



ORIGINAL RESEARCH PAPER

# Providing a marketing model and creating competitive advantage in the business ecosystem of Iranian ports based on the logic of service dominance .

Reza Dabaghian Nejad Dezfuli <sup>1</sup>, Karim Hamdi <sup>\*2</sup>, Peyman Ghafari Ashtiani <sup>3</sup>

<sup>1</sup> PhD Student, Department of Business Administration, Faculty of Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

<sup>2</sup> Full Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, Arak Branch, Iran

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 2025/09/27

Revised: 2026/04/24

Accepted: 2026/04/24

Keywords:

Port Ecosystem,  
Port Competitiveness,  
Grounded theory,  
Service Domination,  
Structural Equation Modeling

\*Corresponding author:

✉ hamdi\_karim1@iau.ac.ir

Doi: 10.52547/joc.16.64.3

ORID: 0009-0005-5498-218X

ABSTRACT

**Background and Theoretical Foundations:** The concept of business ecosystem has been used increasingly used in management studies. Improving service and facilities in ports is necessary for several reasons, ports are important entry and exit points for goods into the country. Improving service in ports increases the convenience and efficiency of ship traffic and the loading and unloading of goods, which helps in the growth of trade.

**Methodology:** Main objective of this paper is to present a marketing model for Iranian commercial ports with the aim of improving the overall performance and competitiveness of the port industry using the service dominance logic approach within the framework of a business ecosystem. In this regard, a mixed method was used so that during the qualitative research approach, concepts, categories, and key codes of the port ecosystem model were extracted from the grounded theory based on interviews with 16 port managers and customers. In the quantitative part, the impact of variables and factor loadings of items were determined according to the opinions of 28 experts using the structural equation model with partial least squares.

**Findings:** Based on the theory of the foundation of the country's commercial ports marketing model, economic, social and cultural areas, environment, technology and communication and management were identified as effective areas in the competitiveness of ports. This model was created based on interviews with 16 port experts and the main categories, concepts and codes were identified, so that the validity of the qualitative model was confirmed by the Lawshe method and the reliability was confirmed by the Cohen Kappa index. In addition, based on the codes obtained from the interviews, a questionnaire consisting of 41 questions was designed and in the quantitative part of the structural equation model, calculations were performed based on the opinions of 28 port experts using the Smart PLS3 software.

**Conclusion:** The value of the path coefficient of the structures showed the importance of social, environmental, information technology, economic and managerial, respectively. Also, the reliability values of the model were determined using the combined reliability method and the RHO index, the value of the discrimination coefficient (R squared), and the validity of the structural model was confirmed using combined methods. Next, the values of convergent validity, divergent validity, Larker-Fresnel validity, and the variance inflation factor or VIF, which indicates collinearity, were examined. Finally, the autocorrelation of the model was examined and the significant values of the structures were reported based on the t-test, with a P-Value comparison.



NUMBER OF TABLES

11



NUMBER OF FIGURES

12



NUMBER OF REFERENCES

21

## ارایه مدل بازاریابی و ایجاد مزیت رقابتی در اکوسیستم کسب و کار بنادر ایران بر اساس منطق چیرگی خدمات

رضا دباغیان نژاد دزفولی<sup>۱</sup>، کریم حمدی<sup>۲\*</sup>، پیمان غفاری آشتیانی<sup>۳</sup><sup>۱</sup>دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی بین الملل، مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران<sup>۲</sup>استاد تمام، مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران<sup>۳</sup>استادیار دانشکده مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک، ایران

اطلاعات مقاله	چکیده
تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۷/۵ تاریخ بازبینی: ۱۴۰۵/۲/۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۲/۱۵	<b>پیشینه و مبانی نظری پژوهش:</b> مفهوم اکوسیستم کسب و کار به طور فزاینده ای در مطالعات مدیریت مورد استفاده قرار گرفته است. بهبود سرویس دهی و خدمات در بنادر به چند دلیل ضروری است، بنادر نقطه ورود و خروج کالاهای مهم به کشور هستند. بهبود سرویس دهی در بنادر باعث افزایش تسهیلات و کارایی در تردد کشتی‌ها و تخلیه و بارگیری کالا می‌شود که به رشد تجارت کمک می‌کند.
<b>واژگان کلیدی:</b> اکوسیستم بنادر رقابت پذیری بنادر داده بنیاد چیرگی خدمات مدل معادلات ساختاری	<b>روش‌شناسی:</b> هدف اصلی این مقاله ارایه یک مدل بازاریابی برای بنادر بازرگانی ایران با هدف ارتقای عملکرد کلی و رقابت پذیری صنعت بندری با استفاده از رویکرد منطق چیرگی خدمات در چارچوب یک اکوسیستم کسب و کار است. در همین راستا از روش آمیخته بهره گرفته شده به طوری که طی رویکرد تحقیق با روش کیفی، از نظریه داده بنیاد بر اساس مصاحبه با ۱۶ نفر از مدیران و مشتریان بنادر، مفاهیم و مقوله‌ها و کدهای کلیدی مدل اکوسیستم بنادر استخراج گردید، در بخش کمی نیز میزان تاثیر متغیرها و بار عاملی گویه‌ها طبق نظر ۲۸ نفر از خبرگان با استفاده از مدل معادلات ساختاری با حداقل مربعات جزئی تعیین گردید.
*نویسنده مسئول <a href="mailto:hamdi_karim1@iau.ac.ir">hamdi_karim1@iau.ac.ir</a>	<b>یافته‌ها:</b> براساس نظریه داده بنیاد مدل بازاریابی بنادر بازرگانی کشور، حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، محیط، فناوری و ارتباطات و مدیریت به عنوان حوزه‌های موثر در رقابت پذیری بنادر شناخته شدند این مدل بر اساس مصاحبه با ۱۶ نفر از خبرگان بنادر ایجاد گردید و مقوله‌های اصلی، مفاهیم و کدها شناسایی گردید، به طوری که روایی مدل کیفی با روش لاوشه و پایایی با شاخص کاپای کوهن تایید گردید. همچنین در ادامه براساس کد‌های بدست آمده از مصاحبه‌ها، پرسشنامه مشتمل بر ۴۱ سوال طراحی گردید و در بخش کمی مدل معادلات ساختاری براساس نظرات ۲۸ نفر از خبرگان بنادر با استفاده از نرم افزار اسمارت Smart PLS3 محاسبات انجام گردید.
Doi: 10.52547/joc.16.64.3 ORID:0009-0005-5498-218X	<b>نتیجه‌گیری:</b> مقدار ضریب مسیر سازه‌ها به ترتیب اهمیت اجتماعی، محیطی، فناوری اطلاعات، اقتصادی و مدیریتی را نشان داد، همچنین مقادیر پایایی مدل با روش پایایی ترکیبی و شاخص اراچ او، مقدار ضریب تشخیص (مجذور ارا) احراز گردید و روایی مدل ساختاری با روش‌های ترکیبی مورد تایید می‌باشند و در ادامه مقدار روایی همگرا، روایی واگرا، روایی لاکر-فرنل و عامل تورم واریانس یا به اختصار VIF که نشان دهنده هم خطی بودن است و در پایان حالت خودگردان مدل بررسی و مقادیر معناداری سازه‌ها براساس آزمون t، با مقایسه P-Value گزارش شدند.

## مقدمه

هم‌آفرینی ارزش اتفاق بیفتد، باید منابع بازیگر ذینفع با منابعی که توسط ارائه‌دهنده خدمات و دیگران استفاده می‌شود، یکپارچه شود. به این ترتیب، منطق چیرگی کالا نزدیک به اقتصاد نئوکلاسیک است، که بازیگران را به عنوان بازیگران اقتصادی منطقی، سودآور و حداکثر سودمند می‌بیند که در میان آنها اطلاعات و منابع به راحتی در بازارهای تعادل جو جریان دارند. مفهوم اکوسیستم کسب و کار به طور فزاینده‌ای در مطالعات مدیریت مورد استفاده قرار گرفته است. بهبود سرویس دهی و خدمات در بنادر به چند دلیل ضروری است، بنادر نقطه ورود و خروج کالاهای مهم به کشور هستند. بهبود سرویس دهی در بنادر باعث افزایش تسهیلات و کارایی در تردد کشتی‌ها و تخلیه و بارگیری کالا می‌شود که به رشد تجارت کمک می‌کند. بهبود خدمات در بنادر می‌تواند بهبود ایمنی دریایی را تضمین کند. این شامل نظارت بر ورود و خروج کشتی‌ها، حفظ مناطق حمایتی، و کاهش حوادث دریایی می‌شود.

«اکو سیستم بندری» بیشتر یک چارچوب تحلیلی و مفهوم مدیریتی است تا یک «نظریه مستقل» لیکن می‌توانیم بر پایه نظریه‌های اکوسیستم خدمات و اکوسیستم کسب و کار چارچوبی اختصاصی برای توسعه فضای کسب و کار و بسط نظریه منطق چیرگی خدمات ویژه بنادر ارائه نماییم. پس بر اساس نظریه اکوسیستم خدمات وارگو و لوش در مقاله خود با عنوان منطق چیرگی خدمات ۲۰۲۵، در مورد منطق چیرگی خدمات در ابتدا می‌بایستی اجزاء اصلی اکوسیستم بندری شناسایی شوند [۶]. این اجزا عبارتند از: ۱- بازیگران: شرکتهای حمل و نقل دریایی، ترمینالها. ۲- منابع: تجهیزات، زیرساختهای فیزیکی و غیر فیزیکی و IT، نیروی انسانی متخصص، داده‌های جریان کالا. ۳- نهادها: قوانین بین المللی، مقررات ملی، رویه‌های گمرکی، قرنطینه و بهداشت. ۴- تعاملات: تبادل داده، هوشمند سازی و میزان اتوماسیون خدمات در سطح ملی، همکاری برای پایداری محیط زیست، نوآوری و برقراری ارتباط یکپارچه و ایجاد ارزش مشترک. اکو سیستم بندری بر اساس دیدگاه نظریه چیرگی خدمات یک بستر پویا از تعاملات است که در آن ارزش از طریق همکاری، ادغام منابع و نهادهای مشترک خلق می‌شود. این رویکرد، بنادر را از یک «گره حمل و نقلی» به «مرکز نوآوری و ارزش آفرینی مشترک» ارتقاء می‌دهد.

