

## عوامل موثر بر ارتباطات آنلاین ناشی از شبکه‌های اجتماعی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری (مورد مطالعه: منطقه ۲۲ شهر تهران)

دریافت مقاله: ۹۹/۵/۱۲ پذیرش نهایی: ۹۹/۹/۲

صفحات: ۴۰۳-۳۸۹

رشا مکوندی: گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

**Email:** mcvandi.r@yahoo.com

حسین صفرزاده: گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران<sup>۱</sup>

**Email:** Hr.safarzadeh@gmail.com

حسن اسماعیل‌پور: گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

**Email:** H\_emailpour@yahoo.com

منصوره علیقلی: گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

**Email:** m.aligholi@yahoo.com

### چکیده

امروزه اینترنت و شبکه‌های مجازی به بخش اصلی زندگی روزمره بسیاری از مردم تبدیل شده است و سایت‌های شبکه‌های اجتماعی میلیون‌ها نفر را از سراسر جهان جذب می‌کنند، بدین جهت تبلیغات شفاهی به دنیای دیجیتالی منتقل شده است. مطالعه حاضر با هدف شناسایی تاثیر عوامل موثر بر ارتباطات توصیه ای آنلاین در شبکه های اجتماعی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری نوشته شد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش را کاربران شبکه‌های مجازی که تجربه سفر به محدوده را داشتند تشکیل می‌داد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد گردید. در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و آمووس بهره گرفته شد. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که جذابیت پیام، وضوع، کمیت و وضوح پیام بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که از بین عامل‌های مورد بررسی عامل کمیت پیام با ضریب تاثیر ۰/۶۷ دارای بیشترین تاثیر می‌باشد.

کلید واژگان: ارتباطات توصیه‌ای، شبکه اجتماعی، وفاداری مشتریان، خدمات گردشگری.

۱. نویسنده مسئول: تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز، گروه مدیریت بازرگانی

## مقدمه

توسعه‌ی صنعت گردشگری در دو دهه‌ی گذشته به دلیل وجود منابع تفریحی فراوان و دسترسی مناسب، در حال رشد است و این به نوبه‌ی خود سبب رونق اقتصاد محلی شده است (زنگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۱۳). توسعه‌ی صنعت گردشگری مزایایی از جمله اشتغال‌زایی، بهینه‌سازی حمل‌ونقل، افزایش درآمد ساکنین محلی و حمایت از میراث فرهنگی و طبیعی دارد (حق‌زاد و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۷۲، فیضی و همکاران، ۱۳۹۹: ۲۳۰). گردشگری غالباً به عنوان کاتالیزور و محرکی برای توسعه ملی و منطقه‌ای و احیای جوامع و ارائه‌ی مزایا به مردم محلی در نظر گرفته می‌شود. امروزه، رشد اقتصادی حاصل از توریسم به مؤلفه‌ای اصلی سیاست‌گذاری عمومی تبدیل شده است (کیسی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹: ۲). امروزه صنعت گردشگری با رسانه‌ها و فناوری اطلاعات و ارتباطات جهانی پیوند خورده است به گونه‌ای که امروزه پیشروی فناوری اطلاعات در صنعت گردشگری به اندازه‌ای بوده است که گردشگری را یکی از صنایع می‌دانند که نوآوری و خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث بقا و رشد کنونی اش گشته است. این امر تا حدی است که سازمان جهانی گردشگری معتقد است در آینده‌ی بسیار نزدیک، کشورهای فاقد زیرساخت‌های مناسب فناوری اطلاعات و ارتباطات عملاً از چرخه رقابت‌های جهانی و منطقه‌ای گردشگری حذف خواهند شد (معمارزاده و همکاران، ۱۳۹۱: ۳). طبق آمارهای جهانی امروزه حدود ۵۰ درصد از جمعیت کشورهای توسعه یافته با استفاده از اینترنت برای تعطیلات آخر هفته خود برنامه ریزی می‌کنند و به تبع آن از خدمات گردشگری آنلاین استفاده می‌نمایند (روحانی و زارع، ۱۳۹۲: ۱۸۶). یکی از دلایل توسعه گردشگری، استراتژی‌های مبتنی بر وفاداری گردشگران است (کامپون<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۷). وفاداری به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تاثیرگذار بر موفقیت اقدامات بازاریابی و خصوصاً بازاریابی مقاصد گردشگری شناخته شده است. نتایج مطالعات متعددی که در زمینه وفاداری به برند انجامید، نشان می‌دهد: وفاداری به برند می‌تواند نتایج ارزشمندی از جمله کاهش حساسیت مشتری به قیمت محصولات و کاهش هزینه‌های ارائه خدمات به مشتریان را در بر داشته باشد (رمضان زاده به نقل کاظمی، ۱۳۹۵، رازجویان و همکاران، ۱۳۹۹). وفاداری به عنوان ابزار اصلی بازاریابی چنان مقبولیت یافته است که اهمیت آن برای هر فردی که سررشته‌ای در کسب و کار دارد مبرهن است. در حوزه گردشگری، بازدید و تمایل به بازگشت را شاخص‌های وفاداری در نظر گرفته‌اند (همتی و زهرانی، ۱۳۹۳). ایجاد وفاداری مشتری بر میزان نگهداری مشتریان موجود، مسئله اصلی در کسب و کار است. به خوبی شناخته شده است که تعهد پیش شرطی برای وفاداری مشتری است (کیم و همکاران، ۲۰۱۸: ۹۹). بنابراین، اگر شرکت بتواند محصولات و خدمات خود را بهبود ببخشد می‌تواند به نیازهای مهم مشتری برسد، رضایت مشتری و سود آتی نیز احتمالاً افزایش خواهد یافت (سیسمر و همکاران، ۲۰۱۸). با بالا رفتن استانداردهای کیفیت و رضایت، خدمات گردشگری به تدریج سطح انتظارات مشتریان را بالا می‌برد که این کار موجب می‌شود راضی نگه داشتن آن‌ها

