

بررسی تاثیر شیوه های یادگیری و مدیریت دانش بر چابکی سازمانی در گمرک شهید رجایی بندرعباس

سید یعقوب زراعت کیش^a، حسین رستگار جو^b

^a استادیار گروه مدیریت، واحد بین الملل قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

^b دانشجو کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، واحد بین الملل قشم، دانشگاه آزاد اسلامی، قشم، ایران

چکیده

امروزه تمامی نظریه پردازان سازمان های اقتصادی اذعان دارند که جهت حضور مستمر و پایدار در عرصه رقابت جهانی، سازمان ها باید حول محور علم و دانش و آگاهی فعالیت نمایند. انفجار دانش و رشد روزافزون فناوری اطلاعات، پاسخ گو بودن سازمانها به خدمت گیرندگان خود، همگام بودن سیاستها و قوانین اجرایی سازمانهای اقتصادی با چالشهای موجود، حجم اطلاعات، پدیده اینترنت و مساله جهانی شدن، از عوامل کلیدی و موثری هستند که باعث میشود کارکنان و سازمانها در راستای انتقال به جامعه ای همواره مبتنی بر علم و دانش و آگاهی حرکت می نمایند. افزایش قابلیت ها و توان مهارت های کاری از طریق بهره گیری خردمندانه از فناوری اطلاعات در آینده عاملی حیاتی برای سازمانها و صنایع بشمار خواهد آمد اینک، دانش، مهمترین پدیده ای است که یک سازمان می تواند ۱- کسب کند. ۲- گسترش دهد. ۳- ارتقاء دهد. مدیریت دانش، بیش از آنکه نوعی تفکر درباره چگونگی اداره یک سازمان باشد، نوعی دارایی راهبردی برای افراد و سازمانهاست. با اطمینان می توان گفت که پایه و اساس مدیریت دانش در یک دوره کوتاه مدت، به بهره برداری بهینه از اطلاعات قابل دسترسی و منابع موجود منجر خواهد شد؛ در حالی که در دوره های بلندمدت نیز قادر است پیشرفت و توسعه سازمانی را برای آینده ای مطمئن، تقویت نماید. مدیریت دانش به عنوان نیازی استراتژیک، برای تمامی سازمان ها در هزاره سوم مطرح است. هم اکنون سازمان ها و موسسات آگاه شده اند که مدیریت دانش، "چیزی" بیش از دستیابی اتفاقی به دانشی یکپارچه و جامع است. مدیریت دانش را می توان توانایی تبدیل داده ها به اطلاعات و همچنین اطلاعات به دانش تعبیر نمود و مدیران باید به این امر واقف گردند که اجرای مدیریت دانش در سازمانی که همواره با فناوری اطلاعات در تعامل است، فواید استراتژیک بی شماری به دنبال خواهد داشت، در سازمانهای درگیر با چرخه اقتصاد کشور مبتنی بر دانش، از سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده میشود.

واژه های کلیدی: سازمان های اقتصادی، رقابت جهانی، مدیریت دانش.

۱- مقدمه

امروزه سازمان ها با تغییرات سریعی در محیط مواجهه می شوند که آن ها را مجبور به انطباق و انتخاب های گزینشی می کند تا هم بتوانند پاسخگو باشند و هم درگیر چالشهای بعدی نشوند. تحولات سریع فناوری، افزایش خطرات، جهانی شدن و انتظارات خصوصی سازی از ویژگی های محیطی هستند که سازمان های کنونی با آنها مواجه اند. جهت فعالیت در چنین محیطی راه کارهای گوناگونی از جمله مهندسی مجدد، تولید ناب، مدیریت کیفیت فراگیر، تکیه بر مدیریت دانش و توانمندسازی کارکنان، ارائه شده است. یکی از این روش ها که در دهه اخیر مورد توجه محققان قرار گرفته، بحث یادگیری جهت چابکی سازمانی است.

