



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

موسسه آموزش عالی مهرالبرز

بررسی تاثیر سیستم اطلاعاتی آسیکودا بر تصمیم‌گیری مدیران گمرک

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت فناوری اطلاعات گرایش سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته

نام دانشجو: عباس جوزقی

استاد راهنما:

دکتر سعید روحانی

استاد مشاور

دکتر محمد صالح ترکستانی

تیرماه ۱۳۹۰





بسمه تعالی

تاریخ: ۹۰/۴/۱۹

شماره: ۱۱۰۲/۴۳۰۶

گزارش دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

(نسخه دانشجوی)

به : معاون آموزشی

از: گروه مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات

گرایش: سیستم های اطلاعاتی

شماره دانشجویی: ۸۷۲۱۱۳۰۰۸

نام و نام خانوادگی دانشجو: عباس جوزقی

تعداد واحد دروس جبرانی: ۴ واحد

تعداد کل واحد پایان نامه: ۴ واحد

شماره درس پایان نامه: ۳۳۰۰۴

نتیجه نهایی دفاع: قبول رد

نمره درس پایان نامه (به حروف): نوزده و نیم

نمره درس پایان نامه (به عدد): ۱۹٫۵

عنوان پایان نامه: بررسی تاثیر سیستم های اطلاعاتی آسیکودا بر تصمیم گیری مدیران گمرک

اعضای هیئت داوری پایان نامه:

امضاء
امضاء
امضاء
مدیر گروه
نام و نام خانوادگی / امضاء

(استاد راهنما)

۱. آقای دکتر سعید روحانی

(استاد مشاور)

۲. آقای دکتر محمد صالح ترکستانی

(استاد داور)

۳. خانم دکتر نسترن حاجی حیدری

نمره کسر شده: -----

ندارد

کسر نمره (جریمه تاخیر در ارائه فرم ها) : دارد

نمره افزوده شده: -----

ندارد

نمره تشویقی (ارائه مقاله از پایان نامه) : دارد

نمره به حروف: نوزده و نیم

نمره به عدد: ۱۹٫۵

نمره نهایی پایان نامه:

نظر کارشناس آموزش: درج نمره به صورت عددی خواهد بود

توضیحات: *مورد*

کارشناس

معاون آموزشی
سازمان آموزش
تاریخ آخرین بازرسانی ۸۹/۱۱/۱۹

نمره مذکور مورد تایید است

تاریخ: ۹۰/۵/۱۵
شماره: ۱۱۰۲/۴۳۶۴
پیوست: —



تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب **عباس جوزقی** متعهد می‌شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن‌ها استفاده شده است، مطابق مقررات ارجاع داده شده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلاً برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به موسسه آموزش عالی مهر البرز می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء
۱۳۹۰/۵/۱۵
جوزقی

تقدیم به:

همسر عزیزم

دختر دلبندم

پدر بزرگوارم

ومادر مهربانم

که در طول این مدت، پشتیبان، همراه و دعاگوی من بوده اند.

تقدیر و تشکر.....

شایسته است از استاد گرامی جناب آقای دکتر روحانی که راهنمایی‌های ایشان چراغ راه بنده بوده، تقدیر و تشکر نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر ترکستانی به خاطر مشاوره‌های دلسوزانه ایشان و سرکار خانم دکتر حاجی‌حیدری که زحمت داوری این پایان‌نامه را تقبل فرمودند، قدردانی می‌نمایم.

همچنین مایلم سپاس قلبی خود از محبت آقایان دکتر مهدی شامی، علی حسین‌گلی، احد زارع رواسان، صفاری طاهری، غلام‌حسین نوحی، علیرضا اسماعیلی، علی بعیدی مفردنیا، محمدرضا نجیب، جابر خطیری، فرهاد حیدریان، رضا گرزین، ابراهیم نقدی، و خانم‌ها اسماعیل‌زاده، ندا مسلمی، مرضیه کشوری، طاهره فرجی، نرگس جوزقی و اعظم احمدزاده، ابراز کنم، که همکاری و هدایت‌های مجدانه ایشان، کمک موثری در شکل‌گیری این اثر بوده است.

