



چگونگی ورود به بازارهای جدید با استفاده از تاثیر خدمات اقتصادی دولت سیار در صنعت توریسم (مطالعه موردی: منطقه آزاد کیش)

* رضا رادفر

** علیرضا پورا براهیمی

*** مریم نجفی اسدالهی

دریافت: ۹۱/۳/۲

پذیرش: ۹۱/۴/۲۶

چکیده

هدف پژوهش

سازمان‌هایی که به صورت کامل فناوری اطلاعات و ارتباطات را در بخش بازاریابی خود به کار بستند قادر به رقابت اثر بخش‌تری بوده‌اند. فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان منبعی جهت نوآوری در خدمت و محصول نیز در نظر گرفته می‌شود و همچنین به خاطر توانایی بالاتر در اداره حجم‌های بیشتری از داده‌ها با سرعت‌های بالاتر، سبب بهبود کارایی وظایف بازاریابی و فرآیند تصمیم‌گیری شده‌اند.

این تحقیق به منظور یافتن مناسب‌ترین و کاراترین خدمات قابل ارائه دولت سیار برای حوزه توریسم در منطقه آزاد کیش انجام گرفته است. به بیانی دیگر هدف از انجام این تحقیق انجام تحقیقات بازار و بررسی خدمات اقتصادی دولت سیار برای صنعت توریسم می‌باشد. که این امر سبب خواهد شد تا مدیران و تصمیم‌گیران حاضر در منطقه آزاد کیش، از اولویت‌ها و نیازهای منطقه در این حوزه آگاهی یافته و تصمیمات مناسب‌تری را اتخاذ نمایند.

* دانشیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

** استادیار، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی

*** کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

نویسنده مسئول یا طرف مکاتبه: مریم نجفی اسدالهی

روش پژوهش

روش انجام این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و بر حسب نوع و ماهیت داده‌های مورد استفاده، توصیفی می‌باشد. همچنین اکثر اطلاعات و داده‌های مورد نیاز به صورت کیفی بوده که با مصاحبه و پرسشنامه به دست آمده است. در این تحقیق جامعه آماری مدیران، کارشناسان و ذینفعان صنعت گردشگری در منطقه آزاد کیش می‌باشند. با بررسی‌های انجام شده و آمارهای اخذ شده از سازمان منطقه آزاد کیش، در حال حاضر حدود ۱۲۰ شرکت فعال زیرمجموعه صنعت توریسم مشغول به فعالیت هستند که در حدود ۴۱۲ نفر مدیر و کارشناس شاغل می‌باشند.

نتایج و کاربردهای مدیریتی پژوهش

با بررسی و مطالعه تطبیقی خدمات سیار ارائه شده در دنیا و مطابقت آن با نیازها و امکانات منطقه آزاد کیش، خدماتی که در حوزه اقتصادی قرار داشته، انتخاب و مورد سنجش مخاطبین آن قرار گرفته شد. در انتها ۱۴ خدمت به دست آمده به ترتیب اولویت فهرست شده است. دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها، خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار و پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار سه خدمت پراهمیت‌تر در این زمینه پیشنهاد شده‌اند. با مشخص شدن مهم‌ترین و پرکاربردترین خدمات اقتصادی دولت سیار، مدیران و تصمیم‌گیران در منطقه آزاد کیش بیش از پیش با نیازهای و اولویت‌های این منطقه آشنا شده و خواهند توانست بر اساس اهمیت و اولویت به ارائه این خدمات بپردازند.

نوآوری پژوهش

دولت سیار مبحث به نسبت جدیدی است که پس از دولت الکترونیک در دنیا مطرح شده است. خدمات، امکانات و نحوه استفاده از این خدمات در بخش‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. در کشور ما هنوز تحقیقات مناسبی در زمینه خدمات دولت سیار در صنعت توریسم صورت نپذیرفته است. لذا این تحقیق جز اولین تحقیقاتی است که در زمینه بازاریابی دولت سیار و صنعت توریسم در کشور صورت گرفته و منطقه آزاد کیش به عنوان اولین منطقه آزاد مورد بررسی در این زمینه بوده است.

واژگان کلیدی:

دولت سیار، خدمات اقتصادی، صنعت توریسم، بازارهای جدید، منطقه آزاد کیش

مقدمه

گونه اطلاعات و امکانات در برخی مواقع برای مشتریان دولت جهت انجام تصمیم بهینه، بسیار حیاتی می‌باشد. فناوری تلفن همراه نشان داده است که: کانالی اساسی برای انتشار به موقع اطلاعات و تسهیل امور مشتریان دولت‌ها می‌باشد (Ghyasi & Kushchu, 2004).

از سویی دیگر، با توجه به این که صنعت گردشگری یکی از صنایع پرمخاطب و اساسی در کشورها به خصوص در کشور ما به شمار می‌آید، ارائه امکانات و خدمات به روز با کیفیت مناسب، تاثیر بسزایی در جذب بیشتر گردشگران و افزایش رونق اقتصادی منطقه دارا می‌باشد.

استفاده از خدمات دولت سیار این امکان را به شرکت‌ها و افراد مرتبط با صنعت توریسم خواهد داد تا با ایجاد ارزش افزوده با استفاده از فناوری‌های نوین، رونق بیشتری در این صنعت ایجاد نموده و کیفیت ارائه خدمات را برای گردشگران افزایش دهند (Paajarvi, 2004).

