



## تاثیر خدمات لجستیکی، بندری و زیرساخت‌ها بر رضایت از خدمات ترانزیتی با استفاده از تحلیل اهمیت-عملکرد ( در منطقه آزاد تجاری-صنعتی اروند)

بلقیس باوی<sup>۱\*</sup>، علی جهانگیری<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

<sup>۲</sup> استادیار گروه مدیریت، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۲/۱۸

### چکیده

یکی از مهم‌ترین موضوعاتی که سازمان‌ها در شرایط رقابتی کنونی با آن سروکار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان در خصوص عملکرد سازمان، محصولات و خدمات است. تحلیل اهمیت-عملکرد یک ابزار مفید در بررسی رضایت‌مشتتری و استراتژی‌های مدیریت می‌باشد. که می‌تواند به زینفعان در تشخیص نقاط ضعف و قوت و تعیین اولویت‌های بهبود کمک نماید. هدف از مطالعه حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات ترانزیتی منطقه آزاد اروند از دو جنبه اهمیت و رضایت از عملکرد است. مطالعه حاضر یک پژوهش کاربردی است که داده‌های موردنیاز آن از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. در این راستا، از بین ۱۹۰ نفر از بازرگانان، ترخیص‌کاران و افراد فعال در حوزه حمل‌ونقل، ۱۲۶ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. براساس ۲۵ مؤلفه کیفیت خدمات ترانزیتی شناسایی شده و ماتریس اهمیت-عملکرد، الگویی عملیاتی برای آسیب‌شناسی رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات ترانزیتی منطقه ارائه گردید. نتایج نشان‌دهنده این است که متغیرهای، کارآمدی شبکه حمل و نقل، بهره‌گیری از خطوط راه آهن مدرن و خطوط هوایی منظم و کاهش بروکراسی اداری به دلیل دارا بودن اهمیت بالا و عملکرد کم از سوی سازمان منطقه آزاد اروند نیاز به توجه فوری دارند و باید جهت رضایت مشتری بهبود یابند؛ زیرا از جمله متغیرهای کلیدی شناسایی شده‌ی موثر بر کیفیت خدمات ترانزیتی در منطقه آزاد تجاری-صنعتی اروند می‌باشند.

کلمات کلیدی: تحلیل اهمیت-عملکرد، رضایت مشتری، کیفیت خدمات، کیفیت خدمات ترانزیتی، منطقه آزاد اروند

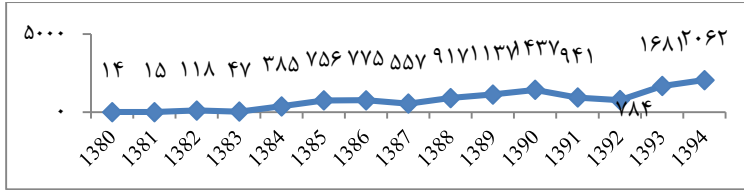
## مقدمه

جمعیت قابل توجه کشورهای که در همسایگی ایران قرار دارند و همچنین برخورداری آنها از روند رو به رشد اقتصادی، باعث شده است بسیاری از کشورها برای ایجاد ارتباط بین آسیای میانه با کشورهای حوزه خلیج فارس و همچنین برقراری رابطه تجاری بین شرق آسیا با کشورهای اروپایی از خاک ایران استفاده نمایند. زیرا کوتاه بودن و ارزان بودن دو مزیت عمده ترانزیت از طریق ایران محسوب می شود و برای کشورها هم مقرون به صرفه است (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، ۱۳۹۵).

ترانزیت، به عنوان یکی از مؤثرترین عوامل گسترش شبکه‌ی اقتصاد جهانی یا پشتیبان اصلی این شبکه، نقش ارتباطی مناطق آزاد و ویژه‌ی اقتصادی با سرزمین‌های اصلی از یک سو و با دیگر کشورهای منطقه را از سوی دیگر ایفا می‌کند. در همه‌ی دنیا داشتن مسیرهای ترانزیتی فعال، به عنوان یک توان استراتژیک، شاخص پیشرفت و انگیزه‌ای جهت جذب سرمایه‌گذار داخلی و خارجی است (سازمان بنادر و دریانوردی، ۱۳۹۰).

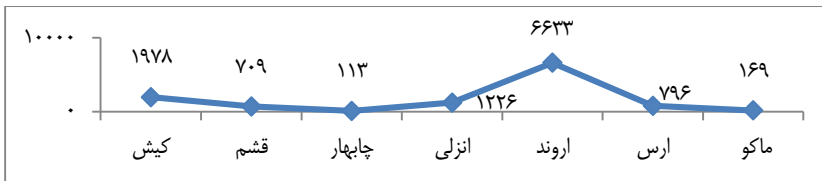
مناطق آزاد نه تنها به عنوان ابزارهای توسعه اقتصادی، بلکه عواملی جهت جذب سرمایه، انتقال تکنولوژی، آموزش نیروی انسانی، وصل شدن به بازار جهانی و در نهایت، دریچه‌ای به سوی توسعه اقتصادی به شمار می‌روند (عزتی و شگری، ۱۳۹۱). که با توجه به زیرساخت‌های خود و شرایط جغرافیایی کشور، می‌توانند امکانات بسیاری را به منظور جذب سرمایه‌گذاران فراهم آورند.

مقایسه میزان واردات و صادرات در این مناطق گویای آن است که بیش از آنکه این مناطق سکوی صادرات باشند به محلی برای واردات تبدیل گشته‌اند؛ بطوری که جمع کل صادرات از مناطق آزاد طی سال‌های ۱۳۸۰ تا پایان ۱۳۹۴، معادل ۱۱۶۲۵ میلیون دلار بوده است، اما در همین دوره جمع کل واردات معادل ۴۵۵۲۲ میلیون دلار ارزش داشته که حدوداً ۴ برابر صادرات است.



نمودار ۱ - صادرات سالانه مناطق آزاد\* (میلیون دلار)

منبع: دبیرخانه شورای عالی مناطق آزاد تجاری-صنعتی و ویژه اقتصادی؛ دفتر برنامه‌ریزی، بودجه و سرمایه‌گذاری  
\*تجمع صادرات تولیدات منطقه به خارج از کشور، صادرات مجدد، صادرات تولیدات منطقه به سرزمین اصلی و صادرات تولیدات داخلی طبق آمارها، منطقه آزاد اروند بیشترین میزان صادرات و چابهار کمترین را طی دوره مورد بررسی داشته است.



نمودار ۲ - جمع صادرات مناطق آزاد به تفکیک طی سال‌های ۱۳۸۰ تا ۱۳۹۴ (میلیون دلار)

منبع: دبیرخانه شورای عالی مناطق آزاد تجاری-صنعتی و ویژه اقتصادی؛ دفتر برنامه‌ریزی، بودجه و سرمایه‌گذاری

براساس آخرین آمار منتشره از سوی گمرک جمهوری اسلامی ایران در دوازده ماهه سال‌های ۹۱-۱۳۹۰، در مدت مذکور مقدار ۱۰/۸۶۵ هزار تن انواع کالا به ارزش ۴۰۱/۳۴۲ میلیارد ریال معادل ۲۰/۰۴۶ میلیون دلار از کشور ترانزیت شده‌است که در مقایسه با مدت مشابه سال قبل، از نظر وزنی ۱/۲۴ درصد و از نظر ارزش ریالی ۱۰/۳۵ درصد افزایش نشان می‌دهد.

