

بررسی نقش مشارکت ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی (مطالعه موردی: گمرک سرخس)

مهدی دارینی^۱، اعظم ملکی^۲

^۱ عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تربت جام، ایران

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی پژوهشگاه مهندسی بحران های طبیعی شاخص پژوه، اصفهان، ایران

چکیده

هدف از این تحقیق، بررسی تاثیر مشارکت ارباب رجوع (مشارکت ذهنی، فیزیکی، احساسی، زمانی، رابطهای و رفتاری) بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی در گمرک سرخس می باشد تا با تعیین مولفه های همکاری ارباب رجوع در فرایند ارائه خدمت و شناسایی شکاف موجود بین عملکرد ارباب رجوع ها و انتظارات سازمان، با استفاده از مطالعات انجام گرفته و ادبیات موضوع، راهکارهایی را در جهت ترغیب مراجعین به همکاری بیشتر و کاهش شکاف موجود ارائه کند. این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی و با استفاده از تکنیک پرسشنامه و تکمیل آن به صورت میدانی توسط کلیه نماینده های شرکت های حمل و نقل بین المللی و کارمندان و کارگزاران گمرکی (جامعه آماری) می باشد. نمونه آماری با استفاده از فرمول مورگان ۱۱۵ نفر و روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. داده ها با نرم افزار Spss 16 در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. جهت آزمون فرضیه ها از آزمون تی تک نمونه ای و فریدمن استفاده و فرضیه های پیشنهادی تأیید گردید. نتایج یافته های تحقیق حاکی از وجود رابطه معنی داری بین مشارکت های فیزیکی، احساسی، ذهنی، رفتاری، رابطه ای و زمانی با ارتقاء کیفیت خدمات میباشد. به طوری که هرچه مشارکت بیشتر باشد، ارتقاء کیفیت نیز مناسب تر ارزیابی شده است.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات، مشارکت، ارباب رجوع، گمرک سرخس

۱- مقدمه

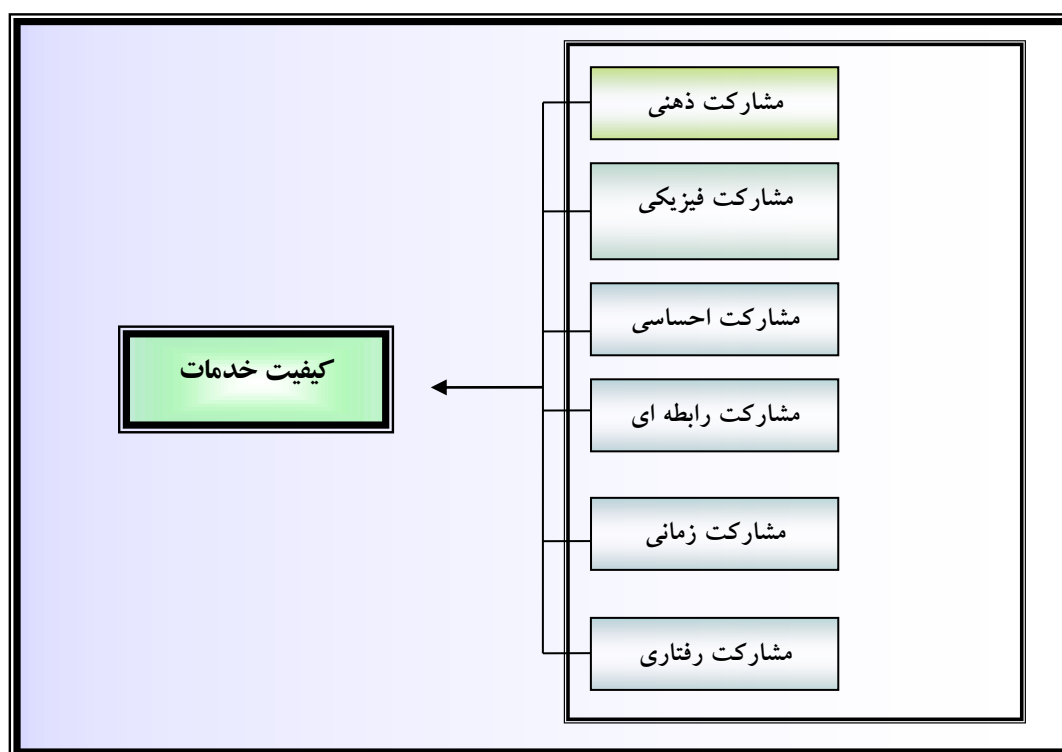
امروزه جهانی شدن و تسهیل گری نه تنها اقتصاد کشورهای در حال توسعه بلکه اقتصاد کشورهای پیشرفته را نیز تحت تاثیر قرار داده است. سازمانها، تمرکز خود را از حداکثر کردن سود جهت کسب منافع بیشتر از طریق افزایش رضایت مشتریان تغییر داده اند. فشارهای رقابتی باعث شده است تا سازمانها تنها به فرایندهای تولید توجه نکرده و به شیوه های تحویل محصولات خود نیز توجه کافی و لازم را مبذول دارند. (سث ، ۲۰۰۵) در طول دو دهه گذشته سناریوی کسب و کار به طور چشمگیری تغییر یافته است. بنابراین در سال های اخیر، توجه به خدمات به شدت (حتی از سوی سازمان های تولید کننده کالاهای ملموس) مورد توجه قرار گرفته است. ماهیت خدمات به طوری است که نیازمند حضور مشتری در فرایند ارائه آن است و گاهی ممکن است مستلزم همکاری فعالانه از سوی مشتری برای ارائه خدمت باشد (Bateson, 2006) در چنین سازمان های خدماتی که نیازمند همکاری مشتری می باشند، ممکن است عدم همکاری لازم از سوی دریافت کننده خدمت، باعث شود تا کارکنان سازمان قادر به ارائه خدمات مطلوب و شایسته به آنها نباشند. بنابراین تلاش در جهت ترغیب مشتریان به همکاری صمیمانه با سازمان، می تواند گامی موثر و مفید در جهت ارتقاء کیفیت خدمات باشد. این امر باعث رضایت هر دو طرف (ارائه کننده و دریافت کننده خدمت) می شود و منافع بلند مدتی (سودآوری، بقاء و ...) را برای سازمان به همراه خواهد داشت. (Armstrong, 1995)