با توجه به ضرورت‌های بیان شده از لزوم استفاده از خدمات نوین و کارا در حوزه‌های مانند صنعت توریسم در کشور، انجام تحقیقات مرتبط در این زمینه امری حیاتی و ضروری می‌باشد. این تحقیق که با هدف انجام مطالعات بازار در حوزه دولت سیار و صنعت گردشگری انجام شده است، پس از بررسی انواع خدمات ارائه شده و نیز قابل ارائه در دنیا، خدمات مناسب با منطقه آزاد کیش انتخاب و با تجمیع نظر مخاطبین و نیز کارشناسان این حوزه، به ارائه چارچوبی به منظور استفاده مناسب‌تر از خدمات اقتصادی دولت سیار در صنعت توریسم پرداخته است. ارائه این چارچوب و استفاده از آن، گامی موثر در شناسایی بازارهای جدید و برنامه ریزی مناسب برای رونق اقتصادی منطقه در حوزه صنعت توریسم می‌باشد.

شایان ذکر است منظور از خدمات اقتصادی، خدماتی می‌باشد که در حوزه‌های اقتصادی به صنایع، سازمان‌ها، کسبه و ... ارائه می‌شود. مانند: تسهیل در دریافت مالیات‌ها و عوارض، اعطای وام‌ها و قوانین و مقررات مربوط به کسب و کار صنایع، سازمان‌ها و مردم.

امروزه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمامی بخش‌های زندگی بشر وارد شده و سبب ارتقای کیفیت زندگی افراد گشته است. طی چند سال گذشته با تعریف دولت الکترونیک^۱، دولت‌ها به ارائه خدمات خود به صورت الکترونیکی برای شهروندان، کسب و کارها و نیز سازمان‌های دولتی پرداختند. بدین ترتیب این امکان فراهم گشت تا مشتریان دولت بتوانند به صورت غیرحضوری خدمات مورد نیاز خود را با کیفیت و سرعتی بالاتر دریافت نمایند. از سویی دیگر ارائه خدمات الکترونیکی تاثیر بسیاری بر کاهش هزینه‌ها داشته است (Ntaliani et al., 2008).

آسیا، آمریکا و اتحادیه اروپا به خوبی از مفهوم دولت الکترونیک استقبال کرده‌اند، به گونه‌ای که سرمایه‌گذاری‌های قابل توجهی برای ابتکارات و نوآوری‌هایی در این زمینه انجام شده است (Costopoulou et al., 2003).

با پیشرفت علم و تلاش دولت‌ها به منظور سهولت و تسریع در ارائه خدمات و نیز کاهش هزینه‌های خود، ابزار و شیوه‌های جدیدی در ارائه خدمات به کار گرفته شده است. در زمینه ارائه خدمات الکترونیکی گام مفید و موثری که به تازگی برداشته شده، ارائه خدمات مورد نیاز مشتریان دولت بر روی تلفن‌های همراه می‌باشد. این امر که دولت سیار^۲ نامیده می‌شود، در بسیاری از کشورها مورد استقبال دولت و شهروندان قرار گرفته و فواید بسیاری را در بر داشته است.

در دسترس بودن تلفن همراه، سهولت استفاده از آن، کاهش هزینه‌ها، تسریع در انجام امور، ارتقای کیفیت خدمات، تنوع در ارائه خدمات و نیز پاسخگویی همه جانبه به نیازهای مشتریان از مهم‌ترین عوامل روی‌آوری دولت‌ها به دولت سیار و ارائه خدمات خود بر روی تلفن همراه می‌باشد.

ارائه اطلاعات و امکانات به عموم مردم، وظیفه اصلی دولت بوده که در اکثر مواقع کار آسانی نمی‌باشد. مطلع نگه داشتن شهروندان و مشتریان دولت از رویدادهایی که اطراف آن‌ها رخ می‌دهد، از مسئولیت‌های دولت به شمار می‌آید. این

1- e-government

2- Mobile government

چارچوب نظری پژوهش

دولت سیار موضوعی است که در چند سال اخیر مورد توجه دولت‌ها و کشورهای مختلف قرار گرفته است. این موضوع به دلیل جدید بودن و پرکاربرد بودن آن مورد استقبال دانشجویان و محققان در نقاط مختلف دنیا واقع شده و هر روزه تعداد بیشتری مقاله، پژوهش و پیشنهاداتی در این زمینه ارائه می‌گردد.

در داخل کشور نیز این روند در حال افزایش می‌باشد. تاکنون تعدادی پایان‌نامه با موضوع بررسی و کلیات دولت سیار انجام گرفته است. از جمله می‌توان به پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه علوم و تحقیقات با موضوع "بررسی عوامل موثر بر موفقیت ارائه خدمات دولت سیار با رویکرد دولت به مردم^۱ در ایران" نوشته شده در سال ۱۳۸۸ توسط خانم نفیسه محمدی و نیز پایان‌نامه "ارائه چارچوب برای پیاده‌سازی دولت سیار در کشور یمن"^۲ نوشته شده توسط آقای عبدالرقيب فتحی در سال ۱۳۸۴ از دانشگاه ترتیب مدرس اشاره نمود.

در سال ۲۰۰۷ مقاله‌ای توسط ان‌تالین^۳ انتشار یافت. این مقاله به بررسی دولت سیار در صنعت کشاورزی پرداخته و چارچوبی را برای استفاده از خدمات دولت سیار در بخش کشاورزی ارائه نموده است. این مقاله به دنبال دو هدف اصلی بوده است: ۱- ارائه چارچوب برای شناسایی اولویت‌ها و تاثیرات هزینه‌ای خدمات دولت سیار در صنعت کشاورزی. ۲- شرح کاربردهای چارچوب ارائه شده در یک نمونه

واقعی. بر این اساس سه بخش اصلی این چارچوب عبارت است از: کاربردی، فنی و اقتصادی که هرکدام دارای عوامل و زیرمجموعه‌های خود می‌باشند.

