پتانسیل اجرای طرح‌های تحقق توسعه گردشگری هوشمند را داراست و باید در این زمینه برنامه‌ریزی مناسب صورت پذیرد.

آنچه دولت‌ها در کل دنیا به رسمیت شناخته‌اند قدرت دگرگون‌کننده فناوری‌های هوشمند نه تنها از لحاظ توان بالقوه اقتصادی، بلکه ابعاد اجتماعی و تجربی است (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۵). هرچند، واضح است که توسعه‌ها به دلایل بسیار هنوز در مراحل ابتدایی خود به سر می‌برند، انتظار می‌رود که گردشگری هوشمند به شدت در بین شهرهای جهان و مقاصد گردشگری رشد داشته باشد (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۶). بدون شک، موفقیت در پیاده‌سازی گردشگری هوشمند در سطح ملی کاری بلند مدت و دشوار است، و شامل نوآوری در فناوری، همکاری دولت و سازمان‌ها، در مراحل طراحی و عملیاتی می‌شود. در سطح کلان دولت‌ها نه تنها باید در قالب سیاست‌ها و مقررات، به تشویق ایجاد گردشگری مبتنی بر اطلاعات پردازند، بلکه باید استاندارد چارچوب گردشگری هوشمند در مقیاس ملی را مشخص و تدوین کنند

1. Zhang
2. Hwang et al.
3. Lamsfus & Martin
4. Ghaderi
5. UNWTO
6. Gretzel et al.
7. Gretzel et al.

(ژو و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). علی رغم پتانسیل بالای گردشگری هوشمند در ارائه بهتر خدمات به گردشگران، استفاده از این فناوری هنوز از منظر محققان به طور جامع و مناسب مورد توجه قرار نگرفته است (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۶). تحقیقات موجود جهت توسعه مناسب گردشگری هوشمند کافی نیستند و چارچوب تئوریک پایه برای گردشگری هوشمند به طور نظامند ارائه نشده است (تو و لیو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴).

از آنجایی که این حوزه پژوهشی نسبتاً جدید است، تاکنون سنتز کاملی از مقالات موجود و تحلیلی درباره رویکرد تحقیقات موجود حوزه مقاصد گردشگری هوشمند انجام نشده است. لذا برای تعریف وضعیت پژوهش‌های کنونی، ارزیابی پویایی دانش در مقاصد گردشگری هوشمند، بررسی و بهره‌گیری از نتایج تحقیقات صورت گرفته و جهت هدایت تحقیقات آینده، مرور سیستماتیک ادبیات این حوزه ضروری به نظر می‌رسد. این پژوهش در پاسخ به این شکاف تحقیقاتی از رویکرد قیف پارادایم<sup>۳</sup> استفاده کرده است تا وضعیت نظری مقالات مورد بررسی را مشخص نماید. استفاده از رویکرد قیف پارادایم می‌تواند تحلیلی ژرف از ادبیات حوزه مورد نظر ارائه دهد. بررسی ادبیات به طور خاص برای مطالعه مقاصد گردشگری هوشمند به دلیل رشد سریع مقالات آکادمیک منتشر شده، حائز اهمیت است، و جزء حیاتی برای توسعه آکادمیک یک رشته تحقیقاتی می‌باشد (لی و اسکات<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). لذا مرور ادبیات این حوزه به منظور تسهیل، تحریک و هدایت پژوهش‌های آینده انجام شده است. سؤال پژوهش ما این است: "وضعیت دانش در حوزه گردشگری هوشمند و مقاصد گردشگری هوشمند چگونه است؟" برای پاسخ به این سؤال به مرور سیستماتیک ادبیات موجود در این حوزه با بهره‌گیری از روش اوکلی و همکاران (۲۰۱۰) خواهیم پرداخت (اوکلی و شبرم<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). همچنین به منظور ساختاردهی تحلیلی‌ها از رویکرد قیف پارادایم برتون (۲۰۰۳) استفاده شده است (برتون و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳).

1. Zhu et al.
2. Tu & Liu
3. Paradigm funnel
4. Lee & Scott
5. Okoli & Schabram,
6. Berthon et al.

نوآوری این پژوهش درک بهتر مسیر تحقیقات نوین این حوزه با طبقه‌بندی مقالات موجود در این حوزه و مقایسه متدولوژی آن‌ها می‌باشد. توسعه جهت‌گیری‌های جدید، ارزیابی پویایی دانش در مقاصد هوشمند، بررسی و بهره‌گیری از نتایج پژوهش‌های صورت گرفته جهت هدایت تحقیقات آینده و تمرکز بر مفهوم‌سازی مقاصد گردشگری هوشمند برای ارائه تحلیلی ژرف از ادبیات موجود و مدیریت موثر مقاصد هوشمند ضروری است.

در این مقاله پس از ارائه تعاریف و مفاهیم مرتبط با مقاصد گردشگری هوشمند، و مروری بر ادبیات پژوهش به بررسی روش پژوهش که شامل تکنیک کیف پارادایم و کاربرد آن در استخراج سیستماتیک مقالات مرجع و تجزیه و تحلیل اطلاعات آن‌ها است، پرداخته شده است. در انتهای پژوهش نیز به ارائه و تفسیر یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل مقالات پرداخته شده است. معرفی این مفاهیم کمک شایانی به شناسایی موضوعات پیرامون مقاصد هوشمند، توسعه تحقیقات و بهبود شکاف تحقیقاتی موجود در این حوزه می‌کند.

### پیشینه نظری پژوهش

#### فناوری اطلاعات، شهر هوشمند و توسعه گردشگری

در طول دهه‌ها، تغییرات قابل توجهی در صنعت گردشگری رخ داده است. فناوری اطلاعات منجر به تحول در تجربه گردشگری شده است (ژانگ و فسمایر، ۲۰۱۷). در سال‌های اخیر شهرها پتانسیل استفاده از فناوری اطلاعات را به خود دیده‌اند و این پتانسیل توسعه سیاست‌ها و استراتژی‌های تازه برای اهداف پایدار را شامل می‌شود. در شهر هوشمند، شهرها برای پاسخ به فشارهای ناشی از شهرنشینی و ایجاد سیاست‌ها و راهبردهای جدید برای دستیابی به توسعه‌ی شهری پایدار و رشد اقتصادی، از فناوری‌های اطلاعاتی استفاده کنند (بوهالیس و آمارانگانا، ۲۰۱۳؛ بو و همکاران، ۲۰۱۵؛ آلمی و طهماسبی، ۲۰۱۶). شهر هوشمند روش‌هایی را به مردم جهت یافتن راه‌حل‌هایی برای مشکلات شهری ارائه می‌دهد. از گردشگری هوشمند، به عنوان یکی از خدمات شهر هوشمند یاد می‌شود و مقاصد گردشگری هوشمند به عنوان یک از

اهداف شهر هوشمند مفهوم سازی می شود (تو و لیو، ۲۰۱۴). با این حال، تفاوت عمده بین این دو مفهوم وجود دارد، شهرهای هوشمند به ارائه خدمات به ساکنان مناطق شهری می پردازند، در حالی که گردشگری هوشمند بر مبنای سرویس دهی به گردشگران است. در واقع، شهرهای هوشمند و مقاصد هوشمند، زیرساخت ها و همچنین امکانات خود را برای ارائه خدمات به ساکنان و گردشگران به اشتراک می گذارند (خان و همکاران، ۲۰۱۷). لازم به ذکر است که شهر هوشمند و ساختارهای گردشگری هوشمند می توانند اجزای مشابهی داشته باشند، اما تجارب مختلفی برای ذینفعان ایجاد می کنند. گردشگری هوشمند به عنوان یکی از مؤلفه های اساسی شهر هوشمند در جهت عملیات کارآمد و بدون نقص این سیستم همانند سایر ساختارها مثل دولت هوشمند، بهداشت و درمان هوشمند، حمل و نقل هوشمند و ... تلاش می کند (ژانگ، ۲۰۱۵).

