

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت

دوره ۱۱، شماره چهار، زمستان ۱۴۰۰، صص ۱۷۱-۱۹۲

بررسی روابط علی و معلولی مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور

با تکنیک دیمتل

رضا کتیری^۱، مهراں مختاری^۲، بهزاد فرخ‌سرشت^۳ و مرضیه گرجی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۱۲، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۶/۷

چکیده

گمرک محوری‌ترین دستگاه ناظر بر جریان ورود و خروج کالا از محدوده قلمرو گمرکی کشور است. هدف پژوهش حاضر بررسی روابط علی و معلولی مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور با تکنیک دیمتل است. روش تحقیق حاضر میدانی و کتابخانه‌ای می‌باشد که به صورت کیفی و کمی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق ۳۲ نفر از خبرگان در بخش کیفی و در بخش کمی ۱۰۰۰ نفر از کارشناسان کل کشور می‌باشد که ۲۷۸ نفر از کل جامعه بر اساس جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. همچنین در بخش کیفی از روش فراترکیب استفاده شده و برای این منظور در بازه زمانی ۱۹۸۹ تا ۲۰۱۹، از میان انبوه مقالات اولیه، تعداد ۱۸ مقاله مناسب شناسایی شدند. به منظور تحلیل مقالات منتخب، مفاهیم تشکیل‌دهنده، ابعاد و مولفه‌های تاثیرگذار، از روش تحلیل محتوا و دلفی استفاده شد و در بخش کمی از روش دیمتل استفاده شد. یافته‌های پژوهش در قالب ۱۵ مقوله اصلی و ۴۸ عامل فرعی ارائه شد. بر اساس نتایج منتج از تکنیک دیمتل به این نتیجه رسیدیم که مولفه‌های آموزش، امنیت، سهولت استفاده ادراک شده، فناوری اطلاعات، عوامل تکنولوژیکی، شرایط ساختاری و عوامل حقوقی اثرگذارترین مؤلفه‌ها و ترخیص فوری، شفافیت، عوامل مدیریتی، ساختار ارگانیک، ساختار مکانیک، زیرساخت و پشتیبان، فرآیندها و روش‌ها و تجارت الکترونیک اثرپذیرترین مولفه‌های می‌باشد.

کلمات کلیدی: بازمهندسی، ساختار سازمانی، گمرک کشور و تکنیک دیمتل.

^۱ دانشجوی دکترا، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، مازندران، ایران.

^۲ نویسنده مسئول، استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، مازندران، ایران. آدرس پست الکترونیکی:

mokhtari@iauc.ac.ir

^۳ استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، مازندران، ایران.

^۴ استادیار، گروه مدیریت و حسابداری، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، مازندران، ایران.

امروزه رقابت جهانی سازمان‌ها را به سمت باریک و ساده شدن سوق داده و بسیاری از سازمان‌ها به سمت مهندسی مجدد فرآیندها به عنوان ابزاری برای تغییرات ریشه‌ای در نحوه اجرای فرآیندهایشان رو آورده‌اند 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 می‌نمایند. نظر به تغییرات قابل توجه در محیط تجارت بین‌الملل و لزوم پویایی فرآیندهای مرتبط با این امر که مستلزم شناخت کافی و ایجاد توانمندی لازم در گمرکات کشور به منظور تعامل موثر با طرف‌های تجاری در چرخه تجارت می‌باشد، نیاز به بازنگری در وضعیت موجود گمرک و بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین بومی و متناسب نمودن ساختار سازمانی گمرک بر مبنای این تحولات و اعمال شیوه‌های 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 می‌گردید.

ساختار سازمانی به عنوان چارچوب اساسی یک سیستم مدیریتی کل، منعکس‌کننده موقعیت‌های 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 می‌دهند، مسئولیت‌های ارائه شده را تعریف می‌کند (زیاد و همکاران، ۲۰۱۸، کاپلیدیس و اسپور، ۲۰۱۹). در حال حاضر پژوهش‌های مرتبط با ساختار سازمانی در حوزه‌های پیاده‌سازی سازمانی، تغییرات سازمانی، ارزیابی و بهینه‌سازی ساختار سازمانی است. از آنجایی که هیچ ساختار سازمانی قابل استفاده و مطلوبی وجود ندارد، باید ساختار سازمانی را متناسب با سابقه عملیاتی و انگیزه، بهینه‌سازی و تدوین نمود (شالمن، ۲۰۲۰؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۹).

مهندسی مجدد با فرآیند محوری و با تغییرهای اساسی که در سازمان به وجود می‌آورد، فعالیت‌هایی که در سازمان ارزش افزوده ایجاد نمی‌کنند را با فرآیندهای جدید جایگزین می‌کند. در آن صورت، انرژی سازمان روی کارهای واقعی و ارزش آفرین متمرکز می‌شود که ارتقا بهره‌وری را با افزایش سرعت، ارتقای کیفیت، بهبود خدمات و کاهش قیمت تمام شده به دنبال خواهد داشت (پورکریمی و همکاران، ۱۳۹۷). مهندسی مجدد، شامل: تجزیه و تحلیل ریشه‌ای سازمان و طراحی مجدد مواردی همانند ساختار سازمانی شرح وظایف، ساختار پاداش‌دهی در سازمان، جریان‌های کار، فرآیند کنترل و ارزیابی مجدد فرهنگ و فلسفه سازمانی می‌باشد (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۹).

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۱۷۵

ساختارهای سازمانی قادر به ارتقا نوآوری، ساختارهایی هستند که باعث تحریک یادگیری، به اشتراک‌گذاری دانش، گروه‌های حل مساله و چرخش شغل می‌شوند (گاسپاری، لوییز و وگنر، ۱۳۴، ۲۰۲۰). شناخت یک سازمان زمانی محقق می‌شود که ساختار سازمانی و کارکردهای مختلف آن سازمان را مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار دهیم (خدابخشی، صمدزاده و مبارکی، ۱۳۹۸، ۴۹).

گمرک ایران با توجه به روند رو به شتاب جهانی شدن و تحولات اخیر در سطح ملی و بین‌المللی در زمینه مناسبات تجاری و لزوم حرکت به سمت گمرک الکترونیک و همچنین توصیه‌های سازمان جهانی گمرک^۱، تلاش کرده است تا همگام با حرکت شتابان و رو به رشد اقتصادی و ارتباطات جهانی، متناسب با سند چشم‌انداز بیست ساله کشور و طرح تحول اقتصادی؛ به سمت ایجاد گمرک نوین حرکت کند (ابراهیمی، ۱۳۸۹).

