

شناسایی و تحلیل مهم‌ترین عوامل بازدارنده اداری - خدماتی صادرات کالاهای غیرنفتی در بنگاه‌های کوچک و متوسط* (مطالعه موردی استان‌های خراسان رضوی و شمالی)

شمس‌الدین ناظمی*

دانشیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد

داوود خانی**

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بین‌الملل، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۱/۳۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۶/۱۹

چکیده

یک بنگاه صادراتی پس از بازاریابی، تولید و آماده‌سازی محصول، در فرایند خروج کالا از کشور (تجارت خارجی) با عملکرد دستگاه‌های مختلف دولتی و خصوصی مواجه می‌شود که در این پژوهش، به شناسایی مهم‌ترین فعالیت‌های بازدارنده این بخش از فرایند صادرات پرداخته شده و اثر تغییر «تجربه صادراتی» و «اندازه سازمان»، بر بازدارندگی فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات مورد تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری این پژوهش، تمامی بنگاه‌های صادراتی مستقر در استان‌های خراسان رضوی و خراسان شمالی است. با توجه به حجم جامعه آماری (۳۵۰ بنگاه صادراتی)، تعداد ۵۴ نمونه به شیوه تصادفی اخذ گردید. ابزارهای مختلف آمار توصیفی، آمار استنباطی (پارامتریک و ناپارامتریک) به منظور تحلیل داده‌های آماری حاصل در این بخش استفاده شد. در بخش دوم با هدف بررسی بیشتر نتایج، از تعداد ۲۰ نفر از آزمودنی‌ها که تجربه بیشتری در انجام فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات داشتند، مصاحبه‌هایی به صورت نامنظم حضوری و تلفنی صورت گرفت. نتایج نشان می‌دهد دو فعالیت «انتقال ارز به کمک بانک»، «حل و فصل دعاوی» و «سازمان‌های متولی» «انتقال ارز» و «مراجع حل اختلاف» بیشترین موانع اداری - خدماتی صادرات را ایجاد می‌کنند. در مصاحبه‌های انجام شده، «اعمال

* این مقاله از طرح پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد بازرگانی بین‌الملل که با حمایت «مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی»، «سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران» و «وزارت تعاون» انجام گرفته، استخراج شده است.

* مسئول مکاتبات، پست الکترونیکی: nazemi_shm@um.ac.ir

** پست الکترونیکی: davoud_khani@yahoo.com

تحریم‌های بانکی»، «عدم شفافیت در قوانین» و «ضعف سیستم قضایی در کشورهای مقصد» به‌عنوان مهم‌ترین دلایل بازرندگی‌ها عنوان شده‌اند.

واژه‌های کلیدی: صادرات غیرنفتی، موانع داخلی و موانع بین‌المللی

طبقه‌بندی JEL: D73, H23

1. مقدمه

موفقیت سازمان‌های صادرکننده در بازارهای بین‌المللی اتفاقی نیست. تشویق سازمان‌ها به صادرات و بین‌المللی شدن شرکت‌های نوپا، به وضعیت دو عامل وابسته است: الف) محیط داخلی (نظیر ویژگی‌های جمعیتی موسسه بازرگانی (تعداد، سن، جنسیت، تحصیلات و ...) و نیز شایستگی‌های سازمانی، انگیزه‌ها و نگرش‌های مدیر ارشد) و ب) محیط خارجی (نظیر نوع و سطح رقابت برای منابع کمیاب در بازار داخلی و سیاست‌ها و خدمات تشویقی جهت انجام صادرات در شرکت‌های نوپا) (وستد،¹ 1995، ص. 9)؛ از این‌رو توجه به ابعاد مختلف توانمندسازی سازمان‌ها، پرورش محیط داخلی آن‌ها و تلاش جهت همسوسازی محیط خارجی سازمان با اهداف صادراتی شرکت‌ها از اصول گریزناپذیر سیاست‌گذاران در تدوین خط‌مشی‌های صادراتی و توسعه صادرات است. در یک نگاه کلی به فرایند صادرات می‌توان آن را به دو بخش الف) بازاریابی، عقد قرارداد و تهیه و بسته‌بندی کالا ب) بازرگانی محصول (ارسال کالا به مشتری) تقسیم نمود.² یک بنگاه صادراتی پس از بازاریابی و تولید و آماده‌سازی محصول، در فرایند خروج کالا از کشور (بازرگانی محصول)، با عملکرد دستگاه‌های مختلف دولتی و خصوصی مواجه می‌شود که می‌توان آن را با توجه به تعریف ارائه شده از وستد، از عوامل خارجی مؤثر بر موفقیت صادراتی بنگاه نامید.

حال این سؤال مطرح می‌شود در حالی که محصول، تولید شده و آماده صدور است، بیشترین مشکلات یک بنگاه صادراتی در فرایند تجاری محصول و خروج کالا از کشور، در مواجهه با کدام قسمت از این فرایند رخ می‌دهد؟ و دلایل و منابع بروز این مسایل کدامند؟ آیا «تجربه صادراتی» و «اندازه سازمان» به‌عنوان دو متغیر تعدیل‌گر، می‌تواند در ماهیت و میزان بازرندگی فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات تأثیرگذار باشد؟ فرایند مذکور در این پژوهش به نام «فرایند اداری - خدماتی صادرات» خوانده می‌شود.

¹ Westhead

² Moulavi Khorasani (2004)

مطابق بررسی‌های صورت‌گرفته توسط محققان این پژوهش در منابع مختلف، تاکنون موانع صادراتی به‌صورت تفکیکی در حوزه «اداری - خدماتی» صادرات به جامعیت این پژوهش مورد واکاوی قرار نگرفته است. در این تحقیق تمام فعالیت‌های بازرگانی مربوط به صدور کالا و عملکرد تمامی بخش‌های دست‌اندرکار صادرات محصول، مورد تحلیل و مقایسه قرار می‌گیرد، در حالی‌که در بررسی‌های گذشته فقط بخشی از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات مورد توجه قرار گرفته است. از سوی دیگر با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، تأثیر متغیرهای تعدیل‌گر «اندازه سازمانی» و «تجربه صادراتی» در مسایل صادراتی بنگاه‌ها، تاکنون در ایران پژوهش نشده است. به‌عبارت دیگر اهداف اصلی انجام پژوهش را می‌توان این‌گونه بیان نمود:

- شناسایی مهم‌ترین فعالیت‌های بازدارنده بنگاه صادراتی در فرایند اداری - خدماتی
- شناسایی مهم‌ترین سازمان‌های بازدارنده در فرایند اداری - خدماتی
- بررسی و تحلیل ریشه‌ها و علل مهم‌ترین موانع اداری - خدماتی صادرات
- تحلیل اثر تجربه صادراتی در ارتباط «عوامل بازدارنده اداری - خدماتی» با «کمیت و کیفیت صادرات»
- بررسی تأثیر اندازه سازمان در ارتباط «عوامل بازدارنده اداری - خدماتی» با «کمیت و کیفیت صادرات»

سازماندهی مقاله بدین شرح است. بخش دوم به ادبیات پژوهش اختصاص دارد. بخش سوم به فرضیه‌ها و مدل نظری می‌پردازد. بخش چهارم روش پژوهش را تشریح می‌کند. بخش پنجم به تحلیل داده‌ها می‌پردازد. و در نهایت بخش ششم نتیجه‌گیری و توصیه‌های سیاستی ارائه می‌شود.

