

## شناسایی و ارزیابی چالش‌های سامانه جامع تجارت ایران با رویکرد گراند تئوری

سارا سعادت<sup>a</sup>، مهدی کاظمی<sup>b</sup>

<sup>a</sup> کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

<sup>b</sup> دانشیار دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر کرمان

چکیده: هدف از این تحقیق شناسایی چالش‌های سامانه جامع تجارت ایران توسط کاربران می‌باشد. نوع روش تحقیق، کیفی، راهبرد مورد استفاده، نظریه پردازی داده بنیاد است. برای جمع‌آوری داده‌ها از روش گلوله برفی با ۱۸ نفر در حوزه تجارت مصاحبه صورت گرفت. نتایج تحلیل داده‌ها با فرایندهای کدگذاری باز، محوری و انتخابی بدست آمده است. نتایج بدست آمده حاکی از ۷ مقوله و ۲۷ مفهوم و ۱۲۷ کد است که چالش‌های این سامانه بدلیل اشکالات موجود در زمینه مدیریت دولتی، نظام اداری و حوزه‌هایی چون بانکداری، فناوری اطلاعات، قوانین و بخشنامه‌ها، آموزش و گمرک می‌باشد.

کلمات کلیدی: دولت الکترونیکی، سامانه جامع تجارت ایران، گراند تئوری

### ۱. مقدمه

امروزه دولت‌ها با بهره‌گرفتن از فرصت رشد تصاعدی در فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت ارائه هرچه بیشتر و بهتر خدمات به شهروندان، با اعمال تغییراتی اساسی، خدمات دولت را از سنتی به دیجیتالی تبدیل کرده‌اند و به این طریق نقش عمده‌ای در مدیریت عملکرد، مهندسی مجدد، کاهش کاغذبازی، تغییر سیاست و اجرای استراتژی‌های نوین ایفا می‌کنند.

یکی از چالش‌های دولت ایران دستیابی به امکانات تجاری با هدف ایمن کردن فرایندهای صادرات و واردات، گمرک، مالیات بر ارزش افزوده و عوارض گمرکی است به طوری که تا چندی پیش تمام این فرایندها از طریق سیستم‌های اطلاعاتی مجزا مورد پردازش قرار می‌گرفت. امروزه با توجه به اینکه تجارت جهانی یکی از شاخصه‌های اثرگذار در نظام اقتصادی جهان است [1]، عدم وجود مکانیزم‌های روان‌ساز و تسهیل‌کننده در مبادله اسناد و رویه کاری در فرایند واردات و صادرات، عاملی مانع‌زا در مسیر توسعه تجارت بویژه در عرصه بین‌المللی است. جهت رفع این مشکلات، سامانه جامع تجارت ایران از مرداد ماه سال ۹۵ بعنوان درگاه یکپارچه ارتباط بازرگانان با دستگاه‌های ذیربط مورد بهره‌برداری قرار گرفت. اما یکی از چالش‌های عمده فناوری‌های نوظهور پذیرش آنها از سوی کاربران است. بررسی‌های اولیه نشان می‌دهد که سامانه جامع تجارت ایران نیز به دلایل مختلفی از جمله رویه‌های ناکارآمد مدیریت تجارت فرامرزی، ضعف هماهنگی میان دستگاهها و خودکار نبودن رویه‌ها چندان مورد استقبال کاربران قرار نگرفته است [2]. از این رو در این تحقیق به ارزیابی چالش‌های سامانه جامع تجارت می‌پردازیم.

### ۲. مبانی نظری

**۲.۱ دولت الکترونیک:** دولت الکترونیکی برنامه‌ای است که با بکارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات تبادلات بین سازمان‌های دولتی و ذینفعان بیرونی را خودکار، سرعت و کیفیت ارائه خدمات را ارتقا و هزینه تبادلات را کاهش می‌دهد [3].

دولت الکترونیک در ایران: طبق گزارش پایگاه داده دولت الکترونیک سازمان ملل در سال ۲۰۱۸، شاخص توسعه دولت الکترونیک در ایران به ۰.۶۰۸۳ یعنی رتبه ۸۶ از ۱۹۳ کشور رسیده است که از نظر رتبه بندی ایران رشد چشم‌گیری داشته و نسبت به میانگین جهانی ۰.۵۴۹۱، به رقم بالاتری رسیده است اما در قیاس با کشورهای پیشرو نظیر دانمارک وضعیت مطلوبی ندارد [4].

سامانه جامع تجارت (سامانه یکپارچه سازی و نظارت بر فرایند تجارت) با هدف ایجاد یک سامانه واحد برای بازرگانان در حوزه تجارت خارجی و فعالان اقتصادی در حوزه تجارت داخلی طراحی شده و با آدرس [www.ntsww.ir](http://www.ntsww.ir) قابل دسترس کاربران است.