نظریه چابکی با عنایت به سطح نفوذ بین المللی آن به صورت یک کل دربردارنده ی ویژگیهایی چون رقابت پذیری، سرعت، انعطاف پذیری، نوآوری و کیفیت است. گلدمن^۱ و همکاران (۱۹۹۵) چابکی را توانایی رشد اقتصادی در یک محیط رقابتی که مشخصه آن تغییرات دائم و غیرمنتظره است، تعریف می کنند. در شکل گیری یک سازمان چابک عوامل متعددی از جمله فرهنگ یادگیری اثرگذار است. فرهنگ سازمانی پایه و اساس ارزش هایی است که چابکی و چگونگی فعالیت در سازمان را مشخص می کند و فرهنگ یادگیری اشاره به شرایط و ویژگی های سازمانی دارد که زمینه و بسترهای لازم فکری و اجتماعی را برای انجام فرایندهای یادگیری در سازمان فراهم می سازد. یافته های یکی از پروژه های انجام شده در موسسه ای تی کرنی، حاکی از آن است که ۹۹ درصد مؤسسات چابک در زمره آن دسته از سازمان هایی قرار می گیرند که در حوزه فرهنگ و ارزش های سازمان، بیشترین عملکرد و فعالیت را داشته اند (شهبانی و سبحانی نژاد، ۱۳۸۵) فرهنگ سازمانی به خودی خود، عامل مطلوبی محسوب نمی شود، بلکه اثرگذاری مثبت یا منفی آن به محتوا و شیوه اجرا بستگی دارد.

در گذشته اعتقاد بر این بود که چابکی از طریق فناوری های پیچیده حاصل می شود، اما یافته های تحقیقات اخیر نشان می دهد که تولید خدمات بیش از آنکه به فناوری وابسته باشد، به افراد چابک وابسته است (هریچی، کارواسکی و لایر^۲، ۲۰۰۷) مهارت و تنوع دانش از ویژگی های اصلی افراد چابک محسوب می شود، یکپارچگی و به جریان انداختن این دانش در سراسر سازمان، چالشی است که مدیریت دانش به دنبال پاسخ گویی به آن است. تحقیقات پیشین رابطه مثبت مدیریت دانش و چابکی سازمانی را تأیید می کنند. به طوری که داو، مدیریت دانش را یکی از دو مؤلفه اصلی چابکی می داند (داو^۳، ۱۹۹۹) هم چنین به اعتقاد بامون^۴ (۱۹۹۲) پورتال های سازمانی با ایجاد دانش و تبادل اطلاعات بین افراد در سازمان (بیرونی سازی) و هم چنین با انتشار دانش، زمینه دستیابی به چابکی درونی را فراهم می آورد. بررسی تجربی نقش هم زمان مدیریت دانش و فرهنگ یادگیری در بهبود چابکی سازمانی کمتر مورد توجه محققان قرار گرفته است.

۲- اهداف تحقیق

هدف اصلی

- بررسی تاثیر شیوه های یادگیری و مدیریت دانش بر چابکی سازمانی در گمرک شهید رجایی بندرعباس.

اهداف فرعی

- یافتن راهکار برای افزایش رضایت صاحبان کالاهای گیرندگان خدمت با درجریان انداختن فرایند یادگیری میان کارکنان گمرک شهید رجایی بندرعباس.

¹ Goldman

² herihy, Karwowski, Layer

³ Dove

⁴ Bowman

- بررسی ابعاد مدیریت دانش (راهبرد، ساختار، فرایند، افراد و نقشها، فن آوری اطلاعات) در چابکی سازمان.
- یافتن راهکار برای از بین بردن فعالیت های فاقد ارزش افزوده، با جریان انداختن یادگیری درمیان کارکنان گمرک شهیدرجایی بندرعباس.
- یافتن راهکار برای بهسازی و توسعه منابع انسانی دانش محور و توانمند جهت چابکی سازمان.