2. ادبیات پژوهش

قاضی زاده¹ (2004) در بررسی «عوامل مؤثر بر موفقیت شرکت‌های صادراتی ایرانی در بازارهای آسیای میانه» به شناخت تأثیر عوامل چهارگانه «آمیخته بازاریابی»، «محیط داخلی شرکت»، «محیط ملی» و «محیط بازار هدف»، پرداخته و یکی از عواملی که با موفقیت صادراتی ارتباط مثبت دارد را «محیط ملی» می‌داند که خود از برخی عوامل نظیر «قوانین و مقررات» تشکیل شده است. غرایاق شمس ایلی² (2002) در بررسی و تحلیل توصیفی «مسایل توسعه صادرات قطعات ریخته‌گری خودرو در ایران»، فرضیه «تأثیر منفی پیچیدگی شبکه اداری و ناپایداری سیاست‌های صادراتی، بر کارایی توسعه صادرات این محصولات» را مورد آزمون قرار داده و آن را

¹ Ghazizadeh

² Gharayagh Shams

تأیید کرده است. در ادامه این پژوهش، «به‌روز نبودن فهرست کالاهای وزارت بازرگانی» و «دسترسی مشکل به مسئولان برای طرح مشکلات»، از عوامل عمده پیچیدگی شبکه اداری ذکر شده است. در پژوهشی که توسط دریس‌اوی در زمینه بررسی موانع صادرات غیرنفتی، با نظرسنجی از صادرکنندگان استان خوزستان صورت گرفت، شش عامل از جمله «مسایل حمل‌ونقل»، «بوروکراسی دولتی»، «مشکلات گمرکی و مبادی صادرات» و «تغییرات مکرر در مقررات صادرات و واردات»، به‌عنوان مهم‌ترین موانع صادرات غیرنفتی شناخته شدند.¹ بررسی دیگری که توسط سعادت (1385) به‌منظور تعیین الگوی مناسب فرایند اداری، هر یک از دستگاه‌های ذی‌ربط امر صادرات (اتاق بازرگانی، سازمان بازرگانی، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران و گمرک)، از لحاظ دست‌وپاگیر بودن فرایند اداری و اجرایی، مورد مطالعه قرار گرفت، نشان داده شد که فرایند اداری - صادراتی اتاق بازرگانی در امر صادرات از نظر 75 درصد صادرکنندگان نسبت به سایر دستگاه‌ها ساده‌تر بوده و «اصلاً» یا «کمی» دست‌وپاگیر است. دست‌وپاگیرترین مراحل اداری صادرات نیز در سازمان بازرگانی مشاهده شده است، که 42 درصد صاحبان واحدهای صنعتی آن را «زیاد» یا «خیلی زیاد» دست‌وپاگیر خوانده‌اند.²

در مطالعات انجام شده مرتبط با ادبیات موضوع بررسی عملکرد متغیرهای اندازه و سابقه در بازاریابی فعالیت‌های اداری و خدماتی صادرات، اثر این متغیرها به اشکال مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. کریک و چادری³ (1997) در پژوهشی که درخصوص مشکلات صادراتی صادرکنندگان انگلیسی صورت گرفته است، تأثیر «اندازه سازمان» بر مقدار مشکل احساس شده از نظر مدیران را مورد بررسی قرار داده‌اند که در هیچ‌یک از مشکلات اداری - خدماتی «تهیه و تنظیم اسناد صادراتی مورد نیاز»، «انجام فعالیت‌های مربوط به حمل‌ونقل»، «بیمه» و «انتقال ارز»، تفاوت معناداری میان شرکت‌های بسیار کوچک (1-10 نفر کارکن)، شرکت‌های کوچک (11-50 نفر کارکن) و شرکت‌های متوسط (51-250 نفر کارکن) مشاهده نشد. پژوهش دیگری که توسط مجوچی و همکاران⁴ (2005) در زمینه آزمون تأثیر «اندازه سازمان» و «تجربه صادراتی» بر کارایی صادرات در شرکت‌های تولیدی ایتالیا طی سال‌های 1997-2001 صورت گرفت، نشان داد که رابطه مثبت میان افزایش «اندازه سازمان» و «تجربه صادراتی» با کارایی صادرات وجود دارد. مطابق این تحقیق، نه سن سازمان، بلکه تجربه مرتبط صادرات موجب افزایش عملکرد مثبت صادراتی است. همچنان که مطالعات تأیید می‌کند می‌توان گفت مسئله

¹ Darisavi (2010)

² Saadat (2007)

³ Crick and Chaudhry

⁴ Majocchi et al.

بررسی موانع صادراتی، مسئله‌ای چند بعدی است ضمن اینکه تابعی است از ویژگی‌های سطح سازمان، نظیر کمبود تجربه کاری کارکنان.¹

تقسیم‌بندی‌های متفاوتی از موانع صادراتی و عواملی که آگاهی از آنها می‌تواند فرایند صادرات را با موفقیت همراه نماید، صورت گرفته است. معینی² (1997) موانع صادرات را به پنج گروه تقسیم می‌کند: موانع بازاریابی، عدم وجود اطلاعات در مورد رویه‌های صادرات، دارا نبودن دانش در مورد تجارت بین‌المللی و نحوه انجام آن، موانع مالی و مشکلات فنی. لئونیدو³ (2000)، عوامل مؤثر در کاهش یا عدم صادرات را به شش دسته «محدودیت منابع»، «تفاوت‌های محیطی»، «مقررات و بوروکراسی صادرات»، «بی‌تفاوتی دولت»، «مشکلات عملیاتی ورود به بازارهای خارجی» و «فشارهای رقابتی» تقسیم می‌کند. در پژوهش دیگری که در مورد بنگاه‌های کوچک و متوسط،⁴ به‌وسیله سونتینس⁵ (2002) انجام شد، در مقایسه‌ای موانع صادراتی کشور آفریقای جنوبی، با مجموعه کشورهای اتحادیه توسعه جنوب آفریقا (SADC) را در چهار طبقه «موانع ساختاری» (شامل حمل‌ونقل، تأمین مالی، هزینه بازاریابی، تولید و کار)، «موانع اقتصادی»، «موانع نهادی» (شامل عدم ثبات سیاسی - اجتماعی، مقررات حاشیه‌ای، بوروکراسی، فساد و ...)، «موانع مربوط به ابزارهای تجاری» (نظیر تعرفه‌ها، مالیات‌ها، مقررات ایمنی و بهداشت، و ...) مورد تحلیل قرار داده است.

3. فرضیه‌ها و مدل نظری

بر اساس مبانی نظری و مطالعات صورت‌گرفته توسط محقق (که بخشی از آن در ادبیات پژوهش ارائه گردید) در زمینه موانع پیش‌روی صادرکننده و تقسیم‌بندی‌های صورت گرفته از موانع صادراتی، می‌توان عوامل مؤثر بر «کمیت و کیفیت صدور محصولات غیرنفتی» را در دو طبقه کلی «موانع داخلی» و «موانع بین‌المللی» جای داد. موانع داخلی صادرات که منشأ آن در درون کشور صادرکننده (اعم از موانعی درون بنگاه صادراتی یا خارج بنگاه که در درون کشور صادرکننده است) است. موانع بین‌المللی صادرات، موانعی که به‌واسطه عوامل خارج از کشور، موجب کند یا متوقف شدن فرایند صادرات و عرضه محصول به کشورهای مورد نظر می‌گردند. جدول 1 فهرست کاملی از اجزاء هر یک از طبقات موانع صادراتی را نشان می‌دهد.