### ۲.۲ گزارش عملکرد سامانه جامع تجارت:

مطابق جدول ۱ نتیجه کاهش فعالیت افراد فعال در زمینه تجارت در استفاده از سامانه جامع تجارت که شامل بخش‌های مختلفی است، مشهود است.

<sup>1</sup> UN E-Government knowledgebase

جدول ۱. گزارش عملکرد سامانه جامع تجارت [5]

نام شاخص		واحد	۳ ماهه اول ۱۳۹۸	۳ ماهه اول ۱۳۹۷	درصد تغییر
ثبت سفارش در سامانه جامع تجارت ایران		تعداد	۵۶۸۹۰	۱۰۵۷۸۵	-۴۶.۲
واحدهای ثبت شده در سامانه انبارها		واحد	۱۶۰۱۲	۳۳۹۸۶	-۵۲.۹
شناسه کالا صادر شده در سامانه شناسه کالا	برای کالاهای وارداتی	تعداد	۱۰۷۳۹	۵۴۸۵۸	-۸۰.۴
	برای کالاهای تولیدی	تعداد	۸۱۰	۹۶	۷۴۳.۸
مجموع		تعداد	۱۱۵۴۹	۵۴۹۵۴	-۷۹.۰
دستگاه رجیستر شده در سامانه همتا		تعداد	۴۲۰۲۳۹۰	۶۷۴۱۸۲۰	-۳۷.۷
گروه کالاهای رهگیری شده در تجارت داخلی <sup>۱</sup>		تعداد	۷	۴	۷۵.۰

۱- رهگیری ۴ گروه کالایی دخانیات، تلفن همراه، پتروشیمی و خوراک دام طی سال ۱۳۹۷ ادامه داشته و در سال ۱۳۹۸ نیز ۳ گروه کالایی برنج، چای و روغن نباتی به آنها اضافه گردیده‌اند.

۴،۲ گراند تئوری: در ساده ترین شکل ممکن عبارت است از فرایند ساخت یک نظریه مدون از طریق گردآوری سازمان یافته داده ها و تحلیل استقرایی داده ها برای پاسخگویی به پرسش های نوین آن دسته از پژوهش های کیفی که فاقد مبانی نظری کافی در زمینه مورد مطالعه هستند، به کار گرفته می شود. جهت ارائه گراند تئوری، روش مصاحبه نیمه ساختاریافته به منظور گردآوری داده ها استفاده می شود. بطور کلی این استراتژی داده های حاصل از منابع اطلاعاتی را به مجموعه ای از کدها، کدهای مشترک، را به مقوله و آنگاه مقوله را به نوعی تئوری تبدیل می کند.

۳. پیشینه پژوهش:

