

## رتبه بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای منتخب در اصفهان بر اساس ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه‌ها با فن ای اچ پی گروهی

مجید محمدشفیعی<sup>\*</sup>، زهرا یآوری<sup>۱</sup>، پریسا قربانیان<sup>۲</sup>

۱- استادیار، دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، گروه مدیریت، اصفهان، ایران

۲- دانشجوی دکتری، دانشگاه اصفهان، گروه مدیریت بازرگانی، اصفهان، ایران

۳- کارشناسی ارشد، گروه مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، اصفهان، ایران

رسید مقاله: ۲۸ بهمن ۱۳۹۳

پذیرش مقاله: ۶ تیر ۱۳۹۴

### چکیده

رتبه‌بندی فروشگاه‌ها و به روز رسانی اطلاعات در این زمینه براساس تصویر ذهنی مطلوب و قدرتمندی که مشتری از فروشگاه دارد، گام موثری در شناسایی توانایی و ظرفیت‌های فروشگاه و ایجاد ارزش برای فعالان این شبکه است. تصویر ذهنی فروشگاه‌ها در ابعاد راحتی، پرسنل فروش، ترفیعات، تسهیلات، جو فروشگاه، خدمات، عوامل نهادی و خود کالا تجلی می‌یابد. در این پژوهش، بر اساس این ابعاد و با کمک نمونه‌ای در حجم ۲۵۰ نفر از مشتریان فروشگاه‌های زنجیره‌ای منتخب در اصفهان، این فروشگاه‌ها رتبه بندی شد. به علاوه برای تعیین اهمیت معیارها از تلفیق نظرات کارشناسان منتخب این فروشگاه‌ها استفاده شد. در این راستا از فن ای اچ پی گروهی استفاده گردید. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که مجموعه اصفهان سیتی سنتر رتبه اول، کوثر رتبه دوم و رفاه رتبه سوم را اخذ کرده‌اند.

**کلمات کلیدی:** تصویر ذهنی فروشگاه‌ها، پرسنل فروش، ترفیعات، تسهیلات، جو فروشگاه، AHP گروهی.

### ۱ مقدمه

در خرده‌فروشی‌های امروزی، توجه به مساله رقابت امری حیاتی در تضمین بقای فروشگاه است. خرده‌فروشان با اقدامات کاملاً متمایز و جدید می‌توانند بر ایجاد تصویری مطلوب از خود در ذهن مشتری موثر باشند. آن بخش از تصویر ذهنی که ماهیتی پویا و تغییرپذیر دارد، می‌تواند مورد توجه خرده‌فروشان قرار گیرد و هوشمندانه عوامل متعدد را در ایجاد، حفظ و تغییر آن دخیل کند؛ بنابراین فعالیت‌های متفاوت بازاریابی می‌تواند در فرموله کردن و ارتقای تصویرسازی از فروشگاه تاثیرگذار باشد. تصویر ذهنی مطلوب می‌تواند نگرشی مثبت در ذهن مشتری شکل دهد تا هم او را به افزایش تعداد دفعات خرید جلب کند و هم احتمال پیشنهاد خرید از فروشگاه را به سایرین دهد. نتیجه این امر افزایش ارزش خرده‌فروش نیز خواهد بود که با تبعات مادی و غیرمادی مطلوب همراه

\* عهده‌دار مکاتبات

آدرس الکترونیکی: M.shafiee@ase.ui.ac.ir

است و جایگاه خرده‌فروش را برای بقا در میان سایر شعب و رقبا تضمین می‌کند. به علاوه می‌توان ترکیبات گوناگون و مطلوب از عناصر فروشگاه‌های ارابه داد تا از این طریق تجارب خرید مثبت را برای مشتری خلق کرد که خود مقدمه‌ای بر وفاداری به آن فروشگاه است.

اشباع بازارها، تشدید رقابت، تغییر در سلیقه‌ها و نیازهای مشتریان، شرکت‌های ایرانی را با چالش‌های متعددی در فعالیت‌های بازرگانی و صنعتی مواجه کرده است [۱]. تغییرات در محیط‌های مشتری با پیش زمینه‌ها، فرهنگ‌ها، نماها و همچنین طراحی شکل مراکز خرید مدیریت را با چالش‌های بیش‌تری روبرو ساخته است [۲]. با رشد سریع بنگاه‌های خرده‌فروشی در طول سال‌ها، صنعت خرده‌فروشی بسیار رقابتی شده است؛ بنابراین روش‌های جدید اغلب برای اداره چنین کسب و کارهایی نیاز است [۳]. شتاب فزاینده تغییرات در محیط پیرامون سازمان‌ها به سبب تغییر پیوسته در نیازهای مشتریان، موجب شکل‌گیری رقابت در بازار برای تأمین نیازهای مشتریان گردیده است. در این راستا، بدون شک سازمان‌ها و شرکت‌هایی به موفقیت دست خواهند یافت که در کوتاه‌ترین زمان ممکن نیازهای آن‌ها را شناسایی کنند و به سریع‌ترین روش ممکن به آن پاسخ دهند [۴]. سازمان‌ها به دنبال به کارگیری رویکردهای منطقی و نوینی هستند تا بتوانند در این محیط متلاطم رقابت که تا حدودی در بستر جهانی‌سازی افزایش نیز یافته است، به بقا و رشد خود ادامه دهند. دو رویکرد خلاقیت و نوآوری از مفاهیمی هستند که می‌توانند در این محیط به سازمان‌ها کمک کنند تا قابلیت‌های سازمانی خود را افزایش دهند [۵]. در پژوهش کنونی، ۸ بعد تصویر ذهنی فروشگاه‌های شامل جو فروشگاه‌ها، راحتی، تسهیلات، عوامل نهادی، کالا، ترفیعات، پرسنل فروش و خدمت انتخاب و سپس با توجه به این ابعاد به رتبه بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای منتخب در اصفهان پرداخته شده است.