آمار ترانزیت خارجی به تفکیک مناطق ویژه اقتصادی و آزاد تجاری به عنوان کشور مبدأ، نشان می‌دهد که منطقه ویژه بندر امام خمینی با ۳۵ هزار تن یا ۲۹/۷۹ درصد بیشترین سهم وزنی رتبه اول، منطقه آزاد ارس با ۲۶ هزار تن و سهمی معادل ۲۲/۲۹ درصد رتبه دوم و منطقه آزاد اروند با ۱۹ هزار تن یا ۱۵/۸۵ درصد سهم، رتبه سوم را به خود اختصاص داده‌اند. این سه منطقه، در مجموع معادل ۶۷/۹۳ درصد از وزن کل ترانزیت از طریق مناطق ویژه اقتصادی و آزاد تجاری به عنوان کشور مبدأ را در اختیار دارند.

جدول ۱- آمار ترانزیت خارجی به تفکیک مناطق ویژه اقتصادی و آزاد تجاری به عنوان کشور مبدا

| ردیف | کشور مبدا             | وزن ناخالص<br>(هزار تن) | ارزش<br>(میلیون ریال) | سهم وزنی | سهم ارزشی |
|------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| ۱    | منطقه ویژه بندر امام  | ۳۵                      | ۵۳۱۱۵۷                | ۲۹/۷۹    | ۲۱/۶۲     |
| ۲    | منطقه آزاد ارس        | ۲۶                      | ۴۵۵۱۵۲                | ۲۲/۲۹    | ۱۸/۵۳     |
| ۳    | منطقه آزاد اروند      | ۱۹                      | ۴۶۷۰۲۷                | ۱۵/۸۵    | ۱۹/۰۱     |
| ۴    | منطقه آزاد قشم        | ۱۴                      | ۳۸۲۹۲۱                | ۱۱/۸۳    | ۱۵/۵۹     |
| ۵    | منطقه ویژه سرخس       | ۱۱                      | ۲۵۹۳۰۷                | ۹/۲۲     | ۱۰/۵۶     |
| ۶    | منطقه آزاد کیش        | ۹                       | ۲۲۲۶۶۴                | ۷/۸۱     | ۹/۰۷      |
| ۷    | منطقه ویژه عسلویه     | ۳                       | ۷۶۱۸۵                 | ۲/۲۱     | ۳/۱۰      |
| ۸    | منطقه آزاد چابهار     | ۰/۸۵                    | ۵۳۳۷۹                 | ۰/۷۲     | ۲/۱۷      |
| ۹    | منطقه ویژه شهید رجایی | ۰/۳۵                    | ۸۴۷۷                  | ۰/۲۹     | ۰/۳۵      |
| ۱۰   | منطقه ویژه بوشهر ۲    | ۰/۰۱۱                   | ۰/۰۴۵۴                | ۰/۰۰۰۹   | ۰/۰۰۰۰    |

منبع: گمرک جمهوری اسلامی ایران

همچنین گزارش آمار ترانزیت خارجی به تفکیک مناطق ویژه اقتصادی و آزاد تجاری به عنوان کشور مقصد نشان می‌دهد که منطقه ویژه معادن و فلزات شهید رجایی با ۲۳۵ هزار تن یا ۲۲/۱۷ درصد بیشترین سهم وزنی رتبه اول، منطقه ویژه بندر امام با ۱۹۲ هزار تن یا ۱۸/۱۷ درصد سهم، رتبه دوم و منطقه آزاد اروند با ۱۶۲ هزار تن یا ۱۵/۲۸ درصد سهم رتبه سوم را به خود اختصاص داده است.

جدول ۲- آمار ترانزیت خارجی به تفکیک مناطق ویژه اقتصادی و آزاد تجاری به عنوان کشور مقصد

| ردیف | کشور مبدا                           | وزن ناخالص<br>(هزار تن) | ارزش<br>(میلیون ریال) | سهم وزنی | سهم ارزشی |
|------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------|----------|-----------|
| ۱    | منطقه ویژه معادن و فلزات شهید رجایی | ۲۳۵                     | ۲۱۱۵۸۹۰               | ۲۲/۱۷    | ۵/۰۹      |
| ۲    | منطقه ویژه بندر امام                | ۱۹۲                     | ۶۲۷۹۸۴۰               | ۱۸/۱۷    | ۱۵/۱۱     |
| ۳    | منطقه آزاد اروند                    | ۱۶۲                     | ۳۱۸۷۴۱۱               | ۱۵/۲۸    | ۷/۶۷      |
| ۴    | منطقه ویژه عسلویه                   | ۱۱۳                     | ۱۰۱۷۳۳۳۳              | ۱۰/۶۲    | ۲۴/۴۸     |
| ۵    | منطقه ویژه ارگ جدید بم              | ۷۸                      | ۴۲۹۳۲۴                | ۷/۳۳     | ۱۰/۳۴     |
| ۶    | منطقه ویژه سلفچگان                  | ۶۳                      | ۴۵۶۹۵۳۷               | ۵/۹۹     | ۱۱/۰۰     |
| ۷    | منطقه آزاد ارس                      | ۵۵                      | ۲۲۷۲۸۰۵               | ۵/۲۰     | ۵/۷۱      |
| ۸    | منطقه آزاد قشم                      | ۲۴                      | ۱۲۸۴۱۱۴               | ۲/۲۸     | ۳/۰۹      |
| ۹    | منطقه ویژه پیام                     | ۲۳                      | ۱۸۲۹۶۹۹               | ۲/۱۷     | ۴/۴۰      |
| ۱۰   | منطقه ویژه سیرجان                   | ۲۱                      | ۹۹۶۶۹۰                | ۲/۰۱     | ۲/۴۰      |

منبع: گمرک جمهوری اسلامی ایران

استان خوزستان به واسطه استعدادهای ویژه از جمله عبور حدود ۶۰ درصد از آب‌های کشور از این جلگه، وجود دشت‌های مستعد کشاورزی و فعالیت‌های منظم

کشت و صنعت، قرارگرفتن بخش عمده ذخایر نفت کشور، مرز زمینی و وجود مرز شلمچه با کشور همسایه، مرز هوایی و وجود فرودگاه‌های بین‌المللی و ... دارای برتری خاصی نسبت به سایر مناطق کشور است.

در منطقه آزاد اروند نیز که در این استان واقع شده‌است امکان ترانزیت کالا از کشورهای مختلف از جمله کشورهای حوزه خلیج فارس و شرق آسیا به عراق و کشورهای حوزه قفقاز در این منطقه وجود دارد. از آنجایی که بازار کشور عراق در حال حاضر نیازمند واردات کلان از منطقه می‌باشد و با توجه به همجواری با منطقه آزاد اروند و امکانات ترانزیتی، این منطقه می‌تواند به عنوان یکی از بهترین گزینه‌ها در ترانزیت کالا به کشورهای حوزه خلیج فارس و حوزه قفقاز باشد.