چکیده

در هزاره سوم، مدیریت بهینه و علمی سازمان‌ها در گرو استفاده مناسب از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند سیستم‌های اطلاعاتی یکپارچه می‌باشد. لذا مطالعه، شناخت و بررسی این سیستم‌ها به خصوص از ابعاد مدیریتی بسیار ضروری است. یکی از ابعاد این مطالعه، بررسی ارتباط سیستم‌های اطلاعاتی با پشتیبانی تصمیم‌گیری می‌باشد که می‌بایست در قالب توانمندی این سیستم‌ها در جهت پشتیبانی تصمیم‌گیری مدیریتی بررسی و مطالعه گردد. بدین منظور، در این تحقیق، سیستم اطلاعاتی آسیکودا که پیاده‌سازی آن از سال ۱۳۷۵ در سطح گمرکات کشور آغاز شده است، در نظر گرفته شده و با استفاده از نظرات کاربران مدیریتی این سیستم، تلاش شده است تا میزان موفقیت آن در پشتیبانی تصمیم‌گیری مدیران گمرک مورد تحلیل و بررسی قرار گیرد. با توجه به تحلیل اطلاعات کسب شده از پرسشنامه‌ها، علاوه بر تأیید یا رد برآورده شدن نیازمندی‌های مدیریتی پشتیبانی تصمیم توسط سیستم، در راستای پوشش نیازهای پشتیبانی تصمیم‌گیری مدیریت استخراج شده، راه‌کارها و راه‌حلهایی پیشنهاد شده است که با به‌خدمت گرفتن این پیشنهادها، می‌توان امیدوار به بهبود هرچه بیشتر این سیستم، در راستای پشتیبانی تصمیم‌گیری مدیران گمرک بود.

کلمات کلیدی

سیستم آسیکودا، تصمیم‌گیری مدیریتی، نیازهای پشتیبانی تصمیم‌گیری

فهرست مطالب

۲	۱. فصل اول
۲	۱-۱. تعریف مساله
۷	۲-۱. ضرورت انجام تحقیق
۸	۳-۱. سوابق تحقیق
۱۴	۴-۱. فرضیه‌های تحقیق
۱۶	۵-۱. اهداف تحقیق
۱۶	۶-۱. نتایج مورد انتظار از تحقیق
۱۶	۷-۱. واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی
۱۸	۲. فصل دوم
۱۹	۱-۲. تصمیم‌گیری مدیریت
۲۱	۱-۱-۲. انواع مسأله و تصمیم
۲۴	۲-۱-۲. موقعیت‌های تصمیم‌گیری
۲۵	۳-۱-۲. رویکردهای تصمیم‌گیری
۳۱	۴-۱-۲. چالش‌های معاصر تصمیم‌گیری
۳۳	۵-۱-۲. روش‌های تصمیم‌گیری
۳۵	۲-۲. سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری
۳۶	۱-۲-۲. تعریف سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری
۳۸	۲-۲-۲. تاریخچه سیستم‌های پشتیبان تصمیم
۳۹	۳-۲-۲. مشخصه‌ها و قابلیت‌های سیستم‌های پشتیبانی تصمیم
۴۱	۴-۲-۲. انواع سیستم‌های پشتیبان تصمیم
۴۷	۵-۲-۲. توجیه سیستم‌های پشتیبان تصمیم

۴۸.....	۶-۲-۲. ساختار و اجزای سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری.....
۵۰.....	۳-۲. آشنایی با سازمان گمرک و وظایف آن.....
۵۲.....	۴-۲. سیستم آسیکودا.....
۵۲.....	۱-۴-۲. تاریخچه آسیکودا.....
۵۳.....	۲-۴-۲. چگونگی آشنایی گمرک ایران با آسیکودا.....
۵۴.....	۳-۴-۲. زیرسیستم‌های موجود در سیستم آسیکودا.....
۵۹.....	۵-۲. مروری بر مطالعات مرتبط.....
۶۱.....	۶-۲. عوامل موثر بر تصمیم‌گیری مدیران در سیستم آسیکودا.....
۶۵.....	۳. فصل سوم.....
۶۶.....	۱-۳. جامعه آماری.....
۶۶.....	۲-۳. روش نمونه‌گیری.....
۶۷.....	۳-۳. حجم نمونه و روش تعیین آن.....
۶۸.....	۴-۳. روش تحقیق.....
۷۱.....	۵-۳. ابزار جمع‌آوری داده.....
۷۱.....	۶-۳. پایایی و روایی پرسشنامه.....
۷۱.....	۱-۶-۳. پایایی.....
۷۲.....	۲-۶-۳. روایی.....
۷۳.....	۷-۳. جمع‌آوری پرسشنامه‌ها.....
۷۳.....	۸-۳. روش تجزیه و تحلیل.....
۷۷.....	۴. فصل چهارم.....
۷۸.....	۱-۴. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های جمعیت شناختی.....
۷۸.....	۱-۱-۴. جنسیت.....