متس پاچروی^۳ در سال ۲۰۰۴ در تحقیق خود به این سوال پاسخ می‌دهد که "چگونه ساختار صنعت توریسم در گردشگری سیار^۴ می‌تواند تعریف شود؟".

از دیگر مقالاتی که در سال‌های اخیر منتشر گشته و مرتبط با موضوع این مقاله می‌باشد به موارد زیر می‌توان اشاره نمود:

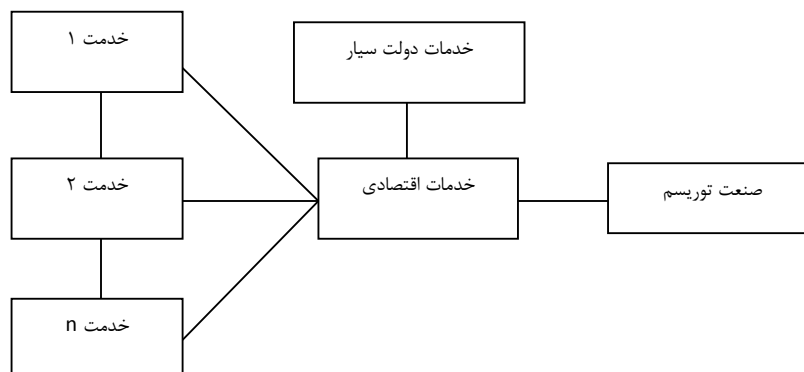
در سال ۲۰۰۰ در دانشگاه سیدنی مقاله‌ای با موضوع خدمات و فناوری‌های سیار در دولت سیار برای دولت دومی، نوشته شده است این مقاله به بررسی نیازمندی‌های دولت سیار در دبی پرداخته و راه‌حلی را برای استفاده از خدمات دولت سیار در دبی بیان می‌نماید.

در سال ۲۰۰۹، تحقیقی پیرامون استفاده از خدمات دولت سیار در کشور عمان صورت پذیرفته است.

مدل تحقیق

در این مقاله پس از بررسی خدمات دولت سیار ارائه شده در سایر کشورها، خدمات اقتصادی ارائه شده انتخاب و با در نظر گرفتن نیازهای صنعت توریسم و شرایط منطقه آزاد کیش، چارچوبی پیشنهادی ارائه خواهد شد.

بر این اساس مدل تحقیق به شکل نمودار ۱ در نظر گرفته شده است:



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش پژوهش

هدف تمام علوم، شناخت و درک دنیای پیرامون ما است. به منظور آگاهی از مسایل و مشکلات دنیای اجتماعی، روش‌های علمی، تغییرات قابل ملاحظه‌ای پیدا کرده‌اند. این روندها و حرکت‌ها سبب شده است که برای بررسی رشته‌های مختلف بشری، از روش علمی استفاده شود (پاریزی، ۱۳۷۸). از جمله ویژگی‌های مطالعه علمی که هدفش حقیقت‌یابی است استفاده از یک روش تحقیق مناسب می‌باشد و انتخاب روش تحقیق مناسب به هدف‌ها، ماهیت و موضوع مورد تحقیق و امکانات اجرایی بستگی دارد و هدف از تحقیق دسترسی دقیق و آسان به پاسخ پرسش‌های تحقیق است (خاکی، ۱۳۷۹).

روش انجام این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی می‌باشد چرا که در این تحقیق سعی بر آن است تا با گردآوری اطلاعات، تحلیل آن‌ها و بومی‌سازی، پیشنهادهای مناسب در داخل کشور ارائه گردد.

بر حسب نوع و ماهیت داده‌های مورد استفاده، پژوهش حاضر تحقیق توصیفی است. با توجه به این که داده‌های مورد نیاز این تحقیق از طریق مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری می‌شود، لذا این تحقیق پیمایشی از نوع میدانی می‌باشد. لازم به ذکر است که اکثر اطلاعات و داده‌های مورد نیاز به صورت کیفی بوده که با مصاحبه و پرسشنامه به دست می‌آید، اما در برخی بخش‌ها اطلاعات کمی نیز با مراجعه به بانک‌های اطلاعاتی موجود در منطقه آزاد کیش مورد استفاده قرار گرفته است.

فرآیند نمونه‌گیری و جمع‌آوری داده‌ها

جامعه پژوهش یا جامعه آماری، جایی که نتایج پژوهش قرار است به آن جا تعمیم یابد یا در آن جا اجرا شود، به مجموعه‌ای از اشخاص، اشیاء، گیاهان، مکان‌ها، رویدادها و به طور کلی اموری اطلاق می‌شود که در یک یا چند صفت یا ویژگی مشترک باشند. هر چه میزان صفت‌ها یا ویژگی‌های مشترک کمتر باشد، جامعه گسترده‌تر خواهد بود و هر چه صفت‌ها یا ویژگی‌های مشترک بیشتر باشند، جامعه محدودتر خواهد بود. علاوه بر ویژگی‌های مشترک، اعضاء هر جامعه ویژگی‌های غیرمشترکی هم دارند که پژوهشگر مایل به مطالعه آن‌هاست. لازم است که در

فرآیند پژوهش، جامعه آماری به خوبی و به روشنی تعریف و ابعاد و مشخصات آن به صورت دقیق مشخص شود (میرزایی، ۱۳۸۸).

در این تحقیق جامعه آماری مدیران، کارشناسان و ذینفعان صنعت گردشگری در منطقه آزاد کیش می‌باشند. با بررسی‌های انجام شده و آمارهای اخذ شده از سازمان منطقه آزاد کیش، در حال حاضر حدود ۱۲۰ شرکت فعال زیرمجموعه صنعت توریسم مشغول به فعالیت هستند. برای این مراکز حدود ۴۱۲ نفر مدیر و کارشناس شاغل می‌باشند.

