



دانشگاه شاهرز

دانشکده آموزشهای الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

بررسی موانع جذب گردشگر با تأکید بر گردشگری الکترونیک
(مطالعه موردی مشهد مقدس)

توسط

مأده ثانوی گروسی

استاد راهنما

دکتر قدرت سپیدنام

اسفند ماه 1389

صلى الله عليه وسلم

به نام خدا

اظهار نامه

اینجانب مائده ثانوی گروسی دانشجوی رشته مهندسی فناوری اطلاعات گرایش تجارت الکترونیک اظهار می کنم که این پایان نامه حاصل پژوهش خودم بوده و در جاهاییکه از منابع دیگران استفاده کرده‌ام نشانی دقیق و مشخصات کامل آن را نوشته‌ام .

همچنین اظهار می کنم که تحقیق و موضوع پایان نامه‌ام تکراری نیست و تعهد می نمایم که بدون مجوز دانشگاه دستاوردهای آنرا منتشر ننموده و یا در اختیار غیر قرار ندهم . کلیه حقوق این اثر مطابق با آیین نامه مالکیت فکری و معنوی متعلق به دانشگاه شیراز است .

نام و نام خانوادگی : مائده ثانوی گروسی

تاریخ و امضاء : لسفند ماه 1389



به نام خدا

بررسی موانع جذب گردشگر با تأکید بر گردشگری الکترونیک
(مطالعه موردی مشهد مقدس)

به کوشش
مأده ثانوی گروسی

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه شیراز به عنوان بخشی
از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته‌ی :

مهندسی فناوری اطلاعات (گرایش تجارت الکترونیک)

از دانشگاه شیراز

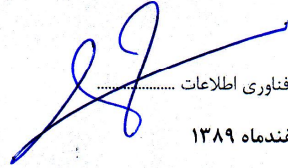
شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی کمیته پایان نامه، بادرجه‌ی:



دکتر قدرت سپیدتام ، استادیار بخش مهندسی کامپیوتر، دانشگاه فردوسی مشهد (رئیس کمیته).....
مهندس محمد رفیع خوارزمی ، مربی بخش مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات ، دانشگاه صنعتی شیراز



.....
دکتر علی حمزه ، استادیار بخش علوم کامپیوتر و فناوری اطلاعات



اسفندماه ۱۳۸۹

سپاسگزاری

سپاس بی کران پروردگار یکتا را که ما را انسان و نماینده خود آفرید و آیه تبارک الله احسن الخالقین را ذکر فرشتگان خود قرار داد.

در ابتدای سخن بر خود لازم می دانم از زحمات فراوان استاد ارجمند جناب آقای دکتر سپیدنام که بهره مندی از راهنماییهای گرانبهائی ایشان در طول پایان نامه برایم فرصتی مغتنم بوده است بی نهایت تقدیر و تشکر نمایم . همچنین از اساتید گرانقدر جناب آقای دکتر حمزه و جناب آقای دکتر خوارزمی کمال امتنان و قدردانی را دارم.

در پایان از زحمات اعضای خانواده ام که از هیچگونه مساعدتی در این زمینه دریغ نورزیده اند به ویژه همسر مهربانم، پدر و مادر عزیزم و خواهر خوبم که همواره با صبر و بردباری و حمایتهای بی دریغشان پشتیبانم بوده اند قدردانی می نمایم.

چکیده

بررسی موانع جذب گردشگر با تأکید بر گردشگری الکترونیک (مطالعه موردی مشهد مقدس)

به کوشش

مأده ثانوی گروسی

هدف این تحقیق بررسی موانع جذب گردشگر با تأکید بر گردشگری الکترونیک است. امروزه گردشگری به عنوان پردرآمدترین صنعت روز دنیا مورد توجه در اکثر کشورهای جهان می باشد. از آنجا که ایران یکی از ده کشور مستعد صنعت گردشگری در جهان به حساب می آید اما متأسفانه در رده بندی جهانی جایگاه مناسبی ندارد لذا توجه به این موضوع کاملاً منطقی به نظر می رسد .