## ۲ مرور ادبیات پژوهش

**تصویر ذهنی از فروشگاه** یک برداشت کلی در حافظه است که با ویژگی‌های درک شده در حافظه مشتری بر اساس مواجهه قبلی و مواجهه فعلی به صورت مستقیم و غیرمستقیم انگیزه شده، مرتبط می‌باشد. تصویر ذهنی به عنوان عاملی پیش‌بینی‌کننده در انتخاب خرده‌فروش پیشنهاد می‌گردد [۶]. توسعه و حفظ تصویر مطلوب از فروشگاه برای خرده‌فروشان برای حفظ و یا بهبود موقعیت خود در بازار بسیار مهم است [۷]. ابعاد و عناصر تصویر ذهنی فروشگاه‌ها می‌تواند قابل اندازه‌گیری و غیر قابل اندازه‌گیری، با اهمیت و برخی کم اهمیت و نیز قابل تغییر یا غیر قابل تغییر باشد [۸].

ابعاد متفاوتی توسط پژوهشگران برای تصویر ذهنی فروشگاه‌های ارابه شده است: یکی از این ابعاد، جو فروشگاه‌ها است. جو فروشگاه به حیطه عمومی ایجاد شده از طریق استفاده خرده‌فروش از ویژگی‌های دربرگیرنده عوامل ملموس طراحی فروشگاه اشاره دارد [۹]. اگر فروشگاه بتواند احساس شادی و رضایت را در مصرف‌کنندگان ایجاد کند، آن‌ها احتمالاً وقت و پول بیش‌تری را نسبت به زمانی صرف می‌کنند که پیشنهادهای محیط فروشگاه ضعیف یا ناخوشایند باشد [۱۰]. راحتی دربرگیرنده ادراکات مصرف‌کننده نسبت به این موضوع است که فروشگاه خریدشان را آسان و در وقت و تلاش مصرف‌کننده صرفه‌جویی می‌کند [۱۱]. از دیگر ابعاد

می‌توان به تسهیلات اشاره کرد که می‌تواند شامل جایابی فروشگاه، نمای فروشگاه، راحتی تسهیلات، مکان‌های متناسب و اثاثیه مناسب باشد [۱۲]. برای کاهش هزینه، افزایش ارزش و بهبود رضایت مشتری، خرده‌فروشان تنوعی از فناوری‌های سلف سرویس را به طور فزاینده اتخاذ می‌کنند [۱۳]. هر کاری با درک رفتار مخاطبان بهتر صورت می‌گیرد. در معاملات و مبادلات، مطالعه رفتار مخاطبان و مصرف‌کنندگان نگرش خوبی به افراد برای ارتباطات می‌دهد. عوامل موثر بر رفتار خریداران به چهار دسته تقسیم می‌شود که شامل عوامل فرهنگی، اجتماعی، فردی و روانشناختی می‌باشد [۱۴]. عوامل نهادینه شده که می‌تواند شامل مشتریان، احساسات فراگیر، اشتها و تداعی معانی فروشگاه‌ها باشد [۱۵] و به‌طور کلی عوامل فرهنگی، اجتماعی، فردی و روانشناختی باشد تقسیم می‌گردد، بعد دیگر پژوهش است. این موارد شامل سبک فروشگاه (سنتی یا مدرن بودن فروشگاه)، صفاتی از قبیل مشهور و قابل اطمینان بودن فروشگاه است [۱۶]. در زمینه مدرن کردن سبک فروشگاه، مشهور بودن و معروفیت فروشگاه‌های معتبر سبب توجه، تماس‌ها و بازدید بیشتر مشتریان بالقوه به فروشگاه می‌شود [۱۷].

در پژوهش کنونی، با توجه به ماهیت فروشگاه‌های زنجیره‌ای و ارایه طبقات متفاوت کالاها، برداشت مشتری نسبت به قیمت، کیفیت و تنوع کالا و رابطه آن‌ها با ارزش خرده‌فروشی مورد مطالعه قرار گرفته است. مصرف‌کنندگان قیمت کالا را به عنوان پیش‌بینی‌کننده کیفیت به کار می‌برند، مخصوصاً زمانی که آن‌ها دانش محدودی نسبت به پیشنهادات محصول دارند [۱۸]. برای بعد کالا می‌توان جنبه‌هایی چون تازگی، دامنه کالا، کیفیت، در دسترس بودن، اندازه، برند و اطلاعات واضح را لحاظ کرد [۱۹]. ترفیعات به عنوان بعد دیگر تصویر ذهنی فروشگاه‌ها است. ترفیعات مجموعه فعالیت‌های اطلاع‌رسانی، ترغیب و اثرگذاری است که این سه کاملاً با هم مربوطند [۲۰]. از دیگر ابعاد مورد مطالعه در پژوهش، پرسنل فروش است. دانش و آگاهی پرسنل و مهارت آن‌ها برای دستیابی به اهداف فروشگاه موثر است و به عنوان یکی از عوامل حیاتی موفقیت در صنعت فروشگاه‌ها محسوب می‌شود [۱۴].

ارایه خدمات مناسب به مشتریان یک سرمایه‌گذاری محسوب شده و فروشگاه‌ها را به یک شهرت رقابتی می‌رساند که در نتیجه آن فروشگاه‌ها با ارایه خدمات مناسب و عالی به مشتریان می‌توانند به یک مزیت رقابتی بادوام و با ثبات دست یابند که در درازمدت منافع قابل توجهی برای آنان به دنبال خواهد داشت. خدمت به مشتری از عوامل کلیدی موثر بر انتخاب خرده‌فروشان و ارایه دهندگان خدمات توسط مصرف‌کنندگان می‌باشد [۲۱]. خدمت به عنوان بعد نهایی پژوهش انتخاب شده است. در پژوهش‌های متعددی در زمینه تصویر ذهنی فروشگاه‌ها، ابعاد متفاوتی از تصویر ذهنی فروشگاه‌ها انتخاب و بسته به حوزه کاربردی پژوهش، تاثیرات آن مورد سنجش قرار گرفته است. نمونه‌هایی از پژوهش‌های انجام شده به قرار زیر است:

رنجبریان و همکاران [۱] در پژوهشی با عنوان: "تحلیل رابطه بین ارزش درک شده، کیفیت درک شده، رضایت مشتری و قصد خرید مجدد در فروشگاه‌های زنجیره‌ای تهران" به زمینه‌یابی برای توسعه فرهنگ مشتری مداری در فروشگاه‌های زنجیره‌ای با توجه به ارتباط میان ارزش، کیفیت، رضایت و قصد خرید مجدد پرداخته‌اند.

