

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر التحول الرقمي على كفاءة الأعمال والتنافسية في قطاع التخليص الجمركي: دراسة على شركات الشحن السريع في السعودية

The Impact of Digital Transformation on Business Efficiency and Competitiveness in the Customs Clearance Sector: A Study on Express Shipping Companies in Saudi Arabia

إعداد الطالبة/

إبتهال المطيري

الرقم الأكاديمي/

243001578

إشراف/

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة رقمية غيرت أساليب العمل التقليدية وأحدثت تحولات كبيرة في العديد من القطاعات، من أبرزها قطاع التخليص الجمركي والخدمات اللوجستية. حيث أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تسريع العمليات، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف. بحيث تعتمد الدول الرائدة في التجارة الدولية على تطبيق التقنيات الحديثة مثل التشغيل الآلي (Automation)، الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنية البلوك تشين لتسهيل عمليات التخليص الجمركي، مما يعزز من سرعة الفصح للبضائع ويقلل الأخطاء البشرية.

في المملكة العربية السعودية، يعتبر التحول الرقمي في الجمارك أحد العوامل المهمة في تحقيق رؤية 2030، التي تهدف إلى جعل المملكة مركزاً لوجستياً عالمياً من خلال تطوير الأنظمة الجمركية ورفع كفاءة الخدمات التجارية. ومع ازدياد حجم التجارة العالمية وارتفاع عدد الشحنات الواردة والصادرة، تزايدت الحاجة إلى أنظمة متكاملة تضمن سرعة ودقة الإجراءات الجمركية، مما تدعم نمو الاقتصاد وتعزز تنافسية المملكة على المستوى الإقليمي والدولي.

قبل التحول الرقمي، كانت الإجراءات الجمركية التقليدية تستغرق فترات طويلة نظراً لاعتمادها على المعاملات الورقية، التدقيق اليدوي، وكثرة الجهات المتدخلة في العملية الجمركية. هذا الأمر كان ينعكس سلباً على أداء الشركات، رضا العملاء، وزيادة التكاليف التشغيلية. ومع إدخال الأنظمة الإلكترونية، بدأت التحسينات تظهر من خلال تقليل زمن التخليص الجمركي، تبسيط الإجراءات، وتحسين مستوى الشفافية والرقابة على الواردات والصادرات.

أثر الرقمنة على تسهيل الأعمال وتحسين تجربة العملاء:

أدى التحول الرقمي إلى تحسين آليات التعاون والتنسيق بين الجهات الجمركية والشركات التجارية، مما ساهم في تسريع عمليات التخليص الجمركي وتقليل الحاجة إلى التدخل اليدوي. من خلال المنصات الإلكترونية المتكاملة، أصبح بإمكان الشركات تقديم المستندات الجمركية إلكترونياً، تتبع حالة الشحنات لحظياً، وإجراء المعاملات عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى المكاتب الجمركية، مما وفر الوقت والجهد وساهم في زيادة رضا العملاء.

علاوة على ذلك، ساهمت الرقمنة في تحسين تجربة العملاء من خلال تسهيل عمليات التخليص الجمركي وتسريع إجراءات تسليم الشحنات. حيث أصبح بإمكان العملاء تقديم طلبات التخليص، دفع الرسوم، وتلقي الموافقات إلكترونياً في وقت قياسي مقارنة بالأساليب التقليدية. كما ساهمت هذه التطورات في تحقيق مستوى عالٍ من الراحة والمرونة في إنجاز المعاملات، مما جعل عمليات الاستيراد والتصدير أكثر سهولة وسلاسة للشركات والمستهلكين على حد سواء.

أهمية البحث في قياس الأثر وتحليل التحديات:

تكمُن أهمية هذه الدراسة في تحليل مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال في قطاع التخليص الجمركي، ومعرفة إلى أي مدى ساهمت الحلول الرقمية في تحسين الأداء، تقليل الأخطاء، ورفع كفاءة العمليات الجمركية. كما تهدف إلى رصد التحديات المرتبطة بتطبيق الأنظمة الرقمية، ودراسة مدى جاهزية القطاع الجمركي لمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة.

