چکیده:
موضوع کنونی اقتصاد کشور، رشد روزافزون ترمیمالهای کانونی و بارز واقعی این صنعت، می‌باشد. ترمیمال کانونی را ملزم به حفظ مشتریان کنونی و جذب مشتریان جدید در رسانای حفظ منابع سازمان می‌نماید. از انجام کردن مطالعات تسمیعی ترمیمالهای کانونی تحت تأثیر شاخص‌های منطق و درهم‌تنده می‌باشد، یعنی در بررسی بیانگری و شناسایی ارتباط بین شاخص‌های رضایت مشتری، از نقطه نگاه‌شناسی‌فازی استفاده نموده‌ایم. در این‌رو، با نداشتن نفوذ در شناخت مشتری و رابطه‌ی مشتری با رضایت مشتریان ترمیمال کانونی، برداشت و سیستم‌های نفوذ هریک از شاخص‌ها بر یکدیگر را با استفاده از نظر مختصات ترمیمال کانونی، این بررسی اجرا و تفسیرشده و بررسی Femapper نبوده‌است. در این‌رو، مارکیت به‌حسین‌می‌کند که در فاز افقی در ارائه رضایت مشتری اعمال نمایند. بررسی‌ها حاصل شده‌ای در کنار افزایش رضایت مشتریان ترمیمال کانونی، خواهد بود و به‌عنوان یکی از تجربیات مشتریان اعمال نمایند. این تجربیات به‌عنوان یکی از تجربیات مشتریان اعمال نمایند.

واژگان کلیدی: منابع ترمیمال کانونی، رضایت مشتری، شناخت مشتری، تولید گراف، شبکه عصبی

*دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه علوم انسانی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران
fatemeh_khajeh@mehr.pgu.ac.ir

**نویسنده: دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه علوم انسانی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران
shabandarzadeh@gmail.com
1- مقدمه

رضایت مشتری متساسب با ارزیابی این عامل است که یک محصول یا خدمت، موردانتظار و نیاز افراد جامعه هست یا خیر. همچنین بُعد عاطفی رضایت مشتری، مربوط به قضاوت مشتری درباره این است که آیا محصول یا خدمت به سطح قابل قبولی از رضایت مشتری درمورد مصرف آن کالا رسیده است یا خیر ۳. رضایت مشتری یک موقعیت تحقیقاتی در پژوهش‌های و سازمان‌های ایجاد کرده است زیرا نشان‌دهنده انعکاس وقایدی و تبیین مثبت و عملکرد شرکت است (دیجلاسیا و همکاران، ۲۰۱۸) ایجاد و پیاده‌سازی نظام‌های نگاه‌گیری رضایت مشتری، مهم‌ترین شاخص بهبود عملکرد در سازمان‌های امروزی به‌شمار می‌رود (عهدادی و همکاران، ۱۳۹۳) زیرا شرکت-های بخش وسیعی از مزیت رقابتی خود را بر اساس آن ایجاد می‌کنند، با این وجود، این مفهوم به طور مستقیم بررسی نشده و نمی‌توان آن را به صورت تک‌بعدی انداره‌گیری کرده و مانند بسیاری دیگر از مفاهیم مرتبط در زمینه پزشکی، با چنین ارتباطی که مبتنی بر مدل انداره‌گیری شو (پاسی، ۲۰۱۸) با توجه به وجود ایل‌ها و متغیرهای متعدد در گذشته کتاب تصمیم‌گیری، نقشه شناختی فازی ۴ به عنوان یک روش نرمی برای تغییر تصمیم‌گیری بک فرا آید و پیشرفت است. با استفاده از تکنیک نقشه شناختی فازی، می‌توان اهمیت هر عامل و تأثیر آن بر عوامل دیگر و تصمیم‌هایی را مشاهده کرد. این کار با شوهرهای فعلي امکان بذیر نیست (نادرزاده و همکاران، ۲۰۰۸).

۱ Zeithaml, Bitner, 2002
۲ R.L. Oliver, 1997
۳ Djelassia
۴ Bassi
۵ FCM
۶ Nasserzadeh
میان ترمینال‌های کانتینری شدت گرفته است. در جنبین باردار قبایلی، مدریمان ترمینال‌های کانتینری برای بقاء حیات خود نیازمند نقش‌های مستند که علاوه بر مشخص
نمونه عوامل مؤثر بر رضایت مشتری، میزان تأثیرات آنها را نیز بی‌کیفی و بر رضایت مشتری بسنده تا بتوانند با اتخاذ تصمیم‌های مناسب سعی در حفظ مشتریان کنونی و
جذب مشتریان جدید داشته باشند.

با توجه به توانایی نقش شناختی فازی در ترسیم نگار انسابی (مختصاتی)، ترکیب
عناصر و ارتباط آنها و ایجاد دانش سیستماتیک از یک مسئله و قادر ساختن تحلیل
گران به توصیف برنامه‌های شناختی و ارزیابی نقش آنها در تصمیم‌گیری برای تصمیم
گیرندگان (پیوندکه ۲۰۱۸)؛ هدف این مقاله ارائه یک مدل نقش ساختنی فازی است
که نشان دهنده عوامل مؤثر بر رضایت مشتری ترمینال کانتینری و میزان اثرات این
عوامل بر یکدیگر می‌باشد. نقش شناختی ارائه شده در این مقاله به مدیران ترمینال
کانتینری استان بوشهر دید مناسبی از ارتباط و میزان تأثیر عوامل مؤثر بر رضایت
مشتری بر یکدیگر و بر رضایت مشتری در این صنعت می‌دهد تا بی‌درنگ و سیستمی
تصمیمات مناسب در جهت کسب رضایت مشتریان خود و جذب مشتریان جدید لاحظ
نمایند.