¹ Crick and Chaudhry (1997)

² Moini

³ Leonidou

⁴ Small and Medium-sized Enterprises (SMEs)

⁵ Soontiens

جدول 1. چارچوب کلی موانع صادراتی

<p>• عملکرد بخش‌های مختلف (اعم از تولید، خرید، حسابداری، مدیریت ارشد و ...) • مالی (ضعف در تأمین عوامل تولید، اعم از نیروی کار، مواد اولیه، فناوری، سرمایه و ...) • کیفیت عوامل تولیدی سازمان</p>	درون‌سازمانی	
<p>• بوروکراسی و هزینه‌های تهیه (تمدید) کارت بازرگانی و گواهی مبداء¹ • تعامل با شرکت‌های حمل‌ونقل (شناسایی، عقد قرارداد (در نظر گرفتن تمام جوانب نظیر بیمه کالا)، تحویل محموله، صدور بارنامه و ... تا انتهای قرارداد)² • تعامل با شرکت‌های بازرسی (شناسایی و عقد قرارداد، صدور گواهی بازرسی و ... تا انجام کامل تعهدات)³ • کسب مجوزهای مورد نیاز: *گواهی‌ها و استانداردهای اجباری *گواهی‌ها و استانداردهای مورد درخواست مشتری • تشریفات گمرکی: *گمرک مبداء (احراز هویت، تکمیل اسناد درخواستی گمرک، تعیین ارزش کالا، ارزیابی کالا، پرداخت هزینه‌ها، صدور پروانه، پلمپ وسیله حامل کالا)⁴ *گمرک مرز خروجی (تطبيق محموله با پروانه صادر شده، خروج کالا از کشور و اعلام خروج به گمرک مبداء) • فرایند حل‌وفصل دعاوی و اختلافات حقوقی ناشی از صادرات⁵ • فعالیت‌های مربوط به اعتبار اسنادی و انتقال ارز (توسط بانک‌ها، ارتباطات شخصی و صرافی‌ها)⁶ • امکانات ارتباطی (پست، پست الکترونیکی، تلفن و ...)</p>	موانع داخلی	
<p>• نرخ تورم • هزینه بالای عوامل تولید (اعم از نیروی کار، مواد اولیه، فناوری، سرمایه و ...) • سیاست‌های ارزی • تحریم (قطع ارتباط با کشوری خاص) • فعالیت نهادهای مردمی⁷ • انحصارهای صادراتی کمیت و کیفیت منابع موجود (اعم از نیروی کار، مواد اولیه و فناوری) • واسطه‌های تبلیغاتی • واسطه‌های تحقیقاتی • واسطه‌های مالی • رقبا • عوامل اعتقادی و فرهنگی • تعرفه و شبه تعرفه صادرات • سهمیه‌های صادراتی • ترکیب جمعیتی (تقاضای داخلی بالا و ...) • قوانین تشویقی صادرات</p>	موانع طبیعی، فرهنگی، جمعیتی و اقتصادی، سیاسی	
<p>• ترکیب جمعیتی • سهمیه‌های وارداتی • سیاست‌ها و تحریم‌های تجاری • رکود و بحران جهانی • مقررات ایمنی، بهداشت و استانداردهای خاص • مقررات اداری - خدماتی (نظیر تشریفات گمرک، حمل‌ونقل، و ...) • فعالیت نهادهای مردمی • پدیده‌هایی نظیر جنگ، سیل و ... • رقبا • واسطه‌های تبلیغاتی • واسطه‌های تحقیقاتی • واسطه‌های مالی • انحصارهای وارداتی • عوامل اعتقادی، فرهنگی • حمایت از تولید داخل (با اعمال سیاست‌های ارزی، تعرفه و شبه تعرفه واردات، سهمیه وارداتی و ... در کشور مقصد)</p>	موانع بین‌المللی	

¹ Naderi Akhavi and Hakimi (2009)

² Rashedi Ashrafi (2008)

³ Naderi Akhavi and Hakimi (2009) and Planning and Budgeting Institute (2000)

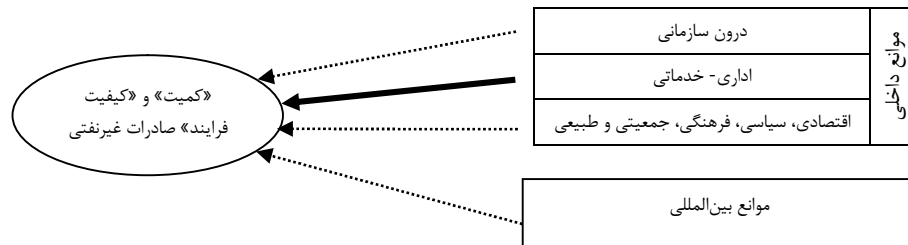
⁴ Fathi (2003) and Planning and Budgeting Institute (2000)

⁵ Ismaeili (2012)

⁶ Torbi and Vesali (2010)

⁷ Non-Governmental Organization

شکل 1. چارچوب کلی موانع صادراتی



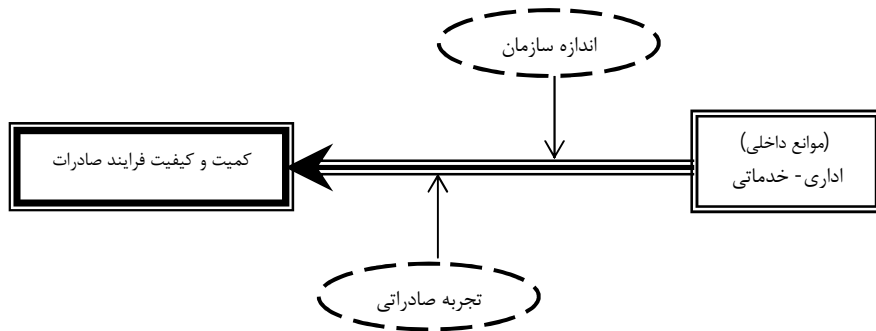
مأخذ: جمع‌بندی پیشنهادی تحقیق

همان‌گونه که بیان شد، موانع صادراتی را می‌توان در چهار دسته کلی مطابق شکل 1 تقسیم‌بندی نمود. اما هدف اصلی این تحقیق، بررسی و شناسایی مهم‌ترین موانع «داخلی اداری - خدماتی» است که یکی از عوامل چهارگانه مؤثر در فرایند صادرات غیرنفتی است. این دسته از موانع، با «دوباره کاری‌ها»، «تأخیر در پاسخ‌گویی» و «رفت و برگشت‌های مکرر» موجب تبعات نظیر آسیب‌دیدگی کالا، رکود سرمایه، و سلب اعتبار صادرکننده نزد مشتری می‌گردد و با صرف انرژی، هزینه و زمان بر کاهش کمیت (ارزش) صادرات و کیفیت «فرایند صادرات و محصول صادراتی» تأثیر می‌گذارند. به بیان دیگر، سهم هر یک از اجزاء «موانع فرایند اداری - خدماتی» در صادرات به‌عنوان یک عامل بازدارنده در حوزه فعالیتی هر بنگاه بررسی می‌شود.

ارتباط میان «کارایی صادراتی» و «اندازه سازمان» به مدت طولانی مورد بحث بوده است.¹ افزایش اندازه سازمان در اثر بالا رفتن ابزارهای مالی، مدیریتی و سازمانی، بررسی این ارتباط را توجیه‌پذیر می‌سازد. آشنایی با قوانین بومی کشور و شیوه‌های برخورد مناسب با بوروکراسی داخلی در زمره آگاهی‌هایی است که با افزایش «تجربه سازمانی» افزوده می‌گردد؛ بنابراین، بررسی ارتباط میان «تجربه صادراتی» و نوع مسایلی که سازمان در فرایند بوروکراسی صادراتی در داخل کشور با آن مواجه است نیز مناسب به نظر می‌رسد. از این رو در فرضیه‌های سوم و چهارم به بررسی تأثیر این دو متغیر در موانع اداری - خدماتی صادرات پرداخته خواهد شد.

¹ Majocchi, Bacchiocchi and Mayrhofer (2005)

شکل 2. مدل مفهومی تحقیق



بنابراین، به‌منظور دستیابی به اهداف این تحقیق، آزمون فرضیه زیر صورت می‌پذیرد:

فرضیه 1: تفاوت معناداری میان میزان بازدارندگی هر یک از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات وجود دارد.

فرضیه 2: تفاوت معناداری میان میزان بازدارندگی هر یک از سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات وجود دارد.

در صورت تأیید هر یک از فرضیه‌های 1 و 2، «فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات»، یا «سازمان‌های متولی» بر اساس میزان بازدارندگی اظهار شده توسط مخاطبان تحقیق دسته‌بندی شده و علل مهم‌ترین این موانع مورد بررسی قرار گیرد.