در این پایانامه ابتدا سعی شده است مبانی نظری مرتبط با بحث گردشگری الکترونیک بیان شود. در انتهای فصل دوم به بررسی سایتهای گردشگری کشورهای فرانسه ، آلمان ، چین و ترکیه پرداخته شده است. این تحقیق از نظر روش و ماهیت تحقیق توصیفی - تحلیلی است و از نظر مقاصد تحقیق کاربردی می باشد. برای بررسی فرضیات تحقیق سه جامعه آماری مسئولین ، گردشگران و سایتهای گردشگری مورد استفاده قرار گرفتند که برای ارزیابی نظرات این سه گروه از 3 ابزار مصاحبه ، پرسشنامه و مشاهده استفاده گردید. در نهایت پس از تجزیه و تحلیل داده ها تمام فرضیات پژوهش رد شد که نشان دهنده این موضوع است که تمام فرضیات از جمله موانع جذب گردشگر به صورت الکترونیکی به شمار می رود.

واژگان کلیدی: گردشگر، گردشگری ، فناوری اطلاعات ، گردشگری الکترونیک

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: مقدمه
3-1-1	1- ضرورت انجام تحقیق.....
4-2-1	2- اهداف تحقیق.....
4-1-2-1	1- اهداف اصلی.....
4-2-2-1	2- اهداف فرعی.....
4-3-1	3- چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور است.....
5-4-1	4- استفاده کنندگان از نتیجه پایان نامه.....
5-5-1	5- سوالات یا فرضیه های تحقیق.....
5-1-5-1	1- فرضیات اصلی.....
6-2-5-1	2- فرضیات فرعی.....
7-6-1	6- مراحل تحقیق.....
7-1-6-1	1- روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....
7-2-6-1	2- جامعه آماری و تعداد نمونه.....
8-3-6-1	3- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....
8-7-1	7- تعاریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی.....
8-1-7-1	1- گردشگری.....
9-2-7-1	2- فناوری اطلاعات.....
10-3-7-1	3- گردشگری الکترونیک.....

فصل دوم (بررسی ادبیات موضوع و مروری بر تحقیقات گذشته)

12-1-2	1- مقدمه.....
13-2-2	2- اهمیت گردشگری.....
13-3-2	3- اهمیت گردشگری از دیدگاه اسلام.....

14	4-2 اهمیت گردشگری از دیدگاه اقتصاد و اشتغالزایی
15	5-2 گونه های گردشگری
17	6-2 ارکان صنعت گردشگری
17	1-6-2 منابع و مقاصد گردشگری
17	2-6-2 زیرساختهای گردشگری
20	7-2 کاربرد فناوری اطلاعات در توسعه صنعت گردشگری
20	1-7-2 اهمیت اطلاعات در صنعت گردشگری
21	2-7-2 تأثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر صنعت گردشگری
22	8-2 گردشگری الکترونیکی
23	9-2 گردشگری الکترونیکی مبتنی بر تقاضا
24	1-9-2 کاربرد اینترنت برای برنامه ریزی مسافرت
25	2-9-2 ذخیره های اینترنتی مسافرت
27	3-9-2 تأثیر فناوری اطلاعات بر رضایت مندی گردشگر
30	10-2 گردشگری الکترونیکی عرضه محور
30	1-10-2 کاربرد فناوری اطلاعات در توسعه زیر ساختهای صنعت گردشگری
34	2-10-2 تأثیر ICT بر ارائه خدمات جانبی مسافرت
36	11-2 گردشگری مجازی
37	12-2 جایگاه گردشگری ایران در جهان
39	13-2 فرصتهای سرمایه گذاری و جذب گردشگر در مشهد
44	14-2 آمادگی الکترونیکی ایران در سال 2008
45	1-14-2 وضعیت رتبه ایران
49	15-2 گردشگری الکترونیک در ایران
50	16-2 گردشگری در جهان
50	1-16-2 فرانسه
53	2-16-2 آلمان
55	3-16-2 چین
55	4-16-2 ترکیه

فصل سوم (مروری بر تحقیقات انجام شده)

61	1-3 مقدمه
62	2-3 مطالعات انجام گرفته در داخل
60	3-3 مطالعات انجام شده در خارج

فصل چهارم (تحلیل آماری داده ها)

