



مرکز ملی باوردهای علمی و فناوری

سازمان بنادر و دریانوردی به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتی‌رانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

## بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر جذب خطوط کشتیرانی در بندر خرمشهر با استفاده از روش‌های بازاریابی و مدل سروکوال

مسلم مرادی<sup>۱\*</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۳/۳۰

\* نویسنده مسئول

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۶/۲۴

© نشریه صنعت حمل و نقل دریایی ۱۳۹۴، تمامی حقوق این اثر متعلق به نشریه صنعت حمل و نقل دریایی است.

### چکیده

امروزه در بازار رقابتی، برنده کسی است که نزدیک‌ترین ارتباط را با مشتری برقرار و حفظ کند، از این رو فراهم نمودن تسهیلات و امکانات مناسب برای کشتی‌های ورودی به بندر و ارائه خدمات بندری مناسب در کمترین زمان ممکن و خروج سریع کشتی از بندر می‌تواند خطوط کشتیرانی فراوانی را به سمت بندر جذب نماید. هدف از این تحقیق بررسی راهکارهای جذب خطوط کشتیرانی بیشتر در بندر خرمشهر می‌باشد. با استفاده از مدل سروکوال و تدوین مناسب‌ترین استراتژی با مدل SWOT به بررسی این بندر پرداخته شد تا بهترین راهکارهای افزایش میزان حجم صادرات و واردات، جذب خطوط و شرکت‌های کشتیرانی و در نتیجه عملکرد و بهره‌وری بیشتر بندر تدوین شود. در این پژوهش از آزمون ویلکاکسون برای آزمون فرضیات اصلی و فرعی تحقیق و از آزمون رتبه‌بندی فریدمن برای تعیین اولویت ابعاد کیفیت خدمات استفاده شد. نتایج نشان داد که انتظار خطوط کشتیرانی از عوامل فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی بیشتر از نتایج به دست آمده، می‌باشد که شکاف خدماتی موجود بیانگر نارضایتی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بندر خرمشهر است. علوم کامپیوتری‌بیشترین شکاف در بُعد همدلی و کمترین شکاف در بُعد پاسخگویی مشاهده شد. همچنین از دیدگاه خطوط کشتیرانی به لحاظ اهمیت، بُعد ضمانت و تضمین نسبت به سایر ابعاد در درجه بالاتری قرار دارد. در نهایت، استراتژی تدوین شده به راهبردهای تهاجمی نزدیک بوده و مسئولین بندر باید سعی کنند از نقاط قوت و فرصت، کمال استفاده را ببرند و به سوی این راهبردها گام بردارند.

**واژه‌های کلیدی:** بندر خرمشهر، خطوط کشتیرانی، بازاریابی، مدل سروکوال، مدل SWOT.

## ۱- مقدمه

خود جلب نماید به فعالیت‌های بازاریابی جهانی نیاز دارد. بازاریابی بندر از طریق شناسایی دقیق آنچه مشتری می‌خواهد نقش اساسی در دستیابی به اهداف عالی آن بندر ایفا می‌کند. در خطوط کشتیرانی لاینر کار بازاریابی به طور تخصصی در ارتباط مستقیم با نمایندگان خطوط کشتیرانی بزرگ و لاینر می‌باشد و این دسته از مشتریان هستند که بر بندر تاثیرگذار بوده و از طرفی ممکن است اقدامات و فعالیت‌های بازاریابی در ارتباط با خطوط کشتیرانی صورت پذیرد.

در ارتباط با کشتیرانی کانتینری تمرکز بر روی مالک کشتی است ولی در فعالیت‌های غیر کانتینری مانند فله، نخستین نیاز، ارتباط با حمل‌کننده و یا واردکننده می‌باشد. در ارتباط با تقسیم‌بندی بازار در بازاریابی نیاز به فعالیت‌های بازاریابی مستمر و ارتباط شخصی با افراد مسئول در سازمان‌های ذیربط ضروری می‌باشد.