۳- فرضیه های پژوهش

با در نظر گرفتن اهداف تحقیق فرضیات تحقیق به شکل زیر تدوین گردید:

- مدیریت دانش بر چابکی سازمانی تأثیر مثبت دارد.
- فرهنگ یادگیری بر مدیریت دانش تأثیر گذار است.
- فرهنگ یادگیری بر چابکی سازمانی تأثیر مستقیم دارد.
- فرهنگ یادگیری از طریق مدیریت دانش بر چابکی سازمانی اثر گذار است.

۴- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر روش، پیمایشی و از نظر نوع، توصیفی - همبستگی و از حیث هدف، کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه مدیران و کارشناسان مشاغل فنی و تخصصی گمرک شهیدرجایی بندرعباس به تعداد ۴۰ نفر (با حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی و ۵ سال سابقه کار) می باشند. به دلیل محدود بودن جامعه، تمامی اعضای به عنوان اعضای نمونه آماری در نظر گرفته شدند. به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای محقق ساخته با در نظر گرفتن متغیرهای تحقیق (متغیر مستقل: شیوه های یادگیری و مدیریت دانش، متغیر وابسته: چابکی سازمانی) تدوین گردید و با نظر خبرگان روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت که مقدار ۰/۷۸ را نتیجه داد. تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده در محیط نرم افزاری SPSS انجام شد. از آماره تی استیودنت برای بررسی صحت آزمون فرضیه های پژوهش و از آماره فیشر جهت بررسی کفایت مدل استفاده شده است.

۵- یافته های تحقیق

فرضیه اول: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه انجام کار و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

جدول ۱: نتایج آماری آزمون فرضیه اول

نتیجه آزمون	Durbin-Watson	P-Value	آماره T	P-Value	آماره F	B	α	مدل
تائید	۱.۷۰۵	۰.۰۲۳	۲.۳۲	۰.۰۲۳	۵.۳۳۶	۰.۰۰۵	۰.۲۴۶	یک

ضریب تعیین (R^2) معیاری است که قوت رابطه میان متغیر مستقل و متغیر وابسته را تشریح می کند. مقدار این ضرایب در واقع مشخص کننده آن است که چند درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل توضیح داده می شود. در این مدل $R^2=0.06$ می باشد. یعنی ۶٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (یادگیری نحوه انجام کار) قابل

توضیح است. یکی دیگر از ویژگی های مشاهدات رگرسیونی این است که باقی مانده ها مستقل از هم می باشند. آزمونی که این خصوصیت را مورد ارزیابی قرار می دهد آزمون دوربین واتسون می باشد. عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۱.۷۰۵ می باشد فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($۱.۵ < ۱.۷۰۵ < ۲.۵$).

فرضیه دوم: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه بهبود و اصلاح امور و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

جدول ۲: نتایج آماری آزمون فرضیه دوم

نتیجه آزمون	Durbin-Watson	P-Value	آماره T	P-Value	آماره F	B	α	مدل
تائید	۱.۸۸۵	۰۰	۴.۳۵	۰۰	۱۶.۲۴۴	۰.۰۰۹	۰.۱۹۴	دو

در این مدل $R^2=۰.۱۷$ می باشد. یعنی ۱۷٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (یادگیری نحوه بهبود و اصلاح امور) قابل توضیح است. عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۱.۸۸۵ می باشد فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($۱.۵ < ۱.۸۸۵ < ۲.۵$).

فرضیه سوم: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه توسعه این مهارتها و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آماری آزمون فرضیه سوم

نتیجه آزمون	Durbin-Watson	P-Value	آماره T	P-Value	آماره F	β_2 β_1	α	مدل
تائید	۲.۰۱۴	۰.۰۱۱	۲.۵۵۴	۰۰/۰	۱۸۲۰۰	۰.۰۰۱ ۰.۰۰۶	۰.۱۸۸	سه

ضریب تعیین (R^2) در این مدل $R^2=۰.۲۹۵$ می باشد. یعنی ۲۹.۵٪ از تغییرات متغیر وابسته (چابکی سازمانی) توسط متغیر مستقل (یادگیری نحوه توسعه این مهارتها) قابل توضیح است. عدد مربوط به دوربین واتسن مدل برابر ۲.۰۱۴ می باشد بنابراین فرض عدم همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد ($۱.۵ < ۲.۰۱۴ < ۲.۵$).