في هذا السياق، تسلط هذه الدراسة الضوء على:

- تحليل أثر التحول الرقمي على سرعة وكفاءة عمليات التخليص الجمركي.
- تقييم تأثير التشغيل الآلي (Automation) والتقنيات الحديثة على مستوى التنافسية بين الشركات اللوجستية.
- استكشاف العقبات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي، سواء من الناحية التقنية، البشرية أو التنظيمية.

يُعد هذا البحث خطوة مهمة لفهم مدى التقدم الذي حققته المملكة العربية السعودية في رقمنة الجمارك، ومدى انعكاس هذه التحولات على تحسين بيئة الأعمال ورفع كفاءة الأداء الجمركي. كما أنه يهدف إلى تقديم رؤية مستقبلية لآليات التطوير الممكنة لضمان استدامة هذه التحسينات، مما يدعم مكانة المملكة كمركز تجاري عالمي يتبنى أحدث التقنيات الرقمية في جميع عمليات التجارة والاستيراد والتصدير.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم التقني المتسارع، لا يزال قطاع التخليص الجمركي يواجه تحديات تشغيلية وتنظيمية تؤثر على كفاءة الأعمال وسرعة إنجاز المعاملات. تعد الإجراءات الجمركية عنصرًا محوريًا في سلسلة الإمداد والتجارة الدولية، حيث تلعب دورًا رئيسيًا في تسهيل حركة البضائع عبر الحدود. ومع ذلك، فإن الاعتماد الجزئي على الأنظمة الرقمية، واستمرار بعض العمليات اليدوية، أدى إلى إبطاء دورة التخليص الجمركي، وارتفاع التكاليف التشغيلية، وزيادة العبء الإداري على الشركات والجهات الجمركية.

تشمل أبرز التحديات التي يواجهها القطاع تأخير المعاملات الجمركية بسبب عدم تكامل الأنظمة الرقمية بين مختلف الجهات ذات العلاقة، مما يؤدي إلى ازدواجية البيانات وتكرار عمليات الإدخال، إلى جانب عدم جاهزية بعض الشركات والموظفين لاستخدام أنظمة التشغيل الآلي (Automation) بشكل كامل. كما أن الاعتماد على التوقيع الإلكتروني، والتحقق الرقمي من المستندات، والتشغيل الآلي (Automation) لمهام التخليص الجمركي، لا يزال يواجه تحديات مرتبطة بالبنية التحتية التقنية والأمان السيبراني.

تتمثل إشكالية البحث الرئيسية في وجود فجوة بين الأداء الحالي لعمليات التخليص الجمركي وما يمكن تحقيقه من كفاءة أعلى عبر تبني تقنيات التحول الرقمي بشكل كامل. ومن هنا، تسعى الدراسة إلى الإجابة على السؤال التالي:

إلى أي مدى أدى تطبيق التحول الرقمي إلى رفع كفاءة عمليات التخليص الجمركي في المملكة العربية السعودية، وتعزيز التنافسية اللوجستية لهذا القطاع؟

○ تساؤلات فرعية تنفرع عن المشكلة الرئيسية:

- ما مدى تأثير التشغيل الآلي (Automation) على سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء البشرية في التخليص الجمركي؟
- ما هي التحديات التي تواجه تكامل البيانات بين الجهات الجمركية، والموانئ، وشركات الشحن؟
- إلى أي مدى أسهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء، وتمكين المعاملات الإلكترونية لتسريع الإجراءات؟
- ما مدى تقبل الموظفين في القطاع الجمركي والشركات اللوجستية لتطبيقات التحول الرقمي والتدريب عليها؟
- ما الحلول التي يمكن تبنيها لمواجهة العقبات التقنية والتنظيمية لضمان تحول رقمي متكامل وفعال في قطاع الجمارك؟

أهمية دراسة المشكلة:

