

عنوان البحث / أثر التحسينات التشغيلية في إجراءات التخليص الجمركي على سرعة معالجة الشحنات: دراسة تطبيقية على شركة FedEx في مطار الرياض

إعداد الطالب/ سعد علي الشمراني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025-2026

يعد قطاع الخدمات اللوجستية أحد الأعمدة الرئيسية الداعمة للنمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، لا سيما في ظل التوجهات الوطنية نحو تعزيز كفاءة سلاسل الإمداد وتسهيل حركة التجارة الدولية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030. وفي هذا السياق، أصبحت شركات الشحن السريع تلعب دوراً محورياً في نقل البضائع والوثائق عبر الحدود بفاعلية وسرعة، مما يتطلب عمليات تشغيلية عالية الكفاءة، خصوصاً في مرحلة التخليص الجمركي، التي تُعد نقطة حاسمة في دورة الشحنة وتؤثر مباشرة على مستوى رضا العملاء وسمعة الشركات اللوجستية.

ويُعد التخليص الجمركي عملية متعددة الجوانب تشمل تقديم البيانات الجمركية، مراجعة الفواتير التجارية، مطابقة رموز HS Code، إدخال المعلومات في الأنظمة الرقمية، والتنسيق مع الجهات الحكومية والعملاء. وتعتمد سرعة إنجاز هذه العملية على عدة عوامل، من أهمها دقة البيانات، كفاءة الموظف، مستوى التحول الرقمي، جودة المستندات، وفاعلية التواصل بين الأقسام الداخلية. وفي ظل الزيادة الكبيرة في حجم الشحنات الواردة عبر الشركات الدولية، أصبحت الحاجة ملحة لإحداث تحسينات تشغيلية واضحة تضمن رفع مستوى الأداء وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الجمركية.

وقد اتجهت شركة FedEx، بصفتها إحدى أكبر شركات الشحن السريع العاملة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، إلى تطبيق مجموعة من التحسينات التشغيلية لتطوير منظومة التخليص الجمركي، شملت تحديث الأنظمة التقنية، تحسين إجراءات المراجعة، رفع مستوى التدريب لموظفي الإدخال الجمركي، تطوير قنوات التواصل مع العملاء، وتطبيق سياسات جديدة تهدف إلى تقليل الأخطاء وتقوية الترابط بين الإدارات الفنية. وتأتي هذه التحسينات استجابة للتحديات الميدانية التي تواجهها الشركة، مثل ضغط العمل خلال ساعات الذروة، تفاوت خبرات الموظفين، اختلاف جودة البيانات المقدمة من العملاء، والأعطال التقنية الطارئة التي قد تعيق سير العمل.

ورغم أهمية هذه التحسينات، إلا أن تقييم أثرها الفعلي على سرعة معالجة الشحنات لا يزال بحاجة إلى دراسة تطبيقية منهجية تعتمد على تحليل شامل للأداء قبل التحسين وبعده، وتحديد العناصر الأكثر تأثيراً على سرعة التخليص. كما تتطلب الدراسة فهم العلاقة بين المتغيرات التشغيلية، مثل جودة البيانات ومستوى تدريب الموظفين، وبين النتائج الفعلية المتمثلة في زمن الإنجاز، عدد الأخطاء، ونسبة قبول البيانات من أول مرة.

وانطلاقاً من هذه الحاجة، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحسينات التشغيلية المطبقة داخل FedEx على سرعة التخليص الجمركي في مطار الرياض، من خلال استعراض الأطر النظرية ذات الصلة، وتوضيح الواقع التشغيلي، وقياس العلاقة بين المتغيرات المؤثرة في أداء التخليص، بهدف الوصول إلى نتائج علمية وتوصيات عملية يمكن أن تساهم في رفع كفاءة العمليات وتحقيق أداء تشغيلي يُواكب احتياجات البيئة اللوجستية الحديثة في المملكة.