از این رو، این پژوهش به دنبال این مسئله است که آیا شناسایی این عوامل و رتبه‌بندی آنها بر اساس میزان رضایتمندی مشتریان (خطوط کشتیرانی) از کیفیت خدمات بندر می‌تواند در جذب خطوط کشتیرانی بیشتر تأثیر داشته باشد یا خیر. بندر خرمشهر بزرگترین بندر کشور تا پیش از جنگ تحمیلی (سال ۵۹) بوده است که متأسفانه صدمه‌های بسیاری از نظر زیرساختی بر آن در طی جنگ وارد شد و بعد از گذشت سال‌ها هنوز نتوانسته است نسبت به گذشته به جایگاه واقعی خود در بین بنادر فعال کشور دست یابد. از دلایل اصلی حجم کم تردد کشتی‌ها به این بندر می‌توان به عمق آب در طول کانال ارون رود و دهانه ورودی به بندر، طولانی بودن کانال و مسیر دسترسی به بندر و نهایتاً عمق آبخور پای اسکله‌ها اشاره کرد. وجود شناورهای مغروقه دوران جنگ تحمیلی، رسوبات زیاد رودخانه ارون و همچنین عدم همکاری کشور عراق با جمهوری اسلامی ایران به جهت برنامه مشترک لایروبی رودخانه از اصلی‌ترین مشکلات و موانع افزایش تردد خطوط کشتیرانی به این بندر می‌باشد. بنابراین هدف این تحقیق بررسی عوامل مؤثر بر جذب خطوط کشتیرانی در بندر خرمشهر با رویکرد و نگاهی بازارگرایانه می‌باشد.

## ۲- روش تحقیق

هدف این پژوهش کاربردی است و چون به بررسی رابطه بین متغیرها می‌پردازد از نظر نوع تحقیق همبستگی و از نظر روش توصیفی پیمایشی می‌باشد. در این پژوهش، شیوه نمونه‌گیری به صورت سهمیه‌ای و برای صرفه جویی در زمان و هزینه، انتخاب نمونه به صورت تصادفی ساده انجام خواهد شد. جامعه آماری این تحقیق، شرکت‌های فورواردر و نمایندگان خطوط کشتیرانی فعال در منطقه و شرکت‌های فورواردر به تعداد ۴۴ نفر می‌باشند که دارای مدرک تحصیلی دیپلم، لیسانس و بالاتر هستند. همچنین در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه و جهت تلخیص و طبقه‌بندی اطلاعات مذکور و آزمون فرضیه‌ها که منجر به پذیرش یا رد آنها شده از آمار توصیفی استنباطی استفاده شده است، از طرفی آمار توصیفی داده‌های به‌دست آمده در قالب نمودار، جدول و نمرات درصدی نشان داده شده است.

## ۱-۲- اهداف تحقیق

در جهانی که در آن زندگی می‌کنیم بیشتر مسائل به صورت علت و معلولی با یکدیگر در ارتباط می‌باشند، از این رو تجزیه و تحلیل یک

امروزه بندر در حمل‌ونقل بین‌المللی که بر مبنای تولید و توزیع استوار است، نقش ویژه‌ای ایفا می‌کند. بندر دنیا با تغییرات بسیاری در تجارت جهانی مواجه هستند، این تغییرات، همواره بین بندر رقابت ایجاد خواهد نمود. حاصل این رقابت، جذب کالا و به دنبال آن رونق اقتصادی می‌باشد. بندر در یک محیط کاملاً رقابتی فعالیت می‌کند و از این رو اهمیت بازاریابی در مدیریت و توسعه بندر در اغلب بنادر دنیا شناخته شده می‌باشد. به هر صورت، بازاریابی بندر مفهوم نسبتاً جدیدی بوده و تنها در سال‌های دهه ۱۹۸۰ مفهوم بازاریابی در نمودار سازمانی بندر مشاهده شده است. بازاریابی بندر از طریق شناسایی دقیق آنچه مشتری می‌خواهد، نقش اساسی‌ای را در دستیابی به اهداف عالی آن بندر ایفا می‌نماید. در بیشتر کشورهای در حال توسعه علی‌رغم تلاش‌های فراوان بازاریابی بندر همچنان یکی از نقاط ضعف بندر می‌باشد. بنابراین بازاریابی بندر یکی از حساس‌ترین فعالیت‌های هر بندر می‌باشد. به جهت حفظ جایگاه بازار بندر در عرصه حمل‌ونقل دریایی، یک بندر باید موقعیت رقابتی بودن خود را افزایش دهد تا در صدر بنادر رقیب باقی بماند. گذشت زمان در عصر فناوری امروز نقش تعیین‌کننده‌ای بر خواسته‌های خطوط کشتیرانی در انتخاب بهینه‌ترین بندر دارد. از این رو پیدایش فناوری‌های نوین در زمینه کشتیرانی و بندر باعث تغییر خواسته‌های خطوط کشتیرانی خواهد شد. به این منظور عوامل مؤثر در انتخاب بندر هم با گذشت زمان تغییر خواهد کرد. بندر خرمشهر را می‌توان به عنوان پل ارتباطی ایران با کشورهای کویت و عراق در نظر گرفت که در صورت توجه و جذب خطوط لاینر کشتیرانی اعم از فله و کانتینری، شاهد افزایش سطح ترافیک بندر از نظر میزان حجم صادرات و واردات، شهرت و پیشرفت، افزایش بهره‌وری بندر و همچنین افزایش اشتغال‌زایی بیشتر خواهیم بود که نتیجه آن افزایش درآمدهای ارزی و ریالی بیشتر برای کشور و منطقه است. با توجه به موارد فوق، هدف این پروژه بررسی راهکارهای جذب خطوط کشتیرانی بیشتر در بندر خرمشهر می‌باشد، در واقع، در این پژوهش از دیدگاه خطوط کشتیرانی به بررسی بندر پرداخته می‌شود تا بهترین راهکارهای افزایش جریان کالا و عملکرد و درآمد سالیانه بندر به دست آید و تدوین شود.