فرضیه 3: «موانع داخلی اداری - خدماتی» با توجه به تجربه صادراتی بر «کمیت و کیفیت فرایند صادرات» تأثیرگذار است.

فرضیه 4: «موانع داخلی اداری - خدماتی» با توجه به اندازه بنگاه صادراتی بر «کمیت و کیفیت فرایند صادرات» تأثیرگذار است.

4. روش پژوهش

4-1. جامعه و نمونه مورد مطالعه

جامعه آماری این پژوهش، کلیه بنگاه‌های صادراتی مستقر در استان‌های خراسان رضوی و خراسان شمالی است. مدیران صادرات بنگاه‌های صادراتی، که به فرایند اداری - خدماتی صادرات محصول خود اشراف دارند، به‌عنوان پرسش‌شوندگان مدنظر قرار گرفتند. به‌منظور برآورد واریانس جامعه، نمونه‌گیری مقدماتی از تعداد 20 بنگاه صادراتی انجام گرفت و به‌منظور

برآورد حجم نمونه در این پژوهش، با توجه به محدود بودن حجم جامعه (350 بنگاه صادراتی)، از فرمول زیر استفاده شد. حداقل تعداد نمونه مطابق آن فرمول تعداد 54 آزمودنی است.

$$n = \frac{Nz_{a/2}^2 d^2}{(N-1)e^2 + z_{a/2}^2 d^2} = \frac{350 \times (1/96)^2 \times 11/82}{(350-1)(0/85)^2 + (1/96)^2 \times 11/82}$$

بنابراین، به کمک روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد 65 نمونه از میان بنگاه‌های صادراتی دو استان (به کمک فهرست تهیه شده از سازمان‌های مربوط نظیر اتاق بازرگانی، سازمان صنایع و معادن و اداره کل تعاون) انتخاب و در پژوهش شرکت داده شدند که از این تعداد، پرسشنامه‌های 54 بنگاه صادراتی به‌طور کامل دریافت و در تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفت. تعداد 19 (35 درصد) بنگاه پاسخ‌دهنده از استان خراسان شمالی و مابقی از استان خراسان رضوی بودند. حداقل 48 درصد از پاسخ‌گویان به ترکمنستان و دست‌کم 35 درصد به افغانستان صادرات داشته‌اند.

4-2. ابزار جمع‌آوری داده

اطلاعات لازم در این پژوهش، از سه شیوه «مراجعه به اسناد و مدارک»، «پرسشنامه»، و «مصاحبه» حاصل گردید. در بخش میدانی، از پرسشنامه محقق‌ساخته‌ای که با رجوع به منابع کتابخانه‌ای، سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات، صادرکنندگان خبره و استادان دانشگاهی تدوین شده استفاده شده است. با هدف تکمیل نتایج پژوهش و تحلیل علل مهم‌ترین موانع اداری - خدماتی که پس از تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه و بررسی فرضیه اول حاصل شد، از تعداد 20 بنگاه از 54 صادرکننده که تجربه بیشتری در انجام فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات داشتند، مصاحبه‌هایی به‌صورت نامنظم حضوری و تلفنی صورت گرفت. پرسشنامه تحقیق حاضر شامل دو بخش است؛ در بخش اول ویژگی‌های بنگاه صادرکننده و در بخش دوم، فعالیت‌هایی که یک صادرکننده در بخش اداری - خدماتی با آن درگیر است، فهرست شده و میزان بازدارندگی آنها در طیفی با یازده قسمت مورد سؤال قرار گرفته است. ضریب آلفای کرونباخ، در پیش‌نمونه (تعداد 20 عدد) 87 درصد و در کل نمونه‌ها 84 درصد، پایایی بسیار مطلوبی را نشان می‌دهد. پس از طراحی اولیه پرسشنامه بر مبنای داده‌های ثانوی (مستندات، کتب و سایت‌های معتبر اینترنتی نظیر سایت سازمان‌های مختلف متولی امور اداری - خدماتی صادرات)، به‌منظور سنجش روایی ظاهری و اطمینان از انطباق سوالات بر فرایند عملیاتی صورت‌گرفته در حوزه اداری - خدماتی صادرات، پرسشنامه به برخی سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات (نظیر گمرک و اتاق بازرگانی)، صاحب‌نظران امور اداری - خدماتی صادرات، و صادرکنندگان خبره که خود درگیر انجام این فعالیت‌ها بوده‌اند، ارائه و نظر آنان دریافت

شده و اصلاحات لازم اعمال گردیده است. پرسشنامه در نهایت مورد تأیید تعدادی از استادان گروه مدیریت قرار گرفت.

جدول 2. متغیرهای مورد استفاده در پژوهش و شیوه سنجش هر متغیر بر اساس پرسشنامه

متغیرهای موانع ادراک شده از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات							
تطبيق معموله با پروانه صادر شده (گمرک)	گمرک مبداء (گمرک کالا، پلمپ وسیله حامل و ... (گمرک)	گمرک مبداء (گمرک ارائه تقاضای ارزیابی کالا (گمرک)	شناسایی و عقد قرارداد با شرکت حمل (شرکت حمل و نقل)	انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی (انتقال)	انتقال ارز توسط بانک (انتقال دهندگان ارز)	تهیه گواهی مبداء (اتاق بازرگانی)	تهیه (تمدید) کارت بازرگانی (سازمان و اتاق بازرگانی)
	حل و فصل دعاوی (براجع حل اختلاف)	شناسایی و عقد قرارداد، و ... با شرکت بازرسی	صدور سایر استانداردها به درخواست مشتری (سازمان استاندارد و سایر سازمان‌های گواهی دهنده)	صدور استاندارد اجباری (سازمان استاندارد و سایر سازمان‌های گواهی دهنده)	شرکت مخابرات (شرکت‌های ارتباطی)	شرکت (های) پستی.. (شرکت‌های ارتباطی)	گمرک (مورز) خروج کالا از کشور (گمرک)
شیوه سنجش: طیف بازده قسمتی برای هر متغیر، امکان انتخاب میزان موانع هر فعالیت متناظر را از صفر تا ده به مخاطب می‌دهد. سازمان‌های مورد بررسی در درون پراکنش مشخص شده‌اند.							
متغیر گروه «سابقه صادراتی»							
شیوه سنجش: با توجه به اطلاعات دریافتی از بخش اول پرسشنامه، هر عضو صادرکننده از جامعه نمونه در یکی از سه گروه «کمتر از 5 سال»، «5 تا 10 سال» و «بیشتر از 10 سال» سابقه صادراتی جای گرفت.							
متغیر گروه «اندازه بنگاه»							
شیوه سنجش: با توجه به اطلاعات دریافتی از بخش اول پرسشنامه، هر عضو صادرکننده از جامعه نمونه در یکی از دو گروه «کمتر از 50 نفر» و «بیشتر از 50 نفر» جای گرفت.							