گمرک نیز از جمله سازمان هایی است که برای ارائه خدمت، نیازمند ایفای مناسب نقش و همکاری فعال ارباب رجوع می باشد. به طوری که گاهی در صورت عدم همکاری ارباب رجوع، سازمان قادر به ارائه خدمت نمی باشد. بسیار اتفاق می افتد که دو فرد مختلف در ترخیص یک کالا از یک گمرک خاص، خدمات متفاوتی را دریافت می کنند. (Barnes and etal, 2000) یکی از آنها در مدت کوتاهی کالای خود را ترخیص کرده و دیگری شاید ماه ها طول بکشد تا بتواند کالای خود را ترخیص نماید. علی رغم اینکه گمرک سازمانی دولتی است و تنها سازمان ناظر بر امر ورود کالا به کشور و خروج کالا از کشور می باشد، اما به دلیل سرعت و رقابت بسیار زیاد در بزرگراه تجارت بین الملل، لزوم توجه به فرایند ارائه خدمت در این سازمان امری لازم و ضروری به نظر می رسد. چه بسا ارائه خدمات مطلوب از سوی چنین سازمانی بتواند به عنوان مزیتی برای تولیدکنندگان و صادر کنندگان کشور ایران اسلامی به حساب آید. (Bettencourt, 1997) از آنجایی که در گمرک نیز بخشی از فرایند تولید خدمت بر عهده ارباب رجوع گذاشته شده است، در این پژوهش از نقطه نظر مکتب دوم به موضوع پرداخته می شود. اینکه آیا ارباب رجوع ها می توانند در دریافت خدمات بهتر از سازمان نقش داشته باشند، و آیا به نحو مطلوبی این نقش را ایفا می کنند. (Baker and etal, 1992)

بی تردید هر گونه ضعف در خدمات رسانی گمرک، می تواند ضررهای جبران ناپذیری را بر پیکره اقتصادی هر کشور وارد آورد. پیوستن به سازمان تجارت جهانی، تلاش در جهت توسعه صادرات، راه اندازی کریدور ترانزیت از خلیج فارس به کشورهای CIS و اتصال کشورهای اروپایی به خلیج فارس و اقیانوس هند و کشورهای همسایه ایران، ایجاد گمرک الکترونیک و ... از جمله مسائلی هستند که توجه مسئولین امر را به این سازمان، در سالهای اخیر به خود جلب کرده اند. سعی در بهبود عملکرد و ارائه خدمات مطلوب و به موقع، از اهداف اصلی مدیران اجرایی در این سازمان می باشد. (Bateson, 1989) در راستای تحقق این هدف، سرمایه گذاری های عظیمی در جهت تجهیز گمرکات مختلف به سیستم های رایانه ای، آموزش کارکنان واحداث ابنیه مورد لازم و ... انجام می گیرد.

غافل از این که بخشی از فرایند تولید خدمت در این سازمان بر عهده ارباب رجوع ها می باشد و آنها هستند که به عنوان مکمل سازمان در تولید خدمت عمل می کنند. هرگونه کوتاهی از سوی ارباب رجوع در انجام وظایف محوله می تواند تاثیر قابل توجهی را بر کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این سازمان داشته باشد. (Arnould and etal, 1993) بیشتر تحقیقات انجام گرفته در مورد کیفیت خدمات به دنبال شناسایی عوامل تاثیر گذار بر کیفیت خدمات از دیدگاه دریافت کننده خدمت بوده و کمتر به دنبال یافتن پاسخ این سوال که ؛ چرا افراد مختلف خدمات متفاوتی را از یک سازمان و در مورد یک خدمت خاص دریافت می کنند، بوده اند. شاید پاسخ به این سوال در طرف دیگر فرایند تبادل خدمت یعنی دریافت کننده نهفته باشد. [۸]

لذا پژوهش حاضر بر آن است این موضوع را در قالب یک تحقیق علمی مورد بررسی قرار دهد تا با تعیین مولفه های همکاری ارباب رجوع در فرایند ارائه خدمت و شناسایی شکاف موجود بین عملکرد ارباب رجوع ها و انتظارات سازمان، با استفاده از مطالعات انجام گرفته و ادبیات موضوع، راهکارهایی را در جهت ترغیب مراجعین به همکاری بیشتر و کاهش شکاف موجود ارائه کند. امید است، قدمی هرچند کوچک در جهت توسعه و شکوفایی نظام اقتصادی کشور ایران اسلامی بردارد. در این تحقیق از مدل مفهومی ارائه شده در شکل ۱ استفاده شده است. شش بعد اول ذکر شده (منابع ذهنی، فیزیکی، احساسی، رابطه ای، زمانی و رفتاری) در مدل که توسط رودیه و کلین در سال ۲۰۰۰ و همچنین گرونروز در سال ۲۰۰۱ متغیر های رفتاری، رابطه ای و زمانی را بعنوان مولفه های دیگر مشارکت ارباب رجوع مطرح شده اند، دربرگیرنده مولفه هایی هستند که ارباب رجوع ها برای دریافت خدمت، مستقیماً به تامین کننده ارائه می کنند.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