علیر ضایی و حامدی در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی با عنوان شنا سایی چالش های بانکداری الکترونیک و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی به این نتیجه رسیدند که چالش ها در پنج بعد، شامل عوامل تکنولوژیکی، مدیریتی و مهارت های نیروی انسانی، سازمانی، مقرراتی و پشتیبانی و همچنین عوامل سازمانی شامل ساختار سازمانی، محیط سازمانی، سیاست ها و رویه های سازمانی و فرهنگ سازمانی می باشد و در نهایت راهکارهای مناسبی را در جهت رفع موانع موجود ارائه دادند [6]. محقق نیا و همکاران در سال ۱۳۹۵ به شناسایی و ارائه راهکارهایی به منظور رفع موانع و چالش های پیش روی بانکداری اسلامی با رویکرد تطبیقی پرداختند. یکی از مهم ترین چالش ها مطابقت قوانین بانکداری با قوانین شریعت است که باید از طریق تشکیل کار گروه نظارت شرعی، تحت اداره نظارت بر بانک ها و موسسات اعتباری در بانک مرکزی و تلفیق شورای فقهی بانک مرکزی با آن رفع شود از دیگر چالش ها، مشکلات نهادی و سازمانی است که پیشنهاد می شود بانک مرکزی با همکاری دولت در رفع آن عمل کند. همچنین در کلیه زمینه های قانون، آیین نامه ها و دستورالعمل های اجرایی و اعطای تسهیلات و ارائه خدمات باید بازنگری صورت گیرد [7]. عسکری و همکاران در سال ۱۳۹۸ در تحقیقی با عنوان شناسایی و ارزیابی چالش های سامانه خرید در زنجیره تامین یک سازمان دفاعی: تحریم، اختلالات و الزامات خرید دریافتند که مهمترین عامل اثرگذار بر عملکرد سامانه خرید، تحریم بوده است که عبارتند از تحریم های اقتصادی، سیاسی، نظامی و علمی و نرخ تبدیل ارز. دومین گروه از چالش ها به الزامات خرید که عبارتند از تأیید تامین کننده توسط سازمان، رعایت اصول اخلاقی توسط عاملین خرید، خرید مستقیم مجدد، واکنش پذیری به موقع خرید، افراد با تجربه در خرید، مهارت مذاکره کننده می باشد [8]. معماریان و همکاران، ۱۳۹۷، در پژوهشی به شنا سایی چالش های استقرار سامانه مدیریت ایمنی، بهداشت و محیط زیست در سازمان آتش نشانی بر اساس استاندارد NFPA ۱۵۰۰ و رتبه بندی آن پرداختند. با استفاده از ۱۰۳ نفر بعنوان نمونه آمادی و تکنیک دلغی، به این نتیجه رسیدند که ۲۵ عنوان مانع به عنوان موانع استقرار HSE تعیین گردید. به طور کلی عدم ثبت اصولی سابق، نبود سیستمی جهت دریافت انتقادات و پیشنهادات و مشخص نکردن علل عدم انطباق به عنوان مهم ترین و با اولویت ترین مانع استقرار HSE شنا سایی شدند [9]. واتچر در سال ۲۰۱۸، چالش های هنجاری شنا سایی در اینترنت اشیا: حریم خصوصی، پروفایل، تبعیض و GDPR را بررسی کرد. او بر چهار چالش تمرکز کرد: (۱) پروفایل بندی، استنتاج و تبعیض (۲) کنترل و اشتراک محتوای ارزیابی (۳) رضایت و عدم اطمینان (۴) صداقت، اعتماد و شفافیت. از این تحقیق نتیجه می شود که در راستای کاهش تعارض به حریم خصوصی بین اصول حفاظت داده و شناسایی در IOT، استانداردهای GDPR نیازمناصول بیشتر و پیاده سازی در طراحی و تصویر کشیدن تکنولوژی IOT می باشد [10]. داوان در سال ۲۰۲۰ در پژوهشی با عنوان آموزش الکترونیکی: علاچی در بحران کوید ۱۹ به شنا سایی چالش های آموزش آنلاین توسط مدارس، دانشکده و دانشگاه ها در هند پرداخته است. پس از بررسی دریافت که فقدان استاندارد در کیفیت، کنترل کیفی، توسعه منابع و تحویل محتوای الکترونیکی، عدم شفافیت دولت در سیاست گذاری در آموزش، چالش تغییر دادن متد تدریس و مدیریت زمان و در کل اصلی ترین چالش، کیفیت برنامه های آموزش الکترونیکی می باشد [11]. ابیویکراما و ویکراما راچی در سال ۲۰۱۵ به مطالعه چالش های پیاده سازی پنجره واحد جهت تسهیل تجارت در سریلانکا با مطالعه موردی شرکت های فوروردی پرداختند. در این

تحقیق کیفی دریافتند که سیستم سریلانکا با مفاهیم پنجره واحد سازگاری ندارد و به مفهومی که باید باشد نیست. طبق مصاحبه با شرکت‌های حمل دریافت شد مهم‌ترین چالش‌های پیاده سازی پنجره واحد " فقدان حمایت دولت "، " عدم هماهنگی کافی بین سهامداران " و " مقاومت سازمان و کارمندان در برابر تغییر می باشد. این چالش‌ها در سطح چالش‌های استراتژیک هستند که نیازمند اینست که دولت و تصمیم‌گیرندگان استراتژیک سیاست‌هایی را طراحی کرده و موجب همبستگی سازمان‌ها شوند [12].

#### ۴. روش تحقیق :

این مطالعه کاربردی با رویکرد کیفی و روش گراند تئوری انجام شده است. تئوری زمینه‌ای یا گراند تئوری یک روش تحقیق کیفی است که برای بررسی فرایندهای اجتماعی موجود در تعاملات انسانی و ساختار و روندی که به آن منجر شده است به کار می‌رود [13]. این روش در ایجاد یا کشف نظریه بعنوان طرح تحلیلی به محقق باری رسانده و توصیف‌کننده موقعیتی ویژه و پدیده‌ای مرتبط از داده‌ها می‌باشد [14&15]. جامعه آماری این تحقیق شامل سه گروه است: مدیران عامل شرکت‌های بازرگانی، هیات رئیسه سازمان صنعت، معدن و تجارت، کارشناسان بازرگانی و واردات که با چالش‌های مختلفی در خصوص کار با سامانه‌های بازرگانی به طور مستقیم در سه شهر کرمان، شیراز و بوشهر مواجه بودند. در مطالعه کیفی به ویژه نظریه داده بنیاد، نمونه‌گیری نمی‌تواند از آغاز مطالعه میدانی به طور تفصیلی برنامه‌ریزی شود. در این تحقیق، جهت شناسایی مشارکت‌کنندگان متناسب با موضوع مورد مطالعه، از روش نمونه‌گیری گلوله برفی که یک روش هدفمند محسوب می‌شود استفاده می‌شود. بر این اساس، در مجموع ۲۴ نفر به عنوان نمونه اولیه انتخاب شدند اما علیرغم پیگیری‌های مکرر، به دلایلی نظیر عدم داشتن دانش کافی در خصوص کار با سامانه جدید، کمبود وقت، تعویق جلسه مصاحبه و پیشامدهای اتفاقی در نهایت تعداد اعضای مشارکت‌کننده در مصاحبه‌ها به ۱۸ نفر رسید که از مصاحبه ۱۶، احساس رسیدن به اشباع وجود آمد.