این مطالعه با استفاده از تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد به شناسایی نقاط ضعف و قوت ترانزیت در منطقه آزاد اروند می‌پردازد. با علم به اینکه تجزیه و تحلیل اهمیت عملکرد (IPA) یک ابزار مشتری محور محبوب است که شرکت را قادر به درک رقابت در بازار و شناسایی اولویت‌های بهبود برای ویژگی‌های مختلف محصولات و خدمات می‌سازد (چن، ۲۰۱۴)<sup>۱</sup>، لذا سوال اصلی تحقیق عبارت است از:

عملکرد منطقه آزاد اروند در زمینه ارائه خدمات ترانزیتی طبق مدل ماتریس اهمیت-عملکرد در چه وضعیتی قرار دارد؟

شایان ذکر است اینکه ترکیب ساختار و روش‌های ارائه شده‌ی این پژوهش، در هیچ یک از پژوهش‌های پیشین مشاهده نشده و تاکنون در این زمینه هیچ پژوهش داخلی صورت نگرفته است.

## مبانی نظری

### کیفیت خدمات:

کیفیت خدمات به عنوان یک قضاوت کلی در مورد سطح عملکرد خدمات یک بنگاه تعریف شده‌است. در اصل، کیفیت خدمات ارزیابی کلی و نگرشی از ارائه‌دهنده خدمات است (فالرتون، ۲۰۱۴).

### کیفیت خدمات لجستیک:

مجموعه‌ای از فعالیت‌های منسجم لجستیکی که جهت نیل به هدف معینی برای جابه‌جایی، در محدوده‌ی زمانی و مکانی مشخص اقلام یا محصول، به‌ویژه محصولی که باید در فواصل دور حمل شود، صورت می‌گیرند (عندلیب اکبر، ۱۳۸۲).

### زیرساخت‌های حمل‌ونقل:

زیرساخت<sup>۱</sup> گسترده و کارآمد از شرایط اساسی رقابت‌پذیری اقتصادی کشورها در جهان است. زیرساخت نقش اساسی در عملکرد مؤثر یک نظام اقتصادی دارد، زیرا عامل مهمی در تعیین محل فعالیت اقتصادی و انواع فعالیت‌ها یا بخش‌های اقتصادی قابل توسعه در یک نظام اقتصادی خاص است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۱).

### کیفیت خدمات بنادر:

کیفیت خدمات بندری، یک استراتژی به منظور افزایش رقابت بندر از طریق تامین رضایت مشتری است.

### رضایت مشتری:

رضایت مشتری، دستیابی کامل به انتظارات است (الیور، ۱۹۸۰). رضایت مشتری فلسفه کسب‌وکار است که اهمیت ایجاد ارزش برای مشتریان، پیش‌بینی و مدیریت انتظارات آن‌ها و نشان دادن توانایی و مسئولیت برای برآوردن نیازهای مشتریان را برجسته می‌کند. دستیابی و حفظ رضایت مشتری یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های امروزی است که مدیریت در صنایع خدمات با آن مواجه است (رادوجویس، ۲۰۱۵).

### تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد:

تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد یک تکنیک تحلیلی است که به‌طور گسترده‌ای برای مدیریت رضایت مشتری استفاده می‌شود. همچنین روش IPA یک ابزار تصمیم‌گیری تشخیصی اساسی است که شناسایی و اولویت بندی، بسیج و استقرار منابع کمیاب، هماهنگ‌سازی تلاش‌های برنامه‌ریزی استراتژیک به منظور افزایش رقابت نسبی را تسهیل می‌کند (شنگ و همکاران، ۲۰۱۴).

---

1- Infrastructure  
2- T. Radojevic  
3- X. Sheng

## پیشینه تحقیق

مرور ادبیات گذشته بیانگر این است که محققان توجه زیادی به موضوع ترانزیت کالا به دلیل اهمیت اقتصادی و تجاری آن داشته‌اند. پژوهش‌ها نشان‌دهنده اهمیت توجه به زیرساخت‌ها، کیفیت خدمات بندری، خدمات لجستیک و لزوم جلب رضایت مشتری جهت توسعه صنعت ترانزیت می‌باشد. برخی از پژوهشگران مانند احدی و ضیاتبار احمدی (۱۳۹۲)، مهم‌ترین پارامترهای تاثیرگذار بر مطلوبیت ترانزیت ریلی بار را مورد بررسی قرار داده‌اند؛ که این پارامترها به ترتیب اهمیت شامل: زمان کل ترانزیت، هزینه پرداختی، قابلیت اطمینان و ایمنی حمل‌ونقل و هزینه پرداختی در جاده می‌باشند. دی اونا و همکاران (۲۰۱۲)، ویژگی‌هایی مانند: همجواری، سرعت و ایمنی را به عنوان عوامل مهم تاثیرگذار بر کیفیت خدمات حمل‌ونقل معرفی کرده‌است. دی اونا و همکاران (۲۰۱۴) نیز، شایستگی در هیات مدیره، اطلاعات، رقابت و نظم را به‌عنوان عوامل تاثیرگذار بر کیفیت خدمات راه آهن معرفی کرده‌اند. از طرفی دیگر چهار گروه از معیارها شامل: لجستیک، حمل‌ونقل اقتصادی، مالی-اجتماعی و محیطی توسط کوادروس (۲۰۱۵)، برای اولویت‌بندی سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های حمل‌ونقل مطرح شده‌اند. برای همخوانی با سرعت بازار و پاسخگویی سریع و منعطف به تقاضای مشتری، سه خصوصیت: قابلیت تحویل سالم و به موقع کالاها؛ قابلیت پیگیری کالاها در هنگام حمل؛ قابلیت تنظیم قرارداد حمل کالا مطابق با تقاضای مشتری دارای اهمیت فراوان می‌باشد (عندلیب اکبر، ۱۳۸۲). بنساسی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) بیان نموده‌اند که لجستیک برای تجزیه و تحلیل جریان تجارت محصولات مهم است. و به وجود رابطه مثبت به طور خاص میان تعداد، اندازه و کیفیت امکانات لجستیک با جریان صادرات دست یافته‌اند.

یکی از عوامل کلیدی در حمایت از تجارت، بخش زیرساخت‌ها و خدمات زیربنایی می‌باشد. چنانچه مطالعات انجام شده نشان می‌دهد، که افزایش ۱۰ درصدی در هزینه‌های حمل‌ونقل (به علت وجود هزینه‌های ضعیف و ناکارآمد) باعث کاهش ۲۰ درصدی جریان تجارت شده است (هوشمند و همکاران، ۱۳۸۵). مطالعات تجربی اخیر بر اهمیت هزینه‌ها و زیرساخت‌های حمل‌ونقل در گسترش تجارت، ورود به بازارها و

افزایش درآمد سرانه تاکید دارند. بطوری که در مطالعه صورت گرفته توسط امیراحمدیان (۱۳۸۷)، کند بودن فرآیند بهبود و توسعه زیرساخت‌های فیزیکی راه آهن، ساختارهای قانونی و مقرراتی کشورهای مسیراز جمله مهم‌ترین عواملی که رفت و آمد کامیون‌ها و قطارها را با موانع جدی روبه‌رو می‌نماید، معرفی شده‌اند. از طرفی آگاروال<sup>۱</sup> (۲۰۰۵)، در بررسی مناطق پردازش صادرات عنوان کرده‌است که عواملی چون: مکان‌یابی مناطق، کیفیت زیرساخت‌ها، کیفیت حکومت، سیاست امتیازات و ویژگی‌های خاص منطقه، تاثیر مستقیمی بر موفقیت اینگونه مناطق در سه کشور دارد. همچنین شان لو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۷)، وجود اثر مثبت میان بازار، هزینه و عوامل زیرساختی بر قصد شرکت در سرمایه‌گذاری در مناطق لجستیک بین‌المللی را یافتند.