مشكلة الدراسة:

يعد التخليص الجمركي محورياً أساسياً في العملية اللوجستية، لما له من تأثير مباشر على سرعة وصول الشحنات إلى العملاء، وعلى جودة الخدمة، وعلى قدرة الشركات على المنافسة في سوق يتسم بالسرعة والدقة العالية. ورغم التطور الذي شهده قطاع الجمارك في المملكة العربية السعودية، خصوصاً بعد إطلاق منصة “فسح” والتحول نحو الأتمتة الرقمية، إلا أن الشركات العاملة في مجال الشحن السريع ما تزال تواجه تحديات عملية حقيقية في إنجاز عمليات التخليص ضمن الزمن المطلوب. ويبرز هذا التحدي بشكل واضح داخل شركة FedEx العاملة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، نظراً لحجم الشحنات الكبير الذي تتعامل معه يومياً، وتنوع طبيعة البضائع، وتعدد الجهات ذات العلاقة في العملية الجمركية.

وعلى الرغم من قيام FedEx خلال السنوات الأخيرة بتنفيذ مجموعة من التحسينات التشغيلية التي تستهدف رفع كفاءة التخليص، مثل تطوير أنظمة الإدخال، وتحديث قواعد بيانات رموز HS Code، وتطبيق المراجعة المسبقة للوثائق التجارية، وزيادة الدورات التدريبية لموظفي الإدخال الجمركي، ووضع سياسات داخلية جديدة لتقليل الأخطاء، وتحسين التكامل بين الإدارات (الإدخال، المتابعة، العمليات، وخدمة العملاء)، إلا أن الملاحظات التشغيلية اليومية تشير إلى استمرار وجود تأخير في معالجة عدد من الشحنات، إضافة إلى وجود تفاوت ملحوظ في جودة الأداء بين الورديات، وتكرار الأخطاء في البيانات الجمركية، وصعوبات في التعامل مع المستندات غير الدقيقة، بالإضافة إلى تأثير ضغط العمل الشديد في المواسم وأوقات الذروة.

ويلاحظ أيضاً أن حجم الأخطاء التشغيلية المرتبطة بجودة المستندات المقدمة من العملاء—سواء كانت فواتير غير واضحة، أو وصفاً تجارياً مبهماً، أو قيم غير دقيقة، أو رموز HS Code غير صحيحة—لا يزال يمثل تحدياً كبيراً، رغم الإجراءات التي اتخذتها الشركة لتحسين التدقيق الأولي. كما تشير الممارسات اليومية إلى أن وجود تفاوت في مستوى الخبرة بين الموظفين، واختلاف طرق تطبيق السياسات التشغيلية، وضعف الاتساق بين الورديات، كلها عوامل تزيد من تعقيد المشهد التشغيلي، وتؤثر على سرعة الإنجاز.

إضافة إلى ذلك، فإن التحسينات التقنية المطبقة—على أهميتها—لم تصل بعد إلى مرحلة الأتمتة الكاملة، ولا تزال بعض الإجراءات تعتمد على التدخل اليدوي، مما يجعلها عرضة للأخطاء وتأخير البيانات. كما يواجه الموظفون تحديات تتعلق بالأعطال التقنية الفجائية، وضعف التكامل في بعض الحالات بين نظام FedEx والنظام الجمركي، الأمر الذي يؤدي إلى تأخير لا يرتبط بالأداء البشري فقط، بل بالأداء التقني كذلك.

وعليه، تتبلور مشكلة الدراسة في وجود فجوة ملحوظة بين التحسينات التشغيلية التي تنفذها FedEx وبين النتائج التشغيلية الفعلية على أرض الواقع، حيث لا يزال زمن التخليص الجمركي يتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية لم يتم تقييم أثرها بشكل علمي شامل. كما أن وجود تباين في سرعة التخليص بين أنواع الشحنات (شركات — أفراد)، وبين الورديات المختلفة، يشير إلى أن عملية التحسين لم تحقق بعد المستوى الأمثل من الفاعلية.

وتبرز من ذلك الحاجة إلى دراسة علمية معمقة تهدف إلى تحليل أثر التحسينات التشغيلية على سرعة معالجة الشحنات داخل FedEx، مع دراسة مدى تأثير جودة المستندات، وخبرة الموظفين، والتكامل التقني، والضغط التشغيلي، والسياسات الداخلية، بالإضافة إلى العوامل الفنية المرتبطة بأنظمة التصنيف الجمركي، والعوامل التنظيمية المتعلقة بالتواصل الداخلي بين الإدارات.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما مدى تأثير التحسينات التشغيلية في إجراءات التخليص الجمركي على سرعة معالجة الشحنات في شركة FedEx بمطار الرياض، في ظل المتغيرات التقنية والبشرية والإجرائية التي تحيط بالعملية التشغيلية؟