محیط امروز با افزایش سطح رقابت مشخص می‌شود. شرکت‌ها، سازمان‌ها به دنبال افزایش سهم خود در بازار هستند و برای این منظور باید فرآیندهای سازمانی خود را با تغییرات محیط سازگار نمایند، در نتیجه تغییرات زیادی در ساختارهای سازمانی اتفاق می‌افتد. در دنیای امروز که شاهد تغییر و تحولات شگرف در زمینه‌های مختلف هستیم، محیط، با تلاطم و عدم اطمینان زیادی مواجه است. رقابت، شدت زیادی پیدا کرده و سازمان‌ها با چالش‌ها و تحولات زیادی روبه‌رو شده‌اند که ساختارهای سنتی و ویژگی‌های سلسله‌مراتبی و انعطاف‌ناپذیر، توانایی پاسخگویی به این مسائل را ندارند. بنابراین سازمان‌های امروزی راهی جز تغییر در شیوه اندیشیدن، نگرش و ادراک خود ندارند. البته منظور تغییراتی است همه‌جانبه، هم‌سو و هم‌جهت که سازمان را در جهت بهبود عملکرد پیش برد. بقا در چنین محیط‌های متغیر و متحولی، تنها از طریق تغییر در ساختار سازمانی یا بازمهندسی آن با توجه به فراخور زمانی میسر خواهد بود. لذا ما بر آن شدیم تا در این پژوهش دریابیم: روابط علی و معلولی مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور با تکنیک دیمتل چگونه است؟

پیشینه پژوهش

اسدی گرجی و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی نشان دادند که استراتژی منابع انسانی در کل شرکت از وضعیت مطلوبی برخوردار بوده و ساختار سازمانی برای اجرای آن هم‌سو تشخیص داده شده است. اما بعضی از واحدها از لحاظ ساختار و نوع استراتژی باید اصلاحاتی را انجام دهند.

^۱ Wco (world Customs Organization)

پورکریمی و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی با عنوان: اثر میانجی یادگیری سازمانی بر رابطه بین مهندسی مجدد و عملکرد سازمانی (مورد: کارکنان دانشگاه تهران)، نشان دادند که مهندسی مجدد بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد و یادگیری سازمانی نیز بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. همچنین نقش میانجی یادگیری سازمانی در رابطه بین مهندسی مجدد و عملکرد سازمانی تأیید شد.

شمس‌الدینی و همکاران (۱۳۹۹)، در مقاله‌ای با عنوان: مهندسی مجدد فرآیند پذیرش بستری از درمانگاه یک بیمارستان نظامی شهر تهران در سال ۱۳۹۶، نشان دادند که کاهش مراحل فرآیند پذیرش بستری، افزایش مراحل عمل و کاهش تصمیم‌گیری و حذف تاخیر و بایگانی سبب کاهش زمانی و بهبود رضایت و رسم فلوچارت جدیدی جهت فرآیند پذیرش شد. فرآیند جدید چابک‌تر و کارآتر بوده و باعث بهبود عملکرد پذیرش بستری از درمانگاه و در نهایت افزایش بهره‌وری می‌گردد.

زرین پور و همکاران (۱۴۰۰)، در مقاله‌ای با عنوان: ارزیابی ریسک ساختمان‌های سبز با استفاده از رویکرد دیمتل و فرآیند تحلیل شبکه‌ای، یافتند که قوانین دولتی و مراحل تصویب پیچیده، تاخیر پروژه، فقدان بیمه خاص برای مراحل ساختمان سبز و عدم برآورد دقیق میزان بازده سرمایه‌گذاری به ترتیب از مهم‌ترین عوامل ریسک هستند که باید طراحان سیستم شهری با تمرکز بر آنها، موفقیت صنعت نوظهور ساخت و ساز سبز در شهرها را افزایش دهند.

محمدپور و همکاران (۱۴۰۰)، در مقاله‌ای با عنوان: شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر کنش حسابگرانه با ANP و Dimatel، بر اساس روش تحلیل شبکه‌ای نشان داد که سودمندی بالاترین عامل و عامل مزیت رقابتی آخرین عامل مؤثر بر کنش حسابگرانه است. همچنین بر اساس روش دیمتل به این نتیجه رسیدند که عامل رفتار فرصت‌طلبانه بیشترین تأثیرپذیری و عامل فردگرایی خودخواهانه بیشترین تأثیرگذاری را در بین عوامل دارد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف در زمره تحقیقات کاربردی، از نوع آمیخته (کمی-کیفی) می‌باشد. جامعه خبرگی با توجه به تکنیک ریاضی دیمتل و ISM شامل مدیران، اساتید، خبرگان، متخصصین، کارشناسان و سایر موارد نظیر اسناد و مدارک، کتب و مقالات است که تعداد آنها ۳۲ نفر است. در بخش کمی جامعه مورد بررسی برابر با ۱۰۰۰ نفر است. اطلاعات و داده‌های لازم به دو روش

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۱۷۷

مطالعات کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی به دست آمد. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه و پرسشنامه است در این پژوهش از پرسشنامه دلفی جهت استفاده از آرای افرادی با بینش و تجربه بسیار و خبره جهت تعیین شاخص‌های نهایی و همچنین پرسشنامه مقایسات زوجی جهت تکنیک دیمتل و تعیین روابط اثرگذار و اثرپذیر استفاده شد. به منظور تعیین پایایی متغیرهای تحقیق، از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد

جدول ۱- نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای تحقیق

ضریب پایایی ترکیبی $CR > 0,7$	ضریب آلفای کرونباخ $Alpha > 0,7$	متغیر
۰,۸۶۱	۰,۷۵۸	آموزش
۰,۹۴۴	۰,۹۱۱	امنیت
۰,۸۰۸	۰,۷۴۳	باز مهندسی ساختار سازمانی
۰,۸۸۳	۰,۸۰۱	تجارت الکترونیک
۰,۸۸۲	۰,۸۲۱	ترخیص فوری
۰,۸۳۴	۰,۷۳۸	زیرساخت و پشتیبان
۰,۸۷۸	۰,۷۲۳	ساختار ارگانیک
۰,۸۶۱	۰,۷۶۵	ساختار مکانیک
۰,۸۵۳	۰,۷۷۲	سهولت استفاده ادراک شده
۰,۹۱۴	۰,۸۷۵	شرایط ساختاری
۰,۸۵۳	۰,۷۴۱	شفافیت
۰,۸۶۱	۰,۷۵۸	عوامل تکنولوژیکی
۰,۹۴۴	۰,۹۱۱	عوامل حقوقی
۰,۸۰۸	۰,۷۴۳	عوامل مدیریتی
۰,۸۸۳	۰,۸۰۱	فرآیندها و روش‌ها
۰,۸۸۲	۰,۸۲۱	فن‌آوری اطلاعات

ماخذ: یافته‌های پژوهش

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی متغیرهای پژوهش را تأیید نمود. در پرسشنامه خبره که مبتنی بر مقایسه زوجی تمامی عناصر با یکدیگر است احتمال اینکه یک متغیر در نظر گرفته نشود صفر است. بنابراین چون تمامی معیارها در این سنجش مورد توجه قرار گرفته است و طراح قادر به جهت‌گیری خاصی در طراحی سؤالات نیست بنابراین پرسشنامه‌های مبتنی بر مقایسه زوجی فی‌نفسه از روایی لازم برخوردار هستند. معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد.

