



تحلیل محتوا و تحلیل شکاف ادراک مشتری از کیفیت بازی‌وارسازی در شرکت‌های درخواست‌خودرو برخط (مورد مطالعه: تاکسی اینترنتی اسنپ)

ریحانه رضاقلیزاده^۱، زهرا صادقی آرانی^۲ (نویسنده مسئول)، اسماعیل مزروعی نصرآبادی^۳

1 کارشناسی‌ارشد کارآفرینی، گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

2 استادیار گروه مدیریت کسب و کار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

3 استادیار گروه مدیریت کسب و کار، دانشکده علوم مالی، مدیریت و کارآفرینی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: 1403/04/30

تاریخ پذیرش: 1403/10/24

چکیده

امروزه باگسترش روزافزون کسب‌وکارهای برخط، درک رفتار خرید در این محیطها و تدوین راهبردهای بازاریابی کارآمد جهت ارتباط بلندمدت با مشتریان و وفادار نمودن آنها اهمیت چشمگیری یافته است. یکی از مهم‌ترین ابزارهایی که در سال‌های اخیر برای دستیابی به این هدف بسیار مورد استقبال قرار گرفته، بازی‌وارسازی است. با وجود تلاش این کسب‌کارها برای استفاده از عناصر بازی‌وارسازی در محتوای پیام‌های تبلیغاتی، میزان ادراک مشتری از وجود این عناصر، یکی از چالش‌های پیش رو این کسب و کارهاست. از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی کمیت و کیفیت عناصر بازی‌وارسازی و درک مشتری از وجود آن در برنامه کاربردی و شبکه‌های اجتماعی تاکسی اینترنتی اسنپ انجام شد. بدین منظور در گام اول با رویکرد تحلیل محتوا، عناصر بازی‌وارسازی در چارچوب نظریه وریاخ شامل 10 مکانیک و 5 دینامیک در محتوای پیام‌های تبلیغاتی (پُست‌های بارگذاری شده) این شرکت در شبکه‌های اجتماعی بررسی شد. در مرحله دوم به‌منظور بررسی ادراک مشتری از کاربرد این عناصر، از روش تحلیل شکاف استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل محتوا حاکی از آن است که از 15 دینامیک و مکانیک بازی، تنها مکانیک «نوبت» در پست‌های تبلیغاتی این شرکت وجود نداشت. همچنین تحلیل شکاف نشان داد ادراک مشتری از وجود مکانیک‌های «معاملات»، «نوبت» و «همکاری»، بسیار ضعیف، مکانیک‌های «مالکیت

1 sadeqiarani@kashanu.ac.ir

2 drmazroui@kashanu.ac.ir

3 greihane@gmail.com

منابع، «پاداش» و «رقابت» ضعیف و دینامیک «پیشرفت» بسیار ضعیف است. در بررسی کیفیت ادراک مشتری از این عناصر هیچ‌کدام از آنها، در حد رضایت‌بخش نبودند. با توجه به یافته‌های تحقیق لزوم بازنگری در اصول مکانیک‌ها و دینامیک‌ها ضروری است. با توجه به یافته‌های تحقیق، اضافه کردن بازی‌های جذاب در برنامه اسنپ، نمایش مناسب پیشرفت افراد، امکان بیشتر برای مبادله دارایی‌ها توصیه می‌شود.

کلمات کلیدی: بازی‌وارسازی، خدمات درخواست خودرو برخط، مکانیک و دینامیک، تحلیل محتوا، تحلیل شکاف کیفیت.