تكمن أهمية معالجة هذه المشكلة في أن التخليص الجمركي الرقمي تمثل بوابة رئيسية لتسهيل التجارة وتحقيق كفاءة عالية في سلاسل الإمداد، حيث ينعكس نجاح التحول الرقمي في هذا القطاع على تسريع تدفق البضائع، تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين القدرة التنافسية للمملكة كمركز لوجستي عالمي. كما أن هذه الدراسة ستوفر بيانات وتحليلات تدعم صناع القرار في تطوير الأنظمة الجمركية الرقمية، بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة من التحول الرقمي وتحقيق أعلى درجات الكفاءة التشغيلية.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من معالجتها لقطاع حيوي يؤثر مباشرةً على حركة التجارة وسلاسل الإمداد الدولية، حيث يُعد قطاع التخليص الجمركي ركيزة أساسية في تحسين بيئة الأعمال اللوجستية وتعزيز التنافسية الاقتصادية. يتماشى التحول الرقمي في هذا القطاع مع رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى بناء اقتصاد رقمي متطور يعتمد على التكنولوجيا لرفع كفاءة العمليات التجارية وتحقيق تحول جذري في الإجراءات الجمركية، بما ينعكس إيجاباً على الشركات والمستثمرين والعملاء النهائيين.

○ يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. دعم تحقيق رؤية 2030 وتحفيز الاستثمار:

يُعتبر تحسين إجراءات التجارة والجمارك جزءاً أساسياً من توجه المملكة نحو تنويع الاقتصاد وزيادة جاذبية البيئة الاستثمارية.

يساهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الجمركية وجذب المزيد من الاستثمارات من خلال بناء نظام جمركي حديث وفعال يدعم العمليات التجارية الدولية.

تطوير الأنظمة الإلكترونية في الجمارك يعزز الشفافية والكفاءة، مما يُسهل على الشركات الأجنبية والمحلية التعامل مع السوق السعودي، ويجعل الموانئ السعودية أكثر تنافسية عالمياً.

2. رفع كفاءة العمليات الجمركية وتقليل التكاليف التشغيلية:

التشغيل الآلي (Automation) للمهام الروتينية يقلل الاعتماد على المعاملات الورقية، مما يسرع إجراءات التخليص الجمركي، ويقلل الأخطاء البشرية، ويحد من التأخيرات غير الضرورية.

يتيح التحول الرقمي إمكانية تتبع الشحنات وإتمام المعاملات إلكترونياً، مما يساهم في توفير تجربة أكثر كفاءة وموثوقية للشركات والعملاء.

يؤدي تقليل الزمن اللازم للتخليص الجمركي إلى خفض تكاليف التخزين والنقل، مما يعود بالفائدة على الشركات المستوردة والمصدرة، والمستهلكين النهائيين الذين سيحصلون على السلع بسرعة وبتكلفة أقل.

3. تعزيز التنافسية المحلية والدولية:

عندما تصبح عمليات التخليص الجمركي أكثر سرعة وسلاسة ودقة، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على تصنيف المملكة في المؤشرات العالمية، مثل:

مؤشر الأداء اللوجستي (LPI)، الذي يعكس كفاءة الأنظمة الجمركية وسرعة التجارة.

مؤشر سهولة ممارسة الأعمال، حيث يؤثر التحول الرقمي على تسهيل التجارة وتقليل العقبات أمام المستثمرين الدوليين.

التحول الرقمي يعزز القدرة التنافسية للمملكة كمقدمة لوجستية عالمية، مما يُمكنها من استقطاب المزيد من الشركات الأجنبية للتعامل عبر موانئها ومنافذها الجمركية، ويدعم موقعها كحلقة وصل تجارية بين القارات.

4. تحسين تجربة العملاء والشركات وتعزيز رضاهم:

للشركات: يمكن للمؤسسات التجارية الاستفادة من التخليص الجمركي الإلكتروني، وإجراء المعاملات عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان، مما يقلل من الحاجة إلى الإجراءات الورقية المعقدة.

للعلاء النهائيين: يساهم التحول الرقمي في تسهيل وتسريع عمليات استلام الشحنات من قبل المستهلكين، حيث يمكنهم تتبع حالة طلباتهم لحظيًا عبر الأنظمة الإلكترونية، مما يعزز مستوى الثقة والرضا لدى العلاء.