جدول ۲- نتایج روایی همگرا متغیرهای پنهان تحقیق

متغیر	میانگین واریانس استخراجی
آموزش	۰,۶۷۴
امنیت	۰,۸۴۹
باز مهندسی ساختار سازمانی	۰,۵۸۴
تجارت الکترونیک	۰,۷۱۵
ترخیص فوری	۰,۶۵۲
زیرساخت و پشتیبان	۰,۵۵۸
ساختار ارگانیک	۰,۷۸۳
ساختار مکانیک	۰,۶۷۴
سهولت استفاده ادراک شده	۰,۵۹۵
شرایط ساختاری	۰,۷۲۷
شفافیت	۰,۶۵۹
عوامل تکنولوژیکی	۰,۶۷۴
عوامل حقوقی	۰,۸۴۹
عوامل مدیریتی	۰,۵۸۴
فرآیندها و روش‌ها	۰,۷۱۵
فن‌آوری اطلاعات	۰,۶۵۲

ماخذ: یافته‌های پژوهش

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۱۷۹

تعداد ۳ نفر دارای سابقه شغلی کمتر از ۵ سال دارند که کمترین درصد فراوانی (۹ درصد) را به خود اختصاص داده‌اند. ۹ نفر دارای سابقه شغلی ۵ تا ۱۰ که بیشترین درصد فراوانی (۲۸ درصد) را به خود اختصاص داده‌اند، تعداد ۸ نفر دارای سابقه شغلی ۱۱ تا ۱۵ سال بودند، ۷ نفر دارای سابقه شغلی ۱۶ تا ۲۰ و تعداد ۵ نفر دارای سابقه شغلی بیشتر از ۲۱ سال بودند. جامعه و نمونه در بخش کمی: جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارشناسان گمرکات کشور است. تعداد جامعه آماری بر اساس بررسی‌های صورت گرفته حدود ۱۰۰۰ نفر بودند. لذا حجم نمونه آماری با استفاده از فرمول کرجسی و مورگان ۲۷۸ نفر تعیین شدند. ۱۱ درصد از پاسخ دهندگان زن و ۸۹ درصد مرد هستند. ۴ درصد از پاسخ دهندگان دارای سن کمتر از ۳۰ سال، ۴۲ درصد دارای سن بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۷ درصد دارای سن بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۱۷ درصد ۵۱ سال به بالا، سن دارند. ۸ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک کاردانی، ۶۳ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک کارشناسی و ۲۹ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. ۹ درصد از پاسخ دهندگان دارای سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۲۷ درصد دارای سابقه کاری بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۹ درصد دارای سابقه کاری بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۲ درصد دارای سابقه کاری بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۳ درصد دارای سابقه کاری ۲۱ سال به بالا هستند.

مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور کدامند؟

نتایج تجمیع نظرات خبرگان برای مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور حاکی از آن است که در این مرحله ۲۰ مولفه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از درجه اهمیت خیلی زیاد تا خیلی کم مورد بررسی قرار گرفت که عبارت بودند از: آموزش، امنیت، سهولت استفاده ادراک شده، فن‌آوری اطلاعات، ترخیص فوری، ریسک کاهش هزینه، شفافیت، عوامل مدیریتی، عوامل تکنولوژیکی، شرایط ساختاری عوامل حقوقی، ساختار ارگانیک، ساختار مکانیک، یکپارچه‌سازی، زیرساخت و پشتیبان، فرآیندها و روش‌ها، فرهنگ سازمانی آفریننده، رهبری، تجارت الکترونیک. نتایج حاصل از دلفی دور اول، نشان داد که مقدار دی فازی ۵ مولفه، کمتر از ۴ می‌باشد. بنابراین، این ۵ مولفه از پرسشنامه حذف می‌شوند که عبارتند از: ریسک، کاهش هزینه، یکپارچه‌سازی، فرهنگ سازمانی آفریننده، رهبری و دیگر مولفه‌های پرسشنامه تایید می‌شوند و در پرسشنامه باقی می‌مانند، چون دارای دی فازی بزرگتر از ۴ هستند. در گام بعدی ۱۵ مولفه باقی مانده که دارای ۵/۸ شاخص می‌باشند. در مرحله اول، برای این شاخص‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور، نتایج تجمیع نظرات

خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. سپس آزمون دلفی فازی مرحله اول گرفته شد که مقدار دی فازی ۱۰ شاخص، کمتر از ۴ می‌باشد. بنابراین، این ۱۰ شاخص از پرسشنامه حذف می‌شوند که عبارتند از: برنامه‌ریزی برنامه‌های آموزشی، تامین امنیت قلمرو گمرکی، افزایش رقابت تجاری از طریق ترخیص سریع‌تر کالاها، مستندسازی الکترونیکی در امور گمرکی مربوط به صادرات با استفاده از ساختار مشترک، کارآمدی سیستم ارزش‌گذاری در گمرک، هماهنگی سیستم‌های اطلاعاتی داخلی سازمان با سیستم‌های طراحی شده توسط پروژه آسیکوارا، بالا بردن پست‌های فنی و تخصص، کاهش تشریفات اداری دست و پا گیر در فرآیند واردات، کنوانسیون اجرای بین‌المللی، پیاده‌سازی شبکه فراگیری ارتباطی. و دیگر شاخص‌های پرسشنامه تایید می‌شوند و در پرسشنامه باقی می‌مانند چون دارای دی فازی بزرگتر از ۴ هستند. در مرحله دوم، مجدداً مولفه‌ها و شاخص‌های باقی‌مانده جهت تجمیع نظرات خبرگان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون دلفی فازی مرحله دوم، برای شاخص‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور نشان داد که با توجه به نتایج نظرسنجی مرحله دوم که اعضای گروه خبره با تمام شاخص‌های مرحله دوم موافق بوده‌اند، مقدار دی فازی نظرسنجی مرحله دوم انجام شد که مقدار دی فازی تمام شاخص‌ها بالای ۴ می‌باشد. بنابراین مراحل آزمون دلفی فازی برای شناسایی شاخص‌های تأثیرگذار و مهم پایان می‌یابد.