## ۱-۱- بیان مسئله

حمل‌ونقل دریایی با توانایی جابجایی کالا در حجم بسیار زیاد و کرایه حمل ارزان‌تر نسبت به سایر روش‌های حمل‌ونقل و همچنین تغییرات بسیار زیاد و همراه با سرعت، همواره بین بندر رقابت ایجاد خواهد نمود. به دنبال این رقابت، جذب کالا، و به دنبال جذب کالا، رونق اقتصادی خواهد بود. از این رو فراهم نمودن تسهیلات و امکانات مناسب برای کشتی‌های ورودی به بندر و ارائه خدمات بندری مناسب در کمترین زمان ممکن و خروج سریع کشتی از بندر بدون وقفه و همچنین کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌تواند خطوط کشتیرانی بسیاری را به سمت بندر جلب نماید. شاخص‌های متفاوتی برای جذب کشتی‌های بیشتر در هر بندر وجود دارد که با شناخت این عوامل و کاهش عوامل تهدیدآمیز و منفی و در مقابل ارتقای نقاط قوت و فرصت‌ها می‌توان خطوط کشتیرانی بیشتری را جذب نمود. یکی از این شاخص‌ها، کاربرد فنون و روش‌های بازاریابی از جمله مدل رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط بندر می‌باشد. یک بندر برای این که بتواند توجه و نظر خطوط کشتیرانی را به

مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و با تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته می‌شود. در بررسی میزان انتظارات و میزان نتایج به دست آمده از خدمات، تحلیل آماری نشان می‌دهد که سطح مورد انتظار به صورت معنادار بیشتر از خدمات دریافتی بوده است، در واقع بین خدمات درک شده و خدمات مورد انتظار شکاف به میزان ۱۶/۷۲- وجود داشت که نشان می‌دهد خدمات ادراکی پایین تر از حد انتظار بوده است و میزان  $(P > 0.05)$  نشان دهنده تفاوت معنادار و عدم پوشش انتظار مشتریان در این ابعاد بوده است  $(P = 0.015, df = 4, X^2 = 6/606)$ . به عبارت دیگر شکاف ایجاد شده بین انتظار و نتایج به دست آمده در تمامی ابعاد مدل سروکوال در بندر خرمشهر نشان دهنده پایین بودن سطح رضایت خطوط کشتیرانی از کیفیت خدمات بندر است.