ورچور<sup>۷</sup> و همکاران طی پژوهشی با عنوان اهمیت بنادر در تجارت بین‌المللی و زنجیره تأمین جهانی، اعلام داشتند شرکت‌های تخصصی مختلفی مانند اپراتور ترمینال کانتینری، اپراتور پایانه مخازن، ارائه‌دهندگان خدمات انبارداری و ارائه‌دهندگان خدمات دریایی در چنین اکوسیستم‌های

از لحاظ تاریخی، بنادر امکان تجارت بین شهرها و کشورها را فراهم کرده است. زیرساخت بنادر مورد نیاز به طور فزاینده‌ای تخصصی شده است در روزهای اولیه احداث یک بندر، اسکله‌ها زیرساخت عمومی بودند که همه کشتی‌ها می‌توانستند از آن استفاده کنند. افزایش مقیاس و ماهیت تخصصی کشتی‌ها، اسکله‌ها و تجهیزات بارگیری منجر به ظهور اکوسیستم‌های تجاری بندری<sup>۱</sup> شد که شامل جابجایی، ذخیره‌سازی و پردازش کالا می‌شود.

مطابق پژوهش مور<sup>۲</sup> با عنوان اکوسیستم‌های کسب‌وکار و دیدگاه از منظر شرکت، دانشمندان اولیه از اصطلاح "اکوسیستم" برای یک جامعه اقتصادی از شرکت‌های وابسته به یکدیگر استفاده می‌کردند، استدلال می‌شود که اکوسیستم‌های تجاری زمانی پدید می‌آیند که هم‌افزایی به اندازه کافی قوی باشد تا هماهنگی در اکوسیستم ایجاد شود، در بنادر نیز همکاری آنقدر قوی هست که منجر به یک سلسله مرتب و یکپارچه شراکتی تبدیل شود که کنترل همه فعالیت‌ها را در دست بگیرد [۱].

ژاکوبیدس<sup>۳</sup> و همکاران در پژوهشی با عنوان به سوی نظریه‌ای از اکوسیستم‌ها بیان داشت که مفهوم اکوسیستم افزایش شدید توجه دانشگاهی را تجربه کرده است و در راه تبدیل شدن به یک هدف اصلی برای تلاش‌های تحقیقاتی در تحقیقات مدیریت است [۲]، همچنین طبق نظر باسول<sup>۴</sup> و همکاران در مقاله‌ای با عنوان درک پویایی‌های اکوسیستم تجاری اعلام گردید که چارچوب مرجع مفهوم اکوسیستم بر روی ایجاد ارزش مشترک از داده‌ها با بازیگران متعدد تنظیم شده است. یک اکوسیستم شامل تعاملات تشکیل شده توسط شبکه‌های پیچیده و واقعیت به هم پیوسته و چند دانه‌ای موجودات مختلف در یک سیستم پیچیده است [۳]، در سال-های اخیر طبق نظر ویلند و همکاران<sup>۵</sup> اعلام داشتند که مفهوم سازی منطق چیرگی خدمات از فرآیند خلق ارزش نیز به طور قابل توجهی با ایجاد و تخریب خطی و متوالی ارزش مورد تاکید در منطق چیرگی خدمات متفاوت است [۴].

## پیشینه و مبانی نظری پژوهش

وارگو و لوش در مقاله خود با عنوان همه چیز B2B است... و فراتر از آن: به سوی دیدگاه سیستمی از بازار، بیان نمودند منطق چیرگی خدمات به جای قرار دادن شرکت به عنوان خالق ارزش اولیه و تمرکز بر فعالیت‌های کمک‌کننده ارزش در بین دو بازیگر (معمولاً یک شرکت و یک مشتری)، وجود سیستم‌های مبادله پیچیده تر و پویا را مطرح می‌کند که در آن ایجاد ارزش مشترک در آنها رخ می‌دهد. یعنی محل تلاقی فعالیت‌های ارائه‌دهندگان، ذینفعان و سایر بازیگران [۵]. در این دیدگاه، برای اینکه

5 Wieland et al

6 Service Dominate Logic

7 Verschuur

1 PB

2 Moore

3 Jacobides

4 Basole

ارایه مقدمه و تعاریفی در رابطه با انواع کانتینر و هزینه های آنها به مرور تحقیقات صورت گرفته در حوزه ی کانتینرهای خالی پرداخته و از مدل مفهومی مدیریت کانتینرهای خالی صحبت می کنند [۱۲].

سلطانی و همکاران در مقاله خود با عنوان طراحی چارچوب رقابت پذیری مناطق آزاد تجاری صنعتی در سطح بین المللی با رویکرد ترکیبی، اذعان داشتند که این سطح از اهمیت و توجه به بررسی عملکرد خصوصاً عملکرد صادراتی در کسب و کارهای امروزی سبب شده تا پژوهش های مختلفی در رابطه با رقابت و عملکرد شرکت ها در سطح بین المللی انجام شود که اکثر آنها در بستر اقتصادهای توسعه یافته و صنعتی مانند؛ ژاپن، آمریکا، بریتانیا، آلمان و غیره بوده و تحقیقات به نسبت کمتری در اقتصادهای نوظهور<sup>۷</sup> و در حال توسعه به وقوع پیوسته است [۱۳].

طبق مقاله نیکزاد و همکاران<sup>۸</sup>، با عنوان ارزیابی تأثیر ارائه خدمات ارزش افزوده بر رقابت پذیری بنادر ایران، در حوزه معیارهای اقتصادی، حمل و نقل چندوجهی و زیرساخت ها، تمرکز بر هزینه-فایده است. همچنین ظرفیت عملکرد بندر یکی از مهمترین شاخصهای سنجش جذابیت اقتصادی بندر و ارزیابی جایگاه آن در زنجیره تامین منطقه ای و ملی است. زیر ساخت های بندری نیز به نوعی تعیین کننده ظرفیت عملکردی بندر بوده و ارزیابی آنها در بین بنادر در تعیین جایگاه و سطح تجاری آنها حائز اهمیت می باشد [۱۴]. همچنین وارگو و لوش در مقاله خود با عنوان نوآوری از طریق نهادینه سازی: دیدگاه اکوسیستم های خدماتی. مدیریت بازاریابی صنعتی، بیان داشتند که بازاریابی، دیگر از سنخ «ایده» نیست و در وضعیتی عمیق و گسترده، به یک «مفهوم» تبدیل شده است. مفهومی که از جمله مقوله های قطعی در فرایندهای تولید و تجارت را می سازد. منطق چیرگی خدمات و چارچوب اکوسیستم های سازمانی و خدماتی آن نه تنها پایه های ایجاد ارزش در بازارها را فراهم می کند، بلکه در سیستم های مشابه بازرگان ادغام کننده منابع و تبادل خدمات نیز فراهم می کند [۱۵].

وارگو و لوش در تحقیقات و مقالات خود بیان داشتند که منطق چیرگی محصول "نهایی" را مشخص می کند، مشتریان به عنوان گیرندگان ارزش، و تعاملات در بازار عمدتاً بین «تولیدکنندگان» رخ می دهد [۱۶]. ارزش در یک کالای تولید شده تعبیه شده است و تمرکز بر عرضه و تقاضای کالا از طریق قیمت کفایت ندارد [۱۷]. منطق چیرگی کالا بر مفهوم زنجیره ارزش تمرکز می کند و فرض می کند که محصولات یا خدمات در طول فرآیند تولید دارای ارزش هستند [۱۸].

ژاکوبیدس و همکاران در مقاله خود بیان داشتند که مفهوم اکوسیستم افزایش شدید توجه دانشگاهی را تجربه کرده است و در راه تبدیل شدن به

تجاری بندری فعالیت می کنند. مجتمع های بندری بزرگ به طور کلی تأثیر مهمی بر توسعه اقتصادی منطقه ای و ملی دارند [۱۷].

فلاح<sup>۱</sup> و همکاران طبق نتایج پژوهشی با عنوان جهت گیری ها و قابلیت های شرکت های جهانی متولد شده از بازارهای نوظهور، در مقاله خود بیان داشتند بهبود سرویس دهی می تواند ایجاد و حفظ اشتغال را تشویق کند و به توسعه اقتصاد بندر کمک کند. بهبود فناوری ها و روش های کاری در بنادر می تواند به حفاظت از محیط زیست کمک کنند. این شامل کاهش آلودگی هوا و آب، مدیریت پسماندها، و کاهش تأثیرات منفی بر محیط زیست می شود. همچنین بهبود سرویس دهی در بنادر می تواند به توسعه مناطق نزدیک به آنها کمک کند. این امر می تواند فرصت های اقتصادی جدید ایجاد کند و به کاهش تفاوت های اقتصادی در مناطق مختلف کمک کند [۱۸].

بر اساس چارچوب نوآوری خدمات وارگو و لوش<sup>۲</sup> [۹] و همچنین مدل الویرا و لازیو<sup>۳</sup> [۱۰]، بعد اکوسیستم خدمات شامل سه لایه مجزای بازیگران، عملیات و دارایی های داده است. در مرحله اول، لایه بازیگران به تعیین ویژگی های یک یا چند بازیگر در اکوسیستم کمک می کند. هر بازیگر نقش خاصی دارد که عملکردی است که با چندین کار و فعالیت همراه است. نقش های اکوسیستم خدمات مبتنی بر داده باید متمایز شوند: ارائه دهنده داده، مصرف کننده داده، اپراتور بازار داده، ارائه دهنده تجزیه و تحلیل، هماهنگ کننده داده، ارائه دهنده زیرساخت، و طرف استاندارد و تنظیم شده. آخرین نقش ها بر اساس مرور ادبیات اولیویرا<sup>۴</sup> و همکاران گنجانده شد.