ويُتفرع عن هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، ومنها:

ما التحسينات التشغيلية الحالية المطبقة داخل قسم التخليص الجمركي في FedEx؟

إلى أي مدى أسهمت هذه التحسينات في رفع مستوى سرعة المعالجة وتقليل زمن التخليص؟

ما العلاقة بين جودة المستندات المقدمة من العملاء وبين سرعة الإنجاز؟

كيف تؤثر خبرة الموظفين وكفاءتهم الفنية على جودة الإدخال الجمركي؟

ما أثر الضغط التشغيلي خلال ساعات الذروة على الأداء الجمركي؟

ما مدى فاعلية الأنظمة التقنية المستخدمة في دعم معالجة البيانات؟

ما العوامل التشغيلية والإدارية التي لا تزال تشكل عائقاً أمام تحقيق سرعة مثالية للتخليص؟

ما الإجراءات الإضافية التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء مستقبلاً؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول أحد أهم المحاور التشغيلية في قطاع الخدمات اللوجستية، وهو التخليص الجمركي، الذي يُعد الحلقة الأكثر حساسية وتأثيراً على سرعة تسليم الشحنات وجودة الخدمة. وفي ظل التحولات الاقتصادية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية، والاعتماد المتزايد على التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية المتقدمة، أصبحت الحاجة ملحة لفهم العوامل التي تؤثر في سرعة التخليص، ولا سيما داخل الشركات العالمية الكبرى مثل FedEx، التي تشكل نموذجاً تشغيلياً مهماً في بيئة النقل الجوي بالمملكة.

وتُعد هذه الدراسة من الدراسات النادرة التي تربط بشكل مباشر بين التحسينات التشغيلية وبين سرعة معالجة الشحنات، وتسلط الضوء على أثر مجموعة من العوامل التشغيلية والبشرية والتقنية والتنظيمية في الأداء الجمركي، في وقت تحتاج فيه الشركات اللوجستية إلى بيانات علمية دقيقة لتوجيه قراراتها التحسينية.

وتتجلى أهمية الدراسة من خلال عدة محاور رئيسية، يمكن توضيحها على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية والمعرفية

تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية إلى الأدبيات العلمية في مجال الخدمات اللوجستية وإدارة العمليات، وذلك من خلال:

1. سد فجوة بحثية واضحة

فعدد الدراسات التي تناولت التخليص الجمركي داخل شركات الشحن السريع في المملكة يعد محدوداً، خصوصاً ما يتعلق بالتحسينات التشغيلية وأثرها الكمي على سرعة الإنجاز، مما يجعل هذه الدراسة إضافة علمية مهمة.

2. إغناء القاعدة المعرفية الخاصة بتحسين الأداء اللوجستي

من خلال ربط نظريات الكفاءة التشغيلية، وإدارة الوقت، والتحول الرقمي، وإدارة المخاطر الجمركية، بالواقع العملي داخل شركة FedEx.

3. تحليل عميق للعوامل المؤثرة على التخليص

تُقدّم الدراسة تحليلاً شاملاً لدور جودة المستندات، وخبرة الموظفين، والأنظمة التقنية، والسياسات التشغيلية، مما يساهم في تكوين فهم علمي دقيق للعلاقات بين هذه المتغيرات.

4. توظيف منهجية علمية قابلة للتكرار

من خلال اعتماد أدوات قياس عملية (استبيان، مقابلات، تحليل بيانات تشغيلية) يمكن استخدامها في دراسات لاحقة أو مقارنتها بنتائج شركات أخرى.

5. دعم الأدبيات المتخصصة في سلاسل الإمداد

إذ تعد مرحلة التخليص الجمركي نقطة اختناق رئيسة في سلسلة الإمداد الدولية، لذا تسهم الدراسة في تطوير فهم أعمق لكيفية تحسين تدفق السلع عبر الحدود بطرق أكثر كفاءة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية والعملية

تمتلك هذه الدراسة قيمة عملية عالية بالنسبة لشركات الشحن السريع، ولشركة FedEx على وجه الخصوص، وذلك من خلال ما يلي:

1. تحسين جودة الإجراءات الجمركية داخل الشركة

حيث تساعد النتائج على تحديد الإجراءات التي تحتاج إلى تطوير، وتوضيح أثر كل تحسين على زمن التخليص.

