

Transformational Variables of Open Model Engineering of Customs Organization Organizational Structure

ARTICLE INFO

Article Type
Research Article

Authors

Reza Kasiri¹
Mehran Mokhtari^{2*}
Behzad Farokhsersht³
Marziye Gorji⁴

How to cite this article

Reza Kasiri, Mehran Mokhtari, Behzad Farokhsersht, Marziye Gorji, Transformational Variables of Open Model Engineering of Customs Organization Organizational Structure, *Journal of Islamic Life Style Centeredon Health*, 2021:5:450-459.

1. PhD student, Department of Public Administration, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran (Corresponding Author).
3. Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran.
4. Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalous Branch, Islamic Azad University, Chalous, Iran.

* Correspondence:
Address:
Phone:
Email: mokhtari@iauc.ac.ir

Article History
Received: 2021/05/01
Accepted: 2021/08/11

ABSTRACT

Purpose: Customs is the most centralized device for monitoring the entry and exit of goods from the customs territory of the country. The purpose of this study was to systematically review the variables of the re-engineering model of organizational structure of customs.

Materials and Methods: The researcher has carried out a detailed and in-depth review of the topic using a combination of methods. For this purpose, 18 relevant articles were identified among the bulk of the original articles, referring to the credible documents available on the websites of Google, Magiran, and Science Direct from 1989 to 2019. Content analysis and Delphi method were used to analyze selected articles, conceptual concepts, dimensions and influential components.

Findings: The findings of the study fall into 15 main categories: Education, Security, Perceived Ease, Information Technology, Immediate Clearance, Transparency, Management Factors, Technological Factors, Legal Factors, Role of Infrastructure, Process and Procedure, E-Commerce Application and The role of organizational structure and mechanics and 48 sub-factors were presented.

Conclusion: In order to create a dynamic organizational structure that fits the organization, it is necessary to consider changes in the customs of the country and to improve the performance of employees in the organization, taking into consideration the training and application of up-to-date technology and providing easy access to electronic customs. Finally, the research findings were presented in a categorized format.

Keywords: Hybrid, Reengineering, Organizational Structure

شناسایی متغیرهای مدل بازمهندسی ساختار سازمانی

با رویکرد فراترکیب

رضا کثیری^۱

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران.

مهران مختاری^{۲*}

استاد یار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران (نویسنده مسئول).

بهزاد فرخ سرشت^۳

استاد یار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران

مرضیه گرگی^۴

استاد یار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران

چکیده

هدف: گمرک محوری ترین دستگاه ناظر بر جریان ورود و خروج کالا از محدوده قلمرو گمرکی کشور است. پژوهش حاضر با هدف مرور سیستماتیک متغیرهای مدل بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور انجام شده است.

مواد و روش ها: محقق با استفاده از روش فراترکیب بازنگری دقیق و عمیق در موضوع انجام داده است برای این منظور با مراجعه به اسناد و مدارک معتبر قابل دسترس در سایت های الکترونیکی "گوگل"، "مگیران"، "ساینس دایرکت" در بازه زمانی ۱۹۸۹ تا ۲۰۱۹، از میان انبوه مقالات اولیه، تعداد ۱۸ مقاله مناسب شناسایی شدند به منظور تحلیل مقالات منتخب، مفاهیم تشکیل دهنده، ابعاد و مولفه های تاثیر گذار، از روش تحلیل محتوا و دلفی استفاده شد. **یافته ها:** یافته های پژوهش در قالب ۱۵ مقوله اصلی شامل: آموزش، امنیت، سهولت ادراک شده، فناوری اطلاعات، ترخیص فوری، شفافیت، عوامل مدیریتی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل حقوقی، نقش زیر ساخت، فرآیند و روش کار، بکارگیری تجارت الکترونیک و نقش ساختار سازمانی ارگانی و مکانیک و ۴۸ عامل فرعی ارائه شد. **نتیجه گیری:** برای ایجاد یک ساختار سازمانی پویا و متناسب با سازمان لازم است در گمرکات کشور تغییرات در نظر گرفته شود و با در نظر گرفتن آموزش و استفاده از فناوری به روز و فراهم کردن دسترسی آسان به گمرک الکترونیک زمینه بهبود عملکرد کارکنان در سازمان شود.

واژگان کلیدی: فراترکیب، بازمهندسی، ساختار سازمانی.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۲۰

*نویسنده مسئول: mokhtari@iauc.ac.ir

مقدمه

در دنیای امروز که شاهد تغییر و تحولات شگرف در زمینه های مختلف هستیم، محیط، با تلاطم و عدم اطمینان زیادی مواجه است. رقابت، شدت زیادی پیدا کرده، چرخه عمر سازمان ها کوتاه تر شده و سازمان ها با چالش ها و تحولات زیادی روبه رو شده اند که ساختارهای سنتی و ویژگی های سلسله مراتبی و انعطاف ناپذیر، توانایی پاسخگویی به این مسائل را ندارند، بنابراین سازمان های امروزی راهی جز تغییر در شیوه اندیشیدن، نگرش و ادراک خود ندارند. البته منظور تغییراتی است که همه جانبه، هم سو و هم جهت بوده و سازمان را در جهت بهبود عملکرد پیش برد. در عصری زندگی می کنیم که از آن به عنوان عصر دیجیتال یاد می شود. فناوری های دیجیتال نقشی تحول آفرین در زندگی داشته و به شکل قابل توجهی در شیوه زیستن، کسب و کار و ارتباطات تاثیر گذار است. ایجاد محیط کار دیجیتال از جمله اقداماتی است که سازمان های پیشرو از آن برای بهبود عملکرد کارکنان خود در محیط های کاری و خلق تجارب جذاب برای آنها بهره می گیرند.