جدول ۴: ضرایب همبستگی مدل

برآورد خطای استاندارد	R2 تعدیل شده	R2	R	مدل
۰.۴۴۰۸۰	۰.۴۵	۰.۰۶	۰.۲۴	یک

دو	۰.۴۲	۰.۱۷	۰.۱۵۵	۰.۴۱۲۴۵
سه	۰.۵۵	۰.۳۰	۰.۲۹۵	۰.۳۹۰۴۲

۶- بحث و نتیجه گیری

هدف از مقاله حاضر بررسی تاثیر شیوه های یادگیری و مدیریت دانش بر چابکی سازمان در گمرک شهیدرجایی بندرعباس بود. بدین منظور فرضیه هایی تدوین گردید و با انتخاب نمونه آماری متشکل از مدیران و کارشناسان مشاغل فنی و تخصصی گمرک شهیدرجایی بندرعباس و توزیع پرسشنامه بین ایشان مورد آزمون قرار گرفت.

تحلیل فرضیه اول: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه انجام کار و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

چهار مرحله رشد سازمان های چابک مبتنی بر یادگیری نحوه انجام کار پویا عبارت است از:

۱- رشد از طریق خلاقیت، که باعث بحران رهبری می شود

۲- رشد از طریق هدایت، که باعث بحران استقلال می شود

۳- رشد از طریق واگذاری اختیارات که باعث بحران کنترل می شوند

۴- رشد از طریق هماهنگی که باعث بحران تشریفات زائد اداری می شود

مؤسسه ها و سازمان های چابک نگران و دلوپس تغییر، عدم اطمینان و عدم پیش بینی در محیط کسب و کار خود هستند. بنابراین، گمرک برای رسیدگی به تغییر، عدم اطمینان و عدم قابلیت پیش بینی در محیط کاری خود، به شماری از قابلیت های متمایز نیازمندند که در این سازمان بر مبنای یادگیری نحوه انجام کار این قابلیت ها چهار عنصر اصلی را شامل می شوند که به عنوان مبنای حفظ و توسعه چابکی به شمار می روند:

۱- پاسخگویی که به توانایی تشخیص تغییرات و واکنش سریع و بهره جویی از آنها اشاره دارد.

۲- شایستگی که بر توانایی کسب هدفها و مقاصد سازمان دلالت می کند.

۳- انعطاف پذیری و قابلیت سازگاری که عبارتست از: توانایی برای جریان دادن به فرایندهای مختلف و کسب هدفهای مختلف، با استفاده از تسهیلات یکسان.

۴- سرعت که عبارت است از توانایی انجام فعالیتها در کمترین زمان ممکن همراه با دقت و شفافیت.

سازمانهای نوگرا عمدتاً با سه مؤلفه ۱ - وجود فرهنگ حمایت کننده از تغییر، ۲ - سوق افراد به سمت مشارکت جویی در فرایندهای مسئله گشایی و ۳ - مدیریت زمان، قابل تفکیک اند. خودنوسازی سازمان بر این ادعاست که تغییر موثر را نمی توان بر سازمانها تحمیل کرد. بلکه باید توان و شایستگی درونی را برای حل مستمر مسائل در آنها بهبود بخشید و توسعه داد.

برنامه ریزی برای انتقال به یک ساختار جدید هم در افراد و هم در سازمان نیازمند آن است که به کاری که از نو شروع کرده ایم از طریق یادگیری جدید و کشف اولویتها متعهد شویم، چیزی را که نمی خواهیم رها کنیم، یک جا نایستیم و به سمت و سوی تعهدات جدید گام برداریم و به کار خود ادامه دهیم. بنابراین « متعهد شدن »، « رها سازی خود »، « از جای خود حرکت کردن » و « ادامه دادن » از عوامل مهم و ضروری برای خود نوسازی است.