كما أن توفير بوابات إلكترونية ذكية، وخدمات دعم رقمية، وإجراءات رقمية سلسلة يُحسن من تجربة العلاء بشكل عام، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا الشركات والمستهلكين على حد سواء.

5. الفائدة الأكاديمية والمجتمعية:

توفر الدراسة إطارًا علميًا متكاملًا لقياس تأثير التحول الرقمي على قطاع التخليص الجمركي، مما يساهم في دعم الأبحاث المستقبلية حول أفضل ممارسات التحول الرقمي في المجالات المختلفة.

يمكن أن تكون الدراسة مرجعًا لصناع القرار في الجمارك والمؤسسات اللوجستية، مما يساعد في تحسين استراتيجيات التحول الرقمي الحالية، وتطوير خطط مستقبلية أكثر كفاءة.

تعكس الدراسة أهمية التكامل بين الحلول التكنولوجية والسياسات الجمركية، مما يساعد في بناء منظومة جمركية ذكية ومستدامة، قادرة على مواجهة التحديات المستقبلية والتطورات في التجارة الدولية.

◆ خلاصة أهمية الدراسة:

توضح هذه الدراسة كيف يمكن للتحول الرقمي تحسين العمليات الجمركية، وتعزيز التنافسية الاقتصادية، وتوفير تجربة أكثر كفاءة للشركات والعلاء. كما أنها تقدم رؤية عملية لتمكين التحول الرقمي الكامل في قطاع الجمارك، مما يدعم تطور بيئة الأعمال والاستثمار في المملكة، ويساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية لرؤية 2030.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على قطاع التخليص الجمركي، ومدى مساهمته في تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز التنافسية، وتسهيل الإجراءات الجمركية، إضافة إلى تحديد التحديات المرتبطة بتطبيق الأنظمة الرقمية واقتراح حلول لتجاوزها. ويمكن تحديد الأهداف الرئيسية فيما يلي:

1. قياس أثر التحول الرقمي على كفاءة العمليات الجمركية:

تقييم مدى تحسن سرعة التخليص الجمركي وتقليل الأخطاء البشرية بعد تطبيق الأنظمة الرقمية. دراسة دور التشغيل الآلي (Automation) في تبسيط الإجراءات وتقليل التدخل اليدوي. تحليل تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني، والتحقق الرقمي، وتتبع الشحنات الفوري على دقة العمليات الجمركية.

2. تحليل تأثير التقنيات الحديثة على تنافسية قطاع التخليص الجمركي:

دراسة كيف ساهمت أنظمة النافذة الواحدة، التصديق الإلكتروني، والتشغيل الآلي (Automation) في رفع كفاءة المنافذ الجمركية السعودية وتعزيز تنافسياتها دوليًا. تقييم أثر التحول الرقمي على تحسين ترتيب المملكة في المؤشرات العالمية مثل مؤشر الأداء اللوجستي (LPI) ومؤشر سهولة ممارسة الأعمال.

قياس مدى تحسين تجربة العملاء والمستوردين عبر تسهيل المعاملات الإلكترونية وزيادة الشفافية.

3. تحديد المعوقات والتحديات التي تواجه التحول الرقمي الجمركي:

التعرف على التحديات التقنية، البشرية، والتنظيمية التي قد تحدّ من فعالية التحول الرقمي، مثل عدم تكامل الأنظمة، مقاومة التغيير، ومتطلبات الأمان السيبراني.

تقييم مدى جاهزية الشركات اللوجستية والمخلصين الجمركيين لتبني الأنظمة الرقمية الحديثة.

تساؤلات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم استخدام المنهج الوصفي لاستعراض الوضع الحالي لإجراءات التخليص الجمركي في السعودية ومدى تطبيق التحول الرقمي فيها، بالإضافة إلى تحليل الفوائد والتحديات المرتبطة برقمنة العمليات الجمركية. أما المنهج التحليلي فسيتم توظيفه لدراسة البيانات الميدانية وقياس تأثير الرقمنة على الأداء الجمركي وتجربة العملاء.