۷۹.....	۲-۱-۴. پست و سمت پاسخ‌دهندگان.....
۸۰.....	۳-۱-۴. سابقه فعالیت در گمرک.....
۸۱.....	۴-۱-۴. نوع تصمیمات.....
۸۲.....	۲-۴. تحلیل مدل.....
۸۵.....	۱-۲-۴. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف.....
۸۷.....	۲-۲-۴. آزمون دوجمله‌ای.....
۹۲.....	۲-۲-۴. آزمون t-استیودنت.....
۹۴.....	۳-۲-۴. آزمون رتبه‌بندی فریدمن.....
۹۷.....	۳-۴. تحلیل نتایج آزمون‌های آماری.....
	۴-۴. ارایه برخی پیشنهادات برای افزایش موفقیت سیستم آسیکودا در بهبود تصمیم‌گیری
۱۱۱.....	مدیران.....
۱۱۶.....	۵. فصل پنجم.....
۱۱۶.....	۱-۵. خلاصه تحقیق.....
۱۱۸.....	۲-۵. یافته‌های تحقیق.....
۱۲۱.....	۳-۵. محدودیت‌های تحقیق.....
۱۲۲.....	۴-۵. پیشنهادهای محقق برای پژوهش‌های آتی.....
۱۲۴.....	۶. منابع.....
۱۲۴.....	۱-۶. منابع فارسی.....
۱۲۷.....	۲-۶. منابع انگلیسی.....
۱۳۱.....	۷. پیوست ۱.....

فهرست جداول

جدول ۱-۱- سوابق تحقیق.....	۹
جدول ۱-۲- انواع رویکردهای تصمیم‌گیری (هچ، ۱۳۸۸).....	۲۵
جدول ۳-۲- ویژگی‌ها و شاخص‌های مورد نیاز پشتیبانی تصمیم‌مدیریت (هالساپل و سنا، ۲۰۰۵).....	۶۲
جدول ۱-۴- توزیع جنسیت پاسخ‌دهندگان.....	۷۸
جدول ۲-۴- توزیع پست و سمت پاسخ‌دهندگان.....	۷۹
جدول ۳-۴- توزیع سابقه فعالیت پاسخ‌دهندگان.....	۸۰
جدول ۴-۴- توزیع نوع تصمیمات پاسخ‌دهندگان.....	۸۱
جدول ۵-۴- آمار توصیفی حاصل از تحلیل داده‌های تحقیق.....	۸۳
جدول ۶-۴- نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف.....	۸۶
جدول ۷-۴- نتایج آزمون دوجمله‌ای دوطرفه.....	۸۸
جدول ۸-۴- نتایج آزمون دوجمله‌ای دوطرفه (ادامه).....	۸۹
جدول ۹-۴- نتایج آزمون دوجمله‌ای یک‌طرفه.....	۹۱
جدول ۱۰-۴- نتایج آزمون دوجمله‌ای یک‌طرفه (ادامه).....	۹۲
جدول ۱۱-۴- نتایج آزمون t-استیودنت دوطرفه.....	۹۳
جدول ۱۲-۴- نتایج آزمون t-استیودنت یک‌طرفه.....	۹۳
جدول ۱۳-۴- نتیجه آزمون فریدمن برای امکان رتبه‌بندی متغیرها.....	۹۵
جدول ۱۴-۴- نتایج رتبه‌بندی متغیرها با استفاده از آزمون فریدمن.....	۹۵
جدول ۱۵-۴- رتبه‌بندی متغیرها براساس آزمون فریدمن.....	۹۶

فهرست اشکال

- شکل ۱-۱- فرایند تصمیم‌گیری و حل مسئله ۴
- شکل ۲-۱- فرایند انجام تحقیق ۶
- شکل ۱-۲- فرایند تصمیم‌گیری و حل مسئله (رضایان، ۱۳۸۸) ۲۰
- شکل ۲-۲- چارت سازمانی گمرک ۵۰
- شکل ۳-۲- زیرسیستم‌های سیستم آسیکودا به همراه کاربران آن ۵۸
- شکل ۱-۳- فرایند مراحل تحقیق ۷۰
- شکل ۱-۴- توزیع جنسیت پاسخ‌دهندگان ۷۹
- شکل ۲-۴- توزیع پست و سمت پاسخ‌دهندگان ۸۰
- شکل ۳-۴- توزیع سابقه فعالیت پاسخ‌دهندگان ۸۱
- شکل ۴-۴- توزیع نوع تصمیمات پاسخ‌دهندگان ۸۲
- شکل ۵-۴- میانگین کسب شده برای هر کدام از متغیرها ۸۴
- شکل ۶-۴- فرم اظهارنامه گمرکی ۹۸
- شکل ۷-۴- صفحه کاری سیستم در انتخاب مسیر اظهارنامه ۱۰۰
- شکل ۸-۴- نمونه‌ای از گزارش‌های از پیش تعریف شده و استاندارد در سیستم آسیکودا ۱۰۱
- شکل ۹-۴- جستجوی وضعیت بدهی ارباب‌رجوع در زیرسیستم بدهی ماده ۱۴ ۱۰۳
- شکل ۱۰-۴- جستجوی وضعیت اظهارنامه در سیستم آسیکودا ۱۰۴
- شکل ۱۱-۴- وضعیت میز کار کاربر، قبل و بعد از پیاده‌سازی سیستم آسیکودا ۱۰۷
- شکل ۱۲-۴- صفحه جستجوی اطلاعات در سیستم ارزش ۱۰۸