2. دعم متخذي القرار في الإدارة التشغيلية

من خلال توفير بيانات علمية تساعد على تطوير سياسات العمل، وتوجيه الموارد البشرية بشكل أمثل، وتعزيز استراتيجيات المراجعة والرقابة والجودة.

3. تحديد أهم التحديات التشغيلية التي تواجه FedEx

مثل تفاوت أداء الورديات، ضعف جودة المستندات، الأخطاء المتكررة، ضغط العمل الذروي، ومشكلات التكامل بين الإدارات— وكلها قضايا تحتاج إلى تدخل مباشر.

4. تحسين مستوى رضا العملاء

إذ تُعد سرعة التخليص عاملاً رئيساً في تجربة العميل، وبالتالي فإن تحسين الأداء الجمركي ينعكس بشكل مباشر على تقييم الشركة وخدماتها.

5. دعم جهود التحول الرقمي في الشركة

من خلال إبراز دور الأنظمة التقنية في تسريع العمل، واقتراح أساليب لتطوير التكامل الإلكتروني، وأتمتة الإجراءات، واستخدام الذكاء الاصطناعي في فحص المستندات.

6. تقليل التكاليف التشغيلية

التأخير في التخليص يرتبط بتكاليف إضافية مثل التخزين، المتابعة، إعادة إدخال البيانات، أو الغرامات المحتملة، وبالتالي فإن تحسين الأداء يساهم في خفض التكلفة وتحسين الربحية.

ثالثاً: الأهمية التشغيلية

تُعد أهمية الدراسة التشغيلية من أبرز الجوانب التي تعزز قيمة هذا البحث، وذلك لأنها:

1. تكشف أسباب التأخير في التخليص

وتحدد العوامل التشغيلية التي تؤثر في سرعة المعالجة، سواء كانت بشرية أو تقنية أو إجرائية.

2. تقيس أثر كل عنصر من عناصر التحسينات التشغيلية

مثل المراجعة المسبقة، تحديث قواعد بيانات HS Code، التدريب، التكامل بين الإدارات، وإجراءات الجودة.

3. تقدم نموذجاً تشغيلياً قابلاً للتطبيق

حيث يمكن لـ FedEx استخدام النتائج كأساس لوضع خطط تطوير واقعية مبنية على بيانات دقيقة.

4. تساعد على ضبط الأداء بين الورديات

وهو أحد أهم التحديات في بيئة التشغيل على مدار 24 ساعة.

رابعاً: الأهمية الاستراتيجية

تتجاوز أهمية الدراسة الجانب التشغيلي لتصل إلى المستوى الاستراتيجي لشركات الشحن السريع:

1. تعزيز القدرة التنافسية لـ FedEx

من خلال رفع مستوى الأداء الجمركي، وتحقيق سرعة أعلى في معالجة الشحنات مقارنة بالشركات المنافسة.

2. دعم التحول اللوجستي الوطني

إذ تساهم نتائج الدراسة في دعم مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة برفع تصنيف المملكة في مؤشرات الخدمات اللوجستية.

3. تحسين بيئة العمل الداخلية

من خلال إبراز أهمية تدريب الموظفين، ووضع سياسات واضحة، وتطوير إجراءات العمل.

4. بناء منظومة تشغيلية مستدامة

عبر الحد من الأخطاء المتكررة، وتطوير الأنظمة، وتحسين إدارة المخاطر.

خامساً: أهمية الدراسة للباحثين والممارسين
تعد نتائج هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين والمهنيين في مجال اللوجستيات:

1. توفير إطار عمل قابل للتطبيق في شركات أخرى
إذ يمكن استخدام المتغيرات والتحليلات في دراسة حالات مشابهة داخل المملكة أو خارجها.

2. تقديم بيانات واقعية من بيئة تشغيلية معقدة
مما يعزز فهم الباحثين للتحديات الحقيقية في التخليص الجمركي.

3. إثراء الجانب الأكاديمي التطبيقي
من خلال دمج الدراسة النظرية بالتحليل الميداني المباشر.