جدول (۱): نتیجه آزمون t و ویلکاکسون فرضیه اصلی اول

شاخصها	میانگین	میانگین	تفاوت	t-test	P	wil-coxon
کل انتظارات و ادراکات	۸۷/۳۵۲۸	۷۰/۶۳۱۵	-۱۶/۷۲۱۳	-۱/۸۵۸۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

جدول (۲): آزمون فریدمن برای فرضیه اصلی اول

تعداد نمونه	توزیع مربع خي	درجه آزادی	سطح معناداری
۴۰	۶/۶۰۶	۴	۰/۰۱۵

### ۳-۲- نتیجه آزمون فرضیه اصلی دوم

فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان پذیرفته می‌شود. نتایج آزمون فریدمن نشان می‌دهند که از نظر اهمیت، بین ابعاد تفاوت آماری قابل توجهی وجود دارد و از نظر رتبه بندی، بُعد ضمانت و تضمین نسبت به سایر ابعاد در درجه بالاتری قرار گرفت و پس از آن به ترتیب ابعاد همدلی، قابلیت اطمینان و ملموس یا فیزیکی قرار دارند و بُعد پاسخگویی به عنوان کم‌رتبه ترین بُعد از نظر پاسخ دهندگان شناخته شده است. این نتایج در جدول شماره ۴-۹ نشان داده شده است  $(X^2 = 3/086, df = 4, P = 0/045)$ .

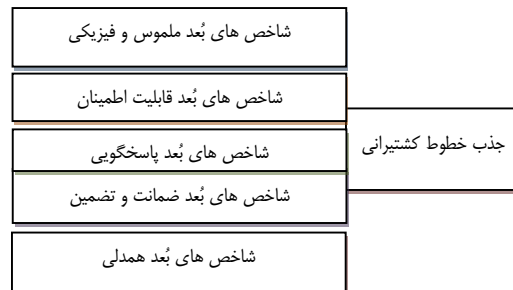
جدول (۳): اولویت بندی ابعاد برای فرضیه اصلی دوم

رتبه میانگین	۳/۱۶	۳/۱۰	۳	۲/۸۰	۲/۷۰
شاخصها	ضمانت و تضمین	قابلیت اطمینان	همدلی	ملموس و فیزیکی	پاسخگویی

جدول (۴): آزمون فریدمن برای فرضیه اصلی دوم آزمون

تعداد نمونه	توزیع مربع خي	درجه آزادی	سطح معناداری
۴۰	۳/۰۸۶	۴	۰/۰۴۵

پدیده بدون شناخت این روابط و تعیین قلمرو مطالعه هر کدام امکانپذیر نخواهد بود. لذا هدف این تحقیق شناسایی عوامل مؤثر بر جذب خطوط کشتیرانی از دیدگاه نمایندگان خطوط کشتیرانی و شرکت های فرورادر می‌باشد، و اهداف فرعی شامل (۱) اندازه گیری شکاف بین انتظارات و نتایج به دست آمده خطوط کشتیرانی از کیفیت خدمات بندر خرمشهر، (۲) کمک به مدیران بندر جهت شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده به خطوط کشتیرانی، (۳) کمک به دانشجویانی که در زمینه کیفیت خدمات تحقیق یا مطالعه می‌نمایند، (۴) تدوین راهبردهای جذب خطوط کشتیرانی لاینر در بندر خرمشهر و (۵) تدوین استراتژی راهبردی برای مدیران بندر با استفاده از مدل SWOT. فرضیه های اصلی تحقیق عبارتند از: (۱) بین میزان انتظار خطوط کشتیرانی از خدمات بندر خرمشهر و نتایج به دست آمده آنان از خدمات دریافتی تفاوت و شکاف وجود دارد و (۲) بین ابعاد پنجگانه کیفیت از نظر اهمیت از دید خطوط کشتیرانی تفاوت وجود دارد. و نیز فرضیه های فرعی عبارتند از: (۱) بین نتایج به دست آمده و انتظارات های خطوط کشتیرانی از "بُعد عوامل فیزیکی" بندر خرمشهر اختلاف معنادار آماری وجود دارد، (۲) بین نتایج به دست آمده و انتظارات های خطوط کشتیرانی از "بُعد قابلیت اطمینان" اختلاف معنادار آماری وجود دارد، (۳) بین نتایج به دست آمده و انتظارات های خطوط کشتیرانی از "بُعد پاسخگویی" اختلاف معنادار آماری وجود دارد، (۴) بین نتایج به دست آمده و انتظارات های خطوط کشتیرانی از "بُعد تضمین" شکاف معنادار آماری وجود دارد و (۵) بین نتایج به دست آمد و انتظارات های خطوط کشتیرانی از "بُعد همدلی" اختلاف معنادار آماری وجود دارد. مدل مفهومی تحقیق در شکل (۱) نمایش داده شده است.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق برای جذب خطوط کشتیرانی