نتایج حاکی از آن است که ارزش درک شده بر رضایت و قصد خرید مجدد و همچنین رضایت بر قصد خرید مجدد اثر می‌گذارد.

دلگادو بالستر و همکارانش [۲۲] در بررسی تاثیر تصویر برند فروشگاه‌های بر ادراک مصرف کننده از برندهای موجود در داخل فروشگاه، به این نتیجه رسیدند که ابعاد ارزش درک شده و ریسک درک شده، بر رابطه بین برند فروشگاه و تمایل به خرید برندهای داخل فروشگاه اثر تعدیل گر دارد. داس [۲۳] نیز در بررسی تاثیر ویژگی‌های فروشگاه بر ارزش ویژه برند فروشگاه‌ها، به شناسایی ابعاد مختلف ویژگی‌های فروشگاه پرداختند که شکل دهنده ارزش ویژه برند آن است. از سوی دیگر آلیچ و همکاران [۲۴] در بررسی تاثیر ویژگی‌های جمعیت شناختی خریداران برند فروشگاه‌ها در بوسنی و هرزگوین، به این نتیجه رسیدند که اهمیت قیمت به مراتب کم‌تر از تصویر ذهنی فروشگاه‌ها است

صالح نیا و همکاران [۲۵]، در پژوهشی با عنوان تاثیر محیط فیزیکی بیمارستان بر تصویر ذهنی آن: دیدگاه مشتریان "تاثیر محیط فیزیکی درک شده توسط مشتریان را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش محیط فیزیکی ترکیبی از ابعاد سه گانه شرایط محیطی، فضا و کارکردها و علائم، نمادها و مصنوعات در نظر گرفته شده است. شرایط محیطی را مثل دما، نور، سر و صدا، موسیقی، بوها و رایحه‌ها لحاظ کرده که بر تمام پنج حس ما تاثیر می‌گذارند. علائم، نمادها و مصنوعات نیز نشانه‌های آشکار یا پنهانی هستند که انتقال دهنده هنجارهای رفتاری می‌باشند که اعم از تابلوها، پوشش کف، اثاثیه و غیره است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که محیط فیزیکی جذاب و مناسب با ایجاد تصویر ذهنی مطلوب در ذهن بیماران و همراهان آن‌ها می‌تواند زمینه ساز افزایش رضایت و وفاداری بیماران و توسعه بازاریابی دهان به دهان مثبت برای بیمارستان باشد. این موضوع، در دنیای کنونی بسیار کارا تر از تبلیغات رسمی سازمان‌ها، مشتری را جذب یا حفظ می‌کند.

در پژوهش دایالو و همکاران [۲۶] نیز که به بررسی تاثیر تصویر مصرف کننده از فروشگاه بر انتخاب برند فروشگاه در فروشگاه‌های زنجیره ای در برزیل پرداختند نتایج نشان داد نگرش و ادراک مصرف کنندگان از محیط فروشگاه بر انتخاب آنان تاثیر گذار است. هر چند قیمت در این زمینه نقش تعدیل کننده ایفا می‌کند.

لمبارت و لوئیس [۲۷]، در پژوهشی با عنوان مطالعه تاثیر مسئولیت اجتماعی شرکت و تصویر ذهنی از قیمت بر شخصیت خرده فروشی و واکنش‌های مصرف کننده (رضایت، اعتماد و وفاداری به خرده فروش) به بررسی روابط مستقیم و یا غیرمستقیم متغیرها پرداخته‌اند تا مدیران را در شناسایی، بهبود و تقویت مسیرهای جدید در جهت رضایت، اعتماد و وفاداری مصرف کننده از طریق ادراکات مصرف کننده نسبت به خرده فروش یاری رساند. در این پژوهش حجم نمونه ۳۵۲ مشتری از خرده فروشی‌های فرانسه است. نتایج پژوهش حاکی از رابطه‌ای مثبت میان تصویر ذهنی از قیمت با رضایت است؛ لیکن میان تصویر ذهنی از قیمت با اعتماد و وفاداری رابطه‌ای وجود ندارد.

جین فنک و ژیلانگ [۲۸] در پژوهشی با عنوان: "تاثیر ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه‌های انتخاب شده بر ارزش خرده فروشی: گواهانی از ۱۰ هایپر مارکت چینی" به مطالعه ۵ بعد از تصویر ذهنی فروشگاه‌های شامل (راحتی، عوامل نهادی شده، تسهیلات فیزیکی، قیمت ادراک شده و خدمت کارکنان) و تاثیر آن بر ابعاد ارزش خرده-

فروشی پرداخته و سپس این ابعاد را با وفاداری نسبت به خرده‌فروش مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که در میان ابعاد ارزش خرده‌فروشی سلسله مراتب وجود دارد و ۵ بعد انتخابی تصویر ذهنی فروشگاه‌های مستقیماً و به طور مثبت بر ابعاد ارزش خرده‌فروشی تاثیر گذار است، همچنین ابعاد تصویر ذهنی به طور مثبت با وفاداری خرده‌فروش از طریق میانجیگری نقش ۳ بعد دیگر خرده‌فروش مرتبطند. در مطالعات چو و همکاران [۲۹] نیز علاوه بر نتایج مشابه مطالعات فوق، تاثیر آگاهی مشتریان بر نگرش نسبت به برند فروشگاه و وفاداری نسبت به آن تایید شد.