فصل اول

کلیات تحقیق

۱. فصل اول

۱-۱. تعریف مساله

فناوری اطلاعات به عنوان مقوله‌ای بسیار مهم و اساسی در هزاره سوم بیشترین تأثیر و تحول را در زندگی بشر در ابعاد مختلف سیاسی، اجتماعی، اقتصادی، آموزشی و فرهنگی داشته است. بدین ترتیب می‌توان آن را بعنوان یک نوآوری بزرگ تکنولوژی و علمی قلمداد نمود که بر فرآیند اجرایی همه سازمان‌های دولتی و خصوصی در سراسر دنیا تأثیری شگرف و غیر قابل انکار گذاشته است. به دلیل تغییر ماهیت بسیاری از روش‌های اجرایی روزمره با استفاده از فناوری اطلاعات و گستردگی تأثیرات مستقیم یا غیر مستقیم آن در تمامی شئون زندگی اجتماعی مردم و ضرورت توسعه همه جانبه آن در کشورهای مختلف، این فناوری به عنوان یک رویداد جهانی تلقی می‌گردد که بر همه زمینه‌های تصمیم‌گیری اثر گذارده و متقابلاً به صورت یک ابزار حیاتی جهت مدیریت تبدیل گردیده است. این پدیده در بسیاری از کشورهای جهان به مقوله‌ای استراتژیک مبدل شده و محور توسعه آن کشورها قرار گرفته است. بسیاری از کشورهای پیشرو جهان با طراحی برنامه استراتژیک توسعه فناوری اطلاعات توانسته‌اند با دقت و سرعت از دستاوردهای آن استفاده نمایند. برنامه استراتژیک توسعه فناوری اطلاعات به این کشورها کمک کرده است تا سیستم‌های یکپارچه‌ای در سطح ملی تدارک ببینند. سیستم‌های یکپارچه، تولید و توزیع اطلاعات را مدیریت می‌کنند و در سطوح مختلف هماهنگی لازم را بوجود می‌آورند.

یکی از حوزه‌هایی که تأثیرات شگرفی را از رشد و توسعه فناوری اطلاعات پذیرفته است، امور گمرکی می‌باشد. بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در امور گمرکی یکی از موثرترین و مهم‌ترین راه‌کارهایی است که گمرک را در حرکت به سوی کارایی بیشتر یاری می‌رساند (دیاس^۱، ۲۰۰۹). با توجه به وظایف گمرک باید مطمئن باشد کلیه واردات و صادرات با قوانین و دستوالعمل‌ها هم‌خوانی و مطابقت دارد و در عین حال گمرک وظیفه و مسئولیت خود را نیز در قبال انجام عملیات گمرکی منطبق بر قوانین گمرکی کشور نیز انجام می‌دهد. بنابراین استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات همچون سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته در گمرک نقش بسزایی در بهبود انجام فرایندهای گمرکی خواهد داشت. از طرف دیگر حجم روزافزون داده‌ها و اطلاعات در کسب و کار گمرکی، طراحی و ایجاد سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات در گمرکات با تکیه بر تامین نیازهای اطلاعاتی مورد نیاز مدیران و کارکنان گمرک در جهت تسریع و تسهیل مبادلات تجاری و انجام وظایف مربوطه بسیار ضروری می‌نماید. از این‌رو، از اوائل سال ۱۳۷۳ تلاش‌هایی برای بکارگیری فناوری اطلاعات و حرکت به سمت استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته در گمرک ایران صورت گرفت. گمرک با اولویت