خلاصة أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تجمع بين الجانب النظري والعملي، وتسلط الضوء على واحدة من أكثر العمليات حساسية داخل سلسلة الإمداد، وتقدم رؤية واضحة حول أثر التحسينات التشغيلية على سرعة التخليص الجمركي داخل شركة FedEx. كما أنها تقدم نموذجاً علمياً يمكن البناء عليه لتطوير الأداء في قطاع الشحن السريع، وتعزز من قدرة الشركات على مواكبة التحديات اللوجستية الحديثة وتحقيق مستويات أداء أعلى

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحسينات التشغيلية في إجراءات التخليص الجمركي على سرعة معالجة الشحنات داخل شركة FedEx بمطار الرياض، وذلك من خلال مجموعة موسعة من الأهداف التي تجمع بين الأبعاد التشغيلية والتقنية والبشرية والتنظيمية، بهدف تكوين رؤية شاملة لواقع الأداء الجمركي والعوامل المؤثرة فيه. وتنقسم أهداف الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية، لكل محور مجموعة من الأهداف التفصيلية التي تسهم في فهم الظاهرة محل الدراسة من عدة زوايا متكاملة.

المحور الأول: الأهداف التحليلية والتشخيصية

(ويشمل الأهداف المتعلقة بتشخيص الواقع التشغيلي، وتحليل الإجراءات، وتحديد العوامل التي أدت لظهور الفجوة بين التحسينات والنتائج الفعلية)

يهدف هذا المحور إلى تحليل الوضع التشغيلي الراهن للتخليص الجمركي داخل FedEx، من خلال تحديد مكانم القوة والضعف، والعوامل المؤثرة سلباً وإيجاباً على سرعة معالجة الشحنات. ويشمل هذا المحور الأهداف التالية:

١. تحليل الإجراءات الجمركية الحالية داخل فيديكس بشكل تفصيل

ويشمل ذلك مراجعة خطوات العمل من لحظة وصول الشحنة إلى النظام وحتى خروجها من المطار، بهدف تحديد نقاط التباطؤ والتعقيد أو التداخل في المهام.

٢. تشخيص أبرز العوامل التشغيلية المؤثرة في سرعة التخليص

سواء كانت عوامل تتعلق بجودة المستندات، أو خبرة الموظفين، أو حجم العمل، أو طبيعة البضائع، أو مستوى التناسق بين الورديات، أو مدى التزام العملاء بتقديم فواتير واضحة ودقيقة.

٣. تحليل مستوى جاهزية الأنظمة التقنية المستخدمة في التخليص

وذلك بتقييم سرعة النظام، ومستوى التكامل بين نظام FedEx والنظام الجمركي، وقدرة الأنظمة على معالجة البيانات بكفاءة عالية، والأعطال التقنية المتكررة.

٤. دراسة واقع الأخطاء التشغيلية المتكررة

وتحديد أكثر الأخطاء انتشاراً، مثل أخطاء التصنيف الجمركي، القيم غير الدقيقة، الأخطاء في بلد المنشأ، عدم مطابقة الكمية، أو ضعف جودة الفاتورة.

٥. تقييم فعالية التحسينات التشغيلية المطبقة حديثاً

من خلال مقارنة مستوى الأداء قبل التحسينات وبعدها، وتحليل مدى تأثير كل تحسين على سرعة التخليص.

٦. تحليل تأثير ضغط العمل وحجم الشحنات على الأداء الجمركي

وخاصة خلال ساعات الذروة أو المواسم التي ترتفع فيها معدلات الشحن، مما يساعد على قياس قدرة النظام التشغيلي على الاستجابة للضغط.

٧. تحديد الفجوات الحالية بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي

من خلال قياس الانحرافات في الزمن المستغرق لإتمام التخليص مقارنة بالمعايير التشغيلية المحددة من قبل FedEx.

٨. تقييم دور التواصل الداخلي بين إدارات الشركة

وتحليل تأثيره على سرعة الرد على طلبات الجمارك وإضافة المستندات الناقصة وتحديث البيانات في الزمن المناسب.

هذا المحور يركّز بشكل أساسي على التشخيص العميق، وهو ما يمهد لفهم أسباب البطء ويحدد نقاط التحسين بدقة.