1-4	مقدمه	68
2-4	طرح تحقیق	68
1-2-4	روش تحقیق	68
2-2-4	جامعه آماری	69
3-2-4	نمونه آماری	69
4-2-4	ابزار جمع آوری داده ها	71
5-2-4	روایی و پایایی ابزار اندازه گیری	71
6-2-4	روش توزیع و جمع آوری پرسشنامه ها	73
7-2-4	روش تجزیه و تحلیل داده ها	69

فصل پنجم (بررسی و تحلیل یافته های تحقیق)

1-5	مقدمه	71
2-5	روشهای تجزیه و تحلیل داده ها	71
3-5	توصیف داده های پرسشنامه گردشگران	72
1-3-5	میزان تحصیلات	72
2-3-5	وضعیت شغلی	77
3-3-5	شهر مبدأ	79
4-3-5	استفاده از اینترنت در زندگی روزمره	80
5-3-5	بررسی سرعت دستیابی به اطلاعات مورد نیاز	82
6-3-5	خصوصی یا دولتی بودن سایت ها	83
4-5	آزمون فرض های پژوهش	81
1-4-5	فرضیات پژوهش	83
5-5	پرسشنامه مسئولین	83
1-5-5	آزمون فرضهای اصلی در بخش پرسشنامه مسئولین	83
6-5	بررسی سایت های گردشگری	91
1-6-5	آزمون فرضهای اصلی در بخش سایت های گردشگری	92
7-5	آزمون فرض پژوهش در بخش گردشگران	100
1-7-5	آزمون فرضهای اصلی در بخش گردشگران	100
8-5	جمع بندی فصل	111

فصل ششم (نتایج تحقیق و پیشنهادات)

113.....	1-6 مقدمه
113.....	2-6 نتایج تحقیق
115.....	1-2-6 فرض اصلی اول
116.....	2-2-6 فرض اصلی دوم
116.....	3-2-6 فرض اصلی سوم
117.....	4-2-6 فرض چهار اصلی
118.....	5-2-6 فرض پنج اصلی
118.....	6-2-6 فرض فرعی اول
118.....	7-2-6 فرض فرعی دوم
119.....	3-6 پیشنهادات
120.....	4-6 محدودیتهای تحقیق
120.....	5-6 پیشنهاد برای پژوهشهای آتی
116.....	- فهرست منابع
121.....	- پیوستها

فهرست جداول

صفحه	عنوان و شماره
25	جدول 1-2 انواع وب سایتهای استفاده شده برای برنامه ریزی و ذخیره سفرهای تفریحی در امریکا.....
27	جدول 2-2 عوامل بازدارنده افراد از خرید اینترنتی محصولات گردشگری.....
29	جدول 3-2 رضایت مندی مشتریان گردشگر در نتیجه ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات.....
32	جدول 4-2 کارکردهای مهم گردشگری و مهمان داری که توسط ICT ها حمایت می شوند.....
39	جدول 5-2 پیش بینی آمار گردشگران جهان در سال 2020.....
42	جدول 6-2 آمار مسافرین شهر مشهد.....
43	جدول 7-2 تعداد هتلها و مراکز اقامتی شهر مشهد.....
43	جدول 8-2 تعداد هتل آپارتمانها و مهمانپذیرهای شهر مشهد.....
44	جدول 9-2 معیارهای رتبه بندی و وزن هر یک از معیارها – 2008.....
45	جدول 10-2 وضعیت ایران در رتبه بندی بین 2001-2008.....
46	جدول 11-2 امتیاز ایران در معیارهای شش گانه، 2007-2008.....
48	جدول 12-2 معیارها و شاخص های گزارش رتبه بندی در برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی.....
77	جدول 1-5 میزان فراوانی نمونه آماری بر اساس میزان تحصیلات.....
78	جدول 2-5 توزیع فراوانی نمونه آماری بر اساس وضعیت شغلی.....
79	جدول 3-5 توزیع فراوانی نمونه آماری بر اساس شهر مبدأ.....
80	جدول 4-5 توزیع فراوانی نمونه آماری بر اساس استفاده از اینترنت.....
81	جدول 5-5 نتایج آزمون کای 2 در مورد توزیع استفاده از اینترنت.....
82	جدول 6-5 توزیع فراوانی نمونه آماری بر اساس سرعت دسترسی به اطلاعات.....
83	جدول 7-5 نتایج آزمون کای 2 در مورد توزیع سرعت دسترسی به اطلاعات.....
84	جدول 8-5 توزیع فراوانی نمونه آماری بر اساس استفاده از سایت های دولتی یا خصوصی.....
84	جدول 9-5 نتایج آزمون کای 2 در مورد استفاده از سایت های دولتی یا خصوصی.....
88	جدول 10-5 نتایج آزمون فرض اصلی اول (پرسشنامه مسئولین).....
89	جدول 11-5 نتایج آزمون فرض اصلی دوم (پرسشنامه مسئولین).....
90	جدول 12-5 نتایج آزمون فرض اصلی سوم (پرسشنامه مسئولین).....

