

چکیده

امور بازرگانی و بویژه صادرات، همواره دستخوش ریسک و خاطره بوده و هست. واضح است که مقابله با این دسته ریسک‌ها، مستلزم فرآیندی نظام یافته برای شناسایی، تحلیل و پاسخگویی به ریسک‌ها به منظور بیشینه نمودن نتایج وقایع مثبت و کمینه نمودن پیامدهای وقایع ناگوار و منفی می‌باشد که می‌تواند روی اهداف اصلی صادرات تاثیرگذار باشد. بر این اساس، هدف مطالعه حاضر، شناسایی و تحلیل عوامل موثر بر توسعه صادرات غیرنفتی از منظر ریسک در گمرک جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و خبرگان سازمان گمرک در شهر تهران می‌باشد. نمونه مورد نیاز برای مصاحبه کیفی تا حد اشباع نظری و از طریق نمونه گیری قضاوتی هدفمند گردآوری شد. به منظور تحلیل داده‌های کیفی حاصل از ۲۰ مصاحبه، از تئوری داده بنیاد بهره گرفته شد. از ۱۸۱ خرده مقوله استخراج شده از گزاره‌های کلامی، ۴۱ مقوله محوری احصاء شد که مدل پارادایمی مدیریت ریسک صادرات را شکل داد. نتایج نشان داد ریسک مبتنی بر کالاهای صادراتی، ریسک تجاری، ریسک اظهارنامه صادراتی، ریسک غیرعملکردی، ریسک اعتباری، ریسک حمل و نقل، ریسک مبتنی بر شخص، و ریسک قانونی، مهمترین ریسک‌های صادراتی کشور بوده و برای مدیریت آنها، استراتژی‌هایی پیشنهاد شد. به علاوه، عوامل زمینه‌ای شامل ملاحظات فرهنگی، قانونی، زیست محیطی، تکنولوژیکی، اقتصادی، و سیاسی، و عوامل مداخله گر شامل کیفیت مکانیزم‌های اجرایی صادرات، کیفیت نیروی انسانی، و مشارکت ذینفعان بر استراتژیهای مدیریت ریسک صادرات تاثیرگذار بودند.

کلید واژه:

مدیریت ریسک، رویه گمرکی، صادرات غیرنفتی، نظریه داده بنیاد

مقدمه

در بسیاری از کشورهای دنیا حقوق و عوارض گمرکی علاوه بر اینکه عاملی بسیار مهم در تامین هزینه های داخلی به حساب می‌آید، می‌تواند به تنظیم سیاست‌های داخلی و حمایت از محصولات ساخت هر کشور کمک نماید. از آنجایی که گمرک در واقع مجری برنامه های اقتصادی در امر بازرگانی خارجی است (والتوننا و همکاران، ۱، ۲۰۱۷)؛ لذا حضور فعال در سازمان جهانی و ایجاد همکاری بین المللی و منطقه ای و برخورداری از امکانات بیشتر در این زمینه و پذیرش و رعایت قواعد مورد استفاده نیز ضروری است. یکی از ابزارهای مهمی که گمرک در این راستا و در خصوص مدرن کردن رویه‌های عملیاتی خود باید مدنظر قرار دهد، بحثی است که با عنوان "مدیریت ریسک" از آن نام برده می‌شود. در گمرک، ریسک به میزان احتمالی که انجام فعالیت ها و عملیات گمرکی منجر به عدم موفقیت این سازمان در دستیابی اهداف خود و یا عدم رضایت ارباب رجوع شود اطلاق می‌شود. عدم تحقق اهداف گمرک، ضرر و زیان، آسیب و صدمه به تجارت، صنعت و یا عموم جامعه به دنبال دارد. اگر چه هر کشوری در دنیا با توجه به مشخصات محیطی و کاری خود با کشور دیگر متفاوت است، اما معمولا شالوده و سنگ بنای مدیریت ریسک که مدیریت کردن نقاط و امکانات ضربه پذیر است در همه محیط ها یکسان است (جاوانی و همکاران، ۲، ۲۰۱۶). در هر کشور گمرک اولین سازمانی است که در مرزها با مبادلات خارجی روبرو است. این مبادلات شامل افراد، کالاها، خدمات سرمایه و یا ... می

تحلیل عوامل اثرگذار بر توسعه

صادرات غیرنفتی از منظر ریسک در

گمرک جمهوری اسلامی ایران

مریم طنابنده

دکتری مدیریت دولتی گرایش مدیریت

تطبیقی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی،

دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

tm_56@yahoo.com

سنجر سلاجقه (نویسنده مسئول)

استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده

ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی

واحد کرمان، ایران

salajesgheh_187@yahoo.com



باشند و به عنوان پیشانی هر نظام و کشور می تواند نقشی را در سرعت و اهمیت مبادلات بازی کند. علاوه بر این نقش باید مواظب مشکلات و معضلاتی مثل تقلب در ورود کالا، قاچاق، تروریسم و ... نیز باشد. این نقش دوگانه اهمیتی دوچندان به گمرک می دهد یعنی هم باید به سرعت نقل و انتقال سرمایه کمک کند و هم از طرفی جلوی بعضی از موانع و مشکلات احتمالی را با انجام و استقرار سیستم های صحیح کاری بگیرد. رشد اقتصادی جهانی مسلماً بر فعالیت های گمرک نیز تاثیر می گذارد، افزایش فعالیت واردکنندگان، صادرکنندگان، حق العمل کاران، مسافریین، ناوگان ها و سیستم های حمل و نقل، خدمات سریع تر، اطلاعات قابل اعتمادتر، اطلاعات آماری صحیح تر، افزایش حمایت از اقتصاد، کنترل های محیطی و کشاورزی انتظار زیادی از گمرک طلب می کند (پارک و کیم، ۲۰۱۶). رشد انفجاری تجارت بین المللی، از لحاظ حجم و هم از لحاظ پیچیدگی، توریسم، مسافران و از طرفی کمیود نیرو و امکانات، همگی فشار مضاعفی بر گمرک وارد می کنند. از طرفی با توجه به وظیفه گمرک، باید اطمینان حاصل شود که کلیه واردات و صادرات یا قوانین و دستورالعمل ها هم خوانی و مطابقت دارد و در اینحال گمرک وظیفه و مسئولیت خود را نیز در قبال کالاها، تسریع در انجام عملیات گمرکی و انطباق با قانون نیز انجام می دهد (میلر، ۲۰۱۵). کندی گردش کار و وجود تخلفات در گمرک، باعث افزایش هزینه و از دست رفتن فرصت ها می گردد و مانع از دستیابی این سازمان به اهداف خود می شود. دستیابی به نظام مطلوب گمرکی مستلزم رعایت دو موضوع است: یکی، تسهیل در امر تجارت و دیگری اعمال مقررات و مبارزه با تخلفات. برقراری تعادل میان این دو هدف را می توان اصلی ترین وظیفه مدیریت گمرکی دانست (ریم و همکاران، ۲۰۱۶). شرایطی که امروزه گمرک با آن مواجه است، جایگاه توجه به مدیریت ریسک و به طور خاص مدیریت ریسک عملیاتی است. مدیریت ریسک کاربرد سیستماتیک سیاست های مدیریتی، رویه ها و فرایندهای مربوط به فعالیت های تحلیل، ارزیابی و کنترل ریسک می باشد. مدیریت ریسک عبارت از فرایند مستندسازی تصمیمات نهایی اتخاذ شده و شناسایی و به کارگیری معیارهایی است که می توان از آنها جهت رساندن ریسک تا سطحی قابل قبول استفاده کرد (الگارد، ۲۰۰۸). بنابر نظر بوهوم، مدیریت ریسک فرایندی شامل دو فاز اصلی است؛ فاز تخمین ریسک (شامل شناسایی، تحلیل و اولویت بندی) و فاز کنترل ریسک (شامل مراحل برنامه ریزی مدیریت ریسک، برنامه ریزی نظارت ریسک و اقدامات اصلاحی) می باشد (مانوج و منتزر، ۲۰۰۸).

اگرچه هر کشوری در دنیا با توجه به مشخصات محیطی و کاری خود با کشور دیگر متفاوت است، اما معمولاً شالوده و سنگ بنای مدیریت ریسک که مدیریت کردن نقاط و امکانات ضربه پذیر است در همه محیط ها یکی است. موضوع مدیریت ریسک در گمرک جمهوری اسلامی ایران یکی از موضوعات مهمی است که در سند راهبردی گمرک (۱۳۸۹) و در بیانیه رسالت سازمان به آن اشاره و تاکید شده است. در این بیانیه "گمرک ج.ا.ا سازمانی است حاکمیتی، به عنوان مرزبان اقتصادی کشور و حافظ حقوق دولت و جامعه که بر اساس قانون امور گمرکی، کنوانسیون های بین المللی گمرکی و سایر مقررات مرتبط، با بهره مندی از سرمایه های انسانی متعهد کارآمد، فناوری نوین، مدیریت ریسک و تعامل و همگرایی موثر با سازمانهای همجوار منطقه ای و بین المللی گمرکی نسبت به ارائه خدمات گمرکی مطلوب اقدام نموده و نقش موثری در تصمیم سازی کلان اقتصادی و تجاری کشور ایفا می نماید". اعمال مدیریت ریسک در گمرک جمهوری اسلامی ایران با استقرار و بکارگیری نظام آسیکودا از یک دهه قبل آغاز گردیده است. اغلب معرفی تکنیک های مدیریت ریسک در گمرک به عنوان نتیجه پذیرش این موضوع است که به دلیل افزایش حجم مبادلات بین کشورهای جهان و تغییر اولویت دولت ها، ادارات گمرک دیگر قادر به ادامه فعالیت های کاری خود به سبک قبلی نیستند. قبول عدم ثبات در کسب و کار، مستلزم آن است که مدیریت در ماموریت، نقش و روش های عملیات خود بازنگری جدی نماید. معمولاً این بازنگری منجر به پذیرش این موضوع می شود که گمرک همانند سابق نمی تواند ۱۰۰ درصد جریان نقل و انتقال کالا را به صورت فیزیکی کنترل نماید و لازم است تا از سبک مرزبانی به سبک الگوی عملیاتی مبتنی بر ریسک تغییر روش دهد. برای پاسخگویی به این چالش ها، اغلب ادارات گمرک اقدام به اجرای سیستم های انتخاب هدفمند نموده اند. به هر حال این موضوع پذیرفته شده است که استراتژی مدیریت ریسک پیشرفته در عین حالی که این تکنیک ها را در برمی گیرد، باید بیش از انتخاب هدفمند بوده و روش های جدید کار را تعریف نماید. این باید به شدت مدیریت را به سمت پذیرش یک رویکرد اعمال قوانین و مقررات فراگیر و مبتنی بر ریسک سوق دهد تا گمرک بتواند منابع خود را در قبال دولت کارا تر و اثربخش تر بکار گیرد. بر این اساس، مساله اساسی این پژوهش آن است که چه الگوی مطلوبی را برای مدیریت ریسک و الزامات اجرایی آن در گمرک جمهوری اسلامی ایران با رویکرد توسعه صادرات می توان ارائه داد؟

۲. پیشینه پژوهش

محمدی و شجاعی (۱۳۹۵) مطالعه ای را با هدف شناسایی و واکاوی ابعاد و مؤلفه های مختلف پدیده مدیریت ریسک زنجیره تأمین انجام داده و از طریق تحلیل محتوای آن، طبقه بندی و اولویت بندی کردند. از بین ۴۰۱ مقاله یافت شده بین سالهای ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۴ تنها ۷۵ مقاله برای تجزیه و تحلیل انتخاب شد. نتایج نشان داد که مهمترین ریسک های زنجیره تأمین با توجه به تحلیل محتوای صورت گرفته شامل



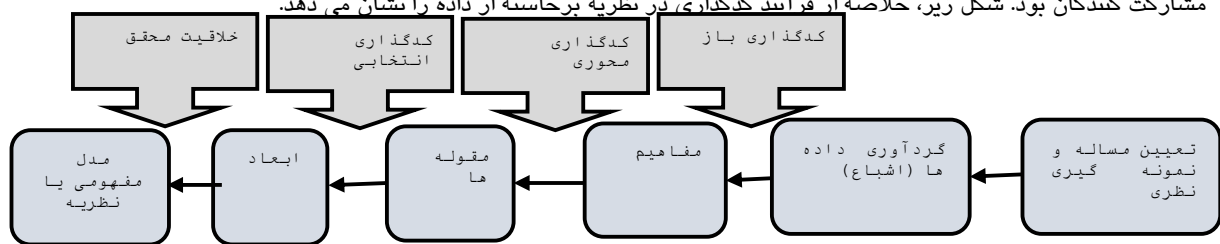
ریسک‌های تأمین، تقاضا، اطلاعات، محصول و انعطاف‌پذیری و مهم‌ترین استراتژی‌های کاهش ریسک شامل بکارگیری چندین تأمین‌کننده، مشارکت و همکاری، استراتژی تأمین و محصول منعطف می‌باشد. محمدی و همکاران (۱۳۹۵) با استفاده از رویکرد تئوری برخاسته از داده‌ها به طراحی الگوی مدیریت ریسک زنجیره تأمین پروژه‌ها در خطوط انتقال گاز پرداخته و نشان دادند که پدیده اصلی در مدیریت ریسک زنجیره تأمین پروژه مشتمل بر ریسک‌های محیطی، سازمانی و شبکه‌ای است. علی‌اصغری و همکاران (۱۳۹۴) اظهار داشتند با رشد تئوری‌های مدیریت و برنامه‌ریزی و گسترش به‌کارگیری آنها، لزوم استفاده از ابزارهای مدیریت ریسک خصوصاً در سازمانهایی همچون گمرک که مسئول وصول حقوق و عوارض ورودی و صدور و همچنین واردات، ترانزیت و صادرات کالا می‌باشد به شدت احساس می‌گردد. مهدی‌خانی (۱۳۹۴) به بررسی و مقایسه مراحل ارزیابی و مدیریت ریسک پروژه با توجه به استاندارد *PMBOK* پرداخته و الگویی برای پیاده‌سازی عملی فرآیند مدیریت ریسک در پروژه‌های عمرانی صنایع دریایی ارائه کردند. به اعتقاد نویسندگان، تکنیک *FMEA* را می‌توان جایگزین فرآیند تعریف شده در استاندارد *PMBOK* نمود. نعمتی و نعمتی زاده (۱۳۹۴) دریافتند که برای تسهیل در فرآیند مدیریت ریسک سازمان (*ERM*)، یک سیستم پشتیبان تصمیم که بتواند تصمیم‌گیری در کلیه مراحل فرآیند مدیریت ریسک سازمان را پشتیبانی کند، باید توسعه یابد. لذا سعی کردند تا تصمیم‌گیری در کلیه مراحل مدیریت ریسک را پشتیبانی نموده و از ابزارهای تصمیم‌گیری چندمعیاره شامل روش وزن‌دهی بردار ویژه و روش *TOPSIS*، سیستم استنتاج فازی و برنامه‌ریزی عدد صحیح استفاده نمایند. عباسی و رمضانیان (۱۳۹۴) مطالعه‌ای را با هدف شناسایی نقاط قوت و ضعف و ارزیابی مالی پروژه‌های *BOT* با رویکرد مدیریت ریسک با استفاده از روش *DEA-AHP* به انجام رسانیدند. با نظرسنجی از ۲۲ مهندس که حداقل ۱۰ سال سابقه کار مفید در این زمینه داشتند، مشخص گردید که در قراردادهای *BOT* باید تعهدات قراردادی هر یک از طرفین قرارداد و شرایط اجرایی آن و طرف مقابل به طور صریح و روشن بیان شود. توکلی (۱۳۹۲) به شناسایی و ارزیابی شاخص‌های مدیریت ریسک در صادرات مایعات گازی پارس جنوبی پرداخته و از طریق ساختار شکست پروژه، ۶۲ ریسک در پروژه را شناسایی کرد. سپس با نظرسنجی از خبرگان، ۲۳ ریسک بحرانی پروژه را انتخاب کرد. زارعی و چمنی (۱۳۹۲) اظهار داشتند که استفاده از تکنیک‌های مدیریت ریسک و تجزیه و تحلیل ریسک در گمرک می‌تواند باعث بهینه‌سازی بسیاری از منابع مالی و انسانی شده و هزینه‌های مرتبط با کار را به شدت کاهش دهد. نوری و نویدی (۱۳۹۱) با استفاده از داده‌های پنهان دریافتند که ریسک نرخ ارز در کوتاه‌مدت دارای تأثیری مثبت و معنی‌دار بر صادرات غیرنفتی در ایران است. زارعی (۱۳۷۸) به شناسایی عوامل تعیین‌کننده ریسک و راه‌های اداره آن به منظور افزایش توان صادراتی صادرکنندگان کالاهای صنعتی پرداخت و در این راستا توانایی‌های صنعت بیمه، میزان اعتماد صادرکنندگان کالاهای صنعتی نسبت به آن، دانش صادرکنندگان نسبت به ریسک‌های موجود، در بازارهای داخلی و جهانی و شیوه‌های مدیریت آنها را ارزیابی کرد. به اعتقاد محقق، برای شناسایی هرچه بهتر و بیشتر عوامل ایجادکننده ریسک در بازارهای داخلی و جهانی، سازمان‌های دست در کار صادرات (وزارت بازرگانی، وزارت صنایع، صنعت بیمه و صندوق ضمانت صادرات) باید با استفاده از کادر مجرب و متخصص به آموزش همگانی صادرکنندگان بپردازند تا سطح دانش فنی آن‌ها را ارتقا بخشند. شریواستاوا و راتودا (۲۰۱۷) چارچوبی برای مدیریت ریسک توسعه دادند که متشکل از ریسک‌های ادراک شده در پروژه‌های چابکی، علل آنها، و روش‌های مورد استفاده در صنعت برای مدیریت این ریسک‌ها بود. سودمندی این چارچوب با اجرا در سه شرکت مختلف تأیید شد. جایرامان و همکاران (۲۰۱۷) معتقدند که پیاده‌سازی شش سیگما منجر به بهبود مستمر در کیفیت کیفیت و کاهش هزینه‌ها می‌گردد. شاخص‌های شش سیگما نه تنها به بهینه‌سازی عملیات روتین آزمایشگاهی کمک می‌کند بلکه به انتخاب ابزارهای جدید و روش‌های جدید مدیریت ریسک نیز کمک می‌کند. لیو و همکاران (۲۰۱۷) تلاش کردند تا فرآیندی جامع و کامل مدیریت ریسک را در صنعت انرژی روستایی سیچوان چین پیاده‌سازی نمایند. بر مبنای تحلیل شناسایی ریسک، چهار گروه ریسک شناسایی گردید: ریسک‌های مالی، ریسک‌های شبکه خدمات، ریسک‌های تأمین انرژی و ریسک‌های شرکتی. ویکولا و همکاران (۲۰۱۶) اظهار داشتند که پیچیدگی زنجیره تأمین و عدم یکپارچگی منجر به افزایش عدم قطعیت از منظر ذینفعان می‌گردد که یک چالش عمده در مدیریت ریسک می‌باشد. توانایی شناسایی ریسک‌ها تقلیل یافته است چون مسئولیت مدیریت ریسک در زنجیره تأمین به ارائه‌دهندگان خدمات خارجی منتقل شده است. پارک و کیم (۲۰۱۶) رویکرد الگوریتم تحول‌گرای مبتنی بر شبیه‌سازی را برای برنامه‌ریزی عملیاتی زنجیره تأمین جهانی از منظر مدیریت ریسک سیستماتیک پیشنهاد کردند که با پیامدهای منفی رویدادهای ریسک‌زای تصادفی و خطرناک در تأمین، تولید، توزیع و انتقال به شیوه‌ای یکپارچه دست و پنجه نرم نماید. این رویکرد، به صورت موفقیت آمیزی برای یک نمونه صنعتی، یک شرکت تولید تجهیزات الکترونیکی مصرفی به کار برده شد. نتایج محاسبات نشان داد



که مدیریت ریسک سیستماتیک زنجیره تامین جهانی با استفاده از رویکرد پیشنهادی، سود را تا ۲۰ درصد و ۱۶٫۱ درصد در نمونه صنعتی و به ترتیب در مقایسه با مدیریت ریسک فعال و مثبت، افزایش می‌دهد. بلیجان و تراجکو ۱۲ (۲۰۱۲) بیان داشتند که یکی از تنگناهای عمده در مدیریت گمرک، ایجاد توازن میان نیاز به تسهیلات تجاری به عنوان یک فرآیند ساده سازی، استانداردسازی و متحدسازی مستندات و فرآیندها در زنجیره تامین بین المللی از یک سو و سطح کنترل‌ها و مداخلات از سوی دیگر می‌باشد. برای رویارویی با این تنگنا، گمرک به میزان قابل توجهی نقش و موقعیت خود را در زنجیره تامین بین المللی تغییر داده است. گمرک نقش دروازه بازن خود را با رویکرد مدرن، پیچیده، و بسیار دشوار مدیریت ریسک جایگزین کرده است. ویژگی عمده رویکرد مدیریت ریسک گمرک، تعیین اینکه چه افرادی، محصولات، و ابزارهای حمل و نقلی باید بررسی شوند و تا چه حد گسترش یابد، می‌باشد. افراد، محصولات و ابزارهای حمل و نقل پرریسک، در معرض کنترل‌ها و مداخلات زیادی قرار می‌گیرند. در حالیکه افراد کم ریسک، تسهیلات بازرگانی بیشتری را دریافت می‌کنند. بر اساس تحلیل پیشینه داخلی و خارجی می‌توان دریافت که بیشتر مطالعات صورت گرفته در زمینه مدیریت ریسک عمدتاً در حوزه‌هایی همچون زنجیره تامین، بخش بانکداری یا شرکت‌های کوچک و متوسط انجام شده است. در واقع مطالعات انگشت شماری به موضوع مدیریت ریسک در گمرک (علی اصغری و همکاران، ۱۳۹۴؛ بلیجان و تراجکو، ۲۰۱۲) و به طور خاص، صادرات پرداخته اند.

۳. روش شناسی پژوهش

این پژوهش از منظر فلسفه، از نوع پراگماتیسم (عمل‌گرا)، از منظر رویکرد، از نوع استقهایمی ۱۳ (ترکیب/دیالکتیک استقرا و قیاس)، از منظر استراتژی، از نوع نظریه داده بنیاد و پیمایش، بر اساس انتخاب روش، به دلیل استفاده از تحلیل تم (در بخش کیفی) و نیز مدل‌سازی معادلات ساختاری (در بخش کمی)، از نوع آمیخته، و از منظر افق زمانی به دلیل اکتشافی بودن از نوع تک مقطعی بود. از منظر تکنیک‌ها و رویه‌های گردآوری داده، نیز از ابزارهای مصاحبه و پرسشنامه استفاده شد. جامعه آماری شامل مدیران و خبرگان سازمان گمرک جمهوری اسلامی ایران در شهر تهران می‌باشد. برای مصاحبه با افراد کلیدی، برنامه‌های مصاحبه با افراد و دسترسی به آنها تهیه شد. ماهیت مصاحبه‌ها از نوع باز بود. به منظور انتخاب افراد مصاحبه شونده، چهار معیار کلیدی بودن، تنوع، شناسایی شدن توسط سایرین، و موافقت برای مشارکت در فرآیند پژوهش مد نظر قرار گرفت. به منظور انتخاب نمونه از ترکیب روش‌های هدفمند قضاوتی و روش گلوله برفی استفاده شده است که روشی غیراحتمالی است. در نهایت، ۲۰ نفر مورد مصاحبه قرار گرفته و داده‌های حاصل از طریق رویکرد داده بنیاد، مورد تحلیل قرار گرفت. مدت زمان مصاحبه‌ها بر حسب شرایط و تمایل مشارکت‌کنندگان بین ۵۵ تا ۱۴۰ دقیقه به طول انجامید. در زمان انجام مصاحبه‌ها، فقط پژوهشگر و مشارکت‌کننده در محل برگزاری مصاحبه حضور داشتند. محل مصاحبه‌ها نیز عمدتاً دفتر کار مشارکت‌کنندگان بود. شکل زیر، خلاصه از فرآیند کدگذاری، در نظریه برخاسته از داده را نشان می‌دهد.



شکل (۱). فرآیند اجرای تئوری داده بنیاد

روایی از طریق اقدامات انجام شده در فرآیند انجام مصاحبه شامل طراحی مصاحبه (سئوالات ساده و بدون ابهام، دقت در شیوه مطرح کردن سئوالات و رعایت توالی آنها و تایید کیفیت و کمیت سئوالات مصاحبه توسط همکاران پژوهش) و نسخه‌برداری (پیاده سازی دقیق داده‌های مصاحبه توسط محقق، ضبط صدا و یادداشت حین مصاحبه) ایجاد شد. برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های این پژوهش، از تکنیک پایایی بازآزمون استفاده شد. شاخص ثبات یا پایایی بازآزمون، به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد (باون و باون ۱۴، ۲۰۰۸). در هر کدام از مصاحبه‌ها، کدهایی که با هم شبیه هستند به عنوان توافق و کدهای غیرمشابه به عنوان عدم توافق مشخص می‌شوند. سپس از فرمول زیر، برای تعیین پایایی کدگذاری‌ها استفاده شد:

$$\text{درصد پایایی آزمون} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 100}{\text{تعداد کل کدها}}$$

در این مطالعه، سه مصاحبه انتخاب شد و پژوهشگر هر کدام از آنها را دو بار، در یک فاصله زمانی چهارده روزه مجدداً کدگذاری کرد. نتایج حاصل از این کدگذاری مجدد در جدول زیر آمده است. همانطور که ملاحظه می‌شود، تعداد کل کدها در فاصله زمانی دو هفته ای



برابر با ۱۱۵، و تعداد کل توافقات بین کدها برابر با ۴۷ است. با توجه به فرمول بالا، میزان پایایی بازآزمون ۸۱/۷ درصد است و با توجه به بیشتر بودن آن از حداقل مقدار پیشنهاد شده ۶۰ درصد، می توان بیان داشت که مصاحبه از پایایی لازم و کافی برخوردار می باشد.

جدول (۱). محاسبه پایایی بازآزمون (شاخص ثبات)

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی آزمون (درصد)
۱	13	۳۵	۱۴	۵	۸۰٪
۲	18	۳۹	۱۵	۸	۷۶٪/۹
۳	19	۴۱	۱۸	۱۰	۸۷٪/۸
کل					۸۱٪/۷

به علاوه، از پایایی بین دوگزار ۱۵ (شاخص تکرارپذیری) نیز جهت تأیید پایایی مصاحبه های انجام شده بهره برد. پایایی بین کدگذاران (تکرارپذیری) به درجه ای اشاره دارد که دو یا چند کدگذار نتایج را تکرار می کنند. برای محاسبه درصد پایایی بین دو کدگذار از رابطه زیر استفاده شد:

$$\text{درصد پایایی بین دو کدگذار} = \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{تعداد کل کدها}} \times 100$$

در مجموع از بین مصاحبه های انجام شده، سه مصاحبه انتخاب و توسط همکار پژوهش کدگذاری شدند. نتایج حاصل از کدگذاری دو نفر در جدول زیر ارائه شده است. تعداد کل کدهایی که محقق و همکار تحقیق ثبت کرده اند، برابر ۱۲۸، تعداد کل توافقات بین این کدها ۵۰ و تعداد کل عدم توافقات بین این کدها برابر ۱۹ است. پایایی دو کدگذار برای مصاحبه های این پژوهش با استفاده از فرمول ذکر شده برابر، ۷۸/۱ درصد است. با توجه به اینکه میزان پایایی بیشتر از ۶۰ درصد می باشد، لذا درصد پایایی بین کدگذاران در این پژوهش مورد تأیید است.

جدول (۲). محاسبه پایایی بین دوکدگذار (شاخص سازگاری)

ردیف	کد مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعدد عدم توافقات	پایایی آزمون (درصد)
۱	13	۳۹	۱۶	۴	۸۲٪/۱
۲	18	۴۳	۱۵	۷	۶۹٪/۸
۳	19	۴۶	۱۹	۸	۸۲٪/۶
کل					۷۸٪/۱

۴. یافته های پژوهش

از نظر ویژگی های جمعیت شناختی، بخش عمده مصاحبه شوندگان (۸۵ درصد) مرد بوده، در دامنه سنی ۴۰ تا ۵۰ سال (۷۵ درصد) قرار داشته، و سابقه بیشتر از ۲۰ سال (۶۰ درصد) در گمرک جمهوری اسلامی ایران داشتند. به علاوه، غالب مصاحبه شوندگان دارای تحصیلات کارشناسی (۳۵ درصد) و دکتری (۳۵ درصد) بودند. میانگین سنی مصاحبه شوندگان برابر با ۴۸٫۲ سال و میانگین سابقه کار آنها در گمرک جمهوری اسلامی ایران برابر با ۲۱٫۶۵ سال بود. هر یک از مصاحبه ها دارای تعداد متفاوتی از گزاره های معنادار بودند به طوری که در یک مصاحبه به تنهایی ۴۱ گزاره معنادار و در مصاحبه ای فقط ۶ گزاره معنی دار استخراج گردید. در کل به طور میانگین می توان گفت، هر مصاحبه حدود ۲۳ گزاره معنادار داشته است. بعد از استخراج گزاره های معنادار، کدگذاری باز صورت گرفت. در کل از ۴۶۵ گزاره معنادار این مصاحبه ها، ۵۰۷ کد استخراج شد که با حذف موارد تکراری ۱۸۱ خرده مقوله و ۴۱ مقوله محوری یا مقوله هسته ای استخراج شد. پاسخ دهندگان در پاسخ به سوالات مرتبط با بعد عوامل علی مدل پارادایمی به تشریح عوامل اصلی ایجاد کننده ریسک های موجود در حوزه صادرات در کشور پرداختند. عوامل علی، مقوله هایی (شرایطی) هستند که مقوله اصلی (ریسک) را تحت تأثیر قرار می دهند و به وقوع یا گسترش پدیده (ریسک) مورد نظر می انجامد. در مجموع ۲۵ خرده مقوله برای بعد شرایط علی به شرح جدول ذیل مشخص شد.



جدول (۳). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به شرایط علی

مقوله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقوله ها)
شرایط علی	سودجویی صادرکنندگان	کسب سود و منفعت نامتعارف از صادرات کالاهای خاص مثل مواد مخدر، کالاهای تقلبی و ...
		دریافت ۹٪ ارزش افزوده
		وجود واسطه ها
		سوءاستفاده از جوایز و مشوق های صادراتی کارشناسی نشده
		تفاوت قیمت کالاهای یارانه ای در داخل کشور با بازارهای بین المللی
		فرار از پرداخت مالیات بر ارزش افزوده
	ضعف قوانین اقتصادی در گمرک	نبود یا کمبود تسهیلات صادراتی
		گره زدن صادرات به واردات
		عدم آشنایی با قوانین تجارت بین المللی
		ضعف در زمینه قانونگذاری
	ضعف در فرآیندهای اجرایی صادرات	اعمال سیاست های صادراتی نادرست
		عدم رعایت کبیل مصرف صادرات از محل ورود موقت
		تعیین عوارض برای گروه های کالای صادراتی
		نیاز به اخذ مجوزهای خاص برای برخی کالاهای صادراتی
	سوء مدیریت در نظام اقتصادی کشور	اعمال محدودیت های صادراتی
		عدم کارشناسی فرآیند اجرایی امور صادرات
		انحصارگرایی در صادرات
		تعارض منافع
تامین مالی تروریسم بین المللی		
نقض مالکیت فکری		
عدم آگاهی کارشناسان از طبقه های مختلف کالا	امضاء طلایی توسط مسئولین گمرک	
	کاربرد چندگانه برخی از کالاها	
	عدم شناخت کالا توسط کارشناسان گمرک	
	پراکندگی تخصص و اطلاعات کارشناسان گمرک	
		پراکندگی کارشناسان در بخش های مختلف گمرک

جدول زیر شامل کدهای استخراج شده مربوط به شرایط زمینه ای موثر بر فرآیند مدیریت ریسک می باشد. شرایط زمینه ای مجموعه مشخصه های ویژه ای است که به پدیده مورد نظر (ریسک) دلالت می کند. در واقع، شرایط زمینه ای نشانگر مجموعه شرایط خاصی است که در آن استراتژی های کنش و واکنش صورت می پذیرد. در کل، ۲۱ خرده مقوله برای شرایط زمینه ای شناسایی شد.



جدول (۴). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به شرایط زمینه‌ای

مقاله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقاله ها)
شرایط زمینه ای	ملاحظات فرهنگی	فرهنگ سازمانی و ملی قوی
		طرز تفکر و نگرش مراجع قانونگذار/تصمیم گیرنده
		ضمانت اجرایی قوانین و مقررات صادراتی
	ملاحظات قانونی	قوانین و مقررات صادراتی کشورهای مبدا و مقصد
		روندهای زیست محیطی موثر بر صادرات در آینده
	ملاحظات زیست محیطی	مسائل و موضوعات زیست محیطی
		زیرساخت های سخت افزاری عملیاتی (ارتباطی، مخابراتی، مالی-ارزی، تجهیزاتی، تکنولوژیکی) در مرزهای مبادلاتی
	ملاحظات تکنولوژیکی	دسترسی به منابع اطلاعاتی
		سطح انتظارات تکنولوژیکی صادرکنندگان
	ملاحظات اقتصادی	نوسان نرخ ارز
		تورم
		تامین مالی مناسب جهت تجهیز گمرکات
		مبادلات ارزی بین المللی
		سود تسهیلات بانکی
	ملاحظات سیاسی	شرایط اقتصادی کشور (رونق یا رکود)
کمیت و کیفیت روابط سیاسی میان کشورهای مبدا و مقصد		
تحریم های بین المللی در حوزه صادرات		
سیاست های داخلی دولت ها		
استقلال گمرک در مدیریت امور صادرات کشور		
مناسبات اقتصادی با سایر کشورها		
سیاست سازمان های منطقه ای و فراملی مثل سازمان تجارت جهانی		

در جدول زیر کدهای نهایی مربوط به شرایط مداخله گر موثر در فرآیند مدیریت ریسک آورده شده است. شرایط مداخله گر به منزله شرایط ساختاری است که به پدیده ریسک صادرات تعلق دارند و بر استراتژی های کنش و واکنش اثر می گذارند. پاسخ دهندگان در پاسخ به سوالات مرتبط بعد شرایط مداخله گر مدل پارادایمی به تشریح عواملی پرداختند که استراتژی ها را در درون زمینه خاصی (صادرات) سهولت بخشیده و یا آنها را محدود و مقید می کنند. در نهایت، ۹ خرده مقاله از ۲۰ مصاحبه انجام شده برای شرایط مداخله گر احصاء گردید.

جدول (۴). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به شرایط مداخله گر

مقاله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقاله ها)
عوامل مداخله گر	کیفیت مکانیزم های اجرایی صادرات	نوع و مکانیزم صادرات
		سرعت انجام تشریفات گمرکی
		عدم مداخله دولت در اصل آزادی قراردادها
	کیفیت نیروی انسانی	انطباق نظام مدیریت ریسک با سیاست های صادراتی کشور
		نیروی انسانی متخصص
		انگیزش نیروی انسانی
	مشارکت ذینفعان	آموزش نیروی انسانی
		آموزش سازمان های همکار
		پاسخگو بودن صادرکنندگان

مطابق با جدول زیر کدهای استخراج شده از آنها در خصوص پدیده مورد مطالعه (ریسک های صادراتی) فهرست شده اند. پدیده اصلی مورد مطالعه (ریسک صادرات)، پدیده مورد نظر محقق است که جریان کنش ها و واکنش ها به سوی آن رهنمون می شود تا آن را اداره، کنترل و یا به آن پاسخ داده شود. از مصاحبه شوندگان خواسته شد تا در پاسخ به سوالات مرتبط بعد ریسک مدل پارادایمی به تشریح ریسک های موجود در حوزه صادرات بپردازند. بر اساس یافته ها، ۲۸ خرده مقاله در رابطه با ریسک های موجود در حوزه صادرات تعیین گردید.



جدول (۵). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به پدیده

مقوله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقوله ها)
ریسک	ریسک مبتنی بر کالاهای صادراتی	قاچاق کالاهای سو بیسیدار
		صادرات کالاهای حساس مثل مجاز مشروط، دارای مصرف دو یا چندگانه، ناخار ژنتیکی، گونه های جانوری، و ممنوع (مثل عتیقه و مواد مخدر)
		صادرات کالای تقلبی
		صادرات کالاهای خاص از محل ورود موقت یا ورود قطعی
	ریسک تجاری	لطمه وارد شدن به اعتبار صادراتی کشور
		لطمه وارد شدن به اعتبار صادرکنندگان به دلیل عدم انطباق کالای صادر شده با سفارش
		از دست دادن بازارهای هدف به دلیل عدم تحویل به موقع کالا
		عودت کالا به خاطر عدم تامین استانداردهای لازم
	ریسک اظهارنامه صادراتی	عدم شناخت فرهنگ و سلیقه بازارهای هدف
		اظهار خلاف واقع توسط صادرکننده
		کم اظهار صادرکننده
		بیش اظهار ارزش کالا
	ریسک غیر عملکردی	اظهار مجدد کالا
		بکسان نبودن تخمین ریسک در محل های اظهار مختلف
		پرمخاطره بودن کشور مبدا یا مقصد صادرات
		دستکاری محموله های صادراتی پلمب شده
	ریسک اعتباری	جعل یا سوء استفاده از اسناد صادراتی
		عدم بازگشت ارز حاصل از فروش (عدم پرداخت) به صادرکنندگان
مشکلات ناشی از ورود ارز سوم در مبادلات تجاری		
سرقت کالاها در مسیر حمل و نقل		
ریسک حمل و نقل	احتمال فساد کالاهای صادراتی در صورت تاخیر در ارسال	
	افت کیفیت کالا به دلیل عوامل جغرافیایی	
	پیشنهاد های خارج از عرف به پرسنل گمرک	
	تعدد و تداوم تخلفات صادراتی توسط برخی تجار	
ریسک مبتنی بر شخص	احتمال بروز خطای انسانی در نمونه برداری از اقلام صادراتی	
	دشواری و زمانبر بودن اخذ مجوزهای صادراتی	
	تعدد و عدم انسجام دستورالعمل ها، بخش نامه ها و قوانین صادراتی	
	تعدد و عدم انسجام دستورالعمل ها، بخش نامه ها و قوانین صادراتی	

جدول زیر دربرگیرنده کدهای استخراج شده در خصوص استراتژی های پیشنهادی در قبال ریسک های صادراتی می باشد. استراتژی ها مبتنی بر کنش ها و واکنش هایی برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده مورد نظر (ریسک های صادراتی) هستند. در مجموع، ۷۰ خرده مقوله در رابطه با استراتژی های رویارویی با ریسک های صادراتی شناسایی گردید.

جدول (۶). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به استراتژی ها

مقوله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقوله ها)	
استراتژی ها	ارائه تسهیلات، مشوق ها و حمایت های صادراتی کارشناسی شده	اعطای تسهیلات به صادرکنندگان خوشنام و فاقد سوء سابقه و عاملین مجاز اقتصادی	
		اعطای مشوق های صادراتی (مثل وام یا نرخ بهره پایین و اعطای به موقع جوایز صادراتی) کارشناسی شده	
		تدوین نظام نامه حمایت از صادرکنندگان	
		ارائه بسته های حمایت از صادرات از سوی دولت	
	توسعه زیر ساخت های سخت افزاری و نرم افزاری	مکانیزه کردن تشریفات گمرکی در گمرکات مرزی	استفاده از تجهیزات مدرن و تکنولوژی های روز جهت تجزیه و تحلیل و کنترل کالاهای صادراتی مثل ایکس ری، بادی اسکنر، پلمب الکترونیکی و ...
		ایجاد ارتباط سیستمی میان تمامی سازمان های ذیربط در امر صادرات	ایجاد ارتباط سیستمی میان گمرکات داخلی با گمرکات کشورهای مقصد
		تجهیز سروهای سامانه جامع امور گمرکی	استاندارد سازی زیرساخت های مرتبط با صادرات
		ایجاد و تجهیز مجموعه های مرزی با حضور سازمان های ذیربط، آزمایشگاه های مدرن و ...	ایجاد و تجهیز مجموعه های مرزی با حضور سازمان های ذیربط، آزمایشگاه های مدرن و ...
		الکترونیکی کردن اسناد منشاء گمرکی و حذف اسناد فیزیکی	الکترونیکی کردن اسناد منشاء گمرکی و حذف اسناد فیزیکی
		بستر سازی الکترونیکی امور گمرکی از نظر سخت افزاری و نرم افزاری	بستر سازی الکترونیکی امور گمرکی از نظر سخت افزاری و نرم افزاری
		بومی سازی تجهیزات مورد استفاده در گمرکات کشور	بومی سازی تجهیزات مورد استفاده در گمرکات کشور



مقاله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقاله ها)
اجرای کارآمد مکانیزم های تسهیل صادرات	اجرای کارآمد مکانیزم های تسهیل صادرات	ایجاد پنجره واحد تجارت فرامرزی
		اجرای اثربخش طرح سلکتیویته با تعیین مسیرهای سه گانه برای اظهارنامه های صادراتی (سبز، زرد و قرمز)
		تعیین کیل مصرف استاندارد ورود موقت برای صادرکنندگان
		ایجاد تعرفه های ترجیحی
روزآمد کردن رویه ها و فرآیندهای گمرکی در حوزه صادرات	روزآمد کردن رویه ها و فرآیندهای گمرکی در حوزه صادرات	حذف موانع غیرتعرفه ای
		تامین امنیت زنجیره تجاری بین المللی
		تغییر و تحول در رویه های سنتی گمرک
		حداقل سازی محدودیت های صادراتی
تعامل مستمر با ذینفعان حوزه صادرات	تعامل مستمر با ذینفعان حوزه صادرات	ایجاد تعادل بین موانع و تسهیلات صادراتی
		شفاف سازی فرآیند صادرات
		تعامل و همکاری متقابل میان دستگاه های ذیربط در حوزه صادرات
		تعامل با سایر گمرکات و سازمان جهانی گمرک
تدوین برنامه استراتژیک مدیریت ریسک	تدوین برنامه جامع مدیریت ریسک صادرات	تعامل با بخش خصوصی در امر صادرات
		تدوین سناریوهای صادراتی
		به روزرسانی اطلاعات و معیارهای ارزیابی ریسک کالاهای مختلف
		اجرای مدیریت ریسک داینامیک (پویا)
تدوین شیوه نامه جامع مدیریت ریسک صادرات	تدوین شیوه نامه جامع مدیریت ریسک صادرات	تدوین برنامه جامع مدیریت ریسک صادرات
		طبقه بندی کالاهای صادراتی از نظر میزان ریسک بر اساس قوانین گمرک (مجاز، مجاز مشروط و ممنوع)
		پوشش دهی مناسب مدیریت ریسک در حوزه های مختلف مثل پرسنل، نظام اداری و قضایی
		تنقیح ضوابط، دستورالعمل ها، و قوانین صادراتی
تنقیح، تثبیت و اجرای دقیق قوانین و دستورالعمل های صادراتی	تنقیح، تثبیت و اجرای دقیق قوانین و دستورالعمل های صادراتی	اجرای دقیق دستورالعمل ها و بخش نامه های صادراتی
		ثبات نسبی ضوابط و قوانین تدوین شده در حوزه صادرات
		حذف نظام جزیره ای در قوانین و مقررات صادرات
		انسجام و یکپارچگی اطلاعات، دستورالعمل ها و بخش نامه ها در سامانه جامع گمرکی
تدوین دقیق سیاست های اقتصادی مرتبط با صادرات	تدوین دقیق سیاست های اقتصادی مرتبط با صادرات	اصلاح و برطرف کردن خلأهای موجود در قوانین و مقررات صادراتی
		همسوسازی سیاست های اقتصادی و سیاسی
		تدوین هوشمندانه سیاست های صادراتی
		ایجاد دیپلماسی اقتصادی با سایر کشورها
تدقیق مسئولیت ها و اختیارات دستگاه های ذیصلاح	تدقیق مسئولیت ها و اختیارات دستگاه های ذیصلاح	اجرای سیاست های پولی توسط بانک مرکزی جهت تقویت پول ملی
		آزادسازی یا اصلاح قیمت کالاهای یارانه ای
		طراحی مدل مطلوب صادرات
		عضویت در اتحادیه های تجاری بین المللی
مدیریت سیستماتیک کارکردهای صادراتی گمرک	مدیریت سیستماتیک کارکردهای صادراتی گمرک	تمرکز اختیارات و تصمیم گیری در زمینه امور صادرات در یک دستگاه اجرایی (گمرک)
		تفویض اختیار به گمرکات داخلی
		تعیین دقیق مسئولیت های دستگاه های اجرایی همجوار در امر صادرات
		انجام راندوم چک در گمرکات
توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	پلمب کردن محموله های صادراتی
		برخورد قاطع با متخلفان و ارجاع آنها به مراجع قضایی
		ارزیابی عملکرد صادرکنندگان از طریق حساسی و بازبینی اظهارنامه ها
		استعلام گواهی مبدا
توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	لینک کردن اظهارنامه صادراتی با اظهارنامه واردات
		ارزیابی کالاهای صادراتی در مرزها به جای ارزیابی در محل
		ارزیابی دقیق انطباق کالای صادراتی اظهار شده با کالای وارداتی از محل ورود موقت
		به روزرسانی ارزش های صادراتی و ارزیابی بر اساس شاخص های جهانی
توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان	تحلیل کارشناسی نیازها و تقاضای بازارهای هدف صادرات
		آموزش و ارائه مشاوره های مدیریتی به تولیدکنندگان و صادرکنندگان
		ارائه مشاوره های تخصصی در زمینه امور صادراتی مثل تنظیم کارشناسانه قراردادهای صادراتی، اطلاع رسانی در خصوص قوانین تجارت در کشورهای مقصد و ...
		فراهم آوردن امکان دسترسی عموم به قوانین گمرکی



مقوله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقوله ها)
مدیریت زنجیره تامین صادرات	افزایش سرمایه صندوق ضمانت صادرات حذف واسطه های غیرضروری در فرآیند صادرات ملزم نمودن تولیدکنندگان به رعایت استانداردهای ملی و بین المللی اخذ پیش پرداخت توسط صادرکنندگان ثبت سفارش با مکانیزم انتقال ارز توسط سیستم بانکی به نام خریدار کردن کالای صادراتی افزایش سطح پوشش بیمه نامه های صادراتی	

سرانجام، نتایج کدگذاری پیامدهای استراتژی های کنش شناسایی در جدول زیر ارائه شده است. پیامدها نتایج و حاصل کنش ها و واکنش ها هستند. پاسخ دهندگان در پاسخ به سوالات مرتبط با بعد پیامدهای مدل پارادایمی به تشریح نتایج پرداختند که در اثر اجرای استراتژی های مرتبط با کنترل و مدیریت ریسک های صادراتی پدیدار می شوند. در کل، ۲۸ خرده مقوله برای پیامدهای مدیریت ریسک های صادراتی احصاء گردید.

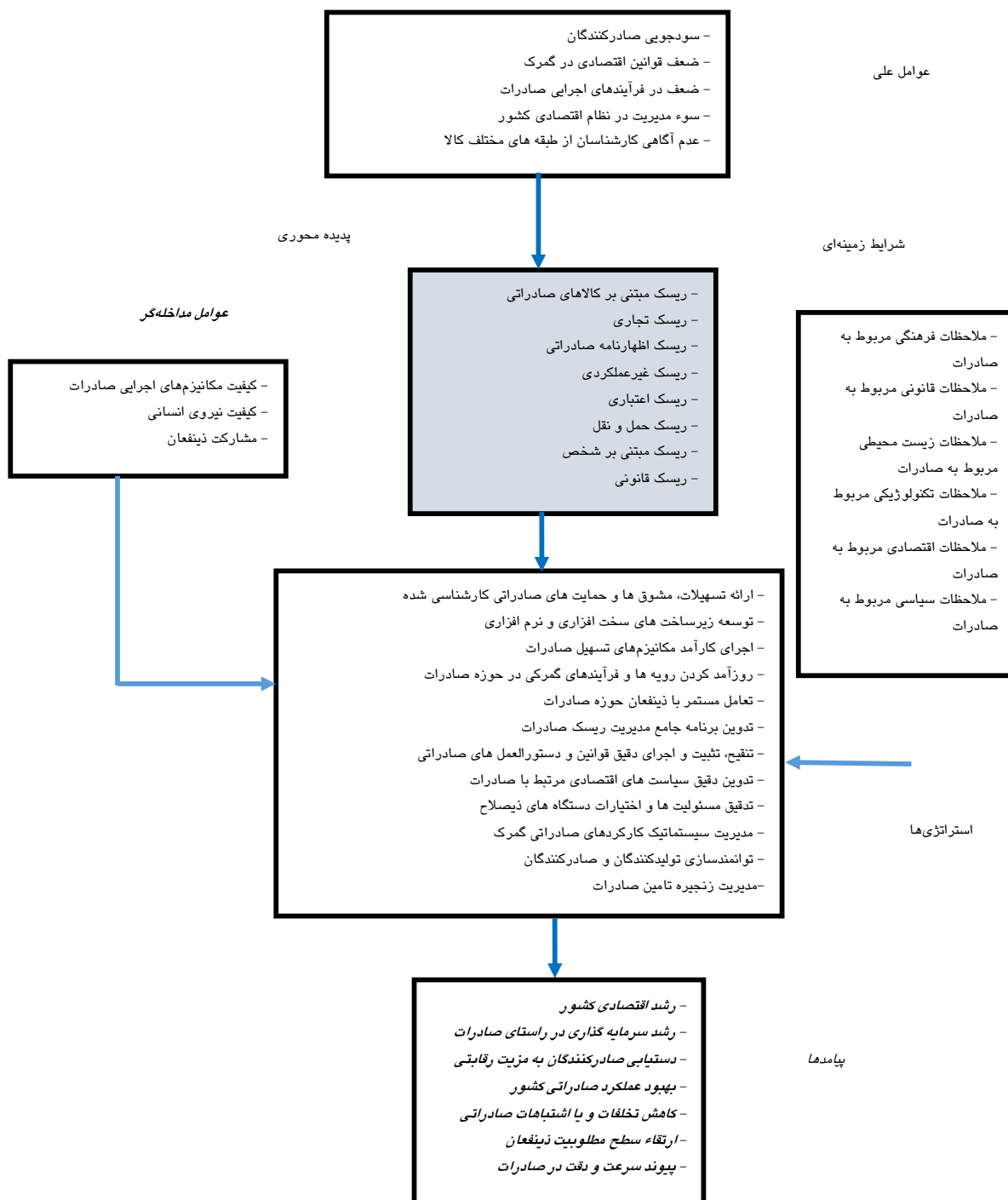
جدول (۷). کدهای نهایی و مفاهیم مربوط به پیامدها

مقوله های محوری	مفاهیم متناظر دسته بندی شده	کدهای نهایی (خرده مقوله ها)
کدگذاری	رشد اقتصادی کشور	ورود ارز به کشور
		رشد درآمدهای دولت در فرآیند صادرات
		بهبود وضعیت اقتصادی کشور
		ایجاد استقلال برای کشور
		اشتغال زایی
	رشد سرمایه گذاری در راستای صادرات	رونق یافتن بخش تولید
		کاهش قیمت تمام شده کالاها
		افزایش میزان سرمایه گذاری
	دستیابی صادرکنندگان به مزیت رقابتی	کاهش ریسک سرمایه گذاری
		اثربخشی بیشتر تلاش های بازار یابی
		شناخت بازارهای هدف بین المللی
	بهبود عملکرد صادراتی کشور	دستیابی به بازارهای صادراتی هدف
		افزایش توان رقابت صادرکنندگان در بازارهای بین المللی
		توسعه صادرات
		تسهیل در صادرات برای کشور مبدأ و مقصد
		ارتقاء سطح سلامت صادرات
	کاهش تخلفات و یا اشتباهات صادراتی	ایجاد روابط تجاری حسنه با کشورهای مقصد
		بهبود روابط سیاسی با کشورهای مقصد
		کاهش سوءاستفاده بخش خصوصی و دولتی
	ارتقاء سطح مطلوبیت ذینفعان	عدم سوءاستفاده از مشوق های صادراتی
اجتناب از سلیقه ای شدن اعمال قوانین		
کاهش اشتباهات نیروی انسانی		
پیوند سرعت و دقت در صادرات	افزایش سطح رضایت نسبی صادرکنندگان و ذینفعان از گمرک	
	عدم ازدحام محموله های صادراتی در گمرکات مرزی	
	حداقل سازی چالش های گمرک با خدمت گیرندگان و ذینفعان	
تسریع در انجام تشریفات گمرکی	تسریع در انجام تشریفات گمرکی	
	افزایش سطح دقت در انجام امور گمرکی	
آشنی سرعت و دقت در انجام امور گمرکی	آشنی سرعت و دقت در انجام امور گمرکی	

در کدگذاری باز و محوری، مدل پارادایمی مدیریت ریسک های صادراتی توسعه داده شد، مدلی که شامل شرایط علی، پدیده اصلی، شرایط زمینه ای، شرایط مداخله گر، راهبردها و اقدامات و پیامدهاست. مدل نظری "مدیریت ریسک های صادراتی" مطابق با ابعاد مدل پارادایمی در شکل زیر مشاهده است. در این مدل، شرایط علی، عوامل اصلی ایجاد کننده ریسک های صادراتی هستند، عواملی که ممکن است گمرک را ترغیب / مجبور کنند تا به اجرای اقداماتی در رابطه با پدیده ریسک های صادراتی روی آورند. شرایط زمینه ای، ویژگی های درون سازمانی و برون سازمانی برای اجرای استراتژی های در نظر گرفته شده برای رویارویی با ریسک های صادراتی هستند. بر خلاف شرایط زمینه ای،



شرایط مداخله‌گر عبارتند از شرایطی که بر انتخاب مکانیزم‌های مختلف رویارویی با ریسک‌های صادراتی موثر است و می‌توانند اجرای مکانیزم‌های را تسهیل و تسریع کنند. در بعد پدیده اصلی، ریسک‌های صادراتی که موضوع اصلی و مورد سوال این تحقیق بوده است قرار گرفته‌اند و با توضیحات و جزئیات مرتبط در این بخش تحلیل شده‌اند. در بعد اقدامات و راهبردها، کنش‌ها و فعالیت‌های اصلی که می‌تواند در اجرای استراتژی‌های مرتبط با مدیریت ریسک صادرات راهگشا باشد مورد توجه قرار گرفت، فرق این بعد با پدیده اصلی این است که مفاهیم و مقوله‌های این بعد از نوع فرایندی نیستند بلکه از نوع اقدام هستند و به اجرای فرایندها کمک می‌کنند. در نهایت در بعد پیامدها، نتایج و پیامدهای مورد انتظار از اجرای استراتژی‌های مرتبط با مدیریت ریسک مورد توجه قرار گرفت. پیامدهای مورد انتظاری که می‌تواند در اثر اجرای فرایندها، اقدامات و راهبردهای مدیریت ریسک، عاید ذینفعان کلیدی صادرات شود. پس از تهیه مدل پارادایمی برای افزایش اعتبار مدل، مدل پارادایمی در اختیار خبرگانی قرار گرفت که با حوزه صادرات یا مدیریت ریسک آشنایی داشتند. از این خبرگان خواسته شد که در مورد فرایند تدوین و مدل‌نهایی نظرات خود را ارائه دهند؛ بیشتر آن‌ها مدل را تأیید کردند و بعضی از آن‌ها نظرات اصلاحی نیز داشتند که در فرایندی رفت و برگشت، اصلاحات اعمال و نظر نهایی آنها دریافت شد.



شکل (۳). مدل پارادایمی مدیریت ریسک در حوزه صادرات



نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش ارایه یک چارچوب نظری بومی و مدل پارادایمی از برساخت‌های شخصی مدیران، کارشناسان و متخصصان گمرک جمهوری اسلامی ایران بوده است. مدل ارایه شده در این پژوهش حاصل تحلیل عمیق ۲۰ مصاحبه از مدیران، متخصصان و کارشناسان گمرک جمهوری اسلامی ایران است که در حوزه صادرات خبره و صاحب‌نظر هستند و در پست‌های کلیدی مدیریتی و اجرایی اشتغال داشته یا دارند. در کل از ۶۷۵ گزاره معنادار این مصاحبه‌ها، ۵۰۷ کد استخراج شد که با حذف موارد تکراری ۱۸۱ خرده مقوله و ۴۱ مقوله محوری احصاء شد. بر اساس یافته‌های پژوهش می‌توان پیشنهادهایی را به مدیران و تصمیم‌گیرندگان گمرک جمهوری اسلامی ایران در راستای مدیریت ریسک‌های صادراتی ارائه کرد: الف) ارائه تسهیلات، مشوق‌ها و حمایت‌های صادراتی کارشناسی شده از مهمترین استراتژی‌هایی است که باید در دستور کار گمرک قرار گیرد. در این راستا اقداماتی همچون اعطای تسهیلات به صادرکنندگان خوشنام و فاقد سوءسابقه و عاملین مجاز اقتصادی، اعطای مشوق‌های صادراتی (مثل وام با نرخ بهره پایین و اعطای به موقع جوایز صادراتی) کارشناسی شده، تدوین نظام نامه حمایت از صادرکنندگان، و نیز ارائه بسته‌های حمایت از صادرات از سوی دولت در عملیاتی سازی این استراتژی مثرتر خواهد بود؛ ب) توسعه زیرساخت‌های سخت افزاری و نرم افزاری از دیگر استراتژی‌های پیشنهادی برای تصمیم‌گیرندگان گمرک است. اجرای این استراتژی به منزله آن است که گمرک باید به مکانیزه کردن تشریفات گمرکی در گمرکات مرزی، استفاده از تجهیزات مدرن و تکنولوژی‌های روز جهت تجزیه و تحلیل و کنترل کالاهای صادراتی مثل ایکس ری، بادی اسکنر، پلمب الکترونیکی و ...، ایجاد ارتباط سیستمی میان تمامی سازمان‌های ذیربط در امر صادرات، ایجاد ارتباط سیستمی میان گمرکات داخلی با گمرکات کشورهای مقصد، تجهیز سرورهای سامانه جامع امور گمرکی، استانداردسازی زیرساخت‌های مرتبط با صادرات، ایجاد و تجهیز مجموعه‌های مرزی با حضور سازمان‌های ذیربط، آزمایشگاه‌های مدرن و ...، الکترونیکی کردن اسناد منشاء گمرکی و حذف اسناد فیزیکی، بسترسازی الکترونیکی امور گمرکی از نظر سخت افزاری و نرم افزاری، و بومی‌سازی تجهیزات مورد استفاده در گمرکات کشور مبادرت نماید؛ ج) اجرای کارآمد مکانیزم‌های تسهیل صادرات نیز می‌تواند به مدیریت ریسک‌های صادراتی بیانجامد. بدین منظور مهمترین اقداماتی که گمرک می‌بایست انجام دهد شامل ایجاد استقرار و بهره‌برداری حداکثری از پنجره واحد تجارت فرامرزی، اجرای اثربخش طرح سلکتیویته با تعیین مسیرهای سه‌گانه برای اظهارنامه‌های صادراتی (سبز، زرد و قرمز)، تعیین کیل مصرف استاندارد ورود موقت برای صادرکنندگان، ایجاد تعرفه‌های ترجیحی، حذف موانع غیرتعرفه‌ای، و تامین امنیت زنجیره تجاری بین المللی است؛ د) استراتژی پیشنهادی دیگر، روزآمد کردن رویه‌ها و فرآیندهای گمرکی در حوزه صادرات می‌باشد. پیاده‌سازی این استراتژی مستلزم تغییر و تحول در رویه‌های سنتی گمرک، حداقل سازی محدودیت‌های صادراتی، ایجاد تعادل بین موانع و تسهیلات صادراتی، و شفاف‌سازی فرآیند صادرات است؛ ه) تعامل مستمر با ذینفعان حوزه صادرات نیز پیشنهادی در راستای مدیریت ریسک‌های صادراتی به مدیران و تصمیم‌گیرندگان گمرک است. این تعامل سه حوزه مشتمل بر تعامل و همکاری متقابل میان دستگاه‌های ذیربط در حوزه صادرات، تعامل با سایر گمرکات و سازمان جهانی گمرک، و تعامل با بخش خصوصی در امر صادرات را در بر می‌گیرد؛ و) تدوین برنامه جامع مدیریت ریسک صادرات از اهمیت زیادی در پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت ریسک برخوردار است. بدین منظور مدیران گمرک باید نسبت به تدوین برنامه استراتژیک مدیریت ریسک، تدوین سناریوهای صادراتی، به روزرسانی اطلاعات و معیارهای ارزیابی ریسک کالاهای مختلف، اجرای مدیریت ریسک داینامیک، تدوین شیوه‌نامه جامع مدیریت ریسک صادرات، طبقه‌بندی کالاهای صادراتی از نظر میزان ریسک بر اساس قوانین گمرک (مجاز، مجاز مشروط و ممنوع)، و پوشش‌دهی مناسب مدیریت ریسک در حوزه‌های مختلف مثل پرسنل، نظام اداری و قضایی اقدام کنند؛ ز) ۷) به عنوان یک استراتژی اثربخش، اقدام به تنقیح، تثبیت و اجرای دقیق قوانین و دستورالعمل‌های صادراتی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. در راستای پیاده‌سازی این استراتژی، مبادرت نمودن به تنقیح ضوابط، دستورالعمل‌ها، و قوانین صادراتی، اجرای دقیق دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌های صادراتی، ثبات نسبی ضوابط و قوانین تدوین شده در حوزه صادرات، حذف نظام جزیره‌ای در قوانین و مقررات صادرات، انسجام و یکپارچگی اطلاعات، دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌ها در سامانه جامع گمرکی، و اصلاح و برطرف کردن خلاءهای موجود در قوانین و مقررات صادراتی، الزامی است؛ ح) پیشنهاد دیگر به تصمیم‌گیرندگان گمرک، تدوین دقیق سیاست‌های اقتصادی مرتبط با صادرات است. در این زمینه انجام اقداماتی همچون تدوین هوشمندانه سیاست‌های صادراتی، همسوسازی سیاست‌های اقتصادی و سیاسی (در سطح کلان)، ایجاد دیپلماسی اقتصادی با سایر کشورها، اجرای سیاست‌های پولی توسط بانک مرکزی جهت تقویت پول ملی، آزادسازی یا اصلاح قیمت کالاهای یارانه‌ای، طراحی مدل مطلوب صادرات، و عضویت در اتحادیه‌های تجاری



بین المللی ضروری است. ت) استراتژی پیشنهادی دیگری که باید مورد توجه تصمیم گیرندگان و سیاستگذاران حوزه صادرات قرار گیرد، تدقیق مسئولیت‌ها و اختیارات دستگاه‌های ذیصلاح است. بدین منظور باید اختیارات و تصمیم‌گیری در زمینه امور صادرات در یک دستگاه اجرایی متمرکز شده، تفویض اختیار به گمرکات داخلی صورت گرفته، و مسئولیت‌های دستگاه‌های اجرایی همجوار در امر صادرات به طور دقیق تعیین گردد؛ ی) مدیریت سیستماتیک کارکردهای صادراتی گمرک نیز استراتژی پیشنهادی دیگری به مدیران گمرک است. در راستای مدیریت این کارکردها، اقداماتی از قبیل انجام راندم چک در گمرکات، پلمب کردن محموله‌های صادراتی، برخورد قاطع با متخلفان و ارجاع آنها به مراجع قضایی، ارزیابی عملکرد صادرکنندگان از طریق حساسی و بازبینی اظهارنامه‌ها، استعلام گواهی مبدأ، لینک کردن اظهارنامه صادراتی با اظهارنامه واردات، ارزیابی کالاهای صادراتی در مرزها به جای ارزیابی در محل، ارزیابی دقیق انطباق کالای صادراتی اظهارشده با کالای وارداتی از محل ورود موقت، و به‌روزرسانی ارزش‌های صادراتی و ارزیابی بر اساس شاخص‌های جهانی می‌تواند منجر به پیامدهای مطلوبی گردد؛ ک) به مدیران گمرک پیشنهاد می‌شود که برای توانمندسازی تولیدکنندگان و صادرکنندگان مهیا شوند. چنین رویکردی مستلزم تحلیل کارشناسی نیازها و تقاضای بازارهای هدف صادرات، آموزش و ارائه مشاوره‌های مدیریتی به تولیدکنندگان و صادرکنندگان، ارائه مشاوره‌های تخصصی در زمینه امور صادراتی مثل تنظیم کارشناسانه قراردادهای صادراتی، اطلاع‌رسانی در خصوص قوانین تجارت در کشورهای مقصد و ...، فراهم آوردن امکان دسترسی عموم به قوانین گمرکی، افزایش سرمایه صندوق ضمانت صادرات، و حذف واسطه‌های غیرضروری در فرآیند صادرات می‌باشد؛ ل) مدیریت زنجیره تامین صادرات به نحوی اثربخش و کارآمد، استراتژی پیشنهادی دیگری است. در این زمینه نیز انجام اقداماتی همچون ملزم نمودن تولیدکنندگان به رعایت استانداردهای ملی و بین‌المللی، اخذ پیش پرداخت توسط صادرکنندگان، ثبت سفارش با مکانیزم انتقال ارز توسط سیستم بانکی، به نام خریدار کردن کالای صادراتی، و افزایش سطح پوشش بیمه‌نامه‌های صادراتی ضروری است.

این پژوهش در فرآیند انجام با محدودیت‌هایی روبرو بوده است که در قالب سه گروه کلی زیر دسته‌بندی گردید: الف) از نظر محدودیت در طرح پژوهش، این پژوهش با هدف طراحی و تبیین الگوی مطلوب مدیریت ریسک و الزامات اجرایی آن در گمرک با رویکرد توسعه صادرات انجام شد. همانطور که در فرآیند مطالعه مشخص شد، غالب تحقیقات قبلی بر استفاده از رویکردهای صرفاً کمی و تنها بر برخی از ریسک‌های صادراتی تمرکز کرده بودند و از عوامل منجر به شکل‌گیری ریسک‌ها و استراتژی‌های مواجهه با آنها مغفول مانده بود و این مطالعه تلاش کرد شکاف تحقیقاتی موجود را پر نماید. بنابراین، ادبیات موجود در این زمینه غنی نبود. به علاوه، در این پژوهش علاوه بر ریسک‌های صادراتی و اقدامات مرتبط با آنها، پیامدهای پیاده‌سازی مدیریت ریسک نیز در نظر گرفته شد. این در حالی است که در مطالعات قبلی به این مساله با نگاه سیستماتیک پرداخته نشده بود و لذا ادبیات از این حیث دارای خلاء تحقیقاتی بود؛ ب) به لحاظ محدودیت در اثربخشی، از محدودیت‌های این پژوهش به تعمیم‌پذیری نتایج مربوط می‌شود. این مطالعه در گمرک جمهوری اسلامی ایران انجام شده است و در نتیجه، الگوی بومی طراحی شده منحصر به صادرات ایران می‌باشد. در نتیجه نمی‌توان نتایج آن را به گمرکات سایر کشورها تعمیم داد؛ ج) به لحاظ محدودیت در گردآوری داده‌ها و روش‌های مورد استفاده، مصاحبه‌ها با مدیران ارشد و خیرگان گمرک صورت گرفت. لذا دسترسی به این افراد جهت تنظیم زمان مصاحبه به دلیل مشغله آنها به سهولت میسر نبود. به علاوه، در زمان گردآوری داده‌ها، دور دوم تحریم‌های یک جانبه ایالات متحده آمریکا اعمال نشده بود. این تحریم‌ها منجر به بروز عوامل، ریسک‌ها و شرایط زمینه‌ای جدیدی شده است که مستلزم اقدامات و تدابیر جدید و منحصر به فردی جهت مواجهه با ریسک‌های صادراتی می‌باشد. با توجه به تجربیات کسب شده در طی انجام این پژوهش به پژوهش‌گران آینده پیشنهاد می‌شود که در زمینه‌های زیر پژوهش‌های لازم را انجام دهند: اول، با توجه به اینکه در این تحقیق صرفاً بر ریسک‌های صادرات و مکانیزم‌های مدیریت آنها تمرکز شده بود و عملاً واردات از قلمرو پژوهش کنار گذاشته شد، لذا پیشنهاد می‌شود که پیاده‌سازی مدیریت ریسک در حوزه واردات نیز مورد بررسی قرار گیرد. باید توجه داشت که در حوزه واردات، رویه‌هایی همچون ورود قطعی کالا، ورود موقت کالا، کالاهای مرجوعی، ترانزیت خارجی کالاها و ترانزیت داخلی اجرا می‌شود که برخی از ریسک‌های مربوطه با صادرات کاملاً متفاوت بوده و نیازمند مکانیزم‌های متفاوتی است؛ دوم، با توجه به محدودیت مربوط به تعمیم‌پذیری یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود که مطالعه‌ای تطبیقی در زمینه مدیریت ریسک‌های صادراتی در دو یا چند گمرک در کشورهای مختلف انجام شود تا نه تنها قابلیت تعمیم‌پذیری یافته‌ها افزایش یابد بلکه امکان مقایسه ریسک‌های صادراتی، علل شکل‌گیری آنها، استراتژی‌های مواجهه با این ریسک‌ها، عوامل موثر بر اجرای این استراتژی‌ها در گمرکات کشورهای مختلف و نتایج مطلوب مدیریت ریسک در آنها فراهم شود؛ سوم، با توجه به اینکه برخی از استراتژی‌های پیشنهادی برگرفته از دیدگاه‌های خبرگان در حال حاضر در حال پیاده‌سازی است، لذا می‌توان به محققان آینده پیشنهاد کرد که به بررسی تفصیلی پیامدهای حاصل از اجرای این استراتژی‌ها (مثل پنجره واحد تجاری و سامانه جامع امور گمرکی) و آسیب‌شناسی آنها بپردازند تا درک بهتری از مکانیزم‌های اجرایی



اثر بخش در فرآیند مدیریت ریسک و تسهیل صادرات ایجاد گردد؛ و چهارم، با توجه به اینکه در زمان پژوهش، دور دوم تحریم های بین المللی برقرار نشده بود، لذا مدل پارادایمی پیشنهادی مختص به شرایط قبل از تحریم های جدید می باشد. بدیهی است با اعمال تحریم های جدید، می بایست تحقیقات بیشتری در زمینه ریسک ها، شرایط، عوامل و استراتژی های احتمالی جدید پس از بروز تحریم های ثانویه انجام شود و مدل فعلی، تکمیل گردد.

منابع

- توکلی، محمد. (۱۳۹۲). شناسایی و ارزیابی شاخص های مدیریت ریسک در صادرات مایعات گازی پارس جنوبی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال.
- زارعی، جواد. (۱۳۷۸). تجزیه و تحلیل ریسک و مدیریت ریسک صادرات کالاهای صنعتی ایران (کاشی، سرامیک و چینی). فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۵۴، صفحات ۱۰۱-۱۱۲.
- زارعی، زینب. و چمنی، قباد. (۱۳۹۲). مدیریت ریسک و الزامات اجرایی آن در گمرک، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، قابل دسترس در: https://www.civilica.com/Paper-CMMS02-CMMS02_467.html
- عباسی، ابراهیم. و رمضانین، احسان. (۱۳۹۴). شناسایی و ارزیابی مالی پروژه های BOT با رویکرد مدیریت ریسک با استفاده از روش DEA-AHP دانش مالی تحلیل اوراق بهادار، دوره ۸، شماره ۲۵، صفحات ۶۹-۷۹.
- علی اصغری، سوگند، احمدی آبکنار، فاطمه. و شاه بهرامی، اسدالله. (۱۳۹۴). شناسایی ریسک های سامانه ای و کسب و کار و مدیریت ریسک در گمرک، کنفرانس ملی مدیریت ریسک سازمانی، قابل دسترس از طریق: http://www.civilica.com/Paper-ERMCONF01-ERMCONF01_012.html
- محمدی، علی، شجاعی، پیام، یزدانی، حمیدرضا. و صادقی، محمدرضا. (۱۳۹۵). مدیریت ریسک زنجیره تأمین پروژه ها در خطوط انتقال گاز: رویکرد تئوری برخاسته از داده ها، مطالعات مدیریت صنعتی، دوره ۱۴، شماره ۴۲، صفحات ۱۶۹-۱۹۷.
- مهدی خانی، مهدی. (۱۳۹۴). تحلیل، ارزیابی، و مدیریت ریسک پروژه های عمرانی دریایی به روش FMEA منطبق بر PMBOK هفدهمین همایش صنایع دریایی، ۱ الی ۴ دی ماه، جزیره کیش.
- نعمتی، نرگس. و نعمتی زاده، سینا. (۱۳۹۴). توسعه سیستم پشتیبان تصمیم مدیریت ریسک سازمان در شرکت توسعه و نگهداری اماکن ورزشی کشور، آینده پژوهی مدیریت، دوره ۲۶، شماره ۲، صفحات ۴۱-۵۷.
- نوری، مهدی. و نویدی، حامد. (۱۳۹۱). ریسک نرخ ارز و صادرات غیرنفتی در ایران، پژوهش های رشد و توسعه اقتصادی، سال ۳، شماره ۹، صفحات ۵۹-۷۰.
- Biljan, J. and Trajkov, A. (2012), Risk management and Customs performance improvements: The case of the Republic of Macedonia, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 44 pp. 301-313.
- Bowen, C. C. & Bowen, W. M. (2008), *Content Analysis; In Kaifeng Yang and Gerald J. Miller, Handbook of research methods in public administration*, Taylor & Francis Publications.
- Ellegaard, C. (2008), Supply risk management in a small company perspective, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 13 No. 6 pp. 425-434.
- Jairaman, J., Sakiman, Z., and Suan Li, L. (2017), Sunway Medical Laboratory Quality Control Plans Based on Six Sigma, *Risk Management and Uncertainty*, Clin Lab Med, Vol. 37, pp. 163-176.
- Javani, B., Mutajwaa, P. and Rwelamila, D. (2016), Risk management in IT projects-a case of the South African public sector, *International Journal of Managing Projects in Business*, Vol. 9 No. 2 pp. 389-413.
- Liu, J., Hu, Y. and Xiao, Y. (2017), Risk management for rural energy industry of Sichuan Province in China, *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, Vol. 69, pp. 1029-1044.
- Manuj, I. and Mentzer, J. T. (2008), Global supply chain risk management strategies, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 38 No. 3 pp. 192-223.
- Miller, L. (2015), *They Do What?: A Cultural Encyclopedia of Extraordinary and Exotic Customs from Around the World*, *Reference Reviews*, Vol. 29 No. 2, pp.23-24.



Park, Y. B. and Kim, H. S. (2016), *Simulation-based evolutionary algorithm approach for deriving the operational planning of global supply chains from the systematic risk management*, *Computers in Industry*, Vol. 83, pp. 68-77.

Reim, W., Parida, V. and Sjödin, D. R. (2016), *Risk management for product-service system operation*, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 36 No. 6, pp. 665-686.

Shrivastava, S. V. and Rathod, U. (2017), *A risk management framework for distributed agile projects*, *Information and Software Technology*, forthcoming paper, pp. 1-15.

Tummala, R. and Schoenherr, T. (2011), *Assessing and managing risks using the Supply Chain Risk Management Process (SCRMP)*, *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 16 No. 6, pp. 474-483.

Valtonena, E., Falkenbach, H. and van der Krabben, E. (2017), *Risk management in public land development projects: Comparative case study in Finland, and the Netherlands*, *Land Use Policy*, Vol. 62, pp. 246-257.

Vilkoja, J., Ritalaa, P. and Hallikas, J. (2016), *Risk management abilities in multimodal maritime supply chains: Visibility and control perspectives*, *Accident Analysis and Prevention*, forthcoming paper, pp. 1-13.

پی نوشت:

- .^۱ Valtonen et al.
- .^۲ Javani et al.
- .^۳ Park and Kim
- .^۴ Miller
- .^۵ Reim al.
- .^۶ Ellegaard
- .^۷ Manuj and Mentzer
- .^۸ Shrivastava and Rathod
- .^۹ Jairaman et al.
- .^{۱۰} Liu et al.
- .^{۱۱} Vilkoja et al.
- .^{۱۲} Biljan and Trajkov
- .^{۱۳} Abductive approach
- .^{۱۴} Bowen and Bowen
- .^{۱۵} Inter Coder Reliability