### ۳ روش‌شناسی پژوهش

پژوهش براساس هدف، کاربردی و از حیث ماهیت و روش، از نوع رتبه‌بندی سلسله‌مراتبی می‌باشد. قلمرو زمانی پژوهش در مقطع زمانی اواسط زمستان سال ۱۳۹۲ و نیمه اول سال ۱۳۹۳ است. قلمرو مکانی پژوهش، فروشگاه‌های زنجیره‌ای رفاه، مجموعه اصفهان سیتی سنتر و هایپرمارکت واقع در آن و بازارهای روز کوثر است. **جامعه آماری پژوهش:** با توجه به تحلیل و توصیف ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه‌ها، جامعه آماری پژوهش مشتریان مجموعه سیتی سنتر و هایپر استار واقع در آن، فروشگاه‌های رفاه و کوثر می‌باشد (صرفاً خریدارانی که حداقل ۲ بار تجربه خرید در گذشته از این مکان‌ها را داشته‌اند. ۲ مرتبه تجربه خرید با استناد به پژوهش‌های انجام شده [۲۸] در این زمینه لحاظ شده است. در راستای تعیین اوزان در رتبه‌بندی، نظرات ۱۰ نفر از مدیران و خریدارانی که از هر سه مجموعه فروشگاه خرید داشته‌اند، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه:** روش نمونه‌گیری این مطالعه تصادفی است. پژوهشگرانی همچون شماخر و لومکس، حجم به اندازه **حداقل ۱۰۰ نفر** را پیشنهاد می‌دهند تا برای تعمیم نتایج مناسب باشد [۳۰]. **روش و ابزار گردآوری اطلاعات:** برای گردآوری اطلاعات در این زمینه به همراه مولفه‌ها و متغیرها و نگارش ادبیات پژوهش از روش کتابخانه‌ای (نظیر کتب، مقالات، پایان‌نامه، پایگاه‌های اینترنتی اطلاعات علمی) و نهایتاً تلفیق ابعاد برای جامعیت و انسجام مطالب استفاده شده است. از روش‌های پیمایشی نظیر پرسشنامه‌های محقق ساخته برای سنجش ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه‌ها و نیز بررسی نظرات کارشناسان فروشگاه‌ها و خریداران در امر رتبه‌بندی استفاده شده است.

### ۴ تجزیه و تحلیل داده‌ها

خلاصه نتایج آزمون پایایی پرسشنامه بر حسب آلفا کرونباخ، در هر یک از ابعاد و پایایی کل پرسشنامه در جدول (۱) ارائه شده است. با توجه به توزیع پرسشنامه برای انجام نمونه‌گیری مقدماتی ۳۰ نفری، مقادیر آلفا برای ابعاد به صورت مجزا و نیز برای کل سوالات بزرگ‌تر از ۰/۷ است؛ بنابراین به میزان آلفای به دست آمده برای ابعاد مقدار آلفا کل، واریانس واقعی ابعاد تعیین شده و درصد ناچیز باقیمانده مربوط به واریانس خطا متغیرهایی غیر از متغیرهای مورد سنجش می‌باشد. براین اساس می‌توان با قطعیت پایایی پرسشنامه را تایید کرد.

جدول ۱. نتایج آزمون پایایی متغیرهای پژوهش (مطالعه مقدماتی و مطالعه نهایی)

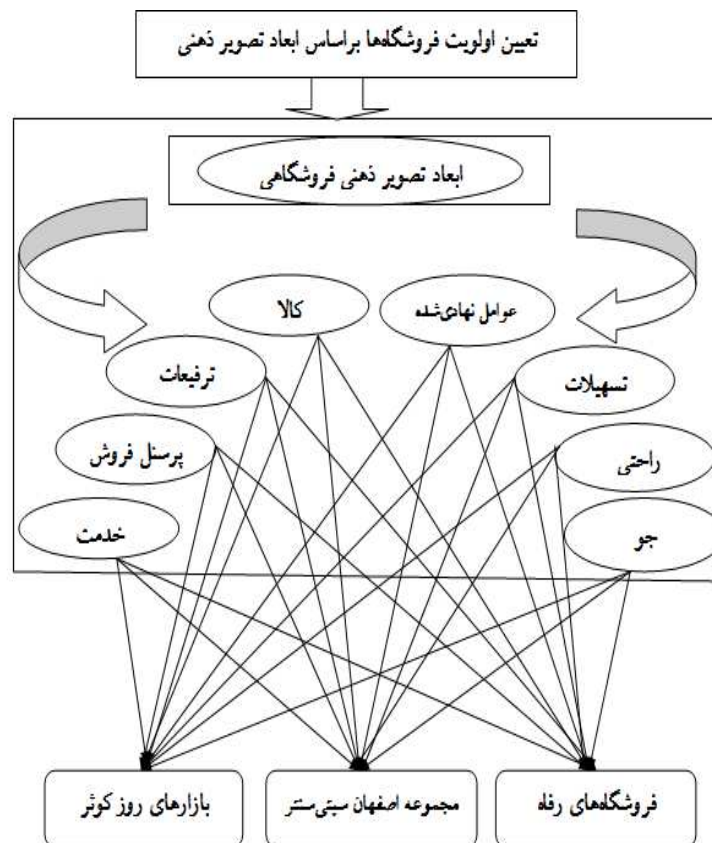
متغیر مورد بررسی	آلفا کرونباخ (مطالعه مقدماتی)	آلفا کرونباخ (مطالعه نهایی)
جو	٪۷۱۴	٪۷۹۳
راحتی	٪۷۰۲	٪۷۴۴
تسهیلات	٪۸۱۱	٪۸۲۰
عوامل نهادینه شده	٪۷۲۰	٪۷۵۹
کالا	٪۸۸۱	٪۸۸۴
ترفیعات	٪۷۰۳	٪۷۱۹
پرسنل فروش	٪۸۰۹	٪۸۳۷
خدمت	٪۷۴۳	٪۸۹۹
کل سنجه	٪۸۹۹	٪۹۲۳

منبع: خروجی نرم‌افزار

## ۵ رتبه‌بندی فروشگاه‌ها

رتبه‌بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای نیازمند تأمین الزامات و بسترهای خاص خود است؛ لذا، علاوه بر نیاز به ارایه تعریف مشخص از شاخص‌ها و وزن‌دهی مناسب به هر یک از آن‌ها، جمع‌آوری و دستیابی به آمار و اطلاعات تخصصی مربوط به هر یک از فروشگاه‌های زنجیره‌ای فعال در کشور و سپس تعیین جایگاه (رتبه) هر فروشگاه و از آن مهم‌تر به روزرسانی هر ساله آن نیز حائز اهمیت می‌باشد. در میان‌مدت و بلندمدت ایجاد یک سامانه تحت مدیریت تارنما (وب) برای خوداظهاری فروشگاه‌ها ضرورت دارد. از این طریق با بهره‌مندی از کارشناسی قوی و قدرتمند رتبه‌بندی فروشگاه‌ها قابلیت انجام به‌روزرسانی خواهد داشت. اگر در رتبه‌بندی فروشگاه‌ها، فقط معیارهای کمی لحاظ شود، نتیجه‌گیری با خطا همراه خواهد بود [۳۱].