۲- روش پژوهش

این بررسی از نوع توصیفی-پیمایشی با استفاده از تکنیک پرسشنامه و تکمیل آن به صورت میدانی توسط جامعه آماری می باشد. فرضیه اصلی شامل مشارکت ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد می باشد که این مشارکت در قالب فرضیه های فرعی (مشارکت ذهنی، فیزیکی، احساسی، زمانی، رابطه ای و رفتاری) مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری، کلیه نماینده های شرکت های حمل و نقل بین المللی و کارمندان و کارگزاران گمرکی سرخس و نمونه آماری ۱۱۵ نفر و روش نمونه گیری تصادفی ساده می باشد.

داده ها با نرم افزار SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. جهت آزمون فرضیه ها از آزمون تی تک نمونه ای و فریدمن استفاده گردید. همچنین، به منظور تعیین روایی پرسشنامه، از نقطه نظرات و پیشنهادات استایید مجرب، متخصصان و کارشناسان استفاده گردید و جهت تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای ۳۰ پرسشنامه محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۱، آمده است.

جدول ۱- محاسبه پایایی پرسشنامه (آلفای کرونباخ)

ضریب آلفای کرونباخ
۰/۹۳۲

با توجه به جدول فوق، ضریب پایایی آلفای کرونباخ برای پرسشنامه، برابر با ۰/۹۳۲ است که از ۰/۷ (حداقل آلفای کرونباخ) بیشتر می‌باشند. بنابراین پرسشنامه مورد بررسی از پایایی خوبی برخوردار می‌باشد

۳- یافته‌ها و نتایج

پیش از بررسی متغیرهای تحقیق، به منظور آشنایی با نحوه پاسخگویی به سوالات، به بررسی سوالات پرسشنامه با استفاده از جداول و نمودارهای فراوانی پرداخته شد. نتایج توصیف آماری داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه بر اساس مشخصات فردی پاسخ دهندگان شامل سن، جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه کار و تعداد دفعات ترخیص کالا توسط پاسخ دهندگان در گمرک به شرح ذیل می‌باشد.

- ۹۷/۴ درصد پاسخ دهندگان مرد و ۲/۶ درصد آنها زن می‌باشند.

- بیشترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۲۱ تا ۳۰ سال و کمترین فراوانی مربوط به گروه سنی بالای ۵۰ سال می‌باشد.

- بیشترین فراوانی از نظر تحصیلات به افراد دارای مدرک دیپلم و کمترین فراوانی مربوط به دارندگان مدرک فوق لیسانس و بالاتر اختصاص دارد.

- بیشترین فراوانی مربوط به اربابان رجوعی است که بیش از ۱۱ سال و کمترین فراوانی مربوط به اربابان رجوعی است که زیر ۲ سال سابقه کار در گمرک را دارند.

- بیشترین فراوانی مربوط به اربابان رجوعی است که بیش از ۴۰ بار و کمترین فراوانی مربوط به اربابان رجوعی است که بین ۲۱ تا ۳۰ بار کالا از گمرک ترخیص نموده‌اند.

جدول ۲- مقایسه نتایج آمار توصیفی سوالات پرسشنامه بر حسب درجه اهمیت و اولویت از نظر پاسخ دهندگان

ردیف	سوال	درجه اهمیت و اولویت از نظر پاسخ دهندگان (درصد فراوانی)					
		خیلی کم	کم	نسبتاً کم	متوسط	نسبتاً زیاد	زیاد
۱	ارائه اطلاعات درست در مورد ارزش کالای اظهار شده به گمرک توسط ارباب رجوع	۴.۳	۸.۷	۷.۸	۱۴.۸	۲۰.۹	۱۶.۵
۲	ارائه تعرفه، درست و صحیح با توجه به نوع کالا اظهار شده به گمرک از سوی ارباب رجوع	۳.۵	۱.۷	۱۳	۱۱.۳	۱۸.۳	۲۰.۹
۳	درج صحیح سایر اطلاعات در مورد کالا توسط ارباب رجوع، در اظهارنامه	۲.۶	۵.۲	۷	۷.۸	۱۹.۱	۲۰
۴	ارائه پیشنهادات سازنده از سوی ارباب رجوع در جهت اصلاح فرایندهای گمرکی	۳.۵	۷	۸.۷	۱۰.۴	۱۷.۴	۲۰
۵	ضمیمه کردن کامل و مرتب اسناد و مدارک به اظهارنامه از سوی ارباب رجوع	۱.۷	۱.۷	۶.۱	۶.۱	۱۹.۱	۱۹.۱
۶	فراهم آوردن شرایط لازم جهت ارزیابی کالا توسط ارباب رجوع	۰.۹	۳.۵	۷	۹.۶	۱۵.۷	۲۹.۶
۷	ارائه اسناد و مدارک لازم در اولین زمان از سوی ارباب رجوع به کارکنان گمرک	۱.۷	۳.۵	۲.۶	۱۰.۴	۲۰	۲۶.۱
۸	ایفای به موقع تعهدات توسط ارباب رجوع با توجه به قانون امور گمرکی.	۰	۵.۲	۴.۳	۱۳	۱۶.۵	۲۲.۶
۹	آشنایی کامل ارباب رجوع با فرایند ترخیص و شیوه تنظیم اظهارنامه.	۰	۳.۵	۱۰.۴	۱۴.۸	۱۰.۴	۲۰.۹