5. تحلیل داده‌ها و ارائه یافته‌ها

به‌منظور آزمون فرضیه‌های اول و دوم، از آنجا که متغیرهای مورد استفاده در این پژوهش از نوع کمی، با مقیاس فاصله‌ای بوده و تعداد نمونه‌های مورد استفاده در تحلیل‌های این دو فرضیه کمتر از 30 نمونه نیست (54 نمونه)، بایستی پس از احراز سایر شرایط (دو شرط «نرمال بودن توزیع جامعه» و «استقلال یا تصادفی بودن داده‌ها») از آزمون‌های پارامتریک (آزمون تحلیل واریانس¹ و آزمون دانکن²) استفاده نمود.³ با توجه به اینکه پیش‌فرض «استقلال داده‌ها» لزوماً

¹ Analisis of Variance (ANOVA)

² Duncan

³ Mirzaei and Modirshahla (2008), Walliman (2009) and Hosaini (2004)

به داده‌های تاریخی، یا داده‌هایی که در یک توالی تاریخی ظاهر می‌شوند مربوط است،¹ در صورت رد فرضیه نرمال بودن توزیع از آزمون‌های ناپارامتریک متناسب با فرضیه‌ها یا اهداف پژوهش (آزمون فریدمن²)، استفاده خواهد شد. در خصوص فرضیه‌های دوم و سوم از آنجا که کل نمونه اخذ شده (54 نمونه) باید بر اساس تعداد گروه‌های مختلف «سابقه صادراتی» و «اندازه سازمان» (جدول 2) تقسیم شده و مورد مقایسه قرار گیرد، تعداد نمونه‌ها در گروه‌های مقایسه از 30 عدد کمتر شده و باید از آزمون‌های ناپارامتریک مناسب (کروسکال-والیس³ و مان ویتنی⁴) استفاده شود.⁵

5-1. آزمون فرضیه‌های پژوهش

متغیرهای مورد استفاده در آزمون‌ها در سه بخش کلی «متغیرهای موانع ادراک شده از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات»، «متغیر گروه سابقه صادراتی» و «متغیر گروه اندازه بنگاه» در جدول 2 ارائه شده‌اند.

5-1-1. آزمون فرضیه اول

آزمون کالماگروف - اسمیرونوف⁶ به منظور تشخیص نرمال بودن توزیع فعالیت‌ها انجام گرفت که نرمال بودن 6 فعالیت از 15 فعالیت تأیید نشد. بنابراین، از آزمون ناپارامتریک فریدمن به منظور آزمون فرضیه استفاده شد. با توجه به مقدار P آزمون که در جدول 3 نشان داده شده است، می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه H_0 در سطح معناداری 0/05 رد می‌شود، بدین معنا که میانگین میزان بازدارندگی اداری - خدماتی حداقل دو فعالیت صادراتی یکسان نیست.

با توجه به تأیید فرضیه اول، به بررسی این سؤال پرداخته شد که: «بیشترین مشکلات یک بنگاه صادراتی، در فرایند انجام فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات چیست و در مواجهه با کدام قسمت از این فرایند رخ می‌دهد؟». به منظور دسته‌بندی فعالیت‌ها بر اساس میزان بازدارندگی هر فعالیت، از آزمون متناسب با نوع توزیع بازدارندگی هر فعالیت استفاده شد (آزمون دانکن، برای دسته‌بندی فعالیت‌هایی با توزیع نرمال و آزمون فریدمن برای دسته‌بندی فعالیت‌هایی با توزیع غیرنرمال اجرا می‌شود).

¹ Hosaini (2004)

² Friedman

³ Kruskal-Wallis

⁴ Mann-Whitney

⁵ Mirzaei and Modirshahla (2008) and Walliman (2009)

⁶ Kolmogorov-Smirnov Test

جدول 3. مقایسه میزان بازدارندگی فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات (آزمون فریدمن)

مقدار P	آماره آزمون کای دو	میانگین بازدارندگی	فعالیت
0/018	27/137	6/61	تهیه (تمدید) کارت بازرگانی
		3/83	تهیه گواهی مبدأ
		11/22	انتقال ارز توسط بانک
		9	انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی
		8/61	شناسایی و عقد قرارداد با شرکت حمل‌کننده و ...
		8/56	ارائه تقاضای ارزیابی کالا و ارائه اسناد (گمرک مبدأ)
		8/06	ارزیابی کالا، پلمپ وسیله و ... (گمرک مبدأ)
		7/61	تطبیق محموله با پروانه صادرشده (گمرک مرز)
		6/17	خروج کالا از کشور (گمرک مرز)
		5/39	شرکت‌های پستی
		6/39	شرکت مخابرات
		10/67	صدور گواهی‌ها و استانداردهای اجباری
		9/78	صدور گواهی و استانداردهای مورد درخواست مشتری
		8/39	شناسایی و عقد قرار داد و ... شرکت بازرسی
9/72	حل و فصل دعاوی		

جدول 4. مقایسه میزان بازدارندگی سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات (آزمون فریدمن)

مقدار P	آماره آزمون کای دو	میانگین بازدارندگی	سازمان
0/000	34/995	1/36	سازمان بازرگانی
		3/73	اتاق بازرگانی
		5/45	شرکت‌های حمل و نقل
		5/36	شرکت‌های بازرسی
		6/82	مراجع حل اختلاف
		6/73	انتقال دهندگان ارز به داخل کشور
		4/73	گمرک
		4/55	شرکت‌های ارتباطی (پست، مخابرات)
		6/27	استاندارد و سایر سازمان‌های گواهی‌دهنده

نتیجه نهایی دسته‌بندی فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات بر اساس بازدارندگی هر یک، در جدول 5 قابل مشاهده است. همان‌طور که در جدول 5 نشان داده شده است فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات بر اساس میزان بازدارندگی، به سه دسته تقسیم می‌شوند که دسته اول بیشترین بازدارندگی و دسته سوم کمترین بازدارندگی را دارا است. برخی فعالیت‌ها نیز میان دو دسته مشترک‌اند.

جدول 5. دسته‌بندی بازدارندگی فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات

دسته‌بندی بر اساس بازدارندگی اداری - خدماتی			فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات
1	2	3	
میانگین بازدارندگی	میانگین بازدارندگی	میانگین بازدارندگی	
		1/62	تهیه گواهی مبدا
	2/13		تهیه (تمدید) کارت بازرگانی
	2/23		شرکت (های) پستی
	2/42		تطبیق محموله با پروانه صادر شده (گمرک مرز)
	2/61		شرکت مخابرات
	2/68		خروج کالا از کشور (گمرک مرز)
	2/70		ارائه تقاضای ارزیابی کالا و ... (گمرک مبدا)
	3/12		صدور گواهی‌ها و استانداردهای اجباری
2/89			ارزیابی کالا، پلمپ وسیله حامل کالا و ... (گمرک مبدا)
3/33			انتقال ارز به کمک صرافی و ارتباطات شخصی
3/42			گواهی‌ها و استانداردهای مورد درخواست مشتری
3/47			عقد قرارداد با شرکت حمل‌کننده
3/53			شناسایی و عقد قرارداد با شرکت‌های بازرسی
4/63			حل‌وفصل دعاوی
7/26			انتقال ارز توسط بانک

5-1-2. آزمون فرضیه دوم

همانند فرضیه اول، پس از انجام آزمون کالماگروف - اسمیرونوف، نتایج آزمون نرمال بودن هر یک از سازمان‌ها نشان می‌دهد که نرمال بودن یک فعالیت از نه (9) فعالیت تأیید نمی‌گردد؛ بنابراین، از آزمون ناپارامتریک فریدمن برای آزمون فرضیه استفاده می‌شود.

نتایج این آزمون در جدول 4 مشاهده می‌شود. با توجه به مقدار P آزمون فریدمن، فرضیه H_0 در سطح معناداری 0/05 رد می‌شود، بدین معنا که میانگین میزان بازدارندگی اداری - خدماتی حداقل دو سازمان متولی صادرات یکسان نیست. به‌منظور دسته‌بندی سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات مانند فرضیه اول بر اساس میزان بازدارندگی

هر یک، از آزمون متناسب با نوع توزیع بازدارندگی هر سازمان (آزمون دانکن و فریدمن) استفاده می‌شود. نتیجه نهایی ارائه شده در جدول 6، سازمان‌های مورد بررسی را بر اساس میزان بازدارندگی ادراک شده از سوی صادرکنندگان در چهار گروه شناسایی می‌کند.