شناخت یک سازمان زمانی محقق می شود که ساختار سازمانی و کارکردهای مختلف آن سازمان را مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار دهیم. ساختار به روابط بین اجزای یک کل سازمان یافته اشاره دارد، بنابراین، مفهوم ساختار می تواند برای همه ی موارد استفاده شود. در همین راستا؛ مهندسی مجدد با ایجاد تغییر اصولی در فرایندها، موجب می گردد که اشتباهات حذف شده و از منابع، سرمایه و نیروی انسانی به درستی استفاده شود. همچنین افراد در مورد کل سیستم، فرایندها و فعالیت ها، نگرش کاملی به دست آورند و سازمان با تامین نیاز واقعی مشتریان، سریع تر عکس العمل نشان دهد و هزینه های سربار کاهش یابد، علاوه بر این، حذف فعالیت های بدون ارزش افزوده منجر به شکوفایی سازمان و بهره وری بیشتر آن خواهد گشت. امروزه رقابت جهانی سازمانها را به سمت باریک و ساده شدن سوق داده و بسیاری از سازمانها به سمت مهندسی مجدد فرایندها به عنوان ابزاری برای تغییرات ریشه ای در نحوه اجرای فرایندهایشان رو آورده اند و مهندسی مجدد ابزاری مدیریتی است که در آن فرآیندهای کاری بررسی شده و به منظور کارایی هزینه و اثر بخشی خدمات آنها را مجدداً طراحی می نمایند. نظر به تغییرات قابل توجه در محیط تجارت بین الملل و لزوم پویایی فرآیندهای مرتبط با این امر که مستلزم شناخت کافی و ایجاد توانمندی لازم در گمرکات کشور به منظور تعامل موثر با طرف های تجاری در چرخه تجارت می باشد، نیاز به بازنگری در وضعیت موجود گمرک و بهره گیری از فناوری های نوین بومی و متناسب نمودن ساختار سازمانی گمرک بر مبنای این تحولات و اعمال شیوه های نوین مدیریتی به منظور بهبود فضای کسب و کار، کاهش موانع تجاری و گمرکی و افزایش شفافیت در نظام تجارت خارجی کشور به شهود احساس می گردید.

چالشهای فراروی سازمان گمرک، موجب تغییر مداوم نظام مدیریتی گمرکات در کشورهای مختلف جهان گشته است. جمهوری اسلامی ایران و نظام مدیریتی حاکم بر گمرک های آن، مدتهاست که نیاز به تغییر ساختار خود را درک کرده و

ترمیم و یا اعمال تغییرات اضافی بدون دگرگون سازی ساختار اصلی نیست بلکه به معنای شروع از نقطه صفر و به کنار نهادن روش های قدیمی و کسب بینش جدید در کار است (۴).

در مطالعات گذشته ، برخی از عوامل سازمانی شامل توانمند سازی و تشویق نیروی کار و نیز روابط خوب کارکنان و مدیریت به عنوان عوامل بهبود دهنده محیط کار شناخته شده است . یکی از این عوامل تاثیر گذار ، ساختار سازمانی می باشد . که الگوی ، نقشه ارتباطات و تعاملات میان بخش ها و اجزا یک سازمان را برقرار می سازد . در واقع تفاوت در ساختار سازمان ها ناشی از تفاوت در رسمیت ، تمرکز و پیچیدگی است . رسمیت به مجموعه مقررات ، شرح وظایف ، دستورالعمل ها و فرمان هایی که کارکنان سازمانها باید آن را اجرا نمایند ، اطلاق می گردد . پیچیدگی به میزان پراکندگی و تلفیق در داخل سازمان مربوط می شود و تمرکز به مفهوم تصمیم گیری رسمی در یک فرد ، واحد یا سطح سازمان است (۵). روابط رسمی افراد ، جایگاه مشاغل و سمت های سازمانی ، میزان دسترسی به چارچوب اطلاعات ، شرح وظایف (شیوه انجام کار)، شرح شغل ، چگونگی کنارگذاری منابع ، قوانین و مقررات ، ساز و کارهای پیروی و اجرای قوانین ، و ایجاد هماهنگی میان فعالیت ها بخش هایی از نتایج ایجاد و طراحی ساختار سازمانی است . ساختار سازمانی همواره به سه عنصر رسمیت ، پیچیدگی و تمرکز اشاره دارد (۶). ساختار سازمانی به عنوان چارچوب اساسی یک سیستم مدیریتی کل ، منعکس کننده موقعیت های مکانی ، همگرایی و واگذاری اختیارات و ارتباطات متشکل از شرکت در سازمان و همچنین روابط بین عناصر موجود در آن است . هر سازمان دارای ساختار مدیریتی خاص خود هستند ، که روابط بین کارمندان مختلف ، وظایفی که آنها انجام می دهند ، مسئولیت های ارائه شده را تعریف میکند (۷).