تفاصيل منهجية البحث:

• عينة الدراسة ومجتمعها:

ستركز الدراسة على شركات الشحن والتجارة التي تتعامل مع المنافذ الجمركية السعودية، بالإضافة إلى العملاء المستفيدين من خدمات التخليص الجمركي. سيتم جمع البيانات من ممثلي الشركات والمخلصين الجمركيين، إلى جانب استطلاع آراء العملاء الذين استخدموا الأنظمة الرقمية الجمركية، وذلك لقياس مدى سهولة وفعالية التحول الرقمي من وجهة نظرهم.

• أداة جمع البيانات:

سيتم استخدام استبيان إلكتروني لقياس تأثير التحول الرقمي، يشمل: مدى تحسين سرعة إنجاز المعاملات الجمركية.

تحسين تجربة العملاء وسهولة إجراء المعاملات إلكترونياً.

التحديات التي تواجه الشركات والعملاء في التكيف مع الأنظمة الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء مقابلات مع مختصين في الجمارك والخدمات اللوجستية والعملاء للحصول على رؤية أكثر شمولاً حول فعالية التحول الرقمي.

• أسلوب تحليل البيانات:

سيتم تحليل البيانات باستخدام تحليل وصفي لحساب النسب المئوية والمتوسطات لفهم آراء المشاركين.

مقارنة الفروقات قبل وبعد تطبيق التحول الرقمي في سرعة التخليص الجمركي ورضا العملاء.

عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية مبسطة لتوضيح التحسينات والتحديات بشكل واضح دون تعقيد إحصائي متقدم.

• حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تركز الدراسة على المملكة العربية السعودية نظراً للتحول الرقمي المتسارع في قطاع الجمارك.

الحدود الزمنية: تشمل الفترة من 2019 إلى 2025، حيث ستتم دراسة تأثير الرقمنة خلال هذه السنوات.

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل أثر التحول الرقمي على كفاءة التخليص الجمركي وتجربة العملاء، دون التطرق إلى الجوانب القانونية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

لفهم خلفية الموضوع، تستعرض هذه الدراسة الإطار النظري المتعلق بالتحول الرقمي وتأثيره على كفاءة الأعمال والتنافسية، إلى جانب الدراسات السابقة التي تناولت هذا المجال.

1. مفهوم التحول الرقمي

يُعرف التحول الرقمي بأنه دمج التقنيات الرقمية في مختلف جوانب الأعمال والخدمات بهدف تحسين الكفاءة وتسريع العمليات. في قطاع التخليص الجمركي، يشمل التحول الرقمي استخدام الأنظمة الإلكترونية لمعالجة البيانات الجمركية، والتشغيل الآلي (Automation) لفحص المستندات والشحنات، والذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر، وسلاسل الكتل (Blockchain) لضمان أمان وشفافية تبادل البيانات. هذه التقنيات تساعد في تقليل الأخطاء، تسريع التخليص الجمركي، وتحسين تجربة العملاء.

2. كفاءة الأعمال والتنافسية

تشير كفاءة الأعمال في التخليص الجمركي إلى سرعة ودقة إنجاز المعاملات بأقل تكلفة ممكنة، مما يساهم في تحسين التدفق التجاري. أما التنافسية فتعني قدرة النظام الجمركي على تقديم خدمات متميزة بجودة عالية وسرعة فائقة مقارنة بالدول الأخرى، مما يعزز جاذبية البيئة الاستثمارية ويزيد من قدرة الشركات على المنافسة دوليًا.

3. الدراسات السابقة

أظهرت العديد من الدراسات أن التحول الرقمي في الجمارك يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل زمن التخليص.