یکی دیگر از فاکتورهای اثرگذار بر کیفیت خدمات ترانزیتی که در ادبیات موضوع پیش‌بینی شده‌است، کیفیت خدمات بندری می‌باشد. ارائه خدمات با کیفیت بالاتر توسط بنادر در بازار حمل‌ونقل عامل ایجاد رقابت و جذب مشتری بیشتر می‌باشد (عندلیب اکبر، ۱۳۸۲).

### روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی قرار می‌گیرد و از آنجا که روش انجام این پژوهش به گونه‌ایست که در پی توصیفی از واقعیت است، در دسته پژوهش‌های توصیفی است. جامعه آماری پژوهش حاضر مشتمل بر بازرگانان، ترخیص‌کاران و شرکت‌های حمل‌ونقل واقع در محدوده منطقه آزاد تجاری - صنعتی اروند هستند که به نحوی با سازمان منطقه آزاد اروند همکاری داشته و یا از خدمات ترانزیتی آن استفاده کرده‌اند، می‌باشد. از آن جایی که جامعه مورد مطالعه در این پژوهش از گروه‌های مختلف تشکیل یافته است، لذا برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده می‌گردد و برای تقسیم حجم نمونه میان طبقه‌های جامعه با توجه به حجم هر طبقه از شیوه انتساب متناسب استفاده گردید و برای انتخاب افراد نمونه هر طبقه به صورت تصادفی عمل شد.

1- Arandhna Aggarwal

2- Chin-Shan Lu



ابزار گردآوری داده‌های میدانی در این پژوهش پرسشنامه بوده‌است که شامل ۲۵ گویه از متغیرهای احصاء شده از متون و مبانی نظری پژوهش می‌باشد. در این پرسشنامه دو ستون مجزا برای هر گویه تعریف شده‌است که در آن هر پاسخ‌دهنده برای هر گویه بیان می‌دارد که آن متغیر از نظر ایشان چقدر اهمیت دارد و نیز به چه اندازه در خدمات ارائه شده از سوی سازمان منطقه آزاد اروند وجود دارد. در پرسشنامه مذکور اطلاعاتی از قبیل جنسیت، تحصیلات و شغل هر پاسخ‌دهنده پرسیده شده است.

در بین ۱۵۰ نفر پرسشنامه به صورت حضوری و الکترونیکی توزیع گردید که از این تعداد ۱۳۵ نفر پرسشنامه تکمیل شده را عودت دادند. از این تعداد پرسشنامه عودت داده شده تعداد ۹ پرسشنامه به دلیل مخدوش بودن باطل گردید. ۱۵ پرسشنامه به دلایل مختلف از جمله درگیری‌های کاری، تاخیر بیش از حد جواب ندادند و در نهایت ۱۲۶ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. همچنین برای کسب اطمینان از اعتبار ابزار از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که براساس نتایج این آزمون در محیط نرم افزار SPSS، مقدار اعتبار پرسشنامه ۰/۹۳ بیان شده است.

جدول ۳- آزمون اعتبار پرسشنامه

| تعداد متغیرها |  | پیش آزمون |       | پس آزمون |        |
|---------------|--|-----------|-------|----------|--------|
|               |  | عملکرد    | اهمیت | عملکرد   | اهمیت  |
| ۲۵            |  | ۰/۸۸      | ۰/۹۳  | ۰/۹۳     | ۰/۹۷   |
|               |  | n= ۱۵     | n= ۱۵ | n= ۱۲۶   | n= ۱۲۶ |

منبع: داده‌های پژوهش

جدول ۴- آزمون اعتبار متغیرهای پرسشنامه

| متغیرها                    |  | تعداد گویه ها |       | پیش آزمون |       | پس آزمون |       |
|----------------------------|--|---------------|-------|-----------|-------|----------|-------|
|                            |  | عملکرد        | اهمیت | عملکرد    | اهمیت | عملکرد   | اهمیت |
| کیفیت خدمات لجستیک         |  | ۰/۷۰۸         | ۰/۸۷  | ۰/۸۲      | ۰/۹۴  | ۰/۷۶     | ۰/۹۰  |
| کیفیت زیرساخت‌های حمل‌ونقل |  | ۰/۷۶          | ۰/۷۹  | ۰/۸۵      | ۰/۹۲  | ۰/۷۹     | ۰/۸۹  |
| کیفیت خدمات بندری          |  | ۰/۸۴          | ۰/۸۳  | ۰/۷۹      | ۰/۹۲  | ۰/۷۹     | ۰/۸۹  |
| رضایت مشتری                |  | ۰/۵۵          | ۰/۸۹  | ۰/۷۹      | ۰/۸۹  | ۰/۷۹     | ۰/۸۹  |

منبع: داده‌های پژوهش

در این پژوهش تلاش شده است تا از طریق متدلوژی IPA متغیرهای مؤثر بر کیفیت خدمات ترانزیتی منطقه آزاد اروند با میزان ارائه‌ی این متغیرها در این منطقه مقایسه شود، تا از این طریق نقاط قوت و ضعف منطقه آزاد در زمینه ی خدمات ارائه شده مشخص گردد.

جهت انجام تحلیل اهمیت-عملکرد، اجرای گام‌های زیر ضروری است:  
گام اول: ابتدا مشخصه‌های کیفی که در کیفیت خدمات نقش دارند را شناسایی و استخراج می‌نماییم. این کار می‌تواند با مطالعه ادبیات موضوع و نظرخواهی از خبرگان صورت پذیرد.