ادامه این مقاله به صورت زیر طراحی شده است. در بخش ۲ به پیشینه پژوهش پرداخته
می‌شود. در بخش ۳ روش تحقیق این پژوهش، جزئیات نقش شناختی فازی به طور
کامل توضیح داده می‌شود و در بخش ۴ نتایج و یافته‌ها مورد بحث قرار گرفته، و در
بخش آخر بحث و نتیجه‌گیری صورت می‌گیرد.

۲- پیشینه

رضایت مسندی مشتری، به معنی احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به یک محصول یا
خدمت بعد از استفاده از آن است. فرضیه اهم درباره مشتری‌ها این است که همه
صفات محصول/ سرویس از دید آنها به یک اندازه مهم نیستند؛ یک رابطه غیر خطا

1 Bevilacqua
ارائه یک مدل بر اساس نقشه شناختی فازی... 149

بن عاملرک و نیزگه‌های گیفی و رضایت کلی مشتری وجود دارد (لین و همکاران ۲۰۱۰، نقل از پترا و همکاران ۲۰۱۸). ارائه‌دهندگان خدمات با تولید کنندهٔ باید ارتباط نیزگه‌‌های مختلف کمیت را به منظور اختصاص منابع برای افزایش رضایت مشتری یا به حداکثر رساندن ناراضایتی درک کنند (فینز و همکاران ۲۰۱۰). به نقل از پترا و همکاران (۲۰۱۸، بر اساس نظر جنگلر و لوسرسیس (۱۹۹۷)، رضایت مشتری علاوه بر کمک به شرکت‌ها در سنجش نگرش مشتریان، می‌تواند زمینه مدیریت ارتباط بازاریابان و مشتریان را فراهم کند. اساساً رضایت مشتری براي سازمان‌ها به دلیل ایجاد روابط در ارتباط با مشتریان پیش‌تر مهم است (محمود و همکاران، ۲۰۱۸) به همین دلیل موضوع رضایت مشتری مورد توجه محققان زیادی قرار گرفته است که در ادامه به رخی از پژوهش‌ها اشاره می‌گردد:

تأیید (۲۰۱۶) در پژوهشی به منظور تایید تأثیر شاخص‌های کیفیت خدمات بندر بر رضایت مشتری از روش تحلیل عاملی با استفاده کرد. نتایج این پژوهش نشان داد که مدیریت، تخصص و اجرای و موثر و مستندی اجتماعی همه تأثیر مبتنی بر رضایت مشتری دارند. همچنین، چو و همکاران (۲۰۱۴) در مقاله خود سه بعد کیفیت خدمات بندر، کیفیت درونی، کیفیت خارجی و رابطه بین آنها به منظور شناسایی اثرات آن بر رضایت و وفاداری مشتریان در نظر گرفته‌اند. بافت‌های این مطالعه تأثیر تغییر در شاخص‌های کیفیت خدمات بر روی رضایت مشتری را نشان می‌دهد.

نقویان (۱۳۹۴) در پژوهش خود به ابعادی از کیفیت خدمات شرکت‌های حمل و نقل کاندیده که بر رضایت مشتری آنها تأثیر می‌گذارد اشاره کرده و سپس از طریق

---

1 Lin
2 Potra
3 Fynes
4 Gengler
5 Leszczyc
6 Mahmoud
7 Thai
8 Cho
پژوهش‌نامه استندارد و نرم افزار SPSS به تجزیه و تحلیل نتایج پرداخته است. نتایج بدست آمده از این پژوهش نشان می‌دهد تغییر مشبعت در مولفه‌های مشتری‌نی‌وار، نرخ و زمان باعث افزایش رضایت مشتریان می‌گردد. همچنین، در پژوهش انجام گرفته توسط جلیلیان و همکاران (۱۳۹۲) به عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان از خدمات دریایی و بندی خرمشهر اشاره گردیده‌است. نتایج بدست آمده از انجام این پژوهش بیانگر این است که اناظرات مشتری، بالاتر از سطح موجود ارائه خدمات بوده و از نظر اهمیت، تضمن به عنوان مهم‌ترین بعدها و بعد از آن ملموس بودن، همدلی و اطمینان به ترتیب در اولویت های بعدی قرار داشتند. جدول ۱ برخی از پژوهش‌های انجام شده در زمینه رضایت مشتری را نشان می‌دهد.