¹ Dias

دادن به سیستم‌های اختصاصی مانند ترخیص کالاهای وارداتی، صادرات، ترانزیت و تعیین ارزش و قاچاق، اقدامات لازم را برای جمع‌آوری اطلاعات اولیه مورد نیاز انجام داد. در این بررسی، گمرک ضمن ارزیابی توانمندی‌های موجود در داخل کشور، نیم‌نگاهی نیز به سیستم‌های مورد استفاده در کشورهای در حال توسعه داشت که مهم‌ترین آنها سیستم آسیکودا^۱ است. آسیکودا، سیستم نرم‌افزاری است که توسط آنکتاد^۲ ایجاد شده است و به معنی سیستم پردازش خودکار اطلاعات گمرکی است. تمام استانداردهای جهانی گمرک در این نرم‌افزار لحاظ شده است و به گونه‌ای طراحی شده که می‌تواند با ویژگی‌های گمرکی کشورهای مختلف همخوانی داشته باشد (بعیدی، ۱۳۸۸). این سیستم در بیش از ۸۰ کشور جهان مورد استفاده قرار گرفته است (فلوریان^۳، ۲۰۱۰؛ بهروز احمد، ۱۳۸۹). مورد توجه دست‌اندرکاران و کارشناسان گمرک قرار گرفت و فاز اول پیاده‌سازی سیستم در سال ۱۳۷۵ در ایران آغاز گردید و پس از آن نیز فازهای بعدی توسعه سیستم در گمرک جمهوری اسلامی ایران ادامه یافت. هم‌اکنون سیستم مکانیزه آسیکودا، به عنوان شالوده و اساس نظام ترخیص کالا از گمرکات کشور، در کلیه روش‌های صادرات، واردات، ترانزیت، ورود، خروج موقت و... عملیاتی شده و همواره نیز با توجه به آخرین اصلاحات و تغییرات این سیستم، اطلاعات و کاربردهای آن روزآمد می‌گردد (وبسایت گمرک ایران، ۱۳۸۹). از عمده اهداف این سیستم، می‌توان به تسهیل و تسریع انجام فرایندهای کسب و کار گمرک، خودکارسازی فرایندها، استفاده بهینه از نیروی انسانی، کسب درآمد بیشتر، ارائه سریع، به‌موقع و دقیق آمار و گزارش‌های موردنیاز مدیران جهت اتخاذ تصمیمات سریع و دقیق اشاره نمود (بهرامعلی پناه، ۱۳۸۴؛ بعیدی، ۱۳۸۸).

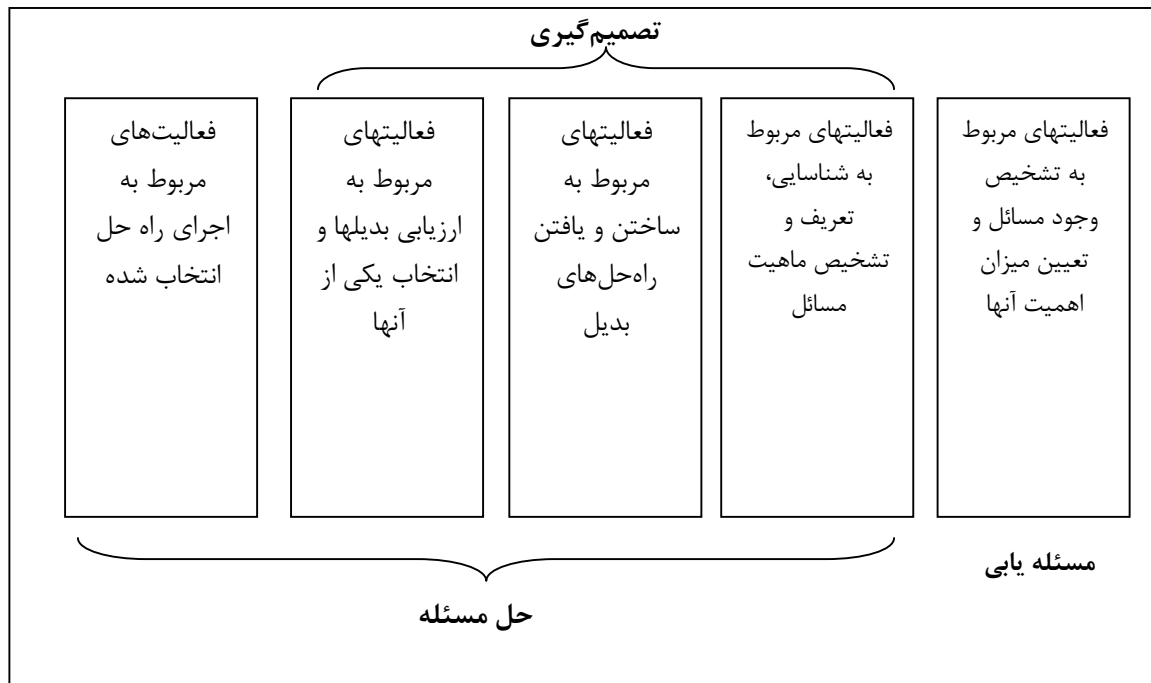
همه مدیران با فرایند تصمیم‌گیری سروکار دارند؛ زیرا حرفه آنان چنین اقتضاء می‌کند. گاه‌ها تصمیم‌گیری و مدیریت را می‌توان مترادف دانست؛ زیرا تصمیم‌گیری یکی از اجزای اصلی مدیریت است؛ به همین دلیل شناخت فرایند اتخاذ تصمیم اهمیت بسیار دارد. البته در نوشته‌ها و دوره‌های آموزشی نحوه تصمیم‌گیری، بیشتر بر «لحظه تصمیم‌گیری» تأکید می‌شود تا کل فرایند طولانی و پیچیده تصمیم‌گیری و متغیرهایی که نهایتاً به اخذ یک تصمیم منجر می‌شوند. جرج هوپر^۴، معتقد است که مراحل مسأله‌یابی، تصمیم‌گیری، انتخاب و حل مسأله با هم تفاوت دارند. شکل ۱ این مراحل را مشخص می‌سازد.