3-1-5. آزمون فرضیه سوم

برای بررسی این فرضیه، اثر تجربه صادراتی در سه گروه «کمتر از 5 سال» (18 بنگاه)، «5 تا 10 سال» (14 بنگاه) و «بیشتر از 10 سال» (22 بنگاه) بر میزان بازدارندگی هر یک از فعالیت‌های اداری- خدماتی صادراتی بررسی شده است. با توجه به دو جدول 7 و 8، در سطح معناداری کمتر از 10 درصد عوامل بازدارنده در دو فعالیت «انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی» و «حل‌وفصل دعاوی» با افزایش سابقه صادراتی تغییر می‌کند. تحلیل‌های آماری نشان می‌دهد که بازدارندگی هر دو فعالیت مذکور با افزایش سابقه صادراتی افزایش می‌یابد.

جدول 6. دسته‌بندی بازدارندگی سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات

دسته‌بندی بر اساس بازدارندگی اداری - خدماتی				سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات
1 میانگین بازدارندگی	2 میانگین بازدارندگی	3 میانگین بازدارندگی	4 میانگین بازدارندگی	
			0/43	سازمان بازرگانی
		1/67		اتاق بازرگانی
	2/45			شرکت‌های ارتباطی
	2/67			گمرک
	3/10			استاندارد و سایر سازمان‌های گواهی‌دهنده
	3/47			شرکت‌های حمل و نقل
	3/53			شرکت‌های بازرسی
4/63				مراجعه حل اختلافات
4/81				انتقال دهندگان ارز

مأخذ: محاسبات تحقیق

4-1-5. آزمون فرضیه چهارم

برای بررسی این فرضیه، تأثیر اندازه بنگاه صادراتی در دو گروه «کمتر از 50 نفر» (39 بنگاه) و «بیشتر از 50 نفر» (15 بنگاه) بر میزان بازدارندگی هر یک از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادراتی بررسی می‌گردد. با توجه به جدول‌های 9 و 10 در سطح معناداری 5 درصد تفاوتی در

میزان بازدارندگی گروه‌های مختلف «اندازه سازمانی» در هر یک از فعالیت‌های اداری - خدماتی صادراتی مشاهده نمی‌شود و فرضیه H_0 تأیید می‌گردد. به بیان دیگر با تفاوت اندازه سازمانی تفاوتی در عوامل بازدارنده فعالیت‌های فرایند اداری - خدماتی صادراتی ملاحظه نمی‌شود.

5-2. نتایج نهایی تحقیق

مطابق نتایج پژوهش حاضر در استان‌های خراسان رضوی و شمالی، هیچ‌یک از 15 فعالیت اداری - خدماتی صادرات، از تغییر اندازه سازمان متأثر نمی‌شوند. در مقابل، عوامل بازدارنده در دو فعالیت با تغییر سابقه صادراتی تغییر می‌کند، به طوری که با افزایش سابقه صادراتی، بازدارندگی هر دو افزایش می‌یابد.

5-3. بحث و تحلیل یافته‌ها

نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول، بازدارندگی فعالیت‌ها را در سه دسته تقسیم می‌کند. دو فعالیت «انتقال ارز به کمک بانک» و «حل‌وفصل دعاوی» در دسته اول جای گرفته و بیشترین میزان بازدارندگی‌ها را نشان می‌دهند. در بررسی بازدارندگی سازمان‌های صادراتی (فرضیه دوم) بیشترین بازدارندگی‌ها در امر صدور محصول، مربوط به «فرایند انتقال ارز حاصل از فروش محصول به کشور» و «مراجع حل‌وفصل دعاوی» است؛ بالا بودن بازدارندگی فعالیت «انتقال ارز توسط بانک» و اختلاف زیاد آن با بازدارندگی سایر فعالیت‌ها موجب شده است علی‌رغم تلفیق آن با فعالیت «انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی»، همچنان بالاترین بازدارندگی را نیز در میان سازمان‌ها به خود اختصاص دهد. کمترین بازدارندگی را سازمان بازرگانی در مسیر اداری - خدماتی صادرات ایجاد می‌نماید. نقش این سازمان در فرایند اداری - خدماتی صادرات، فقط «تأیید کارت بازرگانی» است (که جمع‌آوری مدارک لازم و اقدامات اولیه آن توسط اتاق بازرگانی انجام گرفته است)، از این رو نتیجه حاصل دور از انتظار نیست. بازدارندگی «شرکت‌های ارتباطی» در دسته دوم و سوم مشترک است. به منظور واکاوی ریشه‌ها و علل عمده‌ای که به عوامل بازدارنده در دو فعالیت شناسایی شده در تحقیق (فعالیت «انتقال ارز به کمک بانک» و «حل‌وفصل دعاوی») منجر شده است، جمع‌بندی نتایج مصاحبه‌های صورت گرفته در این خصوص که می‌تواند در ارائه راهکارهای کاهش این موانع تأثیرگذار باشد، ارائه می‌گردد:

5-3-1. انتقال ارز به داخل کشور توسط بانک (اعتبار اسنادی، پرداخت نقدی و ...)

با توجه به جدول 5 «انتقال ارز توسط بانک» بیشترین میزان بازدارندگی را با شدت تقریبی 73 از 100، به خود اختصاص داده است.

- مهم‌ترین دلیل عدم امکان انتقال ارز از کشورهای مقصد به صورت مناسب را می‌توان در وضعیت کنونی، تعاملات سیاسی ایران با کشورهای دیگر و اعمال تحریم‌های

تجاری عنوان نمود. این امر موجب قطع ارتباطات بانکی کشورهای مختلف با ایران و در نتیجه اختلال در روند گشایش اعتبار اسنادی و انتقال ارز از سیستم بانکی شده است.

- به‌کارگیری واسطه‌های بانکی و غیربانکی مختلف در مسیر دریافت ارز حاصل از صادرات موجب افزایش هزینه انتقال می‌گردد. «دریافت کارمزد بالا توسط سیستم بانکی کشور» به‌منظور ارائه خدمات گشایش اعتبار اسنادی و انتقال ارزی نیز از مشکلات مطرح شده است.

5-3-2. حل‌وفصل دعاوی و اختلافات حقوقی ناشی از صادرات

دعاوی ناشی از صادرات و حل‌وفصل آنها، بازدارندگی 46 از 100 را در میان فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات نشان می‌دهد.

- ضعف سیستم قضایی در کشورهای همسایه نظیر ترکمنستان و افغانستان موجب شده صادرکنندگان به این کشورها، تا حد ممکن از ورود به مسایل قضایی حتی اگر محق باشند، اجتناب ورزند.
- آشنا نبودن تجار کشورهای مذکور با اشکال رسمی مبادله محصول، منجر به عدم تبادل مدارک مستند تجاری در تعامل با کشورهای آسیای میانه شده است؛ بدیهی است در این شرایط پیگیری مسایل قضایی در مراجع غیرممکن خواهد بود.
- آشنایی نداشتن مراجع قضایی با امور گمرکی و مستندات مبادله شده در این فرایند نیز از عوامل طولانی شدن بررسی دعاوی و در مواردی عدم احقاق حقوق صادرکنندگان است.