(پژوهش‌های ۱)

<table>
<thead>
<tr>
<th>شماره</th>
<th>منبع</th>
<th>شاخص</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>(جیوان و همکاران، ۱۳۹۲)</td>
<td>اطلاع رسانی به موقع و شفاف</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>(جیوان و همکاران، ۱۳۹۲)</td>
<td>در دسترس بودن تجهیزات</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>(پیام‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۲)</td>
<td>هزینه خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>ایمنی محوله‌ها</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>(پیام‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۲)</td>
<td>رضایت مشتری</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>رفتار حرفه‌ای کارکنان و افرادی</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>سرعت در ارائه خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>کیفیت خدمات</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>دقت عمل</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>(نای، ۱۳۹۴)</td>
<td>پاسخگویی پرسنل</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>(گل‌انگیز و همکاران، ۱۳۹۴)</td>
<td>زمان انتظار برای تخلیه/بارگیری</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>(گل‌انگیز و همکاران، ۱۳۹۴)</td>
<td>دوره‌های خدماتی</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>(پیام‌ریزی و همکاران، ۱۳۹۴)</td>
<td>نظام بر حسب‌بار</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>(شنایی و کارکنان)</td>
<td>شاخص‌گر کارکنان</td>
</tr>
</tbody>
</table>

۱ Jeevan  
۲ Tsadiras  
۳ Kolanović
ارائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی

<table>
<thead>
<tr>
<th>ردیف</th>
<th>شاخص</th>
<th>منبع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>15</td>
<td>سرعت عملیات تخلیه و بارگیری</td>
<td>(راغ و همکاران، 1394)</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>امکانات فناهج</td>
<td>(جلیلیان و همکاران، 1392)</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>مترکرد ایرادی</td>
<td>(جلیلیان و همکاران، 1392)</td>
</tr>
<tr>
<td>18</td>
<td>استفاده از تجهیزات مدرن تخلیه و بارگیری</td>
<td>(جلیلیان و همکاران، 1392)</td>
</tr>
<tr>
<td>19</td>
<td>نرم افزارهای مربوطه</td>
<td>(جعفری، 1391)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3- روش شناسی

با توجه به هدف تحقیق، این تحقیق از نظر هدف، توصیفی و از نظر نتیجه‌گیری، توسعه‌ی می‌باشد. همچنین، این تحقیق با در نظر گرفتن روش مورد استفاده، یک تحقیق کیفی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش حاضر، مخاطبان و خبرگان ترمیمال کانتینری اداره بنادر و دریانوردی استان بوشهر می‌باشد. 10 نفر از مخاطبان این مجموعه به صورت نمونه‌گیری قضاوتی و دردسران انتخاب شده که 8 نفر از مخاطبان این بخش عملیاتی و دارای سابقه کاری بیش از 12 سال بوده و 2 نفر دیگر از بخشادوی و دارای سابقه کاری 15 و 4 سال می‌باشند. (ضیمه‌ی 2 و 3)

3- شناخت فازی

نقشه شناختی یا همان مدل های گرافیکی علت و معنولی توسط رابت اکسلورد در سال 1976 در جزئیات علمی سیاسی معرفی شد، کوسکو در سال 1986 برای اولین بار این روش را برای ترسیم این مدل‌ها مورد استفاده قرارداد و مدل‌ها نقشه‌های شناختی فازی را برای اولین بار معرفی نمود. نقشه‌های شناختی فازی روش‌های ترکیبی FCM(فازی کلاسیفیکی) و نمونه‌گیری CFD(فازی کلاسیفیکی دوباره) هستند که از لحاظ یکسانی نمادیای این دو مفاهیم بین سیستم‌های فازی و شبکه‌های عصبی قرار دارند. آنها دانش را از حالات نمادین و وضعیت‌های مرتب به آن مانند فرآیندها، خط مشی‌ها و رخدادها در حالتی قابل قیاس می‌کند (فاضلی و قبادیان، 1394).

شکل 1: منظور از نقشه شناختی فازی را نشان می‌ده.

* منظور از مخاطبان بخش عملیاتی، مختصاتی هستند که مربوط به بخش عملیات تخلیه و بارگیری کانتینرها می‌باشد.
روابط بین متغیرهای مفهومی، و C1 و C2، می‌تواند یکی از سه نوع مختلف مثبت، منفی، و بدون رابطه باشد. ارزش می‌دهد که قدرت متغیر مفهومی C1 بر متغیر مفهومی C2 تأثیر می‌گذارد (باک داکتی، 1، اکبایکلی 3، پاباگشدر، 2017)، بنابراین وجود یک رابطه علی‌مند (منفی) بین دو مفهوم C1 و C2، باید مبنی به که افراش سطح فعال سازی مفهوم C1 باعث افراش (کاهش) Cj همچنین کاهش C1 در Cj در پی دارد (نی صدارس 4 و زیتولس 5، 2017). با توجه به نظریه گراف، نقشه‌های شناختی می‌تواند به ماتریس‌های مجاورت در فرم W= [wij] تبدیل شود، جایی که متغیرهای C1 در محور عمودی و C2 در محور افقی به شکل یک ماتریس مربع شکل می‌گرند. هنگامی که یک اتصال بین دو متغیر وجود دارد مقدار آن در ماتریس مربع (بین 1 و 1) کدگذاری می‌شود (آرسمی 6 و آرسمی 5، 2004). همچنین این روش با استفاده از نظریه گراف توان تأثیرگذاری، ظرفیت تأثیر و میزان محوریت هر شاخص را محاسبه می‌کند.

نمونه تأثیرگذاری، مجموع مقادیر مطلق رديف یک متغیر در ماتریس مجاورت است (آرسمی و آرسمی، 2004، جایی که N تعداد یک می‌گردد، توان تأثیرگذاری از رابطه 1 محاسبه می‌گردد.