ردیف	سوال	درجه اهمیت و اولویت از نظر پاسخ دهندگان (درصد فراوانی)					
		خیلی کم	کم	نسبتا کم	متوسط	نسبتا زیاد	زیاد
۱۰	آشنایی ارباب رجوع با قانون امور گمرکی و مقررات صادرات و واردات.	۳.۵	۳.۵	۷	۱۱.۳	۱۶.۵	۲۰
۱۱	مطالعه و آگاهی ارباب رجوع از آخرین بخشنامه های صادره	۵.۲	۵.۲	۱۰.۴	۲۰.۹	۹.۶	۱۹.۱
۱۲	برخوردار بودن ارباب رجوع از دانش کافی برای پاسخ به سوالات کارکنان گمرک.	۰.۹	۲.۶	۸.۷	۱۲.۲	۱۷.۴	۲۷.۸
۱۳	احترام به حقوق سایر مراجعین گمرک.	۰.۹	۴.۳	۵.۲	۱۰.۴	۲۲.۶	۲۰
۱۴	رفتار مودبانه ارباب رجوع با کارکنان گمرک.	۰	۰.۹	۴.۳	۱۲.۲	۱۴.۸	۲۳.۵
۱۵	نشان دادن رفتار صبورانه از سوی ارباب رجوع به هنگام بررسی اظهارنامه از سوی کارکنان گمرک.	۰.۹	۴.۳	۴.۳	۱۵.۷	۱۳.۹	۲۲.۶
۱۶	ایجاد اطمینان خاطر در کارکنان توسط ارباب رجوع.	۲.۶	۲.۶	۴.۳	۱۰.۴	۲۱.۷	۲۲.۶
۱۷	تسریع در انجام کار(تنظیم اظهارنامه) جهت کاهش زمان ترخیص کالا	۰	۰	۶.۱	۱۴.۸	۲۳.۵	۲۰
۱۸	رعایت مدت زمان در نظر گرفته شده جهت خروج کالا از گمرک(طرح زمان سنجی)	۱.۷	۶.۱	۸.۷	۱۱.۳	۱۹.۱	۲۰
۱۹	میزان مطابقت ارزش خدمت دریافتی ارباب رجوع در مقایسه با مدت زمان صرف شده جهت دریافت آن خدمت	۶.۱	۰	۱۰.۴	۱۶.۵	۱۴.۸	۲۰.۹
۲۰	اطلاع رسانی به سایر همکاران در خصوص نحوه ارائه خدمت در گمرک	۰.۹	۳.۵	۸.۷	۹.۶	۲۲.۶	۲۴.۳
۲۱	ذهنیت مثبت داشتن ارباب رجوع از سازمان گمرک	۵.۲	۴.۳	۷.۸	۱۳.۹	۱۵.۷	۱۶.۵
۲۲	ارائه راهنمایی های درست به دیگر ارباب رجوع ها در صورت نیاز آنها.	۰	۲.۶	۷	۱۱.۳	۱۷.۴	۲۰.۹
۲۳	آشنایی با ضوابط قانونی کارکنان و داشتن انتظاراتی متناسب با این ضوابط از سوی ارباب رجوع.	۳.۵	۲.۶	۶.۱	۱۱.۳	۱۶.۵	۲۲.۶
۲۴	افزایش توانایی استفاده از خدمات الکترونیکی(سامانه هوشمند)	۰	۲.۶	۱۱.۳	۱۳.۹	۹.۶	۲۶.۱
۲۵	میزان استفاده از پورتال گمرک(دریافت اعلام وصول کالای ترانزیتی، بخشنامه)	۲.۶	۰.۹	۱۱.۳	۱۲.۲	۱۵.۷	۱۶.۵
۲۶	ارباب رجوع ها با ارائه اطلاعات درست در مورد ارزش کالای اظهار شده به گمرک در تسهیل و تسریع فرایند ترخیص کالا نقش دارند.	۲.۶	۴.۳	۹.۶	۱۱.۳	۱۳.۹	۱۳
۲۷	ارباب رجوع ها با ارائه تعرفه درست و صحیح با توجه به نوع کالای اظهار شده به گمرک در تسهیل و تسریع فرایند ترخیص کالا نقش دارند.	۱.۷	۲.۶	۹.۶	۱۰.۴	۱۰.۴	۲۰.۹
۲۸	ارباب رجوع ها با درج صحیح سایر اطلاعات در مورد کالای اظهار شده در اظهارنامه، در تسریع و تسهیل فرایند ترخیص کالا نقش دارند.	۰.۹	۳.۵	۶.۱	۱۳	۱۸.۳	۱۵.۷
۲۹	ارباب رجوع با ضمیمه کردن مرتب و کامل اسناد و مدارک به اظهارنامه در دریافت خدمات بهتر نقش دارد.	۰.۹	۱.۷	۷.۸	۱۰.۴	۱۴.۸	۱۸.۳
۳۰	ارباب رجوع با فراهم کردن شرایط لازم جهت ارزیابی، در ارزیابی سریع کالا نقش دارد.	۰	۲.۳	۷	۱۳.۹	۱۱.۳	۲۳.۵
۳۱	ارباب رجوع با ارائه اسناد و مدارک لازم در اولین زمان به کارکنان گمرک در ترخیص سریعتر کالا نقش دارد.	۰	۱.۷	۱۳	۱۱.۳	۱۶.۵	۱۴.۸
۳۲	ارباب رجوع با ایفای به موقع تعهدات خود در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارد.	۱.۷	۹	۷.۸	۱۵.۷	۱۸.۳	۱۳.۹
۳۳	ارباب رجوع با آشنایی کامل با فرایند ترخیص و شیوه تنظیم اظهارنامه در ترخیص سریعتر کالا نقش دارد.	۰.۹	۲.۶	۸.۷	۱۳	۱۳.۹	۱۹.۱
۳۴	ارباب رجوع هایی که با قانون امور گمرکی و مقررات صادرات و واردات آشنایی دارند راحت تر می توانند کالای خود را از گمرک ترخیص نمایند.	۰	۲.۶	۷	۸.۷	۱۶.۵	۱۸.۳
۳۵	ارباب رجوع با برخورد مودبانه با کارکنان در دریافت خدمات بهتر نقش دارد.	۰.۹	۳.۵	۸.۷	۱۰.۴	۱۸.۳	۱۰.۴
۳۶	ارباب رجوع با نشان دادن رفتار صبورانه به هنگام بررسی اظهارنامه از سوی کارکنان گمرک، در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارد.	۳.۵	۲.۶	۷.۸	۸.۷	۱۹.۱	۱۷.۴