- جدول 5-13 مقایسه میانگین های عوامل مرتبط با عدم آشنایی مسئولان با IT 91
- جدول 5-14 مقایسه میانگین های عوامل مرتبط با فقدان افراد متخصص مسئول در زمینه IT 93
- جدول 5-15 مقایسه میانگین های عوامل مرتبط با نا آگاهی برخی از مدیران از مزایای فناوری اطلاعات 94
- جدول 5-16 نتایج آزمون کای 2 در مورد دولتی و خصوصی بودن سایت ها 96
- جدول 5-17 نتایج آزمون فرض چهار اصلی (فقدان پهنای باند مناسب) 97
- جدول 5-18 نتایج آزمون فرض پنج اصلی (فراهم نبودن سیستمهای مورد نیاز بانکداری الکترونیک و دولت الکترونیک) 98
- جدول 5-19 نتایج آزمون فرض سوم فرعی (کیفیت خدمات ارائه شده) 99
- جدول 5-20 مقایسه میانگین عوامل مؤثر بر پهنای باند مناسب 100
- جدول 5-21 مقایسه میانگین عوامل مؤثر بر فراهم نبودن سیستم های بانکداری الکترونیک و دولت الکترونیک 102
- جدول 5-22 نتایج آزمون فرض فرعی اول 105
- جدول 5-23 توزیع فراوانی تمایل گردشگران نسبت به استفاده از خدمات و اطلاعات سایت ها 107
- جدول 5-24 نتایج آزمون بر اساس نظریه گردشگران (میزان استفاده از اطلاعات ارائه شده در سایت ها) ... 108
- جدول 5-25 نتایج میانگین بر اساس نظریه گردشگران (دلایل استفاده نکردن از اینترنت) 110

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
19	شکل 2-1 کانال‌های توزیع خدمات جهانگردی
23	شکل 2-2 اجزای تشکیل‌دهنده گردشگری الکترونیکی
45	شکل 2-3 امتیاز ایران در رتبه‌بندی ساله‌های 2001-2008
47	شکل 2-4 امتیاز ایران در شاخص‌های شش‌گانه، 2007-2008
52	شکل 2-5 صفحه‌خانگی سایت رسمی گردشگری فرانسه
54	شکل 2-6 صفحه‌خانگی سایت رسمی گردشگری کشور آلمان
56	شکل 2-7 صفحه‌خانگی سایت رسمی گردشگری کشور چین
58	شکل 2-8 صفحه‌خانگی سایت رسمی گردشگری کشور ترکیه
77	شکل 5-1 توزیع فراوانی میزان تحصیلات
79	شکل 5-2 توزیع فراوانی وضعیت شغلی
80	شکل 5-3 توزیع فراوانی شهر مبدأ
81	شکل 5-4 توزیع فراوانی استفاده از اینترنت
83	شکل 5-5 توزیع فراوانی سرعت دستیابی به اطلاعات
85	شکل 5-6 توزیع فراوانی استفاده از سایت‌های دولتی یا خصوصی
92	شکل 5-7 مقایسه میانگین عوامل مرتبط با عدم آشنایی مسئولان با IT
93	شکل 5-8 مقایسه میانگین‌های بدست آمده از عوامل مرتبط با فقدان افراد متخصص در زمینه IT
95	شکل 5-9 مقایسه میانگین‌های بدست آمده از عوامل مرتبط با نا آگاهی برخی از مدیران از مزایای فناوری اطلاعات
101	شکل 5-10 مقایسه میانگین‌های بدست آمده از عوامل مرتبط با پهنای باند مناسب
102	شکل 5-11 مقایسه میانگین‌های بدست آمده از عوامل مرتبط با بانک‌داری الکترونیک و دولت الکترونیک
107	شکل 5-12 مقایسه میانگین استفاده از خدمات و اطلاعات سایت‌ها
109	شکل 5-13 مقایسه میانگین نظریه گردشگران (میزان استفاده از اطلاعات ارائه شده در سایت‌ها)
111	شکل 5-14 مقایسه میانگین نظریه گردشگران (دلایل استفاده نکردن از اینترنت)

فصل اول

مقدمه

امروزه گردشگری یکی از صنایع پیشرو و فعالیتهای اقتصادی مطرح در جهان است که توسعه آن به عنوان پردرآمدترین صنعت روز دنیا، یکی از اهداف اصلی برنامه ریزان، دست اندرکاران و مسئولان دولتهای حاکم در اکثر کشورهای جهان می باشد. در هزاره سوم گردشگری را ارزنده ترین صنعت پولساز در جهان می دانند که بالغ بر 10 درصد اشتغال و تولید ملی جهان را به خود اختصاص داده است. کشورهای جهان به این واقعیت دست یافته اند که توجه ویژه به صنعت جهانگردی و تلاش در جهت توسعه این صنعت باعث کسب درآمدهای هنگفتی خواهد شد و دستیابی به این مهم بدون توجه به زیرساختهای مورد نیاز آن امکان پذیر نیست.

از این دیدگاه ایران نیز یکی از ده کشور مستعد صنعت گردشگری در جهان به حساب می آید که آثار باستانی، قدمت تاریخی، شرایط مناسب اقلیمی، منابع طبیعی و آداب و رسوم و فرهنگ اقوام مختلف، کشور را به عنوان یکی از منابع ممتاز صنعت گردشگری جهان به اذهان برده است اما متأسفانه در رده بندی جهانی جایگاه مناسبی ندارد.

کارشناسان، کشورهای فرانسه، اسپانیا و انگلستان را از کشورهای تراز اول این صنعت می دانند که بیشترین منافع را از صنعت گردشگری به دست می آورند، ولی ایران با توجه به امکانات و استعداد فراوان کمتر از یک درصد از سهم گردشگری جهان را به خود اختصاص داده است.

ایران از نظر درآمد در بخش گردشگری در بین کشورهای جهان، در رتبه شصت و هفتم قرار دارد. در حالی که به دلیل وجود اماکن و مناظر طبیعی و گردشگری در ردیف 10 کشور اول جهان قرار دارد. [13]

با توجه به مطالب بیان شده روشن می گردد که لزوم پرداختن به این مقوله در ایران در چه حد است و برای رسیدن به جایگاه مورد نظر چقدر تلاش و کوشش لازم است.

1-1- ضرورت انجام تحقیق

گردشگری الکترونیک واقعیتی غیر قابل انکار است. وقتی ما گامهایی در راستای ایجاد دولت الکترونیک، شهروند الکترونیک، بانکداری الکترونیک، تجارت الکترونیک، آموزش الکترونیک در قالب جامعه اطلاعاتی بر داشته ایم و به آن معتقدیم، باید زمینه های گردشگری الکترونیک را نیز فراهم کنیم تا نهایتاً با گسترش و توسعه این فناوری بتوانیم شکاف بین کشورمان را با کشورهای توسعه یافته پر کنیم.