1 Bag’dathl
2 Akbıyıklı
3 Papageorgiou
4 Tsadiras
5 Zitopoulos
6 Özesmi
ارائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی

رابطه ۱-۳
ظرفیت تأثیرپذیری مجموع مقادیر مطلق سطح یک متغیر است. این نشان دهنده استحکام تجمعی متغیرهایی است که وارد متغیر می‌شوند (ازرسوی، آرشمی، ۲۰۰۴).
ظرفیت تأثیر پذیری از رابطه ۳ به دست می‌آید.
\[
\text{out}(C_i) = \sum_{k=1}^{N} W_{ik}
\]

رابطه ۲-۳
جایی که در \(\text{Out}(i)\) (تعداد بالا به رشد گرگ (\(C_i\)) و \(\text{In}(i)\) (تعداد بالا به رشد کاهش گرگ (\(C_i\)) باشد، شاخه محور (مرکزی) از رابطه ۷ به دست می‌آید.
\[
\text{Out}(C_i) + \text{in}(C_i) = \text{Imp}(C_i)
\]

رابطه ۳-۳
اندیاد گزینه مقدار محوریت گرگ مرکزی، میزان اهمیت گرگ یا مفهوم را در نشان FCM می‌دهد (تیسادرس و همکاران، ۲۰۱۷).
پس از ترسیم نقشه شناختی کشیده و کدگذاری ماتریس مجاورت، مدل اجرا می‌گردد تا مشاهده شود که در چگونگی هگرگ خواهد شد. اگر این عمل اتفاق افتد، به معنای تغییر حالت پایدار سیستم است. این محاسبات با استفاده از روش شبکه عصبی خودکار محاسبه می‌شود (آرشمی و آرشمی، ۲۰۰۴).
\[
\text{Imp}(C_i) = \sum_{j=1}^{N} W_{ji} + \text{Out}(C_i)
\]

رابطه ۴-۳
\(A_i'\) ۴ ارزش متغیر مفهومی \(A_i\) (برای هر متغیر مفهومی را محاسبه می‌کند.
مقدار متغیر مفهومی \(C_i\) را در زمان \(t\) بدست می‌آورد. \(A_i'\) مقدار \(Z_i\) را در زمان \(t-1\) بدست می‌آورد. مقدار متغیر مفهومی \(C_i\) از متغیر مفهومی \(C_i\) است که ارزش
\[
A_i' = \left( \sum_{j=1}^{N} A_j'^2 \cdot W_{ji} + A_j'^2 \right)
\]

Tsadiras
متغیرهای مفهومی مقداری را در محدوده $0 \leq x \leq 1$ و $\frac{1}{1+e^{-x}}$ را نشان می‌دهد که بیشترین کاربرد زنجیره شناختی مدل داراد (باگ دانلی و همکاران، 1394). این تغییر نامنفی اجازه داده که بهترین نشان دهنده سطح فعال‌سازی متغیرها را می‌دهد، همچنین یک مقایسه کیفی میان علت‌های گروه‌بندی (بروندناد) متغیرها را فراهم می‌کند. در نتیجه بردار تبدیل شده حاصل، به طور مکرر نوسانات ماتریس مجاورت ضرب شده و تبدیل می‌شود تا سیستم به یک نقطه ثابت برسد (کاسکو و دیکرسون، 1394). این تغییر نامنفی اجازه داده که بهترین نشان دهنده سطح فعال‌سازی متغیرها را می‌دهد (آزمایش و همکاران، 1394).

$$f(x) = \frac{1}{1+e^{-x}}$$

رابطه ۵-۳

همچنین، نقشه شناختی فازی امکان تحلیل بر مبنای اگر، آنگاه ... را ارائه می‌کند و اجازه می‌دهد هر کسی فکر و احساس خود را در تصویر ریاضی به بخشی از قسمت‌های جهان داشته باشد و نتایج را پیش بینی نماید. نقشه شناختی فازی روشن کلیه‌سازی سیستم‌های پیچیده هستند که منشأ ای منطق فازی و شبکه‌های عصبی است. در این سیستم امکان رسیدن و همگرا شدن به یک نقطه و همچنین رسیدن به حالت تعادل امکان پذیر است. ارزش به کارگیری نقشه شناختی فازی زمانی به خوبی درک می‌شود که می‌دانند تغییرات راهبردی خود را به وسیله آن ارائه دهند و نتایج تغییرات مفاهیم الگو را مشاهده کنند و تحلیل نقشه شناختی فازی و طراحی سناریوهای غوناگون به مدیران و کارشناسان این امکان را می‌دهد تا بتوانند به پرسش-

هایی پاسخ دهند (الملحندی و همکاران، 1394):

1. روش‌های غوناگون دست‌یابی به یک هدف مشخص چیست؟
2. کدام یک از راه‌های بالاترین میزان باور در پرداخت اگر را می‌خیر که‌گان دارد؟

1 Kosko
2 Dickerson
ارائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی... [پذیرش نمی‌شود]
4- تحلیل یافته‌ها

اولین گام در یک‌گیری روش نقشه‌شناسی فازی، شناسایی مفاهیم از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه می‌باشد. در این پژوهش نیز مطالعه پیشینه پژوهشی در زمینه رضایت مشتری و به‌خصوص رضایت مشتریان ترموتانال کانتینری شامل ۹ موضوع شناسایی شد و سپس با مصاحبه ده نفر از متخصصان و استادان موجود در ترموتانال کانتینری اداره بنادر و دریانوردی استان بوشهر شاخص‌های رضایت مشتری در این ترموتانال کانتینری جمع آوری شد که در جدول ۳ شاخص‌ها و تعاریف آن‌ها آورده شده است.