روابط علی و معلولی بین مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور چگونه است؟

تبیین روابط علی و معلولی بین مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور با استفاده از روش دیمتل - تکنیک دیمتل^۱ توسط فونتلا^۲ و گابوس^۳ سال ۱۹۷۱- ارائه شد. در گام نخست ماتریس ارتباط مستقیم (m) تشکیل شد و میانگین نظرات دیمتل خبرگان برای مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور به دست آمد. در گام بعدی ماتریس اثرات مستقیم محاسبه شد و ماتریس نرمال (شدت روابط مستقیم) به دست آمد. در ادامه این گام بعد از محاسبه ماتریس نرمال، ماتریس روابط اثرات کل محاسبه گردید. در گام بعدی به تعیین ترتیب نفوذ عوامل بر یکدیگر و نیز تحت نفوذ قرار گرفتن آن‌ها توسط سایر عناصر، مشخص‌کننده ساختار ممکن از سلسله مراتب آن عناصر

۱ Decision Making Trial and Evaluation (DEMATEL)

۲ Fonetla

۳ Gabus

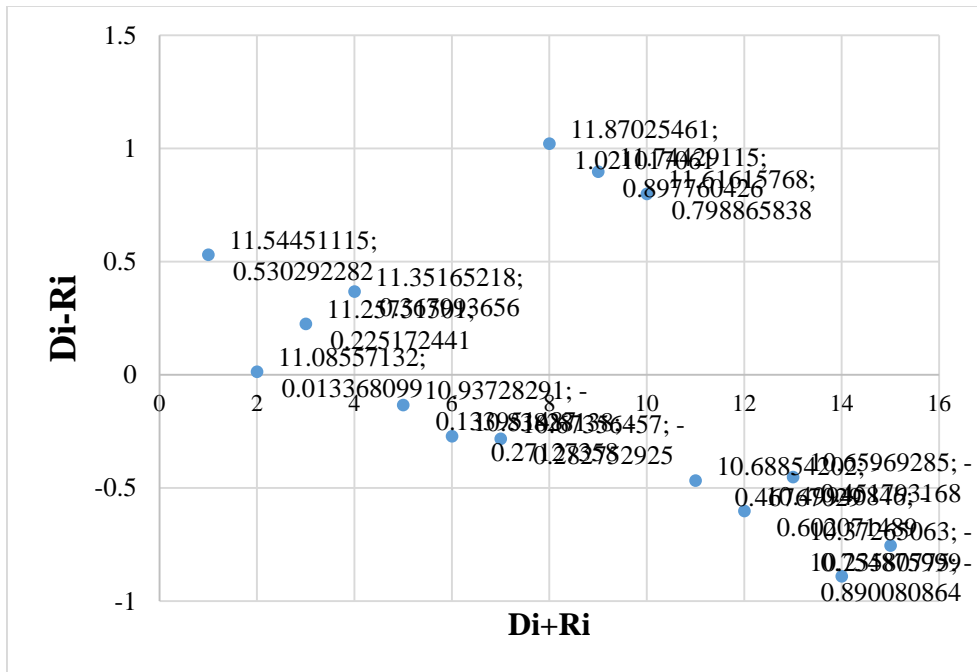
فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۱۸۱

در بهبود یا حل مسئله پرداخته شد. بنابراین براساس روابط فوق و توضیحات ارائه شده نتایج عبارتند از:

جدول ۳ - ترتیب نفوذ و تحت نفوذ قرار گرفتن مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور

شماره	مولفه	D	R	D+R	D-R
(M1)	آموزش	۶/۰۳۷۴۰۱۷۱۵	۵/۵۰۷۱۰۹۴۳۳	۱۱/۵۴۴۵۱۱۱۵	۰/۵۳۰۲۹۲۲۸۲
(M2)	امنیت	۵/۵۴۹۴۶۹۷۱۲	۵/۵۳۶۱۰۱۶۱۳	۱۱/۰۸۵۵۷۱۳۲	۰/۰۱۳۳۶۸۰۹۹
(M3)	سهولت استفاده ادراک شده	۵/۷۴۱۳۴۳۷۲۷	۵/۵۱۶۱۷۱۲۸۶	۱۱/۲۵۷۵۱۵۰۱	۰/۲۲۵۱۷۲۴۴۱
(M4)	فن‌آوری اطلاعات	۵/۸۵۹۸۲۲۹۱۹	۵/۴۹۱۸۲۹۲۶۳	۱۱/۳۵۱۶۵۲۱۸	۰/۳۶۷۹۹۳۶۵۶
(M5)	ترخیص فوری	۵/۴۰۱۶۶۵۷۱۱	۵/۵۳۵۶۱۷۱۹۸	۱۰/۹۳۷۲۸۲۹۱	-۰/۱۳۳۹۵۱۴۹
(M6)	شفافیت	۵/۲۸۳۵۰۳۹	۵/۵۵۴۷۷۷۴۸	۱۰/۸۳۸۲۸۱۳۸	-۰/۲۷۱۲۷۳۵۸
(M7)	عوامل مدیریتی	۵/۱۹۵۴۰۵۸۲۴	۵/۴۷۸۱۵۸۷۴۹	۱۰/۶۷۳۵۶۴۵۷	-۰/۲۸۲۷۵۲۹۳
(M8)	عوامل تکنولوژیکی	۶/۴۴۵۶۳۵۸۳۷	۵/۴۲۴۶۱۸۷۷۶	۱۱/۸۷۰۲۵۴۶۱	۱/۰۲۱۰۱۷۰۶۱
(M9)	شرایط ساختاری	۶/۳۲۱۰۲۵۷۸۷	۵/۴۲۳۲۶۵۳۶۱	۱۱/۷۴۴۲۹۱۱۵	۰/۸۹۷۷۶۰۴۲۶
(M10)	عوامل حقوقی	۶/۲۰۷۵۱۱۷۶	۵/۴۰۸۶۴۵۹۲۲	۱۱/۶۱۶۱۵۷۶۸	۰/۷۹۸۸۶۵۸۳۸
(M11)	ساختار ارگانیک	۵/۱۱۰۴۳۵۸۶۵	۵/۵۷۸۱۰۶۱۵۴	۱۰/۶۸۸۵۴۲۰۲	-۰/۴۶۷۶۷۰۲۹
(M12)	ساختار مکانیک	۴/۹۴۸۶۶۸۴۸۶	۵/۵۵۰۷۳۹۹۷۵	۱۰/۴۹۹۴۰۸۴۶	-۰/۶۰۲۰۷۱۴۹
(M13)	زیرساخت و پشتیبان	۵/۱۰۳۹۴۹۸۴۱	۵/۵۵۵۷۴۳۰۱	۱۰/۶۵۹۶۹۲۸۵	-۰/۴۵۱۷۹۳۱۷
(M14)	فرآیندها و روش‌ها	۴/۶۷۲۸۶۳۴۴۱	۵/۵۶۲۹۴۴۳۰۵	۱۰/۲۳۵۸۰۷۷۵	-۰/۸۹۰۰۸۰۸۶
(M15)	تجارت الکترونیک	۴/۸۰۸۸۸۷۳۱۳	۵/۵۶۳۷۶۳۳۱۲	۱۰/۳۷۲۶۵۰۶۳	-۰/۷۵۴۸۷۶