1 zeng

2 Kişi

3 Campón

به امری بسیار مشکل و هزینه بر تبدیل شود. تبدیل یک مشتری معمولی به مشتری وفادار برای یک شرکت-های ارائه دهنده خدمات گردشگری اهمیت زیادی دارد، زیرا در طول زمان باعث کاهش هزینه های خدمات می شود. مشتری وفادار محصول را به خوبی می شناسد و به اطلاعات کمتری درباره آن احتیاج دارد، خدمات بیشتری خریداری می کند و توصیه‌های دهان به دهان به دیگران ارائه می‌دهد(گانش، آرنولد، و رینولدز، ۲۰۰۰، ۸۱). برای توسعه استراتژی‌های مبتنی بر وفاداری مقصد، مدیران باید درک بهتری از عملکرد وفاداری گردشگران، از جمله عواملی که بیشتر به وفاداری در مورد مقصد گردشگری کمک می‌کنند، به دست آورند. یکی از عوامل بسیار مؤثر در توسعه گردشگری، تبلیغ و اطلاع رسانی از طریق شبکه های مجازی می‌باشد. شبکه‌های مجازی با داشتن نقش‌هایی چون فرهنگ سازی، آموزش، اطلاع رسانی و ایجاد مشارکت اجتماعی در توسعه صنعت گردشگری نقش تعیین کننده‌ای دارند، شبکه‌های مجازی مسئول بخش اعظمی از مشاهدات و تجربه‌هایی‌اند که ما از طریق آن‌ها درک خود را نسبت به جهان پیرامون و نحوه عملکرد آن سامان می‌بخشیم. در واقع، بخش عمده‌ای از نگرش ما به دنیا، ریشه در پیام‌های رسانه‌ای دارد که از پیش شناخته شده‌اند. آن‌ها به لحاظ دارا بودن دامنه نفوذ وسیع، اثر مستقیمی بر ارزش‌ها و هنجارهای جامعه دارند رسانه‌ها در عین حال در تغییر آگاهی‌ها و نگرش‌های جامعه نقش بسزایی ایفا می‌کنند. کارشناسان ارتباطات، شبکه‌های مجازی را مسیرهایی می‌دانند که از طریق آن‌ها پیامی به مخاطبان می‌رسد. با این مفهوم، خطوط اینترنتی باید تا حد مطلوب به مثابه گذرگاهی بی‌مقاومت برای پیام‌ها عمل کند. با توجه به اینکه گردشگری یکی از نیازها و فعالیت‌های مهم بشر امروزی است و از سویی دیگر از آنجا که بحث پیوند بین گردشگری و شبکه‌های مجازی، به عنوان یکی از موضوعات مهم و اساسی عصر کنونی، رابطه تنگاتنگی با توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جوامع دارد و همچنین با در نظر گرفتن این واقعیت که رسانه‌ها به عنوان ابزارهای فرهنگی و نقش بی بدیلی که در تصویرسازی و گردشگری دارد بسیار ضروری و با اهمیت به نظر می‌رسد(حمیدی، ۱۳۹۳:۵۶). با درک موارد گفته شده این پژوهش در راستای پاسخگویی به این سوال است که تاثیر عوامل مؤثر بر ارتباطات توصیه-ای آنلاین در شبکه‌های اجتماعی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری چگونه است؟

در این زمینه در سطح بین المللی می‌توان به تحقیق کیم " (۲۰۰۸) اشاره نمود که در مقاله ای با بررسی گردشگری الکترونیکی، نوآوری و رشد می پردازد. بر اساس نتایج در کره، اینترنت توزیع اطلاعات گردشگری و فروش را متحول کرده است و شرکتهای گردشگری کره ای کوچک و متوسط با وب سایت های نوآورانه و توسعه یافته در حال حاضر به خوبی می توانند به بازارهای بین المللی گردشگری دسترسی داشته باشند. در این مقاله مشکلات و راه حل های مربوط به تجارت الکترونیکی در صنعت گردشگری بررسی و توصیه هایی برای داشتن استراتژی های موفق تجارت الکترونیک در صنعت گردشگری به دولت در کره ارائه شده است. کیم و ماتلیا<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در مطالعه ای برای نشان دادن تأثیر تصاویر و کلیپ‌های تصویری وب سایت ها به عنوان بعدی از کیفیت وب سایت‌ها که بر بازاریابی آنها مؤثر است به بررسی تصاویر و کلیپ‌های تصویری از شش بعد روابط کاربری، زیبایی، سفارش سازی، اعتماد، تعامل مجازی انسانی، انعطاف پذیری پرداختند و نتیجه گرفتند که

طراحی یک وب سایت مشتمل بر توانایی‌هایی فوق می‌تواند تمایل کاربران را برای خرید اینترنتی و رضایت آنها از خرید خود را افزایش دهد. مولینر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان نقش زیرساخت‌های الکترونیکی و شبکه‌های مجازی و ویژگی‌های جامعه میزبان در وفاداری مشتریان به این نتیجه رسیده‌اند که زیرساخت‌های الکترونیکی هتل‌های مقاصد گردشگری و همچنین میزان دسترسی به شبکه‌های مجازی بر وفاداری گردشگران تاثیر معناداری دارد. ابراهیم (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان نقش اعتماد به شبکه‌های اجتماعی مجازی بر ارزش ویژه برند و وفاداری گردشگران به نام تجاری انجام داده‌اند. ویژگی‌های بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی از جمله سفارشی سازی و تبلیغات مجازی، مستقیماً بر وفاداری به برند تأثیر می‌گذارد و به طور غیر مستقیم بر ارزش ویژه برند با واسطه اعتماد برند تأثیر می‌گذارد. در این مطالعه بر نقش اعتماد تأکید شده و راهنمایی برای اندازه گیری اثربخشی بازاریابی در شبکه‌های اجتماعی ارائه شده است. بوهاالیس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تاثیر متغیرهای خارجی و داخلی بر وفاداری الکترونیکی گردشگران جوان انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان دهنده آن است که تاثیر متغیرهای داخلی یعنی کیفیت خدمات بیشتر از تاثیر متغیرهای خارجی بر وفاداری الکترونیکی گردشگران جوان به مقاصد گردشگری است. ماهدین و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان تأثیرات ویژگی‌های وب سایت‌های گردشگری بر رضایت الکترونیکی و وفاداری الکترونیکی: موردی از مسافران آمریکایی به اردن انجام داده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که کاربرپسندی، کیفیت اطلاعات و امنیت و حریم خصوصی تأثیرات مثبتی بر رضایت الکترونیکی گردشگران دارد. رضایت الکترونیکی گردشگران تأثیر مثبت زیادی بر وفاداری نگرش الکترونیکی دارد که به نوبه خود بر وفاداری رفتاری الکترونیکی تأثیر مثبت می‌گذارد. کاربرپسند بودن وب سایت و کیفیت اطلاعات قوی ترین محرک رضایتمندی الکترونیکی است که وفاداری رفتاری و الکترونیکی گردشگران را تعیین می‌کند.