^۱ Automated SYstem for CUstoms DAta (ASYCUDA)

^۲ UNCTAD

^۳ Florian

^۴ George P. Huber



شکل ۱-۱- فرایند تصمیم‌گیری و حل مسئله

تصمیم‌گیری همواره کاری دشوار بوده و با محدودیت‌هایی سر و کار داشته است؛ ولی امروزه به دلیل شتاب فزاینده تغییرات و افزایش پیچیدگی محیط، تصمیم‌گیری مستلزم سرعت و دقت بیشتری است. تصمیم‌گیران امروزه علاوه بر الزام به انطباق با تغییرات سریع، با مجموعه‌ای از مسائل چالشی، نظیر «جریان‌های پیچیده تصمیم‌گیری»، «عدم اطمینان فزاینده»، «سبک‌های پردازش اطلاعات»؛ و «دام‌های ادراکی و رفتاری در تصمیم‌گیری» سر و کار دارند (کرینتر، ۱۹۹۸).

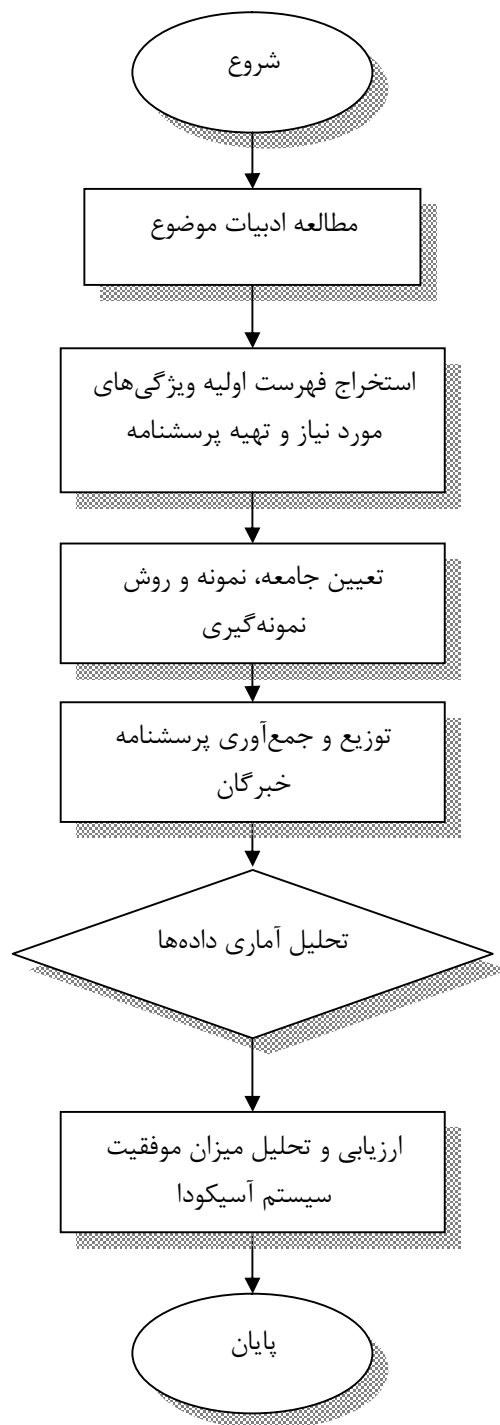
با توجه به چالش‌ها و محدودیت‌های موجود در فرایندهای تصمیم‌گیری در سازمان‌ها، تاثیر بالای تصمیمات اتخاذ شده توسط مدیران گمرک در کسب و کار و از طرف دیگر مشغله بسیار بالای این مدیران در انجام امور روزمره، قابلیت سیستم آسیکودا در پشتیبانی از فرایند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری مدیران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار می‌باشد. این سیستم، بسیاری از فرایندها و فعالیت‌های گمرک را تحت پوشش خود قرار می‌دهد و حجم اطلاعات بسیار وسیعی را شامل می‌شود و در صورتی که بتوان از این اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری مدیران استفاده نمود، مسلماً مزایای زیادی نصیب سازمان گمرک خواهد شد.