ماخذ: یافته‌های پژوهش



نمودار ۱ - دیاگرام علت و معلولی مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور

برای محاسبه مقدار آستانه روابط، کافی است تا میانگین مقادیر ماتریس T محاسبه شود. بعد از آن که شدت آستانه تعیین شد، تمامی مقادیر ماتریس T که کوچک‌تر از آستانه باشد، صفر شده است، یعنی آن رابطه علی در نظر گرفته نمی‌شود. از این لحاظ ارزش آستانه برای مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور ۰/۳۶۷ است. پس می‌توان گفت که در ماتریس T که هر کدام از درایه‌ها بیشتر از مقدار ۰/۳۶۷ باشد، به معنای تاثیرگذاری آن معیار بر معیار دیگر است.

سطح‌بندی مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور با رویکرد مدل‌سازی ساختاری

تفسیری مبتنی بر دیمتل (DISM)

پس از جمع‌آوری و جمع‌بندی داده‌های به‌دست‌آمده از پرسشنامه‌ها، برای به دست آمدن تمامی ارتباطات مستقیم و غیرمستقیم بین مؤلفه‌های تحقیق (در اینجا خروجی آزمون دیمتل)، مطابق با گام‌های متد $DISM$ ابتدا بایستی ارتباطات درونی مستقیم بین مؤلفه‌های سیستم در ماتریس دسترسی اولیه وارد شود و ماتریس ارتباط مفهومی بین متغیرها (Dij) تشکیل شود. در پژوهش حاضر خروجی ماتریس ارتباط کامل دیمتل مبنای تحلیل در مدل‌سازی ساختاری تفسیری است. لذا

فصلنامه مطالعات کمی در مدیریت..... / ۱۸۳

ماتریس دسترسی ارتباطات مستقیم حاصل از آزمون دیمتل مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور محاسبه گردید. در مرحله دوم ماتریس به دست آمده در مرحله اول را با ماتریس واحد جمع و ماتریس دسترسی اولیه به دست آمد. سپس ماتریس دسترسی نهایی را به دست آوردیم. برای تعیین سطح و اولویت متغیرها، مجموعه‌ی دستیابی و مجموعه‌ی پیش‌نیاز برای هر عامل تعیین می‌شود. پس از تعیین این مجموعه‌ها نوبت به تعیین سطح عوامل (عناصر) می‌رسد. منظور از سطح عناصر این است که عامل‌ها بر سایر عوامل، تأثیرگذارند یا از سایر عوامل تأثیر می‌پذیرند. عواملی که در بالاترین سطح (سطح ۱) قرار می‌گیرند، تحت تأثیر سایر عوامل بوده و عامل دیگری را تحت تأثیر قرار نمی‌دهند. اولین جدول عاملی دارای بالاترین سطح هست که مجموعه خروجی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسان باشند. پس از تعیین این عامل یا عوامل، آن‌ها از جدول حذف می‌شوند و با سایر عوامل باقی‌مانده، جدول بعدی تشکیل می‌شود. در جدول دوم نیز همانند جدول اول، عامل سطح دوم مشخص می‌شود. این عوامل سطح یک را تحت تأثیر قرار می‌دهند و خود تحت تأثیر عوامل سطح سه هستند. این کار تا تعیین سطح تمام عوامل ادامه می‌یابد.

جدول ۴ - تعیین سطح اول مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور در سلسله مراتب ISM

شماره	مولفه	مجموعه خروجی (اثرگذاری)	مجموعه ورودی (اثرپذیری)	اشتراک	سطح
(M1)	آموزش	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	
(M2)	امنیت	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	
(M3)	سهولت استفاده ادراک شده	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	
(M4)	فن آوری اطلاعات	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱۲،۱۳،۱۴،۱۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	
(M5)	ترخیص فوری	۵	۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷،۸،۹،۱۰	۵	۱

۱۸۴ / بررسی روابط علی و معلولی مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی ...

۱	۶	۱.۲.۳.۴.۶.۸.۹.۱۰	۶	شفافیت	(M۶)
۱	۷	۱.۲.۳.۴.۷.۸.۹.۱۰	۷	عوامل مدیریتی	(M۷)
	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۵.۶.۷.۸.۹.۱۰.۱۱.۱۲.۱۳.۱۴.۱۵	عوامل تکنولوژیکی	(M۸)
	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۵.۶.۷.۸.۹.۱۰.۱۱.۱۲.۱۳.۱۴.۱۵	شرایط ساختاری	(M۹)
	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰	۱.۲.۳.۴.۵.۶.۷.۸.۹.۱۰.۱۱.۱۲.۱۳.۱۴.۱۵	عوامل حقوقی	(M۱۰)
۱	۱۱	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰.۱۱	۱۱	ساختار ارگانیکی	(M۱۱)
۱	۱۲	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰.۱۲	۱۲	ساختار مکانیکی	(M۱۲)
۱	۱۳	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰.۱۳	۱۳	زیرساخت و پشتیبان	(M۱۳)
۱	۱۴	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰.۱۴	۱۴	فرآیندها و روش‌ها	(M۱۴)
۱	۱۵	۱.۲.۳.۴.۸.۹.۱۰.۱۵	۱۵	تجارت الکترونیکی	(M۱۵)

ماخذ: یافته‌های پژوهش

جدول ۵ - تعیین سطح دوم مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور در سلسله‌مراتب ISM