اگر چه تاکنون در داخل کشور مطالعاتی که در آن به‌طور مشروح به بررسی مشکلات اداری - خدماتی صادرات پرداخته باشد، صورت نپذیرفته و تحقیقات در دسترس خارجی در این زمینه نیز اندک است، اما بررسی مشکلات صادراتی صادرکنندگان در پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که برخی مشکلات مطرح شده، با مواردی که در این تحقیق تحت‌عنوان «مشکلات اداری - خدماتی صادرات» در استان‌های خراسان رضوی و شمالی، بررسی شده است، مشترک است. به‌عنوان مثال در پژوهشی که توسط کریک و چادری¹ (1997) در خصوص مسایل صادراتی صادرکنندگان انگلیسی صورت گرفت، چهار مشکل «تنظیم اسناد صادراتی»، «حمل و نقل»، «بیمه» و «انتقال ارز» از مسایل اداری - خدماتی مطرح شده در آن پژوهش بودند؛ از سوی دیگر، «تنظیم اسناد صادراتی» در فرضیه اول به تفکیک مورد بررسی قرار گرفته

¹ Crik and chaudry

و شامل مواردی نظیر تهیه (تمدید) کارت بازرگانی، گواهی مبدا، اسناد صادراتی گمرکی، استانداردهای اجباری و سایر استانداردهای مورد نیاز مشتری است. از نظر صادرکنندگان انگلیسی تبار، «انتقال ارز»، سخت‌ترین فرایند را در میان این چهار مانع دارد که با نتایج تحقیق حاضر هم‌سو است. اما نظر صادرکنندگان آسیایی تبار با نتایج این تحقیق متفاوت است. لئونیدو¹ (2000) نیز در بررسی موانع بیست‌گانه صادراتی در قبرس، به ترتیب چهار مشکل تحت عنوان «ریسک سیاسی/عدم ثبات در خارج»، «کمبود امکانات ساختاری و حمل‌ونقل»، «مشکلات دریافت استانداردهای متنوع محصولات» و «مسائل مربوط به تهیه اسناد صادراتی» را در زمره مهم‌ترین مشکلات اداری - خدماتی ارزیابی می‌کند. از آنجا که یکی از مهم‌ترین تبعات بروز تنش‌های سیاسی در امر صادرات، به‌صورت مشکلات انتقال ارز و افزایش میزان دعاوی تجاری ظاهر می‌شود، نتایج این بررسی را نیز می‌توان هم‌سو با نتیجه فرضیه دانست.

نتایج به‌دست آمده از فرضیه سوم نشان می‌دهد افزایش سال‌های صادرات نمی‌تواند تضمین کننده «کاهش موانع اداری - خدماتی صادرات» باشد؛ و در شرایطی که سابقه صادراتی صادرکننده افزایش می‌یابد، با ایجاد حس کاذب، موجب بالا رفتن ریسک‌پذیری وی شده و با انجام معاملات خطرپذیرتر (تجارت در حجم ارزی بیشتر، یا تجارت با افرادی که به‌درستی صحت سوابق آنان شناسایی نشده و ممکن است متعهد به قواعد بازرگانی نباشند) موجب درگیری با مسایل قضایی و مشکلات عدیده در انتقال ارز به داخل کشور گردد. چون انتقال ارز از طریق بانک (در شرایط فعلی) تقریباً غیرممکن است، صادرکننده مجبور به استفاده از صرافی‌ها یا ارتباط‌های شخصی شده و در این بخش نیز با مشکلاتی مواجه می‌شود. با توجه به نظر کاتسیکیس و مورگان² (1994) مشکلات صادراتی را که با افزایش تجربه صادراتی صادرکننده کاهش می‌یابد، مشکلاتی غیرواقعی و ادراکی خوانده است و مشکلاتی را ریشه‌ای قلمداد می‌کند که در سطوح مختلف تجربه صادراتی تغییر نمی‌کند،³ نتایج حاصل از این فرضیه نشان می‌دهد نه تنها مشکل «انتقال ارز توسط بانک» (که بالاترین بازدارندگی را در میان فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات دارا است و از تجربه صادراتی متأثر نیست)، یک مشکل زیرساختی است، بلکه مشکلات «حل‌وفصل دعاوی» و «انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی» نیز که با بالا رفتن تجربه صادراتی، افزایش می‌یابد، مشکلات ریشه‌ای و واقعی هستند. نتایج حاصل از فرضیه چهارم نشان می‌دهد در بنگاه‌های صادراتی حوزه پژوهش، تغییرات اندازه سازمان، به‌طور متناسب تمام ساختار سازمانی را پوشش نمی‌دهد، به‌طوری‌که سازمان

¹ Leonidou

² Katsikeas and Morgan

³ Cited from Crick and Chaudhry (1997)

بدون لحاظ اولویتهای راهبردی خود، بر توسعه هسته عملیاتی یا سایر ارکان سازمانی (غیر از بخش ستادی سازمان) تمرکز بیشتری داشته و به پشتیبانی صادرات که فرایند اداری - خدماتی صادرات را مدیریت می‌کند توجه کافی نمی‌شود. نتایج پژوهش انجام شده توسط کریک و چادری در انگلیس نشان داد با تغییر اندازه سازمان (با معیار تعداد کارکنان)، بازدارندگی ادارک شده در امور اداری - خدماتی «تنظیم اسناد صادراتی»، «حمل و نقل»، «بیمه» و «انتقال ارز» تفاوت معناداری نمی‌کند که با نتایج این فرضیه هم‌راستا است.¹ در پژوهش انجام شده توسط لئونیدو، تأثیر «اندازه سازمان» (معیار تعداد کارکنان) در کاهش میزان بازدارندگی قوانین و بوروکراسی صادرات مورد تأیید قرار نگرفت که با نتایج فرضیه هم‌سو است.²



¹ Crick and Chaudhry (1997)

² Leonidou (2000)

جدول 7. مقایسه بازدارندگی گروه‌های «سابقه صادراتی» به تفکیک فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات (آزمون کروسکال - والیس)

(گمرک مرز) خروج کالا از کشور	(گمرک مرز) تطبیق محموله با پروانه صادر شده	(گمرک مبدا) ارزیابی کالا، پلمپ وسیله حامل کالا و ...	(گمرک مبدا) ارائه تقاضای ارزیابی کالا و ...	شناسایی و عقد قرارداد با شرکت حمل	انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی	انتقال ارز توسط بانک	تهیه گواهی مبدا	تهیه (تمدید) کارت بازرگانی	
1/175	2/661	1/406	0/116	0/785	4/528	2/865	0/705	1/866	آماره کای‌دو
0/556	0/264	0/495	0/944	0/675	0/104	0/239	0/703	0/393	سطح پوشش آماره (P)

جدول 8. مقایسه بازدارندگی گروه‌های «سابقه صادراتی» به تفکیک فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات (آزمون کروسکال - والیس) - دنباله 1

حل و فصل دعوی	شناسایی و عقد قرار داد و ... با شرکت بازرسی	گواهی‌ها و استانداردهای مورد درخواست مشتری	صدور گواهی‌ها و استانداردهای اجباری	شرکت مخابرات	شرکت (های) پستی	
4/476	1/360	2/815	1/487	0/166	3/829	آماره کای‌دو
0/107	0/507	0/245	0/475	0/920	0/147	سطح پوشش آماره (P)

جدول 9. مقایسه بازدارندگی گروه‌های «اندازه بنگاه صادراتی» به تفکیک فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات (آزمون مان - ویتنی)

	تهیه (تمدید) کارت بازرگانی	تهیه گواهی مبداء	انتقال ارز توسط بانک	انتقال ارز به کمک صرافی‌ها و ارتباطات شخصی	شناسایی و عقد قرارداد با شرکت حمل	(گمرک مبداء) ارائه تقاضای ارزیابی کالا و ...	(گمرک مبداء) ارزیابی کالا، پلمپ وسیله حامل کالا و ...	(گمرک مرز) تطبیق محموله با پروانه صادرشده	(گمرک مرز) خروج کالا از کشور
آماره مان - ویتنی	268/000	244/000	144/000	180/000	228/500	264/500	246/500	202/000	172/000
سطح پوشش آماره (P)	0/623	0/858	0/574	0/869	0/712	0/862	0/586	0/548	0/508

جدول 10. مقایسه بازدارندگی گروه‌های «اندازه بنگاه صادراتی» به تفکیک فعالیت‌های اداری - خدماتی صادرات (آزمون مان - ویتنی) - دنباله 1

	شرکت (های) پستی	شرکت مخابرات	صدور گواهی‌ها و استانداردهای اجباری	گواهی‌ها و استانداردهای مورد درخواست مشتری	شناسایی و عقد قرار داد و ... با شرکت بازرسی	حل و فصل دعاوی
آماره مان - ویتنی	59/000	218/500	177/000	54/000	33/000	69/000
سطح پوشش آماره (P)	0/259	0/551	0/751	0/164	0/318	0/708