در ایران نیز دلور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان جایگاه رسانه‌های اجتماعی در توسعه بازاریابی گردشگری ایران انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که نقش رسانه‌های اجتماعی خصوصاً رسانه‌هایی که کارکرد تصویر و کلیپ ویدیویی دارند در توسعه صنعت گردشگری الکترونیک باید بیشتر مورد توجه واقع شود که تأثیر مستقیمی بر انتخاب مقصد گردشگران بین المللی دارد. تقی زادگان (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان نقش شبکه‌های آنلاین در صنعت گردشگری انجام داده‌اند. یافته‌ها حاکی از استقبال کم کاربران، عدم جذابیت طراحی سایت ها، عدم به روزرسانی، نبود زبان های چندگانه، دامنه کم اطلاعات و در نهایت کم کارآمدی فضای مجازی در ایران است. غفاری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان مشارکت و فعالیت در شبکه‌های مجازی گردشگری و سرمایه اجتماعی مجازی انجام داده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که، میزان سرمایه اجتماعی کاربران در شبکه‌های گردشگری ایرانی در حد متوسط رو به بالا است و متغیرمدت زمان فعالیت کاربران، میزان مشارکت و تعداد پیشنهادها سفر رابطه معناداری با سرمایه اجتماعی مجازی داشتند. مشکینی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان ارزیابی تاثیر رسانه‌های مجازی در توسعه صنعت گردشگری

1 Moliner

2 Buhalis

از دیدگاه کاربران شبکه‌های مجازی انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین توسعه صنعت گردشگری و استفاده از رسانه‌ها و شبکه‌های مجازی یک خط یا فاصله وجود دارد ولی با توجه به دیدگاه پرسش شونده‌ها می‌توان گفت که با افزایش فعالیت آن‌ها و گسترش دامنه تبلیغات و خدمات در صنعت گردشگری می‌توان امید داشت که کاربران این شبکه‌ها و گردشگران به استفاده از این رسانه‌ها روی بیاورند و شاهد توسعه نوآورانه گردشگری باشیم. ناصری (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر قابلیت‌های گردشگری فرهنگی بر توسعه خدمات شهری با میانجی‌گری شبکه‌های مجازی (مطالعه موردی: شهرستان تربت جام) انجام داده است. نتایج کسب شده از این پژوهش نشان می‌دهد که شهرستان تربت جام قابلیت‌های گردشگری فرهنگی بسیاری را داراست و همچنین این امکان را دارد تا با استفاده از جاذبه‌های تاریخی فرهنگی، آداب و رسوم، موسیقی محلی و صنایع دستی گردشگران زیادی را به منطقه خود جذب کند. اما توسعه منطقه با استفاده از گردشگری نیازمند زیرساخت‌هایی است که بایستی دولت و مردم محلی با مشارکت هم و نیز با مشارکت بخش خصوصی این زیرساخت‌ها فراهم شود تا هم شهرستان از اقتصاد بهتری بهره مند شود و هم مردم منطقه در حفظ آثار و جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی شهرستان بکوشند.

### مبانی نظری

مفهوم شبکه‌های اجتماعی اولین بار در سال ۱۹۴۰ در انسانشناسی و توسط رادکلیف براون، معرفی شد. سپس در اواسط دهه ۱۹۵۰ این مفهوم توسط بوت و بارنز مورد استفاده قرار گرفت (فرزانه و فلاحی ش‌اب‌الدینی، ۱۳۹۴). شبکه‌های اجتماعی به آن دسته از پایگاه‌های اینترنتی اطلاق می‌شوند که هدف اولیه از برپایی و خدمات رسانی آن‌ها، برقراری ارتباطات و تعاملات اجتماعی است و افراد از طریق این شبکه‌ها علائق و تجربیات خود را به اشتراک می‌گذارند. کاربران شبکه‌های اجتماعی از طریق فعالیت در این شبکه‌ها با مجموعه‌ای از اطلاعات در قالب‌های متفاوت و بار محتوایی گوناگون رو به رو می‌شوند (جنکین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۵۶). دنیاهای مجازی، متشکل از هزاران نفر می‌باشند که می‌توانند به صورت همزمان در یک مکان مجازی ۳ بعدی با یکدیگر در تعامل باشند. دنیاهای مجازی پنجره‌ای را رو به آینده اینترنت یا حداقل بخشی از آن باز می‌کنند. این محیط‌ها نوع غنی از ارتباطات اجتماعی و اقتصادی را با کاربردها و خرده کاربردهای متعدد ارائه می‌کنند (مشکینی و همکاران، ۱۳۹۷: ۵۳). دنیاهای مجازی واسطه‌های آنلاین نسبتاً جدیدی هستند که در آن‌ها ساکنین بسیاری با شخصیت‌های ساختگی حاضر می‌شوند و می‌توانند با هم و با سایر موجودات مجازی در تعامل باشند. همانند دنیای واقعی، ساکنین دنیای مجازی مصرف‌کنندگانی هستند که کالا و خدمات دریافت می‌کنند. هر چند آن کالاها، تنها کالاهای دیجیتال هستند. در دنیاهای مجازی، تغییری مهم در فعالیت‌های اقتصادی اتفاق افتاده و کانال‌های تجاری توسعه می‌یابند و خرید و فروش مجازی جایگزین خرید و فروش آنلاین می‌شود (گالا و بارنز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰: ۳۰۳). شبکه‌های اجتماعی نیز به پایگاه‌های اینترنتی اطلاق می‌شوند که هدف اولیه از برپایی و

<sup>1</sup> Jenkin

<sup>2</sup> Gula & Barnes

خدمات رسانی آن‌ها برقراری ارتباطات و تعاملات اجتماعی است. می‌توان این شبکه‌ها را اجتماعی از مردم در محیط مجازی دانست که علایق و تجارب خود را به اشتراک می‌گذارند (لوح، ۱۳:۲۰۱۱).