#### مقاصد گردشگری هوشمند

مقاصد گردشگری هوشمند امروزه جزو موضوعات پرکاربرد و پرطرفدار برای پژوهش در حوزه گردشگری است (دل و چیو و همکاران، ۲۰۱۷)، بسیاری محققان به بررسی مدلها، ابزارها، استراتژی ها و فناوری های مناسب برای توسعه هوشمندی در مقاصد پرداخته اند (بوهالیس و آمارانگانا، ۲۰۱۳؛ دل چیا و باگیو، ۲۰۱۵؛ گرتزل و سیگالا، ۲۰۱۵؛ گرتزل و وارنر، ۲۰۱۵؛ ژانگ، ۲۰۱۵). مقاصد هوشمند را به عنوان قسمت جدایی ناپذیری از اکوسیستم گردشگری هوشمند تجسم کرده اند که مدل های کسب و کار و الگوهای تعاملی جدید و حتی انواع جدیدی از کسب و کارهای گردشگری را پرورش می دهد. با کمک مفهوم هوشمندی در مقاصد جهت درک نیازهای مسافران از قبل، در حین و پس از سفر آنان، مقاصد می توانند سطح رقابت پذیری خود را افزایش دهند (بوهالیس و آمارانگانا، ۲۰۱۳). رایانش ابری، اینترنت اشیا و خدمات اینترنتی کاربر نهایی از زیرساخت های مورد نیاز برای توسعه یک مقصد گردشگری هوشمند هستند (المی و طهماسبی، ۲۰۱۶؛ بوهالیس و آمارانگانا، ۲۰۱۳؛ گرتزل و

1. Tu & Liu
2. Khan et al.
3. Zhuang
4. Zhuang

سیگالا، ۲۰۱۵؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۳؛ ژو، ۲۰۱۴). خدمات ابری جهت دسترسی راحت به برنامه‌های کاربردی، نرم افزار و داده‌ها از طریق مرورگرهای وب، طراحی می‌شوند. اینترنت اشیا (IoT) مربوط به وجود فراگیر طیفی از اشیا مانند برچسب‌های شناسایی فرکانس رادیویی (RFID)، حسگرها و تلفن‌های همراه می‌شود که از طریق آدرس‌های منحصر به فرد، قادر به تعامل با یکدیگرند و با تجهیزات مجاور خود جهت نیل به اهداف مشترک همکاری می‌کنند. مولفه سوم مقاصد هوشمند سیستم خدمات اینترنت کاربر نهایی است که مربوط به برنامه‌های کاربردی و پشتیبانی تجهیزات از خدمات ابری و اینترنت اشیا در سطوح مختلف کاربران نهایی می‌شود (گرتزل و همکاران، ۲۰۱۵).

با توجه به مرور پژوهش‌های انجام شده در حوزه مقاصد هوشمند بیشتر مقالات به بررسی مفاهیم و مؤلفه‌های کلیدی، حوزه فعالیت، خدمات و فناوری‌های مقاصد هوشمند، برنامه‌های توسعه و پیاده‌سازی (بو و همکاران، ۲۰۱۵)، نقاط ضعف و قوت آن (وانگ و همکاران، ۲۰۱۶) و تأثیر این مقاصد بر توسعه صنعت گردشگری (بو و همکاران، ۲۰۱۵؛ بو، ۲۰۱۵)، می‌پردازند. مقالات مفهومی و نظری عمدتاً به بیان مفاهیمی مانند شهر هوشمند (کارگیلیو و همکاران، ۲۰۱۱)، گردشگری هوشمند (ژو و همکاران، ۲۰۱۴) و مقاصد هوشمند (جویسیس، ۲۰۱۶) و ابعاد آن، مفهوم‌سازی مؤلفه‌های اصلی هوشمندسازی (وانگ، لی، ۲۰۱۳؛ ژیانگ و فسناپیر، ۲۰۱۷)، متمرکز بوده‌اند. برخی نویسندگان نیز نتایج را در طیف گسترده‌تری ارائه کرده‌اند، برای مثال گرازیانو (۲۰۱۴) بیشتر به بررسی تأثیرات محیطی، اقتصادی و اجتماعی ناشی از توسعه هوشمندی در مقاصد پرداخته، گرتزل و همکاران (۲۰۱۵) تأثیرات مثبت اقتصادی و اجتماعی گردشگری را بررسی کرده است. برخی مطالعات علاوه بر ارائه خروجی و مفهوم سازی‌های کلی بر روی تأثیر پیاده‌سازی مقاصد هوشمندی یا تغییرات و پیامدهای ناشی از توسعه هوشمندی تأکید داشتند. برخی دیگر از محققان بر ارزش‌های فنی - اجتماعی ناشی از توسعه هوشمندی پرداخته‌اند.

1. Zhu et al.
2. Jovicic
3. Wang & Li



با وجود تعداد نسبتاً محدود مقالات مورد بررسی قرار گرفته طیف کلی نتایج اکتسابی از مقالات، متنوع به نظر می‌رسد. با توجه به برتری روش پیشنهادی کیف پارادایم نسبت به سایر روش‌ها، جهت بررسی، طبقه‌بندی و تحلیل پویایی تغییرات در ادبیات یک حوزه پژوهشی بر پایه مدل پارادایم کوهن، این مقاله تلاش کرده با استفاده از این روش مقاصد هوشمند را به عنوان یک ساختار فراگیر تعریف کند. با توجه به اینکه بیشتر مقالات بررسی شده با روش‌های مرور سیستماتیک از روش توصیفی و نه تحلیلی استفاده می‌کنند بر این باوریم که محدودیت تحلیلی کنونی نیاز به پالایش، همراه با مطالعات دقیق‌تر دارد. لذا در این پژوهش از سطوح کیف پارادایم برای سطح‌بندی مقالات مرور سیستماتیک استفاده کرده‌ایم.

### کیف پارادایم

این تحقیق از کیف پارادایم برای دسته‌بندی، تجزیه و تحلیل و ترکیب یافته‌های مقالات موجود استفاده می‌کند. این روش اولین بار در سال ۲۰۰۳ در مقاله برتون و همکاران با عنوان "کیف پارادایم: ابزاری مفهومی برای تحلیل ادبیات" و به منظور مرور تحقیقات حوزه بازاریابی مورد استفاده قرار گرفت (برتون و همکاران، ۲۰۰۳). کیف پارادایم ابزاری است که به پژوهشگران جهت کاوش، طبقه‌بندی، و تجزیه و تحلیل پویایی تغییرات درون ساختار یک مقاله علمی کمک می‌نماید (نارین و همکاران، ۲۰۰۷). استفاده از این ابزار در زمانی که پژوهشگر به ارزیابی مقالات ناهمگون می‌پردازد، توصیه می‌شود (دی مویا و پالود، ۲۰۱۷).

اصطلاح پارادایم در علوم طبیعی پس از کتاب کوهن (۱۹۷۰) "ساختار انقلاب‌هایی علمی" که بر تکامل تاریخی علوم طبیعی متمرکز بودند، به وجود آمد. کوهن سه کانون اصلی را برای ارزیابی علمی واقعی معرفی می‌کند: ۱- تعیین حقیقت اصلی؛ ۲- تطابق حقیقت و نظریه؛ ۳- تفسیر تنوری. تعیین حقیقت اصلی شامل مشاهدات اصلی از متغیرهای کلیدی و ثابت‌ها است. تطابق حقیقت و نظریه شامل اصلاح روش‌ها و اصول تحلیلی می‌شود. تفسیر نظریه نیز اصلاح و توسعه فرضیات اساسی است. از آنجایی که علم شامل مشاهدات تجربی، ادغام حقیقت با حدس و گمان، و تدوین یک نظریه است (کوهن، ۱۹۷۰)، پویایی‌های مربوط به تمام پارادایم-

های پژوهش‌ها، محدوده‌ای از ساختار علمی صریح و قابل مشاهده تا غیرصریح و غیرقابل مشاهده را در برمی‌گیرند (نارین و همکاران، ۲۰۰۷). قیف پارادایم ما می‌تواند بر مبنای این تمایزات، ۴ سطح متفاوت را تشخیص دهد. دامنه این سطوح از موارد "قابل مشاهده و صریح" تا "غیرقابل مشاهده و غیرصریح" می‌باشد.

جدول ۱. سطوح قیف پارادایم (نارین و همکاران، ۲۰۰۷)

سطح	تمرکز پژوهش	سطوح مطرح شده توسط پژوهشگر	فرایند پژوهش
سطح ۱	مشاهدات تجربی	ماهیت مشاهدات چیست؟	تولید داده
سطح ۲	روش‌های تحلیلی	آیا مکانیسم‌هایی وجود دارند که طبق آن‌ها داده‌ها بتوانند صحت نظریه را نشان دهند؟	مرتب‌سازی، سازمان‌دهی، و دست‌کاری داده‌ها
سطح ۳	نظریه خاص	آیا نظریه‌های ما صحیح هستند؟	تفسیر مکانیسم‌های تئوریک مولد و گزاره‌های تجربی مرتبط
سطح ۴	فرضیات عمیق	آیا هسته اصلی مفروضات متافیزیکی ما، درست یا مناسب هستند؟	تحقیق کردن در مورد مفاهیم عمیق هستی‌شناسی، معرفت‌شناسی، روش‌شناسی و ارزش‌شناسی

قیف پارادایم به پژوهشگران اجازه می‌دهد تا نحوه گسترش تلاش‌های پژوهشی در حوزه مورد مطالعه را طی یک دوره زمانی خاص، بررسی نمایند. قیف پارادایم می‌تواند در سطحی بسیار بنیادی موجب فراهم شدن نقطه شروع مرتب‌سازی انبوه مقالاتی گردد که پژوهشگران در اولین جستجوی خود در کتابخانه‌ها یا پایگاه‌های داده‌های آنلاین با آن‌ها مواجه می‌شوند (برتون و همکاران، ۲۰۰۳).