مواد و روش ها

استخراج اطلاعات: مقاله‌ها بر اساس مرجع مربوط به هر مقاله که در جدول به طور کامل توصیف شده است ؛ طبقه بندی شدند. در پایان این مرحله پژوهشگر ۴۷ کد را شناسایی نمود، فرایند نهایی شناسایی کدها طی دو مرحله انجام شد: مرحله اول: با توجه به هدف تحقیق، کدهایی که در تعداد معدودی از پژوهش‌ها بود در فرایند تحقیق به کار برده نشدند و همچنین بنا به قرابت معنایی و صرف تفاوت لفظی بین برخی از کدها، ادغام و با عنوان مشترک آورده شده‌اند. مرحله دوم: مصاحبه با خبرگان گمرکات کشوری با انجام دو مرحله فوق برای شناسایی کدهای استخراجی در نهایت ۲۰ کد شناسایی شد. نتایج حاصل از این گام به صورت جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۱: کد بندی متون مورد پژوهش

ردیف	کد	منابع
۱	آموزش	مارا و همکاران (۲۰۱۵) مسگری (۱۳۹۴) فضلی و همکاران (۱۳۹۶)
۲	امنیت	مددپور (۱۳۹۱) محمد خانی (۱۳۹۳) مسگری (۱۳۹۴)، آنکاد (۲۰۰۶)، کیدول و ریچمن (۱۹۹۸)

امروزه به شدت احساس می شود مؤلفه‌ها و فشارهای رقابتی و بین المللی حاکم بر نظام تجاری جهان، عملکرد مطلوب و کارایی سیستم را مختل نموده است و هر چه سریعتر بایستی چارچوب و مدل جدیدی برای این سازمان طراحی شده و به مورد اجرا گذاشته شود.

مبانی نظری

شیوه های ارتباطی سنتی به سرعت سمت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات پیش می روند . دولت الکترونیک فرصتی عالی برای کشورهای در حال توسعه مانند ایران برای بهبود عملکرد دولت و یک برنامه راهبردی رو به رشدی برای کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته است ؛ دولت الکترونیک سبب کارایی بخش دولتی ، پاسخ گویی در عملکردهای دولت و کاهش هزینه های مدیریت عمومی است . دولت الکترونیک کاربرد اینترنت بر اساس فناوری اطلاعات برای فراهم کردن اطلاعات و خدمات مورد نیاز کاربران برای ایجاد حکمرانی خوب کارآمد می کند. در دنیای مدرن ، کاربرد فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات در بخش دولتی با هدف پیاده سازی کامل دولت الکترونیک ، ضرورت گریز ناپذیری است که نمی توان از پذیرش آن برای ارتقای نسل سوم حقوق بشر، سرباز زد و در مقابل آن ایستادگی کرد ، بلکه باید برای همگام شدن با تحولات دنیای پیرامون و تسهیل خدمات رسانی به شهروندان ، از این الگو استقبال کنیم . در واقع ، حرکت اداره های دولتی به سوی محیط دیجیتالی و فضای سایبرمقتضای قرن بیست و یکم است که سرانجام ، الگوی سنتی را که با این تحولات بیگانه است به چالش می کشد و توجه ویژه به فناوری اطلاعات را ضروری می کند . افزون بر این ، دولت الکترونیک برای جامعه مزایای فراوانی دارد و با ارتقای سطح دسترسی شهروندان به خدمات دولتی ، ضمن کاهش هزینه ها و افزایش کیفیت خدمات عمومی ، شکاف میان دولت و شهروندان را کاهش داده و گامی به سوی تحقق حکمرانی خوب و شکوفایی ارزش های دموکراسی خواهد بود (۱).

سازمانها در عصر حاضر در محیطی رقابتی و پویا فعالیت می کنند که از درون و برون مجبور به تغییر بوده و در نتیجه ی فرایندهای نامنتطبیق با نیازهای بازار و عملیات ، منابع را به هدر می دهند . در حالی که بسیاری از این تغییرات باید به طور پیوسته مدنظر قرار بگیرند ، تعداد زیادی تغییرات درهم گسیخته وجود دارند که می تواناد به طور چشمگیری از توانایی سازمان جهت بقا تجاوز کنند. جهت مقابله با این گونه تغییرات ، یکی از راهکارهای موثر ، به کارگیری و پیاده سازی مهندسی مجدد فرایندهاست (۲). رضایت مشتری ، افزایش بهره وری ، انعطاف پذیری بالاتر ، بهبود هماهنگی ، بهبود مزیت رقابتی از جمله مزایای قابل توجهی از پیاده سازی موفقیت آمیز مهندسی مجدد است (۳). مهندسی مجدد به معنای