جمع‌آوری داده‌ها از کل جامعه پرهزینه و بسیار وقت‌گیر و البته تا حدودی غیرمنطقی است، لذا به کسب اطلاعات مورد نظر از نمونه‌ای منتخب از جامعه آماری بسنده شده و نتایج به دست آمده به کل جامعه تعمیم داده خواهد شد. از پرکاربردترین و دقیق‌ترین روش‌های محاسبه تعداد نمونه، روش کوکران می‌باشد. فرمول مورد استفاده این روش در زمانی که حجم جامعه مشخص است، عبارت است از:

$$N = \frac{nz^2pq}{nd^2 + z^2pq}$$

با احتساب خطای ۵ درصد در محاسبه و تعداد ۴۱۲ نفر به عنوان تعداد جامعه آماری، ۲۰۰ نفر تعداد حجم نمونه برای انجام این پژوهش به دست می‌آید.

طراحی پرسشنامه پژوهش

پرسشنامه رایج‌ترین ابزار تحقیق است که پاسخ به سوالات آن، داده‌های موردنظر پژوهشگر را تشکیل می‌دهد. برای دستیابی به چارچوبی مناسب برای سازمان منطقه آزاد کیش، پس از بررسی خدمات دولت سیار که در حال حاضر در دنیا ارائه می‌گردد، خدماتی که در چارچوب خدمات اقتصادی بودند، شناسایی و با در نظر گرفتن نیازهای صنعت توریسم و نیز شرایط منطقه آزاد کیش، لیستی از خدماتی که در این چارچوب قرار داشته است، تهیه شد.

شایان ذکر است جهت به دست آوردن این چارچوب، مطالعات تطبیقی صورت گرفته است که بر این اساس ابتدا تمامی خدمات دولت سیار ارائه شده و یا مورد بررسی قرار

و مناسب برای صنعت توریسم بوده و همچنین قابل ارائه در منطقه آزاد کیش باشند، انتخاب گشته‌اند. بر این اساس ۱۴ خدمت به دست آمده است که فهرست این خدمات و منبع آن‌ها در جدول زیر بیان شده است:

گرفته در دنیا، جمع‌آوری و سپس ۳ فیلتر خدمات اقتصادی، صنعت توریسم و منطقه آزاد کیش برای هرکدام اعمال شده است. به عبارتی دیگر خدمات دولت سیار اگر در حوزه اقتصادی

ردیف	نام خدمت	منبع
۱	اعلام مناقصات و مزایدات به صورت سیار	www.proximamobile.eu
۲	ارسال اطلاعات به روز شده از سایر صنایع مرتبط با کار شرکت شما به صورت سیار	www.proximamobile.eu
۳	ارائه آگهی و تبلیغات شرکت شما به صورت سیار	(zefferer, 2011)
۴	دریافت روزانه نرخ ارز و سکه به صورت سیار	(Bhatnagar, 2010)
۵	دریافت اطلاعات اقتصادی مانند قیمت‌ها، آمار خدمات، آمار سرمایه‌گذاری‌ها و ... به صورت سیار	(Bhatnagar, 2010)
۶	دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها مانند ساعت پرواز افراد خاص و ... یک روز قبل از آن‌ها	(zefferer, 2011)
۷	امکان ثبت نام و رزرو غرفه در نمایشگاه‌ها به صورت سیار	(zefferer, 2011)
۸	امکان اعلام و ثبت تغییرات شرکت‌ها با استفاده از پیام کوتاه	(Georgiadis & Stiakakis, 2010)
۹	امکان ثبت نام در دوره‌های آموزشی برگزار شده برای شرکت‌ها	(Georgiadis & Stiakakis, 2010)
۱۰	انجام فرآیندهای صدور مجوز برای شرکت‌ها به صورت سیار	www.proximamobile.eu
۱۱	خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار	www.proximamobile.eu
۱۲	امکان رزرو هتل به صورت سیار	(zefferer, 2011)
۱۳	ارائه خدمات بیمه‌نامه‌ها به صورت سیار	(zefferer, 2011)
۱۴	امکان پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار	www.proximamobile.eu

در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شده‌اند. در ادامه نتایج به دست آمده شرح داده شده است:

بدین ترتیب چارچوبی بر اساس مدل تحقیق به دست آمده است که در قالب پرسشنامه‌ای در میان جامعه آماری توزیع شده و با استفاده از تحلیل‌های آماری، خدمات پیشنهاد شده اولویت‌بندی شده است.

ویژگی‌های آزمون‌شوندگان

پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده شامل ۲۰۰ عدد بوده است که ویژگی‌های افراد پاسخگو به شرح جدول ۱ می‌باشد:

تحلیل داده‌ها و نتایج

داده‌های حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار Spss

جدول ۱: ویژگی‌های آزمون‌شوندگان

ویژگی	تعداد	درصد
جنسیت		
مرد	۹۷	۴۸/۵
زن	۱۰۳	۵۱/۵
تاهل		
مجرد	۵۷	۲۸/۵
متاهل	۱۴۳	۷۱/۵
سن		
کمتر از ۲۰ سال	۳۰	۱۵
۲۰-۳۵ سال	۱۱۷	۵۸/۵
۳۵-۵۰ سال	۳۷	۱۸/۵
بیشتر از ۵۰ سال	۱۶	۸
تحصیلات		
دیپلم و پایین‌تر	۱۲	۶
فوق دیپلم و لیسانس	۱۱۲	۵۶
فوق لیسانس	۶۷	۳۳/۵
دکتر	۹	۴/۵