- دراسة البنك الدولي: بينت أن تطبيق نظام النافذة الواحدة الإلكترونية أدى إلى تقليل زمن التخليص الجمركي بنسبة 30-50٪ في بعض الدول النامية.
- تقرير منظمة الجمارك العالمية (WCO): أشار إلى أن استخدام التصريح المسبق الإلكتروني والتوقيع الرقمي يعزز الشفافية ويقلل التأخير الناتج عن الإجراءات الورقية.
- الدراسات المحلية في السعودية: أكدت أن منصة فسخ (FASAH) ساهمت في رفع مستوى رضا العملاء وتقليل زمن الإفراج عن الشحنات بشكل ملحوظ، مما يدعم تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

خلاصة الإطار النظري والدراسات السابقة:

تؤكد الدراسات أن التحول الرقمي ليس مجرد استثمار تقني، بل يتطلب إعادة هيكلة العمليات وتطوير مهارات العاملين لضمان تحقيق أقصى فائدة. كما أن التوسع في تطبيق التقنيات الرقمية يعزز تنافسية المنافذ الجمركية، ويساهم في تبسيط العمليات التجارية وتحقيق كفاءة تشغيلية أكبر.

فروض الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفروض التي سيتم اختبارها من خلال تحليل تأثير التحول الرقمي على كفاءة عمليات التخليص الجمركي، رضا العملاء، وتعزيز التنافسية.

1. التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الجمركية

تشير الدراسات السابقة إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية في التخليص الجمركي يقلل من زمن الإنجاز، ويحد من الأخطاء البشرية، ويزيد من عدد المعاملات المنجزة يوميًا. من المتوقع أن يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل زمن التخليص الجمركي بنسبة كبيرة، وزيادة كفاءة العمليات من خلال التشغيل الآلي (Automation) وإلغاء الإجراءات اليدوية المعقدة.

2. التحول الرقمي يعزز رضا العملاء وسهولة التعامل مع الجمارك

مع توفر الأنظمة الإلكترونية المتكاملة، يمكن للعملاء والمستوردين متابعة معاملاتهم لحظيًا، تقديم المستندات إلكترونياً، والتواصل مع الجهات المختصة بسهولة، مما يقلل من التأخير والإجراءات المعقدة. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى رضا العملاء والشركات حول الخدمات الجمركية الرقمية.

3. التحول الرقمي يعزز تنافسية السعودية في المؤشرات العالمية

من المتوقع أن يساهم تطوير الأنظمة الجمركية الرقمية في تحسين تصنيف المملكة في مؤشر سهولة ممارسة الأعمال (التجارة عبر الحدود) ومؤشر الأداء اللوجستي، مما يدعم موقعها كمركز لوجستي إقليمي ويزيد من جاذبيتها للاستثمارات.

4. لا يزال هناك تحديات تواجه تطبيق التحول الرقمي

على الرغم من المزايا العديدة للتحول الرقمي، فمن المحتمل أن تواجه الشركات والمخلصون الجمركيون تحديات مثل نقص التدريب، مقاومة التغيير، وعدم تكامل الأنظمة بين الجهات الحكومية

المختلفة. كما أن الأمن السيبراني وحماية البيانات الرقمية تظل من العوامل المهمة لضمان نجاح الرقمنة الجمركية.

الدراسات السابقة:

- 1- تجربة الجمارك السعودية مع نظام "فسح"، حيث ساهم في تقليل مدة التخليص الجمركي بنسبة 50%.
 - 2- دراسة حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل المخاطر الجمركية، مما أدى إلى تحسين كفاءة عمليات التفتيش وتقليل الأخطاء.
- تعد الدراسات السابقة أساساً مهماً لفهم تأثير التحول الرقمي على العمليات الجمركية، وفيما يلي بعض الدراسات ذات الصلة:

تجربة الجمارك السعودية مع نظام "فسح":

يعد "فسح" من أهم الأنظمة الرقمية التي طبقتها المملكة العربية السعودية في قطاع التخليص الجمركي.

وفقاً للتقارير، ساهم النظام في تقليل مدة التخليص الجمركي بنسبة 50%، حيث أصبح بالإمكان الإفراج عن الشحنات خلال 24 ساعة فقط بدلاً من عدة أيام.

كما ساعد النظام في تحسين شفافية العمليات الجمركية وتقليل الأخطاء الإدارية.

دراسة حول تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل المخاطر الجمركية:

استخدمت العديد من الدول تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحديد الشحنات المشبوهة وتقليل عمليات التفتيش اليدوي.