۳	سهولت استفاده ادراک شده	کنعانی و همکاران (۱۳۹۵) فضلی و همکاران (۱۳۹۶) مسگری (۱۳۹۴) تقدیسی و همکاران (۱۳۹۱) راستی و همکاران (۱۳۹۱)، آنکناد (۲۰۰۶)
۴	فناوری اطلاعات	تقدیسی و همکاران (۱۳۹۱) مددیپور (۱۳۹۱)، آنکناد (۲۰۰۶)
۵	ترخیص فوری	آنکناد (۲۰۰۶)، کیدول و ریچمن (۱۹۹۸)، ژانگ آتمینگ (۲۰۰۳)
۶	ریسک	آنکناد (۲۰۰۶)، کیدول و ریچمن (۱۹۹۸)، علیپور، شیرینپور (۲۰۱۷)
۷	کاهش هزینه	رز و همکاران (۲۰۰۹)
۸	شفافیت	رز و همکاران (۲۰۰۹)
۹	عوامل مدیریتی	هاشمی زاده (۱۳۹۲)
۱۰	عوامل تکنولوژیکی	هاشمی زاده (۱۳۹۲)
۱۱	عوامل حقوقی	طباطبائی و ثابتی (۱۳۸۹)
۱۲	شرایط ساختاری	طباطبائی و ثابتی (۱۳۸۹)
۱۳	ساختار ارگانیک	(روبینز ^۱ ، ۱۹۸۷) آقاجانی و همکاران (۱۳۸۴) (لاورنس و لورچ ^۲ ، ۱۹۶۷)
۱۴	ساختار مکانیک	(روبینز، ۱۹۸۷)، آقاجانی و همکاران (۱۳۸۴) (لاورنس و لورچ، ۱۹۶۷)
۱۵	یکپارچه سازی	قورچیان و کرباسیان (۱۳۸۶)، معمارنژاد و شیر (۱۳۹۲)
۱۶	زیرساخت و پشتیبان	قورچیان و کرباسیان (۱۳۸۶)، معمارنژاد و شیر (۱۳۹۲)
۱۷	فرآیندها و روشها	قورچیان و کرباسیان (۱۳۸۶)، معمارنژاد و شیر (۱۳۹۲)
۱۸	فرهنگ سازمانی آفریننده	قورچیان و کرباسیان (۱۳۸۶)، معمارنژاد و شیر (۱۳۹۲)
۱۹	رهبری	قورچیان و کرباسیان (۱۳۸۶)
۲۰	تجارت الکترونیکی	طباطبائی و ثابتی (۱۳۸۹)

در ادامه، منبع کدهای فوق در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۲: منابع کدهای مقالات نهایی

ردیف	منابع
۱	فضلی (۱۳۹۶)
۲	قورچیان، کرباسیان، (۱۳۸۶)
۳	معمارنژاد، شیر، کاخکی، (۱۳۹۲)
۴	جهانگیری، حیدری، (۱۳۹۴)
۵	راستی، بازآیی، امیرکبیری، (۱۳۹۰)
۶	آقاجانی، طبری، نوری (۱۳۸۳)
۷	مهدیار، (۱۳۸۵)
۸	مددیپور، صنایعی، (۱۳۹۱)
۹	تقدیسی، سالارزهی، اورعی یزدانی، (۱۳۹۱)
۱۰	جفره، مسگری، (۱۳۹۴)
۱۱	محمدخانی، ناصحی فر، ترکستانی، (۱۳۹۳)
۱۲	جاه طلب، بازایی، علیقلی، (۱۳۹۴)
۱۳	طباطبائی، ثابتی، (۱۳۸۹)
14	Woodward, (1965)
15	Alipour Shirsavar, Shirinpour, (2016)
16	Rose, Kumar, (2008)

¹ Robbins

² Lawrence & Lorsch

17	Perrow, (1967)
18	Robbins, (1987)
19	Thompson, (1967)
20	Alipour Shirsavar, Shirinpour, (2016)

تجزیه و تحلیل و تلفیق یافته‌های کیفی: در این مرحله؛ ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعات را کد در نظر گرفتیم و سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر یک از این کدها، آن‌ها را در یک مفهوم مشابه جدول ۳: مقوله‌بندی یافته‌ها

مقوله‌ها	کد	ردیف
برنامه ریزی برنامه‌های آموزشی	آموزش	
مدیریت آموزشی		
استراتژی‌های آموزشی		
اجرای طرح آموزش گمرک الکترونیک	امنیت	
تامین امنیت قلمرو گمرکی		
بهره مندی از تضمین امنیت		
دقت سیستم‌های موقعیت یابی جهانی	سهولت استفاده ادراک شده	
تسهیل در امور		
وجود خدمات ویژه به صادر کنندگان جهت تسهیل فرآیند صادرات همکاری با سازمان‌های همجوار در جهت تسهیل صادرات کالا		
پذیرش فناوری اطلاعات	فناوری اطلاعات	
گرایش به استفاده از فناوری اطلاعات در زمینه‌های		
سیستم مدیریت اطلاعات		
افزایش رقابت تجاری از طریق ترخیص سریع تر کالاها	ترخیص فوری	
کاهش رویه‌های قدیمی ترخیص گمرکی		
کاهش کاغذ بازی		
شفافیت در قوانین و مقررات گمرکی	ریسک	
بکارگیری مدیریت ریسک در فرآیندها		
طراحی و اجرای پایلوت مدیریت ریسک هوشمند محور		
سیستم مدیریت امنیت اطلاعات	کاهش هزینه	
کاهش هزینه‌های مبادل		
افزایش بهره وی و کارایی		
کاهش هزینه‌های گمرک	شفافیت	
تجهیز گمرکات کشور به سیستم‌های پیشرفته از جمله سیستم اسیکودای جهانی		
شفافیت در قوانین و مقررات گمرکی		
در دسترس قرار دادن آنلاین قوانین و مقررات گمرکی	شفافیت	
الکترونیکی شدن فرایندهای روزمره گمرک		
مستند سازی الکترونیکی در امور گمرکی مربوط به صادرات با استفاده از ساختار مشترک		
وجود نگرش سیستمی	عوامل مدیریتی	
تجدید ساختار سازمان		
آموزش کارکنان		
کارآمدی سیستم ارزشگذاری در گمرک	عوامل مدیریتی	
پیاده سازی ساختار و نظامات مدیریت تغییر		