گردشگری، صنعتی بسیار مبتنی بر دانش است که در نتیجه‌ی تحولات اخیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات است که اجازه‌ی استفاده گسترده از انتقال و به اشتراک گذاری، استفاده مجدد و ذخیره سازی، و ایجاد دانش را به کاربران می‌دهد. گردشگری همچنین یک صنعت بشدت اطلاعات محور است. بنابراین دنبال کردن تحول در فن‌آوری‌ها و نفوذ در بر روی توزیع فرهنگی در مصرف کننده و همچنین دسترسی به اطلاعات مرتبط با سفر ضروری است (ژبانگ و گرتزل، ۲۰۱۰). به تازگی، وب سایت‌های شبکه‌های اجتماعی در بازاریابی و ترویج گردشگری در صنعت گردشگری در سراسر جهان نقش مهمی ایفا کرده‌اند. در واقع، رسانه‌های اجتماعی افراد را قادر می‌سازد تا با توجه به علایق خود، با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. همچنین ماهیت ارتباطات میان مردم به ویژه مسافران را تغییر داده است (البتترین، گلدسیت و بان، ۲۰۰۸). رسانه‌های اجتماعی به مقاصد اجازه می‌دهد تا با بازدید کنندگان ارتباطی نسبتاً کم هزینه و بسیار کاربردی برقرار کنند که این امر می‌تواند از طریق ابزار ارتباطات سنتی تحقق یابد (کیرالوا، پاولسکا، ۲۰۱۵) شبکه‌های اجتماعی به واسطه‌ی تأثیرگذاری بر متغیرهای رفتاری می‌توانند بر جذب گردشگران خارجی به مقاصد گوناگون تأثیر گذار باشند. کاربران این شبکه‌ها با به اشتراک گذاری تجارب خود از سفر به نقاط مختلف دنیا در ترغیب و با بی میل کردن گردشگران بالقوه در انتخاب مقاصد مشخص گردشگری به ایفای نقش می‌پردازند (جنکین، ۲۰۱۰). تعداد گردشگران جذب شده یکی از مهمترین شاخص‌های موفقیت در پیاده‌سازی سیاست‌های گردشگری بوده و تعداد گردشگران بر میزان درآمد ارزی ناشی از گردشگری به عنوان دیگر معیار مهم موفقیت در سیاست‌گذاری گردشگری، تأثیر گذار است. بنابراین شبکه‌های اجتماعی از پتانسیل قابل توجهی در تعیین موفقیت و یا شکست سیاست‌های گردشگری برخوردار هستند. در سال‌های اخیر، رسانه‌های اجتماعی بطور ویژه در قالب برنامه‌های رایج در گوشی‌های تلفن همراه کاربرد دارند. این عملکردها در انحصار چیزی بیشتر از وب نیستند. تلفن‌های هوشمند به مهمترین وسایل رسانه‌های اجتماعی تبدیل شده‌اند. منافع رسانه‌های اجتماعی و اثربخشی‌شان برای مقاصد بطور خاصی در افزایش آگاهی برند، درگیری برند، سر زبان افتادن، دوستیابی / پذیرش، اعتماد و اعتبار اجتماعی دیده می‌شود (کیرالوا، پاولسکا، ۲۰۱۵: ۴۵). رسانه‌های اجتماعی به بازدید کنندگان اجازه می‌دهد تا با هزینه‌های نسبتاً پایین و سطوح بالاتری از بهره‌وری در مقایسه با ابزارهای سنتی مقاصد گردشگری ارتباط برقرار کنند (کاپلان و هنلین، ۲۰۱۰). اگر مقاصد قصد دارند با بازار پرقابلیت توریستی دنیا مواجه شوند باید از رقبا متمایز باشند (پورتر، ۱۹۹۶). مقصد بطور بارزی موفقیت آمیز خواهد بود اگر یک استراتژی ارتباطی بخوبی توسعه یافته با تمرکز بر روی رسانه‌های اجتماعی داشته باشد. از آنجایی که رسانه‌های اجتماعی با اطلاعات بیش از حد شلوغ و پراکنده هستند، خیلی مشکل است تا توجه را با آن جلب شود اگر چه بعضی از برنامه‌ها بنظر می‌رسد بهتر از دیگر برنامه‌ها کار کنند: نوآورانه، دادن شانس برنده شدن، دخالت فرد مشهور، حرکت انحصاری، غیر منتظره، رقابت، سازگاری با طراحی جالب گرافیکی. گراهام (۲۰۰۵) بیان می‌کند که رسانه‌های اجتماعی هر آن چیزی است که کاربران می‌توانند محتوایی را شریک، ایجاد، و اشتراک بگذارند. رسانه‌های اجتماعی در جستجوی اطلاعات و رفتارهای تصمیم‌گیری در صنعت جهانگردی دارای

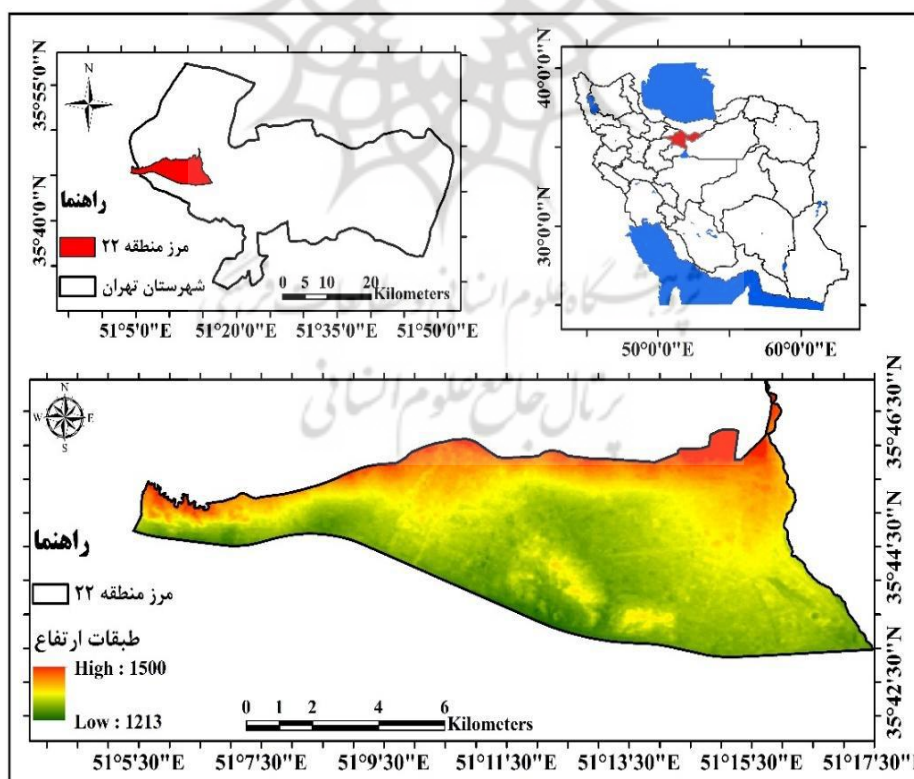


اهمیت هستند (فرتیس، بو مالی و روسیدس"، ۲۰۱۱)، دستیابی به اطلاعات گام اولیه‌ی فرآیند برنامه‌ریزی سفر است. (چن و گورسری"، ۲۰۰۰). اگرچه گردشگران به طور رایگان در سیستم عامل‌های رسانه‌ای شرکت می‌کنند، اما اطلاعات به اشتراک گذاشته شده ممکن است ارزش تجاری بالایی داشته باشند. منافع مشاور سفر و وب سایت‌های مرورگر مشابه توسط کمک‌های تجاری ایجاد شده کاربران در جوامع در حال ظهور مستند (آنا ماریا مونار و جاکوبسن، ۲۰۱۴).

## روش تحقیق

### معرفی محدوده مورد مطالعه

منطقه ۲۲ شهرداری تهران در قسمت شمال غربی شهر تهران و در پایین دست حوضه‌ی آبریز رودخانه‌ی کن و وردیج واقع شده است. این منطقه در شمال به کوهستان البرز مرکزی، در شرق به حریم رودخانه‌ی کن، در جنوب به آزادراه تهران - کرج و در غرب به محدوده‌ی جنگل‌های دست کاشت وردآورد محدود می‌شود و با مناطق ۵ و ۲۱ شهرداری تهران هم جوار است. پارک جنگلی چیتگر، دریاچه چیتگر، مرکز تفریحی تجاری ایران مال، باغ گیاه‌شناسی ملی ایران، پارک جنگلی خرگوش دره، پارک جوانمردان ایران، پارک آبشار تهران، پارک جنگلی التمال کن مجموعه‌ی تجاری تفریحی هزار و یک شهر (در حال اجرا)، مجموعه ورزشی آزادی و باغ راز هستی از جاذبه‌های گردشگری منطقه ۲۲ تهران به شمار می‌روند (شکل ۱).