وفقاً للدراسة، أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تقليل عدد الشحنات التي تحتاج إلى فحص يدوي بنسبة 30%، مما زاد من كفاءة العمليات الجمركية وسرّع من عمليات الإفراج عن البضائع.

تأثير التحول الرقمي على تكاليف العمليات الجمركية:

أشارت دراسة أجريت على الشركات اللوجستية أن الأنظمة الرقمية ساهمت في تقليل التكاليف التشغيلية بنسبة تصل إلى 40%، حيث أصبحت المعاملات إلكترونية بالكامل بدلاً من الإجراءات الورقية المكلفة.

أهمية تقنية البلوك تشين في تتبع الشحنات:

دراسة عالمية حول دور تقنية Blockchain في تأمين البيانات الجمركية ومنع التلاعب في المعاملات التجارية.

أوضحت الدراسة أن استخدام هذه التقنية ساعد في تقليل النزاعات بين الموردين وشركات الشحن، حيث يتم تسجيل كل معاملة في قاعدة بيانات غير قابلة للتعديل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- 1- التحول الرقمي وأهميته في قطاع التخليص الجمركي.
- 2- تقنيات التحول الرقمي مثل التشغيل الآلي، الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، والبلوك تشين.
- 3- أثر التحول الرقمي على تحسين سرعة الإفراج الجمركي وتقليل الأخطاء البشرية.

1. التحول الرقمي في قطاع التخليص الجمركي

التحول الرقمي يشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة العمليات الجمركية، من خلال استبدال الإجراءات الورقية التقليدية بأنظمة إلكترونية متطورة تسهل إدارة البيانات، تبسيط العمليات الجمركية، وتحسين الرقابة على الواردات والصادرات.

2. التقنيات المستخدمة في التحول الرقمي الجمركي

أ. التشغيل الآلي الجمركي

يشمل إجراءات تقديم المستندات، التدقيق الإلكتروني، والإفراج الآلي عن الشحنات، مما يساعد على تقليل التدخل البشري وتحسين سرعة المعاملات الجمركية.

مثال على ذلك، نظام "فسح" السعودي، الذي يسمح بتقديم طلبات التخليص الجمركي إلكترونياً، مما ساعد في تسريع الإفراج عن الشحنات.

ب. الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات

الذكاء الاصطناعي يساعد في تحليل أنماط الشحنات المشبوهة، مما يمكّن السلطات الجمركية من اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة بشأن الشحنات التي تحتاج إلى تفتيش إضافي. تحليل البيانات الكبيرة يساعد في التنبؤ بالاختناقات الجمركية والتخطيط لها مسبقاً.

ج. تقنية البلوك تشين (Blockchain) في التخليص الجمركي

تقنية البلوك تشين تساهم في تحسين شفافية البيانات الجمركية من خلال إنشاء سجلات غير قابلة للتعديل لجميع المعاملات الجمركية. تضمن هذه التقنية توثيق كل خطوة من خطوات التخليص الجمركي، مما يقلل من المخاطر المتعلقة بالتلاعب أو التهريب.

د. أنظمة الجمارك الإلكترونية المتكاملة

العديد من الدول قامت بتطوير أنظمة إلكترونية متكاملة لربط الجهات الجمركية بشركات الشحن والوكالات الحكومية المختلفة. في السعودية، يعد نظام "فسح" من أبرز الأمثلة على التحول الرقمي، حيث يساعد في تسريع عمليات التخليص وتقليل التدخل اليدوي في الإجراءات الجمركية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى خبراء الجمارك وموظفي شركات الشحن السريع، بالإضافة إلى تحليل البيانات من التقارير السنوية.

1. نوع البحث

البحث يتبع المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم تحليل البيانات المتعلقة بتطبيقات التحول الرقمي في التخليص الجمركي.

يعتمد على دراسة حالة لشركات الشحن السريع في المملكة العربية السعودية.

2. أدوات جمع البيانات

الاستبيانات: سيتم توزيع استبيانات على العاملين في قطاع الجمارك وشركات الشحن السريع لمعرفة آرائهم حول تأثير التحول الرقمي.