لیکن، این تحقیق در نظر دارد که نقش و تاثیر سیستم آسیکودا را در تسهیل تصمیم‌گیری مدیران گمرک را مورد بررسی قرار دهد تا بدین ترتیب میزان موفقیت سیستم را در دستیابی به این هدف ارزیابی نماید.

توجه به یک نکته اصلی در اینجا بسیار حائز اهمیت است. سیستم آسیکودا، یک سیستم اطلاعاتی پیشرفته عملیاتی است و شاید نتوان طبق تعاریف متداولی که در ادبیات سیستم‌های اطلاعاتی وجود دارد، نام سیستم پشتیبان تصمیم یا DSS بر آن نهاد، لیکن باید توجه داشت که مقوله پشتیبانی تصمیم محدود به

سیستم‌های پشتیبانی تصمیم یا DSSها نمی‌شود. آلتز (۲۰۰۴) دقیقاً این مساله را مورد توجه قرار داده است و متذکر شده که مفهوم "پشتیبانی تصمیم"، مفهومی فراتر از "سیستم‌های پشتیبانی تصمیم" را چه در مجامع علمی و چه در مجامع تحقیقاتی در بر می‌گیرد. به زعم وی، "پشتیبانی تصمیم عبارت است از استفاده از هر ابزار رایانه‌ای و غیررایانه‌ای ممکن، جهت تصمیم‌گیری در شرایط تکراری یا غیرتکراری کسب و کار در یک سازمان خاص". آلتز در مطالعات خود استنباط نموده است که بسیاری از سیستم‌های اطلاعاتی کاری^۱، با هر ماموریت و وظیفه‌ای که دنبال می‌کنند، شکل خاصی از پشتیبانی کامپیوتری از تصمیم‌گیری را به همراه دارند. پس با توجه به همین اصل است که در اینجا سیستم آسیکودا به‌عنوان یک سیستم اطلاعاتی گمرکی توانمند انتخاب شده و ویژگی‌های پشتیبانی تصمیم آن مورد بررسی قرار گرفته است. فرایند انجام تحقیق به‌صورت شکل زیر می‌باشد.

¹ work systems



شکل ۱-۲- فرایند انجام تحقیق

۲-۱. ضرورت انجام تحقیق

تحولات اقتصادی، اجتماعی دهه‌های اخیر جهان، گمرکات کشورها را ناگزیر ساخته تا ضمن تجدیدنظر کلی در جایگاه، وظایف و نقش سنتی خود که عمدتاً در تأمین درآمدها برای دولت تبلور می‌یافت آمادگی لازم برای تقبل مسئولیتهای جدید را کسب نمایند با توجه به نقش و اثرات تعیین کننده تجارت به ویژه بازرگانی خارجی در تحقق یک توسعه پایدار و همه‌جانبه در کشورهای جهان، رسالت خطیری که گمرکات در فراهم‌سازی زمینه‌های لازم برای دستیابی به توسعه برعهده دارند قابل استنباط و تبیین می‌باشد به محوری که امروزه در کشورهای توسعه یافته، از گمرک به عنوان یک شریک تجاری یاد می‌شود. گمرک نقش کلیدی را در تجارت بین‌المللی و رونق اقتصادی کشورها ایفا می‌کند. هر دادوستد تجاری مستلزم حداقل دو مداخله گمرکی است یکی در امر صادرات و دیگری در امر واردات، از این رو روشن است روشی که با آن گمرکات هر کشوری امور خود را اداره می‌کنند تأثیر اساسی در جایجایی کالا در امتداد مرزهای بین‌المللی دارد و با توجه به روند اقتصاد جهانی نیاز به بکارگیری سیستم‌های مکانیزه اجتناب ناپذیر می‌باشد.

همان‌طور که قبلاً نیز گفته شده است، گستردگی عرصه بهره‌برداری از فناوری‌های ارتباطاتی در امور بازرگانی، تحولات و تغییرات پی در پی به انضمام پیچیدگیهای خاص قوانین و مقررات مربوط به صادرات و واردات کالا و خدمات و حجم بسیار زیاد اطلاعات جاری و در گردش در گمرک، همگی دست به دست یکدیگر داده و در مجموع بهره‌برداری از سیستم‌های رایانه‌ای در این موسسه اقتصادی را امری گریز ناپذیر نموده است. از این رو، به منظور رفع معضلات و تنگناهای مترتب بر بکارگیری شیوه‌های سنتی دستی و نیز مبادلات اسناد کاغذی و همچنین حذف تشریفات و رویه‌های ناهمگون و ناهماهنگ اداری، اعمال سرعت لازم در عملیات گمرکی، دستیابی به گزارشهای آماری و تحلیل‌های اطلاعاتی بهنگام جهت اتخاذ تصمیم در سطوح کارشناسی، مدیریتی و نتیجتاً تأمین رضایت صادرکنندگان و واردکنندگان کالا و خدمات، سیستم رایانه‌ای با همت کارشناسان فنی و حرفه‌ای گمرک ایران با برخورداری از مساعدت و مشورت کنفرانس توسعه و تجارت ملل متحد (آنکتاد) طراحی و راه‌اندازی شده است.

