

تبیین عوامل مؤثر بر الگوی یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت خارجی با رویکرد توسعه اقتصادی - اجتماعی (مطالعه موردی: سازمان گمرک)

آرزو غنیون^۱، علیرضا نوبری^{۲*}، مریم مجیدی^۳، علیرضا افشار نژاد^۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۱۰/۲۳

DOI: 10.30495/JISDS.2023.71409.11841

چکیده

گمرک به عنوان یکی از مهمترین سازمان‌ها در چرخه تأمین و توزیع کالا مسؤلیت کنترل و نظارت بر ورود و خروج کالا را بر عهده دارد. با حجم روزافزون تجارت، ضرورت انجام کنترل‌ها با حداکثر دقت و سرعت، در عین تسهیل‌گری و بارویکرد توسعه اقتصادی - اجتماعی، اجتناب ناپذیر است. هدف پژوهش شناسایی و تبیین عوامل مؤثر بر الگوی یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت خارجی در سازمان گمرک با بهبود توأم شاخص‌های تسهیلات و امنیت است. پژوهش از نوع کیفی بوده و برای تحلیل داده‌ها از روش گراندد تئوری استفاده شده است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌های عمیق بودند که با روش نمونه‌گیری گلوله برفی با ۱۴ نفر از خبرگان گمرک و سایر سازمان‌های مرتبط در تجارت، انجام شد. داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از طریق کدگذاری باز، محوری و انتخابی تجزیه و تحلیل شدند. در نهایت الگوی پارادایمی یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت خارجی متشکل از شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها ترسیم گردید. پدیده اصلی الگوی طراحی شده، فرآیند یادگیری سازمانی در سازمان گمرک است. یافته‌های پژوهش نشان داد، عوامل علی شامل، یکپارچگی اطلاعات تجارت خارجی، همکاری‌های ملی و فراملی، آموزش و توانمندسازی کارکنان و فرهنگ‌سازی هستند. عوامل مداخله‌گر شامل، شرایط سیاسی، یکپارچگی قوانین و مقررات، عوامل محیطی و یکپارچگی مدیریتی است. عوامل زمینه‌ای شامل، پنجره واحد تجارت و مدیریت ریسک و راهبردها مشتمل بر نظارت اطلاعات محور، مهندسی مجدد فرآیندها و هوشمندسازی می‌باشند. پیامدهای سیستم یادگیری سازمانی، شامل دستاوردهای اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است که در راستای توسعه اقتصادی - اجتماعی است.

واژگان کلیدی: یادگیری سازمانی، تجارت خارجی، گمرک، نظارت، توسعه

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.
(E mail: a.ghanioon@gmail.com)

^۲ استادیار. گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران (نویسنده مسئول).
(E mail: nobariali@yahoo.com)

^۳ استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.
(E mail: fa.mal382@hotmail.com)

^۴ استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد ساوه، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران.
(E mail: a.r.afsharnejad@gmail.com)

۱- مقدمه

مطابق ماده ۲ قانون امور گمرکی مصوب سال ۱۳۹۰ مجلس شورای اسلامی، گمرک ج.ا.ا. سازمانی دولتی تابع وزارت امور اقتصادی و دارایی است که به عنوان مرزبان اقتصادی کشور نقش محوری و هماهنگ کننده را در مبادی ورودی و خروجی کشور دارد و مسئول اعمال حاکمیت دولت در اجرای قانون امور گمرکی و سایر قوانین و مقررات مربوط به صادرات و واردات و عبور (ترانزیت) کالا و وصول حقوق ورودی و عوارض گمرکی و مالیات‌های مربوطه و الزامات فنی و تسهیل تجارت و... است. گمرک مجری بیش از ۲۰ کنوانسیون بین‌المللی مندرج در قانون امور گمرکی و ضوابط ۱ تا ۵ کتاب مقررات صادرات و واردات (مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ۱۴۰۰، ص ۷۶۳-۷۰۰) و مرجع ملی اجرای کنوانسیون تجدید نظر شده کیوتو^۱ می‌باشد (بخشنامه، شیشه چی ها، ۱۳۹۸). طبق تعاریف و وظایف تعیین شده در قانون امور گمرکی کشور و مصادیق بین‌المللی، در خصوص سازمان‌هایی با عملکرد بین‌المللی، گمرک به منظور انجام وظیفه ذاتی خود (کنترل و نظارت بر ورود و خروج قانونی کالا) و در حمایت از تولید داخلی، بهبود شاخص‌های تجارت فرامرزی را به عنوان دستور کار اصلی، مبنای سیاستگذاری‌ها و برنامه ریزی خود قرار داده است. همچنین همانند سایر گمرکات جهان، ارائه بیشترین تسهیلات^۲ به بازرگانان با حداکثر امنیت^۳ در تشریفات گمرکی برای ورود و خروج کالاها را، در سرلوحه مهمترین ترین اهداف خود قرار داده است. از آنجائیکه برقراری توازن بین این دو شاخص (امنیت و تسهیلات) یا به تعبیری بین دو مؤلفه سرعت و دقت، بسیار دشوار است، از اهداف اصلی گمرکات سراسر جهان و گمرک ایران به عنوان عضوی از سازمان جهانی گمرک (WCO^۴)، این است که بتواند بین این دو مؤلفه، در انجام تشریفات گمرکی و فرآیند ترخیص کالا، توازن برقرار نماید (چارچوب استاندارد WCO، ۲۰۰۸). لذا در این بررسی، ارائه الگوی یادگیری سازمانی در فرآیندهای گمرکی به منظور نظارت بر تجارت، به عنوان اولویت تحقیق در نظر گرفته شده و مسأله اصلی این پژوهش می‌باشد. با توجه به اهمیت فرآیند یادگیری سازمانی در تجارت فرامرزی، این سؤال مطرح می‌شود که چه عواملی در یک مدل یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت فرامرزی اثرگذار هستند. به منظور پاسخگویی به این سؤال، از روش گراندتئوری استفاده شده است. با توجه به اینکه این روش مبتنی بر نقطه نظرات خبرگان بوده و ابعاد گوناگون مدل مشتمل بر عوامل علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها را بررسی و واکاوی می‌نماید، قادر است، الگو یا مدل جامعی را ترسیم نماید.