شماره	مولفه	مجموعه خروجی (اثرگذاری)	مجموعه ورودی (اثرپذیری)	اشتراک	سطح
(M۱)	آموزش	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۲)	امنیت	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۳)	سهولت استفاده ادراک شده	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۴)	فن آوری اطلاعات	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۸)	عوامل تکنولوژیکی	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۹)	شرایط ساختاری	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲
(M۱۰)	عوامل حقوقی	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۱،۲،۳،۴،۸،۹،۱۰	۲

ماخذ: یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل نفوذ- وابستگی مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور

بر اساس قدرت و وابستگی و نفوذ مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور، می‌توان دستگاه مختصاتی تعریف کرد و آن را به چهار قسمت مساوی تقسیم نمود. تجزیه و تحلیل بر پایه قدرت نفوذ (تاثیرگذاری) و میزان وابستگی (تاثیرپذیری) هر متغیر شکل گرفته و امکان بررسی بیشتر محدوده هر یک از متغیرها را فراهم می‌سازد. جمع سطری مقادیر در ماتریس دستیابی نهایی برای هر عنصر بیانگر میزان نفوذ و جمع ستونی نشانگر میزان وابستگی خواهد بود. عواملی که در سطوح پایین‌تر مدل قرار دارند، به دلیل دارا بودن قدرت پیش‌برندگی بیشتر به‌عنوان عوامل هادی و عواملی که در سطوح بالاتر قرار دارند، به دلیل وابستگی به عوامل هادی، پیرو محسوب می‌شوند. بر اساس قدرت نفوذ و وابستگی، چهار گروه از عناصر قابل شناسایی خواهند بود که عبارتند از:

متصل (پیوندی): عواملی که دارای قدرت نفوذ و وابستگی زیاد هستند. به عبارتی تاثیرگذاری و تاثیرپذیری این معیارها بسیار بالاست و هر تغییر کوچکی بر روی این متغیرها باعث تغییرات اساسی در سیستم می‌شود.

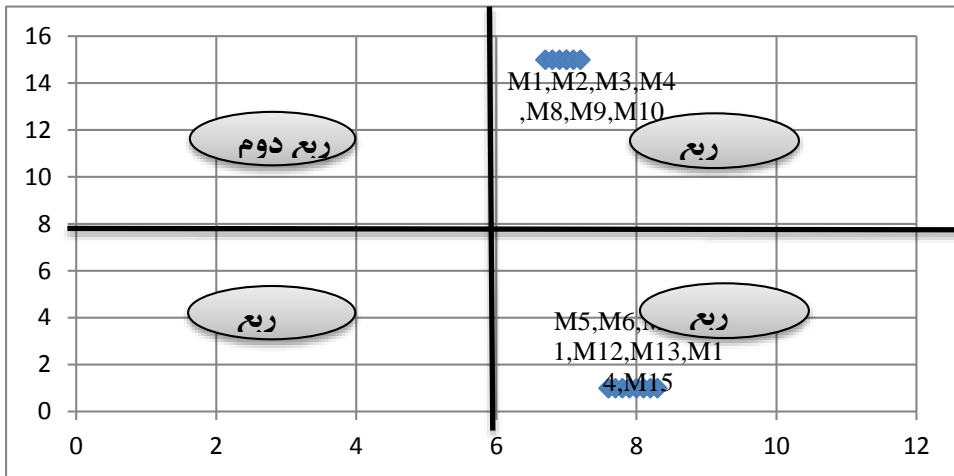
مستقل: عواملی که دارای قدرت نفوذ قوی، ولی وابستگی ضعیف می‌باشند. به عبارتی دیگر، تاثیرگذاری بالا و تاثیرپذیری کم از ویژگی‌های این متغیرها است.

میزان وابستگی	تجارت	فرآیندها و	زیرساخت	شماره	موتفه	ساختار	ساختار	عوامل	شرایط	عوامل
	(M۱۵)	(M۱۴)	(M۱۳)	شماره	موتفه	M۱۲	(M۱۱)	(M۱۰)	(M۹)	(M۸)
۷	۰	۰	۰	(M۱)	(M۱)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۲)	(M۲)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۳)	(M۳)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۴)	(M۴)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۵)	(M۵)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۶)	(M۶)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۷)	(M۷)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۸)	(M۸)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۹)	(M۹)	۰	۰	۱	۱	۱
۷	۰	۰	۰	(M۱۰)	(M۱۰)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۱۱)	(M۱۱)	۰	۱	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۱۲)	(M۱۲)	۱	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۰	۰	(M۱۳)	(M۱۳)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۰	۱	۰	(M۱۴)	(M۱۴)	۰	۰	۱	۱	۱
۸	۱	۰	۰	(M۱۵)	(M۱۵)	۰	۰	۱	۱	۱
۱۵	۱	۱	۱	میزان نفوذ	۱	۱	۱	۱۵	۱۵	۱۵

پ

یافته‌های

ماخذ:



ژوئش

نمودار ۳- تحلیل نفوذ- وابستگی مولفه‌های بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور

نتایج و بحث

مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور کدامند؟

آموزش (مدیریت آموزشی، استراتژی آموزشی، اجرای طرح آموزش گمرک الکترونیک - امنیت (بهره‌مندی از تضمین امنیت، دقت سیستم‌های موقعیت‌یابی جهانی) - سهولت استفاده ادراک شده (همکاری با سازمان‌های هم‌جوار در جهت تسهیل صادرات کالا، تسهیل در امور، وجود خدمات ویژه به صادرکنندگان جهت تسهیل فرآیند صادرات) - فن‌آوری اطلاعات (پذیرش فن‌آوری اطلاعات، سیستم مدیریت اطلاعات، گرایش به استفاده از فن‌آوری اطلاعات در زمینه‌های - ترخیص فوری (شفافیت در قوانین و مقررات گمرکی، کاهش کاغذبازی، کاهش رویه‌های قدیمی ترخیص گمرکی) - 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) - عوامل مدیریتی (الکترونیکی شدن فرآیندهای روزمره گمرک، وجود نگرش سیستمی، تجدید ساختار