ردیف	سوال	درجه اهمیت و اولویت از نظر پاسخ دهندگان (درصد فراوانی)					
		خیلی کم	کم	نسبتا کم	متوسط	نسبتا زیاد	زیاد
۳۷	ارباب رجوع با ایجاد اطمینان خاطر در کارکنان در دریافت خدمات بهتر نقش دارند	۲.۶	۶.۱	۵.۲	۹.۶	۱۴.۸	۲۲.۶
۳۸	ارباب رجوع با مطالعه و آگاهی از آخرین بخشنامه های صادره در مورد ترخیص بهتر کالا نقش دارد.	۰.۹	۵.۶	۷.۸	۱۱.۳	۱۵.۷	۱۵.۷
۳۹	ارباب رجوع با ارائه پیشنهادات سازنده در جهت اصلاح فرایندهای گمرکی در دریافت خدمات بهتر نقش دارد.	۰	۳.۵	۸.۷	۱۳	۱۷.۴	۱۷.۴
۴۰	ارباب رجوع هابا احترام به حقوق یکدیگر در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند.	۰	۱.۷	۴.۳	۱۱.۳	۱۴.۸	۲.۹
۴۱	ارباب رجوع با داشتن انتظارات متناسب با حدود و اختیارات کارکنان در دریافت خدمات بهتر نقش دارند.	۰	۲.۶	۶.۱	۱۲.۲	۱۵.۷	۱۹.۱
۴۲	ارباب رجوع با تسریع در انجام کار(تنظیم اظهارنامه) جهت کاهش زمان ترخیص کالا در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۲.۶	۵.۲	۱.۷	۷.۸	۱۷.۴	۱۵.۷
۴۳	ارباب رجوع با رعایت مدت زمان در نظر گرفته شده جهت خروج کالا از گمرک(طرح زمان سنجی) در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۷.۸	۴.۳	۵.۲	۸.۷	۱۶.۵	۹.۶
۴۴	ارباب رجوع با اختصاص زمان بیشتری در آماده نمودن شرایط و امکانات ارزیابی دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۲.۶	۸.۷	۹.۶	۳.۵	۱۶.۵	۱۹.۱
۴۵	ارباب رجوع ها با راهنمایی درست دیگر مراجعین (در صورت نیاز) در تسریع فرایند ترخیص کالای آنها نقش دارند.	۱.۷	۴.۳	۹.۶	۹.۶	۲۱.۷	۱۲.۲
۴۶	ارباب رجوع با اطلاع رسانی به سایر همکاران در خصوص نحوه ارائه خدمت در گمرک در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۰	۶.۱	۸.۷	۸.۷	۱۴.۸	۲۰.۹
۴۷	ذهنیت مثبت داشتن ارباب رجوع از سازمان گمرک در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۴.۳	۱.۷	۹.۶	۱۱.۳	۱۸.۳	۱۲.۲
۴۸	ارباب رجوعهایی که از دانش کافی برای پاسخ به سوالات کارکنان گمرک برخوردارند، در تسهیل فرایند ترخیص کالا نقش دارند.	۰	۰	۸.۷	۱۲.۲	۱۴.۸	۱۷.۴
۴۹	ارباب رجوع با افزایش میزان استفاده از پورتال گمرک(دریافت اعلام وصول کالای ترانزیتی- بخشنامه ها) در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۱.۷	۹.۰	۹.۶	۱۳	۱۹.۱	۲۰.۹
۵۰	ارباب رجوع با افزایش توانایی استفاده از خدمات الکترونیکی(سامانه هوشمند) در دریافت خدمات بهتر از گمرک نقش دارند	۰	۰.۹	۷	۱۳	۹.۶	۱۹.۱

پس از توصیف آماری داده های پرسشنامه، فرضیه های مطرح شده، مورد آزمون قرار گرفته و داده ها در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شده اند. به منظور توصیف داده های مذکور از نمودارهای میله ای، جداول توزیع فراوانی و شاخص های آماری مانند فراوانی، درصد، میانگین و ... و در سطح استنباطی برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و جهت آزمون فرضیه ها از آزمون تی تک نمونه ای، آزمون علامت و فریدمن استفاده شده است.