سطح ۱ قیف، نشان دهنده آن دسته مقالات با طبیعت تجربی است، هدف اصلی آن تعیین حقایق ژرف، شامل مشاهدات تجربی متغیرهای کلیدی و ثابت است. این سطح نشان دهنده مقالاتی است که از مشاهدات تجربی برای فهرست بندی و شناسایی شکاف موجود در ادبیات استفاده می‌کنند.

سطح ۲ شامل مقالاتی است که عمدتاً با روش‌های تحلیلی، دیدگاه‌های جاری در روش‌شناسی، را مورد تحلیل و بررسی قرار می‌دهند. شناخت دیدگاه‌های مرسوم در روش‌شناسی در حوزه مورد مطالعه، رویکرد متمرکزتر و آگاهانه‌ای به پژوهشگر می‌دهد و بدین ترتیب او می‌تواند با کمک این رویکرد، تکنیک‌ها و روش‌های مورد استفاده در مطالعه خود را انتخاب نماید.

سطح ۳ شامل مقالات تشکیل شده از نظریه‌های خاص، با هدف ایجاد نظریه‌های پیشرفته است. این سطح مقالاتی که به بررسی نظریه‌های خاص پرداخته‌اند و نویسندگانی که در ساخت تئوری مشارکت داشته‌اند را مشخص می‌کند. جدا کردن نویسندگانی که در شکل‌گیری نظریه مشارکت داشته‌اند می‌تواند پژوهشگر را برای سؤال بنیادی پژوهش راهنمایی کند.

سطح ۴ قیف شامل مقالات محدودی است که به مقوله هستی‌شناسی، معرفت‌شناسی و روش‌شناسی مقالات که فرضیه‌ها و دیدگاه‌های خاص را درباره یک موضوع خاص مقایسه می‌کنند، پرداخته است. شناسایی تمام چالش‌های اصلی مرتبط با هسته اصلی مفروضات، پژوهشگر را به تفکر در سطح هستی‌شناسی، معرفت‌شناسی، یا ارزش‌شناسی حوزه انتخابی برای مطالعه، وادار می‌کند (برتون، نارین، مانی، ۲۰۰۳؛ کانفنت، ۲۰۱۵؛ بریزله، ۲۰۰۹).

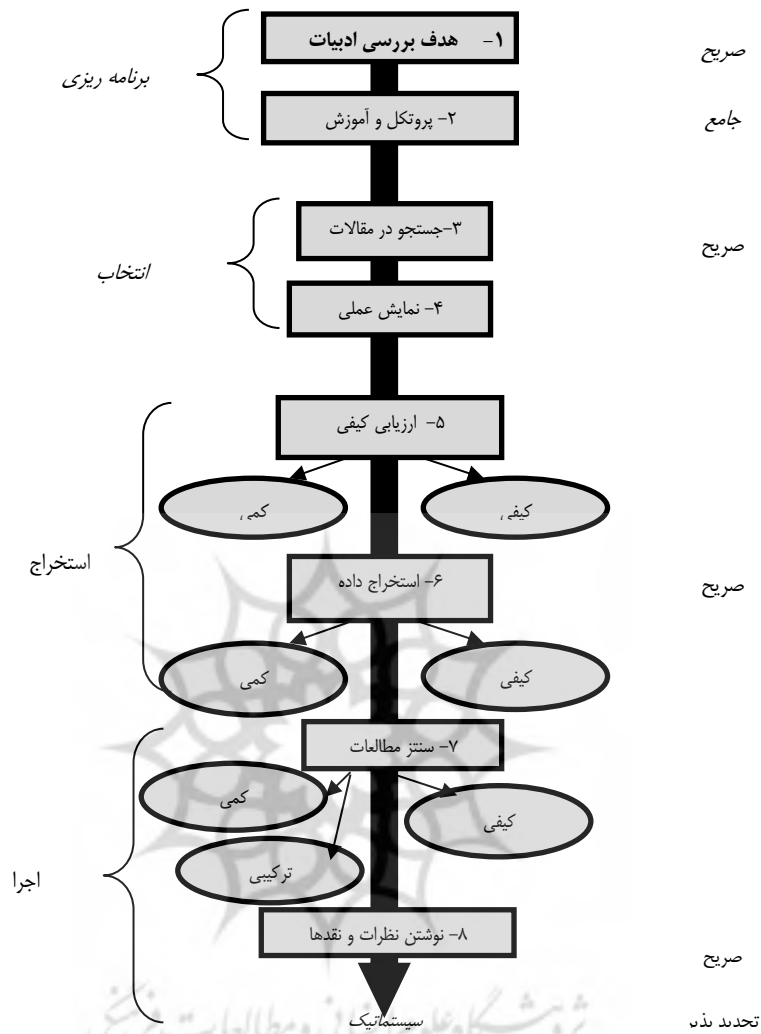
بنابراین مشاهده داده‌ها، روش تفسیر داده‌ها، و رویکرد نظری، اساس تغییرات بین چهار سطح قیف پارادایم را تشکیل می‌دهند. زمانی که واقعیت‌های یک پارادایم با یک نظریه خاص موافق نیستند، محققان نحوه تفسیر داده‌ها را ارزیابی می‌کنند. اگر تفسیر مجدد نتواند تئوری را با واقعیت تطبیق دهد، فرضیه‌های اساسی این نظریه‌ها مورد سؤال قرار می‌گیرند و تغییر احتمالی منجر به پارادایم جدید می‌شود. در سال ۲۰۰۹ بریزله با این توجیه که چهار سطح مذکور نمی‌توانند تمام مقالات را پوشش دهند یک سطح مقدماتی را پیش از سطح ۱ اضافه کرد و آن را مرور نامید. این سطح مقالاتی مروری و مقالاتی که مباحثی را مطرح می‌کند که مناسب چهار سطح قبلی نیستند، در برمی‌گیرد (بریزله، ۲۰۰۹). توزیع نابرابر پژوهش بین سطوح یک قیف پارادایم، قابل انتظار است (برتون و همکاران، ۲۰۰۳).

### روش‌شناسی پژوهش

یکی از روش‌هایی که به منظور بررسی و ترکیب مطالعات پیشین معرفی شده است، مرور سیستماتیک است. مرور سیستماتیک عبارت است از «یک متد سیستماتیک، صریح، جامع، برای شناسایی، ارزیابی، و ترکیب ساختار موجود تحقیقات انجام شده توسط محققان، دانشمندان و متخصصان» (فینک، ۲۰۰۵). متدهای مختلفی برای مرور سیستماتیک وجود دارد. نویسندگان مختلف این فرایند را تا حدی متفاوت توضیح داده‌اند (لوی و الیس، ۲۰۰۶؛ سیلوستار، ۲۰۱۳؛ باندرابارا، ۲۰۱۵؛ ونبروک، ۲۰۰۹)، اما در واقع فرایندها اساساً مشابه هستند. چالش اصلی یافتن مناسب‌ترین ابزار برای به دست آوردن خلاصه جامعی از مجموعه ادبیات است (کانفنت، ۲۰۱۵). آنچه بیشتر از همه برای در این رویکرد ضروری است، این است که فرآیند مرور در هرگام، جامع و دقیق باشد. در سال ۲۰۱۰ اوکلی و همکارانش پس از بررسی روش‌های مختلف مرور سیستماتیک ادبیات در حوزه سیستم‌های اطلاعاتی، یک فرایند هشت مرحله‌ای را جهت انجام بررسی سیستماتیک معرفی کردند (اوکلی و شبرم، ۲۰۱۰). در این پژوهش از این مدل هشت مرحله‌ای جهت مرور سیستماتیک تحقیقات استفاده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

1. Fink
2. Levy & Ellis
3. Sylvester
4. Bandara



شکل ۱. مدل هشت مرحله‌ای مرور سیستماتیک (اوکلی، شبرم، ۲۰۱۰)

هدف بررسی مقالات: گام اول تعیین هدف از پیش تعیین شده مقاله به طور واضح و مشخص است. اهداف این پژوهش به شرح زیر است. (۱) مرور سیستماتیک ادبیات موجود در حوزه مقاصد گردشگری هوشمند (۲) نشان دادن شکاف تحقیقاتی موجود و سیر تحقیقات آینده تهیه پیش‌نویس پروتکل: یکی از پیشنهادهای کیچنهام برای افزایش دقت و اعتبار سنجی پژوهش ایجاد یک پروتکل برای هدایت مطالعات است. پروتکل برنامه‌ای است که شرح روش

مرور سیستماتیک را بر عهده دارد (کیچنهام، ۲۰۰۹). استفاده از کلمات کلیدی برای بازیابی ادبیات، کدگذاری مقالات، استفاده از یک خبره برای رتبه‌بندی مقالات، از جمله پروتکل‌های تعریف شده هستند.