سازمان، آموزش کارکنان، پیاده‌سازی ساختار و نظامات مدیریت تغییر) - عوامل تکنولوژیکی (ایجاد یکپارچگی در نوع نرم‌افزارها و زبان مبادله اطلاعات در بخش‌های مختلف سازمان، انطباق ساختار گمرک با تغییرات تکنولوژیکی و محیطی) شرایط ساختاری (وجود کمیته‌هایی برای ایجاد هماهنگی بین واحدهای مختلف گمرک، کاهش پست‌های پشتیبانی و خدماتی، وجود واحد متولی ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف گمرک در ستاد مرکز، واحد مستقل برای رسیدگی به امور پژوهش و تحقیقات گمرک) - عوامل حقوقی (اخذ حقوق و عوارض گمرک، ارائه تسهیلات تجاری؛ اجرای مالکیت فکری) - ساختار ارگانیک (ارتباطات افقی، عدم وابستگی به سلسله مراتب و عدم تمرکز) - ساختار مکانیک - اهداف از پیش تعیین شده - تقسیم کار - زیرساخت و پشتیبان - فراهم کردن بسترهای لازم را برای متحول ساختن اداره گمرکات - توسعه و ارتقای زیرساخت شبکه گسترده محلی - توسعه و پشتیبانی سیستم‌های محلی - فرآیندها و روش‌ها - اتوماسیون اداری - اصلاح و به روز کردن ساختار و تشکیلات - انعطاف‌پذیری - فراهم کردن شرایط متناسب با اصلاحات گمرکی - تجارت الکترونیک - کاهش مقررات و رویه‌های دست و پاگیر گمرکی - توجه به نظرات و دیدگاه‌های بازرگانان در بخش خصوصی فعال در گمرک الکترونیک - فراهم شدن زیرساخت‌های نرم‌افزاری، سیستمی و انسانی - لزوم استفاده از تکنولوژی‌های نو، نظیر RFID در ارائه خدمات.

روابط علی و معلولی بین مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور چگونه است؟

در ربع اول، متغیرهای متصل (پیوندی) هستند که دارای قدرت نفوذ زیاد و وابستگی زیاد می‌باشند. این متغیرها غیر ایستا هستند، زیرا هر نوع تغییر در آن‌ها، کل سیستم را تحت تأثیر قرار می‌دهد و در نهایت، بازخورد سیستم نیز می‌تواند این متغیرها را دوباره تغییر دهد. در تحقیق حاضر مولفه‌های آموزش، امنیت، سهولت استفاده ادراک شده، فن‌آوری اطلاعات، عوامل تکنولوژیکی، شرایط ساختاری و عوامل حقوقی در ربع اول قرار می‌گیرند، لذا جزء متغیرهای متصل (پیوندی) به‌شمار می‌روند. در ربع دوم، متغیرهای مستقل هستند که دارای قدرت نفوذ قوی ولی وابستگی ضعیف می‌باشند. این دسته مانند سنگ بنای ساختاری سیستم عمل می‌کنند و برای شروع یک تغییر و تحول اساسی در عملکرد سیستم، باید در وهله اول روی آن‌ها تأکید کرد. متغیری در ربع دوم قرار نگرفته است لذا متغیر مستقل وجود ندارد. در ربع سوم، متغیرهای خودمختار هستند که دارای قدرت نفوذ و وابستگی ضعیف می‌باشند. این متغیرها نسبتاً غیرمتصل به سیستم هستند و دارای ارتباطات کم و

ضعیف با سیستم می‌باشند. متغیری در ربع سوم قرار نگرفته است لذا متغیر خودمختار وجود ندارد. در ربع چهارم، متغیرهای وابسته سیستم قرار دارند که دارای قدرت نفوذ کم، ولی دارای وابستگی شدید می‌باشند. این مؤلفه‌ها که بالاترین قدرت وابستگی و کمترین قدرت نفوذ را در سیستم برخوردارند. در تحقیق حاضر مولفه‌های ترخیص فوری، شفافیت، عوامل مدیریتی، ساختار ارگانیک، ساختار مکانیک، زیرساخت و پشتیبان، فرآیندها و روش‌ها و تجارت الکترونیک در ربع چهارم قرار می‌گیرند، لذا جزء متغیرهای وابسته به‌شمار می‌روند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر به منظور بررسی روابط علی و معلولی مولفه‌های باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور با تکنیک دیمتل صورت گرفت. نتایج نشان داد که باز مهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور ۱۵ متغیر اصلی (آموزش، امنیت، سهولت ادراک شده، فن‌آوری اطلاعات، ترخیص فوری، شفافیت، عوامل مدیریتی، عوامل تکنولوژیکی، عوامل حقوقی، نقش زیرساخت، فرآیند و روش کار، به‌کارگیری تجارت الکترونیک و نقش ساختار سازمانی ارگانی و مکانیک) به عنوان متغیرهای اصلی مدل بازمهندسی ساختار سازمانی گمرکات کشور تاثیر دارد. ۴۸ متغیر فرعی (مدیریت آموزشی، استراتژی آموزشی، اجرای طرح آموزش گمرک الکترونیک، بهره‌مندی از تضمین امنیت، دقت سیستم‌های موقعیت‌یابی جهانی، همکاری با سازمان‌های هم‌جوار در جهت تسهیل صادرات کالا، تسهیل در امور، وجود خدمات ویژه به صادرکنندگان جهت تسهیل فرآیند صادرات، پذیرش فن‌آوری اطلاعات، سیستم مدیریت اطلاعات، گرایش به استفاده از فن‌آوری اطلاعات، شفافیت در قوانین ومقررات گمرکی، کاهش کاغذبازی، کاهش رویه‌های قدیمی ترخیص گمرکی، 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، الکترونیکی شدن فرآیندهای روزمره گمرک، وجود نگرش سیستمی، تجدید ساختار سازمان، آموزش کارکنان، وجود نگرش سیستمی، تجدید ساختار سازمان، آموزش کارکنان، ایجاد یکپارچگی در نوع نرم افزارها و زبان مبادله اطلاعات در بخش‌های مختلف سازمان، انطباق ساختار گمرک با تغییرات تکنولوژیکی و محیطی، وجود کمیته‌هایی برای ایجاد هماهنگی بین واحدهای مختلف گمرک، کاهش پست‌های پشتیبانی و خدماتی، وجود واحد متولی ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف گمرک در ستاد مرکز، واحد مستقل

برای رسیدگی به امور پژوهش و تحقیقات گمرک، اخذ حقوق و عوارض گمرک، ارائه تسهیلات تجاری، اجرای مالکیت فکری، ارتباطات افقی، عدم وابستگی به سلسله مراتب، عدم تمرکز، اهداف از پیش تعیین شده، تقسیم کار، فراهم کردن بسترهای لازم برای متحول ساختن اداره گمرکات، توسعه و ارتقای زیرساخت شبکه گسترده محلی، توسعه و پشتیبانی سیستم‌های محلی، کاهش مقررات و رویه‌های دست و پا گیر گمرکی، توجه به نظرات و دیدگاه‌های بازرگانان در بخش خصوصی فعال در گمرک الکترونیک، فراهم شدن زیرساخت‌های نرم‌افزاری، سیستمی و انسانی و لزوم استفاده از تکنولوژی‌های نو نظیر RFID در ارائه خدمات) می‌باشد.

پیشنهادها برای پژوهش‌گران آتی

- ۱- شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های گمرک الکترونیک در تسهیل صادرات
- ۲- ارائه مدل پذیرش گمرک الکترونیک با استفاده از تئوری یکپارچه‌سازی فن‌آوری اطلاعات

منابع

- اسدی گرچی، محمدحسین، طبری، مجتبی، باقرزاده، محمدرضا، قلی‌پور کنعانی، یوسف (۱۳۹۹). هماهنگی استراتژی مدیریت منابع انسانی و ساختار سازمانی: مورد مطالعه شرکت توزیع نیروی برق مازندران، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دانشگاه مازندران، سال دوازدهم، شماره ۲۳، ۱۹۲۵۹، ۳۲۶۹. doi:۱۰,۲۲۰۸۰/jem.۲۰۲۰,۱۹۲۵۹,۳۲۶۹
- پورکریمی، جواد، همایونی دمیرچی، امین، قارلقی، سجاد، و کرمی، محمدرضا (۱۳۹۷). اثر میانجی یادگیری سازمانی بر رابطه بین مهندسی مجدد و عملکرد سازمانی (مورد: کارکنان دانشگاه تهران). فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال نهم، شماره ۴، پیاپی ۳۶.
- زرین پور، ناعمه، امیری، محسن، و نعمت‌الهی، محمد هادی، ارزیابی ریسک ساختمان‌های سبز با استفاده از رویکرد دیمتل و فرآیند تحلیل شبکه‌ای، تصمیم‌گیری و تحقیق در عملیات، دوره ۶، شماره (۱)، DOI:۱۰,۲۲۱۰۵/dmor.۲۰۲۱,۲۴۷۹۶۱,۱۲۱۳
- شمس‌الدینی، ابراهیم، ابراهیم‌نیا، مهدی، سپندی، مجتبی، حسینی شکوه، سید مرتضی، و عامریون، احمد، مهندسی مجدد فرآیند پذیرش بستری از درمانگاه یک بیمارستان نظامی شهر تهران در سال ۱۳۹۶. مجله طب نظامی، دوره ۲۲، شماره ۱، صفحات ۳۶-۲۲۱۲۷۴۵/jmm۲۲۱۲۷۴۵-۳۶. ۱۰۳۰۴۹۱/jmm
- Gaspary, E., Moura, G. L. D., & Wegner, D. (۲۰۲۰). How does the organizational structure influence a work environment for innovation? *International Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, ۲۴(۲-۳), ۱۳۲-۱۵۳. <https://doi.org/10.1504/IJEIM.2020.10577>
- Kappelides, P., & Spoor, J. (۲۰۱۹). Managing sport volunteers with a disability: Human resource management implications. *Sport Management Review*, ۲۲(۵), ۶۹۴-۷۰۷.
- Khodabakhshi, Mohamad, Samadzadeh, Maryam, Mobaraki. and Hossine. (۲۰۱۹). Survey the effect of organizational structure on burnout among employees of Medical & Health Ministry, Volume ۲۸, Issue ۱, ۴۸-۵۷. (In Persian). <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۵۴۲۹۲۶>
- Mohamadpour, Z., Kiakojouri, D., & Taghiporiyan Gilany, M. J. (۲۰۲۱). Identifying and prioritizing the factors affecting action with the ANP and Dimatel. *International journal of research in industrial engineering*, ۱۰(۳), ۲۰۶-۲۲۲
- Pourkarimi Javad ,Hodayeni Damirchi, Amin,gharloghi , Sajjad, Karami , Mohammadreza(۲۰۱۹),Mediating effect of organizational learning on the relationship between Re-engineering and organizational performance, *Bimonthly Scientific-Research New Approach in Educational Management*,۹(۳۶),۲۶۳-۲۸۲.(In Persian).
- Schulman, P. R. (۲۰۲۰). Organizational structure and safety culture: conceptual and practical challenges. *Safety science*, ۱۲۶, ۱۰۴۶۶۹.
- Wang, Z. X., He, L. Y., & Li, D. D. (۲۰۱۹). Assessment of the degree of order in the organizational structure of electricity regulatory institution in China based on Shannon entropy. *Energy Policy*, ۱۳۲, ۴۲۹-۴۳۹.

- Zaid, A. A., Jaaron, A. A., & Bon, A. T. (۲۰۱۸). The impact of green human resource management and green supply chain management practices on sustainable performance: An empirical study. *Journal of Cleaner Production*, ۲۰۴, ۹۶۵-۹۷۹

Investigating And Analyzing The Causal Relationships Of The Reengineering Components of the organizational structure of the country's customs with the DIMTEL technique

Reza Kasiri^۱, Mehran Mokhtari^۲, Behzad Farrokhseresht^۳ and Marzieh Gorji^۴

Abstract

Customs is the most central device for monitoring the flow of goods entering and leaving the customs territory of the country. The purpose of this study is to investigate the causal relationships of open components of the organizational structure of the country's customs with the DEMATEL technique. The method of the present research is field and library, which has been done qualitatively and quantitatively. The statistical population of the research is ۳۲ experts in the qualitative section and in the quantitative section ۱۰۰۰ experts from all over the country. Sample titles were selected. Also, in the qualitative part of the meta-combined method used for this purpose, in the period ۱۹۸۹ to ۲۰۱۹, among the many original articles, ۱۸ suitable articles were identified in order to analyze the selected articles, constituent concepts, dimensions and influential components of the method. Content analysis and Delphi were used and in a small part the DEMATEL method was used. The research findings were presented in the form of ۱۰ main categories and ۴۸ sub-factors. Based on the results of DEMATEL technique, we came to the conclusion that the components of education, security, perceived ease of use, information technology, technological factors, structural conditions and legal factors are the most effective components and immediate clearance, transparency, management factors, organic structure, mechanical structure, Infrastructure and support, processes and methods and e-commerce are the most effective components.

Keywords: Re-engineering, Organizational structure, Country customs and DEMATEL technique.

^۱ Ph.D. Candidate, Department of Management and Accounting, Chalus Branch, Islamic Azad University, Mazandaran, Iran.

^۲ Corresponding Author, Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalus Branch, Islamic Azad University, Mazandaran, Iran. E.mail address: mokhtari@iauc.ac.ir.

^۳ Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalus Branch, Islamic Azad University, Mazandaran, Iran.

^۴ Assistant Professor, Department of Management and Accounting, Chalus Branch, Islamic Azad University, Mazandaran, Iran.