میزان اهمیت خدمات اقتصادی سیار پیشنهادی

پاسخ‌دهندگان در پاسخنامه‌های خود، با تخصیص عددی بین ۰ تا ۱۰۰ میزان اهمیت هرکدام از خدمات پیشنهادی شده را بیان نمودند. جدول زیر بیان‌کننده تجمیع نظر پاسخ‌دهندگان و میزان اهمیت هر کدام از خدمات پیشنهادی می‌باشد:

جدول ۲: توزیع فراوانی اهمیت خدمات سیار از نظر پاسخ‌دهندگان

خدمات پیشنهادی	خیلی کم اهمیت (۰ تا ۲۰)	کم اهمیت (۲۰ تا ۴۰)	متوسط (۴۰ تا ۶۰)	مهم (۶۰ تا ۸۰)	خیلی مهم (۸۰ تا ۱۰۰)	مجموع	میانگین	انحراف معیار
۱	۱۹٪	۱۶٪	۱۲٪	۲۸/۵٪	۲۴/۵٪	۱۰۰٪	۵۹/۲۰	۳۱/۰۵
۲	۷/۵٪	۴٪	۲۴٪	۱۶٪	۴۸/۵٪	۱۰۰٪	۷۴/۳۳	۲۸/۶۹
۳	۱۵/۵٪	۱۲٪	۳۲٪	۸٪	۳۲/۵٪	۱۰۰٪	۶۰/۳۳	۳۰/۹۷
۴	۳٪	۴٪	۲۹/۵٪	۲۳/۵٪	۴۰٪	۱۰۰٪	۷۶	۲۱/۳۸
۵	۷/۵٪	۸/۵٪	۱۵/۵٪	۳۲٪	۳۶/۵٪	۱۰۰٪	۷۰	۲۷/۹۶
۶	۷/۵٪	۵٪	۹/۵٪	۲۴٪	۵۴٪	۱۰۰٪	۸۶/۲۸	۲۴/۶۹
۷	۳/۵٪	۷/۵٪	۱۶٪	۲۰٪	۵۳٪	۱۰۰٪	۷۵/۸	۲۵/۴۷
۸	۱۱/۵٪	۱۹/۵٪	۱۶٪	۳۲/۵٪	۲۰/۵٪	۱۰۰٪	۵۸/۷۵	۲۸/۸۸
۹	۳/۵٪	۴٪	۲۰٪	۲۸٪	۴۴/۵٪	۱۰۰٪	۷۶/۳۳	۲۴/۴۱
۱۰	۱۵/۵٪	۱۵/۵٪	۱۲٪	۲۱٪	۳۶٪	۱۰۰٪	۶۲/۲	۳۱/۵۹
۱۱	۱۱/۵٪	۵٪	۱۲٪	۱۲/۵٪	۵۹٪	۱۰۰٪	۷۸/۸	۲۹/۲۲
۱۲	۱۱٪	۹٪	۱۲/۵٪	۱۵٪	۵۲/۵٪	۱۰۰٪	۷۷/۶۲	۳۱/۰۹
۱۳	۷/۵٪	۳/۵٪	۱۲/۵٪	۳۲/۵٪	۴۴٪	۱۰۰٪	۷۶/۹۱	۲۵/۵۳
۱۴	۴٪	۷٪	۸٪	۳۱/۵٪	۴۹/۵٪	۱۰۰٪	۸۳/۶۹	۲۰/۶۰

- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "دریافت اطلاعات اقتصادی مانند قیمت‌ها، آمار خدمات، آمار سرمایه‌گذاری‌ها و ... به صورت سیار" ۷/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۸/۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۵/۵٪ پاسخ متوسط، ۳۲٪ پاسخ مهم و ۳۶/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت دریافت اطلاعات اقتصادی مانند قیمت‌ها، آمار خدمات، آمار سرمایه‌گذاری‌ها و ... را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها مانند ساعت پرواز افراد خاص و ... یک روز قبل از آن‌ها" ۷/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۹/۵٪ پاسخ متوسط، ۲۴٪ پاسخ مهم و ۵۴٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها مانند ساعت پرواز افراد خاص و ... یک روز قبل از آن‌ها را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "امکان ثبت‌نام و رزرو غرفه در نمایشگاه‌ها به صورت سیار" ۳/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۷/۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۶٪ پاسخ متوسط، ۲۰٪ پاسخ مهم و ۵۳٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت امکان ثبت‌نام و رزرو غرفه در نمایشگاه‌ها به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "امکان اعلام و ثبت تغییرات شرکت‌ها با استفاده از پیام کوتاه" ۱۱/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۱۹/۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۶٪ پاسخ متوسط، ۳۲/۵٪ پاسخ مهم و ۲۰/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "اعلام مناقصات و مزایده‌ها به صورت سیار" ۱۹٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۱۶٪ پاسخ کم اهمیت، ۲۴/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت اعلام مناقصات و مزایده‌ها به صورت سیار را مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ "ارسال اطلاعات به روز شده از سایر صنایع مرتبط با کار شرکت شما به صورت سیار" در محیط کار ۷/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۴٪ پاسخ کم اهمیت، ۲۴٪ پاسخ متوسط، ۱۶٪ پاسخ مهم و ۴۸/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت ارسال اطلاعات به‌روز شده از سایر صنایع مرتبط با کار شرکت شما به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "آگهی و تبلیغات شرکت شما به صورت سیار" ۱۵/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۱۲٪ پاسخ کم اهمیت، ۳۲٪ پاسخ متوسط، ۸٪ پاسخ مهم و ۳۲/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت ارائه آگهی و تبلیغات شرکت شما به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.
- ✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "دریافت روزانه نرخ ارز و سکه به صورت سیار"، ۳٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۴٪ پاسخ کم اهمیت، ۲۹/۵٪ پاسخ متوسط، ۲۳/۵٪ پاسخ مهم و ۴۰٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت دریافت روزانه نرخ ارز و سکه به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "ارائه خدمات بیمه‌نامه‌ها به صورت سیار" ۷/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۳/۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۲/۵٪ پاسخ متوسط، ۳۲/۵٪ پاسخ مهم و ۴۴٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت ارائه خدمات بیمه‌نامه‌ها به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "امکان پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار" ۴٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۷٪ پاسخ کم اهمیت، ۸٪ پاسخ متوسط، ۳۱/۵٪ پاسخ مهم و ۴۹/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت امکان پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