ایجاد یکپارچگی در نوع نرم افزارها و زبان مبادله اطلاعات در بخش های مختلف سازمان	
هماهنگی سیستم های اطلاعاتی داخلی سازمان با سیستم های طراحی شده توسط پروژه آسیکوآرا	عوامل تکنولوژیکی
انطباق ساختار گمرک با تغییرات تکنولوژیکی و محیطی	
وجود کمیته هایی برای ایجاد هماهنگی بین واحدهای مختلف گمرک	
بالا بردن پست های فنی و تخصص	
کاهش پست های پشتیبانی و خدماتی	شرایط ساختاری
وجود واحد متولی ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف گمرک در ستاد مرکز	
واحد مستقل برای رسیدگی به امور ژوهش و تحقیقات گمرک	
کاهش تشریفات اداری دست و پاگیر در فرآیند واردات	
اخذ حقوق و عوارض گمرک	
ارائه تسهیلات تجاری	
اجرای مالکیت فکری	عوامل حقوقی
کنوانسیون اجرای بین المللی	
ارتباطات افقی	
عدم وابستگی به سلسله مراتب	ساختار ارگانیک
عدم تمرکز	
اهداف از پیش تعیین شده	
تقسیم کار	ساختار مکانیک
اهداف از پیش تعیین شده	
بکارگیری سیستم اطلاعات یکپارچه	
برقراری سیستم مدیریت دانش	یکپارچه سازی
تدوین استراتژی یکپارچه سازی منابع انسانی	
فراهم کردن بسترهای لازم را برای متحول ساختن اداره گمرکات	
توسعه و ارتقای زیرساخت شبکه گسترده محلی	زیرساخت و پشتیبان
توسعه و پشتیبانی سیستم های محلی	
اتوماسیون اداری	
پیاده سازی شبکه فراگیری ارتباطی	
اصلاح و به روز کردن ساختار و تشکیلات	فرآیندها و روشها
انعطاف پذیری	
فراهم کردن شرایط متناسب با اصلاحات گمرکی	
وجود تعهد سازمانی بین کارکنان	
تاکید بر یادگیری مستمر	
توجه به مسئولیت اجتماعی	فرهنگ سازمانی آفریننده
برقراری الگوی ارتباطی همه جانبه در گمرک	
توجه به مدیریت و برنامه ریزی	
تفویض اختیار	رهبری
تشویق تفکر استراتژیک	
کاهش مقررات و رویه های دست و پاگیر گمرکی	
توجه به نظرات و دیدگاه های بازرگانان در بخش خصوصی فعال در گمرک	
الکترونیک	تجارت الکترونیک
فراهم شدن زیرساخت های نرم افزاری، سیستمی و انسانی	
لزوم استفاده از تکنولوژی های نو نظیر RFID در ارائه خدمات	

منجر به درک مشترک از نظرات کارشناسان و خبرگان شود. در این مطالعه ابتدا از روش دلفی فازی برای غربال‌گری عوامل متناوب استفاده شد. با توجه به طیف ۱ تا ۵ عبارات کلامی، در این تحقیق تصمیماتی را که در آن مقدار هدف بالاتر از عدد ۴ بوده است به عنوان عدد تأثیرگذار بودن متغیر در نظر گرفته شده است (۹).

کنترل کدهای استخراجی: تحلیل محتوا: در ادامه به منظور اعتبارسنجی مفاهیم استخراج شده، از روش دلفی فازی با حضور تعدادی از صاحب‌نظران و خبرگان استفاده شد. تعیین و بررسی شاخص‌های اصلی و فرعی پژوهش با رویکرد دلفی فازی: استفاده از روش دلفی فازی برای تصمیمات گروهی می‌تواند