کدگذاری: کدگذاری یک روش اساسی برای مشخص سازی مقولات موجود در داده‌هاست. کدها حاصل تجزیه و تحلیل میکروسکوپی داده‌های متراکم و جملات متن مصاحبه می‌باشند [16]. با بکارگیری یک سیستم باز، خط به خط داده‌ها را بازنگری کرده و فرایندهای آن را تشخیص داده و به هر جمله کد می‌دهد. مرحله کدگذاری محوری مرحله شامل تعیین الگوهای موجود در داده‌هاست. این مرحله سطح مقوله بندی است. لازمه این مرحله مقایسه دائمی داده‌هاست. به این منظور او هر یک از کدهای سطح اول را با سایر کدهای سطح اول مقایسه کرده و کدهای مشابه را در یک طبقه قرار می‌دهد. آنگاه هر طبقه را با سایر طبقات مقایسه می‌کند تا مطمئن شود که طبقات از یکدیگر متمایز هستند [13].

تعدادی از پژوهشگران پیشنهاد از عرصه پژوهش‌های کیفی، ادعا کردند که روایی و پایایی واژه‌های خاص پارادایم کمی بوده و با پژوهش کیفی سنخیتی ندارد [17]. از نظر گلنزر استحکام (اعتبار) پژوهش نظریه داده بنیاد بر چهار معیار تناسب، مرتبط بودن، موثر واقع شدن و قابلیت اصلاح استوار است. در این پژوهش از طریق رویکردی چند جانبه با اخذ نظرات تعدادی از مصاحبه‌شوندگان کلیدی، جمع‌آوری داده‌ها از کاربران مختلف در ارتباط با سامانه و ادامه مصاحبه‌ها حتی پس از رسیدن به اشباع نظری جهت اطمینان بیشتر از غنای داده‌های بدست آمده، مطالعه یافته‌های تحقیقات مشابه در حوزه‌های مختلف، مقایسه مستمر مفاهیم و مقولات، تلاش‌هایی جهت موثر واقع شدن نظریه صورت گرفته است. با توجه به مقایسه مستمر و بازنگری نکات کلیدی از آغاز در مرحله کدگذاری تا ظهور مقولات و قرار گرفتن در مدل پارادایمی، به طور پیوسته این نظریه مورد اصلاح و بهبود قرار گرفته است.

#### ۵. یافته‌ها

در این بخش براساس کدگذاری باز، محوری و انتخابی، داده‌ها به طور پیوسته با یکدیگر مقایسه و مورد بازبینی قرار گرفتند به طوری که مفاهیم تکراری حذف و در نهایت براساس اشتراک مفاهیم، در قالب مقوله‌ای با معنایی انتزاعی تر سازماندهی گردیدند و همچنین مقوله‌هایی که از نظر محتوا باهم اشتراک داشتند با یکدیگر در طبقات خاص خود جای گرفتند. در مجموع از ۱۸ مصاحبه انجام شده، از ۷ مقوله و ۲۷ مفهوم و ۱۲۷ کد است.

#### جدول ۲. خلاصه مقولات، مفاهیم و کدهای اولیه

مقوله	مفهوم	کد
اشکالات مدیریت دولتی	فقدان حکمت مدیریتی	PA20/PJ30/PK2/PJ5/PB25/PE2/PK7
	بی اعتمادی	PA33/PJ24
اشکالات نظام اداری	اینرسی سازمانی	PB8/PC7/PE17
	ضعف سیاست‌های اجرایی	PA63/PB15/PE3/PB44/PJ34/PP7
	سواستفاده از قدرت رسمی	PE11/PE12/PE13/PE14/PB26
	داشتن اخلاق حرفه‌ای	PA46/PA4/PA16/PA7
	عدم پاسخگویی	PA5/PA10/PA19/PA60/P1/PA35

ادامه جدول ۲. خلاصه مقولات، مفاهیم و کدهای اولیه

کد	مفهوم	مقوله
PA25/PA52/PA53/PA54/PJ27/PJ28	عدم توجه به مشتری مداری	اشکالات حوزه بانکداری
PA27/PB30/PC3/PC4	ناکارآمد بودن سامانه نیما	
PA28/PA55/PA56	عدم اطمینان	
PA6/PA12/PA42/PA50/PA51/PB28	ضعف در پیشبرد الکترونیکی امور	اشکالات حوزه فناوری اطلاعات
PA17/PA18/PA21/PA66/PB5/PE7/PJ6	ضعف در طراحی سیستماتیک	
PB1/PB4/PB6/PB7/PC2/PI3	ضعف دانش تجاری در برنامه نویسی	
PB12/PB40	ضعف پشتیبانی	
PA39/PB14/PB29/PB32/PB37/PC6/PD4	ضعف در اثربخشی	
PA32/PA68/PB2/PB26/PE18/PJ17/PJ22/PI16	تدوین قوانین بدون تفکر راهبردی	ضعف در حوزه قوانین و بخشنامه ها
PB9/PB36/PE4/PE27	شکست تحولات	
PB42/PC16/PE9/PI19/OL6	دوگانگی سیاست و اداره امور	ضعف در حوزه قوانین و بخشنامه ها
PA64/PC14/PE15/PE19/PE27/PL4/PL5	تبانی و انحصار	
PC8/PC9/PC10	ضعف در آموزش جامع به کاربران	ضعف در حوزه آموزش
PB18/PB24/PK3	عدم توجه به ضرورت به روز رسانی دانش	
PB21/PB22/PB23	تمرکز غیر ضروری مراکز آموزشی	
PE20/PE21/PE24	بی ثباتی در فرایند ترخیص	اشکالات حوزه گمرک
PB19/PB43/E22/PE25/PE26/PF3	فساد اداری	
PA11/PA30/PB32/PB37/PC13/PF1/PF2	ناکارآمد بودن گمرک الکترونیکی	
PA29/PA49/PI4/PI5	ضعف در برنامه نویسی اولیه	

۱،۵ چالش های سامانه جامع تجارت : این بعد اصلی که موجب عدم پذیرش و یا نرخ پایین استفاده از سامانه گردیده شامل هفت مقوله است که عبارتند از: اشکالات مدیریت دولتی، اشکالات نظام اداری، اشکالات حوزه بانکداری، اشکالات حوزه فناوری اطلاعات، ضعف در حوزه قوانین و بخشنامه ها، ضعف در حوزه آموزش و ضعف در حوزه گمرک. در این بخش به نقل قول هایی از مصاحبه شوندگان در خصوص اشکالات و چالش هایی که در استفاده از این سامانه مواجه شده اند اشاره گردیده است.

۲،۵ اشکالات مدیریت دولتی : طبق نظرات مصاحبه شوندگان، اشکالات مدیریت دولتی از مفاهیم فقدان حکمت مدیریتی، بی اعتمادی، اینرسی سازمانی، ضعف سیاستهای اجرایی، سوء استفاده از قدرت رسمی سرچشمه می گیرد. بطور مثال چندین نقل قول به صورت زیر می باشد:

«... فقط یک سیستمی را داده اند برنامه نویسی کرده اند، گفتند حالا اگر در طول مسیر دیدیم مشکلی داره کم کم مشکلاتش رو برطرف می کنیم...»، «... برای اینکه سامانه جامع و یا هر سامانه دیگه ای درست بشه، نیاز هست که مدیریت تغییر کنه چون ما اشکالاتمون بیشتر بخاطر ضعف مدیریتی است...» و «در کشورهای دیگر مجوز گرفتن اولش سخته یعنی اونها هفت خوان که هیچ، هزار خوان را طی می کنند تا مجوز مراجع قانونی گمرک را بگیرند وقتی هم گرفتند اونقدری اعتبار داره که فقط با یک برنامه و یک اینویس تمام امور بازرگانی و گمرک را انجام بدهند ولی برای ما برعکسه. در کشور ما، مجوز را ارگان مربوطه صادر می کنه، واحد اجرایی اش اون رو قبول نداره، این یکی از مشکلات اساسی ماست که خودشون به یکدیگر اعتمادی ندارند»

«... من خودم به شخصه از وزارت بازرگانی چندسال پیش مجوز برای واردات سیب از چین گرفتم، ۱۵ مجوز صادر شد. رفته چینی ۱۵ کانتینر بار خریدم و فرستادم ایران. گواهی بهداشت، قرنطینه، همه چیز کامل. آمدم گمرک، گمرک اجازه ترخیص نداد گفتند که سازمان نباتات و قرنطینه با ورود این سیب مخالفت کردند. رفته تهران، سازمان حفظ نباتات پیش رییس، گفتم آقا من این مجوز را از شما گرفتم، شما شرایط قرنطینه ای به من دادید، من براساس همین شرایط وارد کردم. الان این شرایط قرنطینه ای که خودتون صادر کردید را قبول ندارید. سه هفته من دنبال این داستان بودم که بعد از سه هفته بخشنامه ای صادر کردند و به استناد آن واردات سیب فوجی از چین ممنوع شد...»

۳،۵ اشکالات نظام اداری: از نظر مصاحبه شوندگان این مقوله استخراج شده برگرفته از مفاهیم نداشتن اخلاق حرفه ای و عدم پاسخگویی است.

به نقل قول های زیر توجه فرمایید:

«... وقتی به مشکلی در سامانه بر میخوریم، پیگیری می کنیم. کارشناس دائما می گوید سیستم قطع است، درگاه بانکی قطع است.» در صورتیکه باید فکری کنند حداقل کار مردم رو مثل قبل از سیستمی شدن، راه بیندازند، وقتی بستراینترنتی و شبکه و سامانه اینقدر مشکل دارد." در صورتیکه دیدیم کار یکسری از افراد را هرطور شده حتی دستی وارد می کنن و تاییدش رو ثبت می کنند تا جاییکه بشه، این همون جایی هست که طرف میتونه بارش رو سریعتر ترخیص کنه با پارتی بازی، اما من باید صبر کنم مشکلات سیستم و بهونه های کارشناسان رفع شه...» و «... باید یک سامانه ای باشه که پاسخگوی همه باشه، حقوق همه بطور یکسان، یکنواخت با یک قابلیت برای همه ارائه شود...»

**۴.۵ اشکالات حوزه بانکداری:** این مقوله از نظرات افراد در خصوص عدم توجه به مشتری مداری، ناکارآمد بودن سامانه نیما و عدم اطمینان بدست آمده است. نقل قول ها به صورت زیر می باشند:

«...بانک در قبال ارسال پول من مکلف هست که اسناد رو بازرسی کنه، اسناد کالای من را بصورت واقعی ببیند. ایشون می گویند من بصورت اسمی نگاه می کنم اسناد اومده باشه، اسناد خارجی بیاد به دستم برسه پشت نویسی کنم به شما تحویل بدم. حالا این اسناد مطابقت داشته باشه یا نه به حوزه ما مربوط نیست حتی اگر این اسناد از لحاظ ارزش، ۰.۱ ارزش وجه اسالی باشه. به گفته یکی دیگر از مصاحبه شوندهگان: " بخاطر متعهد نبودن بانک، مجبور شدم دوهفته گذشته، یک ثبت سفارش جدید درخواست کنم که کارشناس قبول نکرد، دوباره ویرایش کردیم."

«...ما الان در شرایطی قرار گرفتیم که بانک ارز نداره، در تخصیص ارز مشکل داریم، به خودی خود وقتی همه سیستم های صدور مجوز درست بشه، تازه می رسیم به خوان اول که خود بانک تازه چند خوان مختلف داره که از هر کدام می خواد گذر کنی، حساسی فیلترت می کنند...» و «... در بحث انتقال ارز با صرافی چون سوئیفت را می دیدی خیالت راحت میشد، ولی الان به ناچار باید به بانک اعتماد کنی، ۲۵٪ سپرده بذاری بعد اسناد که اومد مغایرت نداشت درخواست تخصیص دهد که زمان بر است...».

**۵.۵ اشکالات حوزه فناوری اطلاعات:** طبق نظر مصاحبه شوندهگان، اشکالات این حوزه ضعف در موارد پیش رو است: پیشبرد الکترونیکی امور، طراحی سیستماتیک، دانش تجاری در برنامه نویسی، پشتیبانی و اثربخشی است که به چند نقل قول در زیر اشاره می کنیم:

«... در خراسان رضوی به ازای هر درخواستی که ما ارائه می دهیم حتی برای ویرایش دوباره باید حجم وسیعی از مدارک را بصورت هاردکپی همراه داشته باشیم و این داستان ماهیت اصلی سامانه را زیر سوال می برد...»، «... مایک محموله ای داریم نزدیک ۹ ماه هست که مشکل منشاء ارز دارد. از سامانه ثبتارش قدیم اطلاعات را بردند به سامانه جامع ولی منشاء ارزی که در پارت قبل وارد شده ننوخته اینجا منتقل بشه. الان دو پارت بعدی من نمی تونم اقدام کنم، در نتیجه هیچ کاری نمی تونم انجام بدم...» و «...قبلاً که سامانه ها جدا بود می دونستیم کجا، چه کاری انجام بدیم. قبلاً در بحث ثبت سفارش کارشناسی اتوماتیک می شد، مثلاً شما خودتون بانکی، نوع منشا ارز را انتخاب می کردید تایید، پرداخت کارمزد و می رفتی گمرک. اصلاً روی کارشناسی ما نمی آمد. زمانیکه سامانه تخصیص ارز آمد شاید ۹۰ درصد تعرفه ها خودکار انجام می شد ولی خب تحریم ها که اومد عکس این قضیه اتفاق افتاد...».

**۶.۵ ضعف در قوانین و بخشنامه ها:** با توجه به نظرات مصاحبه شوندهگان، این ضعف از مفاهیم تدوین قوانین بدون تفکر راهبردی و شکست تحولات استخراج گردیده که نقل قول های مربوطه به صورت زیر می باشد:

«...به عنوان مثال بند ۵ ماده ۱۱ آیین نامه اجرایی کتاب قانون مقررات صادرات و واردات، وقتی ماخذی در مورد کالایی تغییر کند که این کالا به گمرکات وارد یا اظهار شده باشد یا در راه باشد، این درموردش مصداق ندارد ولی الان مصوبه هیات دولت است که در موردش صدق می کند. چرا؟ چون به نفع دولت است...»  
«... شما نگاه کنید حتی زمزمه جداسدن وزارت بازرگانی و مستقل شدن بخش بازرگانی یکی از دلایل ضعف این سیستم اکنون است که این سیستم نتوانست جواب دهد. یعنی یک حالت سردرگمی را بین صنعت و تجارت ایجاد کرده در حالیکه سختی هم با هم ندارند...».

#### ۷.۵ ضعف در آموزش و توانمندسازی:

باتوجه به نظرات افراد، این ضعف در حوزه آموزش جامع به کاربران، عدم توجه به ضرورت به روز رسانی دانش، تمرکز غیرضروری مراکز آموزشی می باشد نقل قول ها به این صورت است:

«...اگر یک جوانی قبلاً می خواست کار واردات، صادرات انجام بده، خیلی ساده بود، اوایل کاغذی بود بعد EPL. ساده بود یاد می گرفت ولی الان یک جوان بخواد همین سامانه NTSW، نیما، خرید و فروش ارز و کارهای بانکی و گمرکی را انجام بده خودش مسیر ۷۰ ساله است، که تازه یاد بگیره. اصلاً همین ما هم می ترسیم کجای سامانه چی وارد کنیم که مشکل ساز نشه. میدونید اصلاً آموزشی وجود نداشته، کدوم آموزش. مثلاً به بار اتاق بازرگانی گفت بیاید دوره سامانه جامع تجارت، وقتی من رفتم، من بیشتر بلد بودم که گفتم من بیام یاد بدم؟ کلاس ها زیاده اما کاربردی نیست...»

«...در بحث آموزش هرچه به روز رسانی بشه، کار من هموارتر میشه. آموزش ثبت سفارش را من در کرمان سرچ کردم جایی نبود، تهران رفتم، اگر هراستانی مرکز آموزشش فعال باشه، قطعاً کمک می کنه.» «در بحث آموزش، شما یک کتاب مقررات صادرات و واردات را باید از تهران بخری، اتاق بازرگانی نداره در صورتی که اتاق اگر به تعداد همین افراد بیاره، همه میخرن. ۴ تا کتاب کمکی... حتی همون اینکوترمز هم ندارند. از نظر تشکیل شدن کلاسها هم هیچ شهرستانی دوره مفید برگزار نمیشه، همه در تهران برگزار میشه. به نظر من کلاسها رو باید بچرخوند...».

<sup>3</sup> Incoterms

۸.۵ ضعف در حوزه گمرک: طبق نظرات افراد مصاحبه شونده، این ضعف بدلیل بی‌ثباتی در فرایند ترخیص، فساد اداری، ناکارآمدی گمرک الکترونیکی و ضعف در برنامه نویسی سیستم می‌باشد.