جدول ۵- متغیرهای احصاء شده با توجه به پیشینه مرتبط پژوهشی

| پیشینه   | گویه‌ها  | ردیف | متغیرها                    |
|--|--|------|----------------------------|
| رابلو (۲۰۱۵)، ریمین و گراندی (۲۰۰۷): رودریگ و نوتبوم (۲۰۰۹)  | کیفیت فن آوری اطلاعات در منطقه جهت فرآیند بهبود کار    | ۱    | کیفیت خدمات لجستیک         |
|  | ظرفیت انبارها  | ۲    |                            |
|  | کارایی فرآیند ترخیص کالا                               | ۳    |                            |
|  | ارائه خدمات ایمن و صحیح                                | ۴    |                            |
|  | امکان ردیابی محموله‌ها                                 | ۵    |                            |
|  | تحویل به موقع کالا                                     | ۶    |                            |
|  | سهولت انجام حمل‌ونقل با قیمت رقابتی                    | ۷    |                            |
|  | ظرفیت و کیفیت خدمات پشتیبانی تجاری                     | ۸    |                            |
| رکن الدین افتخاری و همکاران (۱۳۸۸)، قاسمی، احمد رضا و همکاران (۱۳۹۲)، نوتبوم و رحیمی، وزیری و هاریسون (۲۰۰۸): ریمین و گراندی (۲۰۰۷): تریناویسویت (۲۰۰۹)، ویردیت (۱۹۹۸) | کارآمدی شبکه حمل و نقل                                 | ۹    | کیفیت زیرساخت‌ها           |
|  | مناسب بودن کیفیت جاده‌ها                               | ۱۰   |                            |
|  | خطوط راه آهن مدرن                                      | ۱۱   |                            |
|  | بهره‌مندی از بندر مجهز                                 | ۱۲   |                            |
|  | بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم                           | ۱۳   |                            |
|  | توان تخصصی سازمان و پرسنل در برآوردن نیازهای مشتریان   | ۱۴   |                            |
| انگل و همکاران، (۱۹۷۸) ربانی و حجازی (۱۳۹۲)  | خدمات مربوط به تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری            | ۱۵   | کیفیت خدمات بندری          |
|  | نحوه اجرا خدمات سوخت‌رسانی و آبرسانی                   | ۱۶   |                            |
|  | ظرفیت اسکله‌های بندری جهت نوبت‌دهی و پهلو گیری شناورها | ۱۷   |                            |
|  | ارائه خدمات جهت کاهش زمان توقف                         | ۱۸   |                            |
|  | اجرای معافیت‌های مالیاتی                               | ۱۹   |                            |
|  | خدمات فنی ارائه شده در محدوده منطقه آزاد               | ۲۰   |                            |
| ونگ و همکاران (۲۰۰۴)، الکساندریس و همکاران (۲۰۰۲)  | کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری                   | ۲۱   | رضایت کلی از عملکرد سازمان |
|  | پایین بودن بروکراسی اداری                              | ۲۲   |                            |
|  | کارا بودن کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان          | ۲۳   |                            |
|  | عملکرد کلی سازمان                                      | ۲۴   |                            |
|  | تمایل به همکاری مجدد با این سازمان                     | ۲۵   |                            |

منبع: پیشینه پژوهش

گام دوم: درجه اهمیت مشخصه‌های کیفیت خدمات و درجه عملکرد آن مشخصه کیفی را مشخص می‌کنیم  $C_{jp}$  و  $b_{jp}$  ( $p=1,2,\dots,n$ , &  $j=1,2,\dots,m$ )، به ترتیب نشان‌دهنده ارزش اهمیت و ارزش عملکرد می‌باشند که برای ویژگی  $p$  و توسط تصمیم‌گیرنده یا مشتری  $p$  تعیین شده است. این ارزش‌ها می‌توانند با استفاده از طیف لیکرت مشخص شوند. در این صورت روشن و واضح است که  $b_{jp} \leq C_{jp}$  یا  $b_{jp} \leq C_{jp}$  است.

گام سوم: از میانگین هندسی استفاده می‌نماییم تا نظرات پاسخ‌دهندگان را یکپارچه سازیم. بدین ترتیب  $b_j$  ارزش نهایی اهمیت و  $C_j$  ارزش نهایی عملکرد مشخصه  $p$  نامیده می‌شود که حاصل نظر جمعی  $p$  پاسخگو یا کارشناس است.

$$C_j = (\prod_{i=1}^n C_{jp})^{1/n} \quad , \quad b_j = (\prod_{i=1}^n b_{jp})^{1/n}$$

بدین ترتیب هر مشخصه کیفی ( $j$  ام) دارای یک درجه اهمیت و یک درجه عملکرد است.

گام چهارم: ارزش آستانه را محاسبه می‌کنیم. ارزش آستانه جهت تعیین خانه‌های ماتریس IPA به کار می‌رود. جهت تعیین ارزش آستانه از میانگین حسابی استفاده می‌شود. ارزش آستانه اهمیت و ارزش آستانه عملکرد را به ترتیب با  $\mu_b$  و  $\mu_c$  نمایش داده می‌شوند.

$$\mu_b = \frac{\sum_{j=1}^m b_j}{m} \quad , \quad \mu_c = \frac{\sum_{j=1}^m c_j}{m}$$

$M$  تعداد مشخصه‌های کیفی جهت سنجش کیفیت خدمات است.

گام پنجم: موقعیت هر یک از مشخصه‌های کیفی خدمات را بر روی ماتریس IPA مشخص می‌نماییم.

#### یافته‌های پژوهش

در مطالعه حاضر ۱۲۶ نفر شرکت کردند که ۸۴/۹ درصد آن‌ها را مرد تشکیل دادند. اطلاعات مرتبط با وضعیت تحصیل و همچنین نوع حوزه فعالیت پاسخگویان به ترتیب در جدول‌های ۷ و ۸ ارائه گردیده است.

جدول ۷- فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک میزان تحصیلات

| سطح تحصیلات   | فراوانی | درصد فراوانی |
|---------------|---------|--------------|
| دیپلم         | ۳۸      | ۳۰/۲         |
| فوق دیپلم     | ۲۹      | ۲۳/۰         |
| کارشناسی      | ۴۵      | ۳۵/۷         |
| کارشناسی ارشد | ۱۳      | ۱۰/۳         |
| دکترا         | ۱       | ۰/۸          |
| کل            | ۱۲۶     | ۱۰۰/۰        |