تحلیل فرضیه دوم: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه بهبود و اصلاح امور و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

نتایج حاصل از چابکی سازمانهای یادگیرنده مبتنی بر یادگیری نحوه بهبود و اصلاح امور به صورت زیر است:

۱- مبدل ساختن کارگروهی به خلاقیت جمعی

۲- رهایی از پیش فرضها و ذهنیت های محدود کننده

۳- آموختن اینکه چگونه هم ((جنگل)) را دید و هم ((درختان)) را (تفکر سیستمی)

۴- پایان بخشیدن به جنگ بین خانواده و کار

۵- همسو کردن بارقه های اصیل یادگیری

در بیان این فرضیه یادگیری نحوه بهبود و اصلاح امور در گمرک مبتنی بر یادگیری سازمانی زمانی اتفاق می افتد که موجب تغییر عقاید و دیدگاه های موجود شده و دیدگاه جدیدی را خلق کند و از طریق ارتباط و تعامل به تمام سطوح سازمانی منتقل شود که این انتقال از طریق مشارکت بهتر صورت می گیرد . همچنانکه موقعیت ها و ادراکات افراد نیز تغییر می یابند، قالب های فکری موجود مناسب ها و وابستگی های خود را از دست می دهند و قالب های فکری جدیدی ظهور می کنند.

دو مولفه ای که واقعا به نظر می رسد باعث شده اند یادگیری سازمانی مورد توجه قرار گیرد عبارت اند از: (۱) نرخ تغییرات و (۲) افزایش فشارهای رقابتی، که هر دو از جهانی شدن نشئت گرفته اند و چهار گزاره مشترک که مفهوم یادگیری سازمانی را پی ریزی می کنند عبارت اند از:

۱. به منظور بقا، سازمان می بایستی حداقل با سرعت یکسان با تغییرات محیطی بیاموزد.
۲. میزانی که یک سازمان نیاز دارد تا از شکل های سنتی یادگیری به سمت یادگیری سازمانی حرکت کند، به درجه بی ثباتی (تغییر) محیطش بستگی دارد.
۳. در گذشته حفظ اتحاد و سازش با محیط سازمان، مسئولیت مدیران ارشد بود، اما امروزه محیط آنقدر سریع در حال تغییر است که این کار فرای توانایی تعداد کمی مدیران نخبه است.
۴. تمامی نیروی کار، نیازمند سهمی شدن در شناسایی نیاز به تغییر، اجرای آن و یادگیری هستند؛ البته اگر سازمان می خواهد با محیط خود همگام باشد .

تحلیل فرضیه سوم: رابطه معناداری بین یادگیری نحوه توسعه این مهارتها و چابکی سازمان در گمرک وجود دارد.

سازمانهای امروز بیوقفه تلاش میکنند تا خود را از رقبایشان متمایز کنند. سازمانها در عرصه رقابت در محیط کسب و کار جهانی ملزم هستند تا نسبت به تغییرات مستمر واکنش مطلوب داشته باشند و یا از بین بروند. یک سازمان به منظور برتری یافتن از سایر سازمانها می بایست میزان اطلاعات و دانش در دسترس را افزایش دهد بنابراین بزرگترین امتیاز رقابتی در دنیای کسب و کار یادگیری می باشد.

یادگیری به خاطر نفس یادگیری نیست بلکه برای موفقیت و توسعه سازمان است. در صورت عدم یادگیری، سازمان هزینه های سنگین ندانستن یا دوباره کاری و عدم کارآیی و به هدر دادن منابع و مهارتها را متحمل شده و شاهد از دست دادن اعتماد به نفس در افراد و کاهش درآمد به دلیل عدم نوآوری خواهد بود. اما در صورت یادگیری و تعهد مستمر به آن، سود سازمان افزایش یافته و افراد به جای نیروی کار تبدیل به سرمایه های سازمان می شوند.