همچنین اکبری<sup>۵</sup> و همکاران در مقاله خود با عنوان بررسی تأثیر عوامل درون سازمانی، بین سازمانی و خارجی بر عملکرد صادراتی کسب و کارهای فعال در منطقه آزاد تجاری-صنعتی بندر انزلی بر اساس رویکرد مبتنی بر رابطه اذعان داشتند، بنادر و مناطق آزاد با فراهم کردن امکان تجارت آزاد در اقتصادهای نوظهور، می توانند به عنوان نقطه عطفی برای بین المللی سازی و فعالیت های صادراتی بنگاه های فعال در بنادر باشند. از این رو شناخت و مطالعه این مناطق، مزیتی دو سویه؛ اول، برای کسب و کارهای فعال در منطقه، دوم، برای توسعه شاخص های اقتصاد کلان، دارد. در واقع با رویکردی مبتنی بر رابطه تلاش شد تا به تعاملات شبکه ای در قالب مناطق آزاد و بنادر نگاه شود، چرا که این مناطق می توانند به بستری برای گروه بندی و شبکه سازی شرکت ها برای تسهیم منابع تبدیل شوند [۱۹].

لون<sup>۶</sup> و همکاران در فصل یازدهم از کتاب خود با نام "کشتریانی و مدیریت لجستیک" به مبحث مدیریت کانتینرهای خالی پرداخته اند. آنها پس از

<sup>5</sup> Akbari

<sup>6</sup> Lun

<sup>7</sup> Emerging Economies

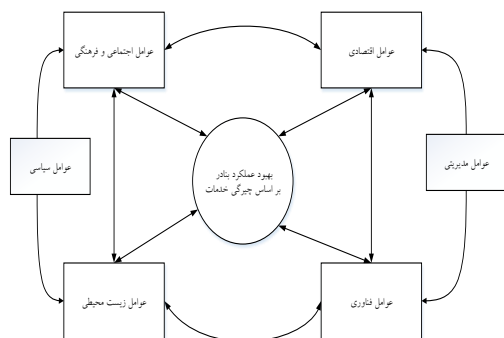
<sup>8</sup> Nikzad et al

<sup>1</sup> Falahat

<sup>2</sup> Vargo, S.L. and Lusch

<sup>3</sup> Lóscio

<sup>4</sup> Oliveira



شکل ۱: مدل مفهومی براساس چیرگی خدمات در بندر

بهتر است یک توصیف متنی از یک مدل مفهومی اکوسیستم بندر ارائه دهیم:

۱- عوامل اقتصادی: شامل تأثیر بندر بر اقتصاد منطقه، ایجاد اشتغال، و تجارت محلی و بین‌المللی، واحدهای صنعتی، تجاری، وابستگی به صادرات و واردات، و اشتغال مرتبط با بندر.

۲- عوامل اجتماعی و فرهنگی: شامل جامعه محلی، جمعیت، زبان و فرهنگ، سلامت، آموزش و تفریحات مرتبط با بندر همچنین میراث‌های فرهنگی، مراسم مذهبی، هنر و سبک زندگی محلی

۳- عوامل سیاسی: شامل حکومت محلی، قوانین و مقررات، امنیت و ارتباطات بندر با دولت مرکزی.

۴- عوامل زیست محیطی و پیرامونی: شامل آب، خاک، گیاهان، حیوانات و میکروب‌ها در منطقه بندر، تأثیرات بندر بر محیط زیست، حفاظت از منابع طبیعی و مدیریت پسماندها.

۵- عوامل مدیریتی و مقرراتی: شامل سیاست‌ها و برنامه‌های مدیریت بندر، توسعه پایدار و تصمیم‌گیری‌های مرتبط با آن.

۶- عوامل فناوری و ارتباطی: شامل روش‌ها و سامانه‌های ایجاد، تبادل و نگهداری اطلاعات و تعامل بین اقصاء مختلف جامعه، نهادها و سازمان‌های مرتبط با بندر.

کوربین و استراوس در کتاب خود با عنوان مبانی تحقیق کیفی، تکنیک‌ها و رویه‌های توسعه نظریه زمینه‌ای عقیده دارند که مطالعات چنین امری بسیار دشوار و غالباً ناممکن است. به همین دلیل آن‌ها از روش‌شناسی کیفی حمایت می‌کنند. که تحت آن عنوان می‌شود برای درک تجارب، آن تجارب باید در بستر خود مطالعه شود و نمی‌تواند خارج از آن بررسی شود. در مطالعات کیفی، پژوهشگر از طریق روش‌ها و رویه‌ها تفسیر، به درک پدیده‌ها از نقطه‌نظر مشارکت‌کنندگان و در بستر نهادی و اجتماعی خاص آن‌ها نائل می‌شود. مطالعات کیفی به جای اندازه‌گیری و ارزیابی پدیده‌ها با

یک هدف اصلی برای تلاش‌های تحقیقاتی در سطح تحقیقات مدیریت است [۲]. در واقع، مسائلی که از سنخ مفهوم یا تحلیل منطقی هستند به وسیله رشد و گسترش فعالیت‌های علمی پژوهشی مطرح می‌شوند. هر فعالیت در چارچوب کنش‌های اجتماعی که در خدمت هدفی معین، به مانند توسعه روابط انسانی، پیشرفت جامعه و/یا خیر اجتماع قرار گیرد یک مفهوم را می‌سازد. این مفهوم در شرایط پس از رکود در امریکا و اروپا، کیفیت علمی پژوهشی دیگری به امور بازاریابی داد. طبق مقاله ودادی<sup>۱</sup> با عنوان جایگاه حمل و نقل دریایی و بندر، تمرکز بر ساختارهای جدید سازمانی شکل گرفت ماهیتی مبتنی بر «اصل و نظریه عمومی سیستم‌ها» را پذیرا شد که در همراهی با «سیستم اجتماعی»، یک کل قابل تفسیر برای ورود به «جهان جهانی شده» را تبیین نمود. «نظریه عمومی سیستم‌ها» را «بر تالانفی» زیست‌شناس اتریشی مطرح کرد. تلاش او، آن بود که از طریق زیست‌شناختی، نگرش و مدل و نحوه رویکرد سیستمی را تبیین سازد. نگاه او، وضع مدلی «سیستمی» بود که در نقطه مقابل رویکرد «مکانیستی» قرار گیرد [۱۹].

## روش‌شناسی

در یک جمع‌بندی کلی با توجه به مبانی نظری تحقیق و اصول بیان شده در ارتباط با چیرگی خدمات در بندر می‌توان یک مدل مفهومی در نظر گرفته شده که این الگو به طور روشن با ایده گرفتن از مقالات موجود و نوآوری خود محقق ساخته شد به منظور بهبود وضعیت و عملکرد بندر با در نظر گرفتن اصول چیرگی خدمات، در یک محیط اکوسیستم عوامل انسانی و غیر انسانی شناسایی گردیده است. عوامل اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، محیط زیستی، مدیریتی و ارتباطی در تعامل با یکدیگر قرار دارند و نتیجه فعالیت‌های کنشگران مختلف در این حوزه به صورت تعاملی ذی نفعان می‌باشد. این مدل مفهومی به صورت الگوی ابداعی توسط محقق مطرح شده که در قالب مسایل متکثر اجتماعی قابل بررسی می‌باشد.

مدل مفهومی اکوسیستم بندر یک نمایش تصویری از تمامی اجزای مهم و ارتباطات موجود در یک بندر و منطقه اطراف آن است. این مدل معمولاً برای درک بهتر و مدیریت بهینه منابع طبیعی و انسانی در بندر استفاده می‌شود. این مدل شامل شاخص‌های مختلفی مانند اقتصادی، محیط‌زیستی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی می‌شود تا کمک کند تا تأثیرات فعالیت‌های بندر بر روی محیط زیست و جامعه محلی بررسی شود و تصمیم‌گیری‌های مؤثرتری انجام شود. این مدل به عنوان یک ابزار مفید برای توسعه پایدار و مدیریت هوشمند بندر مورد استفاده قرار می‌گیرد.

<sup>1</sup> Vedadi

برخی موارد مفهوم در ورای جملات پنهان بود که با توجه به نیت گوینده، محقق یک مفهوم را به آن نسبت داده و به صورت یک کُد در نظر گرفته شده است [۲۱]. در این مقاله بنا به شرایط موجود و عدم ارایه مدل بازاریابی بندر با رویکرد چیرگی خدمات، از روش گلایزر استفاده شده است. همچنین به دلیل تاکید برانجام آزمون های کمی و درست آزمایی، مدل معادلات ساختاری در تایید این مدل ارایه گردیده است.

الف-شرایط علی  
مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با شرایط علی به صورت جدول (۱) می‌باشد:

جدول ۱: مقوله ها، مفاهیم و کدها براساس شرایط علی

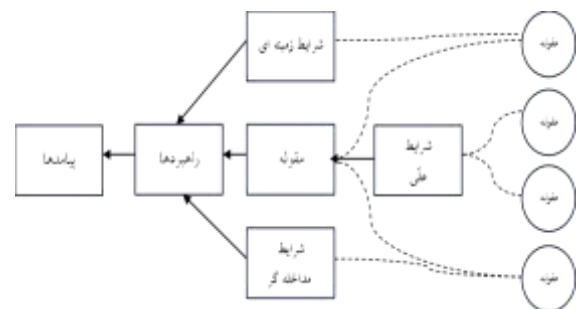
مقوله های محوری	مفاهیم	کدهای نهایی
تعامل ذی نفعان ارزش آفرین	سهولت فرایندهای اداری	فرایند گرایبی (۱)
	ایجاد سیستم‌های یکپارچه	توسعه پلتفرم یکپارچه بنادر (۲)
	معماری سیستم ها بر اساس خدمت	مهندسی مجدد فرایند (۳)
هم سویی در ارزش آفرینی	ایجاد اهداف مشترک	تبلیغات رسانه ای (۴)
	تعیین برنامه بلند مدت	توسعه انواع حمل ریلی و زمینی (۵)
بهره زایی ارزش آفرین	کاهش هزینه ها	الگوی مصرف بهینه (۶)
	رشد درآمد و جریان مالی	کسب ارزش مالی (۷)

معنای آن‌ها سروکار دارد. در پژوهش‌های کیفی داده‌ها نه به صورت عدد و رقم بلکه به شکل واژگان و جملات هستند [۲۰].