جدول ۳: شاخص‌های رضایت مشتری و تعریف آن‌ها

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص</th>
<th>فاکتور</th>
<th>کد</th>
<th>تعریف</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>C1</td>
<td>دقت عمل</td>
<td>دقت عمل</td>
<td>به‌طور دقت‌خواه و استاندарт مربوطه را صادق می‌کند. (تاریخ: ۱۳۹۶)</td>
</tr>
<tr>
<td>C2</td>
<td>پایکوبی برسط</td>
<td>پایکوبی برسط</td>
<td>شرایط کارکنان</td>
</tr>
<tr>
<td>C5</td>
<td>شاخصی کارکنان</td>
<td>شاخصی کارکنان</td>
<td>تعداد کارکنان در بندر، همیشه در جهت رعایت ایام عید، رفتار حرفة از حکایت کارکنان و افرادی‌های باعث این حکایت می‌شود. (تاریخ: ۱۳۹۶)</td>
</tr>
<tr>
<td>C6</td>
<td>نظام اطلاع رسالة کار، شرایط جدی و صادق (فناوری ارکانی و شکاف)</td>
<td>نظام اطلاع رسالة کار، شرایط جدی و صادق</td>
<td>شاخص</td>
</tr>
<tr>
<td>C7</td>
<td>سرعت در انتقال خدمات</td>
<td>سرعت در انتقال خدمات</td>
<td>شاخص</td>
</tr>
<tr>
<td>C10</td>
<td>ظرفیت بهره‌وری بازه‌ای و نیز آگاهی کارکنان از</td>
<td>ظرفیت بهره‌وری بازه‌ای و نیز آگاهی کارکنان از</td>
<td>شاخص</td>
</tr>
</tbody>
</table>

۱ سرمایه‌ای نسبی شامل همه‌تیم‌های افزاده‌دیگر، مدار، همراه‌ها و تجهیز کارکنان و مدیران سازمان است (موسی و همکاران، ۱۳۹۲).
۲ سرمایه‌ای فرعی‌دبی، اقتصادی و روش‌های انجام کار را در غلظت بازه‌ای ترجمه، انتقال و برداری کار سرمایه‌ای نسبی مورد تفسیر قرار می‌دهد. (جشن، ۱۳۹۶).
<table>
<thead>
<tr>
<th>تعريف</th>
<th>شاخص</th>
<th>گروه</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>در دسترس بودن تجهیزات</td>
<td>در دسترس بودن تجهیزات حمل و نقل کانتینر (۹۰۰۰۰۰)</td>
<td>C12</td>
</tr>
<tr>
<td>ایمنی و امنیت به کنش‌ها</td>
<td>ایمنی محموله‌ها</td>
<td>C13</td>
</tr>
<tr>
<td>ایمنی کانتینر</td>
<td>ایمنی کانتینر و بارگیری کانتینر</td>
<td>C17</td>
</tr>
<tr>
<td>برخورد ترمیم‌کارین</td>
<td>برخورد ترمیم‌کارین با استاندارد</td>
<td>C18</td>
</tr>
<tr>
<td>کیفیت خدمات</td>
<td>کیفیت خدمات</td>
<td>C8</td>
</tr>
<tr>
<td>ترم افرادی با یک‌عوام بر طرف خدمات مورد نیاز در بخش کانتینری</td>
<td>ترم افرادی مربوطه</td>
<td>C15</td>
</tr>
<tr>
<td>قابلیت تحت وب بودن در جهت ارتباط اینترنتی در نیای تجارت و اراک خدمت اکثریت کلیدی دانش‌آموزان دانشگاه (جغرافیا)</td>
<td>فضای ممکن تن امکانات فاهمیه می‌باشد در دفاتر به مکان‌رضا چال</td>
<td>C8</td>
</tr>
<tr>
<td>اینکه خدمات الکترونیکی آنلاین دانش‌آموزان دانشگاه (جغرافیا)</td>
<td>مشتری‌اند (حقیفی سبب و عادی، ۱۳۸۷)</td>
<td>C18</td>
</tr>
<tr>
<td>ایمنی کانتینر</td>
<td>ایمنی کانتینر و فنون و صنعت کانتینر در محوطه‌های ترمیم‌کارین</td>
<td>C9</td>
</tr>
<tr>
<td>استفاده از تجهیزات</td>
<td>استفاده از تجهیزات مدرن و ایرانی</td>
<td>C11</td>
</tr>
<tr>
<td>معمول و کاربرد در سطح تولیدات و مداخله سیستمی</td>
<td>حذف مثل مصرف‌رسانی به‌دست‌آمده (جغرافیا)</td>
<td>C14</td>
</tr>
<tr>
<td>حساسیت و نقل و تجارت حساسیت و نقل و تجارت</td>
<td>سطح حساسیت و نقل و تجارت (جغرافیا)</td>
<td>C13</td>
</tr>
<tr>
<td>تهیه خدمات</td>
<td>تهیه خدمات</td>
<td>C18</td>
</tr>
<tr>
<td>انتخاب هیأت ویژه در زمینه محدودیت در زمینه انتخاب محدودیت</td>
<td>انتخاب هیأت ویژه در زمینه محدودیت</td>
<td>C16</td>
</tr>
<tr>
<td>رضایت مشتری</td>
<td>رضایت مشتری</td>
<td>C19</td>
</tr>
</tbody>
</table>