یک سازمان ضرورتاً دارای مجموعه ای از ظرفیت ها برای پاسخگویی به تغییرات در محیط است. سازمان چابک بیشتر در مورد تغییر و عدم اطمینان و غیر قابل پیش بینی بودن محیط نگران است و سعی در نشان دادن واکنش صحیح در این شرایط دارد. از این رو سازمان چابک نیاز به ظرفیت های موجود بالقوه و تطابق برای مواجهه با این تغییرات و عدم اطمینان ها در محیط دارد. این ظرفیت ها شامل ۴ عنصر اصلی هستند :

- قدرت پاسخگویی (واکنش): توانایی شناسایی تغییرات و پاسخگویی سریع به آنها جهت برطرف سازی آنها.

- رقابت: توانایی دستیابی موثر و کارا به اهداف و رسالتهای سازمان.

- انعطاف پذیری / قدرت پذیرش: توانایی پردازش فرآیند های مختلف و دستیابی به اهداف گوناگون با امکانات یکسان.

- سرعت / چابکی / تیزی: توانایی انجام فعالیتهای در کوتاه ترین زمان ممکن.

با استفاده از این ۴ اصل یک متدولوژی برای ترکیب آنها به یک سیستم مرتبط و یکپارچه ایجاد شده است و همچنین از آنها به عنوان ظرفیتهای رقابتی استراتژیک نیز نام برده شده است. بنابراین اگر یک سازمان می خواهد چابک باشد، باید این ۴ اصل را در نظر داشته باشد. دستیابی به چابکی نیاز به واکنش نشان دادن در بعد استراتژی ها، تکنولوژی ها، افراد و فرآیندها است. بدین ترتیب، تمام حوزه های سازمان نیاز به داشتن حامیان چابکی برای پاسخگویی موثر به تغییرات محیط دارند. در گذشته برای کمک به مدیران در دستیابی به چابکی سازمان، مطالعات زیادی برای شناسایی وسایل چابکی که مدیران سازمان می توانند آنها را بر طبق استراتژی سازمان، فرآیند ها و سیستم های اطلاعاتی انتخاب کنند، انجام شد و ۴ عنصر جزئی در چابکی شناسایی شد: تحویل ارزش به مشتریان؛ آمادگی در مواجهه برای تغییر؛ ارزش گذاری برای دانش و مهارت انسانی؛ ایجاد همکاران مجازی.

با توجه به تحلیل فرضیه ها پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه می گردد:

- استفاده از فکرهای جدید در بهبود عملکرد سازمانی و تبدیل آنها به برنامه های عملی
- ایجاد محیطی که یادگیری افراد را در این مجموعه تسهیل می سازد
- مدیریت گمرک به دنبال آموزش و آماده سازی کارکنان برای رویارویی با شرایط آتی خود باشد
- مدیریت گمرک یادگیری را برای تمام اعضا تسهیل نماید و به طور مداوم آن را انتقال دهد.
- مدیریت گمرک به آموزش کارکنان اهمیت دهد و یادآور می شود که همواره علاقه مند فراگیری باشند.
- مدیریت گمرک با کارکنان ارتباط همه جانبه ای برقرار کند و اطلاعات لازم را به موقع در اختیارشان قرار دهد.
- ایجاد هماهنگی میان دوشعارمحوری گمرک تحت عنوان سرعت ودقت وعینیت بخشیدن به این دو بال در سایه دانش و یادگیری
- توانمندی و به روز بودن نیروی انسانی راهبردی در بستر سامانه جامع امور گمرکی وارج گذاشتن به شفافیت وسهولت در جهت جلوگیری از کم اظهاری وعدم سلامت کاری.

در نهایت می توان به محققین آینده پیشنهاد داد که از داده های کمی در قالب ابزارهای دیگر اندازه گیری هم عملکرد و هم یادگیری در کنار پرسشنامه های یادگیری برای به دست آوردن نتایج دقیق تر استفاده گردد؛ بعلاوه اینکه در دوره های زمانی

مختلف که می تواند سالانه نیز باشد جهت پایش یادگیری و سنجش عملکرد برای حصول مدل‌های یادگیری و تعیین روند یادگیری و تاثیر آن و استمرار آن اقدام گردد .