نظریه‌پردازی داده بنیاد روشی است که هدف آن شناخت و درک تجارب افراد از رویدادها و وقایعی در بستری خاص است. داده‌هایی که توسط نظریه-پرداز زمینه بنیان برای تشریح فراگردها گردآوری می‌شود شامل انواع مختلفی از داده‌های کیفی است نظیر مشاهده، گفت و شنودها، مصاحبه، اسناد و مدارک، خاطرات پاسخ‌دهندگان و تأملات شخصی خود پژوهشگر. نظریه پرداز از زمینه بنیان از فراگردی استفاده می‌کند که مستلزم گردآوری و تحلیل همزمان و زنجیره وار داده‌ها است.

### یافته‌ها و نتایج

در این پژوهش از استراتژی نمونه برداری نظری استفاده می‌شود. نمونه برداری نظری، فراگرد گردآوری داده برای تولید نظریه است که بدان وسیله تحلیل گر به طور همزمان داده‌هایش را جمع آوری، کدگذاری و تحلیل کرده و تصمیم می‌گیرد به منظور بهبود نظریه خود تا هنگام ظهور آن، در آینده چه داده‌هایی را جمع آوری و در کجا آن‌ها را پیدا کند.



شکل ۲: ارتباط بین شرایط موثر در چیرگی خدمات

هدف نظریه‌پردازی زمینه بنیان، تولید نظریه است نه توصیف صرفاً پدیده. برای اینکه تحلیل‌ها به نظریه تبدیل شوند مفاهیم باید به طور منظم به یکدیگر ربط یابند. در کدگذاری محوری، مبانی و پایه‌های کدگذاری انتخابی پی‌ریزی می‌شود. کدگذاری انتخابی مرحله اصلی نظریه‌پردازی است که مقوله محوری را به شکلی نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده، آن روابط را در چارچوب یک روایت و داستان، روشن کرده و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند.

طبق روش گلایزر در کتاب کشف نظریه داده بنیاد سه فن کدگذاری پیشنهاد داده اند که عبارت اند از: کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی. داده‌های حاصل از پاسخ مشارکت کنندگان در ابتدا، در قالب کدگذاری باز، به صورت جمله به جمله مورد بررسی دقیق قرار گرفته و سپس پیام اصلی یا مفهوم کلیدی که در هر یک از عبارات مستتر بود استخراج می‌شود. در برخی از جمله‌ها مصاحبه‌شوندگان از اصطلاحاتی استفاده می‌کردند که مستقیماً به عنوان یک کُد بود؛ اما در

1 Theoretical sampling

جدول ۴: مقوله ها، مفاهیم و کدها براساس راهکارهای کلان

مقوله های محوری	مفاهیم	کدهای نهایی
هم راستایی اهداف	سودآوری بنادر	افزایش بازدهی و کارایی (۲۵)
		تمرکز بر مدیریت هزینه ها (۲۶)
سلامت آرایه خدمات	سلامت آرایه خدمات	جلوگیری از رشوه خواری (۲۷)
		ترویج پاک دستی (۲۸)
		سنجش سلامت روحی کارکنان (۲۹)
خدمت رسانی ناب	خدمت رسانی ناب	ارتقا عملکرد (۳۰)
		نوآوری در روش های خدمت رسانی (۳۱)

## ه- پیامدها

مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با پیامدها به صورت جدول ۵ می‌باشد:

جدول ۵: مقوله ها، مفاهیم و کدها براساس پیامدها

مقوله های محوری	مفاهیم	کدهای نهایی
رقابت پذیری براساس چیرگی خدمات	رضایت مندی مشتری	افزایش کیفیت خدمات (۳۲)
		افزایش قابلیت اطمینان (۳۳)
امنیت کالا (۳۴)	امنیت کالا (۳۴)	بازاریابی B2B (۳۵)
		مشتری سالاری و تکریم
		کاهش زمان خدمت دهی (۳۶)
کاهش هزینه خدمت دهی (۳۷)	کاهش هزینه خدمت دهی (۳۷)	سنجش میزان رضایت مشتریان (۳۸)

پس از بررسی داده های به دست آمده از متن ۱۶ مصاحبه با خبرگان انجام شده، ۱۰ مقوله محوری، ۲۴ عدد مفهوم و ۳۸ کد نهایی، طبق جداول استخراج گردید.

الف - روایی مدل کیفی: پس از استخراج و دسته بندی عوامل مؤثر بر چیرگی خدمات در اکوسیستم بنادر جهت تأیید عوامل استخراج شده از نظرات خبرگان و مدل روایی محتوایی لاوشه استفاده شد. مدل ارائه شده لاوشه برای تحلیل محتوا به این صورت است که نظر خبرگان در ارتباط با شاخص های پیشنهادی در مقیاس لیکرت سه نقطه ای، شامل «موافقم و استفاده از آن ضروری است»، «مفید است، اما استفاده از آن ضروری نیست» و «مخالقم و استفاده از آن ضروری نیست» دریافت می شود. با توجه نظرات ۱۶ نفر خبره در مورد ۴۱ سوال پرسشنامه براساس توضیحات داده شده نتایج طبق جدول ۶ به دست آمده است:

## ب- شرایط زمینه‌ای

مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با شرایط زمینه‌ای به صورت جدول ۲ می‌باشد:

جدول ۲: مقوله ها، مفاهیم و کدها براساس شرایط زمینه ای

مقوله های محوری	مفاهیم	کدهای نهایی
خدمات اجتماع محور	ارتباط ذی نفعان	بهره گیری از نیروی انسانی بومی (۸)
		توسعه سازمان های دانش بنیان (۹)
		اطلاع رسانی
اطلاع رسانی	اطلاع رسانی	اشتراک گذاری اطلاعات (۱۰)
		آموزش و آگاهی کارکنان (۱۱)
خدمات فرهنگ مداری	پاسخ گویی و تعهد	احساس مسئولیت در امورات (۱۲)
		پایبندی به قوانین و مقررات (۱۳)
		پاک دستی و درستکاری
محیط زیست پایدار	حفاظت از محیط زیست	اجتناب از تخلف و قبول رشوه (۱۴)
		عدم آلودگی خاک و آبریز بردن پوشش گیاهی (۱۵)
		عدم رها سازی پساب صنعتی در دریا (۱۶)
جلوگیری از آلودگی هوا	جلوگیری از آلودگی هوا	عدم استفاده از آلاینده های هوا و ایجاد غبار (۱۷)

## ج- شرایط مداخله‌گر

مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با شرایط مداخله‌گر به صورت جدول ۳ می‌باشد:

جدول ۳: مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با شرایط مداخله‌گر

مقوله های محوری	مفاهیم	کدهای نهایی
هوشمند سازی بنادر	توسعه فنی بنادر	بهبود و ارتقا زیر ساخت ها (۱۸)
		تقویت تجهیزات تخلیه و بارگیری (۱۹)
		مکانیزه سازی انبار و ذخیره سازی (۲۰)
ارتقا بنادر به نسل پنچ	ارتقا بنادر به نسل پنچ	ایجاد پلت فرم خدمت دهی (۲۱)
		مدیریت هوشمند کانتینری (۲۲)
		توسعه خدمات سنجش راه دور و سنسوری (۲۳)
		استفاده از هوش مصنوعی در تشخیص کالا (۲۴)

## د- راهکارهای کلان و راهبردها

مقوله‌ها و مفاهیم شناسایی شده مرتبط با راه کارهای کلان و راهبردها به صورت جدول ۴ می‌باشد:

جدول ۶: امتیاز نظرات خبرگان

امتیاز	تعداد	نظر خبرگان نسبت به سوالات
۱۳۳۰	۶۱۵	موافقم و استفاده از آن ضروری است (۲ امتیاز)
۳۴	۳۴	مفید است، اما استفاده از آن ضروری نیست (۱ امتیاز)
۰	۷	مخالقم و استفاده از آن ضروری نیست (صفر امتیاز)
۱۲۶۴	۶۵۶	جمع

نتیجه بررسی محقق نشان می‌دهد که در سال‌های اخیر تحقیق در موضوعات چیرگی خدمات در مراکز دانشگاهی افزایش یافته و توجه خاصی به خدمات اکو سیستم با در نظر گرفتن هم‌آفرینی ارزش و چیرگی خدمات در بهبود خدمات و گسترش بازار هدف شده است. هم‌آفرینی ارزش به هماهنگی فعالیت‌ها بین افراد، سازمان‌ها و شرکت‌ها بستگی دارد. این اغلب مستلزم روابط صمیمی است که شامل به اشتراک گذاشتن منابع، خطرات و پاداش است. هماهنگی اقدامات در سراسر یک شبکه به جریان اطلاعات بستگی دارد.

به منظور تجزیه و تحلیل کیفی براساس نظریه داده بنیاد، متون به دست آمده از مصاحبه‌ها با ۱۶ نفر از خبرگان به حالت اشباع رسید، به طوری که از فرایند سه مرحله‌ای کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده می‌شود. فرایند بدین صورت شروع می‌شود که محقق اقدام به مرور و خواندن داده‌های مصاحبه‌ها در رابطه با چیرگی خدمات در بنادر نموده و داده‌های مشابهی که بار معنایی یکسانی را دارا هستند تحت کدهای مشترکی کدگذاری نموده و سپس مفاهیم متناسبی به هر یک اختصاص می‌دهد. طی این مرحله که کدگذاری باز نامیده می‌شود مقوله‌های مختلف و متعددی در رابطه با موضوع چیرگی خدمات در بنادر استخراج می‌گردد. هر یک از این مقوله‌های مبتنی بر مفاهیم مختلفی بوده و محقق تلاش نموده برای هر مفهوم مشخصه‌ها و ابعادی را جهت درک بهتر و شناسایی نوسانات آن مفهوم طراحی نماید. هنگامی که مقوله‌ها شکل گرفتند محقق اقدام به انتخاب یک مقوله که رد پای آن در بخش‌های مختلف داده‌ها نمایان است، نموده است. این مقوله که مقوله محوری نام دارد تحت کدگذاری محوری داده‌ها استخراج شده و می‌توان سرمنشاء و ریشه تمامی مباحث مربوط به مطالعات را در آن یافت. با در نظر گرفتن فرایندهای تبدیل می‌توان تعامل بین بازیگران و مشتریان را شناسایی نمود، ذی نفعان شامل نهادهای حکومتی، سازمان‌های دولتی، سهام‌داران، تامین‌کنندگان، مشتریان (حقیقی و حقوقی) و کارکنان هستند. تعامل بین ذی نفعان در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، فناوری و محیطی در حال انجام می‌باشد. به طور گسترده تراکنش‌های بسیاری به صورت گردش اطلاعات و گردش مالی بین این بازیگران و ذی نفعان انجام می‌گیرد.