فرضیه اول: مشارکت ذهنی ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت ذهنی" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول ۳- نتایج آزمون تی تک نمونه ای (فرضیه اول)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	محاسبه شده T	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد بالا	حد پایین		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۳۶.۳۷	۵.۷۶	۵.۱۶	۱.۶۱۱	۵.۴۶۴

با توجه به جدول ۳، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون ۳۶/۳۷ و سطح معنی داری $0/00 < 0/05$ ، میانگین بزرگتر از ۴ میباشد. به عبارت دیگر می توان اینگونه استنباط کرد که ارباب رجوع می تواند با مشارکت ذهنی در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشد.

فرضیه دوم: مشارکت فیزیکی ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت فیزیکی" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول ۴- نتایج آزمون تی تک نمونه ای (فرضیه دوم)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	محاسبه شده T	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد بالا	حد پایین		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۴۹.۷۷	۵.۸۰	۵.۳۵	۱.۲۰۲	۵.۵۸۰

با توجه به جدول ۴، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون ۴۹/۷۷ و سطح معنی داری $0/00 < 0/05$ ، میانگین بزرگتر از ۴ میباشد. به عبارت دیگر می توان اینگونه استنباط کرد که ارباب رجوع و مراجعه کنندگان می توانند با مشارکت فیزیکی در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشند.

فرضیه سوم: مشارکت احساسی ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت احساسی" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می کنیم.

جدول ۵- نتایج آزمون علامت (فرضیه سوم)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	محاسبه شده T	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد بالا	حد پایین		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۵۱/۰۷۹	۵.۶۲	۵.۴۱	۱.۱۸۱	۵.۰۶۲

همانطور که از نتایج جدول بالا ملاحظه می‌گردد در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون 51/079 و سطح معنی‌داری ۰/۰۰۵ (< ۰/۰۰۰)، میانگین بزرگتر از ۴ می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان اینگونه استنباط کرد که از دیدگاه ارباب رجوع می‌تواند با مشارکت احساسی در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشد.

فرضیه چهارم: مشارکت زمانی ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت زمانی" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می‌کنیم.

جدول ۶- نتایج آزمون علامت (فرضیه چهارم)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد پائین	حد بالا		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۴۵.۳۳	۵.۷۱	۵.۲۳	۱.۲۹	۵.۴۷

همانطور که از نتایج جدول بالا ملاحظه می‌گردد. در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون ۴۵.۳۳ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ (< ۰/۰۰۵)، میانگین بزرگتر از ۴ می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان اینگونه استنباط کرد که از دیدگاه ارباب رجوع می‌تواند با مشارکت زمانی در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشد.

فرضیه پنجم: مشارکت رابطه ای ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت رابطه ای" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می‌کنیم.

جدول ۷- نتایج آزمون علامت (فرضیه پنجم)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد پائین	حد بالا		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۳۵.۸۴	۵.۵۷	۵.۲۵	۱.۶۶۵	۵.۵۶

همانطور که از نتایج جدول بالا ملاحظه می‌گردد در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون ۳۵.۸۴ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ (< ۰/۰۰۵)، میانگین بزرگتر از ۴ می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان اینگونه استنباط کرد که از دیدگاه ارباب رجوع می‌تواند با مشارکت منابع رابطه ای در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشد.

فرضیه ششم: مشارکت رفتاری ارباب رجوع بر ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی تاثیر دارد.

برای بررسی ادعای وجود رابطه بین دو متغیر "نقش مشارکت رفتاری" و "ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی"، از تحلیل تی تک نمونه ای استفاده می‌کنیم.

جدول ۸- نتایج آزمون علامت (فرضیه ششم)

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	درجه آزادی	T محاسبه شده	فاصله تفاوت با سطح اطمینان ۹۵ درصد		انحراف استاندارد	میانگین
				حد پائین	حد بالا		
قبول فرضیه	۰.۰۰۰	۱۱۴	۵۲.۷۵	۵.۴۷	۵.۸۹	۱.۱۵۵	۵.۶۸

با توجه به جدول ۸، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، آماره آزمون ۵۲/۷۵ و سطح معنی داری ۰/۰۰۰ ($۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$)، میانگین بزرگتر از ۴ میباشد. به عبارت دیگر می توان اینگونه استنباط کرد که از دیدگاه ارباب رجوع می تواند با مشارکت رفتاری در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از گمرک نقش داشته باشد.