در راستای رتبه‌بندی، معیارها شامل ۸ بعد ارایه شده در شکل ۱ (جو، راحتی، تسهیلات، عوامل نهادی شده، کالا، ترفیعات، پرسنل فروش و خدمت) به تفکیک کلیه فروشگاه‌ها و همچنین گزینه‌ها شامل عناوین فروشگاه‌ها و شعب آن‌ها در مناطق متفاوت است. هدف نهایی تعیین جایگاه فروشگاه‌ها در اذهان مشتریان با تلفیق دیدگاه مدیران، دست‌اندرکاران و خریداران به کمک میانگین هندسی است. در ادامه به کمک پیشنهادی ارایه شده در هر بعد می‌توان به ارتقای جایگاه فروشگاه دست یافت. مدل پژوهش مرتبط با بخش رتبه‌بندی در شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱. سلسله مراتب در رتبه بندی فروشگاهها (منبع: مدل محقق ساخته)

سه پرسشنامه مجزای پژوهش براساس مقیاس ای اچ پی تنظیم شده است و نظرات افراد در دامنه امتیازی ۱ الی ۹ گردآوری شده است. رتبه بندی خرده فروشان بر مبنای ابعاد تصویر ذهنی فروشگاهها انجام شد. در واقع ابعاد کلی تصویر ذهنی فروشگاهها به کمک این روش به مسائل جزئی تر از لحاظ ادراکی تبدیل می شود. نظرات ۱۰ نفر از مدیران و کارشناسان فروش در ارتباط با تنظیم جدول اوزان مطابق با جدول ۲ با تکنیک مصاحبه عمقی و تکمیل پرسشنامه مورد سنجش واقع شد.

جدول ۲. مقیاس ای اچ پی [۳۲]

درجه اهمیت	تعریف	شرح
۱	اهمیت یکسان	دو عنصر اهمیت یکسانی داشته باشند.
۳	نسبتاً مرجح	یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، نسبتاً ترجیح داده می شود.
۵	ترجیح زیاد	یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، زیاد ترجیح داده می شود.
۷	ترجیح بسیار زیاد	یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، بسیار زیاد ترجیح داده می شود.
۹	ترجیح فوق العاده زیاد	یک عنصر نسبت به عنصر دیگر، ترجیح فوق العاده زیادی دارد.
۸،۶،۴،۲		ارزش های بینابین در قضاوتها

جدول ۳. ماتریس مقایسات زوجی شاخص ها بر اساس امتیازات مدیران و کارشناسان در سه فروشگاه

عوامل نهادینه	تسهیلات	راحتی	جو
۴/۴۷۵	۴/۱۱۵	۴/۷۱۰	۱
۱/۱۶۹	۳/۴۱۶	۱	۰/۲۱۲
۱/۱۸۶	۱	۰/۵۷۳	۰/۲۴۳
۱	۰/۸۴۳	۰/۸۵۵	۰/۲۲۴
۱/۸۱۶	۰/۴۰۶	۰/۴۵۷	۰/۶۳۰
۰/۵۹۹	۰/۹۲۸	۰/۴۰۶	۱/۷۰۹
۳/۱۷۱	۳/۵۵۲	۱/۱۷۰	۱/۴۴۲
۰/۳۰۶	۰/۲۷۶	۰/۳۶۹	۰/۳۱۵
خدمات	پرسنل	ترفیعات	کالا
۳/۱۷۱	۰/۳۳۴	۱/۱۴۵	۱/۵۸۷
۲/۷۱۲	۰/۸۵۵	۲/۴۶۴	۲/۱۸۸
۳/۶۳۰	۰/۲۸۱	۱/۰۷۷	۰/۶۷۰
۳/۲۶۷	۰/۳۱۵	۱/۶۷۰	۰/۵۵۰
۶/۲۴۶	۳/۲۶۷	۴/۸۱۳	۱
۱/۶۵۰	۰/۸۹۴	۱	۰/۱۸۲
۶/۳۰۵	۱	۱/۱۱۸	۰/۳۰۶
۱	۰/۱۵۱	۰/۶۰۶	۰/۱۶۰

منبع: خروجی نرم افزار

در جدول ۴ میانگین امتیازات به هنجار شده بر اساس نظرات کارشناسان فروشگاه های کوثر، رفاه و سیتی سنتر آورده شده است که با اقتباس از اعداد و ارقام جدول ۳ است. از طرفی نظرات ۲۵۰ نفر از خریداران که از هر سه فروشگاه خرید کردند در ارتباط با تنظیم جدول مقایسه زوجی شاخص ها (تعیین میانگین امتیازات بهنجار شده توسط مشتریان فروشگاه های کوثر، رفاه و سیتی سنتر) مورد تحلیل قرار گرفت. میانگین نهایی نظرات مشتریانی که از شعب سه فروشگاه خرید انجام داده اند، در جدول ۵ به تفکیک هر سه فروشگاه و نیز ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه های آورده شده است. پس از بررسی جدول ۴ و ۵ که امتیازات بهنجار شده کارشناسان در فروشگاه هاست، اوزان نهایی بر اساس نظرات کارشناسان و مدیران فروشگاه های در جدول ۶ ارایه شده است.

پس از طی مراحل مربوط به AHP گروهی با استفاده از میانگین هندسی نظرات و وجود فرض استقلال معیارها، از نظر ۸ بعد تصویر ذهنی فروشگاه های و با ضرب ماتریسی اعداد دو جدول ۵ و ۶، مجموعه اصفهان سیتی سنتر رتبه اول، بازارهای روز کوثر رتبه دوم و فروشگاه های رفاه، رتبه سوم را به خود تخصیص داد. در جدول ۷، رتبه هر فروشگاه بر اساس امتیاز نهایی، مشخص گردیده است.