۲- ادبیات تحقیق

در دسته بندی‌های مختلف از انواع و نظریه‌های یادگیری ارایه شده، به بحث‌هایی نظیر ابعاد یادگیری، سطوح یادگیری، انواع روش‌های مؤثر یادگیری و امثالهم پرداخته شده است که بعضاً نقاط مشترک بسیاری نیز دارند. همچنین در تجارت فرامرزی در حوزه امنیت و تسهیلات، تعاریف بسیاری عنوان گردیده که جهت ورود به موضوع، در نگاهی گذرا به برخی از آنها اشاره می‌شود. اولین محققان در این زمینه، یادگیری سازمانی را به عنوان کشف و تصحیح اشتباهات تعریف کردند. فایول و لایلز^۵، یادگیری سازمانی را به عنوان فرآیند بهبود فعالیت‌ها به سوی شناخت و درک بهتر تعریف می‌کنند (Lyles & Foil، ۱۹۸۵). از نظر گرانتهام^۶، یادگیری عبارتست از هرگونه تغییرات نسبتاً دائم در رفتار که در اثر یک تجربه مستقیم یا غیرمستقیم ایجاد می‌شود. یادگیری انتشاراطلاعات، برقراری ارتباط، آگاهی و کیفیت تصمیم‌گیری در سازمان‌ها را افزایش می‌دهد. یادگیری باعث توانایی

^۱. Kyoto Revised Convention

^۲. Facilities

^۳. Security

^۴. World Customs Organization

^۵. Foil & Lyles

^۶. Grantham

پاسخگویی سریع تر و مؤثرتر به محیط پیچیده و پویا می شود (Grantham, ۲۰۰۲). به عقیده آرجریس^۱، یادگیری سازمانی بر پایه دانش و تجربه‌ای که در حافظه سازمان وجود دارد بنا می شود و به مکانیسم‌هایی مانند سیاست‌ها، استراتژی‌ها و مدل‌هایی بر روی ذخیره دانش متکی است (Argyris, ۱۹۹۹). پرابست و باشل^۲، معتقدند یادگیری سازمانی «توانایی یک سازمان به عنوان یک کل در کشف خطاها و اصلاح آنها و همچنین تغییر دانش و ارزشهای سازمان به طوری که مهارت‌های جدید حل مسئله و ظرفیت جدید برای کار ایجاد شود» (Buchel & Probst, ۱۹۹۷). از نظر میکائیل و مارکورات^۳ یادگیری سازمانی فرایندی است که طی آن سازمان از تجارب مشترک افراد در سازمان، دانش و بینش جدیدی را ایجاد می کند که دارای پتانسیل نفوذ در رفتار و بهبود توانایی‌های سازمان است (Michael, Marquard, ۲۰۰۲). یادگیری سازمانی عبارت است از تمامی روش‌ها، ساز و کارها و فرایندهایی که در درون سازمان به منظور تحقق یادگیری به کار گرفته می شوند (احمدی، ۱۳۹۷). نورانی بیان می کند، برای فرآیند یادگیری سازمانی می توان چهار مرحله اصلی، (اکتساب/خلق اطلاعات، تعبیر و تفسیر/ انتقال اطلاعات، به کارگیری اطلاعات/ ایجاد دانش و نهادینه کردن دانش) را برشمرد (نورانی، ۱۳۹۷). همچنین در حوزه تجارت خارجی و در این تحقیق منظور از امنیت، انجام کنترل‌های لازم برای تشریفات ترخیص کالا یا مسافر است. کنترل‌هایی که بصورت مستقیم یا غیر مستقیم و همچنین محسوس یا نامحسوس انجام می شود تا از ورود و خروج کالایی امن و سالم به کشور تا حد امکان اطمینان حاصل نماید. هراندازه کنترل‌ها به شکل نامحسوس و با استفاده از ابزارهای کنترلی مانند دستگاه‌ها و تجهیزات کنترلی مانند دستگاه‌های اسکن x-ray انجام شود، مزاحمت روانی کمتری برای بازرگان یا مسافر ایجاد شده، از طرفی دقت نتایج بالاتر خواهد بود. منظور از تسهیلات تجاری، امکانات و شرایطی است که به عنوان مزیت در اختیار بازرگان یا مسافر در فرآیند تشریفات ترخیص کالا قرار می گیرد. تسهیل تجاری به نمایش سیاست‌هایی اشاره دارد که هزینه‌های صادرات و واردات را کاهش می دهند و بسیار ضروری است که به وسیله مذاکرات و معاوضات جاری سازمان تجارت جهانی (WTO)^۴ حول تسهیل تجاری پوشش دهی شود (ixport, ۱۳۹۷) و دامنه وسیعی از اقدامات مانند زیرساخت‌ها و شفافیت سازمانی و نظارت خوب و آیین نامه‌های منطقه ای را در برمی گیرد و همه این عوامل می توانند در عملکرد تجارت به واسطه کاهش هزینه‌ها تأثیر شدیدی داشته باشند (سایت سازمان تجارت جهانی). بر اساس پژوهش‌های گذشته، لوین^۵ در مقاله‌ای تحت عنوان «تکنولوژی و ساده سازی قوانین و رویه‌های گمرکی در تجارت حمل و نقل هوایی»، قوانین و مقررات رویه‌های گمرکی را در تسهیل امور تجاری و تسریع صادرات، بهبود سرعت کالاها و خدمات در سراسر مرزهای کشور، مهم دانسته و ضمن پیشنهاد ارایه تبادل اطلاعات با شرکای خارجی و سازمان‌های داخلی در تجارت، افزایش سرعت گردش موجودی و مالی جامعه تجار و روانسازی تجاری را از تبعات و پیامدهای آن بر می شمارد (Levin, ۲۰۱۶). ابرل^۶ در مقاله‌ای تحت عنوان «ساده سازی رویه‌های گمرکی» نشان داده است که تأثیرات گمرک الکترونیک می تواند منجر به پیگیری سریع و صحیح وضعیت محموله، دسترسی به فرمهای متفاوت مربوط به کشورهای مختلف و کاهش زمان ترخیص کالا و به تبع آن ارایه تسهیلاتی به بازرگانان گردد (Eberle, ۲۰۱۲). دکونیک^۷ راه حل‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تسهیل تجارت در عبور از مرزها و بنادر را نقش اصلی تسهیلات تجاری با اعمال کنترل‌های نامحسوس می داند. او نشان داد ترخیص فوری کالاها از گمرک، تهیه آمارهای دقیق تجاری و گمرکی، با به کارگیری تکنیک‌های مدیریت خطر (مدیریت ریسک) قابل دسترس و کنترل هستند که نه تنها به تسهیل و امنیت تأکید دارند، بلکه به پیش بینی نتایج و ارائه مدلهایی برای کنترل‌های هدفمند منجر می شود (De Koninck, ۲۰۰۹). در این راستا از اقدامات سازمان گمرک در جهت افزایش سرعت و دقت در امر نظارت بر ورود و خروج کالا