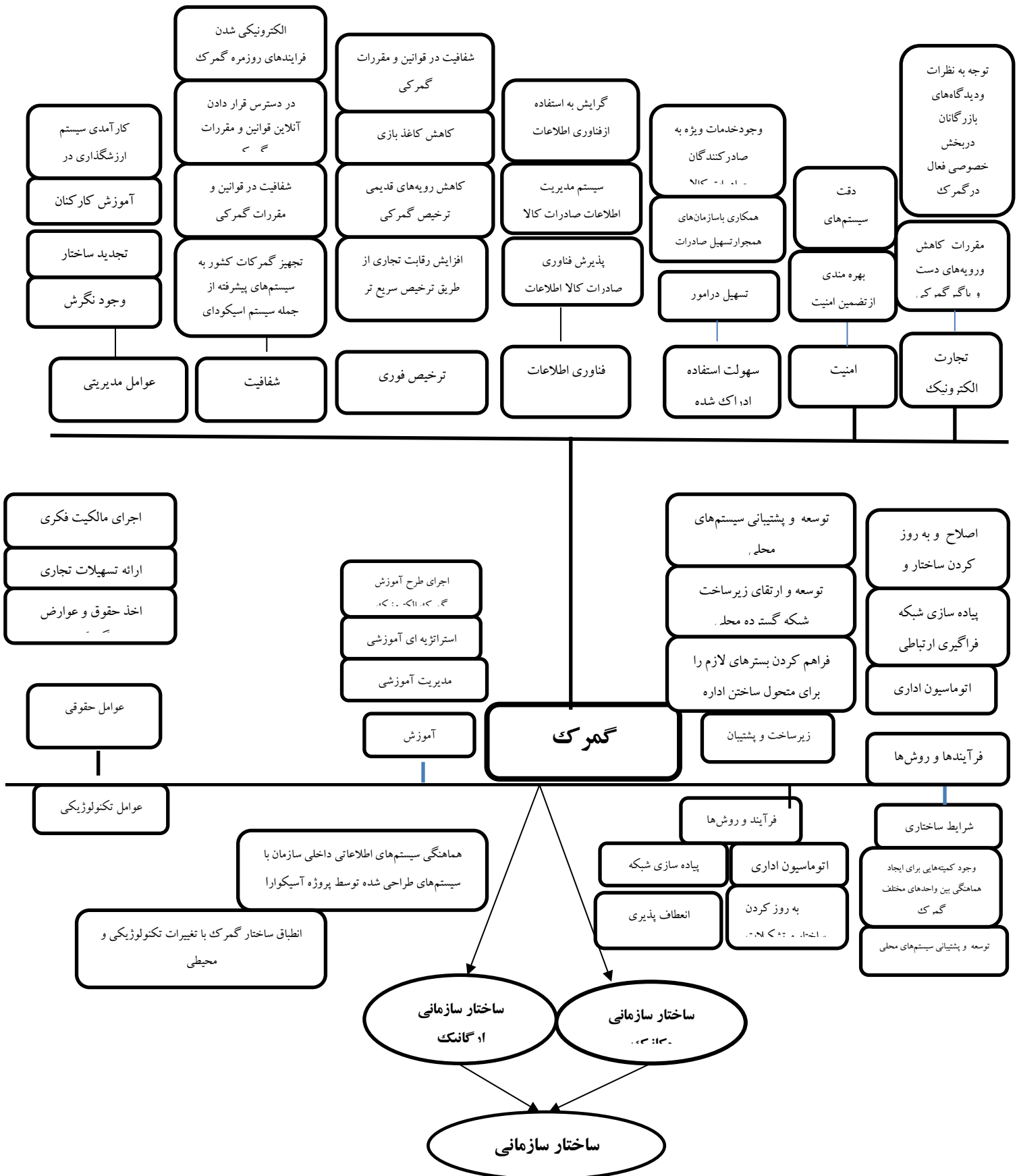
جدول ۴- نتایج آزمون دلفی فازی برای ابعاد اصلی تحقیق

ردیف	شاخص مورد بررسی	a_j	b_j	c_j	S_j	تأیید یا رد
۱	آموزش	۴	۴/۶۳	۵	۴/۵۸	تأیید شده
۲	امنیت	۳	۴/۶۵	۵	۴/۳۲	تأیید شده
۳	سهولت استفاده ادراک شده	۳	۴/۳۹	۵	۴/۱۹	تأیید شده
۴	فناوری اطلاعات	۴	۴/۵۳	۵	۴/۵۱	تأیید شده
۵	ترخیص فوری	۳	۴/۱۴	۵	۴/۰۷	تأیید شده
۶	شفافیت	۳	۴/۲۹	۵	۴/۱۴	تأیید شده
۷	عوامل مدیریتی	۲	۴/۱۴	۵	۴/۰۲	تأیید شده
۸	عوامل تکنولوژیکی	۲	۴/۱۲	۵	۴/۰۱	تأیید شده
۹	شرایط ساختاری	۳	۴/۰۸	۵	۴/۰۴	تأیید شده
۱۰	عوامل حقوقی	۳	۴/۲۷	۵	۴/۱۴	تأیید شده
۱۱	ساختار ارگانیک	۳	۴/۲۹	۵	۴/۱۵	تأیید شده
۱۲	ساختار مکانیک	۳	۴/۳۷	۵	۴/۱۸	تأیید شده
۱۳	زیرساخت و پشتیبان	۳	۴/۵۱	۵	۴/۲۵	تأیید شده
۱۴	فرآیندها و روش‌ها	۳	۴/۳۳	۵	۴/۱۶	تأیید شده
۱۵	تجارت الکترونیک	۳	۴/۵۲	۵	۴/۲۶	تأیید شده

است. که در نهایت عوامل مؤثر در قالب ۱۵ مؤلفه شناسایی شدند به عبارتی عوامل مؤثر در قالب ۱۵ مقوله اصلی، مولفه و شاخص شناسایی و طبقه بندی شدند (۱۰).