اولویت‌بندی خدمات اقتصادی دولت سیار پیشنهادی

جهت بررسی نحوه رتبه بندی انواع خدمات دولت سیار از آنالیز واریانس فریدمن استفاده شده است. در این تحلیل به دنبال اثبات یکی از فرضیات زیر هستیم.

$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_{14}$ ← از نظر پاسخ‌دهندگان انواع خدمات دولت سیار ارائه شده دارای اهمیت یکسان هستند.

$H_1: \exists i, j \mu_i \neq \mu_j$ ← از نظر پاسخ‌دهندگان انواع خدمات دولت سیار ارائه شده دارای اهمیت یکسان نیستند.

نتایج حاصل از آزمون آنالیز واریانس فریدمن در جدول زیر لحاظ شده است.

جدول ۳: نتایج آزمون آنالیز واریانس

۵۸۳/۴۷	خی دو
۱۳	درجه آزادی
۰/۰۰۰	سطح معناداری

اهمیت امکان اعلام و ثبت تغییرات شرکت‌ها با استفاده از پیام کوتاه را مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "امکان ثبت‌نام در دوره‌های آموزشی برگزار شده برای شرکت‌ها" ۳/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۴٪ پاسخ کم اهمیت، ۲۰٪ پاسخ متوسط، ۲۸٪ پاسخ مهم و ۴۴/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت امکان ثبت‌نام در دوره‌های آموزشی برگزار شده برای شرکت‌ها را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "انجام فرآیندهای صدور مجوز برای شرکت‌ها به صورت سیار" ۱۵/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۱۵/۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۲٪ پاسخ متوسط، ۲۱٪ پاسخ مهم و ۳۶٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت انجام فرآیندهای صدور مجوز برای شرکت‌ها به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار" ۱۱/۵٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۵٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۲/۵٪ پاسخ متوسط، ۵۹٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

✓ در بررسی پاسخ‌های ارائه شده به میزان اهمیت "امکان رزرو هتل به صورت سیار" ۱۱٪ پاسخ خیلی کم اهمیت، ۹٪ پاسخ کم اهمیت، ۱۲/۵٪ پاسخ متوسط، ۱۵٪ پاسخ مهم و ۵۲/۵٪ نیز پاسخ خیلی مهم را اعلام نموده‌اند. بر مبنای پاسخ‌های ارائه شده اغلب پاسخ‌دهندگان میزان اهمیت امکان رزرو هتل به صورت سیار را خیلی مهم عنوان نموده‌اند.

پاسخ دهندگان با تخصیص عددی بین ۰ تا ۱۰۰ در واقع خدمات پیشنهادی را رتبه بندی نموده‌اند. با تعیین رتبه هر کدام از خدمات برای هر پاسخ دهنده متوسط رتبه‌ای برای هر خدمت محاسبه شده است. هر چه این متوسط رتبه به دست آمده بالاتر باشد نشان دهنده اهمیت بیشتر آن خدمت از نظر پاسخ دهندگان می‌باشد. در جدول ۴ میزان متوسط رتبه محاسبه شده برای هر خدمت بیان شده است.

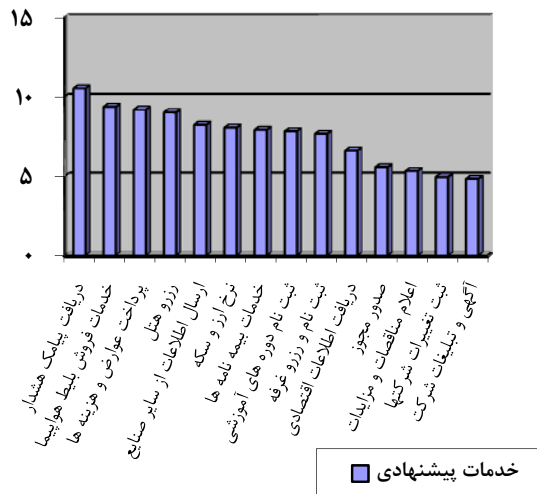
میزان آماره‌خیز دو جهت اثبات یکی از فرضیات فوق برابر ۵۸۳/۴۷۷ با درجه آزادی ۱۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۰ است. از آن جایی که میزان سطح معناداری از میزان خطای نوع اول در سطح ۰/۰۵ کمتر است لذا فرض یکسان بودن اهمیت انواع خدمات دولت سیار رد می‌گردد و بنابراین عوامل دارای اهمیت یکسان نیستند. از این رو می‌توانیم اهمیت هر کدام از عوامل را بر اساس نظر پاسخ دهندگان اولویت‌بندی نماییم.