شکل (۱). موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

### داده و روش کار

روش پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی است. به منظور دستیابی به اهداف پژوهش و بررسی فرضیه‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری در محیط نرم افزار آموس بهره گرفته شد. در بخش اول برای بررسی برازش مدل های اندازه گیری از روش تحلیل عاملی تأییدی و در بخش دوم به منظور بررسی مدل ساختاری و معنی داری روابط بین متغیرها از روش تحلیل مسیر بهره گرفته شد. جامعه آماری پژوهش را افراد فعال در گروه‌ها و کانال‌های مرتبط با گردشگری بود، با توجه به نبود جامعه آماری مشخص از فرمول کوکران برای جامعه نامحدود استفاده شد و حجم نمونه ۳۸۴ نفر برآورد گردید. داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. برای گردآوری داده‌های پژوهش، پرسشنامه‌ای حاوی ۲۳ پرسش با مرور پیشینه‌ی پژوهش در زمینه‌ی متغیرهای پژوهش طراحی شد. پرسشنامه از لحاظ طراحی، محقق ساخته می‌باشد. برای بررسی و تأیید روایی پرسشنامه‌ی حاضر، روایی محتوا و سازه‌ی آن بررسی شد. به منظور بررسی و تأیید روایی محتوا ابتدا پرسشنامه در اختیار تعدادی از اساتید و محققان بازاریابی و گردشگری قرار گرفت و از ایشان خواسته شد تا نظرات اصلاحی خود را اعمال کنند. با اعمال این اصلاحات، نسخه نهایی پرسشنامه تهیه و بدین ترتیب، روایی محتوایی آن تأیید شد. سپس به منظور بررسی روایی سازه‌ی پرسشنامه‌ی حاضر، بار عاملی مربوط به پرسش‌های پرسشنامه محاسبه شد تا پرسش‌هایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از ۰/۴ بود از تحلیل نهایی حذف شود. بار عاملی همه‌ی پرسش‌های پرسشنامه بیشتر از ۰/۴ بود و به این ترتیب، هیچ یک از پرسش‌های پرسشنامه حذف نشد و از کلیه پرسش‌ها در تحلیل نهایی بهره برده شد. جهت بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است، به گونه‌ای که مقدار آلفای کرونباخ برای کلیه متغیرها بیشتر از ۰/۷ بود، از این رو می‌توان گفت که پرسشنامه مورد نظر از پایایی مناسبی برخوردار است.

### نتایج

آمار توصیفی مربوط به مشخصات فردی و جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان به تفکیک جنسیت، سن، شغل، میزان تحصیلات و تجربه سفر به محدوده مورد مطالعه در جدول (۱) ارائه شده است. همان‌طور که در جدول (۱) ارائه شده است ۶۹/۵ درصد از نمونه آماری را مردان و ۳۰/۴ درصد از نمونه آماری را زنان تشکیل می‌دادند. در ارتباط با سن بیشترین تعداد نمونه آماری با ۴۳ درصد در گروه سنی ۴۶ سال به بالا قرار گرفته‌اند. در ارتباط با شغل بیشترین تعداد نمونه آماری دانشجوی و از نظر تحصیلات بیشترین تعداد نمونه آماری دارای تحصیلات لیسانس می‌باشند. در ارتباط با تجربه سفر به محدوده مورد مطالعه بیشترین تعداد نمونه آماری تجربه سفر خود را سه الی پنج بار عنوان کرده‌اند.



جدول (۱). آمار توصیفی پاسخ دهندگان

پارامترها	گروه	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۲۶۷	۶۹/۵
	زن	۱۱۷	۳۰/۴
سن	کمتر از ۲۵ سال	۳۲	۸/۳
	۲۶-۳۵ سال	۷۸	۲۰/۲
	۳۶-۴۵ سال	۱۰۹	۲۸/۳
	۴۶ سال به بالا	۱۶۵	۴۳
شغل	کارمند	۱۰۹	۲۸/۳
	دانشجو	۱۳۹	۳۶/۱
	خانه دار	۸۸	۲۳
	آزاد	۴۸	۱۲/۵
تحصیلات	دیپلم و پایین تر	۴۵	۱۱/۷
	لیسانس	۲۳۰	۵۹/۸
	فوق لیسانس	۸۶	۲۲/۳
	دکتری	۲۳	۵/۹
تجربه سفر به محدوده	اولین بار	۶۷	۱۷/۴
	دو الی سه بار	۱۴۵	۳۷/۷
	سه الی پنج بار	۱۵۰	۳۹
	بیش از پنج بار	۲۲	۵/۷

## یافته‌های استنباطی

## بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش

یکی از پیش فرض‌های استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار آموس نرمال بودن داده-ها است. از این رو در این پژوهش به منظور بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرنف استفاده شد. نتایج به شرح جدول (۲) نمایش داده شده است. با عنایت به نتایج مندرج در جدول (۲)، با توجه به اینکه در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار آماره و مقادیر سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ است، فرض نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش پذیرفته می‌شود.

جدول (۲). آزمون کلموگروف اسمیرنف برای بررسی نرمال بودن داده‌ها

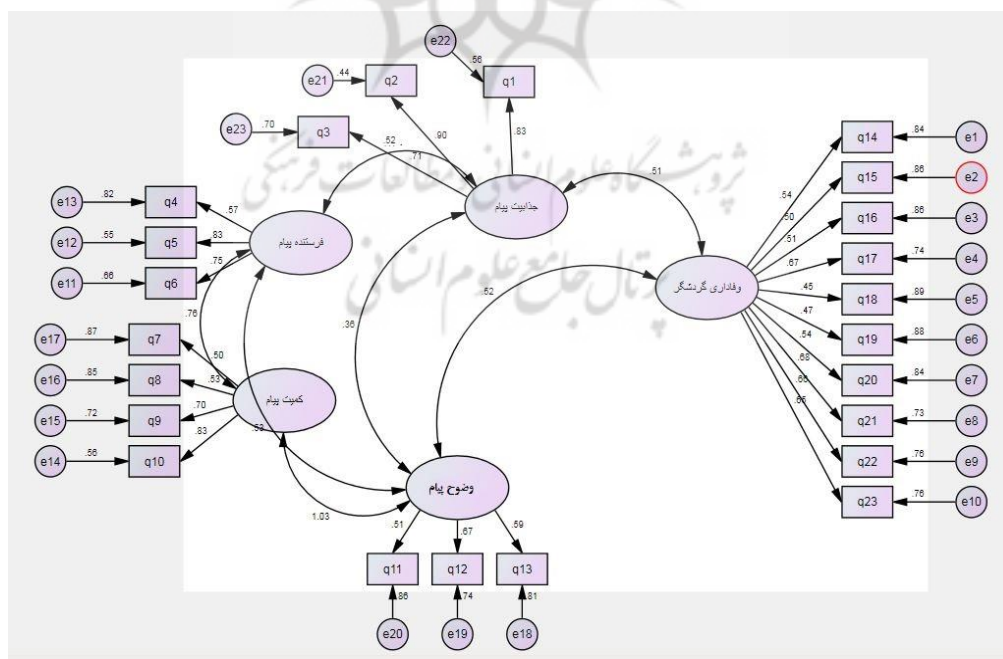
متغیرها	سطح معناداری	آماره K-S	وضعیت توزیع
وفاداری گردشگران	۰/۰۶۷	۰/۸۹۰	نرمال
جذابیت پیام	۰/۰۸۹	۰/۹۰۹	نرمال
فرستنده پیام	۰/۱۹۸	۰/۹۱۹	نرمال
کمیت پیام	۰/۰۵۵	۰/۹۳۱	نرمال
وضوح پیام	۰/۰۵۱	۰/۹۹۸	نرمال