تحليل التقارير السنوية: دراسة التقارير المالية والتشغيلية لشركات الشحن السريع لفحص مدى تأثير الرقمنة على الكفاءة التشغيلية.

أدوات الدراسة :

- 1- الاستبيانات: سيتم توزيع استبيانات على العاملين في قطاع الجمارك وشركات الشحن السريع والعملاء لمعرفة آرائهم حول تأثير التحول الرقمي.
- 2- تحليل التقارير السنوية: دراسة التقارير المالية والتشغيلية لشركات الشحن السريع لفحص مدى تأثير الرقمنة على الكفاءة التشغيلية.

حدود الدراسة :

- 1- الحدود الزمنية: تشمل البيانات والتقارير خلال الفترة بين 2019-2025.
- 2- الحدود المكانية: تركز الدراسة على قطاع التخليص الجمركي في المملكة العربية السعودية.
- 3- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأعمال والتنافسية.

في هذا البحث، يتضح أن التحول الرقمي ليس مجرد ترف تقني، يتضح من هذا البحث أن التحول الرقمي لم يعد مجرد توجه تقني، بل أصبح ركيزة أساسية لتحسين كفاءة الأعمال وتعزيز التنافسية في قطاع التخليص الجمركي. لقد أثبتت التجارب أن الأنظمة الرقمية أسهمت في تسريع عمليات التخليص، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الشفافية في التعاملات الجمركية، مما انعكس إيجاباً على أداء الشركات والعملاء والجهات الحكومية ذات العلاقة.

كما أن رقمنة الإجراءات الجمركية في المملكة العربية السعودية تتماشى مع رؤية 2030، التي تهدف إلى جعل المملكة مركزاً لوجستياً عالمياً، حيث ساهمت الحلول الرقمية في رفع مستوى رضا العملاء، تحسين التكامل بين الجهات الحكومية، وزيادة تنافسية المملكة في المؤشرات العالمية. ومع ذلك، يظل نجاح التحول الرقمي مرتبطاً بالتحديث المستمر للأنظمة الرقمية، تطوير المهارات البشرية، والتعامل مع التحديات التقنية والأمنية بفعالية.

بناءً على ما سبق، فإن التحول الرقمي في التخليص الجمركي يمثل مرحلة متقدمة نحو تحقيق كفاءة تشغيلية مستدامة، إلا أنه يتطلب متابعة مستمرة لضمان تحقيق أقصى استفادة منه. ومع استمرار التقدم التقني، ستظل المرونة في التكيف مع التغيرات الرقمية عنصراً حاسماً في تطوير الأداء الجمركي وتحقيق التنمية الاقتصادية المنشودة.

المراجع:

1. الجمارك السعودية. (2019). تقرير سنوي عن إنجازات التحول الرقمي في الجمارك. الرياض: هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
2. منظمة الجمارك العالمية. (2020). دليل أفضل الممارسات في الرقمنة الجمركية. بروكسل: WCO.
3. البنك الدولي. (2021). تقرير ممارسة أنشطة الأعمال: مؤشر التجارة عبر الحدود للمملكة العربية السعودية. واشنطن: البنك الدولي.
4. Alghamdi, A. & Alsaadi, M. (2020). "Digital Transformation in Saudi Customs: Impact on Operational Efficiency." Journal of Trade Logistics, 5(2), 45-60.
5. Schwab, K. (Ed.). (2020). The Global Competitiveness Report. World Economic Forum. (قسم تحليل تنافسية الخدمات اللوجستية والجمارك – صفحة المملكة العربية السعودية).
- تقرير هيئة الحكومة الرقمية (2024): تأثير التحول الرقمي على أداء القطاعات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- تقرير عن توظيف تقنية سلاسل الكتل (Blockchain) في تيسير التجارة في المنطقة العربية.
- مقال: "الرقمنة تقفز بقطاع الجمارك السعودي للمرتبة السادسة عالمياً".

دراسة: "أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية" – تحليل دور الإدارة الرقمية في تحسين أداء شركات التخليص الجمركي.

دراسة: "التحول الرقمي كمسار لتحقيق حكومة فاعلة ضمن مستهدفات رؤية 2030" – حالة دراسة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك.