

## عنوان مقاله:

اولویت بندی شاخص های ارزیابی رضایتمندی بازدیدکنندگان موزه ها (مورد مطالعه: موزه ملی ایران)

## محل انتشار:

فصلنامه برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دوره 9، شماره 33 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسندگان:

سید مجتبی محمود زاده - گروه مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی

طاهره آشتیانی - دانشگاه علامه طباطبائی

علی اصغر حیدری - دانشگاه علامه طباطبائی

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش اولویت بندی شاخص های ارزیابی رضایتمندی بازدیدکنندگان موزه ها میباشد. با مطالعه تحقیقات پیشین و مدل های مفهومی ارزیابی رضایتمندی مشتریان، شاخص های رضایت بازدیدکنندگان موزه بر اساس مدل آکاما شناسایی شده و مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش با استفاده از ابزار پرسشنامه، داده های مورد نیاز از ۳۸۵ نفر از بازدیدکنندگان موزه ملی ایران در شهر تهران جمع آوری گردید. سپس نسبت به تحلیل داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی و تحلیل عاملی تاییدی اقدام شده است. نتایج نشان می دهد که همه شاخص های مدل تحقیق بجز قیمت و ارزش ادراک شده بر رضایت بازدیدکنندگان موزه تاثیرگذار بوده و قیمت بلیط موزه ها تاثیری بر میزان رضایت بازدیدکنندگان ندارد. همچنین نتایج به دست آمده نشان میدهد که متغیر اطمینان دارای بیشترین میزان اهمیت و متغیر همدلی دارای کمترین میزان اهمیت از دیدگاه بازدیدکنندگان است. متغیرهای قابلیت اعتماد، مسئولیت پذیری و عناصر ملموس هم به ترتیب در رتبه های دوم تا چهارم از نظر میزان اهمیت قرار دارند.

## کلمات کلیدی:

گردشگری، رضایتمندی، موزه ها، موزه ملی ایران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1615654>