مدیریت سیستم به عنوان نقش اصلی در نظارت و پشتیبانی از سیستم‌های اطلاعاتی را برعهده دارد. سامانه‌های موجود می‌توانند با اخذ اطلاعات و پردازش آنها، اطلاعات مورد نیاز جهت تعیین نوع خدمات، زمان و مکان ارائه خدمات، هزینه و درآمد‌های حاصل از خدمات و سایر اطلاعات مورد نیاز را فراهم نمایند. دامنه خدمات مجاز، کف و سقف اندازه خدمات درخواستی، ملاحظات محیط زیستی و قانونی در این خدمات تعیین شده است. فرایندهای فعلی در قالب رویکرد داده محوری نمی‌باشند. مجموعه‌ای فرایندها به صورت سامانه‌های غیریکپارچه ایجاد شده اند که به صورت مستقل در هر بندر انجام می‌گیرد، سامانه‌های پشتیبان مدیریت، که با در نظر گرفتن تمام داده‌ها و تراکنش‌های بنادر اقدام به تصمیم‌سازی نماید وجود ندارند.

$$CVR = (ne - \frac{N}{2}) / (\frac{N}{2}) \quad (1)$$

N تعداد کل خبرگان ها و ne تعداد خبرگان هستند که پاسخ «ضروری» دادند.

$$CVR = \frac{(15 - \frac{16}{2})}{(\frac{16}{2})} = \frac{7}{8} = 0.875$$

طبق نظر لاوشه مقدار روایی محتوایی با ۱۵ خبره مقدار ۰,۴۹ می‌باشد چنانچه مقدار بدست آمده از ۰,۴۹ بیشتر باشد نشان دهنده روایی پرسشنامه از لحاظ محتوایی می‌باشد.

ب- پایایی مدل کیفی: جهت بررسی کیفیت تحقیق یا به عبارت دیگر پایایی مدل کیفی، از شاخص کاپای کوهن استفاده شده است. بدین طریق که یکی از افراد خبره که متخصص حوزه خدمات در بنادر بود، بدون اطلاع از نحوه ادغام کدها و مفاهیم ایجادشده توسط پژوهشگر، اقدام به گروه بندی مفاهیم می‌کند. سپس گروه‌های ارائه شده توسط پژوهشگر با گروه‌های ارائه شده توسط خبره، مقایسه می‌شود. طبق محاسبات صورت گرفته، مقدار شاخص کاپای برابر است با ۰,۷۸۱۳، که در سطح توافق معتبر قرار می‌گیرد و در نهایت پایایی نتایج داده بنیاد با این روش تأیید می‌شود.

جدول ۷: اتفاق نظر خبرگان

جمع	عدم توافق	توافق	خبرگان
۲۷	۳	۲۴	توافق
۱۱	۶	۵	عدم توافق
۳۸	۹	۲۹	جمع

محاسبه مقدار شاخص کاپا با در نظر گرفتن ۳۸ کد که یا روش نظریه داده بنیاد استخراج شده است به صورت ذیل می‌باشد:

$$Pr_e = \frac{\text{توافقات شانس}}{\text{توافقات شانس} - 1} = \frac{27 \times 29 \times 9 \times 11}{38^4} = 0.03717$$

$$Pr_a = \frac{A+B}{N} \times \frac{A+C}{N} \times \frac{B+D}{N} \times \frac{C+D}{N} = \frac{27 \times 29 \times 9 \times 11}{38^4} = 0.03717$$

$$Pr_a = \frac{A+D}{N} = \frac{24+6}{38} = 0.78947$$

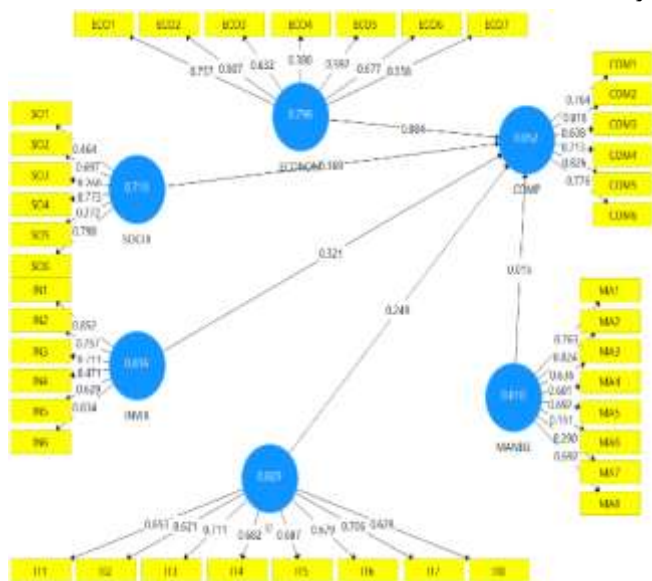
$$\text{کاپای مدل کیفی} = \frac{0.78947 - 0.03717}{1 - 0.03717} = \frac{0.7523}{0.96283} = 0.7813$$

می‌دهد که متغیرهای وارد شده در مدل تا چه میزان با یکدیگر هم خطی می‌باشند. اطلاعات جمعیت شناختی خبرگان در جدول ۸ قرار گرفته است.

جدول ۸: اطلاعات جمعیت شناختی خبرگان

شرح	درصد	شرح	درصد
شاغل بخش خصوصی	۶۷٫۹	زن	۱۰٫۷
شاغل بخش دولتی	۲۱٫۴	مرد	۸۹٫۳
بازنشسته	۱۰٫۷	شرح	درصد
کمتر از ۵ سال	۳٫۴	کمتر از ۲۵	۰
۶ تا ۱۵ سال	۱۰٫۷	۲۶ تا ۴۰	۱۷٫۹
۱۶ تا ۲۵ سال	۲۵	۴۱ تا ۶۰	۷۱٫۴
بیشتر از ۲۵ سال	۶۰٫۷	بیش از ۶۰	۱۰٫۷

مدل ساختاری با حضور تمام عوامل موثر در رقابت پذیری بندار براساس نتایج بدست آمده از مطالعات کیفی ایجاد گردید. در این معادله ساختاری هریک از عوامل اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، مدیریتی، فنی و ارتباطی و محیطی مورد بررسی قرار گرفت که طبق پرسشنامه های تکمیل شده توسط ۲۸ نفر خبره مدل معادله ساختاری به صورت شکل ۳ حاصل گردید.



شکل ۳: مدل معادلات ساختاری رقابت پذیری بندار

الف- مدل درونی<sup>۲</sup>: ضریب مسیر بیان کننده وجود رابطه علی خطی و شدت و جهت این رابطه بین دو متغیر (سازه) است. در حقیقت همان ضریب رگرسیون در حالت استاندارد است که در مدل های ساده تر رگرسیون ساده و چندگانه مشاهده می گردد. با توجه به ضرایب مسیر مدل، سازه های اجتماعی و فرهنگی، محیطی و فناوری بیشترین تاثیرگذاری را بر رقابت پذیری بندار نشان می دهند. سازه اقتصادی در رتبه بعدی قرار دارد و سازه مدیریتی کمترین تاثیرگذاری را در رقابت پذیری بندار برعهده دارد.

با توجه به امکانات هر یک از بنادر مجموعه محدود و مشخصی از تامین کنندگان و پیمانکاران به عنوان ارایه دهندگان خدمات محلی به بندار شناخته می‌شوند و فقط برخی از شرکت های حمل و نقل کشور و بین المللی، با بندار مختلف در ارتباط هستند و همکاری می‌نمایند. تعامل بین ذی نفعان حالت هوشمند بر پایه استفاده از فناوری های جدید مانند هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی نمی باشند، از فرایندکاوی و داده کاوی به طور گسترده استفاده نمی شود، اینترنت اشیا، ربات های صنعتی، 5G، امنیت سایبری، بلوغ دیجیتال و رایانش ابری در این بندار استفاده نمی شود. چهارمین انقلاب صنعتی، زندگی ما را تغییر داده است، هر چند سرعت و ابعاد این تغییر، بسیار متفاوت و بزرگتر از تغییرات سه انقلاب صنعتی گذشته می باشد.

همچنین نتایج نشان می دهد ارزش آفرینی، خدمات اجتماع محور، خدمات فرهنگ مداری، خدمات حامی محیط زیست پایدار و هوشمند سازی محور های اصلی هستند. تعامل ذی نفعان، هم سویی ارزش ها، بهره‌زایی محور های فرعی می‌باشند. همچنین سهولت فرایندهای اداری، ایجاد سیستم‌های یکپارچه، معماری سیستم ها بر اساس خدمت ایجاد اهداف مشترک، تعیین برنامه بلند مدت، کاهش هزینه ها، رشد درآمد و جریان مالی، نیروی کار، ارتباط ذی نفعان، اطلاع رسانی، پاسخ‌گویی و تعهد، پرهیز از قاچاق کالا، پاک دستی و درستکاری، حفاظت از محیط زیست، جلوگیری از آلودگی آب، جلوگیری از آلودگی هوا، توسعه فنی بندار، ارتقا بندار به نسل پنجم، سودآوری بندار، سلامت ارایه خدمات، خدمت رسانی ناب، رضایت مندی مشتری و مشتری سالاری و تکریم مفاهیم اصلی شناسایی گردیدند.