### ۳- تجزیه و تحلیل داده ها و بیان نتایج

روش تجزیه و تحلیل داده ها فرآیندی چند مرحله ای است که طی آن داده هایی که از طریق به کارگیری ابزارهای جمع آوری در نمونه (جامعه) آماری فراهم آمده اند، خلاصه، کدبندی و دسته بندی و در نهایت پردازش می شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل ها و ارتباطات بین این داده ها به منظور آزمون فرضیه ها فراهم آید. در این فرآیند داده ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می شوند و روش های گوناگون آماری نقش ویژه ای در نتیجه گیری ها به عهده دارند.

### ۳-۱- نتیجه آزمون فرضیه اصلی اول

با استفاده از آزمون پارامتریک t، و مقایسه میانگین دو نمونه

## ۳-۳- نتایج آزمون فرضیه فرعی اول

با استفاده از آزمون پارامتریک t مقایسه میانگین دو نمونه مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان حفظ شده است. در بُعد قابلیت اعتماد یا ملموس بودن، تحلیل آماری نشان داد که سطح مورد انتظار کارشناسان به صورت معنادار بیشتر از خدمات دریافتی بوده است. در واقع بین خدمات مورد انتظار و خدمات درک شده، شکافی به میزان ۱۷/۴۵- وجود داشت که نشان‌دهنده خدمات ارائه شده کمتر از حد انتظار بوده است و میزان ( $p > 0.05$ ) نشان‌دهنده تفاوت معنادار و عدم پوشش انتظار مشتریان در این بُعد بوده است و کیفیت عرضه خدمات ضعیف می‌باشد.

جدول (۵): نتیجه آزمون t فرضیه فرعی اول

شاخص ها	ملموسات مورد انتظار و ملموسات ادراکی	نتیجه
آماره t	-۹/۸۶۰	H۰ رد
درجه آزادی	۳۹	
سطح معناداری	۰/۰۰۰	
تفاضل میانگین	-۱۷/۴۵۷۲۶	
فاصله اطمینان ۹۵٪ برای تفاضل میانگین	کران پایین -۲۱/۲۸۳۷ کران بالا -۱۳/۸۷۶۱۶	

## ۳-۵- نتایج آزمون فرضیه فرعی سوم

با استفاده از آزمون پارامتریک t، مقایسه میانگین دو نمونه مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان حفظ شده است. در بُعد پاسخگویی (کارشناسان بندر) تحلیل آماری نشان داد که سطح مورد انتظار کارشناسان به صورت معنادار بیشتر از خدمات دریافتی می‌باشد. در واقع بین خدمات درک شده و خدمات مورد انتظار شکاف به میزان ۱۴/۳۶۵- وجود داشت که نشان‌دهنده خدمات ارائه شده پایین‌تر از حد انتظار بوده و میزان ( $p > 0.05$ ) نشان‌دهنده تفاوت معنادار با عدم پوشش انتظار مشتری‌ها در این بُعد بوده و کیفیت عرضه خدمات ضعیف می‌باشد.

جدول (۷): نتیجه آزمون t فرضیه فرعی سوم

شاخص ها	ملموسات مورد انتظار و ملموسات ادراکی	نتیجه
آماره t	-۶/۰۹۱	H۰ رد
درجه آزادی	۳۹	
سطح معناداری	۰/۰۰۰	
تفاضل میانگین	-۱۴/۳۶۵۰۸	
فاصله اطمینان ۹۵٪ برای تفاضل میانگین	کران پایین -۱۹/۱۲۵۴۵ کران بالا -۹/۵۹۴۷۱	

## ۳-۴- نتایج آزمون فرضیه فرعی دوم

با استفاده از آزمون پارامتریک t مقایسه میانگین دو نمونه مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان حفظ شده است. در بُعد قابلیت اطمینان (کارشناسان بندر)، تحلیل آماری نشان داده شد که سطح مورد انتظار کارشناسان به صورت معنادار بیشتر از خدمات دریافتی می‌باشد. در واقع بین خدمات درک شده و خدمات مورد انتظار، شکافی به میزان ۱۶/۸- وجود داشت که نشان‌دهنده خدمات ارائه شده پایین‌تر از حد انتظار است و میزان ( $p > 0.05$ ) نشان‌دهنده تفاوت معنادار و عدم پوشش انتظار مشتریان در این بُعد بوده است و کیفیت عرضه خدمات ضعیف می‌باشد.