**جدول ۴.** ماتریس بهنجار شده مقایسات زوجی شاخص‌ها بر اساس امتیازات مدیران و کارشناسان فروشگاه

عوامل نهادینه	تسهیلات	راحتی	جو
جو	۰/۲۸۳	۰/۴۹۴	۰/۱۷۳
راحتی	۰/۲۳۵	۰/۱۰۵	۰/۰۳۷
تسهیلات	۰/۰۶۹	۰/۰۶۰	۰/۰۴۲
عوامل نهادینه	۰/۰۵۸	۰/۰۹۰	۰/۰۳۹
کالا	۰/۰۲۸	۰/۰۴۸	۰/۱۰۹
ترفیعات	۰/۰۶۴	۰/۰۴۲	۰/۲۹۶
پرسنل	۰/۲۴۴	۰/۱۲۳	۰/۲۵۰
خدمات	۰/۰۱۹	۰/۰۳۹	۰/۰۵۴
خدمات	پرسنل	ترفیعات	کالا
جو	۰/۰۴۷	۰/۰۸۲	۰/۲۳۹
راحتی	۰/۱۲۰	۰/۱۷۷	۰/۳۲۹
تسهیلات	۰/۰۳۹	۰/۰۷۷	۰/۱۰۱
عوامل نهادینه	۰/۰۴۴	۰/۱۲۰	۰/۰۸۳
کالا	۰/۴۶۰	۰/۳۴۶	۰/۱۵۰
ترفیعات	۰/۱۲۶	۰/۰۷۲	۰/۰۲۷
پرسنل	۰/۱۴۱	۰/۰۸۰	۰/۰۴۶
خدمات	۰/۰۲۱	۰/۰۴۴	۰/۰۲۴

منبع: خروجی نرم افزار

**جدول ۵.** ماتریس میانگین‌های بهنجار شده امتیازدهی خریداران بر حسب متغیرهای ابعاد تصویر ذهنی در شعب سه فروشگاه

میانگین	کوثر	رفاه	سیتی ستر
جو	۰/۲۵۲	۰/۰۷۳	۰/۶۷۵
راحتی	۰/۰۹۳	۰/۲۰۹	۰/۶۹۸
تسهیلات	۰/۲۳۴	۰/۰۷۸	۰/۶۸۸
عوامل نهادی شده	۰/۶۴۰	۰/۲۰۶	۰/۱۵۴
کالا	۰/۶۲۰	۰/۲۲۴	۰/۱۵۶
ترفیعات	۰/۰۹۱	۰/۲۰۱	۰/۷۰۸
پرسنل فروش	۰/۲۴۳	۰/۱۱۸	۰/۶۳۹
خدمات	۰/۱۹۲	۰/۲۴۲	۰/۵۶۶

منبع: خروجی نرم افزار

جدول ۶. اوزان نسبی ابعاد

ابعاد	اوزان
جو	۰/۲۲۰
راحتی	۰/۱۴۸
تسهیلات	۰/۰۷۵
عوامل نهادینه	۰/۰۷۸
کالا	۰/۱۸۷
ترفیعات	۰/۰۹۱
پرسنل	۰/۱۶۷
خدمات	۰/۰۳۲

منبع: خروجی نرم افزار

جدول ۷. ماتریس نهایی رتبه دهی سه مجموعه فروشگاه

رتبه	وزن	فروشگاه
رتبه دوم	۰/۳۰۸	بازارهای روز کوثر
رتبه سوم	۰/۱۵۶	فروشگاه‌های زنجیره‌ای رفاه
رتبه اول	۰/۵۳۴	مجموعه اصفهان سیتی سنتر

منبع: خروجی نرم افزار

## ۶ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این پژوهش ۸ بعد از عواملی که ایجادکننده تصویر ذهنی فروشگاه‌های است مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و بر اساس آن به رتبه بندی فروشگاه‌های منتخب در اصفهان پرداخته شد. پژوهش‌های مختلفی از نتایج پژوهش فعلی حمایت و آنرا تایید می‌کند. در میزان حمایت تجربی پژوهش‌های انجام شده از نتایج پژوهش کنونی می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد: در زمینه بعد جو فروشگاه با مولفه‌هایی چون رنگ، دکور، رایحه، صدا و اندازه محیط، پژوهشگرانی همچون بیکر و دیگران [۳۳]، میراندا و دیگران [۳۴]، صالح‌نیا و همکاران [۲۵]، کو [۳۵]، دنگ و تان [۳۶]، تاثیر جو فروشگاه را تایید می‌کنند. در زمینه بعد راحتی فروشگاه، پژوهشگرانی همچون بیلن و دمولین [۳۷]، میراندا و دیگران [۳۴] و جین‌فنگ و ژیلانگ [۲۸] بر تاثیر مثبت راحتی تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد تسهیلات فروشگاه، پژوهشگرانی همچون گراپل کلین و بارتمن [۳۸] و نیز جین‌فنگ و ژیلانگ [۲۸] بر تاثیر مثبت تسهیلات فیزیکی و ابراهیمی و دیگران [۱۷] بر تاثیر مثبت تسهیلات فیزیکی تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد عوامل نهادینه شده پژوهشگرانی همچون ایلاوادی و کلر [۳۹]، جین‌فنگ و ژیلانگ [۲۸] بر تاثیر مثبت عوامل نهادینه شده و ابراهیمی و دیگران [۱۷] بر تاثیر عوامل نهادینه شده خرده‌فروش تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد کالا پژوهشگرانی همچون کو [۳۵]، دنگ و تان [۳۶] و ابراهیمی و دیگران [۱۷] بر تاثیر مثبت قیمت کالای ادراک شده خرده‌فروش تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد ترفیعات پژوهشگرانی همچون کارل و دیگران [۴۰] و

دو فرنی و دیگران [۴۱] بر نحوه نمایش، تبلیغات و انواع ترفیع تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد پرسنل فروش پژوهشگرانی همچون بیکر و دیگران [۳۳]، هو و جاسپر [۴۲] و جین فنگ و ژیلانگ [۲۸] بر تاثیر مثبت خدمات کارکنان تاکید کرده‌اند. در زمینه بعد خدمت پژوهشگرانی همچون ماکسهاام و تتمر [۴۳]، تلو و دیگران [۴۴]، دنک و تان [۳۶] بر گزینه‌های پرداخت و خدمات پس از فروش و گزینه‌های تحویل تاکید کرده‌اند.

استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی در حل مسائل اعم از رتبه بندی گزینه‌ها و یا انتخاب گزینه برتر، در پژوهش‌های چندی به چشم می‌خورد که از جمله پژوهش‌های سال‌های اخیر، می‌توان به پژوهش سپهوند [۴۵] و کاظمی و علیزاده [۴۶] اشاره کرد. در پژوهش فعلی نیز از این روش برای رتبه بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای استفاده شد. نتایج این پژوهش به مدیران سازمان‌ها و به ویژه مدیران فروشگاه‌های زنجیره‌ای و خرده فروش‌ها کمک می‌کند تا ضمن آشنایی با مهم‌ترین عوامل شکل دهنده تصویر ذهنی مصرف کنندگان از فروشگاه‌ها، با نقش این عوامل در ترجیح و تمایل مشتریان به یک فروشگاه نسبت به فروشگاه‌های رقیب آشنا شوند و تلاش نمایند متناسب با هر یک از عوامل ذکر شده در این پژوهش از جمله جو فروشگاه، راحتی، تسهیلات، عوامل نهادینه شده، کالا، ترفیعات، پرسنل فروش و خدمت، تدابیری را فراهم نمایند تا برند فروشگاه‌های آن‌ها ارتقا یافته و از تصویر مناسبی در ذهن بازار هدف برخوردار گردد.

در پایان به پژوهشگرانی که قصد پژوهش در این حوزه را دارند پیشنهاد می‌شود با تغییر ابعاد اشاره شده در پژوهش فعلی، و طبق مدل‌های دیگری موجود در ادبیات، ادراکات منفی تصویر ذهنی خریدار نسبت به فروشگاه را شناسایی و ابعاد دیگری از عوامل موثر بر رتبه بندی فروشگاه‌ها را کشف نمایند و با استناد به نتایج پژوهش کنونی و سایر پژوهش‌های مرتبط کمک نمایند تا ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه در ذهن مشتری کشف و رتبه بندی آن‌ها تکمیل گردد. البته بحث رتبه بندی و آگاه شدن فروشگاه‌ها از جایگاه خویش نسبت به رقبای باید به گونه‌ای مستمر و حتی با تعدیل متغیرهای مورد نظر به تناسب شرایط بازار و برندهای مختلف انجام پذیرد.

## سپاسگزاری

از تحصیلات تکمیلی دانشگاه اصفهان به خاطر حمایت‌هایش سپاسگزاریم.

## منابع

- [۱] رنجریان، ب.، رشید کابلی، م.، صنایعی، ع.، حدادیان، ع.، (۱۳۹۱). تحلیل رابطه بین ارزش درک شده، کیفیت درک شده، رضایت مشتری و قصد خرید مجدد در فروشگاه‌های زنجیره‌ای تهران. مدیریت بازاریابی، ۴(۱۱)، ۵۵-۷۰.
- [۴] آقایی، م. (۱۳۹۲). نقش خلاقیت و نوآوری در زنجیره تأمین، ماهنامه علمی-تخصصی لجستیک و زنجیره تأمین، ۲(۱۸)، ۱-۳۷.
- [۷] جوانمرد، ح.، حسینی، س.، (۱۳۹۲). تعیین ارتباط بین تصویر ذهنی از فروشگاه، بعد مسافت، رضایت مشتری و نیت رفتاری خریداران مطالعه موردی فروشگاه زنجیره‌ای شهروند تهران، مدیریت بازاریابی، ۸(۲۰)، ۸۵-۱۰۱.
- [۱۴] خویه، ع.، (۱۳۹۲). مدیریت فروشگاه و چیدمان و مهندسی فروش، تهران: انتشارات دیدار، چاپ سوم.
- [۱۷] ابراهیمی، ع.، صفرزاده، ح.، جاویدی حق، م.، (۱۳۹۰). بررسی ابعاد تصویر ذهنی فروشگاه‌های خرده فروشی مشتریان فروشگاه‌های زنجیره‌ای (رفاه، شهروند و هایپر استار) در سطح شهر تهران. مدیریت بازرگانی، ۳(۹)، ۱۹-۳۴.