در انجام تحلیل عاملی تاییدی، ابتدا باید از مناسب بودن تعداد داده‌های مورد نظر برای تحلیل (اندازه نمونه و رابطه بین متغیرها) اطمینان حاصل نمود. برای این منظور از شاخص‌های KMO و آزمون بارتلت برای تأیید کفایت اندازه نمونه استفاده می‌شود. در صورتی که مقدار شاخص KMO از ۰/۶ کمتر باشد، نتایج تحلیل عاملی برای داده‌های مورد نظر چندان مناسب نیست؛ اگر چنانچه مقدار سطح معنی داری آزمون بارتلت کمتر از ۰/۰۵ باشد، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است. نتایج محاسبه شاخص‌های مورد نظر در جدول (۳) نشان داده شده است. با توجه به اینکه مقدار شاخص KMO بیشتر از ۰/۶ و عدد معناداری آزمون بارتلت کمتر از ۰/۰۵ است، می‌توان گفت که داده‌های جمع‌آوری شده برای تحلیل عاملی مناسب می‌باشند.

جدول (۳). شاخص KMO و آزمون بارتلت

شاخص KMO		آزمون بارتلت
۰/۸۸۹	Approx. Chi-Square	
۱۷۵۴/۰۷۹	(مقدار آماره آزمون بارتلت)	
۳۸۳	درجه آزادی	
۰/۰۰۰۱	Sig (سطح معنی داری)	

در مدل‌های معادلات ساختاری لازم است تا دو مدل مورد آزمون قرار گیرند. مدل اول، شامل مدل اندازه‌گیری برای متغیرهای پژوهش است. مدل اندازه‌گیری، نشان‌دهنده بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده برای هر متغیر مکنون است. مقادیر بارعاملی مولفه‌های مربوط به هر کدام از متغیرها بیشتر از ۰/۴ بوده و مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرد. (شکل ۲).

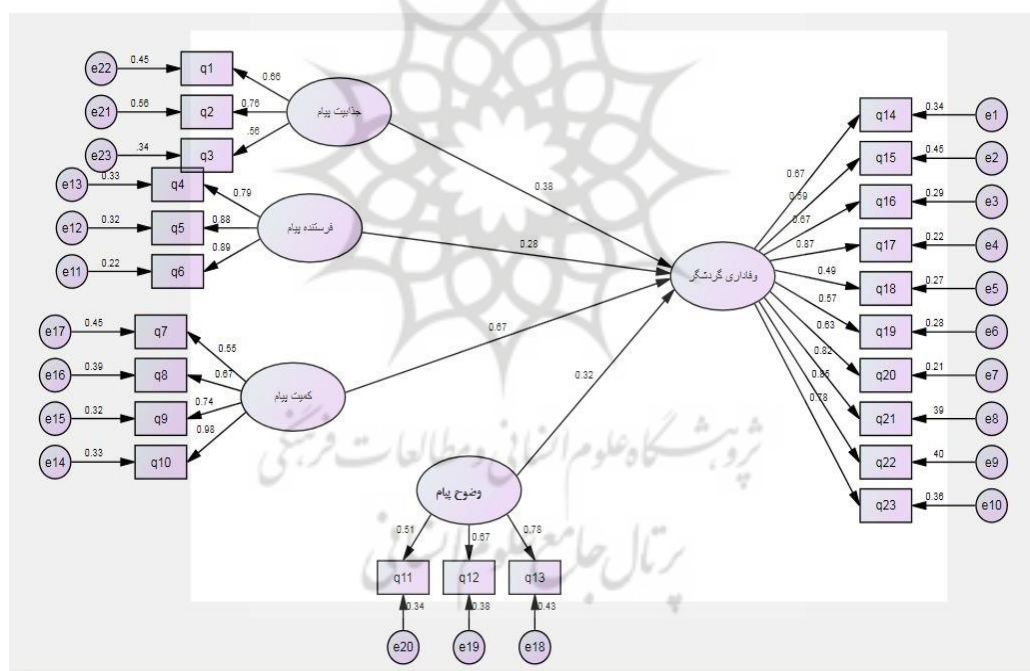


شکل (۲). مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق به همراه بارعاملی مربوط به سوالات

با استفاده از مدل ساختاری، می‌توان به بررسی فرضیه‌های تحقیق پرداخت. مدل در حالت تخمین استاندارد (ضرایب استاندارد) در قالب شکل (۳) نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول (۴) ملاحظه می‌شود، مدل از نظر شاخص‌های تناسب در وضعیت مناسبی قرار دارد؛ زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی برابر با  $1/50$  و کوچک‌تر از مقدار مجاز یعنی عدد ۳ و مقدار RMSEA برابر با  $0/062$  و کوچکتر از عدد مجاز یعنی عدد  $0/08$  است همچنین دیگر شاخص‌های برازش از قبیل GFI، AGFI، NFI و در وضعیت مطلوبی قرار دارند از این رو مدل ساختاری پژوهش مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول (۴). نتایج شاخص‌های برازش مدل ساختاری تحقیق

شاخص‌های بrazh	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	$X^2/DF$	DF	$X^2$
حدمجاز	ملاک بیش از ۹۰	ملاک بیش از ۹۰	ملاک بیش از ۹۰	ملاک کمتر یا مساوی ۰,۰۸	ملاک کمتر از ۳	ملاک بیش از صفر	
نتایج	۰/۹۶	۰/۹۴	۰/۹۲	۰/۰۵۶	۱/۶۵	۳۸۳	۶۳۲/۳۲



شکل (۳). مدل ساختاری پژوهش (منبع: یافته‌های پژوهش)