از طرف دیگر همانطور که قبلاً نیز بیان شد صنعت توریسم بیشترین درآمدی را در سطح جهانی برای کشورهای مختلف به خود اختصاص داده ولی با اینکه ایران یکی از ده کشور مستعد صنعت گردشگری در جهان است ولی از نظر درآمد در بخش گردشگری در بین کشورهای جهان رتبه شصت و هفتم را داراست [13]، بنابراین اگر بخواهیم از این منظر بررسی کنیم به این نتیجه می رسیم که توجه به این مقوله کاملاً منطقی و اقتصادی به نظر می رسد. از سوی دیگر تغییر در نیازهای گردشگران نشان دهنده این مسئله می باشد که گردشگران امروز دارای محدودیتهای زمانی و تنوع طلبی بیشتری در مقایسه با دهه های گذشته بوده که این نشان می دهد به کارگیری گردشگری الکترونیک از سوی عرضه کنندگان خدمات گردشگری اجتناب ناپذیر است. لذا در این تحقیق سعی خواهد شد به موانع جذب گردشگر به صورت الکترونیکی بپردازیم که قطعاً تلاش در جهت رفع این موانع گامی مهم در جهت توسعه گردشگری الکترونیک و به تبع آن توسعه صنعت توریسم خواهد بود.

2-1- اهداف تحقيق

1-2-1- اهداف اصلي

- شناسایی موانع جذب گردشگر با تاکید بر گردشگری الکترونیک
- 1- بررسی عوامل فرهنگی و اجتماعی (شامل: عدم آشنایی مردم ، گردشگران و مسئولان با IT) و تأثیر آن در جذب توریست از طریق الکترونیکی .
 - 2- تأثیر عوامل فنی و زیرساختی (شامل: فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت) در جذب توریست از طریق الکترونیکی .
 - 3- آیا عوامل انسانی (شامل: فقدان افراد متخصص در زمینه IT در سازمانهای مرتبط با گردشگری) در جذب توریست از طریق الکترونیکی تأثیر دارد؟
 - 4- آیا عوامل محیطی (شامل: فراهم نبودن سیستمهای مورد نیاز بانکداری الکترونیک و دولت الکترونیک) مانع جذب توریست از طریق الکترونیکی می شود؟
 - 5- عوامل سازمانی و مدیریتی (شامل : ناآگاهی برخی مدیران از مزایای فناوری اطلاعات) در جذب توریست از طریق الکترونیکی مؤثر است؟

1-2-2- اهداف فرعی

- بررسی تمایل گردشگران نسبت به استفاده از خدمات و اطلاعات ارائه شده در سایتها.
بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در سایتهای گردشگری الکترونیک.

1-3- چه کاربردهایی از انجام این تحقیق متصور است

- می تواند موانع جذب گردشگر به صورت الکترونیکی را برای سازمانهای ذیربط تبیین نماید.

- می تواند به عنوان یک تحقیق علمی مورد استفاده اساتید، محققین و دانشجویان قرار گیرد.

- بعنوان یک تحقیق علمی میتواند برای سازمانهای مرتبط موثر باشد .

1-4- استفاده کنندگان از نتیجه پایان نامه

سازمان گردشگری و میراث فرهنگی استان
مراکز آموزش گردشگری و جهانگردی استان
شهرداری
مراکز آموزش هتلداری
پژوهشکده های اقتصاد دانشگاهها
مراکز علمی و تحقیقاتی

1-5- سوالات یا فرضیه های تحقیق

1-5-1- فرضیات اصلی

عدم آشنایی مسئولان با IT مانع جذب توریست به صورت الکترونیکی است.
فقدان پهنای باند مناسب برای اینترنت در جذب توریست به صورت الکترونیکی تأثیر دارد.
فقدان افراد متخصص در زمینه IT در سازمانهای مرتبط با گردشگری مانع جذب توریست می شود؟

فراهم نبودن سیستمهای مورد نیاز بانکداری الکترونیک و دولت الکترونیک در عدم جذب توریست به صورت الکترونیکی تأثیر دارد.

نا آگاهی برخی از مدیران از مزایای فن آوری اطلاعات مانع جذب توریست به صورت الکترونیکی می شود.

1-5-2- فرضیات فرعی

گردشگران نسبت به استفاده از خدمات و اطلاعات ارائه شده در سایتها تمایل دارند. کیفیت خدمات ارائه شده در سایتهای گردشگری الکترونیک مناسب است.