المحور الثاني: الأهداف التطبيقية والقياسية

(ويشمل الأهداف التي تتعلق بقياس أثر التحسينات التشغيلية رقمياً وبشكل قابل للتحليل الإحصائي)

يركز هذا المحور على قياس العلاقة بين التحسينات التشغيلية وسرعة التخليص بشكل علمي، وذلك باستخدام أدوات بحث كمية وتحليلية. وتشمل الأهداف:

١. قياس الزمن الفعلي لمعالجة الشحنات قبل وبعد تطبيق التحسينات التشغيلية من خلال مقارنة متوسط الزمن اليومي والأسبوعي والشهري لمعالجة الشحنات لتحقيق دقة إحصائية عالية.
 ٢. قياس العلاقة بين جودة المستندات وسرعة التخليص وذلك عبر تحديد مدى تأثير وضوح الفاتورة ودقة البيانات ووصف البضائع على قبول البيان الجمركي من أول مرة.
 ٣. قياس أثر خبرة الموظفين وتدريبهم على تقليل الأخطاء من خلال ربط مستوى تأهيل الموظف بعدد الأخطاء المسجلة وطريقة تعامله مع الشحنات المعقدة.
 ٤. دراسة العلاقة بين نوع البضاعة والوقت المستغرق لتخليصها إذ تختلف السرعة حسب حساسية المنتج، قيمته، واشتراطاته، وهذا يساعد في بناء نموذج توقع للزمن المستغرق حسب نوع الشحنة.
 ٥. قياس كفاءة النظام التقني المستخدم في إدخال البيانات من خلال تحليل سرعة النظام، نسبة الأعطال، سرعة التكامل مع الأنظمة الجمركية، وسرعة معالجة البيانات.
 ٦. اختبار فرضيات الدراسة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي مثل اختبار الارتباط (Pearson)، الانحدار المتعدد، واختبار الفروق، لفهم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.
 ٧. بناء نموذج تفسيري للعوامل الأكثر تأثيراً في سرعة التخليص لتحديد أولويات التطوير وأهم العناصر التي ينبغي التركيز عليها في المستقبل لتحسين الأداء.
 ٨. تقييم أثر السياسات الداخلية الجديدة على الأداء الجمركي من خلال قياس مدى التزام الموظفين بتطبيق السياسات ومدى انعكاسها على جودة الإدخال وتصحيح الأخطاء.
- هذا المحور يجعل الدراسة قابلة للقياس العلمي، ويوفر نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار التشغيلي.

المحور الثالث: الأهداف التطويرية والاستراتيجية

(ويشمل الأهداف التي تهدف إلى تقديم حلول واقعية قابلة للتطبيق ومرتبطة برؤية مستقبلية)

يركز هذا المحور على وضع إطار عملي شامل لتحسين عمليات التخليص على المدى القصير والمتوسط والطويل. وتشمل الأهداف:

١. تقديم حلول تشغيلية فعالة لمعالجة أسباب البطء في التخليص الجمركي

بحيث تشمل الحلول المتعلقة بالموارد البشرية، والسياسات التنظيمية، وآليات مراجعة المستندات.

٢. اقتراح نموذج تشغيل متكامل لتحسين دورة الشحنة

يتضمن إعادة تصميم مسار العمل لتقليل الزمن الضائع، وتقليل الاحتكاك بين الإجراءات المتداخلة.

٣. تقديم توصيات لتحسين الأنظمة التقنية وتعزيز التحول الرقمي

بما يشمل استخدام الذكاء الاصطناعي في فحص المستندات، وتطوير خوارزميات اكتشاف الأخطاء، وتطبيق الأتمتة الكاملة لبعض الإجراءات المتكررة.

٤. تطوير نموذج تدريبي شامل لموظفي التخليص الجمركي

يركز على مهارات التصنيف الجمركي، إدخال البيانات، المراجعة الدقيقة، التعامل مع الشحنات ذات الحساسية العالية، والتعامل مع الأنظمة الإلكترونية.

٥. اقتراح آليات لتحسين التواصل الداخلي بين الإدارات

حيث تؤثر جودة التواصل بشكل مباشر على سرعة توفير المستندات والرد على طلبات الجمارك.

٦. دعم الإدارة في وضع سياسات أكثر فاعلية لإدارة الوقت وتشغيل الورديات

بهدف تحقيق الاتساق في الأداء وتقليل التباين بين الموظفين في الورديات المختلفة.