در مرحله دوم، پس از ایجاد چک‌لیست مربوط به شاخص‌های رضایت مشتری، پرسشنامه مربوطه به شاخص‌های رضایت مشتری، پرسشنامه ۱۰ ایجاد شده و در مرحله سوم، با شناسایی متخصصان مربوطه، در مورد نحوه پاسخگویی به این پرسشنامه، توضیحات لازم به آن تهیه شده و پس از گروه‌بندی پرسشنامه ۱۰ ایجاد نهایی شناختی گروه‌های پاسخ‌های فاقد را بر تعداد خبرگان

1. مجموعه‌ی مناصری یافته‌ی برای اجرای پژوهش یا ایجاد یک سامانه (فرهنگستان زبان و ادب فارسی)
2. توصیه‌گری یافته‌ی برای اجرای پژوهش یا ایجاد یک سامانه (فرهنگستان زبان و ادب فارسی)
3. کلاه‌های سرمایه‌ای با وجوه و دارایی‌های باز رفته در جریان تولید (با خدمت) (حبیبی و صاحبی، ۱۳۸۸)
توزیع و سپاس فازی، گردید. به عنوان نمونه، برای میزان نفوذ نرمافزار بر سرعت در ارائه خدمات، یک رنگ از متخصصان خیال زیاد، به نفر زیاد، چهار نفر متوسط و دو نفر کم پاسخ داشتند. بنابراین $W_{04}$ به صورت زیر محاسبه و وارد جدول 4 (مatries مجاورت) گردید.

$$W_{04} = \frac{1}{\sum_{i=1}^{8} x_i + y_i + 2y_i + \frac{25}{7}}$$

میزان نفوذ گره 8 بر روی گره 4

پژوهش گر برای تایید و تقویت ماتریس مجاورت نقشه شناختی فازی، به متخصصان این حوزه که قبلا به پرسش‌نامه پاسخ نداده‌بودند، مراجعه و پاس از بحث و تقویت ماتریس، آن را تایید کردند و ماتریس و رودی نرمافزار Fcmapper (جدول 3) نتهی شد.

| سطر | ستون | 0.09 | 0.11 | 0.13 | 0.14 | 0.16 | 0.18 | 0.20 | 0.22 | 0.24 | 0.26 | 0.28 | 0.30 | 0.32 | 0.34 | 0.36 | 0.38 | 0.40 | 0.42 | 0.44 | 0.46 | 0.48 | 0.50 | 0.52 | 0.54 | 0.56 | 0.58 | 0.60 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 0.09 | 0.11 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.11 | 0.12 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.13 | 0.14 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.14 | 0.15 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.16 | 0.17 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.18 | 0.19 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.20 | 0.21 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.22 | 0.23 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.24 | 0.25 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.26 | 0.27 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.28 | 0.29 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.30 | 0.31 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.32 | 0.33 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.34 | 0.35 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.36 | 0.37 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.38 | 0.39 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.40 | 0.41 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.42 | 0.43 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.44 | 0.45 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.46 | 0.47 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.48 | 0.49 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.50 | 0.51 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.52 | 0.53 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.54 | 0.55 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.56 | 0.57 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.58 | 0.59 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 0.60 | 0.61 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

در مرحله بعد ساختار نقشه شناختی فازی، با استفاده از نظریه گراف و نرمافزار T2eye تحلیل گردید. خروجی تحلیل استاتیک نقشه شناختی فازی که FC Mapper با توجه به نظریه گراف می‌باشد، با استفاده از این نرمافزار به دست آمد که خلاصه آن...
آرائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی

در جدول ۵ موجود است. این جدول توان تأثیرگذاری، تأثیر بیشتر و محوریت شاخص‌ها را نشان می‌دهد؛ که در آن شاخص‌های براساس شاخص محوریت رتبه‌بندی شده اند.

جدول ۴: رتبه بندی متغیرهای نقشه شناختی فازی براساس شاخص محوریت

<table>
<thead>
<tr>
<th>شاخص محوریت</th>
<th>توان تأثیرگذاری</th>
<th>تأثیر بیشتر</th>
<th>محوریت</th>
<th>شاخص</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>استفاده از تجهیزات مورد نظر خلیه و بارگیری</td>
<td>۶/۲۲</td>
<td>۹/۶۷</td>
<td>۷/۲۲</td>
<td>C11</td>
</tr>
<tr>
<td>هزینه خدمات</td>
<td>۳/۲۴</td>
<td>۳/۹۹</td>
<td>۳/۹۹</td>
<td>C14</td>
</tr>
<tr>
<td>پیشگوی بررسی</td>
<td>۲/۲۸</td>
<td>۲/۲۸</td>
<td>۲/۲۸</td>
<td>C2</td>
</tr>
<tr>
<td>فرد عمل</td>
<td>۱/۱۳</td>
<td>۱/۱۳</td>
<td>۱/۱۳</td>
<td>C1</td>
</tr>
<tr>
<td>فعالیت‌های رفاهی</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>۱/۲۵</td>
<td>C15</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*In(C9) = ۱۹/۰۰ /۸۸/۰۰ /۷۸/۰۰ /۴۲/۰۰/۴۷/۰۰
**out(C9) = ۴/۷۷ /۸۸/۰۰ /۷۸/۰۰ /۴۲/۰۰/۴۷/۰۰
***mp(C9) = ۵/۰۲۷ /۸۸/۰۰ /۷۸/۰۰ /۴۲/۰۰/۴۷/۰۰
شناسنامه فازی بايد به اين شاخص‌ها توجه بسيار شود.