منابع

۱. زمردیان، اصغر (۱۳۷۳). مدیریت تحول (استراتژی ها ، کاربرد و الگو های نوین)، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۲. شهائی، بهنام؛ رجب زاده، علی (۱۳۸۴). بررسی ابعاد ارزیابی چابکی سازمانی در سازمانهای دولتی با رویکرد فناوری اطلاعات. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات، اسفندماه، ایران.
۳. الوانی، سید مهدی (۱۳۸۶)، مدیریت عمومی، تهران، نشرنی.
۴. شهائی، بهنام؛ سبحانی نژاد، مهدی (۱۳۸۵). سازمان یادگیرنده (مبانی نظری، الگوی تحقق و سنجش). چاپ اول، انتشارات یسطرون.
۵. صائمان، صدیقه (۱۳۸۳). سازمانهای یادگیرنده و نقش آن در ارتقای کیفیت. مجله مدیریت، شماره ۹۲-۹۱، صص ۲۹-۲۵.
۶. عسکری، احمد (۱۳۸۳). ایجاد یک سازمان یادگیرنده. مجله مدیریت، شماره ۹۲-۹۱، صص ۳۷-۳۵.
۷. مقررات صادرات و واردات سال ۱۳۹۴، شرکت چاپ ونشر بازرگانی
۸. میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۸۶). مبانی فلسفی تئوری سازمان. تهران، انتشارات سمت.
۹. هانگر و ویلن (۱۳۸۶). مبانی مدیریت استراتژیک (ترجمه دکتر اعرابی و ایزدی). دفتر پژوهش های فرهنگی.
۱۰. فرنچ و بل (۱۳۸۲). مدیریت تحول در سازمان (ترجمه الوانی و دانایی فرد). نشر صفار و اشراقی
۱۱. میرسپاسی، ناصر (۱۳۸۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار با نگرش به روند جهانی شدن. نشر میر .
۱۲. رضائیان، علی (۱۳۸۶). مبانی مدیریت رفتار سازمانی. انتشارات سمت
۱۳. مومنی، هوشنگ (۱۳۸۵). سیستمهای اطلاعات مدیریت پیشرفته. انتشارات ستاره سپهر.
۱۴. قانون امور گمرکی و آیین نامه اجرایی، معاونت برنامه ریزی و امور بین الملل گمرک جمهوری اسلامی ایران ۱۳۹۲
15. Dove, R (2001): Responsibility: the language, structure, and culture of the agile enterprise. New York: Wiley.
16. Ferdows, K; De Meyer, A (1990): Lasting improvements in manufacturing performance: in search of a new theory, Journal of Operations Management, Vol. 9 No. 2, pp. 168-83.
17. Goldman, S; Nagel, R; Preiss, K (1995): Agile competitors and virtual organizations, Kenneth: van No strand Reinhold.
18. Hormozi, A.M (2001): Agile Manufacturing: the next Logical Step, Benchmarking an International Journal, 8 (2), 2001, 132-143.
19. Kidd, p (2000): Two definitions of agility, available at website address: www.CheshiireHenbury.com.
- Li Jin-Hai and et.al (2003): the evolution of agile manufacturing, business process management journal, vol.9, no.2, pp 170-189.
20. Maskell, B (2001): The age of agile manufacturing, Supply Chain Management: An International Journal; Vol.6, No 1, pp. 5-11.
21. Sharifi, H and Zhang, Z (2001): Agile manufacturing in practice: Application of a methodology, International Journal of Operations & Production Management, Vol. 21, No.5/6, pp.772-794.
22. St. John CH, Cannon, A; Poudier, R (2001): Change drivers in the new millennium: an agenda for operations strategy research, J Oper Manage 2001; 19:143-60.

23. Vernadat, F (1999): Research agenda for agile manufacturing, LGIPM, ENIM/University International Journal of Agile Management Systems, 1/1, 37-40.
24. Vokurka, R; Fliedner, G (1998): The journey toward agility, Industrial Management & Data Systems 98/4, pp.165-171.