جدول (۶): نتیجه آزمون t فرضیه فرعی دوم

شاخص ها	ملموسات مورد انتظار و ملموسات ادراکی	نتیجه
آماره t	-۷/۲۵۱	H۰ رد
درجه آزادی	۳۹	
سطح معناداری	۰/۰۰۰	
تفاضل میانگین	-۱۶/۸۰۵۵۶	
فاصله اطمینان ۹۵٪ برای تفاضل میانگین	کران پایین -۲۱/۴۹۳۲۵ کران بالا -۱۲/۱۱۷۸۶	

## ۳-۶- نتایج آزمون فرضیه فرعی چهارم

با استفاده از آزمون پارامتریک t، مقایسه میانگین دو نمونه مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان حفظ شده است. در بُعد تضمین (کارشناسان بندر) تحلیل آماری نشان داد که سطح مورد انتظار کارشناسان به صورت معنادار بیشتر از خدمات دریافتی بوده است، در واقع بین خدمات درک شده و خدمات مورد انتظار، شکافی به میزان ۱۶/۶۱- وجود داشت که نشان‌دهنده خدمات ارائه شده کمتر از حد انتظار بوده است و میزان ( $p > 0.05$ ) نشان‌دهنده تفاوت معنادار و عدم پوشش انتظار مشتریان در این بُعد بوده و کیفیت عرضه خدمات، ضعیف می‌باشد.

جدول (۸): نتیجه آزمون t فرضیه فرعی چهارم

شاخص ها	ملموسات مورد انتظار و ملموسات ادراکی	نتیجه
آماره t	-۶/۰۳۷	H۰ رد
درجه آزادی	۳۹	
سطح معناداری	۰/۰۰۰	
تفاضل میانگین	-۱۶/۶۱۱۱۱	
فاصله اطمینان ۹۵٪ برای تفاضل میانگین	کران پایین -۲۲/۱۷۶۹۸ کران بالا -۱۱/۰۴۵۲۴	

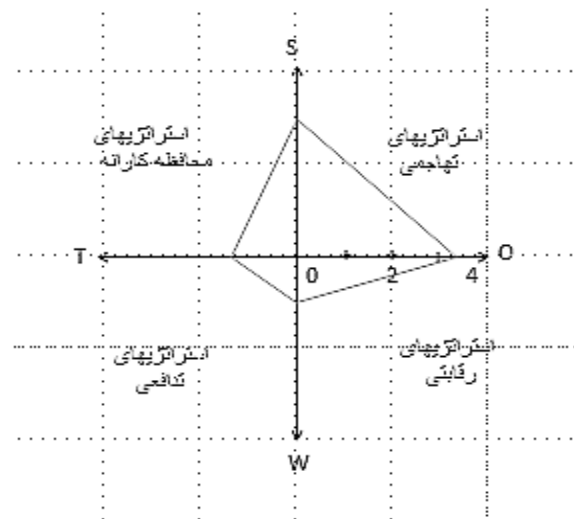
### ۳-۷- نتایج آزمون فرضیه فرعی پنجم

با استفاده از آزمون پارامتریک t، مقایسه میانگین دو نمونه مستقل (وابسته به گروه مقایسه) و تأیید آزمون مقایسه میانگین رتبه وابسته به گروه (آزمون ویل کاکسون)، فرضیه تحقیق با ۹۵٪ اطمینان پذیرفته می شود. در بُعد همدلی، تحلیل آماری نشان داد که انتظار مشتریان به طور معنادار بیشتر از خدمات دریافتی بوده است. در واقع بین خدمات ادراکی و خدمات مورد انتظار، شکافی به میزان ۱۸/۳۹- وجود داشت که نشان دهنده خدمات ارائه شده کمتر از حد انتظار بوده است و میزان ( $p > 0.05$ ) نشان دهنده تفاوت معنادار و عدم پوشش انتظار مشتری ها در این بُعد بوده و کیفیت عرضه خدمات ضعیف می باشد.