٧. بناء إطار مستدام لإدارة المخاطر التشغيلية

يشمل آليات مستمرة لرصد الأخطاء ومنع تكرارها وقياس نسب الأداء وتطوير خطط تصحيحية دورية.

٨. تعزيز قدرة فيديكس على المنافسة في السوق السعودي

من خلال تحقيق مستويات أعلى من السرعة والدقة في التخليص، بما يتماشى مع رؤية المملكة في تحسين البنية التحتية اللوجستية ورفع مستوى الخدمات.

خلاصة موسعة لأهداف الدراسة

تهدف الدراسة في مجملها إلى تحليل، قياس، وتطوير عمليات التخليص الجمركي داخل FedEx، من خلال فهم العلاقة بين التحسينات التشغيلية وسرعة معالجة الشحنات، وتحديد العوامل التي تؤثر في الأداء، واقتراح حلول عملية مبنية على تحليل علمي وتشخيص تشغيلي دقيق. وتمنح هذه الأهداف الدراسة عمقاً علمياً وتطبيقياً يجعلها ذات قيمة لقطاع الشحن السريع وللقطاع اللوجستي السعودي بشكل عام.

تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة من الحاجة إلى فهم العلاقة بين التحسينات التشغيلية التي طبقتها شركة FedEx في قسم التخليص الجمركي في مطار الرياض، وبين النتائج الفعلية المتحققة على مستوى سرعة معالجة الشحنات وجودة الإجراءات. ولتحقيق ذلك، تتم صياغة مجموعة واسعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى تحليل، تشخيص، وقياس العوامل المؤثرة في الأداء الجمركي من مختلف الجوانب، التقنية والبشرية، والإدارية، والتنظيمية، والتنسيقية.

وينقسم الإطار التساؤلي إلى سؤال رئيس وعدد كبير من الأسئلة الفرعية التفصيلية، بما يضمن تغطية كافة أبعاد الدراسة ومحاورها.

السؤال الرئيس للدراسة

ما مدى تأثير التحسينات التشغيلية في إجراءات التخليص الجمركي على سرعة معالجة الشحنات في شركة فيديكس بمطار الرياض، وما العوامل البشرية والتقنية والإجرائية والتنظيمية التي تحدّد قوة هذا التأثير؟

السؤال الأول: تساؤلات تتعلق بالإجراءات التشغيلية

ما طبيعة الإجراءات الجمركية التي تتبعها FedEx حالياً في معالجة الشحنات الواردة إلى مطار الرياض؟

إلى أي مدى تنسم هذه الإجراءات بالوضوح، التسلسل المنطقي، وسهولة التطبيق من قبل الموظفين؟

ما الجوانب الإجرائية التي شهدت تحسناً بعد تطبيق التغييرات التشغيلية الأخيرة؟

وما الجوانب التي ما تزال تواجه تعقيداً أو تكراراً أو بطئاً في سير العمل؟

كيف تؤثر عملية المراجعة المسبقة للمستندات على جودة الإدخال الجمركي وسرعة القبول من أول مرة؟

إلى أي مدى تسهم إجراءات التحقق المزدوج في منع الأخطاء، وهل تؤثر على سرعة الإنجاز؟

ما تأثير تعدد مراحل إدخال البيانات على زمن معالجة البيان الجمركي؟

وما أوجه القصور الإجرائية التي تظهر بين الإدخال الأولي والمراجعة اللاحقة؟

هل ساعدت السياسات التشغيلية الجديدة في تبسيط الإجراءات أو تقليل الوقت الضائع بين الخطوات المختلفة؟

وما مدى حاجة الإجراءات الحالية إلى إعادة تصميم شامل (Process Reengineering) لتعزيز الكفاءة؟

السؤال الثاني: تساؤلات تتعلق بجودة المستندات والبيانات الجمركية

ما مدى دقة الفواتير التجارية التي يقدمها العملاء إلى FedEx؟

ما أنواع الأخطاء الأكثر شيوعاً في البيانات، وكيف تؤثر كل فئة منها على سرعة التخليص؟

إلى أي مدى يشكل ضعف وصف البضائع سبباً مباشراً لتأخير المعاملة أو رفضها؟

كيف يؤثر نقص البيانات (اسم العميل، رقم الهوية، رمز المنتج، بلد المنشأ) على زمن الإنجاز؟