6. نتیجه‌گیری و توصیه‌های سیاستی

- مقابله با مشکلات نقل و انتقال ارز، با توجه به اهمیت آن در فرایند صادرات، از زمان شروع تحریم‌های بانکی آغاز شده است. از راهکارهای پیشنهادی می‌توان موارد زیر را برشمرد:
 - رایزنی با بانک‌های کوچک‌تر در کشورهای مقصد که از تحریم‌ها کمتر متأثر باشند.
 - انتقال ارز به کمک حواله با صرافی‌های مورد اعتماد در کشور مقصد و در حجم‌های کم
 - ارائه تسهیلات جبرانی به فعالان صادراتی به منظور پوشش هزینه‌های انتقال
 - همکاری‌های منطقه‌ای فعال‌تر در قالب توافقات دوجانبه و چندجانبه
- لازم به ذکر است نتایج این تحقیق نشان می‌دهد علی‌رغم تلاش‌های صورت گرفته، این مشکل از مهم‌ترین مشکلات اداری - خدماتی صادرات محسوب می‌گردد. اطلاع‌رسانی مناسب به صادرکنندگان در خصوص راهکارهای موجود برای پشت‌سر گذاردن این تحریم‌ها می‌تواند به کاهش این مانع کمک نماید.
- در خصوص «حل و فصل دعاوی»، با توجه به ضعف سیستم نظارتی و قضایی مناسب در کشورهای مقصد (آسیای میانه و افغانستان)، پیشنهاد می‌گردد دولت با ارائه دیپلماسی قضایی - تجاری مناسب، حمایت از صادرکنندگانی که در کشورهای مقصد درگیر مسایل قضایی می‌شوند را در دستور کار قرار دهد. راهنمایی صادرکنندگان درباره شیوه ورود به بازارهای خاص و تعامل با آن خریداران و همچنین کمک به خروج از بحران‌های قضایی که صادرکننده با آن مواجه است، در کاهش موانع مربوط به رفع دعاوی نقش به‌سزایی دارد. بهره‌گیری از توانمندی رایزن‌های تجاری می‌تواند بخشی از این دیپلماسی باشد که با ایجاد تعامل و تقویت روابط تجاری دو کشور و ارائه اطلاعات از وضعیت تجاری و اقتصادی کشوری که در آن مستقر هستند، جنبه‌های حائز اهمیت در تجارت را برای بازرگانان روشن می‌سازند.
- فعالیت دیپلمات‌های تجاری علاوه بر تبیین ابعاد مهم تجارت با کشور خاص برای صادرکنندگان، می‌تواند با هدف شناساندن قابلیت‌های صادراتی ایران به بخش‌های ارائه‌دهنده خدمات صادراتی (نظیر شرکت‌های بازرسی بین‌المللی و شرکت‌های حمل بین‌المللی) به منظور توسعه خدمات این شرکت‌ها به کشور نیز انجام گیرد. بدیهی است تصویب قوانینی که باعث تسهیل فعالیت این‌گونه شرکت‌ها در کشور می‌شود، موجب رویکرد مثبت آنها به این امر خواهد بود.

- با توجه به تغییر مداوم مفاهیم تجاری، لزوم تجدیدنظر در قوانین موجود، می‌تواند با تأمین نیازهای جدید مبادلات تجاری، تاثیر به‌سزایی در تسهیل فرایند اداری - خدماتی صادرات بر جای گذارد. به‌عنوان نمونه توجه به تجارت الکترونیکی در فرایند اداری - خدماتی صادرات می‌تواند سرعت و دقت تعامل صادرکننده با سازمان‌های متولی امور اداری - خدماتی صادرات را افزایش داده و در زمان و هزینه صرفه‌جویی نماید. تعاملات الکترونیکی صادرکننده با شرکت‌های حمل‌ونقل، سازمان‌های گواهی‌دهنده و گمرک از این جمله هستند که با ترویج آن می‌توان به این اهداف دست یافت.
- بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در مبادی خروجی گمرک می‌تواند در کاهش مشکلات بازرسی محموله‌ها (که هدف اصلی از توقف وسایط حامل در مرز است) تحول اساسی ایجاد نماید. استفاده از دستگاه‌های بازرسی مجهز به اشعه ایکس¹ از آن جمله است.



¹ X-Ray

مآخذ

- Crick, D., & Chaudhry, S. (1997). Export problems and government assistance require by UK exporters. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 3(1), 3-18.
- Darisavi, R. (2010). Study of barriers on non-oil export of Khoozestan province using factor analysis. *Journal of Export Development*, 13(79), 38-45.
- Fathi, Y. (2003). *Tariff and non-tariff export barriers in target markets*. Tehran: Institute for Trade Studies and Research (in Persian).
- Ghazi zadeh, M. (2004). Factors affecting on success of Iranian exporting firms in central asian market and proposing appropriate strategy for non-oil export enhancement (*unpublished Ph.d thesis, Tehran University*) Retrieved from <http://www.irandoc.ac.ir>.
- Gharayagh Shams, S. (2002). *Study of export development issues for moulding components of car industry of Iran (unpublished master thesis, Shahid Beheshti University)* Retrieved from <http://www.irandoc.ac.ir>.
- Hosaini, Y. (2004). *Non-parametric statistics, research methodology, and SPSS 10.0 software*. Tehran: Allameh Tabatabaeei University Publication.
- Ismaeili, H. R. (2012). Need for an arbitary institution in trade disputes. *Journal of Iranian House of Trade and Industry*, 45(11).
- Khaki, Gh. R. (2008). *Research methods, a thesis writing approach*. Tehran: Baztab Publishing Group.
- Leonidou, L. C. (2000). Barriers to export management: An organization and internationalization analysis. *Journal of International Management*, 6(2), 121-148.
- Majocchi, A., Bacchiocchi, E., & Mayrhofer, U. (2005). Firm size, business experience and export intensity in SMEs: A longitudinal approach to complex relationships. *Journal of International Business Review*, 14, 716-738.
- Mirzaei, H., & Modirshahla, N. (2008). *Fundamental concepts in research methods*. Tabriz: Azad University of Tabriz publication.
- Moini A. H. (1997). Barriers inhibiting export performance of small and medium sized manufacturing firm. *Journal of Global Marketing*, 10(4), 67-93.
- Moulavi Khorasani, M. (2004). *Comodity exports: A step-by-step guide*. Tehran: Mobaleghan Publishing Company (in Persian).
- Naderi, A., Akhavi, A., & Hakimi, S. (2009). *An investigation of Iranian export issues and bottlenecks*. Tehran: Institute for Trade Studies and Research (in Persian).

- Planning and Budgeting Institute (2000). *Documents of economic, social, and cultural planning for fiscal year of Iran, 2001-2005* (2). Tehran: Center for Economic Documentary.
- Rashedi Ashrafi, A. (2008). *Information for international trade*. Tehran: Ghanon Publishing (in Persian).
- Saadat, R. (2007). *Identifying structural obstacles and bottlenecks of commercial section of Iranian provinces for export enhancement purpose*. Tehran: Institute for Trade Studies and Research (in Persian).
- Soontiens, W. (2002). Management international trade: An analysis of South African SMEs and regional exports. *Journal of Management Decision*, 40(7), 710-719.
- Torabi, M., & Vesali, S. (2010). Impacts and consequences of sanctions imposed on banking system, *World of Economy newspaper*, Retrieved from http://www.donya-e-eqtasad.com/Default_view.asp?@=186239.
- Walliman, N. (2009). Research methods in social science. (M. Niazi, F. Bahadorani, M. Salabat). Tehran: Pendar Pars Publishing.
- Westhead, P. (1995). Exporting and non-exporting small firms in Great Britain. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 1(2), 6-36.