جدول (۹): نتیجه آزمون t فرضیه فرعی پنجم

شاخص ها	ملموسات مورد انتظار و ملموسات ادراکی
آماره t	-۷/۴۰۹
درجه آزادی	۳۹
سطح معناداری	۰/۰۰۰
تفاضل میانگین	-۱۸/۳۸۸۹
فاصله اطمینان ۹۵٪ برای تفاضل میانگین	کران پایین -۲۳/۴۰۹۱۲
	کران بالا -۱۳/۳۶۸۶۶
نتیجه	رد H <sub>0</sub>

بر طبق نتیجه به دست آمده، راهبردهای بندر خرمشهر به راهبردهای تهاجمی نزدیک می باشد و مسئولین باید سعی کنند از شاخص های نقاط قوت و فرصت نهایت استفاده را ببرند و به سمت این راهبردها گام بردارند. سازمان ها باید در زمان روبرو شدن با شرایط محیطی غیر قابل کنترل فرصت ها را جذب و از تهدیدها دوری نمایند، تحلیل نقاط قوت و ضعف هم بیشتر به ارزیابی این نکته می پردازد که بندر خرمشهر چگونه به عوامل داخلی و تقویت آنها جهت رویارویی با عوامل خارجی توجه نماید.



شکل (۲): ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک (نقاط قوت: ۳/۰۱۵، نقاط ضعف: ۱/۴۷، فرصت ها: ۳/۴۱، تهدیدها: ۱/۴۴۶)

### ۴- نتیجه گیری

در این پژوهش برای بررسی کیفیت خدمات بندر خرمشهر از مدل سرو کوال استفاده شد، این مدل دارای پنج بُعد عوامل ملموس و فیزیکی، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی می باشد. با مقایسه نتایج به دست آمده و انتظارات سه حالت رخ می دهد: (۱) اگر خدمات ادراک شده پایین تر از انتظارات باشد، نشانه ضعیف بودن کیفیت خدمات است (۲) اگر خدمات ادراک شده در حد انتظار باشد نشانه کیفیت خوب است (۳) اگر خدمات ادراک شده بالاتر از انتظار باشد، نشانه عالی بودن کیفیت خدمات می باشد. مقایسه انتظارات و نتایج به دست آمده مشتریان، میزان کیفیت خدمات بندر خرمشهر را ضعیف تر و کمتر از انتظار خطوط کشتیرانی نشان می دهد. بر اساس نتایج به دست آمده از شکاف بین انتظارات و نتایج به دست آمده در تمامی ابعاد مدل سرو کوال در بندر خرمشهر، مشاهده شد سطح رضایت خطوط کشتیرانی از کیفیت خدمات پایین است، زیرا در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، شکاف منفی کیفیت مشاهده شده است. تعیین شکاف کیفیت خدمات می تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، اولویت بندی و تصمیم گیری در مورد تخصیص منابع باشد. نگاهی به نتایج پژوهش های انجام شده در داخل و خارج از کشور، شکاف کیفیت در تمامی یا تعدادی از ابعاد پنج گانه خدمات را نمایان می سازد. نتایج این پژوهش مشابه با برخی از مطالعات داخلی و خارجی می باشد و با برخی دیگر همخوانی ندارد، بنابراین نتایج این تحقیق قابل تعمیم به بنادر یا سازمان های دیگر نمی باشد. همان طور که نتایج تحقیق نشان می دهد بیشترین شکاف در بُعد همدلی وجود دارد که منظور از همدلی اهمیت دادن و توجه ویژه به تک تک مشتریان می باشد و کمترین شکاف مربوط به بُعد پاسخگویی است که منظور از پاسخگویی تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری می باشد. نتیجه حاصله، به خوبی بیان نشان می دهد که مدیران باید به منظور افزایش کیفیت خدمات، برنامه ریزی خود را بیشتر بر چه ابعادی متمرکز نمایند.

شایان ذکر است که وجود نقص یا شکاف در یک بُعد می تواند اثر تشدیدکننده ای داشته باشد. بنابراین لازم است که به همه ابعاد توجه کافی شود و از طرفی به ابعادی که بیشترین تاثیر را در دریافت کننده خدمات دارند نیز توجه ویژه ای شود.