یافته‌ها

در این پژوهش، با توجه به تحلیل محتوا و معنای کدها و مفاهیم، مقوله‌ها به تعداد ۱۵ دسته شکل گرفتند. به دلیل حجیم بودن متن پژوهش، صرفاً به ارائه نتایج در قالب سطح اصلی و فرعی اشاره شده



شکل ۱- مدل نهایی مدل گمرکات کشور

نتیجه‌گیری

می‌شود و اهداف گمرک الکترونیکی آنچنان که مورد انتظار است محقق نمی‌شود. بنابراین ضرورت دارد که پیش از اجرای سیستم، از برخورداری شبکه گمرک کشور از حداقل زیرساخت‌های مخابراتی مورد نیاز به منظور ارایه و استفاده از خدمات الکترونیکی اطمینان حاصل کرد. مسئله مهم دیگر اهمیت حفظ امنیت سیستم گمرک الکترونیکی است. سیستم یاد شده اطلاعات مهمی را دربر دارد که حفظ صحت آنها برای تکمیل عملیات گمرکی ضروری است. سیستم گمرک الکترونیکی نیز مانند سایر سیستم‌های کاربردی کسب و کار الکترونیکی همواره در معرض حمله هکرها و سارقان اینترنتی بوده و اطمینان از امن بودن چنین سیستمی با توجه به مقیاس وسیع طرح و اهمیت اطلاعات مورد تبادل، یک ضرورت است. امن نبودن سیستم گمرک الکترونیکی تهدیدی بزرگ برای گمرک کشور و شبکه تجارت کشور به شمار می‌آید و تبعات جبران نشدنی را به دنبال خواهد داشت. البته در این خصوص راهکارها و راه حل‌های مطمینی وجود دارد که با استفاده از آنها می‌توان نسبت به امنیت سیستم اطمینان حاصل کرد. (۱۳)

در این پژوهش مشخص شد متغیرهای مدل باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات را می‌توان در قالب ۱۵ عامل (مقوله اصلی شامل: آموزش، امنیت، سهولت ادراک شده، فناوری اطلاعات، ترخیص فوری، شفافیت، عوامل مدیریتی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل حقوقی، نقش زیر ساخت، فرآیند و روش کار، بکارگیری تجارت الکترونیک و نقش ساختار سازمانی ارگانی و مکانیک) دسته بندی کرد (۱۴، ۱۵). باز مهندسی ساختار سازمانی می‌تواند در سازمان گمرکات کشور تاثیر زیادی داشته باشد به این صورت که برای ایجاد کردن درک درست از ساختار سازمانی می‌بایست با پیاده سازی ساختار سازمانی ارگانی و مکانیک به طور کاملاً شفاف متناسب با ساختار سازمان مربوطه پیاده کرد. گمرکات الکترونیک با ایجاد یک برنامه‌ای مدون و آموزش و ایجاد سهولت در بکارگیری نرم افزارهای موجود در گمرک و فراهم کردن زیر ساخت و در نظر گرفتن فاکتورهای مدیریتی و تکنولوژیکی می‌تواند با تغییرات اساسی در سازمان همگام باشد و زمینه به بد رفتاری و عملکردی کارکنان در راستای اهداف سازمان را فراهم کند. برای ایجاد یک ساختار سازمانی پویا و متناسب با سازمان لازم است در گمرکات کشور تغییرات در نظر گرفته شود و با در نظر گرفتن آموزش و استفاده از فناوری به روز و فراهم کردن دسترسی آسان به گمرک الکترونیک زمینه بهبود عملکرد کارکنان در سازمان شود.

References

1. Jafara, Manouchehr; Mesgari, Shahram, (2014), Investigation of the factors affecting the acceptance of electronic customs by the employees of the General Directorate of Customs of Tehran, Non-Governmental, Islamic Azad University, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Faculty of Management and Accounting.

در محیط رقابتی امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمانها در جهت بقا و پیشرفت فراگیر آنها شکل می‌گیرد، تغییرات سریع سازمان ها را چالش های مختلفی روبه رو کرده است. بنابراین سازمان های پیشرو می‌توانند به کمک ابزارهای مدیریتی از فرصت های ایجاد شده جهت نیل به اهداف سازمانی بهره برداری کنند(۱۱). با توجه به اهمیت تحول در عصر حاضر برای رشد و بقای کسب و کارها، به کار گیری اقداماتی برای حرکت در این مسیر لازم است. تغییرات فراوان جهانی، رقابتی شدن کسب و کارها، سودمحوری سازمان های خصوصی و تلاش سازمان های دولتی برای جلب رضایت شهروندان در حوزه های مختلف زندگی اجتماعی و فردی به چشم می‌خورد. یکی از حوزه هایی که به شدت به این تغییرات سرعت بخشیده و تحولات عمیقی در دنیای هزاره سوم ایجاد کرده است، حوزه چالشی فناوری اطلاعات و ارتباطات است. این حوزه، که امروزه معیاری برای رتبه بندی کشورها از حیث پیشرفت و توسعه در نظر گرفته می‌شود، به عنوان ابزاری برای افزایش عملکرد دولت به کار گرفته می‌شود. (۱۲)