جدول ۹- نتایج آزمون فریدمن برای اهمیت شش بعد نقش ارباب رجوع

ردیف	آماره	مقدار
۱	کی دوی فریدمن	۱۲/۱۲۱
۲	درجه آزادی	۵
۳	سطح معنی داری	۰/۰۳۳

همانطور که در جدول بالا ملاحظه می گردد، سطح معنی داری ۰/۰۳۳ ($۰/۰۵ < ۰/۰۳۳$)، میانگین بزرگتر از ۴ میباشد. به عبارت دیگر می توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد چنین استنباط کرد که اهمیت شش بعد نقش ارباب رجوع از دیدگاه خود آنها تفاوت معنی داری دارند. از آنجایی که بین اهمیت ابعاد مختلف تفاوت معنی داری وجود دارد، برای مرتب کردن این ابعاد برحسب اهمیت، از میانگین رتبه‌های استفاده می شود. همانگونه که در جدول ذیل نشان داده شده است، از دیدگاه ارباب رجوع مشارکت احساسی دارای بیشترین اهمیت می باشد و مشارکت ذهنی دارای کمترین اهمیت می باشد.

جدول ۱۰- میانگین رتبه ای ابعاد شش گانه نقش ارباب رجوع

میانگین رتبه ای	ابعاد نقش ارباب رجوع
۳.۵۸	مشارکت فیزیکی
۳.۸۶	مشارکت احساسی
۳.۳۰	مشارکت زمانی
۳.۴۵	مشارکت رابطه ای
۳.۶۷	مشارکت رفتاری
۳.۱۳	مشارکت ذهنی

۴- بحث و نتیجه گیری

ابتدا باید به این نکته توجه داشت که دروازه های ارتباط تجاری هر کشوری با دنیای خارج، همانا گمرکات آن کشور می باشد. بنابراین تلاش در جهت بهبود و مکانیزه شدن سیستم ترخیص کالا و افزایش کیفیت خدمات ارائه شده از سوی این سازمان، بدون شک تاثیر قابل توجهی را در نظام اقتصادی کشور داشته و بیش از پیش با چشم انداز بیست ساله کشور پیوستن به سازمان تجارت جهانی منطبق خواهد بود. (Alba, J and etal, 9187) ارباب رجوع ها می تواند با مشارکت ذهنی، فیزیکی، احساسی، زمانی، رابطه ای و رفتاری در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی از این سازمان نقش داشته باشند. به طوری که مراجعین به گمرک نقش خود را با مشارکت ذهنی، فیزیکی، احساسی، زمانی، رابطه ای و رفتاری در ارتقاء کیفیت خدمات دریافتی بیش از

متوسط ارزیابی کردند. بنابراین می توان نتیجه گرفت، ارباب رجوع ها در کیفیت خدمات دریافتی از سازمان نقش قابل توجهی را ایفا می کنند (Athanas, 1997)

نتایج حاصل از یافته های این تحقیق نشان داد، از دیدگاه پاسخ دهندگان، وجود همکاری مثبت در بین ارباب رجوع ها، در ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده از سوی گمرک نقش دارد. بنابراین مراجعین، علاوه بر مشارکتی که به سازمان دارند در ارتباط مستقیم با بهبود فرایند ارائه خدمت می باشند، می توانند با تعامل سازنده با یکدیگر و ارائه راهنمایی ها و مشاوره های درست، در بهبود کیفیت خدمات ارائه شده از سوی گمرک نقش داشته باشند.

۵- پیشنهادات

مشارکت و همکاری موثر، نیازمند مشتریانی است که از توانایی لازم برای ارائه کمک های مفید به سازمان برخوردار باشند. بنابراین پیشنهاد می شود برای افرادی که قصد فعالیت در گمرک را دارند شرایطی همچون ، حداقل مدرک تحصیلی در رشته های مرتبط ، ...سالتجربه عملی... تعیین شود. سازمان باید به این نکته توجه داشته باشد که ایجاد انتظارات واقع بینانه در ارباب رجوع ها می تواند در ارتقاء کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمان نقش داشته باشد. بنابراین مدیران و مسئولین سازمان می توانند با بیان روشن و دقیق ضوابط و محدودیت های قانونی کارکنان به ارباب رجوع های خود، این امر را محقق سازند. شناسایی ارباب رجوع های خاطی و اتخاذ تصمیمات تنبیهی در مورد آنها می تواند به صورت عمده همکاری لازم را با سازمان نداشته اند. مراجعین می توانند با رعایت حقوق یکدیگر خدمات بهتری را از سازمان ها دریافت نمایند. بنابراین مسئولین و مدیران گمرک می توانند با شناسایی و برخورد قانونی با افرادی که با رفتارهای ناشایست و زیر پا گذاشتن حقوق دیگران باعث کاهش کیفیت خدمات ارائه شده از سوی سازمان می شوند، تا اندازه ای در رسیدن به هدف ارائه خدمات با کیفیت نایل شوند. یکی از اصولی که باید در همکاری مشتری مورد توجه قرار گیرد ، این است که وظایف به اندازه ای ساده باشند که ارباب رجوع ها بتوانند به راحتی آموزش ببینند و از عهده انجام آنها برآیند. اما متأسفانه وظایفی که برعهده ارباب رجوع ها گذاشته شده اند ، از پیچیدگی بالایی برخوردار هستند به گونه ای که در برخی از موارد حتی کارشناسان باتجربه گمرک نیز با مشکل مواجه می شوند. در این مورد ، مسئولین امر می توانند با کاهش این پیچیدگی ها (شفافیت هر چه بیشتر قوانین و مقررات در جهت جلوگیری از تفسیرها و برداشت های مختلف ، اتخاذ تصمیماتی در مورد تعرفه بندی آسان و صحیح کالا ، کاهش بخشنامه های صادره ...) زمینه همکاری هرچه بیشتر و بهتر مراجعین را با کارکنان و سازمان فراهم آورند. از جمله پیشنهادات کلی مرتبط با تحقیق انجام شده شامل:

- ۱- سامانه جامع گمرکی با سامانه ارزش و وزارت بازرگانی (کتاب تعرفه) ارتباط داشته باشد تا از بروز اشتباهات جلوگیری نماید.
- ۲- آموزش های لازم به ارباب رجوع هایی که بتازگی وارد گمرک می شوند و آموزش های لازم در مورد سامانه هایی که جدیداً راه اندازی شده اند از قبیل سامانه های دوایر مالی در زمینه اخذ حقوق و عوارض ، دریافت بن تضمین بیمه ای ، سامانه ترانزیت هوشمند ، GPS و دور اظهاری صورت پذیرد.
- ۳- جهت جلوگیری از نارضایتی ارباب رجوع و بروز درگیری، مسئولین گمرک نسبت به فراهم نمودن امکانات و گماشتن پرسنل آموزش دیده و با تجربه در پستهای مختلف اقدام نمایند که باعث روان انجام شدن تشریفات گمرکی و جلوگیری از ازدحام کاری خواهد شد.
- ۴- با توجه به اینکه بیشترین زمان هنگام ترخیص کالا اخذ مجوزهای قانونی از سازمانهای همجوار گمرک صرف می شود مسئولین گمرک با هماهنگی با آنها ، وی را مجاب نمایند تا در کوتاهترین زمان ممکن نسبت به بازدید و صدور مجوز اقدام نمایند تا از اتلاف وقت جلوگیری گردد و همچنین با زمانسنجی در دوایر مختلف پرسنل گمرک نیز در انجام امور محوله تسریع نمایند. این امر باعث خواهد شد تا ارباب رجوع نیز اطمینان خاطر بیشتری در انجام امور محوله داشته باشد.
- ۵- همانگونه در قانون امور گمرکی پیش بینی شده است انجام فعالیت گمرکی به افرادی سپرده شود که از گمرک پروانه کارگزار گمرکی دریافت کرده اند چون دارای سابقه و تجربه کافی هستند و اگر نماینده یا کارمندی را استخدام می نمایند موظف به آموزش لازم و تاکید

بر همکاری در گمرک را بنمایند چون هر اختشاش و بروز درگیری در گمرک باعث کند شدن روند کار گردیده و در انتها باعث عدم رضایت ارباب رجوع خواهد شد.

۶- بعلت اینکه عدم آگاهی لازم از قوانین جاری کشور و بخشنامه ها و دستور العمل ها باعث بروز رفتارهای مختلف میگردد در مقطع زمانی ثابتی از ارباب رجوع ها و کارمندان گمرک آزمونی در زمینه میزان آگاهی از قوانین و مقررات گرفته شود و کسانی که از شایستگی لازم برخوردار نیستند از فعالیت آنها جلوگیری گردد تا گمرک به سوی یک سازمان دانا پیش رود.

۷- پیشنهاد می گردد محققین و علاقمندان تحقیقاتی درخصوص تاثیر همکاری سازمانهای همجوار گمرک از قبیل قرنطینه گیاهی و نباتی جهاد کشاورزی، اداره استاندارد، پایانه های حمل و نقل، گذرنامه، مرزبانی، ارشاد اسلامی، شعب بانکهای مستقر در گمرک و جایگاه کنترل سوخت همراه کامیون شرکت نفت بر کیفیت خدمات ارائه شده از گمرک، داشته باشند.

۸- هجوم کالای بی کیفیت و ارزان خارجی باعث ورشکستگی صنایع داخلی میگردد به پژوهشگران پیشنهاد می شود در زمینه نقش گمرک در حمایت از صنایع داخلی کشور و یا مصرف کننده تحقیقاتی داشته باشند.

۶- منابع و ماخذ :

1. Alba, J.W. and Hutchinson, J. (1987), "Dimensions of consumer expertise", *Journal of Consumer Research*, Vol. 13, pp. 411-54.
2. Armstrong, J.S. (1995), "The devil's advocate responds to an MBA student's claim that research harms learning", *Journal of Marketing*, No. July, pp. 101-6.
3. Arnould, E.J. and Price, L.L. (1993), "River magic: extraordinary experience and the extended service encounter", *Journal of Consumer Research*, Vol. 20, June, pp. 24-45.
4. Athanasopoulos, A.D. (1997), "Another look into the agenda of customer satisfaction: focusing on service providers' own and perceived viewpoints", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 15 No. 7, pp. 264-78.
5. Baker, J., Levy, M. and Grewal, D. (1992), "An experimental approach to making retail store environmental decisions", *Journal of Retailing*, Vol. 68 No. 4, pp. 445-60.
6. Barnes, J.G., Dunne, P.A. and Glynn, W.J. (2000), "Self-service and technology: unanticipated and unintended effects on customer relationships", in Swartz, T.A. and Iacobucci, D. (Eds), *Handbook of Services Marketing and Management*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA, pp. 89-102.
7. Bateson, J.E. (1989), *Managing Services Marketing*, The Dryden Press, Chicago, IL.
8. Bateson J. (2006), "Consumer performance and quality in services", *Managing Service Quality*, Vol. 12 No. 4, pp. 206.
9. Bettencourt, L.A. (1997), "Customer voluntary performance: customers as partners in service delivery", *Journal of Retailing*, Vol. 73 No. 3, pp. 383-406.