با عنایت به نتایج مندرج در شکل (۳) در ارتباط با تاثیر جذابیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، با توجه به شکل (۳)، نتایج نشان می‌دهد که جذابیت پیام در شبکه‌های مجازی بر تاثیر مثبت ( $0/38$ ) بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری دارد. به عبارتی با هر واحد تغییر در جذابیت پیام در شبکه‌های مجازی، متغیر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری به میزان  $0/38$  واحد و هم جهت با هم تغییر

می‌کند. شایان ذکر است که این تاثیر از نظر آماری معنادار است. زیرا آماره T-Value برابر با (۷/۷۰) است که این میزان از مقدار ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد. بنابراین تاثیر جذابیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید می‌شود. در تبیین نتایج این فرضیه می‌توان عنوان نمود که همواره متخصصین و دست اندرکاران مقاصد گردشگری در جهت تبلیغات مقاصد گردشگری و جذب گردشگر تبلیغات به گونه‌ای باشد که ضمن داشتن جذابیت پیام، تبلیغات ارائه شده با خدمات مورد ارائه در مقاصد گردشگری همخوانی داشته باشد تا از این طریق زمینه برای وفاداری گردشگران به مقاصد گردشگری مورد مراجعه فراهم شود.

در ارتباط با تاثیر فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، با توجه به شکل ۳، نتایج نشان می‌دهد که فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی تاثیر مثبت (۰/۲۸) بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری دارد. به عبارتی با هر واحد تغییر در فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی، متغیر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری به میزان ۰/۲۸ واحد و هم جهت با هم تغییر می‌کند. شایان ذکر است که این تاثیر از نظر آماری معنادار است. زیرا آماره T-Value برابر با (۹/۳۴) است که این میزان از مقدار ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد. بنابراین تاثیر فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید می‌شود. در تبیین نتایج این فرضیه می‌توان عنوان نمود که جریان ارتباطات در شبکه‌های مجازی و ارسال کننده پیام به گونه‌ای باشد که زمینه ارتباطات دوطرف بین فرستنده پیام و گیرنده پیام صورت گیرد. قدرت ارتباط دوطرفه از این امر نشأت می‌گیرد که فرد می‌تواند سوالاتی بپرسد و توضیحاتی دریافت کند و نتایج سودمند را پی‌گیری نماید.

در ارتباط با تاثیر کمیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، با توجه به شکل ۳، نتایج نشان می‌دهد که فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی بر تاثیر مثبت (۰/۶۷) بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری دارد. به عبارتی با هر واحد تغییر در کمیت پیام در شبکه‌های مجازی، متغیر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری به میزان ۰/۶۷ واحد و هم جهت با هم تغییر می‌کند. شایان ذکر است که این تاثیر از نظر آماری معنادار است. زیرا آماره T-Value برابر با (۸/۰۹) است که این میزان از مقدار ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد. بنابراین تاثیر کمیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید می‌شود.

در ارتباط با تاثیر وضوح پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، با توجه به شکل ۳، نتایج نشان می‌دهد که وضوح پیام در شبکه‌های مجازی بر تاثیر مثبت (۰/۳۲) بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری دارد. به عبارتی با هر واحد تغییر در وضوح پیام در شبکه‌های مجازی، متغیر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری به میزان ۰/۳۲ واحد و هم جهت با هم تغییر می‌کند. شایان ذکر است که این تاثیر از نظر آماری معنادار است. زیرا آماره T-Value برابر با (۳/۳۴) است که این میزان از مقدار ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد. بنابراین تاثیر وضوح پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید می‌شود. در تبیین نتایج فرضیه‌های سوم و چهارم می‌توان عنوان نمود که وضوح و کمیت پیام زمینه را

برای شکل‌گیری تصویر ذهنی مثبت از مقاصد گردشگری فراهم می‌کند تصویر ذهنی مثبت زمینه را برای تداعیات مطلوب، منحصر به فرد و قدرتمند از مقاصد گردشگری در حافظه مصرف‌کننده فراهم می‌کند.

### نتیجه‌گیری

امروزه گردشگران و مشتریان خدمات گردشگری مهم‌ترین دارایی مناطق گردشگری محسوب می‌شود؛ به طوری که توجه به مشتریان خدمات گردشگری از دغدغه‌های اصلی سازمان‌های توسعه گردشگری بوده و تلاش می‌کنند تا مشتریان خدمات گردشگری را جذب و حفظ کرده و آن را به مشتریان خدمات گردشگری دائمی و وفادار تبدیل نمایند. بدین ترتیب حفظ مشتریان خدمات گردشگری و وفادار نمودن آن‌ها مورد توجه، ضامن بقا، توسعه و رشد مناطق گردشگری است و یک مزیت رقابتی بزرگی به شمار می‌رود، در این مطالعه تلاش شد تا تاثیر عوامل مؤثر بر ارتباطات توصیه‌ای آنلاین در شبکه‌های اجتماعی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری مورد بررسی قرار گیرد. یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که تاثیر جذابیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری در سطح اطمینان ۰/۹۵ تایید شد.

در ارتباط با تاثیر فرستنده پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، نتایج حاکی از تایید تاثیر گفته شده است به گونه‌ای که مقدار این تاثیر برابر با ۰/۲۸ بود. در ارتباط با تاثیر کمیت پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، یافته‌های حاصل از این پژوهش تایید کننده تاثیر گفته شده بود به گونه‌ای که مقدار این تاثیر برابر با ۰/۶۷ بود. در ارتباط با تاثیر وضوح پیام در شبکه‌های مجازی بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری، ب نتایج نشان می‌دهد که وضوح پیام در شبکه‌های مجازی بر تاثیر مثبت (۰/۳۲) بر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری دارد. به عبارتی با هر واحد تغییر در وضوح پیام در شبکه‌های مجازی، متغیر وفاداری مشتریان خدمات گردشگری به میزان ۰/۳۲ واحد و هم جهت با هم تغییر می‌کند. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه می‌گردد:

- آشنا کردن مدیران و کارکنان دفاتر با روش‌های نوین اطلاع‌رسانی و بازاریابی.
- تعیین جامعه هدف، چشم انداز، اهداف، نتایج مورد انتظار، برنامه زمانی رسیدن به مقاصد
- شناخت نقاط قوت و مزیت رقابتی خود در مقایسه با جامعه هدف
- تمهیدات آموزش غیر مستقیم، حین انجام کار برای ارتقای سواد رسانه‌ای هر دو طرف
- شناخت شبکه‌های اجتماعی مورد استفاده جامعه مخاطب و ایجاد صفحات در تمامی آن‌ها
- بروزرسانی مستمر و هوشمندانه صفحات و محتوای آن و استفاده از المان‌های عاطفی و معنوی