با توجه به نقش فناوری اطلاعات در تسهیل جریان دانش سازمانها و حمایت آن از فرایندهای ایجاد دانش و فرایندهای نوین (نوناکا و همکاران، ۲۰۰۱) و اینکه فناوری اطلاعات می‌تواند در فرایند انتقال منابع به توانایی‌های سازمان شرکت نماید مانند به اشتراک‌گذاری فعالیت‌های کاری، تسهیل در ارتباطات بین افراد و گروه‌ها، ایجاد تسهیل در اخذ بازخور و آموزش فعالیت‌های کاری (آندرو و کی بورا، ۲۰۰۷) و نیز فناوری اطلاعات می‌تواند با ایجاد ویژگی‌هایی چون کمیابی، باارزش بودن، مشکل بودن در تقلید و غیرقابل جایگزین بودن منابع منجر به ایجاد شایستگی متمایز گردند (اینکپن و کروسن، ۲۰۰۳) همگی ناظر بر اهمیت بررسی نقش این فناوری و به تبع آن سیستم اطلاعات گمرکی بر متغیرهای مهم سازمانی می‌باشد.

با اشاره به تئوری مینزبرگ^۱ که یک دسته از نقش‌های اصلی مدیران را نقش‌های تصمیمی (کارآفرین، حل‌کننده مشکل، تخصیص‌دهنده منبع و مذاکره‌کننده) ذکر می‌کند (توربن، ۲۰۰۵)، یکی از نیازمندی‌های کنونی و آینده مدیریت گمرک، پشتیبانی از فرایند تصمیم‌گیری می‌باشد که سیستم آسیکودا می‌بایست علاوه بر اهداف واقعی خود همچون مکانیزاسیون، یکپارچگی و بهبود فرایندهای گمرک، این نیازمندی‌ها را نیز پوشش دهد. لذا درک صحیح ویژگی‌های تاثیرگذار سیستم آسیکودا بر تصمیم‌گیری مدیران گمرک و همچنین ارزیابی میزان موفقیت این سیستم بر تسهیل تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری مدیران از اهمیت بالایی برخوردار خواهد بود که در این تحقیق به آن پرداخته شده است. از دیدگاهی دیگر می‌توان ضرورت این تحقیق را با توجه به خانواده تحقیقات تکمیلی در زمینه سیستم‌های آسیکودا، که در کشورهای مختلف و کشور ما انجام شده و یا در حال انجام است، درک نمود که با انجام این تحقیق شاهد این خواهیم بود که گمرک کشور با یک چارچوب علمی مناسب، میزان دست‌یابی به مزایای پشتیبانی تصمیم خود را از سیستم ارزیابی نماید. علاوه بر این، همان‌طور که از بخش سوابق تحقیق نیز قابل مشاهده است، علی‌رغم اینکه برخی مطالعات در حوزه سیستم آسیکودا تا بحال انجام گرفته است، لیکن در حوزه تخصصی پشتیبانی تصمیم در سیستم آسیکودا، با مرور ادبیات موضوع در منابع اینترنتی و منابع دانشگاهی داخلی و مستندات گمرک، موردی یافت نشد و یا اینکه اگر مطالعه‌ای انجام شده، نتایج آن به صورت گسترده انتشار نیافته است که در نتیجه از دید محقق پنهان مانده است. این خلاء به زعم میساک و همکاران (۲۰۰۵) حتی در حوزه ارزیابی موفقیت سیستم‌های پشتیبان تصمیم نیز مشهود است.

۳-۱. سوابق تحقیق

در داخل کشور با توجه به نو بودن سیستم آسیکودا تحقیقاتی در برخی زمینه‌ها انجام شده است ولی در این زمینه خاص با توجه به عدم بلوغ تحقیقات سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری مدیریت، تحقیقات علمی در کشور مشاهده نگشته در تحقیقات بین‌المللی نیز با مرور پایگاه‌های علمی معتبر، مقاله یا مطلب مرتبط یافت نشد. البته چند کتاب لاتین یافت شد که به معرفی سیستم اکتفاء نموده بودند که در این بخش بدان‌ها پرداخته نشده است. مطالعات انجام شده تا بحال که توسط محقق شناسایی شده‌اند در ۳ دسته اصلی حوزه گمرکی، حوزه سیستم آسیکودا و حوزه تصمیم‌گیری، به شرح جدول زیر می‌باشند:

^۱ Mintzberg