بديهي است كه ستون مرتبط با توان تاثيرگذاری بياگر ميزان تاثيرگذاری قطعي آن شاخص مياشد و هرچه اين مقدار بييبرنگ بشود، نشان مي‌دهد كه اين عامل در سياست
تأثیر بيشتری در نقشه شناختی مورد بررسی دارد. همچنين، طرفيت تاثيرپذيري نشان-
دهنده ميزان نفوذپذيري بودن اين عامل است كه بديهي است در هنگام بررسی، اگر عاملی
تأثیرپذيري باشد، باید پذيرفت كه تغييرات آن مرتبط با شاخص‌هایي است که به صورت
متغير مستقل بر آن نفوذ مي‌يابند.

شکل ۲: نقشه شناختی فازی مرتبط با روابط مشتریان ترمینال کاتیپرز
در ادامه، نقشه شناختی مرتبط به در شکل ۲ مشاهده مي‌گرده، با استفاده از نرم‌افزار
Gephi ترسيم گردید. در اين نقشه هر رنگ نشان از متغيرهاي یک گروه است؛ به
این صورت كه داري‌هاي زرد رنگ نشان دهنده متغيرهاي گروه سرمايه انساني؛ سبز،
سرمايه فرايندي؛ بنفش، ابعاد زيرساخت‌ها؛ خاکستری یبد مدیریتی؛ رنگ قرمز، مشتری

![](image)

† اين نقشه با توجه به تنظيمات و كدنوشي نرم‌افزار Gephi و با استفاده از نرم‌افزار Fcmapper ترسيم گرديده است. رنگ
داري‌ها گروه شاخص‌ها را نشان مي‌دهد و اندازه داري‌های مشتری مشابه با ميان محوئت شاخص‌ها مي‌ياشد.
ارائه یک مدل براساس نقشه شناختی فازی... 

و آیی بعد سرمایه اقتصادی را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است که جهت دارندای متناسب با میزان شاخص محوریت هر یک از شاخص‌ها می‌باشد.

همانگونه که در جدول ۵ و شکل ۲ مشخص است، عملکرد ایران‌وسل، سرعت عملیات تخلیه و بارگیری و کمیت خدمات سه شاخص مهم از نظر محوریت هستند و باید در هنگام پایش نقشه شناختی، این شاخص‌ها مورد توجه قرار گیرند. در این تحقیق، پس از بررسی سه عنصر کلی از نظر شاخص محوریت مشخص گردید که ابعاد سرمایه فراپردازی (اطلاع رسانی به موقع و شفاف، سرعت در ارائه خدمات، دسترسی یادبودی خدمات، نظارت بر حمل بار، در دسترس بودن تجهیزات، ایمنی محموله‌ها، سرعت عملیات تخلیه و بارگیری، کمیت خدمات) در رضایت مشتری ترمیمال کانتینری استان بوشهر نقش کلیدی دارد. در مرحله دوم مشخص گردید که ابعاد سرمایه‌ای انسانی (دقت عمل، میزان پاسخگویی پرسنل، شایستگی کارگان، رفتار حرفه‌ای پرسنل) در رتبه دوم اهمیت قرار دارند. همچنین، با توجه به نقش بسیار زیاد سرمایه‌ای انسانی در سرمایه‌ها وای فراپردازی، به مدیران ترمیمال کانتینری پیشنهاد می‌شود، کارمندان دارای شایستگی کاری استخوان کند و با آموخته و ایجاد اگزیس در آن‌ها باعث تقویت سرمایه‌ای انسانی خود گردند. نیز گونه سرمایه‌های فراپردازی خود نیز تقویت و موجب رضایت مشتریان ترمیمال کانتینری گردند.

برای بررسی اعتبار مدل از نظر شبکه عصبی، پرونده‌شاخص‌ها در مدل با استفاده از Fcmapper رابطه‌های ۵-۲ و ۳-۵ و در طول دوره زمانی ۳۰ ماهه در ۲۰۷۹ نمودار (شکل ۳) اورده شده‌است. همانگونه که در شکل ۳ مشاهده می‌گردد از ماه ۲ به بعد پرونده‌های شاخص‌ها ثابت شده، بنابراین، سیستم مه‌هفظ به تعادل رسیده‌است.
شکل ۲: نمودار تعادل نقشه شناختی فازی