پیشنهادات این تحقیق عبارت است از:

- (۱) اولویت بندی حاصل شده در تحقیق می تواند به عنوان مبنایی برای تعیین تقدم و تأخر برنامه های ارتقای کیفیت بندر خرمشهر بوده و برنامه ریزان آن بندر با تأکید بر ابعادی که دارای اولویت بالاتری هستند از منابع سازمان به صورت اثر بخش تری استفاده نمایند.
- (۲) بندر مورد مطالعه، برنامه هایی را در نظر بگیرند تا کارکنان توجه ویژه ای نسبت به هر یک از مشتریان داشته باشند و نیازهای خاص آنان درک شوند. همچنین می توان به صورت دوره ای از نمایندگان خطوط کشتیرانی در مورد کارکنان نظرسنجی به عمل آورد.
- (۳) ارائه و انجام خدمات در زمان وعده داده شده و ایجاد فضای ارتباطی آسان تر برای ارتباط با نمایندگان خطوط کشتیرانی و شرکت های فرورادر و شنیدن مشکلات و نیازهای خاص آنها.
- (۴) جهت تأمین رضایت خطوط کشتیرانی و به دنبال آن وفاداری

- علوم رفتاری. تهران: انتشارات آگاه، ص ۸۸-۲۲.
۵. باقرزاده خواجه، م؛ باقرزاده، ف. ۱۳۸۸. بررسی کیفیت خدمات مراکز آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی، مجله علوم تربیتی، ۸: ۵۴-۳۱.
  ۶. توفیقی، ش؛ صادقی فر، ج؛ حموزاده، پ؛ افشاری، س؛ فروزان فر، ف؛ تقوی شهری، م. ۱۳۹۰. کیفیت خدمات از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال، مجله راهبردهای آموزش، شماره ۱: ۲۶-۲۱.
  ۷. خلیلی، ن؛ دانشجو، ا. ۱۳۷۹. روش تحقیق و کاربرد آن در مدیریت. تهران: انتشارات آروین، چاپ اول.
  ۸. دانایی فرد، ح؛ الوانی، م؛ آذر، ع. ۱۳۸۳. روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت، تهران: رویکردی جامع، انتشارات صفار، چاپ الف، ص ۲۴-۴۴.

9. Ahuja, M., Mahlawat, S. and Masood, R. Z. 2011. Study of service quality management with SERVQUAL model: An empirical study of GOVT/NGO'S eye hospitals in Haryana, Indian. Journal of Commerce & Management Studies, 2:310-318.
10. Asubonteng, P., McCleary, K. J. and Swan, J. E. 1996. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality, the Journal of Service Marketing, 6:62-81.

آنان بیشترین توجه به این بُعد و به خصوص مؤلفه‌های رفتار مؤدبانه و محترمانه کارکنان بندر و نیروی انسانی ماهر و حرفه‌ای در عملیات بندری شود.

(۵) تسریع در روند امور مربوط به صدور اسناد، به منظور ترخیص و خروج هر چه سریع‌تر کالا و بار مشتریان به منظور ایجاد وفاداری و رضایتمندی هرچه بیشتر آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده و استفاده از تجهیزات بندری مکانیزه و مدرن به منظور سرعت بخشیدن به روند عملیات و

(۷) رایزنی‌های مداوم و هدفمند با کشورهای همسایه به خصوص عراق، جهت برقراری و ایجاد امنیت برای تردد کشتی‌ها در کانال اروند که یک کانال بین‌المللی است.

## مراجع

۱. آذر، ع؛ مومنی، م. ۱۳۸۵. آمار و کاربرد آن در مدیریت. تهران: انتشارات سمت، جلد اول و دوم.
۲. اصغری، ج. ۱۳۸۹. مدیریت بازاریابی، تهران: بنیان فردا، چاپ دوم.
۳. ایران نژاد، م. ۱۳۸۲. روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: نشر مدیران، چاپ دوم.
۴. بازرگان هرندی، ع؛ سرمدز؛ حجازی، ا. ۱۳۸۰. روش‌های تحقیق در

Archive of SID