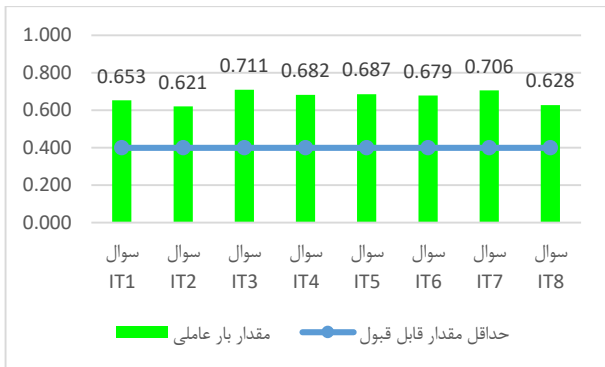
براساس تحلیل مدل بازاریابی بندار بازرگانی کشور، حوزه های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، محیط، فناوری و ارتباطات و مدیریت به عنوان حوزه های موثر در رقابت پذیری بندار شناخته شدند.

روش نمونه گیری گلوله برفی و غیر تصادفی است و نمونه گیری و مصاحبه تا زمانی ادامه پیدا می کند که فرآیند تجزیه و تحلیل و اکتشاف به اشباع نظری برسد، مصاحبه به صورت غیر حضوری و با استفاده از ارتباط تصویری از راه دور در بستر گوگل میت و پیام رسانها انجام شده است. به منظور افزایش روایی سوالات مصاحبه در ابتدا سوالات به سه نفر از خبرگان و منتخبین که تجربه مفیدی در حوزه خدمات حوزه بندار دارند ارایه گردید و ویرایش متن در بیان سوالات ایجاد گردید.

در بخش تحقیق کمی، تعداد ۲۸ نفر خبره که به روش گلوله برفی و غیر تصادفی انتخاب شده بود که بر اساس نظرات اخذ شده طبق پرسشنامه و با کمک نرم افزار تحلیل مدل معادلات ساختاری، مقدار ضریب مسیر سازه ها به ترتیب اجتماعی، محیطی، فناوری اطلاعات، اقتصادی و مدیریتی می باشند که با توجه به خروجی نرم افزار مقدار ضریب مسیر سازه ها به ترتیب اجتماعی، محیطی، فناوری اطلاعات، اقتصادی و مدیریتی می باشند که مقادیر پایایی و روایی مدل قابل قبول و مورد تایید می باشند و همچنین مقدار عامل تورم واریانس<sup>۱</sup> یا به اختصار VIF نشان

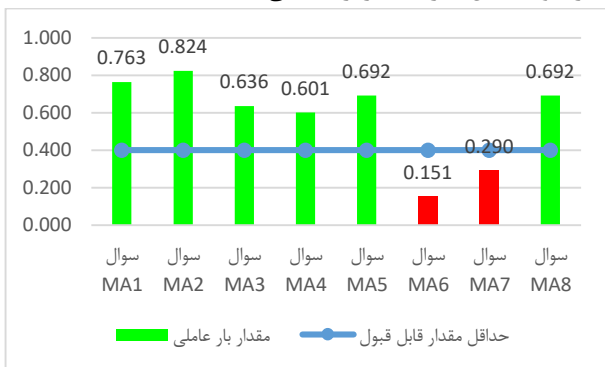
<sup>2</sup> Inner Model

<sup>1</sup> Variance Inflation Factor



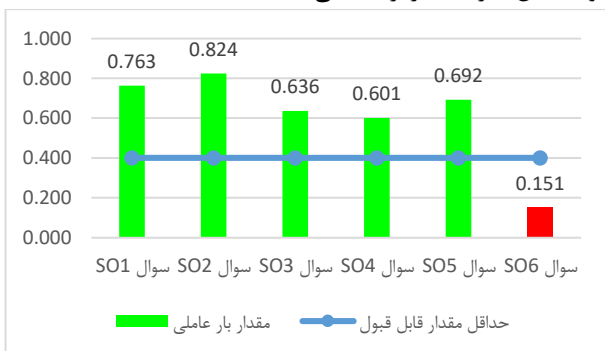
شکل ۷: مقادیر بار عاملی سازه فناوری

شکل ۸ مقدار بار عاملی هشت سوال پرسشنامه را با سازه مدیریتی نشان می‌دهد که به جز مقادیر بار عاملی گویه‌های شش و هفت، بار عاملی سایر سوالات این سازه بیشتر از ۰,۴ می‌باشند.



شکل ۸: مقادیر بار عاملی سازه مدیریتی

شکل ۹ مقدار بار عاملی شش سوال پرسشنامه را با سازه اجتماعی نشان می‌دهد که به جز مقادیر بار عاملی گویه‌های شش، بار عاملی سایر سوالات این سازه بیشتر از ۰,۴ می‌باشند.

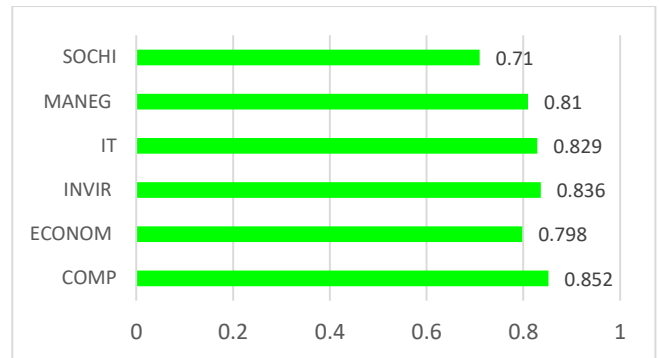


شکل ۹: مقادیر بار عاملی سازه اجتماعی و فرهنگی

پایایی مدل کمی

پایایی یا قابلیت اعتماد مشخص می‌سازد که ابزار اندازه‌گیری در صورت اجرا در شرایط یکسان تا چه حد نتایج یکسان خواهد داشت. الف- پایایی ترکیبی سازه‌ها را نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌ها با یکدیگر محاسبه می‌نماید. در برخی مراجع معیار ترکیبی را با نماد Rho

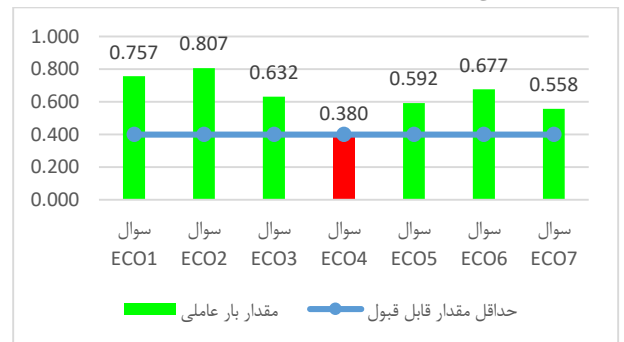
مقادیر واریانس تبیین شده سازه‌های مدل نیز توسط نرم افزار محاسبه شده است که به صورت شکل می‌باشد.



شکل ۴: مقادیر واریانس تبیین شده سازه‌های مدل

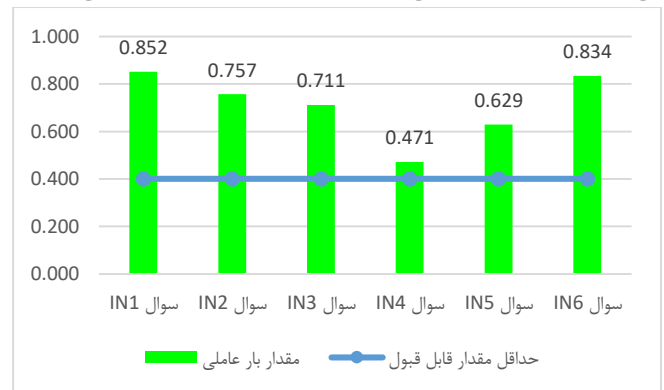
ب- مدل بیرونی: مقادیر همبستگی که گویه‌ها را به سازه‌ها مرتبط می‌کند، بار عاملی نام دارد. به دلیل اینکه مقدار بار عاملی اهمیت بالایی در درک و تفسیر نتایج مدل دارد مقادیر بار عاملی گویه‌های مربوط به هر سازه مدل با معرفی گویه‌ها در ادامه نشان داده شده است.

شکل ۵ مقدار بار عاملی هفت سوال پرسشنامه را با سازه اقتصادی نشان می‌دهد که مقادیر بار عاملی گویه‌ها با این سازه به جز سوال چهارم بیشتر از ۰,۴ می‌باشند.



شکل ۵: مقادیر بار عاملی سازه اقتصادی

شکل ۶ مقدار بار عاملی شش سوال پرسشنامه را با سازه محیطی نشان می‌دهد که مقادیر بار عاملی گویه‌ها با این سازه بیشتر از ۰,۴ می‌باشند.



شکل ۶: مقادیر بار عاملی سازه محیطی

شکل ۷ مقدار بار عاملی هشت سوال پرسشنامه را با سازه محیطی نشان می‌دهد که مقادیر بار عاملی گویه‌ها با این سازه بیشتر از ۰,۴ می‌باشند.

ب-روایی و اگر معیار سنجش برازش مدل اندازه‌گیری می‌باشد، معیار مهم دیگری که برای روایی و اگر مشخص می‌شود میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌هاست.

مقدار عامل تورم واریانس یا به اختصار VIF نشان می‌دهد که متغیرهای وارد شده در مدل تا چه میزان با یکدیگر هم‌خطی می‌باشند. حد قابل قبول برای این معیار مقدار زیر پنج می‌باشد اما هرچه قدر این فاکتور به یک نزدیک باشد نشان دهنده هم‌خطی بودن بهتر مدل می‌باشد. مقادیر بدست آمده از مدل نشان دهنده هم‌خطی قابل قبول بین متغیرها می‌باشد.