نتیجه‌گیری
در این مقاله، روشهای مبنی بر نقشه شناختی فازی برای تحلیل رضایت مشتری ترمینال کانتینری پیشنهاد شده‌است. فراهم‌کردن شرایط مناسب و جهت کسب رضایت مشتری، یک عنصر کلیدی در حفظ منافع ترمینال کانتینری است. مدیریت ترمینال کانتینری شامل توجه به سرمایه‌های انسانی، فردی، اقتصادی و زیست‌سازی است. برای بهبود ارتباط بین دینگان مختلف در رابطه با عوامل رضایت مشتری، درک تأثیر مدل‌های ذهنی اپراتورها بر چگونگی درک محیط و در نتیجه رضایت مشتری، حائز اهمیت است. در این پژوهش، عوامل مؤثر بر رضایت مشتری در مراحل زیر تجزیه و تحلیل شده است: توسعه شاخص رضایت مشتری با هدف طراحی نقشه شناختی فازی که از طریق مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه‌ها و پرسشنامه‌ها انجام شد. این ورودی‌ها به پژوهش‌گر اجازه می‌دهند که شیب‌های سازی نقشه شناختی فازی طراحی‌شده را انجام دهند و شاخص‌های محوری رضایت مشتری را بررسی نمایند و با ارزیابی و تحلیل مفاهیم مرتبط با رضایت مشتری و ارائه پیشنهادی برای اقدامات اصلاحی مناسب، بر روی حداکثرسازی رضایت مشتریان متمرکز شود.
پرای نشان دادن کاربرد روش پیشنهادی در یک زمینه عملیاتی، جهت کمک به مدیران این مجموعه براز تجزیه و تحلیل رضایت مشتری در این ترمینال می‌باشد. برای اطمینان از صحت نتیجه، 10 نفر از متخصصان و کارکنانی که در این ترمینال کانتینری کار می‌کردند به پرسشنامه پاسخ دادند. روابط نفی پرسشی شناختی فازایی به مدیران کمک می‌نماید تا با تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایت مشتری را معرفی و در نتیجه به بهبود شرایط کاری در محیط کار بهبود سازی اجرای آن جهت افزایش رضایت مشتری کمک نمایند.

مدیران ترمینال کانتینری می‌توانند از نقشه‌های شناختی فازایی از طریق استفاده از پیشنهادها و راه‌حل‌های عملیاتی، به شدت بهره ببرند. به طور مثال، با توجه به رتبه بندی شناخت‌های پرمیژان، طراحی آن‌ها در جدول 3 عوامل اکثریت سرعت عملیات تخلیه و بارگیری و کیفیت خدمات به عنوان شناخت‌های مهم شناسایی شدند. پس از بررسی، این سه شناخت کلیدی مشخص گردید که عوامل سرمایه فراکتد تأثیر بسیار زیادی بر این سه شناخت محوری (مرکزی) دارد. همچنین، شاخص‌های موجود در نقشه شناختی (شکل‌های 4) نشان داد که این عوامل به شدت با عوامل سرمایه‌های انسانی در ارتباط هستند. بنابراین مدیران ترمینال کانتینری باید حفظ و افزایش رضایت مشتری با پیش‌بینی به سرمایه‌های انسانی و فراکندی ترمینال کانتینری خود توجه و بر روی آن‌ها سرمایه‌گذاری بیشتر نمایند.
برای منابع مصاحبه‌های مستقیم با ایرانی‌ها، مدیران تریمال کانتینری اجازه خواهند یافت تا عوامل مؤثر و اقدامات اصلاحی را بای خوشه‌های اصلی نقش شناختی برجسته نمایند. به عنوان نمونه، شکل ۴ دو خوشه پراهمیت جهت افزایش رضایت مشتری در نقشه شناختی فازی را نشان می‌دهد؛ که شکل پی به مدیر تریمال کانتینری استان بوشهر پیشنهاد می‌دهد، راهکارهای تشویقی در جهت برنامه‌ریزی و کارکنان در جهت افزایش رفتار حرفه‌ای (C9) و شایستگی آن‌ها (C10) پیاده سازی نمایند تا بدن گونه عملکرد ایرانی‌ها (C8) کیفیت خدمات (C18) و در نهایت رضایت مشتری (C19) افزایش یابد و شکل پی به مدیر تریمال کانتینری پیشنهاد می‌دهد رضایت مشتری (C19) را از طریق کاهش زمان انتظار آن‌ها (C16) افزایش دهد، به این صورت که با افزایش استفاده از تجهیزات مدیریت (C15) و یا با دردسرس گذاشتن تجهیزات (C12) و یا نظارت برحمال بار (C10)، سرعت عملیات تخلیه و بارگیری (C17) را افزایش دهد، در نهایت زمان انتظار (C16) کاهش و رضایت مشتری (C19) را افزایش دهد.

در مطالعه موردی پیشنهادی، نتایج FCM از لحاظ مفاهیم "فرآیند" در سنین‌ها مختلف، به تحلیل گران اجازه می‌دهد که منابع رضایت مشتری پیداست آورند. بنابراین، توانایی طراحی درست و مدیریت سازمان‌های پیچیده مانند تریمالی کانتینری، یکی از ابزارهای مهم برای کاهش احتمال دست رفتی مشتریان با بهبود رضایت و در نهایت افزایش منافع آن است. نتایج حاصل از روش پیشنهادی کمک می‌کند تا با عدم اعمال
سیاست‌های نامناسب و در عین حال، ایجاد زمینه برای انجام صحیح سرمایه‌های
فرایندی با سرمایه‌های مناسب از عواقب ناگوار از دست‌رفتن مشارکتی جلوگیری شود.
همچنین با توجه به نقش نقشه‌شناسی فازی در جهت باری رساندن به تصمیم‌گیران
در مسائل پیچیده و همچنین کاربرد مؤثر آن در جهت افزایش رضایت مشتریان این
صنعت، به پژوهش گران آنی پیشنهاد می‌گردد، ابعاد و شاخص‌های سازمانی در پخش
های مرتبط با ترمینال کانتینری شناسایی و نقشه‌شناسی کلی را طراحی کرده و
سپس ابعاد کلی سازمان را در نمایی گسترده مورد بررسی و تحلیل قرار دهد.