^۱.Argyris

^۲. Probst and Buchel

^۳.Michael, Marquard

^۴. World Trade Organization

^۵. Levin, A.Y

^۶. Eberle, E.J

^۷. De Koninck, T

و انجام فرآیند تشریفات ترخیص، مکانیزاسیون کلیه رویه‌های اصلی و فرآیندهای مربوطه در قالب سامانه جامع گمرکی با استفاده از فناوری‌های نوین بوده است. (مستندات معاونت برنامه ریزی گمرک ج.ا.ا). همچنین با برجسته شدن بحث امنیت در دهه اخیر در حوزه تجارت و لزوم ایجاد تعادل بین روان سازی و تسهیل تجاری و سرعت بخشی در زنجیره تأمین کالا با الزامات حفاظت، امنیت و سلامت مبادلات تجاری، استانداردهای یازده گانه درخصوص تعامل گمرکات جهان با یکدیگر و استانداردهای شش گانه در حوزه تعامل گمرک با بخش تجاری از جانب سازمان جهانی گمرک (WCO) در دستور کار قرار گرفته است (سایت WCO). تحقیق پیش رو استفاده از ابزار یادگیری در سازمان گمرک در کنار رویکردهای بین المللی برای نظارت بر تجارت خارجی با بهبود توأم شاخص‌های امنیت و تسهیلات است.