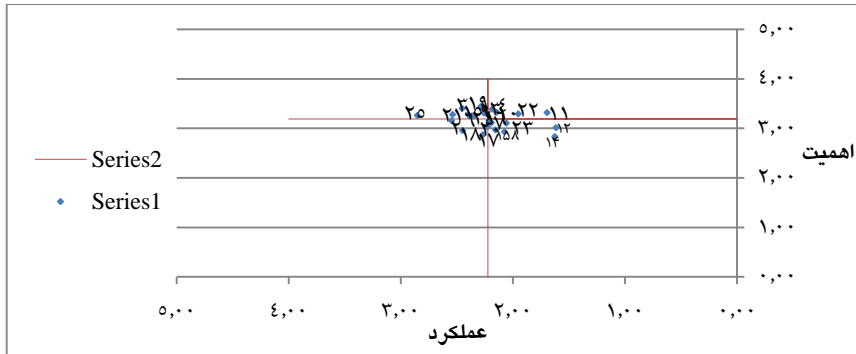
منبع: داده های پژوهش

جدول ۸- فراوانی و درصد پاسخ دهندگان به تفکیک حوزه فعالیت

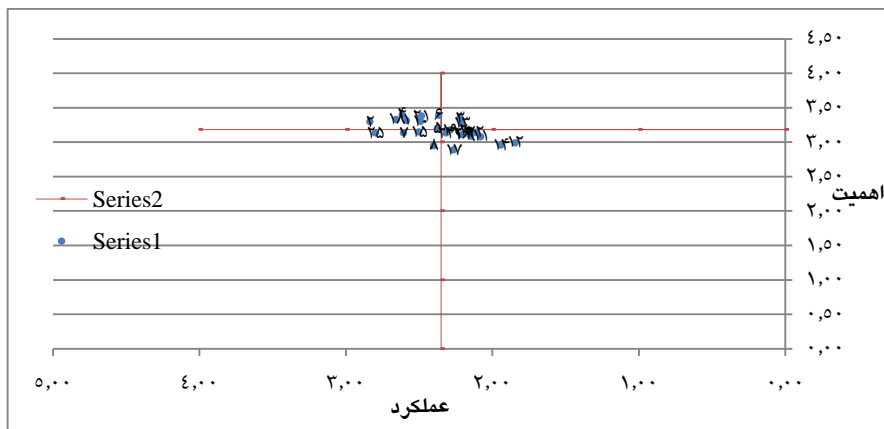
| حوزه فعالیت    | فراوانی | درصد فراوانی |
|----------------|---------|--------------|
| ترخیص کار      | ۴۸      | ۳۸/۱         |
| بازرگان        | ۶۱      | ۴۸/۴         |
| شرکت حمل و نقل | ۱۷      | ۱۳/۵         |
| کل             | ۱۲۶     | ۱۰۰/۰        |

منبع: داده های پژوهش

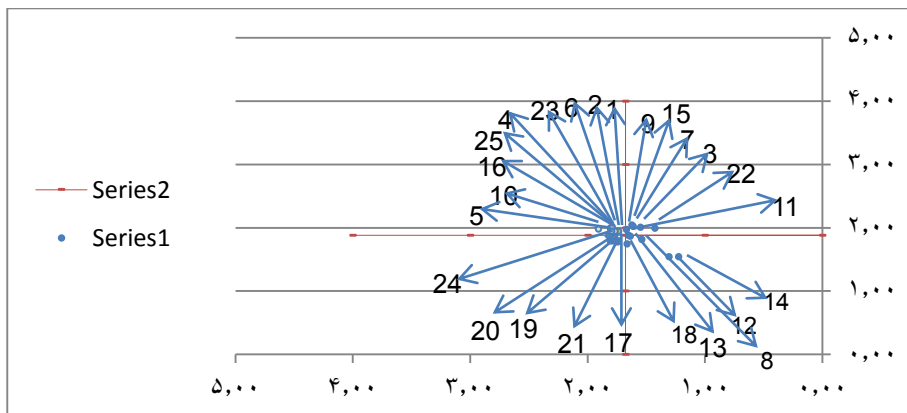
همانطور که ملاحظه می گردد بیشتر پاسخ دهندگان (۳۵/۷ درصد) تحصیلات در سطح کارشناسی داشتند و ۴۸/۴ درصد پاسخ دهندگان بازرگان بوده اند. پس از مشخص کردن میانگین اهمیت و میانگین رضایت از عملکرد در هر یک از ابعاد، ماتریس دو بعدی شامل محورهای X (عملکرد) و Y (اهمیت) ترسیم شد. شکل ۱ و شکل ۲ و شکل ۳ به ترتیب موقعیت ابعاد کیفیت خدمات در منطقه آزاد تجاری-صنعتی اروند را از نظر بازرگانان، ترخیص کاران و افراد فعال در حوزه حمل و نقل نشان می دهد.



شکل ۱- ماتریس تحلیل اهمیت - عملکرد بازرگانان



شکل ۲- ماتریس تحلیل اهمیت-عملکرد ترخیص کاران



شکل ۳- ماتریس تحلیل اهمیت-عملکرد افراد فعال در حوزه حمل و نقل

جدول ۹- تحلیل I-PA بازرگانان

|             |      |   |  |    |
|-------------|------|---|--|----|
| اهمیت متغیر | زیاد | <p>کار خوب را ادامه دهید</p> <p>کیفیت فن آوری اطلاعات در منطقه جهت فرایند بهبود کار</p> <p>کارایی فرآیند ترخیص کالا</p> <p>تحویل به موقع کالا</p> <p>امکان ردیابی محموله‌ها</p> <p>کارآمدی شبکه حمل‌ونقل</p> <p>بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم</p> <p>اجرای معافیت‌های مالیاتی</p> <p>کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری</p> <p>عملکرد کلی سازمان</p> <p>تمایل به همکاری مجدد با این سازمان</p> | <p>اینجا تمرکز کنید</p> <p>ارائه خدمات ایمن و صحیح</p> <p>مناسب بودن کیفیت جاده‌ها</p> <p>خطوط راه آهن مدرن</p> <p>پایین بودن بروکراسی اداری</p>   |    |
|             |      | <p>اتلاف منابع</p> <p>خدمات فنی ارائه شده در محدوده منطقه آزاد</p> <p>ارائه خدمات جهت کاهش زمان توقف</p> <p>ظرفیت اسکله‌های بندری جهت نوبت‌دهی و پهلو گیری شناورها</p> <p>ظرفیت انبارها</p>   | <p>اولویت پایین</p> <p>سهولت انجام حمل‌ونقل با قیمت رقابتی</p> <p>ظرفیت و کیفیت خدمات پشتیبانی تجاری</p> <p>بهره‌مندی از بندر مجهز</p> <p>توان تخصصی سازمان و پرسنل در برآوردن نیازهای مشتریان</p> <p>خدمات مربوط به تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری</p> <p>نحوه اجرا خدمات سوخت رسانی و آبرسانی</p> <p>کارا بودن کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان</p> |    |
| کم          |      | زیاد  | میزان عملکرد متغیر   | کم |

منبع: داده‌های پژوهش

جدول ۱۰- تحلیل I-PA ترخیص کاران

|             |      |   |   |    |
|-------------|------|---|---|----|
| اهمیت متغیر | زیاد | <p>کار خوب را ادامه دهید</p> <p>کیفیت فن آوری اطلاعات در منطقه جهت فرایند بهبود کار</p> <p>ظرفیت انبارها</p> <p>ارائه خدمات ایمن و صحیح</p> <p>امکان ردیابی محموله‌ها</p> <p>تحویل به موقع کالا</p> <p>مناسب بودن کیفیت جاده‌ها</p> <p>ارائه خدمات جهت کاهش زمان توقف</p> <p>کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری</p> | <p>اینجا تمرکز کنید</p> <p>کارایی فرایند ترخیص کالا</p> <p>بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم</p>   |    |
|             |      | <p>اتلاف منابع</p> <p>سهولت انجام حمل‌ونقل با قیمت رقابتی</p> <p>ظرفیت و کیفیت خدمات پشتیبانی تجاری</p> <p>خدمات مربوط به تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری</p> <p>تمایل به همکاری مجدد با این سازمان</p>  | <p>اولویت پایین</p> <p>کارآمدی شبکه حمل و نقل</p> <p>خطوط راه‌آهن مدرن</p> <p>بهره‌مندی از بندر مجهز</p> <p>توان تخصصی سازمان و پرسنل در برآوردن نیازهای شما</p> <p>نحوه اجرا خدمات سوخت رسانی و آبرسانی</p> <p>ظرفیت اسکله‌های بندری جهت نوبت‌دهی و پهلو گیری شناورها</p> <p>اجرای معافیت‌های مالیاتی</p> <p>خدمات فنی ارائه شده در محدوده منطقه آزاد</p> <p>پایین بودن بروکراسی اداری</p> <p>کارا بودن کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان</p> <p>عملکرد کلی سازمان</p> |    |
| کم          |      | زیاد  | میزان عملکرد متغیر  | کم |