جدول ۹: مقدار عامل تورم واریانس سازه‌های مدل

نام سازه	VIF
ECONOM	۱,۵۳۰
INVIR	۱,۸۹۵
IT	۳,۶۰۹
MANEG	۲,۸۰۴
SOCHI	۲,۲۸۸

ج-روایی و اگر لارکر-فرنل: روایی و اگر معیار سنجش برازش مدل اندازه‌گیری می‌باشد، معیار مهم دیگری که برای روایی و اگر مشخص می‌شود میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌هاست. نتایج روایی و اگرایی مدل در جدول ۱۰ نشان‌دهنده آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر، طبق نظر فورنل و لارکر چون مقادیر جدول اکثراً بیشتر از ۰,۵ باشند مدل دارای روایی و اگرایی مناسبی می‌باشد.

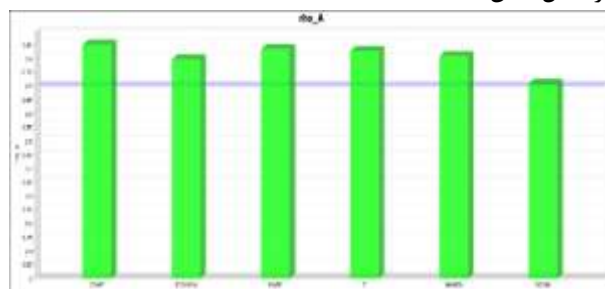
جدول ۱۰: مقادیر روایی و اگرایی فورنل و لارکر

	CO MP	ECO NOM	INV IR	IT	MAN EG	SOC HI
COMP	۰,۷۵۴					
ECO NOM	۰,۵۱۰	۰,۶۴۲				
INVIR	۰,۶۲۵	۰,۵۶۲	۰,۷۲۱			
IT	۰,۷۴۶	۰,۴۲۳	۰,۵۷۸	۰,۶۷۲		
MA NEG	۰,۶۴۸	۰,۳۳۹	۰,۴۸۸	۰,۷۸۲	۰,۶۲۲	
SOCHI	۰,۷۰۳	۰,۳۶۳	۰,۳۵۸	۰,۷۱۷	۰,۶۷۶	۰,۵۸۹

#### د- خودگردان سازی مدل (Model Bootstrapping)

در خودگردان سازی به جای آن که بر مبنای یک نمونه (نمونه اصلی) به تخمین خطای معیار دست بزنیم با انجام نمونه‌گیری‌های فرعی متعدد که اغلب بیشتر از ۲۰۰ بار است به یک توزیع نمونه‌ای تجربی محاسبه می‌گردد که مبنای محاسبه خطای معیار قرار داده می‌شود. به این توزیع نمونه‌ای تجربی، توزیع نمونه‌ای خودگردان<sup>۲</sup> گفته می‌شود که برای روش‌های واریانس محور با حجم نمونه کم پیشنهاد شده است. نتایج

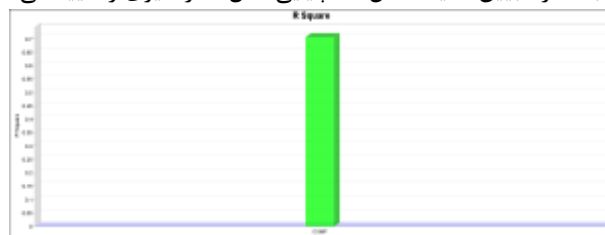
معرفی کرده‌اند. مقادیر پایایی ترکیبی سازه‌های مدل معادلات ساختاری در شکل نشان داده شده است.



شکل ۱۰: مقدار پایایی معیار ترکیبی (CR) سازه‌های مدل

در صورتی که این مقدار بیشتر از ۰,۷ باشد نشان از پایداری درونی مناسب مدل برای اندازه‌گیری دارد.

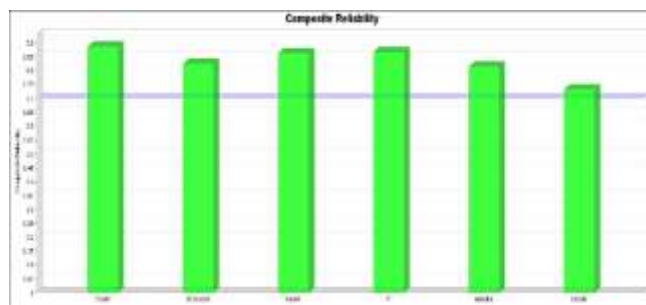
ب- مقدار ضریب تعیین (تشخیصی): این ضریب بیانگر میزان احتمال همبستگی میان متغیر وابسته و متغیرهای مستقل می‌باشد. این شاخص نشان می‌دهد که در برازش مدل، پیش‌بینی متغیر وابسته بر اساس متغیرهای وابسته (پیش‌بین) به درستی انجام شده است. با توجه به مقدار ضریب تعیین که بیشتر از ۰,۷ می‌باشد می‌توان گفت که متغیر وابسته یعنی رقابت‌پذیری بنادر تا حد زیادی توانسته است تغییرات متغیرهای وابسته را تبیین نماید. شکل ۱۱ پایایی مدل اندازه‌گیری را تایید می‌نماید.



شکل ۱۱: مقدار پایایی همگرایی سازه‌های مدل

#### روایی مدل کمی

روایی یا اعتبار ابزار تعیین می‌کند که سوالات مورد استفاده در پرسشنامه همان مفهومی را که پژوهشگر مورد نظر دارد می‌سنجد. الف-روایی همگرا، همبستگی ابعاد یک متغیر را با هم می‌سنجد و روایی همگرا، در شکل ۱۲ نشان داده شده است.



شکل ۱۲: مقدار روایی همگرایی سازه‌های مدل

<sup>2</sup> Bootstrap

<sup>1</sup> CR

فراهم می گردد و از طرفی سودآوری بنادر نیز بیشتر می گردد که این تعامل به نفع خدمت دهنده و خدمت گیرنده می باشد.

براساس پرسشنامه که گویه ها طبق کدهای حاصل شده از بخش کیفی طراحی شده بود ۲۸ نفر خبره اعلام نظر نمودند و مدل معادلات ساختاری ایجاد شد، نتایج محاسبات با استفاده از نرم افزار Smart PLS3 نشان می دهد ابعاد اجتماعی و فرهنگی، محیطی و فناوری تاثیر بیشتری را در رقابت پذیر بنادر کشور بر عهده دارند. این مدل نشان می دهد ابعاد مدیریتی و اقتصادی تاثیر کمتری داشته و رقابت پذیری بنادر به نقش های اجتماعی محور و فرهنگ مدار در بنادر بر اساس تعاملات ذی نفعان، اطلاع رسانی، تعهد و پاسخگویی کارکنان ارتباط دارد. پیشنهاداتی که در این راستا مطرح گردید استفاده از نیروی انسانی خبره و بومی است که توانایی تطبیق با محیط و شرایط بنادر را دارا هستند. آموزش های مستمر و ایجاد انگیزی و پاکدستی در کارکنان بنادر دارای اهمیت ویژه ای می باشد. همچنین توجه به محیط زیست پایدار و حفظ اکوسیستم بنادر به توسعه یافتگی بنادر کمک شایانی می نماید. استفاده از تکنولوژی های روز و کارآمد سازی سامانه های یکپارچه و فرایندگرایی، توسعه فنی بنادر مهم ترین عوامل در افزایش رقابت پذیری بنادر کشور نسبت به بنادر منطقه می باشند تا در مسیر ارتقای بنادر تجاری به بنادر نسل جدید و هوشمندسازی طرح هایی مصوب شوند و رقابت پذیری بنادر تجاری تقویت گردد.

### مشارکت نویسندگان

انجام کارهای میدانی و نگارش کلی مقاله بر اساس تحقیق انجام شده به عنوان رساله دکتری نویسنده نخست و پیشنهاد عنوان مقاله، بازخوانی، اصلاح و راهنمایی کلی مقاله برعهده نویسنده مسئول، می باشد.

### تعارض منافع

«هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.»

### منابع

- [1] Moore, J. F. (2006). "Business Ecosystems and the View from the Firm." *The Antitrust Bulletin* 51 (1), 31–75.
- [2] Jacobides, M. G., C. Cennamo and A. Gawer (2018). "Towards a theory of ecosystems." *Strategic Management Journal* 39 (8), 2255–2276.(21 paages). [https://www.researchgate.net/publication/323916602\\_Towards\\_a\\_Theory\\_of\\_Ecosystems](https://www.researchgate.net/publication/323916602_Towards_a_Theory_of_Ecosystems).
- [3] Basole, R. C., M. G. Russell, J. Huhtamäki, N. Rubens, K. Still and H. Park (2015). "Understanding Business Ecosystem Dynamics." *ACM Transactions on Management Information Systems* 6 (2), 1–32. <https://mana.ir/fa/news/95659>
- [4] Wieland, A; Handfield, R; Durach, C.F, (2016), Mapping the Landscape of Future Research Themes in Supply Chain Management, *Journal of Business Logistic*, [https://research-api.cbs.dk/ws/files/45061016/andreas\\_wieland\\_mapping\\_the\\_landscape\\_postprint.pdf](https://research-api.cbs.dk/ws/files/45061016/andreas_wieland_mapping_the_landscape_postprint.pdf)Ajzen, I., (2005). Attitudes,

بدست آمده از روش خودگردان سازی مدل ساختاری براساس حداقل مجذورات جزئی در جدول ۱۱ آورده شده است.

جدول ۱۱: نتایج خودگردان سازی مدل

	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
ECONOM -> COMP	0.261	0.206	1.319	0.095
INVIR -> COMP	0.590	0.289	2.414	0.016
IT -> COMP	0.439	0.222	2.088	0.037
MANEG -> COMP	0.233	0.279	1.040	0.150
SOCHI -> COMP	0.527	0.233	2.538	0.011

از آنجا که مقدار آزمون t مورد قبول با ۹۵ درصد فاصله اطمینان مقدار ۱.۹۶ می باشد و این به این معنا است که در صورتی مقدار آزمون t از این عدد بیشتر باشد آزمون دارای معناداری بوده و مقدار P-Value کمتر از ۰.۰۵ دارد. در نتیجه این پژوهش، سازه های اجتماعی، محیطی و فناوری دارای معناداری با رقابت پذیری بنادر می باشند و اقدامات پیشنهادی مرتبط با این سازه ها دارای اولویت بالاتری می باشند.