۳- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش کیفی بوده و هدف آن ارائه الگویی برای نظارت بر تجارت خارجی با استفاده از فرآیند یادگیری سازمانی در گمرک است. با توجه به اینکه لازمه طراحی الگو، تعیین مؤلفه‌ها و ابعاد آن است، برای دستیابی به این مهم، از روش گراندد تئوری با رویکرد اشتراوس-کوربین^۱ استفاده شده است (افشار، ۱۳۹۸). برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های انفرادی عمیق نیمه ساختاریافته استفاده شده است. سؤالات راهنمای مصاحبه با توجه به بررسی ادبیات موضوع و مرور نظام مند و مطابق با نظرات خبرگان، طراحی شده است. به منظور آرامش خاطر مصاحبه شونده‌گان و حفظ محرمانگی اسامی افراد مصاحبه شونده، به هر کدام از آنها یک کد با حرف P (حرف اول کلمه شرکت کننده)^۲ اختصاص داده شده است. به عنوان مثال PA به منزله شرکت کننده A است. بعد از پایان هر مصاحبه، فایل صوتی توسط پژوهشگر شنیده شده، در فایل word پیاده سازی شده و نکات مهم به همراه موارد یادداشت شده در فرمی الکترونیکی ثبت می‌شود. بعد از برگزاری هر مصاحبه و پیاده سازی متن مصاحبه‌ها، کدهای اولیه برای هر یک اختصاص یافت. در ادامه با دسته بندی کدهای اولیه براساس مشابتهای موجود، مفاهیم شکل گرفتند و سپس دسته‌های بزرگتری تحت عنوان مقوله‌های فرعی، ایجاد شدند که همان دسته بندی مفاهیم مشابه در یک گروه تحت عنوان مقوله است. با ادامه روند و تحلیل چندین باره مقوله‌ها، دسته بندی بزرگتر و کلی تری از مقوله‌های فرعی در یک گروه، تحت عنوان مقوله‌های اصلی پدید آمدند. در گام پایانی، ارتباط بین مقوله‌ها بررسی شد و الگوی پژوهش براساس مقوله‌ها و ارتباطات بین آنها، طراحی گردید. جامعه مورد بررسی در این پژوهش شامل خبرگان حوزه فنی و امور گمرکی و همچنین حوزه آموزش، مشتمل بر مدیران گمرک، اساتید دانشگاه و مدیران ارشد برخی از دستگاه‌های اجرایی مرتبط با تجارت بودند. روش نمونه گیری مبتنی بر هدف خبرگان فعال بود و افرادی در پژوهش مشارکت نمودند که در زمینه یادگیری و نیز تجارت فرامرزی تخصص و تجارب ارزنده‌ای داشتند. برای این منظور ابتدا با رویکرد هدفمند و طبق معیارهای شناسایی شده، تعداد ۵ نفر خبره شناسایی شدند. سپس با استفاده از همکاری خبره‌ها (روش گلوله برفی) افراد دیگری معرفی و برای مصاحبه‌های آتی در نظر گرفته شدند. نمونه برداری تا زمانی ادامه یافت که نمونه‌های بعدی، مطالب جدیدی ارائه نمودند. بنابراین به غیر از ۵ نفر نخست که مستقیماً توسط پژوهشگر و طبق معیارهای موردنظر انتخاب شدند، سایر خبرگان، مزید بر معیارهای خبرگی، توسط سایر خبرگان نیز مورد تأیید قرار گرفتند. در نهایت ۱۴ مصاحبه مورد تأیید با خبرگان برای گردآوری داده‌ها انجام شد. با عنایت به اینکه، از مباحث مهم در پژوهش‌های کیفی، بررسی اعتبار و پایایی است. لذا به منظور بررسی اعتبار سنجی و صحت داده‌ها و مفاهیم استخراج شده از کدهای اولیه، از رویکرد بازنگری مشارکت کنندگان استفاده شد. به این ترتیب که متن پیاده سازی شده (نوشتاری) هر مصاحبه و مفاهیم استخراج شده از آن، در اختیار هر مصاحبه شونده قرار گرفت و آنها صحت متن‌های پیاده شده و مفاهیم استخراج شده از آنرا تأیید نمودند. همچنین

^۱.Strauss & Corbin

^۲.Participation

برای بازنگری ناظرین نیز، متن نوشتاری تعدادی از مصاحبه‌ها، کدها، مفاهیم و مقوله‌های استخراج شده در اختیار مصاحبه شونده دیگر که با روش تجزیه و تحلیل کیفی آشنایی داشت، قرار گرفت. وی نقطه نظرات خود را در خصوص مفاهیم بدست آمده اعلام کرد. سپس موارد در جلسات بحث و تبادل نظر، بررسی، اصلاحات لازم اعمال گردید. همچنین در این پژوهش سعی شد تا با ثبت مراحل مختلف بررسی و تحقیق، امکان بررسی صحت مراحل مختلف برای خوانندگان آتی فراهم آید.

۴- یافته‌های پژوهش:

برای تحلیل داده‌ها از سه روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده شد. (انسلم، اشتراوس، ۱۳۹۸). فرآیند بررسی و تحلیل به منظور استخراج مفاهیم با کدگذاری باز شروع شد. به مرور با پیشرفت کار و انجام مصاحبه‌های بیشتر و کدگذاری اولیه آنها برای استخراج مفاهیم، روابط بین مفاهیم به دست آمده، ظاهر و پدیدار می‌گردد. در این مرحله جهت نظام دهی به داده‌ها و ارتباط دادن آنها با یکدیگر و همچنین دسته بندی آن در طبقه‌هایی با مفاهیم مشابه و نزدیک به هم و اصطلاحا، ساختن مقوله‌ها، از شیوه کدگذاری محوری استفاده شده است. (افشار، ۱۳۹۸). به منظور نهایی کردن مدل و حذف داده‌های غیرمرتبط با موضوع یا مواردی که ارتباط چندانی با موضوع مورد بررسی نداشته‌اند، سراغ روش کدگذاری انتخابی رفته و از این شیوه بهره گرفته شده است. شرح روش کدگذاری‌ها، به قرار زیر بوده است:

کدگذاری باز: پس از اجرای هریک از مصاحبه‌های تخصصی، پاسخ‌ها که به صورت فایل صوتی ضبط شده ذخیره شده بودند، بصورت متنی درآمدند. سپس مطالب نگارش شده، چندین بار بازخوانی شدند تا از بین مطالب عنوان شده، مفاهیم مهم و نکات کلیدی شناسایی شوند. مصاحبه شونده‌گان، مطالب مختلفی را در هر یک از زیربخش‌های یادگیری سازمانی و ارتباط آن با ارتقای توأم مؤلفه‌های امنیت و تسهیلات در فرایندهای گمرکی ارائه نمودند. گفتنی است، برخی از مؤلفه‌ها و موارد عنوان شده بین اغلب مصاحبه شونده‌ها مشترک بود. مواردی که به تولید و خلق دانش، ترویج دانش، جمع و یکپارچگی اطلاعات تجارت خارجی، ایجاد زیرساخت‌های لازم، شرایط و عوامل تأثیرگذار محیطی و خارجی بر فرایند یادگیری سازمانی در گمرک، از مهمترین نکاتی بودند که در اغلب مصاحبه‌ها بدانها اشاره شده بود. به عنوان مثال، آموزش عمومی و تخصصی مسائل گمرکی، آموزش روش‌های حساسی پس از ترخیص، استفاده از کنترل‌ها و بازرسی‌های هدفمند و نه کنترل‌های یکسان، استفاده از روش‌های نوین فناوری اطلاعات و داده کاوی در کنترل‌ها، استفاده از هوشمندسازی در فرآیندهای گمرکی، بهره گرفتن از آموزش‌های بین‌المللی، آموزش کارکنان در حوزه قوانین و مقررات امور گمرکی، آموزش قوانین عمومی تجارت، قوانین تجارت بین‌الملل و... از مهمترین عواملی است که مصاحبه شونده اول (PA) به آنها اشاره و تأکید داشته که از نظر وی، عوامل مؤثر در یادگیری سازمانی برای ارتقای توأم مؤلفه‌های امنیت و تسهیلات در تجارت خارجی است. وجود برنامه ریزی صحیح، مستمر و مناسب در حوزه یادگیری سازمانی، توجه مسئولان مدیران ارشد سازمان به امر یادگیری سازمانی، توجه به مسائل رفاهی و معیشتی کارکنان، تقویت فرهنگ یادگیری سازمانی در سازمان، وجود سیستم‌های هوشمند و روش‌های نوین فناوری اطلاعات از جمله سیستم‌های اطلاعات مدیریت، مدیریت ریسک، داده کاوی و...، ایجاد زیرساخت‌های لازم، توجه به منابع و امکانات اعم از امکانات فیزیکی و نیازهای منابع انسانی، به اشتراک گذاری داده‌ها و اطلاعات تجاری و... از موارد مهم و تأثیرگذار در این فرآیند حایز اهمیت هستند. گفتنی است سایر کدها، به صورت متناوب در میان نظرات و صحبت‌های سایر کارشناسان و خبرگان تکرار شده است. لازم به ذکر است با انجام روش کدگذاری باز و استخراج نکات کلیدی از صحبت‌های مصاحبه شونده‌گان، در نهایت، از ۱۴ مصاحبه مورد تأیید، تعداد ۳۰۶ کد مختلف شناسایی و استخراج گردید.

کدگذاری محوری: پس از استخراج نکات کلیدی (کدهای اولیه)، آن دسته از کدهایی که از نظر مفهومی با یکدیگر مشابهت داشتند و به نوعی مرتبط بوده و به موضوع واحدی اشاره داشتند، در یک طبقه، دسته بندی شدند. مقصود از موضوع

مشترک، همان مفاهیم یا مقوله‌های فرعی است. پس از این مرحله، مجدداً روند کدگذاری مورد بازبینی واقع شده و آن دسته از مقوله‌هایی که از نظر محتوایی بهم نزدیکتر بودند، در دسته‌های بزرگتری با عنوان مقوله‌های اصلی، جای گرفتند. تجزیه و تحلیل مصاحبه‌ها، منجر به استخراج ۱۶ مقوله اصلی با ۴۹ مقوله فرعی شد (جدول ۲ پیوست مقاله). در ادامه کار براساس روش مبتنی بر داده-بنیاد، مقوله‌های اصلی و فرعی به شرح جدول ۱ تعیین شد.

جدول ۱- مقوله‌های فرعی استخراج شده برای مقوله‌های اصلی مبتنی بر نظریه داده بنیاد

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مقوله اصلی	مقوله فرعی
پدیده محوری	فرآیند یادگیری سازمانی	شرایط زمینه‌ای	پنجره واحد تجارت فرامرزی
			مدیریت ریسک هوشمند
شرایط علی	تجمع و یکپارچگی اطلاعات تجارت خارجی همکاری‌های ملی (داخلی) همکاری‌های فراملی (بین‌المللی) آموزش و توانمندسازی کارکنان گمرک فرهنگ سازی	شرایط مداخله‌گر	یکپارچگی و ثبات قوانین و مقررات
			حوزه سیاست‌گذاری
			عوامل محیطی (داخلی و خارجی)
			یکپارچگی مدیریت
راهبردها	نظارت اطلاعات محور مهندسی مجدد فرآیندها هوشمندسازی	پیامدها و نتایج	دستاوردهای اقتصادی
			دستاوردهای اجتماعی
			دستاوردهای آموزشی

الف. شرایط علی: برای ایجاد یک سیستم یادگیری سازمانی و آموزش نیروی انسانی لازم است، زیرساخت‌های آن فراهم باشد. براساس نتایج حاصله، «یکپارچگی اطلاعات تجارت خارجی، همکاری‌های ملی و بین‌المللی، فرهنگ سازی و آموزش و توانمند ساختن کارکنان»، به عنوان شرایط علی تعیین شدند.

ب. پدیده محوری: موضوع اصلی پژوهش، طراحی سیستم یادگیری سازمانی برای نظارت بر تجارت با بهبود توأم شاخص‌های تسهیلات و امنیت در فرآیندهای گمرکی است. مطابق با نظرات تخصصی مصاحبه‌شوندگان در پاسخ به پرسش‌های مرتبط با پدیده محوری فرآیند یادگیری سازمانی، اکتساب و خلق اطلاعات را که مشتمل بر شناسایی دانش جدید و همچنین شناسایی راه‌های جدید انجام کار است، تعبیر و تفسیر یا انتقال اطلاعات را که شامل تبادل اطلاعات بین افراد و واحدهای مختلف سازمان و سایر سازمان‌ها و در یک کلام گردش اطلاعات است، بکارگیری اطلاعات تولید شده در قالب خلق دانش ضمنی و دانش صریح کارکنان و در نهایت نهادینه کردن دانش را از طریق تبدیل دانش نظری به عملی، بهبود عملکرد کارکنان و بویژه توجه به بهبود مستمر، آشکار نمود.

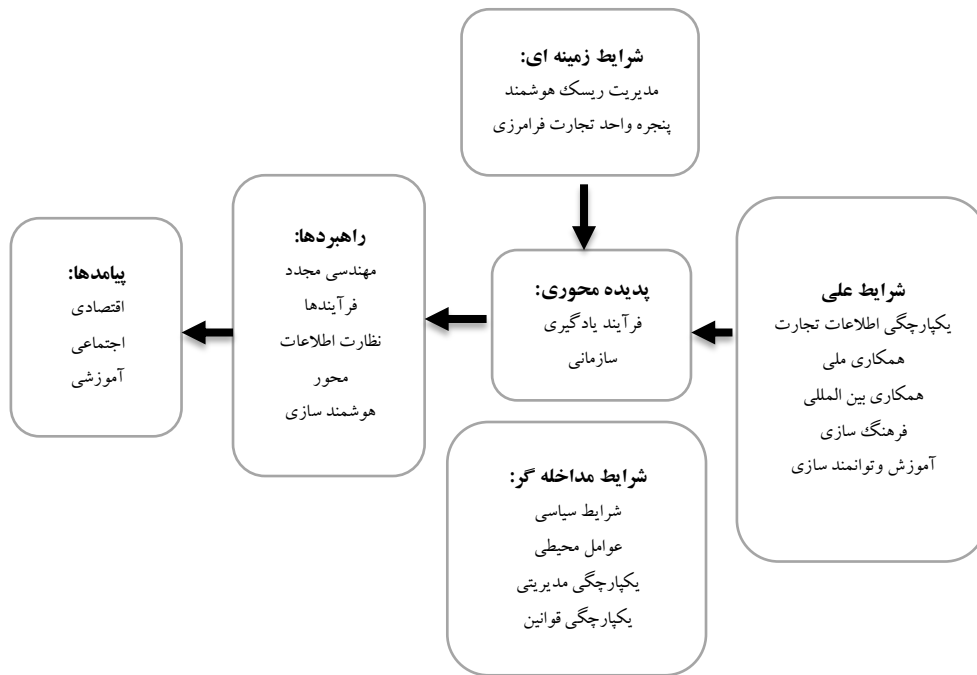
ج. شرایط زمینه‌ای: شرایط زمینه‌ای مجموعه موقعیت‌هایی را ایجاد می‌نمایند که افراد و سازمان‌ها تحت این موقعیت‌ها و شرایط، از خود کنش / واکنش نشان می‌دهند. با این دیدگاه که گمرک سازمانی انسان محور است و نسبت به سیستمی نمودن فرآیندهای خود با راه‌اندازی سامانه جامع امور گمرکی اقدام نموده لذا در این میان، پنجره واحد تجارت فرامرزی با تأکید بر «به اشتراک گذاری اطلاعات در پنجره واحد با امکان رصد لحظه‌ای فرآیند توسط صاحبان کالا (واردکنندگان یا صادرکنندگان) و مدیریت ریسک هوشمند با شناسایی و طبقه‌بندی عوامل مختلف ریسک، شناسایی کشورهای مبدأ و مقصد با ریسک بالا، شناسایی محموله‌های پرخطر و همچنین با بروزرسانی ضوابط انتخاب مسیر (مسیرهای سه‌گانه سبز، زرد و قرمز در ورود و خروج کالا در گمرکات اجرایی) با بکارگیری ابزار و فناوری، استفاده از روش‌های کنترلی پس از ترخیص (از نمونه این روش‌ها استفاده از روش بازبینی اسناد در گمرک است) به عنوان عوامل زمینه‌ای شناسایی شدند.

د. عوامل مداخله گر: شرایط سیاسی حاکم بر کشورها، عوامل محیطی داخلی سیستم، شامل عواملی از قبیل وضعیت ساختار سازمانی، وضعیت رفاهی کارکنان، امکانات مالی، دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های داخلی، سیاست و دیدگاه رهبران سازمان و عملکرد آنها در قبال دولت و سایر سازمان‌ها و ... عوامل محیطی خارجی نظیر سایر سازمان‌ها، قوانین و مقررات داخلی و بین‌المللی و ... همچنین یکپارچگی مدیریتی و یکپارچگی قوانین و مقررات به عنوان شرایط مداخله گر در فرآیند یادگیری سازمانی در گمرک شناسایی گردیدند.

و. راهبردها: از نظر مصاحبه‌شوندگان، توجه به رفع مشکلات ساختاری در گمرک از جمله توجه به مشکلات رفاهی و معیشتی منابع انسانی، گذر از ساختار سنتی به ساختار مدرن از جنبه ساختار سازمانی و همچنین فرآیندی فنی امور گمرکی، به عبارت دیگر مهندسی مجدد فرایندها، در کنار هوشمندسازی سامانه‌ها و فرایندها و نظارت اطلاعات محور با محوریت سیستم‌های اطلاعاتی مانند سیستم‌های اطلاعات مدیریت، به عنوان راهبردها شناسایی شدند.

ه. پیامدها: دستاوردها در حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی و آموزشی از پیامدهای پیاده‌سازی سیستم یادگیری سازمانی برای نظارت بر تجارت فرامرزی هستند. کاهش زمان ترخیص در که به تبع آن کاهش هزینه‌های گمرکی و در نتیجه کاهش قیمت نهایی کالا را به دنبال دارد، افزایش درآمدهای دولت ناشی از وصول حقوق ورودی مترتب بر کالاهای وارداتی، ترغیب تجار به استفاده از تجارت قانونی و مبادی رسمی کشور (گمرکات اجرایی)، کاهش اقتصاد زیرزمینی و غیرشفاف (قاچاق کالا)، افزایش اشتغال و ... از موارد انکارناپذیر دستاوردهای اقتصادی این موضوع است. افزایش اعتماد بازرگانان و تجار به تجارت قانونی و امنیت روانی جامعه از مصرف کالاهای وارداتی که در نتیجه اطمینان از کنترل‌های صحیح انجام شده در گمرک می‌باشد، افزایش اشتغالی که اثرات مستقیم آن امنیت روانی و اجتماعی را برای احاد جامعه به ارمغان می‌آورد، کاهش فروپاشی خانواده‌ها به دلیل مسائل و مشکلات اقتصادی و اشتغال و ... از مسائل اجتماعی برآمده از نتایج پژوهش می‌باشد. همچنین ارتقای توانمندی کارکنان در نتیجه دریافت انواع آموزش‌های هدفمند، برقرار شدن جریان اطلاعات در سازمان و افزایش آگاهی کارکنان، تبادل دانش و تجربه بین سازمان و دانشگاه و ... از نتایج آموزشی سیستمی شدن یادگیری سازمانی در گمرک در نظارت بر تجارت فرامرزی می‌باشد.

کدگذاری انتخابی: کدگذاری انتخابی، آخرین مرحله از مراحل روش نظریه داده بنیاد است که در آن براساس کدگذاریهای باز و محوری صورت گرفته در مراحل قبل، مقوله اصلی موضوع انتخاب می‌شود و رابطه آن با دیگر مقوله‌ها مشخص می‌گردد. در این مرحله، آن دسته از مقوله‌هایی که نیاز به بازنگری و پالایش مجدد داشتند، پایش شدند. در نهایت، مطابق با روابط و ارتباطات شناسایی شده بین مقوله‌های اصلی و مقوله‌های فرعی استخراج شده از مراحل قبل، الگوی یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت فرامرزی با رویکرد توسعه اقتصادی - اجتماعی به منظور بهبود شاخص‌های امنیت و تسهیلات در فرایندهای گمرکی در گمرک ترسیم شد.



شکل ۱. مدل پارادایمی یادگیری سازمانی در نظارت بر تجارت خارجی در گمرک

۵- بحث و نتیجه گیری

پژوهش پیش رو با هدف ارائه الگوی یادگیری سازمانی برای نظارت بر تجارت با ارتقای توأم شاخص‌های امنیت و تسهیلات در گمرک انجام شد. با جمع آوری، بررسی و تحلیل داده‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها، تعداد ۳۰۶ مفهوم در قالب ۴۹ مقوله فرعی و ۱۶ مقوله اصلی، شناسایی شدند. نتایج این پژوهش برای سازمان‌ها و دستگاه‌های مرتبط در امر تجارت خارجی از جمله، وزارت اموراقتصاد و دارائی و زیرمجموعه‌های آنها از جمله گمرک، سازمان امور مالیاتی و ...، وزارت صنعت، معدن و تجارت، سازمان‌های بازرگانی، بانک مرکزی ج.ا.ا.، دانشگاه‌ها و بویژه دانشجویان رشته‌های تخصصی امور گمرکی، اقتصاد و بازرگانی، حقوق تجارت، حقوق بین الملل و ... و مراکز آموزشی و تحقیقاتی در زمینه مسائل علوم انسانی و اقتصادی کاربرد دارد. با توجه به مطالعات داخلی صورت گرفته در گمرک در رابطه با تسهیلات تجاری و یادگیری که بصورت مستقل از هم و به عنوان مورد مطالعاتی در برخی گمرکات اجرایی انجام شده، نقش گمرک به عنوان مدیریت هماهنگی مرزی، (برادری، ۱۳۹۷)، استقرار پنجره واحد مجازی در تسهیل تجارت (جعفری، ۱۳۹۲)، تجمع و یکپارچگی اطلاعات در قالب سامانه جامع امور گمرکی و تبادل اطلاعات فی مابین با سایر سازمان‌های ذی‌مدخل در امر تجارت خارجی (قویدل، ۱۳۹۴)، تأثیر سامانه جامع امور گمرکی بر تسهیل تجارت (قائد رضانی، ۱۳۹۶) و ...، آموزش و توانمندسازی کارکنان گمرک، استفاده از ابزارها، تجهیزات و فناوری اطلاعات و ... را در تسهیل تجارت و تسریع و تسهیل روند ورود و خروج کالا مؤثر دانسته‌اند. لذا یافته‌های پژوهش حاضر مبنی بر عوامل تأثیرگذار در فرآیند یادگیری سازمانی در طراحی مدل یادگیری برای ارتقای توأم شاخص‌های امنیت و تسهیلات، که در بخشهای قبل توضیح داده شد، همراستا با یافته‌های پژوهش‌های فوق و مؤید نتایج پژوهش‌های قبلی است.

۶- منابع

- 1 - Ahmadi Akram, (2017), characteristics of the learning organization, international conference of interdisciplinary studies in management and engineering, University of Tehran, (Persian)
- 2 - Afshar, Ebrahim (2018), Basics of Qualitative Research: Techniques and Stages of Grounded Theory Production, (Persian)

- 3 - Argyris, Chris, Schon, Donald, A. (1999), *Organizational Learning: A Theory of Action Perspective* (Addison-Wesley Series on Organization Development) on Amazon.com.
- 4 - Bakhshandeh, Mehdi and Shisha Chiha, Mojtaba, Higher Education Institute of Management and Planning, review of Trade Facilitation Agreement (TFA), lecture 09/11/2018
- 5 - Baradari, Taghi, (2017), the role of customs as border coordination management in accelerating and facilitating the entry and exit process of goods and passengers (Customs of West Azarbaijan Province), (Persian)
- 6 - Bazargan, Abbas, (1389), an introduction to qualitative and mixed research methods, (Persian)
- 7 - Book of Import and Export Regulations, 1400, Publications of the Office of Commercial Studies, Ministry of Security. Appendices, (Persian)
- 8 - Carre, David, (1992), Education, Learning and Understanding: the process and the product, *Journal of Philosophy of Education*
- 9 - Customs International Cooperation Office Conventions of customs and commercial affairs, August 1400, (Persian)
- 10 - De Koninck, T. (2009). 'Protecting Human Dignity in Research Involving Humans'. *Journal of Academic Ethics*, 7(1-2), P. 17
- 11 - Documents of the Vice President of Planning and International Affairs of the Customs Organization, (Persian)
- 12 - Dodgson, Mark, (1993), *Organizational learning: A review of some literatures*. *Organization Studies*, 14(3), 375-394 .
- 13 - Eberle, William, Stone, D.Talbert, (2012), "Using AI/Machine Learning for Reconnaissance Conference of the Florida AI Research Society (FLAIRS), May 2012.
- 14 - Grantham, Andrew, (2002), *Organisational Learning: Conceptual challenges*.
- 15 - Guns, Bob, (1378), *Transelate: Abili, Khodayar, Pub. Sapco, Tehran.[persian]*
- 16 - Huber, GP, (1999), *How Organizations Learn: A Communication Framework*, *Research in the Sociology of Organizations*, 5, 1-36. and R. H.
- 17 - Levine, Stuart, (2016), *Maximizing Organizational Potential Through Learning*. Published In, *The CU Times*.
- 18 - Jafari, Behzad, (2012), investigation and impact of establishing the virtual window of customs office of Khuzestan province in facilitating trade, (Persian)
- 19 - Lyles, M. A., Foil, (1985), *The Organizational Learning Support System (OLSS) toolkit*. Top management, strategy and organizational knowl.
- 20 - Michael Marquard (2002) .*Building The Learning Organization*. Davies – Black publishing
- 21 - Noorani, Haider, (2017), *Farhangian University as a learning organization*, bi-quarterly journal of research in Farhangian University teacher training, first year, third issue, fall and winter 2016, published: summer 2017, (Persian)
- 22 - Probst and Büchel, (1997), *Organizational Learning, Knowl Management ... the organization's problem-solving potential*.
- 23 - Quaid Ramzani, Alireza, (2016), investigation and impact of using the comprehensive system of customs affairs on trade facilitation (Imam Khomeini Port Customs), (Persian)
- 24 - Qavidel, Reza, (2014), the effect of the business unit window on trade facilitation (case study: a number of government organizations related to the customs of J.A.), (Persian)
- 25 - Strauss, Anselm, (1385), *principles of qualitative research method, basic theory, methods and practices*, Translated,(Persian)
- 26 - View site, *ixport, commercial facilitation*, January 8, 2017, (Persian)
- 27 - WCO.OMD.ORG- *WCO SAFE Framework of Standards* ,(2008).
- 28 - Windsor, (2001), *Understanding learning : influences and outcomes* Available.

Explaining the effective factors on the pattern of organizational learning in monitoring foreign trade with the approach of economic-social development (Case Study: Customs)

Arezoo Ghanioon¹

Phd Student in Management, Islamic Azad University, Saveh Branch, Saveh, Iran

Alireza Nobari^{2*}

Assistant Professor of Management Department, Islamic Azad University, Saveh Branch, Saveh, Iran.

(Corresponding author)

Maryam Majidi³

Assistant Professor of Management Department, Islamic Azad University, Saveh Branch, Saveh, Iran

Alireza Afsharnejad⁴

Assistant Professor of Management Department, Islamic Azad University, Saveh Branch, Saveh, Iran

Abstract: *Customs, as one of the important organizations in the cycle trade of goods, is responsible for controlling and monitoring the entry and exit of goods. With the ever-increasing volume of trade, it is inevitable to carry out controls with maximum accuracy and speed, while facilitating and making socio-economic development more productive. The purpose of the research is to identify the effective factors on the organizational learning model in the supervision of foreign trade in the Customs with the improvement of facilities and security indicators. The research is of qualitative type and Grounded Theory method was used for data analysis. The data collected by in-depth interviews that were conducted with 14 Customs experts and other related organizations using the snowball sampling method. Then, the data analyzed through open, axial and selective coding. Finally, the paradigm model of organizational learning in monitoring foreign trade consisting of causal conditions, background conditions, intervening factors, central phenomenon, strategies and consequences was drawn. The main phenomenon of the designed model is the organizational learning process. The findings of the research showed that the causal factors include the integration of foreign trade information, national and transnational cooperation, training and empowerment of employees and culture building. Intervening factors include political conditions, integration of laws, environmental factors and management integration. Background factors include business unit window and risk management and strategies include information-based monitoring, process re-engineering and intelligentization. The consequences of the organizational learning system include economic, social and educational achievements that are in line with socio-economic development.*

Key words: *organizational learning, supervision, Customs, cross-border trade, Development.*

¹ E-mail: a.ghanioon@gmail.com

² E-mail: nobariali@yahoo.com (Corresponding Author)

³ E-mail: fa.ma1382@hotmail.com

⁴ E-mail: a.r.afsharnejad@gmail.com