#### ۶. نتیجه‌گیری

در این پژوهش با توجه به اظهارات فعالان اقتصادی در حوزه تجارت در خصوص چالش‌های سامانه جامع تجارت و به طور کلی سازمان‌های مرتبط در حوزه واردات و صادرات، لزوم فهرست بندی این چالش‌ها با توجه به سنخیت کدها و مفاهیم مورد اهمیت قرار گرفت. چالش‌های سامانه جامع تجارت ۷ مقوله و ۲۶ مفهوم را در بر می‌گیرد که نتیجه آن مشکلات متعددی نظیر اشکالات در حوزه مدیریت دولتی، نظام اداری، بانکداری، فناوری اطلاعات، و همچنین ضعف در قوانین و بخشنامه‌ها، آموزش و گمرک می‌باشد که این عوامل موجب عدم پذیرش این سامانه و در نتیجه عدم رضایت کاربران از خدمات دولت الکترونیکی در حوزه واردات و صادرات گردیده است، به طوری که بعد از مصاحبه پنجم، طبق نظرات افراد، رفع این چالش‌ها در حوزه‌های اعلام شده که به تفکیک در جداول ذکر شده، رفته رفته فرایند پذیرش و بهبود سامانه را موجب می‌شود.

#### منابع

- [1] سلیمی فرد و همکاران. (۱۳۸۸). استقرار پنجره واحد تجاری پیش نیاز تجارت الکترونیکی، ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات
- [2] دنیای اقتصاد. (۱۳۹۶، ۲۳ دی). ۸ نارسایی دروازه تجاری. کد خبر: ۳۳۳۹۷۸۷، برگرفته از لینک [www.donya-e-eqtasad.com](http://www.donya-e-eqtasad.com)
- [3] Tan, C., & Benbasat, I. (20019), IT Mediated Customer in E-Government: A Citizen 's Perspective, Communication of the Association for Information Systems, Vol.24, No. article 12.
- [4] UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY, 2018, Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies.
- [5] معاونت طرح و برنامه (دفتر آمار و فراوری داده‌ها). (۱۳۹۸). گزارش شماره ۵۷ عملکرد مقدماتی ۳ ماه اول ۱۳۹۸، وزارت صنعت، معدن و تجارت
- [6] علیرضایی، ا.، حامدی، ح. ۱۳۹۲. شناسایی چالش‌های بانکداری الکترونیک و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی. اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت.
- [7] محقق نیا، م؛ ابراهیمی، ا؛ بانی، م و نوری، پ. ۱۳۹۵. شناسایی و ارائه راهکارهایی به منظور رفع موانع و چالش‌های پیش روی بانکداری اسلامی با رویکرد تطبیقی. فصلنامه علمی - ترویجی اقتصاد و بانکداری اسلامی، شماره شانزدهم، پاییز ۱۳۹۵. صفحات ۱۷۳-۱۴۷.
- [8] عسگری، ن؛ قاسم آبادی، ا و زرغامی، ح. ۱۳۹۸. شناسایی و ارزیابی چالش‌های سامانه خرید در زنجیره تامین یک سازمان دفاعی: تحریم، اختلالات و الزامات خرید. فصلنامه علمی مطالعات بین رشته ای دانش راهبردی، سال نهم، شماره ۳۵، تابستان ۱۳۹۸، صفحات ۱۳۶-۱۱۳.
- [9] معماریان، ح؛ عبدولی، ک و نظریان، ع. ۱۳۹۷. شناسایی چالش‌های استقرار سامانه مدیریت ایمنی، بهداشت و محیط زیست در سازمان آتشنشانی براساس استاندارد NFPA ۱۵۰۰ و رتبه بندی آن. اولین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی آتش‌نشانی و ایمنی شهری.
- [10] Watcher, S. 2018. Normative challenges of identification in the internet of things: privacy, profiling, discrimination, and the GDPR. Computer Law & Security Review. Vol 34. Issue 3, PP436-449/
- [11] Dhawan, Sh. 2020. Online Learning: A Panacea in the Time of COVID-19 Crisis. Journal of Educational Technology Systems, Vol 49 (1) 5-22.
- [12] Abeywickrama, M.H.& Wickramaarchchi. W. A. D. N. 2015. Study on the challenges of implementing Single Window Concept to Facilitate Trade in Sri Lanka: A Freight Forwarder Perspective. Journal of Economics, Business and Management. Vol. 3, No. 9, Sep 2015.
- [13] ادیب حاج باقری، محسن. (۱۳۹۳). روش‌های تحقیق کیفی، تالیف دکتر سرور پرویزی و دکتر مهوش صلاصالی، انتشارات بشری با همکاری نشر تحفه، چاپ نارنجستان، نوبت هفتم.
- [14] Strauss, A.& Corbin, J. (1994). Grounded Theory Methodology- An Overview. Handbook of Qualitative Research, Sage Publication, London,
- [15] Creswell, J. (1998). Planning, Consulting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research, Edward Brothers Inc. Fort Edition, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data
- [16] Strauss, A. & Corbin, j. (1998). Basic of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc.
- [17] Guba, E. G & Lincoln (1982). Epistemological and methodological Bases of Naturalistic Inquiry, Educational Communication and Technology Jurnal.30(4). 233-252.