### نتیجه گیری و چشم اندازهای آینده

در پایان مقاله جمع بندی نهایی بر اساس پژوهش کیفی و کمی انجام شده، ارائه می گردد، در نتیجه گیری نهایی و با توجه به انجام تحقیق کیفی با روش نظریه داده بنیاد، ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، مدیریتی، فناوری و محیطی منطق چیرگی خدمات در بنادر مورد واکاوی قرار گرفته و نظرات خبرگان با مصاحبه با ۱۶ نفر از خبرگان جمع آوری گردید. مقوله های اصلی، اثرات مداخله ای و زمینه ای، شرایط علی و راهبرد-های کلان و پیامدهای چیرگی خدمات در بنادر بررسی گردید و افزایش کیفیت خدمات، افزایش قابلیت اطمینان، امنیت کالا و بازاریابی B2B از کدهای مهم در افزایش رضایت مندی مشتریان بنادر می باشند که با تقویت زیرساخت ها افزایش امنیت کالایی، بهبود در اتوماسیون و کاهش بروکراسی از راهکارهای اصلی بشمار می آیند.

تبلیغات رسانه ای، توسعه انواع حمل ریلی و زمینی، الگوی مصرف بهینه و کسب ارزش مالی از موارد مهم در ارزش آفرینی در بنادر می باشند که با تعامل ذی نفعان و بهره گیری از فرایندگرایی و ایجاد سامانه های یکپارچه، ارزش آفرینی در اکوسیستم بنادر کشور افزایش می یابد و تقویت ابعاد اجتماعی و فرهنگی و محیطی و فناوری گامی در جهت ارتقا نسل بنادر کشور را فراهم می آورد.

در اکوسیستم بنادر رقابت پذیری با تکریم مشتری رابطه معناداری دارد به طوری که با کاهش زمان خدمت دهی، کاهش هزینه خدمت دهی و سنجش میزان رضایت مشتریان در قبال هر خدمت رضایت مشتریان از خدمات بنادر

- [13] Rashnoudi, Asghar, Soltani, Morteza, Kurdanaj Asdaleh, Hamidzadeh Ali, (2019) Designing the Competitiveness Framework of Industrial Free Trade Zones at the International Level with a Transcombination Approach, *Journal of Marine Science and Technology*, Volume 81, Number 3 (28 pages). (Persian) [https://jmst.kmsu.ac.ir/article\\_84400.html](https://jmst.kmsu.ac.ir/article_84400.html).
- [14] Nikzad, Ali, Pourkermani, Kasri, Damon, Razmjoei, Butundi, Ziba, (2019), Evaluation of the impact of providing value-added services on the competitiveness of Iranian ports, *Journal of Marine Sciences and Techniques*, Volume 81, Number 2, Summer 2019(11pages). (Persian) [https://jmst.kmsu.ac.ir/article\\_80510\\_644e9f375f6cb5adaa61f3059c3d61f9.pdf](https://jmst.kmsu.ac.ir/article_80510_644e9f375f6cb5adaa61f3059c3d61f9.pdf)
- [15] Vargo, S. L., Wieland, H., & Akaka, M. A. (2015). Innovation through institutionalization: A service ecosystems perspective. *Industrial Marketing Management*, 44,63–DOI:10.1016/j.indmarman.2014.10.008
- [16] Vargo, S. L., Lusch, R. F., Akaka, M. A., & He, Y. (2010). Service-dominant logic: A review and assessment. *Review of Marketing Research*, 6, 125–167.(32 pages) [https://www.researchgate.net/publication/235300646\\_Service-Dominant\\_Logic\\_A\\_Review\\_and\\_Assessment](https://www.researchgate.net/publication/235300646_Service-Dominant_Logic_A_Review_and_Assessment)
- [17] Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10.(10 pages) [https://www.researchgate.net/publication/272566616\\_Service-Dominant\\_Logic\\_Continuing\\_the\\_Evolution](https://www.researchgate.net/publication/272566616_Service-Dominant_Logic_Continuing_the_Evolution)
- [18] Vargo, S. L., Maglio, P. P., & Akaka, M. A. (2008). On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. *European Management Journal*, 26(3),145–152. (8 pages) [https://www.researchgate.net/profile/Stephen-Vargo-2/publication/222399036\\_On\\_Value\\_and\\_Value\\_Co-Creation\\_A\\_Service\\_Systems\\_and\\_Service\\_Logic\\_Perspective/links/5b197b93a6fdcca67b63d43a/On-Value-and-Value-Co-Creation-A-Service-Systems-and-Service-Logic-Perspective.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Stephen-Vargo-2/publication/222399036_On_Value_and_Value_Co-Creation_A_Service_Systems_and_Service_Logic_Perspective/links/5b197b93a6fdcca67b63d43a/On-Value-and-Value-Co-Creation-A-Service-Systems-and-Service-Logic-Perspective.pdf)
- [19] Vedadi, Hamid, (2013), future; The position of maritime transport and ports, Center for Strategic Studies and Investigations, Publications of the Ports and Maritime Organization, May 2013(91 pages). (Persian) [https://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J\\_pdf/100020139220701.pdf](https://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/100020139220701.pdf)
- [20] Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research, Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (4th ed.). Sage.
- [21] Glaser, B. G. (2013). *No Preconceptions: The Grounded Theory Dictum*. Sociology Press.
- personality and behavior (2nd ed.). McGraw-Hill, United Kingdom (192 pages). [https://books.google.co.id/books/about/Attitudes\\_Personality\\_and\\_Behavior.html?hl=id&id=dmJ9EGEy0ZYC&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Attitudes_Personality_and_Behavior.html?hl=id&id=dmJ9EGEy0ZYC&redir_esc=y)
- [5] Vargo, S.L. and Lusch, R.F. (2011), “It’s all B2B ... and beyond: toward a systems perspective of the market”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 40 No. 2, pp. 181-187, (8 pages) [https://www.researchgate.net/publication/247070585\\_It's\\_all\\_B2Band\\_beyond\\_Toward\\_a\\_systems\\_perspective\\_of\\_the\\_market](https://www.researchgate.net/publication/247070585_It's_all_B2Band_beyond_Toward_a_systems_perspective_of_the_market).
- [6] Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-Dominant Logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34, 46-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>
- [7] A J. Verschuur, E. E. Koks & J. W. Hall, (2022) Ports’ criticality in international trade and global supply-chain, *Nature Communications*13. 27 July 2022, <https://www.nature.com/articles/s41467-022-32070-0>.
- [8] Falahat, M., Knight, G. and Alon, I., 2018. Orientations and capabilities of born global firms from emerging markets. *International Marketing Review*. (22 pages) [https://www.researchgate.net/publication/325707289\\_Orientations\\_and\\_capabilities\\_of\\_born\\_global\\_firms\\_from\\_emerging\\_markets](https://www.researchgate.net/publication/325707289_Orientations_and_capabilities_of_born_global_firms_from_emerging_markets).
- [9] Ng, I. C.L. and S. L. Vargo (2018). “Service-dominant (S-D) logic, service ecosystems and institutions: bridging theory and practice.” *Journal of Service Management* 29 (4), 518–520.(3 pages) [https://www.researchgate.net/publication/327147978\\_Service-dominant\\_S-D\\_logic\\_service\\_ecosystems\\_and\\_institutions\\_bridging\\_theory\\_and\\_practice](https://www.researchgate.net/publication/327147978_Service-dominant_S-D_logic_service_ecosystems_and_institutions_bridging_theory_and_practice)
- [10] Oliveira, L. M. M., Echeveste, Cortimiglia, M. (2018) Critical success factors for open innovation implementation, Published in *Journal of Organizational*, ISSN: 0953-4814, 6 November 2018, [https://scholar.google.com/scholar?q=DOI:10.1108/JOCM-11-2017-416&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com/scholar?q=DOI:10.1108/JOCM-11-2017-416&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart).
- [11] Akbari, Mohsen, Soltani, Morteza, Milad, Houshmand Chaijani (۲۰۲۳) Investigating the effect of intra-organizational, inter-organizational and external factors on the export performance of businesses operating in the commercial-industrial free zone of Bandar Anzali based on a relationship-based approach, *Journal of Marine Science and Technology*, Spring 2023, Vol. 22, No. 1, Scientific Research Quarterly, Volume 22, Number 1, Spring ۲۰۲۳ (13 pages). (Persian) [https://jmst.kmsu.ac.ir/article\\_101903.html](https://jmst.kmsu.ac.ir/article_101903.html).
- [12] Lun, Y.H., V., Lai, K.-H. and Cheng, T.C.E., 2023. Managing Empty Containers. In *Shipping and Logistics Management*, edition 2, pp: 169–182. DOI: 10.1007/978-3-031-26090-2\_11.

## AUTHOR(S) BIOSKETCHES

**Dabaghian Nejad Dezfuli, R.**, PhD student in International Marketing Management, Business Administration of Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

✉ [\\_rdabaghian1351@gmail.com](mailto:_rdabaghian1351@gmail.com)



**Hamdi, K.**, Full Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management, SR.C., Islamic Azad University, Tehran, Iran

✉ [hamdi\\_karim1@yahoo.com](mailto:hamdi_karim1@yahoo.com)

0009-0005-5498-218X.....

**Ghafari Ashtiani, P.**, Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, Arak Branch, Iran

✉ [p-ghafariiiau@arak.ac.ir](mailto:p-ghafariiiau@arak.ac.ir)

این قسمت توسط نشریه تکمیل می‌گردد:



## HOW TO CITE THIS ARTICLE



<http://doi.org/10.52547/joc.16.64.1>



<http://joc.inio.ac.ir/article-1-1882-fa.html>



<https://orcid.org/.0009-0005-5498-218X>



## COPYRIGHTS

©2021 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.