جستجوی در میان مقالات: نویسنده باید بتواند جزئیات جستجو بین مقالات را به‌طور صریح و واضح شرح داده و میزان جامع بودن جستجوی صورت گرفته را توضیح دهد. متون و مقالات مورد بررسی در این پژوهش شامل کلیه مطالعاتی است که مرتبط با هدف تحقیق باشد. به این منظور به شناسایی مقالات با استفاده از واژه‌های کلیدی منتخب پرداخته شد. در این تحقیق، اسناد و مدارک مورد مطالعه شامل کلیه پژوهش‌های انجام شده در حوزه مقاصد گردشگری می‌باشد. از آنجا که مقالات به رشته تحریر درآمده در این حوزه به علت نو بودن موضوع، زیاد نیستند مقالاتی انتخاب شده‌اند که بیشترین نزدیکی را با قلمرو حوزه پژوهش داشته باشند. هم‌چنین با توجه به این که گردشگری هوشمند یکی از مؤلفه‌های شهر هوشمند می‌باشد برخی مقالات این حوزه که ارتباط معنایی نزدیکی با موضوع پژوهش داشته‌اند نیز انتخاب شده‌اند.

#### جدول ۲. مقالات بررسی شده در پایگاه‌های داده

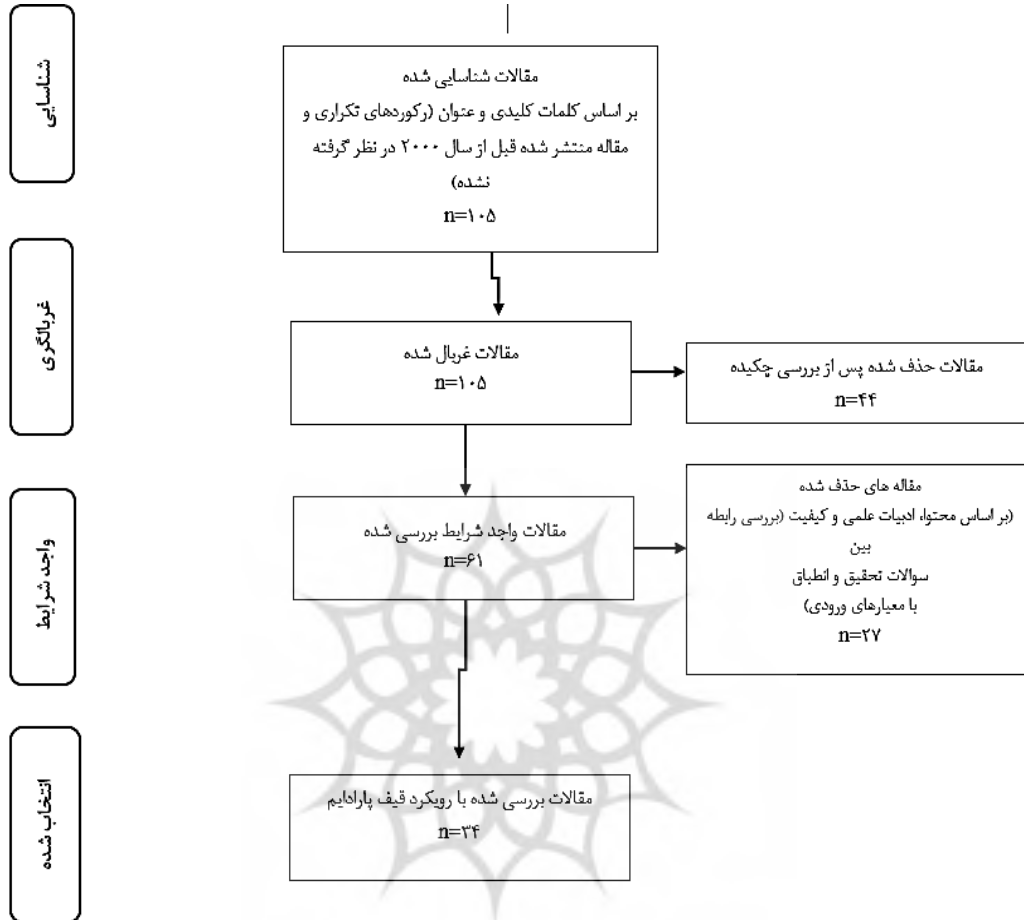
نام پایگاه	تعداد مقالات بررسی شده	مقالات نهایی
Science Direct	۱۸	۷
Springer	۲۸	۱۲
Emerald	۲	۱
Web of Science	۷	۱
IEEE Explore	۱۱	۱
Taylor & Francis	۵	۴
Google Scholar	۳۴	۸
جمع	۱۰۵	۳۴

در این پژوهش پایگاه‌های داده، نشریه‌ها و موتورهای جستجوی ذکر شده بین سال‌های ۲۰۰۰ تا نیمه اول سال ۲۰۱۷ بررسی شده‌اند. اما همان‌طور که قبلاً عنوان شد به دلیل نبودن حوزه مورد مطالعه بیشتر مقالات در این حوزه از سال ۲۰۰۹ به بعد به رشته تحریر درآمده‌اند. نمایش عملی: در این مرحله لازم است مطالعات بررسی شده در مرور سیستماتیک و مطالعات حذف شده مشخص گردند. با توجه به معیارهای تعیین شده در جدول ۳، مقالات جهت کنترل بهتر محدود می‌شوند.

### جدول ۳. معیارهای بررسی مقالات

ردیف	پارامترها	معیارهای انتخاب	معیارهای حذف
۱	زبان	مطالعاتی که به زبان انگلیسی به رشته تحریر درآمده‌اند	مطالعاتی که به زبان انگلیسی نیستند.
۲	زمان	مقالات چاپ شده از سال ۲۰۰۰ تا نیمه اول سال ۲۰۱۷	مقالات چاپ شده قبل از سال ۲۰۰۰
۳	موضوع تحقیق	مقالاتی که ارتباط معنایی نزدیکی را با قلمرو حوزه پژوهش داشته باشند و کلمات کلیدی مورد جستجو را در برگیرند.	مقالات با موضوع و حوزه پژوهشی متفاوت با اهداف تحقیق
۴	نوع مطالعات	مقالات منتشر شده در ژورنالها و کنفرانسهای علمی معتبر	ژورنالهای غیر معتبر، نظرات شخصی
۵	وضعیت اطلاعات مقاله	مقالاتی با فرایند و نتایج تحقیق روشن و شفاف	مقالاتی که از فرایند و نتایج تحقیق روشن و شفافی برخوردار نیستند

## جدول ۴: فلوجارت روند بررسی مقالات



ارزیابی کیفی: در این مرحله لازم است نویسنده به طور واضح معیارهای مورد استفاده برای تعیین کیفیت هریک از مقالات را بیان نماید. در این تحقیق برای تعیین دقت، اعتبار مقالات انتخاب شده از ابزار CASP (برنامه مهارت ارزیابی حیاتی) استفاده شده است. بدین منظور یک فرم با استفاده از معیارهای ارزیابی CASP ایجاد و به هر سؤال برای اساس محتویات هر مقاله امتیازی داده شد. ده معیار ابزار CASP عبارتند از: بیان روشن اهداف تحقیق، متدولوژی پژوهش، طرح پژوهش، استراتژی به کارگیری، جمع آوری داده‌ها، رابطه پژوهشگر و



مشارکت‌کننده، دقت، بیان یافته‌ها، ارزش تحقیق و مسائل اخلاقی. ارزیابی مقالات این معیارها (و با توجه به امتیازات داده شده توسط تیم خبرگان) صورت گرفته است. بر اساس امتیازهای اخذ شده ۳۴ مقاله برگزیده شدند، حداقل میانگین امتیازات ۳۱ و حداکثر امتیاز داده شده ۴۹ بوده است که در رنج امتیازی عالی (۴۰-۵۰) و خیلی خوب (۳۱-۴۰) می‌باشد.