جدول ۴: متوسط رتبه‌های به دست آمده برای خدمات اقتصادی پیشنهادی دولت سیار

رتبه	متوسط رتبه	انواع خدمات پیشنهادی
۱	۱۰/۵۲	دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها مانند ساعت پرواز افراد خاص و ... یک روز قبل از آن‌ها
۲	۹/۳۵	خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار
۳	۹/۱۷	امکان پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار
۴	۹/۰۱	امکان رزرو هتل به صورت سیار
۵	۸/۲۳	ارسال اطلاعات به روز شده از سایر صنایع مرتبط با کار شرکت شما به صورت سیار
۶	۸/۰۵	دریافت روزانه نرخ ارز و سکه به صورت سیار
۷	۷/۹۲	ارائه خدمات بیمه‌نامه‌ها به صورت سیار
۸	۷/۸۳	امکان ثبت نام در دوره‌های آموزشی برگزار شده برای شرکت‌ها
۹	۷/۶۵	امکان ثبت نام و رزرو غرفه در نمایشگاه‌ها به صورت سیار
۱۰	۶/۶۱	دریافت اطلاعات اقتصادی مانند قیمت‌ها، آمار خدمات، آمار سرمایه‌گذاری‌ها و ...
۱۱	۵/۵۶	انجام فرآیندهای صدور مجوز برای شرکت‌ها به صورت سیار
۱۲	۵/۳۳	اعلام مناقصات و مزایده‌ها به صورت سیار
۱۳	۴/۹۵	امکان اعلام و ثبت تغییرات شرکت‌ها با استفاده از پیام کوتاه
۱۴	۴/۸۳	ارائه آگهی و تبلیغات شرکت شما به صورت سیار

آزاد کیش دارای اولویت می‌باشند. نمودار ۲ متوسط رتبه‌های به دست آمده برای هر کدام از خدمات را نمایش می‌دهد:

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌گردد خدمات اقتصادی دولت سیار که قابل ارائه به بخش‌های فعال در صنعت توریسم می‌باشند، به ترتیب جدول بالا برای منطقه



نمودار ۲: رتبه بندی خدمات اقتصادی پیشنهادی دولت سیار

- ۱۰- دریافت اطلاعات اقتصادی مانند قیمت‌ها، آمار خدمات، آمار سرمایه‌گذاری‌ها و ...
- ۱۱- انجام فرآیندهای صدور مجوز برای شرکت‌ها به صورت سیار
- ۱۲- اعلام مناقصات و مزایات به صورت سیار
- ۱۳- امکان اعلام و ثبت تغییرات شرکت‌ها با استفاده از پیام کوتاه
- ۱۴- ارائه آگهی و تبلیغات شرکت شما به صورت سیار

جمع‌بندی و پیشنهادات مدیریتی

با ورود فناوری اطلاعات به سازمان‌ها تمامی بخش‌های سازمان تحت تاثیر قرار گرفتند و تاثیر تکنولوژی اطلاعات را نمی‌توان معطوف به یک یا چند بخش خاص در سازمان دانست. در بخش بازاریابی نیز به دلیل اهمیت این بخش در تعامل با مشتریان و هم چنین موفقیت شرکت‌ها، تکنولوژی اطلاعات توانسته با تغییرات فزاینده و سریع در محیط‌های بازاریابی به همراه رشد اطلاعات مربوطه به بازاریابی سازمان‌ها سبب ایجاد مزیت رقابتی برای

بر این اساس لیست پیشنهادی خدمات اقتصادی دولت سیار مناسب در حوزه صنعت توریسم و برای سازمان منطقه آزاد کیش به شرح زیر می‌باشد:

- ۱- دریافت پیامک هشدار جهت یادآوری برخی از فعالیت‌ها مانند ساعت پرواز افراد خاص و ... یک روز قبل از آن‌ها
- ۲- خدمات فروش بلیط هواپیما به صورت سیار
- ۳- امکان پرداخت عوارض و هزینه‌های شرکت به صورت سیار
- ۴- امکان رزرو هتل به صورت سیار
- ۵- ارسال اطلاعات به‌روز شده از سایر صنایع مرتبط با کار شرکت به صورت سیار
- ۶- دریافت روزانه نرخ ارز و سکه به صورت سیار
- ۷- ارائه خدمات بیمه‌نامه‌ها به صورت سیار
- ۸- امکان ثبت‌نام در دوره‌های آموزشی برگزار شده برای شرکت‌ها به صورت سیار
- ۹- امکان ثبت‌نام و رزرو غرفه در نمایشگاه‌ها به صورت سیار

شرکت‌ها شود. از سوی دیگر مشتریان به دنبال محصولات و خدمات با کیفیت بالاتر می‌باشند. فشار به سازمان‌ها برای بهبود خدمت به مشتریان بیشتر شده است، سه حوزه‌ای را که ممکن است فناوری اطلاعات سبب تغییر در آن شود به طور کلی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

۱- تغییرات در وضعیت متغیرهای آمیخته بازاریابی

۲- تغییرات در اندازه و ساختار بخش بازاریابی

۳- توانایی در اداره کردن حجم بالا و پیچیده اطلاعات بازاریابی

نتایج این پژوهش، خدمات اقتصادی دولت سیار را در حوزه صنعت توریسم شناسایی و مطابق نیاز منطقه آزاد کیش اولویت‌بندی نموده است. اولویت‌های به دست آمده می‌تواند فهرستی مناسب برای سازمان منطقه آزاد کیش جهت انجام و اولویت‌دهی پروژه‌ها در این حوزه باشد.

از آن جایی که خدمات پیشنهادی با بررسی همه جانبه و تجمیع نظر صاحب نظران و نیز ذینفعان این خدمات، اولویت‌بندی شده است، پیشنهاد می‌گردد سازمان منطقه آزاد کیش بر اساس این اولویت‌ها به ارائه خدمات دولت سیار برای صنعت توریسم بپردازد.