منبع: داده‌های پژوهش

جدول ۱۱- I-PA افراد فعال در حوزه حمل و نقل

|                |  |  |
|----------------|--|--|
| اهمیت<br>بازار | اینجا تمرکز کنید<br>کیفیت فن‌آوری اطلاعات در منطقه جهت فرایند بهبود کار<br>ظرفیت انبارها<br>ارائه خدمات ایمن و صحیح<br>امکان ردیابی محموله‌ها<br>تحویل به موقع کالا<br>مناسب بودن کیفیت جاده‌ها<br>نحوه اجرا خدمات سوخت‌رسانی و آبرسانی<br>کارا بودن کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان<br>تمایل به همکاری مجدد با این سازمان | کار خوب را ادامه دهید<br>کارایی فرایند ترخیص کالا<br>سهولت انجام حمل‌ونقل با قیمت رقابتی<br>کارآمدی شبکه حمل‌ونقل<br>خطوط راه آهن مدرن<br>خدمات مربوط به تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری<br>پایین بودن بروکراسی اداری |
|                | اولویت پایین<br>کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری<br>خدمات فنی ارائه شده در محدوده منطقه آزاد<br>اجرای معافیت‌های مالیاتی<br>ظرفیت اسکله‌های بندری جهت نوبت‌دهی و پهلو گیری شناورها<br>عملکرد کلی سازمان  | اتلاف منابع<br>ظرفیت و کیفیت خدمات پشتیبانی تجاری<br>بهره‌مندی از بندر مجهز<br>بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم<br>توان تخصصی سازمان و پرسنل در برآوردن<br>نیازهای مشتریان<br>ارائه خدمات جهت کاهش زمان توقف           |
| کم             | میزان عملکرد متغیر   | زیاد   |

منبع: داده‌های پژوهش

## بحث و نتیجه‌گیری

در مطالعه حاضر با استفاده از مدل تحلیل اهمیت-عملکرد، کیفیت خدمات ترانزیتی منطقه آزاد تجاری-صنعتی اروند مورد بررسی قرار گرفت. بر طبق نتایج، متغیرهایی که در ناحیه اول این ماتریس قرار می‌گیرند دارای اهمیت بالا و عملکرد کم هستند و نیاز به توجه فوری دارند و باید جهت رضایت مشتری بهبود یابند. متغیرهایی که در این ناحیه حضور دارند، متغیرهای کلیدی موثر بر کیفیت خدمات ترانزیتی در منطقه آزاد تجاری-صنعتی اروند می‌باشند که با توجه به نظر پاسخگویان (بازرگانان، ترخیص کاران، افراد فعال در حوزه حمل‌ونقل) بصورت زیر می‌باشند:

| ترخیص کاران  | بازرگانان   | کارشناسان حمل‌ونقل   |
|--|---|--|
| کارایی فرایند ترخیص کالا<br>بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم | ارائه خدمات ایمن و صحیح<br>مناسب بودن کیفیت جاده‌ها<br>خطوط راه آهن مدرن<br>پایین بودن بروکراسی اداری | کیفیت فن‌آوری اطلاعات در منطقه جهت فرایند بهبود کار<br>ظرفیت انبارها<br>ارائه خدمات ایمن و صحیح<br>امکان ردیابی محموله‌ها<br>تحویل به موقع کالا<br>مناسب بودن کیفیت جاده‌ها<br>نحوه اجرا خدمات سوخت‌رسانی و آبرسانی<br>کارا بودن کانال‌های ارتباطی سازمان با مشتریان<br>تمایل به همکاری مجدد با سازمان |

از طرفی در ناحیه چهارم ماتریس اهمیت-عملکرد متغیرهایی حضور دارند که کمترین میزان اهمیت را داشته و با وجود این عملکرد سازمان برای آنها بسیار مناسب است. ارائه دهندگان خدمات می‌توانند منابع خود در این حوزه را به بخش‌های دیگر با توجه به نیازهای تایید شده انتقال دهند و بدین گونه از اتلاف منابع جلوگیری نمایند.

در مورد متغیرهایی که در ناحیه «کار خوب را ادامه دهید» قرار گرفته‌اند، می‌توان گفت که این متغیرها به عنوان نقاط قوت اصلی در فعالیت‌های سازمان نشان‌دهنده حوزه‌ای است که هر دو مقدار اهمیت و عملکرد به صورت بالا و مناسب مورد توجه قرار گرفته‌اند. ارائه‌دهندگان خدمت همواره این مشخصه‌ها را به خوبی اداره می‌کنند و بایستی عملکرد موجود را به صورت مناسب حفظ کنند.

| کارشناسان حمل و نقل                         | بازرگانان   | ترخیص کاران   |
|---|---|---|
| کارایی فرایند ترخیص کالا                    | کیفیت فن آوری اطلاعات در منطقه جهت فرایند بهبود کار | کیفیت فن آوری اطلاعات در منطقه جهت فرآیند بهبود کار |
| سهولت انجام حمل و نقل با قیمت رقابتی        | کارایی فرآیند ترخیص کالا                            | ظرفیت انبارها                                       |
| کارآمدی شبکه حمل و نقل                      | تحويل به موقع کالا                                  | ارائه خدمات امین و صحیح                             |
| خطوط راه آهن مدرن                           | امکان ردیابی محموله‌ها                              | امکان ردیابی محموله‌ها                              |
| خدمات مربوط به تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری | کارآمدی شبکه حمل و نقل                              | تحويل به موقع کالا                                  |
| پایین بودن بروکراسی اداری                   | بهره‌گیری از خطوط هوایی منظم                        | مناسب بودن کیفیت جاده‌ها                            |
|   | اجرای معافیت های مالیاتی                            | ارائه خدمات جهت کاهش زمان توقف                      |
|   | کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری                | کارایی و سرعت عملیات تخلیه و بارگیری                |
|   | عملکرد کلی سازمان                                   |   |
|   | تمایل به همکاری مجدد با سازمان                      |   |

در نهایت مشخصه‌های موجود در ناحیه سوم (اولویت پایین) نشان‌دهنده کمترین میزان اهمیت و عملکرد هستند. ارائه‌دهندگان خدمت می‌توانند کمترین توجه را به این موارد داشته باشند.

نتایج تحقیق حاضر می‌تواند راهنمای خوبی برای مدیران باشد زیرا با توجه به آسیب شناسی و مشخص نمودن نقاط ضعف و قوت سیستم و شناخت اولویت‌ها و اتخاذ استراتژی‌های بهبود، یافته‌های آن اطلاعات با ارزشی برای مدیران فراهم می‌کند تا متناسب با انتظارات مشتریان‌شان برنامه‌هایی برای بهبود کیفیت خدمات فراهم نمایند.