ابداعات و فناوری های وسیع سالیان اخیر، دسترسی به امکانات ارتباطی، ماهواره‌ای و اینترنتی و اثر آن بر مرزهای جغرافیایی و ضرورت هایی که در دنیای معاصر بوجود آمده است بر کسی پوشیده نیست. افزایش فعالیت های برون مرزی و بین المللی حاکی از ظهور و گسترش روابط جهانی است. این ارتباط به عنوان یکی از شرایط تعیین کننده جامعه معاصر در سراسر دنیا در حال گسترش است. امروزه تبدیل شدن به یک گمرک مدرن، سالم و ایمن، موثر و کارا به عنوان یک شریک تجاری و مرزبان اقتصادی کشور، متناسب با تغییرات از طریق بررسی، اصلاح، ارتقا و روزآمد نمودن ساختار سازمانی، نیروی انسانی، قوانین و مقررات، سیستمها و رویه های گمرکی بعنوان هدف اصلی و اساسی در دستور کار گمرکات جهان قرار دارد. بنابراین گمرک مسئول کنترل و تایید اطلاعات دریافتی از منابع متفاوت است. هرچقدر این اطلاعات دقیقتر و بموقع دریافت شوند گمرک قادر خواهد بود وظایف خود را بهتر انجام دهد. بر اساس تعریف تازه ای که از گمرک میشود و آنرا سازمانی در جهت ارائه خدمت به اقتصاد جامعه از طریق خدمت به جامعه تجاری و تسهیل امور ایشان و نیز جمع آوری حقوق و عوارض و ارائه آمار و اطلاعات صحیح اقتصادی به دولت میدانند، استفاده از تکنولوژی اطلاعات میتواند کمک موثری در این جهت باشد. اجرای گمرک الکترونیکی منافع فراوانی دارد که به سختی می‌توان آنها را نادیده گرفت. در عین حال اجرای این سیستم واتکای کامل به سیستمی خودکار که از طریق آن تمامی عملیات گمرکی به صورت الکترونیکی انجام می‌گیرد. ریسک هایی را نیز به دنبال خواهد داشت. شاید بتوان مهمترین این ریسک ها را در حوزه مشکلات زیرساختی و امنیتی دسته بندی کرد. گمرک الکترونیک نیازمند وجود بسترهای مخابراتی قابل اطمینانی مانند اینترنت پرسرعت است. در صورت عدم دسترسی به خطوط پرسرعت اینترنت و یا بروز هر نوع مشکل فنی در زیر ساخت های مخابراتی مرتبط با سیستم گمرک الکترونیکی، ارتباط کاربران با سیستم دچار اختلال

9. Hosseini, Seyyed Ali; Hosseini, Seyed Hossein, (2012), measuring the acceptance of process-oriented processes in order to implement process re-engineering, a case study of the Ministry of Roads and Urban Development (in Urban Management (BPR), Quarterly Journal of Urban Economics and Management, No. 3.
10. Boyd, S. L., Hobbs, J. E., et al., (2003). The Impact of Customs on Business e-commerce in Food Products, Supply Chain Management: An International Journal, No. 8, Vol. 3, 195.
11. Bodegraven, H. V. (1998). The Role of the World Trade Organization, In: Implication of customs procedure, edited by: The World Customs organization and Trade Facilitation, 37-48.
12. Robert, K., Richman, J. G. (1998). Commercial and Military Electronic Customs Interface. Revision A for the DOD CALS IDE PROJECT, April.
13. Indeed, Ali Asghar; Bazaei, Qasem Ali; Amirkabiri, Alireza, (2017), Investigating factors affecting the adoption of e-government (case study: the global ASICODA system in the central headquarters of Iranian customs and executive customs) according to the theory of planned behavior, master's thesis, Islamic Azad University, central Tehran branch, faculty Management and Accounting.
14. Mirani, Soroush; Saidi Parsa, Zahra Al Sadat; Khaqani, Masoumeh, (2013), investigating the role of process reengineering (BPR) in reforming the structure of government organizations, the first national accounting and management conference, 27 and 28 May 2019.
15. Robbins, S. P. (1987). Organization theory, 2nd. Ed., Englewood Cliffs N. J.: Prentice-Hall.
2. Taqdisi, Abbas Ali; Salarzahi, Habibullah; Urei Yazdani, Badreddin, (2013), investigation of the factors affecting the adoption of electronic customs from the point of view of target groups (case study: Razavi Khorasan Province Customs), thesis. Government, Ministry of Science, Research, and Technology, University of Sistan and Baluchistan, Faculty of Management and Accounting. 2013, Master's degree.
3. Elahi, Sha'ban; Hassanzadeh, Alizadeh, (2016), Identifying the impact of electronic banking, electronic insurance and electronic customs on export facilitation, Commercial Research Quarterly, No. 43, 120-93.
4. Ambitious, Sima; Bazaei, Ghasem Ali; Aligoli, Mansoureh, (2014), Identification and ranking of electronic customs indicators in export facilitation, thesis. Non-governmental, Islamic Azad University, Central Tehran branch, Faculty of Management and Accounting, 2014, MA.
5. Jahangiri, Sanaz; Heydari, Mahmoud, (2014), examining the role of electronic customs on export facilitation from the point of view of experts and exporters in West Azarbaijan province, Pars Madir, winter 2014, number 1.
6. Hasanqolipour, Tahiwarth; Sharifi, Kiyomarth, (2014), Designing the Electronic Maturity Model of the Goods Export Process in Iran, Tehran, Management Science Magazine, Year 18, Number 17, Tehran University Press.
7. French, Vandal Bell; Cecil, H. (1379), Organizational Transformation Management, translated by Seyyed Mehdi Elwani and Hassan Danaeifard, Safar Publications, Tehran.
8. Nashifar, Vahid; Mohammadkhani, Mehdi; Turkestani, Mohammad Saleh, (2013), the model of electronic customs acceptance in labor clearance companies, Ministry of Science, Research and Technology, Allameh Tabatabai University, Faculty of Management and Accounting.