منابع و مأخذ

- پاریزی، م. (۱۳۷۸). "روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی"، تهران.
- پایگاه اطلاع‌رسانی سازمان منطقه آزاد کیش: www.kish.ir
- خاکی، غ. (۱۳۷۹). "روش تحقیق در مدیریت"، نشر دانشگاه آزاد اسلامی.
- میرزایی، خ. (۱۳۸۸). "پژوهش، پژوهشگری و پژوهشنامه‌نویسی"، انتشارات جامعه‌شناسان.
- Alrazooqi, M. & De Silva, R. (2000). "Mobile and wireless services and technologies for M-government solution proposal for Dubai government", WSEAS Transactions on Information Science and Applications, pp. 1037-1047.
- Bhatnagar, S. (2010). "Exploring conditions for delivery of successful M-government services to the bottom of the pyramid (BOP) in India", Ahmedabad, India
- Carroll, J. (2006). "What's in it for me? Taking M-Government to the People", The University of Melbourne, Australia.
- Costopoulou, C., Lambrou, M., & Karetos, S. (2003). "E-government meets agricultural public services", Paper presented at the 1st Conference in Information Society and Citizen's Rights, September 25–26, Athens, Greece.
- Easton, J. (2002). "Going wireless—transform your business with mobile technology", Harper Business, New York.
- Eriksson, I. (2003). "Mobile services for tourism – final report of working group".
- Georgiadis, C. K. & Stiakakis, E. (2010). "Extending an E-government service measurement framework to M-government services", Ninth International Conference on Mobile Business, Greece.
- Ghyasi, F. & Kushchu, I. (2004). "M-government: Cases of developing countries", European Conference on E-Government (ECEG 2004), Trinity College, Dublin.
- Huijnen, C. (2006). "Mobile tourism and mobile government: An inventory of European projects". European Centre for Digital Communication EC/DC.
- Knopp, M. (2006). "Mobile government in Germany: Legal aspects and demands on mobilizing the administration", Kassel, Germany.
- Kushchu, I. & Kuscu, H. (2002). "From E-government to M-government: Facing the inevitable", In the Proceeding of European conference on E-government (ECEG 2003), Trinity College, Dublin.
- Meng-Yoke Tan, E., Foo, S., Hoe-Lian Goh, D. & Theng, Y. (2009). "Classifying contextual information for mobile tourism applications", New Information Perspectives, (6), pp. 565-586, Available: www.emeraldinsight.com/0001-253X.htm.

M-Government in Ireland 2008. An iReach Publication”, Published May 2008, iReach a Next Utility Limited Company.

Ntaliani, M., Costopoulou, C. & Karetos, S. (2008). “Mobile government: A challenge for agriculture”, *Government Information Quarterly*, (25), pp. 699–716.

Ostberg, O. (2003). “A Swedish View on ‘Mobile Government’”, Swedish Agency for Public Management.

Paajarvi, M. (2004). “future mobile data services for tourism”. Master of science thesis, Lulea University of Technology.

Sotelo Nava, A. & López Dávila, I. (2005). “M-government for digital cities: Value added public Services”, Mexico.

The European portal of mobile services for citizens, Available: www.proximamobile.eu

Yoojung, K., Jongsoo, Y., Seungbong, P. & Jaemin, H. (2004). “Architecture for implementing the mobile government services in Korea”, *Lecture Notes in Computer Science*.

Zefferer, T. (2011). “Mobile government, E-government for mobile societies stocktaking of current trends and initiatives”, Secure Information Technology Center – Austria.

Entry to New Markets with Using Influence Economical Mobile Government Services in Tourism Industry (Case Study: Kish Free Zone)

R. Radfar, Ph.D.

A. R. Poorebrahimi, Ph.D.

*** M. Najafi Asadollahi**

Abstract

Purpose

Using information technology in marketing activities of organizations enable them to have effective competition in the market.

Also information technology is introduced as a source of innovation in services and products which also according to its ability of more data processing in less times, improve the efficiency of marketing activities and decision making process.

This study aims to find the most appropriate and efficient services presentable by mobile government for tourism industry in Kish FZO. In the other words, the purpose of this study is to perform market study and review economic services presented by mobile government for tourism industry. By doing this, managers and decision makers in Kish FZO will be aware of priorities and needs of the zone in this area, and will make better decisions.

Research Method

Method of this research is goal-based, applied and depend on type and nature of used data and descriptive. Also most of the used data is qualitative and reached by questionnaire and interview.

Statistical population of this research are managers, experts and other interested-parties of tourism industry in Kish FZO. According to undertaken surveys and reports revealed by Kish FZO Organization, at this time there are 120 active companies with 412 managers and experts in tourism industry.

Findings and Managerial Implications

According to comparative research of mobile services presented in the world and accommodating them with needs and facilities of Kish FZO, services in economic area were chosen and evaluated by their audiences. As a result, 14 services were listed and ranked. The most important three suggested services were receiving alarm SMS for reminding some activities, mobile services for Airplane ticket sale and mobile payment of company charges and expenses.

With determining of most important and efficient economic services of mobile government, managers and decision makers in Kish FZO are more than before aware of needs and priorities of the zone and will be able to present these services in accordance of importance and priority.

Research Innovation

Mobile government is a rather new topic after electronic government which is debated in the world. Services, facilities and the way of using these services in different sections have been studied. In our

country, proper studies about mobile government services in tourism industry have not been done yet. So this frame work is one the first studies which has been done in mobile government's marketing and tourism industry in Iran, and Kish FZO is the first area to study.

Keywords:

Mobile government, Economical services, Tourism industry, New markets, Kish free zone

* **Corresponding Author:** mnajafi.a@gmail.com