استخراج داده: پس از شناسایی تمام مقالات، لازم است نویسندگان اطلاعات کاربردی را به‌طور سیستماتیک از هر مقاله استخراج نمایند. در پژوهش حاضر، ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعه مقالات به عنوان کد در نظر گرفته شده و سپس با در نظر گرفتن مفهوم و محتوای هر یک، آن‌ها را در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی کرده تا به این ترتیب مفاهیم و مقوله‌های پژوهش با ترکیب کدهای مشابه شکل داده شد. سپس کدهای کلیدی مرتبط شناسایی و دسته‌بندی شد. برای تحلیل اطلاعات کیفی مقالات و کدگذاری اطلاعات جهت شکل دادن مفاهیم از نرم‌افزار NVivo ۱۱ استفاده شده است. NVivo به محققان توانایی طبقه‌بندی و خلاصه‌سازی نتایج کدگذاری شده را به بهترین فرمت می‌دهد (سوت‌ریادو، بروسر، لو، ۲۰۱۴).

سنتز مطالعات (آنالیز): در این پژوهش، بر اساس هدف اصلی هر مقاله و با توجه به سطوح قیف پارادایم مقالات مورد بررسی به یکی از پنج سطح، با در نظر گرفتن هدف اولیه هر مقاله، محتوا و روش تحقیق تخصیص داده شد. چهار "پرسش مطرح شده" که در جدول ۱ ارائه شده‌اند، نقطه شروع تخصیص مقالات به هر سطح می‌باشند.

نوشتن مقاله: در نوشتن مقالات پژوهشی علاوه بر قوانین استاندارد که باید دنبال شوند، لازم است فرآیند مرور سیستماتیک با جزئیات کافی گزارش گردد تا نتایج این مقاله، به‌طور مستقل منتشر شوند.

## جدول ۵. تقسیم‌بندی مقالات بر اساس سطح کیفی پارادایم

منابع	درصد مقالات	تعداد مقالات	سطوح کیفی
(بونونکارتی، میسرا، ۲۰۱۶؛ بوهایس، آمارانگاران، ۲۰۱۵؛ دی استیال، جانون، هرات، آنتنیویوچ، ۲۰۱۶؛ ساچو، ۲۰۱۶؛ هانگ، گو، نام، یو، ۲۰۱۷؛ دل چی پا، باگو، ۲۰۱۵؛ لامبردی، جیوردانو، فاراوه، یوسف، ۲۰۱۱؛ کو، شین، یانگ، ۲۰۱۳؛ وارگس، ۲۰۱۶)	۲۶.۴۷٪	۹	سطح یک: مشاهدات تجربی
(بو، بوهایس، ۲۰۱۵؛ بو، بوهایس، اینورسینی، ۲۰۱۵؛ بو، اینورسینی، ماسون، گرتزل، ۲۰۱۶؛ دل و اچویو، گلو سوینا، ۲۰۱۶؛ پرسنزا، میزارلا، دل چیپا، ۲۰۱۴؛ نیتی، پیلونی، ۲۰۱۷؛ گرازیانو، ۲۰۱۴؛ ویسینی، بلینی، سانا، ۲۰۱۷؛ سولانو، کاسودو، اریا، ۲۰۱۷؛ وانگ، لی، ژنگ، ژانگ، ۲۰۱۶)	۲۹.۴۱٪	۱۰	سطح دوم: متدهای تحلیل
(کارگیلیو، دل بو، نیچکام، ۲۰۱۱؛ بوهایس، آمارانگانا، ۲۰۱۳؛ چورابی و دیگران، ۲۰۱۲؛ گرتزل، رینو، کوپرا، کو، ۲۰۱۵؛ جوویسیس، ۲۰۱۶؛ گرتزل، سیکگالا، ۲۰۱۵؛ لامسفوس، مارتین، آلدو، تورس، ۲۰۱۵؛ رونی، ایگر، ۲۰۱۳؛ ژو، ژانگ، لی، ۲۰۱۴؛ ژانگ، فسنمایر، ۲۰۱۷؛ تو، لیو، ۲۰۱۴؛ لو، هو، هانگ، دان، ۲۰۱۷؛ وانگ، لی، ۲۰۱۳)	۳۸.۲۳٪	۱۳	سطح سوم: تئوری های خاص
-	.	.	سطح ۴: فرضیات پایه
(کو، پارک، لی، ۲۰۱۷؛ جوویسیس، ۲۰۱۷)	۵.۸۸٪	۲	مروری
	۱۰۰٪	۳۴	

## سطح ۱: تحقیقات تجربی

۹ مقاله در این سطح شناسایی شد. تمرکز کلی هر مقاله در این سطح، تولید داده است. همه مقالات از روش‌های تجربی برای تعیین واقعیات در مورد مقاصد گردشگری هوشمند استفاده می‌کنند. مقالات در این سطح بیشتر از روش کمی یا روش کیفی و جمع‌آوری داده‌های اولیه یا ثانویه برای حل مسائل مرتبط با این حوزه استفاده می‌کنند. مقالات این سطح بیشتر از بررسی و نظرسنجی آنلاین (ساجو ۲۰۱۶؛ هانگ و گو، نام، یو، ۲۰۱۷؛ کو، ۲۰۱۳)، پرسشنامه (دی استیال و همکاران، ۲۰۱۷؛ سانچز، ۲۰۱۶)، تحلیل موردی (بونینکارتی و میسرا، ۲۰۱۶) و مصاحبه و تحلیل محتوا (بوهایس و آمارانگاران، ۲۰۱۵) استفاده کرده‌اند. بیشتر مقالات در این سطح به بررسی موضوعاتی مانند مفاهیم و مؤلفه‌های کلیدی، حوزه فعالیت، خدمات و فناوری-های ارائه شده مقاصد گردشگری هوشمند پرداخته‌اند.

## سطح ۲: روش‌های تحلیلی

سطح ۲ قیف، نشان دهنده تحقیقاتی است که داده‌ها را به تئوری‌ها با استفاده از رویکردهای تحلیلی مرتبط می‌کنند. استفاده از فنون پیشرفته برای نظم و ساختاردهی و دستکاری تئوری‌ها از خصوصیات مقالات این سطح است (داغرتی و جوریک، ۲۰۱۷). مقالات در این سطح ۲۹/۴۱٪ از کل مقالات را شامل می‌شود؛ این مقالات عمدتاً بر انتخاب روش تحقیق یا مقایسه پذیری نتایج حاصل از روش‌های ترکیبی تمرکز می‌کنند. بیشتر مطالعات این سطح از روش‌های کیفی و کمی در کنار هم استفاده می‌کنند (بو و همکاران، ۲۰۱۵؛ دل و اچیو و گلو سوینا، ۲۰۱۶؛ ویسینی و همکاران، ۲۰۱۷؛ سولانو و همکاران، ۲۰۱۷)، برخی مقالات برای تکمیل حوزه تحقیقاتی خود از مطالعه موردی (بو و اینورسینی، ۲۰۱۶) و شبیه‌سازی استفاده کرده‌اند (پرسنزا و همکاران، ۲۰۱۴؛ نیتی و پیلونی، ۲۰۱۷). تمرکز همه مقالات این سطح بر نظم، ساختار بندی و دست‌کاری داده‌ها بوده است. از لحاظ موضوعی، مقالات این سطح بر تحلیل آینده شهر هوشمند و خدمات مورد نیاز آن (ویسینی و همکاران، ۲۰۱۲) نوآوری‌های فناوری مقاصد هوشمند و برنامه‌های توسعه و پیاده‌سازی مقاصد گردشگری هوشمند (بو و همکاران، ۲۰۱۵)، نقاط ضعف و قوت (وانگ و همکاران، ۲۰۱۶) و تأثیر این مقاصد بر توسعه صنعت گردشگری (بو و همکاران، ۲۰۱۵؛ بو، ۲۰۱۵) متمرکز بوده‌اند.

## سطح سوم: تئوری‌های خاص

هدف اصلی مقالات این سطح بررسی تئوری‌های خاصی در حوزه مقاصد گردشگری هوشمند است. حوزه تحقیقاتی گردشگری هوشمند نسبتاً جدید است و هنوز بیشتر کشورها در مرحله بررسی چگونگی توسعه و پیاده‌سازی این مقاصد هستند، لذا محدودیت داده‌ها ممکن است منجر به تعداد زیاد مقالات مفهومی، توصیفی و نظری شود. ۳۸/۲۳٪ مقالات متعلق به سطح ۳ هستند. مقالات مفهومی یا مطالعاتی که به معرفی مقاصد گردشگری هوشمند و کاربرد آن‌ها در صنعت گردشگری با استفاده از روش‌های توصیفی و بدون داده پرداخته‌اند نیز در این سطح قرار می‌گیرند. مقالات مفهومی و نظری عمدتاً به بیان مفاهیمی مانند شهر هوشمند (کارگیلیو و

1. Daugherty & Djuric
2. Vicini et al.
3. Solano et al.

همکاران، ۲۰۱۱)، گردشگری هوشمند (ژو و همکاران، ۲۰۱۴) و مقاصد گردشگری هوشمند (جویسیس، ۲۰۱۶) و ابعاد آن، مفهوم‌سازی مؤلفه‌های اصلی هوشمندسازی (وانگ و لی، ۲۰۱۳؛ ژیانگ و فسنایر، ۲۰۱۷)، درک چگونگی اتصال این مؤلفه‌ها به یکدیگر جهت ایجاد ارزش مشترک، و ارائه چارچوبی برای تجسم عناصر مقاصد گردشگری هوشمند می‌پردازند (بوهالیس و آمارانگاران، ۲۰۱۳).

سطح چهارم: فرضیات پایه

در نهایت، سطح ۴ قیف، فرضیات عمیقی را که توسط تحقیقات پیشین ایجاد شده، با پرسش درباره چارچوب پایه، دانش یا روش‌های مرتبط با ارزش‌ها و باورهای یک پارادایم مورد بررسی قرار می‌دهد و به چالش می‌کشد. در این تحقیق مقاله‌ای متعلق به این سطح یافت نشد.

سطح پنجم: مرور

دو مقاله از مقالات بررسی شده، به دلیل موضوعات خاص خود، نتوانستند به چهار سطح قبلی قیف پارادایم تخصیص داده شوند. برای مثال جویسیس (۲۰۱۷) به مرور ادبیات مربوط به مفهوم‌سازی‌های مختلف از مقاصد گردشگری به منظور کمک به توسعه مفاهیم نظری در گردشگری پرداخته است.

لازم به ذکر است به دلیل محدودیت صفحات مقاله از توضیح تمام مقالات مربوط به هر سطح صرف نظر شد.

## یافته‌های پژوهش

محققان حوزه گردشگری در سال‌های اخیر توجه بیشتری به موضوع مقاصد گردشگری هوشمند جهت انجام تحقیقات کرده‌اند. بنابراین لازم است از یک روش نوآورانه برای خلاصه کردن مطالعات قبلی جهت دستیابی محققان به درک عمیق‌تری از مفاهیم و کاربردهای این حوزه موضوعی در صنعت گردشگری و توسعه شهری استفاده شود. قیف پارادایم تکنیکی است که ما برای بررسی مطالعات انجام شده در این حوزه از آن بهره بردیم.

این مقاله به مرور مفهوم پارادایم پرداخته و مفهوم چهار سطحی از قیف پارادایم را پیشنهاد داده است. استفاده از قیف پارادایم، پنج مزیت مهم برای پژوهشگرانی که مقالات ناهمگن را تحلیل

می‌کنند، دارد. اولین و شاید مهم‌ترین مزیت این است که پژوهشگر با استفاده از کیف پارادایم مجبور می‌شود به مفروضات متافیزیکی که مبنای پژوهش بر اساس آن‌ها بنا شده، توجه نموده و اختلاف بین اصل فرضیه و واقعیت مشاهده شده را در نظر بگیرد. علاوه بر این، کیف پارادایم پژوهشگر را به تفکیک رویکردهای تجربی، روش‌شناختی، نظری، و هستی‌شناسی برای یک موضوع، تشویق می‌کند. این امر موجب تسهیل شناسایی شکاف‌ها، پارادوکس‌ها و گرایش‌هایی که پژوهش‌های جدید را در برمی‌گیرند، می‌شود. مزیت سوم این است که کیف پارادایم می‌تواند روش‌های توزیع تلاش‌های پژوهشی در یک بازه زمانی را مشخص نماید. بدین ترتیب امکان درک این مطلب که به‌طور کلی چگونه یک جامعه می‌تواند موضوعی را در نظر بگیرد، فراهم می‌گردد. کیف پارادایم در چهارمین مزیت خود موجب تشخیص ماهیت سهم پژوهش که توسط مجلات و نویسندگانی خاص تعیین می‌گردد شده و در نتیجه به پژوهشگر توانایی شناسایی تعصبات موجود در مقاله‌ای خاص را می‌دهد. پنجمین و آخرین مزیت این است که پژوهشگران به دلیل نیاز کیف به بازتاب مفروضات عمیق و ارائه مفهومی صریح از تلفیق بین سطوح پارادایم، لازم است به ماهیت و وقوع تغییرات در پارادایم توجه داشته باشند. برای طبقه‌بندی مقالات، بعید است پژوهشگر بدون تعیین ۴ سطح مقاله بتواند تحلیلی بسیار دقیق از مقالاتی داشته باشد که عمدتاً بر مفروضات اساسی و غیرصریح پژوهش‌ها تمرکز دارند.

با مرور مقالات سطح ۱، محققان می‌توانند به راحتی روند تحقیقات تجربی را درک کنند. محققان همچنین می‌توانند درباره موضوع پژوهش، منبع نمونه، نوع داده‌ها و روش تحقیق مطالعات آینده خود را با توجه به ادغام تحقیقات قبلی تصمیم بگیرند. علاوه بر این، به چالش کشیدن فرضیه‌های کاربردی در مطالعات قبلی (و توسعه مطالعات سطح ۱) می‌تواند یک گام رو به جلو در توسعه و پیاده‌سازی مقاصد گردشگری هوشمند در صنعت گردشگری باشد.

مطالعات سطح ۲ و ۴ بیشتر به انتخاب، ترکیب و نوآوری روش‌های تحقیق توجه می‌کنند و به محققان جهت درک جریان‌ها و متدهای تحقیقاتی نوآورانه در این راستا و انتخاب روش‌های مناسب‌تر برای هدایت مطالعه آینده کمک می‌کنند. بهره‌گیری از سطوح کیف در این مطالعه نشان می‌دهد که بیشتر مطالعات این حوزه بر حل مشکل از طریق ارائه چارچوب یا نظریه مفهومی (سطح سوم)، هنگامی که داده‌ها کافی نیستند یا اکتساب داده مشکل است، متمرکز

هستند. همچنین می‌توان از مطالعات توصیفی به منظور معرفی فناوری جدید گردشگری هوشمند با بررسی نحوه پذیرش تکنولوژی یا چگونگی ظهور و کاربرد آن در صنعت گردشگری استفاده کرد. بررسی‌های انجام شده (سطح ۵) یک راهی مؤثر برای پژوهشگران است تا بتوانند بینش اولیه‌ای از مسیر تحقیقات انجام شده کسب کنند، زیرا این مقالات روندهای تحقیقاتی را در یک حوزه خاص خلاصه می‌سازد. محققان و متخصصان می‌توانند به راحتی درک بهتر از تأثیر مقاصد گردشگری هوشمند بر حوزه‌های مختلف صنعت گردشگری، مفاهیم و مؤلفه‌های آن، ارتباط بین پیاده‌سازی مقاصد هوشمند و توسعه پایدار، با استفاده از روش کیف پارادایم و تحلیل یافته‌های سطوح مختلف به دست آورند.

با این وجود برخی مسائل در پژوهش حاضر وجود دارد که در ادامه به آن اشاره خواهیم کرد. اولاً، بیشتر مطالعات بر استفاده از روش‌های توصیفی تمرکز کرده بودند (سطح ۳) و متکی بر قضاوت ذهنی محققان، به ویژه در خصوص موضوعات مربوط به مفاهیم گردشگری هوشمند و ابعاد و مؤلفه‌های آن هستند و این مطالعات بر اساس ارزیابی‌های ذهنی بوده و داده‌های تجربی ارائه نداده‌اند. دوم کارهای انجام شده در حوزه چارچوب‌های مفهومی و تئوری‌های مرتبط با مقاصد گردشگری هوشمند کمبود مطالعات در حوزه استخراج ابعاد و مؤلفه‌های مقاصد گردشگری هوشمند و تأثیر توسعه آن بر توسعه گردشگری پایدار در مقاصد گردشگری را نشان می‌دهد. لذا، انجام تحقیقات در زمینه نظری و مفهومی ضروری به نظر می‌رسد. در نهایت، تمام مطالعات تجربی در تجزیه و تحلیل انجام شده بیشتر بر روش‌های رایج برای جمع‌آوری داده‌های اولیه متمرکز است. به نظر می‌رسد استفاده از منابع اطلاعات ثانویه برای این تحقیقات اندک است. از سوی دیگر، با وجودی که توسعه و پیاده‌سازی مقاصد هوشمند موجب توسعه گردشگری پایدار می‌شود، با این مسئله در مطالعات قبلی کمتر توجه شده است، بررسی تأثیر هوشمند سازی مقاصد گردشگری بر توسعه پایدار و بررسی زیر سیستم‌ها و شاخص‌های هر زیرسیستم می‌تواند مورد توجه قرار گیرد.

از دیدگاه نظری این مطالعه یک روش جدید برای بررسی پژوهش‌های حوزه مقاصد گردشگری هوشمند را معرفی کرده و تلاش کرده با ارائه این مدل، شکاف موجود در این حوزه پژوهشی را پر کند. بررسی مقاله با توجه به سطوح خاص، باعث آشنایی با روش‌های

تحلیلی، نظریه‌ها، فرضیه‌های عمیق و عوامل و مفاهیم مقاصد هوشمند می‌شود. همچنین بهره‌گیری همزمان از روش مرور سیستماتیک و کیف پارادایم، از دیگر نوآوری‌های این پژوهش است. برتری روش پیشنهادی کیف پارادایم نسبت به سایر روش‌ها، بررسی، طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل پویایی تغییرات در ادبیات یک حوزه پژوهشی بر پایه مدل پارادایم کوهن می‌باشد. یافته‌های این پژوهش یک مبنای محکم برای طراحی مطالعات دیگر در این حوزه در آینده می‌باشد.

### نتیجه‌گیری

این پژوهش به بررسی تحقیقات انجام شده توسط محققان در حوزه مقاصد گردشگری هوشمند با استفاده از روش کیف پارادایم که یک رویکرد منحصر به فرد برای بررسی وضعیت پژوهشی در این حوزه است، پرداخته است. حجم تحقیقات در این حوزه و بازه زمانی نسبتاً کوتاهی که در آن جریان این تحقیقات رو به تکامل است، نشان‌دهنده اهمیت این حوزه پژوهشی است. نگاشت تحقیقات موجود در سطوح کیف پارادایم به محققان اهمیت به چالش کشیدن مفروضات پایه (توجه به توسعه تحقیقات در سطح ۴ کیف) که مبنای تفکر مقاصد هوشمند است، را برای درک بهتر تفاوت مقاصد گردشگری سنتی و هوشمند و وجه تمایز آن‌ها خاطر نشان می‌سازد. این مطالعه ۳۴ مقاله در حوزه مقاصد گردشگری هوشمند را بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۷ را با استفاده از روش مرور سیستماتیک و تکنیک کیف پارادایم بررسی، مقالات را در سطوح مختلف طبقه‌بندی کرده و روند تحقیقات هر سطح را ارائه می‌کند. این مطالعه به محققان جهت درک بهتر روند تحقیقات، آشنایی با تعاریف و مولفه‌ها و شناسایی شکاف پژوهشی موجود کمک شایان توجهی خواهد کرد.

با بررسی مقالات در سطوح مختلف کیف پارادایم ضمن سطح‌بندی پژوهش‌های انجام شده در این حوزه، با شناسایی و فهرست کردن روند مطالعات تجربی (سطح نخست کیف) و معرفی مقالاتی که به ارائه مفاهیم، مؤلفه‌های کلیدی و فناوری‌های ارائه شده مقاصد گردشگری هوشمند پرداخته‌اند، بینش اولیه‌ای در اختیار پژوهشگران برای آشنایی با فعالیت‌های صورت گرفته و سیر تحولات گردشگری هوشمند قرار می‌گیرد. آشنایی با مفهوم هوشمندی مدیران

مقاصد گردشگری را قادر می‌سازد تا مولفه‌های مختلف توسعه هوشمندی را درک کرده و جهت بهره‌برداری و پیاده‌سازی درست مقاصد گردشگری هوشمند اقدام مناسب را انجام دهند (بو و همکاران، ۲۰۱۶). معرفی روش‌شناسی و فنون تحلیل (سطح دوم و سوم) پژوهشگران و سیاست‌گذاران عرصه گردشگری هوشمند را جهت بهره‌گیری از روش‌های تحقیقاتی بدیع و انتخاب روش‌های مناسب برای طرح‌ریزی مطالعات آینده هدایت می‌کند. تمرکز تحقیقات در سطوح دو و سه نشان دهنده این مساله است که در حوزه گردشگری هوشمند بیشتر تحقیقات صورت گرفته تحقیقات توصیفی و مفهومی هستند و با استفاده از مشاهدات به تبیین نظریات می‌پردازند. لذا انجام تحقیقات بیشتر در جهت ارتقا نظام گردشگری هوشمند ضروری باشد. نبود مطالعاتی در سطح چهار قیف بیانگر این مساله است که در خصوص بررسی فرضیات پایه، پژوهش مناسبی انجام نشده و به رغم کیفیت بالای برخی تحقیقات منتشر شده، هنوز فرصت‌های زیادی برای توسعه درک ما در این حوزه وجود دارد.

با وجود تعداد محدود مقالات بررسی شده طیف کلی نتایج اکتسابی از مقالات متنوع و ناهمگن، مشهود است. با وجود تمرکز برخی پژوهش‌ها به خصوص پژوهش‌های سطح سوم برای بررسی مفاهیم مقاصد هوشمند در گذشته (مانند بو و همکاران، ۲۰۱۵؛ کو و همکاران، ۲۰۱۶؛ جوویسیس، ۲۰۱۶؛ گرتزل و همکاران، ۲۰۱۵)، این پژوهش‌ها به بررسی مولفه‌های متعدد در رابطه با مقاصد هوشمند نمی‌پردازند. محققین مختلف هر کدام به بررسی جنبه‌های متفاوت مقاصد هوشمند پرداخته‌اند. هرچند برخی مولفان به معرفی برخی ابعاد و مولفه‌های این سیستم پرداخته‌اند، مقالات بررسی شده هیچ‌کدام مدل خاصی درباره اجزا مقاصد هوشمند یا مولفه‌های آن ارائه نکرده‌اند، نبود مقالات در سطح چهارم قیف نیز نشان‌دهنده همین مساله است. مساله دیگری که مرور ادبیات نشان می‌دهد این است که برخی توصیفات در مورد اجزاء مقاصد هوشمند تا اندازه‌ای دارای ابهام است. به سیاست‌ها و ساختارهای مورد نیاز مقاصد هوشمند به طور کامل پرداخته نشده است (ژانگ، ۲۰۱۵). بیشتر مقالات به توصیف مفاهیم و ساختار کلی مقاصد گردشگری هوشمند پرداخته بودند و به نظر می‌رسد هنوز اختلاف نظر در مورد تعریف و در مورد سازه‌های مقاصد هوشمند وجود دارد. پیشنهاد می‌گردد با انجام برخی مطالعات موردی، به ساخت تئوری مناسب این حوزه کمک شود. همچنین با توجه به کمبود



مقاله در حوزه بررسی روابط علی و پیوندهای اجزای مقاصد هوشمند به این مهم پرداخته شود و مولفه‌های مشابهی که در تحقیقات گوناگون به عنوان اجزای اصلی مقاصد هوشمند معرفی شده‌اند (مانند پژوهش وانگ، لی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ ژیانگ و فسنایر، ۲۰۱۷)، با استفاده از تحقیقات آماری تاییدی مورد بررسی قرار گیرند. با وجود انجام تحقیقاتی توسط (گازازیانو، ۲۰۱۴؛ گرتزل و همکاران، ۲۰۱۵) در زمینه تاثیرات مثبت اقتصادی و اجتماعی گردشگری، انجام پژوهش‌هایی به طور تجربی جهت بررسی نقش عوامل محیطی، اقتصادی و اجتماعی و تاثیر بالقوه آنها بر اجزا و نتایج مقاصد هوشمند حائز اهمیت است.

این پژوهش هم از نظر آکادمیک و هم از نظر ارتقا نظام گردشگری هوشمند دارای اهمیت است. آگاهی از شرایط و راهبردهای توسعه مقاصد هوشمند سیاست‌گذاران این حوزه را جهت ارتقا و هوشمندسازی مقاصد گردشگری‌شان یاری می‌دهد. در صورت فراهم شدن زیرساخت-های فناوری، اجتماعی و اقتصادی مورد نیاز گردشگری هوشمند در کشورها، می‌توان زمینه رشد و توسعه گردشگری را بیش از پیش فراهم نمود. توسعه مقاصد گردشگری هوشمند در درازمدت موجب توسعه صنعت گردشگری و آینده‌ای بهتر برای کشورها و توسعه پایدار می‌شود. توجه به الگوی تحقیقات صورت گرفته در این حوزه، به سیاست‌گذاران و دست-اندرکاران صنعت گردشگری کمک می‌کند در صورتی که بخواهند شرایط و زیرساخت‌های مورد نیاز جهت پیاده‌سازی مقاصد هوشمند را فراهم کنند، ابتدا به شناسایی بسترها و نیازمندی‌های مورد نیاز برای استقرار این سیستم‌ها توجه کنند؛ زیرا در صورتی که این شرایط به صورت صحیح درک نشوند، پیاده‌سازی مقاصد گردشگری هوشمند با مشکل مواجه می‌گردد. به سیاست‌گذاران توصیه می‌شود با شناسایی شکاف‌های پژوهشی به تمامی شرایط اقتصادی، اجتماعی، محیطی و فناورانه و زیرساختی مقاصد هوشمند توجه داشته باشند و این ابعاد را به طور کامل رصد کنند و اقدامات لازم را در جهت دستیابی به این امکانات فراهم نمایند.

کشور ایران، در سال‌های اخیر در زمینه توسعه صنعت گردشگری گام‌های خوبی برداشته است. دهه سوم قرن بیست و یکم، باید قرنی باشد که مناطق هدف گردشگری ایران، بیش از قبل

مورد توجه قرار بگیرد و فناوری اطلاعات و هوشمندی نیز به آن کمک کنند. گردشگری هوشمند، حلقه مفقود صنعت گردشگری در ایران است که با بازنگری در سیاست‌های این حوزه می‌توان گام بلندی در جهت توسعه این صنعت برداشت و از فواید آن بهره‌مند شد. نتایج یافته‌های این مطالعه همچنین برای برنامه‌ریزان صنعت گردشگری و سیاست‌گذاران جهت شناسایی شاخص‌ها و همچنین برنامه‌ریزی برای فراهم کردن بستر مناسب به منظور توسعه مقاصد هوشمند و بهبود جایگاه کشور در گردشگری مفید خواهد بود.

از محدودیت‌های این پژوهش تعداد کم مقالات بررسی شده است که این امر به دلیل نوظهور بودن حوزه گردشگری هوشمند و تعداد کم مطالعات انجام شده مناسب در این حوزه است. همچنین در این پژوهش تنها مقالات با زبان انگلیسی بررسی شدند. در آینده و با رشد تحقیقات در این زمینه می‌توان تحقیقات جامع‌تری را انجام داد. پیشنهاد می‌شود که کیف پارادایم در پایان‌نامه‌های تحقیقاتی به عنوان ابزاری برای تهیه یک مقاله مروری دقیق و همچنین به عنوان محرکی جهت بحث عمیق در مورد ماهیت پژوهش، مورد استفاده قرار گیرد.

## منابع

- تقوی فرد، محمدتقی و اسدیان اردکانی، فائزه. (۱۳۹۵). ارائه مدل توسعه‌ی گردشگری الکترونیکی با رویکرد مدل‌سازی ساختاری-تفسیری. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۱(۳۳)، ۱۹-۳۹.
- دهدشتی، شاهرخ؛ زهره، جمال آباد و غدیر شکیبا. (۱۳۹۲). مدل ساختاری جهت شناسایی مؤلفه‌های استراتژیک اثربخش بر نهادهای سازی گردشگری الکترونیک. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۸(۲۲)، ۱۹۷-۱۷۰.
- عطافر، علی؛ خزایی پول، مصطفی و پور مصطفی خشکرودی، مهدی. (۱۳۹۱). عوامل موثر بر پذیرش فناوری اطلاعات در صنعت گردشگری. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۷(۱۸)، ۱۳۳-۱۵۶.
- یادگاری، مهدی؛ محمدی، شهریار و یارمحمدی سامانی، پیمان. (۱۳۹۴). الگوی اعتماد در گردشگری الکترونیکی. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۰(۳۰)، ۱۴۸-۱۲۹.
- Alami, T., & Tahmasebi Aria, T. (2016). *Sustainable and smart destination management: Opportunities for the DMO to act as an intelligent agent among destination stakeholders* (Master thesis. Umeå School of Business and Economics).
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions *Information and communication technologies in tourism 2015* (pp. 391-403): Springer, Cham.
- Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A., Morrison, A., & Gretzel, U. (2016). Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), pp. 108-124 .
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations *Information and communication technologies in tourism 2014* (pp. 553-564): Springer, Cham.

Buonincontri, P., & Micera, R. (2016). The experience co-creation in smart tourism destinations: a multiple case analysis of European destinations. *Information Technology & Tourism*, 16(3), pp. 285-315 .

Del Vecchio Pasquale, N. V., & Giuseppina, P. (2016). Toward a Methodology for the Smart Growth of Destinations. *Journal of Internet and e-Business Studies*, 2016(2016), pp. 1-13 .

Del Vecchio, P., Mele, G., Ndou, V., & Secundo, G. (2017). Creating value from Social Big Data: Implications for smart tourism destinations. *Information Processing & Management*, 54(5), pp. 847-860 .

Ghaderi, Z., Hatamifar, P., & Henderson, J. C. (2018). Destination selection by smart tourists: the case of Isfahan, Iran. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(4), pp. 385-394.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), pp. 179-188 .

Gretzel, U., Zhong, L., Koo, C., Morrison, A., & Morrison, A. (2016). Application of smart tourism to cities. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), pp. 216–233 .

Khan, M. S., Woo, M., Nam, K., & Chathoth, P. K. (2017). Smart City and Smart Tourism: A Case of Dubai. *Sustainability*, 9(12), p 2279 .

Kuhn, T. (1970). *Structure of Scientific Revolution*, University Chicago: USA.

Lamsfus, C., Martín, D., Alzua-Sorzabal, A., & Torres-Manzanera, E. (2015). Smart tourism destinations: An extended conception of smart cities focusing on human mobility *Information and Communication Technologies in Tourism 2015* (pp. 363-375): Springer.

Li, Y., Hu, C., Huang, C., & Duan, L. (2016). The concept of smart tourism in the context of tourism information services. *Tourism management*, 58, pp. 293-300 .

Presenza, A., Micera, R., Splendiani, S., & Del Chiappa, G. (2014). Stakeholder e-involvement and participatory tourism planning: analysis of

an Italian case study. *International Journal of Knowledge-Based Development* 8, 5(3), pp. 311-328 .

Ronay, E., & Egger, R. (2013). NFC smart city: Cities of the future—a scenario technique application *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 565-577): Springer.

Sánchez, A. V. (2016). Exploring the concept of smart tourist destination. *Enlightening Tourism: a pathmaking journal*(2), pp. 178-196 .

Tu, Q., & Liu, A. (2014). *Framework of smart tourism research and related progress in China*. In International conference on management and engineering (CME 2014) (pp. 140-146), Shanghai, China.

Vargas-Sánchez, A. (2016, 14 – 17 July 2016). *Smart tourist destinations: a dual approach*. 6th advances in hospitality & tourism marketing & management conference, Guangzhou, China.

Wang, D., Li, X. R & Li, .. 3333333 China's “smart tourism destination” initiative: A taste of the service-dominant logic. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2(2), pp. 59-61 .

Wang, D., Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2016). Smartphone use in everyday life and travel. *Journal of travel research*, 55(1), pp. 52-63 .

Xiang, Z., & Fesenmaier, D. R. (2017). *Analytics in Tourism Design Analytics in Smart Tourism Design* (pp. 1-10): Springer.

Zhang, L.-y., Li, N., & Liu, M. (2012). On the Basic Concept of Smarter Tourism and Its Theoretical System [J]. *Tourism Tribune*, 5, pp. 66-73 .

Zhou, C., & Zhang, X. (2014). *Toward the Internet of Things application and management: A practical approach*. 15th International Symposium on A World of Wireless, Mobile and Multimedia Networks (WoWMoM) (pp. 1-6), Piscataway, NJ, USA.

Zhu, W., Zhang, L., & Li, N. (2014). Challenges, function changing of government and enterprises in Chinese smart tourism. In Xiang, Z. & Tussyadiah, I. (Eds.). *Short paper proceedings of the ENTER 2014*

*Conference on Information and Communication Technologies in Tourism* Retrieved from <http://ertr.tamu.edu/enter-2014-volume-4-research-notes/>

Zhuang, C. (2015). Study on innovative design of chinese smart tourism products based on Cangzhou urban planning project (Master thesis. Aalto University

World Travel and Tourism Council, W. T. T. C. (2017). Travel & tourism economic impact 2018 world: world travel & tourism council.