## محدودیت‌های پژوهش

هر تحقیق علمی با مشکلات و موانع گوناگونی مواجه می‌باشد که تاثیر بسزایی را روی تسریع و همچنین صحت نتایج این تحقیقات خواهد داشت. لذا بررسی و بیان این موانع و مشکلات در تحقیقات و همچنین تلاش مسئولان مربوطه جهت برطرف کردن این مشکلات سبب خواهد شد تا زمینه کاری برای محققان آتی آسان‌تر و مهیا گردد. موانع و مشکلات زیادی در راه انجام این تحقیق وجود داشته که سبب کندی مراحل انجام تحقیق گردیده‌اند. از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ✓ در این پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید، در نتیجه ممکن است برخی از افراد از ارائه پاسخ واقعی خودداری کرده و پاسخ غیر واقعی داده باشند.
- ✓ وجود بروکراسی شدید اداری
- ✓ عدم وجود مطالب و مستندات فارسی در زمینه خدمات ترانزیتی
- ✓ کم بودن تحقیقات مشابه در بنادر و مناطق آزاد کشور

## پیشنهادها

همانطور که در قسمت نتیجه‌گیری آمده است پیشنهاد می‌گردد که نسبت به متغیرهای قرار گرفته در ناحیه دوم ماتریس IPA، وضع به همین منوال و با همین شدت و وضع پیگیری شود؛ زیرا که در متغیرهای معرفی شده، از دید ذینفعان، عملکرد و اهمیت در وضعیت مناسب بوده است.

برای جلوگیری از اتلاف منابع (زمان و سرمایه)، پیشنهاد می‌گردد مسئولین از توجه و رسیدگی بسیار زیادی که در حال حاضر بر روی متغیرهای قرار گرفته در ناحیه چهارم ماتریس IPA دارند، بکاهند و توجه‌شان را بیشتر بر مسائل و مشکلاتی که دارای اهمیت بالاتری هستند متمرکز کنند.

باتوجه به اینکه عوامل زیرساختی یک اثر مثبت بر قصد شرکت در سرمایه‌گذاری در مناطق لجستیک بین‌المللی را داراست. لذا پیشنهاد می‌شود که مسئولین نسبت به فراهم آوردن زیرساخت‌های مناسب ترانزیتی تلاش خود را مبذول نمایند تا بدین‌گونه شاهد حضور سرمایه‌گذاری‌های بیشتر و رونق اقتصادی این منطقه باشیم.

سایر پیشنهادها کاربردی که می‌توان ارائه نمود به شرح زیر می‌باشد:

بررسی و ارزیابی نیاز مشتریان به طور مستمر

## بکارگیری افراد متخصص

ارائه خدمات جانبی رایگان جهت ترغیب هر چه بیشتر سرمایه‌گذاران  
کاهش کاغذ بازی و بروکراسی‌های پیچیده

## منابع و مآخذ

- 1- Abalo, J., Varela, J. and Manzano, V., 2007, Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings, *Journal of Business Research*, 60(2), 115-121.
- 2- Aggarwal, A., 2002, liberalization, multinational enterprise and export performance: evidence from Indian manufacturing, *journal of development studies*, 38 (3), 119-137.
- 3- Andalib, A., 2003, Agile Logistics with SCAL Controlled Services, *Supply Chain Management Quarterly*, 18, 66-57.
- 4- Ahadi, H.R., zeyatabar ahmadi, S.H., 2013, dynamic analysis of effective parameters in the utility of rail pass transit corridors; case study of sarakhs-abbas port axis, *transport engineering*, 5, 166-153.
- 5- Amir Ahmasian, b., 2008, transportation and transit in central asia, *central Eurasia studies*, international center for international studies, faculty of law and political science, 2, 29-48.
- 6- Bensassi, S., Marquez-Ramos, L., Martinez-Zarzoso, I. & Suarez-Burguet, C., 2015, relationship between logistics infrastructure and trade: evidence from Spanish regional exports, *transportation research part A*, 72, 47-61.
- 7- Chen, L.-F., 2014, A novel framework for customer-driven service strategies: A case study of a restaurant chain, *Tourism Management*, 41, 119-128.
- 8- Customs of the islamic republic of iran: information and communications technology office.
- 9- De Ona, R., Mazzulla, G., 2014, Monitoring Changes In Transit Service Quality Over Times, *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 111, 974-983.
- 10- De Oña, J., De Oña, R., Calvo, F., 2012, A Classification Tree Approach To Identify Key Factors Of Transit Service Quality, *Expert Systems With Applications*, 39, 11164-11171.
- 11- Engle, J.F., Blackwell, R.D. & Kollat, D.T., 1978, *Consumer Behavior*, Dryden Press, Hinsdale.
- 12- Ezzati, E.A., sorkhi, S.H., 2012, the study of the status of chababar in the north-south transit and its role in the development of neighboring cities, *geographical quarterly of the land*, 36, 1-14.
- 13- Fullerton, G., 2014, The moderating effect of normative commitment on the service quality-customer retention relationship, *European Journal of Marketing*, 48, 657 – 673.
- 14- Germano, S., Quadros, R. & David Nassi, C., 2015, An evaluation on the criteria to prioritize transportation infrastructure investments in Brazil, *Transport Policy*, 40, 8-16.
- 15- Houshmand, M., mahdavi adeli, M.H. & elahi, S., 2006, the impact of ground transportation infrastructure on the volume of trade between the regions of iran and ECO countries, *journal of commercial law*, 41, 125-150.

- 16- Hejazi, S. J., Rabbani, M., 2013, Comparison of the Economic Shahid Rajaee Port in the North-South Corridor, International Conference on Civil Engineering, Architecture and Sustainable Urban Development, Islamic Azad University, Tabriz Branch.
- 17- Lu, ch., Yang, ch., 2007, An evaluation of the investment environment in international logistics zones: A Taiwanese manufacturer's perspective, *Production Economics*, 107, 279-300.
- 18- Mir abdollah, H., rasoulia, M. & boromand, B., 2012, bussiness support and trade development services: estimating effects (iran and delection of countries), *journal of commercial law*, 64, 123-147.
- 19- Organization of shipping and road transport: office of information and communication technology.
- 20- Ports and maritime organization, 2011, the role of transit in the development of the global economic network, *monthly articles of port and sea*, 23, 58-61.
- 21- Rohnaddin, Eftekhari, A.R., Vojdani Tahrani, H. & Razini, Ebrahim A., 2009, Evaluation and Prioritization of Free Trade Zones of Iran Using the MADM Method, *Teacher of Humanities*, 13, 3, 166-143.
- 22- Radojevic,T,Stanisic.N, 2015, Ensuring positive feedback: Factors that influence customer satisfaction in the contemporary hospitality industry, *Tourism Management*, 51, 13-21.
- 23- Richard L., 1980, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- 24- Sheng. X, Simpson.M, Siguaw,J., 2014, U. S. winter migrants' park community attributes: An importance performance analysis, *Tourism Management*, 43, 55-67.
- 25- Secretariat of the supreme council fot free trade-industrial and special economic zones: office of planning, budget and investment.