## منابع

- تقی زادگان، مریم (۱۳۹۳) نقش شبکه های اجتماعی آنلاین بر صنعت گردشگری: رویکرد سیاست گذاران به نقش تکنولوژی ارتباطی جدی در صنعت گردشگری ایران، اولین همایش بین المللی علمی راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران چالش ها و چشم اندازها، جهاد دانشگاهی، پژوهشکده گردشگری، ۱-۱۳.
- حق زاد، آمنه، یوشانلوئی، ایرج، رضانی پور، مهرداد، بزرگمهر، کیا. (۱۳۹۹). پیامدهای منفی توسعه گردشگری شهری در منطقه ۲۲ تهران، از دیدگاه شهروندان و کارشناسان، فصلنامه برنامه ریزی و آمایش فضا، ۲۴(۲): ۱۷۱-۱۸۶.
- حمیدی، الهه. (۱۳۹۳). بررسی نقش رسانه ها در توسعه گردشگری ورزشی، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیای برنامه ریزی گردشگری دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار.
- دلاور، علی قادری، اسماعیل؛ مجدی، نیما. (۱۳۹۳). جایگاه رسانه های اجتماعی در توسعه بازاریابی گردشگری الکترونیک ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، ۹(۳۸): ۱-۱۶.
- رازجویان مهدی، متولی صدرالدین، جانباز قبادی غلام رضا (۱۳۹۹). ساماندهی کاربری های اراضی ساحلی به منظور توسعه گردشگری شهری (مطالعه موردی: شهر سرخ رود). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی. ۲۰ (۵۷): ۱۴۵-۱۲۵.
- روحانی، سعید و زارع رواسان، احد. (۱۳۹۲). شناسایی و دسته بندی عوامل مؤثر بر ارتقاء گردشگری الکترونیکی در ایران، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، ۲(۵): ۱۸۴-۲۰۶.
- غفاری، غلامرضا و تقی زادگان، مریم. (۱۳۹۴). مشارکت و فعالیت در شبکه های مجازی گردشگری و سرمایه اجتماعی مجازی در ایران، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، ۴(۱۴): ۶۷-۹۰.
- فیضی سلمان، حیدری رحیم، روستایی شهرپور. (۱۳۹۹) بررسی تاثیر برندسازی مقاصد بر توسعه گردشگری شهری (مورد مطالعه کلانشهر تبریز). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی. ۱۳۹۹؛ ۲۰ (۵۹): ۲۵۲-۲۲۹.
- مشکینی، ابوالفضل، علیپور، سمیه، حاجی زاده، مریم. (۱۳۹۷)؛ ارزیابی تاثیر رسانه های مجازی در توسعه صنعت گردشگری از دیدگاه کاربران شبکه های مجازی، فصلنامه گردشگری شهری، ۵(۲): ۵۳-۶۹.
- معمارزاده، غلامرضا سرافرازی، مهرزاد؛ فیاض، سمانه (۱۳۹۱) رویکرد فناوری اطلاعات IT در توسعه گردشگری الکترونیک، مجموعه مقالات اولین همایش ملی جغرافیا و گردشگری در هزاره سوم، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، ۱-۲۱.
- ناصری، فاضله (۱۳۹۸) بررسی تاثیر قابلیت های گردشگری فرهنگی بر توسعه خدمات شهری با میانجی گری شبکه های مجازی (مطالعه موردی: شهرستان تربت جام)، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته گردشگری، بازاریابی، موسسه آموزش عالی شاندیز، گروه مدیریت جهانگردی.
- Buhalis, D., López, E. P., & Martinez-Gonzalez, J. A. (2020). **Influence of young consumers' external and internal variables on their e-loyalty to tourism sites.** Journal of Destination Marketing & Management, 15, 100409.
- Campón, A. M., Alves, H. M., & Hernández, J. M. (2016). **Loy-alty measurement in tourism: A theoretical reflection** In: A. Matias, P. Nijkamp, & M. Sarmiento (Eds.), *Advances in tour-ism economics: Quantitative methods* (pp. 13-40). Berlin



/Heidelberg: Physica-Verlag A Springer Company.

Chen, J. S., & Gursoy, D. (2001). **An investigation of tourists' destination loyalty and preferences.** *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(2), 79–85.

Ebrahim, R. S. (2020). **The role of trust in understanding the impact of social media marketing on brand equity and brand loyalty.** *Journal of Relationship Marketing*, 19(4), 287-308.

Ganesh, J., Arnold, M. J., & Reynolds, K. E. (2000). **Understanding the customer base of service providers: Examination of the differences between switchers and stayers.** *Journal of Marketing*, 3, 65-87.

Jenkin, H.(2010). **The Impact of Social Networking Mediums on the Decision making Process of Tourists: A Case Study of Stray Ltd. & Spaceship New Zealand Ltd.** Industry Report, Waikato Management School, University of Waikato, New Zealand.

Kim, M & Mattila, F (2011). **Realizing the potential of electronic commerce for SMEs in the global economy**, Conference for Ministers responsible for SMEs and Industry Ministers. Bologna, Italy.

Kim, CH.(2008) **E-tourism: an innovative approach for the small and medium-sized tourism enterprises (SMTES) in Korea.** Organisation for Economic Co-operation and development (OECD). Centre for Entrepreneurship, SMEs and Local Development

Kim, s.h., Kim, j.h. & Lee, w.j. (2018). **Exploring the impact of product service quality on buyer commitment and loyalty in B TO B relationships.** *Journal of Business-to-Business Marketing*, 25:2, 91-117,

Kişî N. (2019). **A Strategic Approach to Sustainable Tourism Development Using the A'WOT Hybrid Method: A Case Study of Zonguldak, Turkey**, *Sustainability*, 11(4), 964.

Loh, Aizhen. (2011) **A Study on Influence of Trust, Social identity, Perceived Risk and EWOM on Consumer Decision-Making Process in the context of Social Network Sites.** Unpublished master's thesis in business administration. School of Management, Blekinge Tekniska Hogskola University, Sweden, pp.1-71.

Mahadin, B., Akroush, M. N., & Bata, H. (2020). **The effects of tourism websites' attributes on e-satisfaction and e-loyalty: a case of American travellers' to Jordan.** *International Journal of Web Based Communities*, 16(1), 4-33.

Moliner-Velázquez, B., Fuentes-Blasco, M., & Gil-Saura, I. (2019). **The role of ICT, eWOM and guest characteristics in loyalty.** *Journal of Hospitality and Tourism Technology*.

Simester, D. I., J. R. Hauser, B. Wernerfelt, & R. T. Rust. 2000. **Implementing quality improvement programs designed to enhance customer satisfaction: Quasi-experiments in the United States and Spain.** *Journal of Marketing Research*, 37 (1):102–12..

Wu, H. C., Ai, C. H., & Cheng, C. C. (2019). **Virtual reality experiences, attachment and experiential outcomes in tourism.** *Tourism Review*.

Zeng, J., Wen, Y., Bi, C., & Feiock, R. (2021). **Effect of tourism development on urban air pollution in China: The moderating role of tourism infrastructure.** *Journal of Cleaner Production*, 280, 124397.