- [۲۰] روستا، ا. و نوس، د.، ابراهیمی، ع.، (۱۳۸۷). مدیریت بازاریابی، تهران: انتشارات سمت، چاپ دوازدهم.
- [۲۵] صالح‌نیا، م.، کاظمی، م.، احمدزاده جزئی، س.، (۱۳۹۱). تاثیر محیط فیزیکی بیمارستان بر تصویر ذهنی آن: دیدگاه مشتریان. مجله پژوهشی حکیم، ۱۵(۴)، ۳۲۱-۳۲۹.
- [۳۱] پور کاظمی، م. ح.، نجفی، ر.، (۱۳۸۵). رتبه‌بندی فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهروند: با تاکید بر معیارهای آموزش و اخلاقیت. فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، ۵(۱)، ۵۰-۷۶.
- [۳۲] مؤمنی، م.، (۱۳۸۹). مباحث نوین تحقیق در عملیات. تهران: مؤلف
- [۴۵] سپهوند، ر.، (۱۳۹۳). استفاده از رویکردهای QFD و AHP در انتخاب تامین‌کننده با مطالعه موردی در شرکت زمزم، مجله تحقیق در عملیات و کاربردهای آن، ۱۱(۱)، ۱۹-۳۰.
- [۴۶] کاظمی، م.، علیزاده زوارم، ع.، (۱۳۹۲). انتخاب بهینه تامین‌کنندگان بر مبنای رویکرد ترکیبی AHP-DEA-TOPSIS، مجله تحقیق در عملیات و کاربردهای آن، ۱۰(۴)، ۳۷-۵۳.
- [2] Ghani, A. A., Hamid, M. Y., Harun, S. N., Mohd Noor, N., (2011). Towards Usable Malaysian Shopping Centre. Journal of Procedia Engineering, 20, 496-504.
- [3] Yusof, J. M., Musa, R., Rahman, S. A., (2012). The Effects of Green Image of Retailers on Shopping Value and Store Loyalty. Journal of Procedia- Social & Behavioral Sciences, 50, 710-721.
- [5] Chen, A., Li, L., Li, X., Zhang, J., Dong, L., (2013). Study on Innovation Capability of College Students Based on Extenics and Theory of Creativity, Journal of Procedia Computer Science, 17, 1194 - 1201.
- [6] Hsu, M. K., Hung, Y., Swanson, S., (2010). Grocery store image, travel distance, satisfaction and behavioral intentions: Evidence from a Midwest college town. Journal of Retail and Distribution Management, 38(2), 115-132.
- [8] Shen, P., (2010). An empirical study on the influence of store image on relationship quality and retailer brand equity. International Conference on Future Information Technology and Management Engineering, 146-149.
- [9] Hyllegard, K. H., Ogle, J. P., Dunbar, B. H., (2006). The influence of consumer identity on perceptions of store atmospherics and store patronage at a spectacular and sustainable retail site. Journal of Clothing and Textiles Research, 24(4), 24-316.
- [10] Lin, L. Z., Yeh, H. R. (2013). A means-end chain of fuzzy conceptualization to elicit consumer perception in store image. Journal of Hospitality Management, 33, 376- 388.
- [11] Oh, J., Fiorito, S. S., Cho, H., Hofacker, Ch. F., (2008). Effects of design factors on store image and expectation of merchandise quality in web-based stores, Journal of Retailing & consumer services, 15(4), 237- 249.
- [12] Singh, A., (2013). Comparison of Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral intentions across the Various Formats (Supermarket, Hypermarket & Departmental Store) in India, Journal of Business and Economic Research, 3(1), 344- 355.
- [13] Orel, F. D., Kara, A., (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, loyalty: Empirical evidence from an emerging market, Journal of Retailing and Consumer Services, 21(2), 118- 129.
- [15] Du Preez, R., Visser, E., Noordwyk, H. J. V., (2008). Store image: toward a conceptual model. Journal of Industrial Psychology, 34(2), 50-58.
- [16] Yoo, B., Donthu, N., Lee, S., (2000). An examination of selected marketing mix elements and brand equity. Academy of Marketing Science, 28, 195-211.
- [18] Veale, R., Quester, P., (2009). Do consumer expectations match experience? Predicting the influence of price and country of origin on perceptions of product quality. Journal of International Business Review, 18, 134-144.
- [19] Angel, R., Megicks, P., Memery, J., Heffernan, T. W., (2014). Older shopper types from store image factors. Journal of Retailing and Consumer Services, 21(2), 192- 202.
- [21] Blodgett, J. G. Kirk L. W., James, H. B., (1995). The effects of consumer service on consumer complaining behavior. Journal of service marketing, 9(4), 32-4, 36-9, 40.
- [22] Delgado-Ballester, E., Hernandez-Espallardo, M., Rodriguez-Orejuela, A., (2014). Store image influences in consumers' perceptions of store brands: the moderating role of value consciousness. European Journal of Marketing, 48 (9/10), 1850 – 1869.

- [23] Das, G., (2015). Impact of store attributes on consumer-based retailer equity: An exploratory study of department retail stores. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 19 (2), 188 – 204.
- [24] Alić, A., Činjarević, M., Agić, E., (2015). Who Are Store Brands Buyers? Demographic Profile of Store Brand Buyers in Bosnia and Herzegovina. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 1 (4), 7 -24.
- [26] Diallo, M. F., Burt, S., Sparks, L., (2015). The influence of image and consumer factors on store brand choice in the Brazilian market: Evidence from two retail chains, *European Business Review*, 27 (5), 495-512.
- [27] Lombart, C., Louis, D., (2014). A study of the impact of Corporate Social Responsibility and price image on retailer personality and consumers reactions (satisfaction, trust and loyalty to the retailer). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 630- 642.
- [28] Jinfeng, W., Zhilong, T., (2009). The impact of selected store image dimensions on retailer equity: Evidence from 10 Chinese hypermarkets. *Journal of retailing and consumer services*, 16(6), 486-494.
- [29] Cho, Y. S., Rha, H. S., Burt, S., (2015). The impact of customer awareness of manufacturer name disclosure on retail brand attitudes and loyalty in Korea. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22 (1), 128-137.
- [30] Schumacker, R. E., Lomax, R. G., (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Routledge.
- [33] Baker, J., Parasuraman, A., Grewal, D., Voss, G. B., (2002). The influence of multiple store environment cues on perceived merchandise value and patronage intentions. *Journal of Marketing*, 66(2), 120–141.
- [34] Miranda, M. J., Kónja, L., Havrila, I., (2005). Shoppers' satisfaction levels are not the only key to store loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, 23(2), 220–232.
- [35] Koo, D., (2003). Inter-relationships among store images, store satisfaction, and store loyalty among Korea Discount Retail patrons. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 15(4), 42–71.
- [36] Thang, D. C. L., Tan, B. L. B., (2003). Linking consumer perception to preference of retail stores: an empirical assessment of the multi-attributes of store image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10, 193–200.
- [37] Bielen, F., Demoulin, N., (2007). Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality*, 17(2), 174–193.
- [38] Groeppel-Klein, A., Bartmann, B., (2007). Anti-clockwise or clockwise? The impact of store layout on the process of orientation in a discount store. Paper presented at the European Conference of the Association for Consumer Research, 11– 14 July, Milan, Italy.
- [39] Ailawadi, K. L., Keller, K. L., (2004). Understanding of retail branding: conceptual insights and research priorities. *Journal of Retailing*, 80(4), 331–342.
- [40] Carroll, A., Barnes, S. J., Scornavacca, E., Fletcher, K., (2007). Consumer perceptions and attitudes towards SMS advertising: recent evidence from New Zealand. *International Journal of Advertising*, 26(1), 79–98.
- [41] DuFrene, D. D., Engelland, B. T., Lehman, C. M., Pearson, R. A., (2005). Changes in consumer attitudes resulting from participation in a permission e-mail campaign. *Journal of Current Issues and Research in Advertising*, 27(1), 65–77.
- [42] Hu, H., Jasper, C. R., (2006). Social cues in the store environment and their impact on store image. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 34(1), 25–18.
- [43] Maxham, J. G., Netemeyer, R. G., (2003). Firms reap what they sow: the effects of shared values and perceived organizational justice on customers' evaluations of complaint handling. *Journal of Marketing*, 67, 46–62.
- [44] Teller, C., Kotzab, H., Grant, D. B., (2006). The consumer direct services revolution in grocery retailing: an exploratory investigation. *Managing Service Quality*, 16, 78–96.