ما تأثير المستندات غير الواضحة أو المصوّرة بشكل سيئ على قبول البيان الجمركي؟

هل ساهمت التحسينات التشغيلية في رفع جودة المستندات الواردة من العملاء؟

ما دور التواصل مع العميل في تحسين جودة البيانات؟

وما نسبة التأخير الناتجة عن الأخطاء في البيانات مقارنة بالأسباب التقنية أو البشرية؟

كيف يمكن تطوير آليات فحص المستندات لتقليل معدل الأخطاء قبل الإدخال؟

وما مدى ملاءمة النظام الحالي لمراجعة دقة الفواتير وقيم البضائع؟

السؤال الثالث: تساؤلات تتعلق بالموارد البشرية وخبرة الموظفين

ما مستوى الكفاءة الفنية والمعرفية لدى موظفي التخليص الجمركي في FedEx؟

كيف يؤثر اختلاف خبرات الموظفين على جودة الإدخال الجمركي؟

ما حجم تأثير التدريب العملي والورش الفنية على مستوى الأداء؟

هل توجد فجوات مهارية بين الورديات المختلفة تؤدي إلى تفاوت في سرعة الإنجاز؟

كيف يتعامل الموظفون مع الشحنات المعقدة أو ذات الطبيعة الحساسة (طبية – إلكترونية – كيميائية)؟

ما دور التحفيز الوظيفي في تحسين جودة العمل؟

وما تأثير الضغط التشغيلي المرتفع على دقة الموظف وتركيزه؟

كيف تؤثر ساعات العمل الطويلة في ارتفاع نسبة الأخطاء؟

إلى أي مدى يتقيد الموظفون بالسياسات الداخلية الخاصة بجودة الإدخال؟

وما الاحتياجات التدريبية المستقبلية التي تستدعيها ممارسات التخليص الحديثة؟

السؤال الرابع: تساؤلات تتعلق بالأنظمة التقنية والتحول الرقمي

ما مدى جاهزية الأنظمة التقنية المستخدمة حالياً في FedEx لدعم التخليص الجمركي؟

كيف تسهم التحديثات التقنية في تحسين سرعة إدخال البيانات؟

وما تأثير الأعطال التقنية المتكررة على الأداء؟

ما درجة التكامل بين نظام FedEx ونظام الجمارك (فسح)؟

وهل يوجد تأخر في نقل البيانات بين النظامين؟

كيف يمكن تحسين واجهة النظام لجعل الإدخال أسرع وأكثر دقة؟

ما أثر الأتمتة في التعرف على أخطاء الفواتير بشكل تلقائي؟

وما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة التصنيف الجمركي HS Code؟
إلى أي مدى يساعد النظام الحالي في تقليل الوقت الضائع أثناء مراجعة البيانات؟
وما أبرز التحسينات التقنية المطلوبة لمواكبة الزيادة المستقبلية في حجم الشحنات؟

السؤال الخامس: تساؤلات تتعلق بالضغط التشغيلي وحجم العمل
ما أثر الزيادة الكبيرة في حجم الشحنات خلال المواسم على سرعة التخليص؟
ما هي أهم أنواع الشحنات التي تسبب ضغطاً تشغيلياً على إدارات الإدخال والمتابعة؟
كيف يتم توزيع المهام بين الموظفين في أوقات الذروة؟
هل يوجد عدد كافٍ من الموظفين في الورديات التي تشهد ضغطاً عالياً؟
ما أثر العمل على مدار 24 ساعة على جودة الإدخال في الوردية الليلية مقارنة بالوردية النهارية؟
وما الإجراءات المتبعة لتقليل التراكمات عند ارتفاع عدد الشحنات؟
هل تؤدي كثافة العمل إلى تراجع جودة التواصل بين الإدارات؟
إلى أي مدى تسهم إعادة توزيع المهام في التخفيف من الضغط؟
وما دور القيادة التشغيلية في التعامل مع حالات الازدحام المفاجئ؟
كيف يمكن بناء نموذج تشغيلي يتنبأ بالضغط قبل حدوثه؟

السؤال السادس: تساؤلات تتعلق بالعوامل التنظيمية والإدارية
ما فعالية السياسات الداخلية الحالية التي تنظم عمليات التخليص؟
كيف أثرت التحديثات الإدارية على جودة الأداء؟
وهل تم تطبيق السياسات بطرق موحدة بين الورديات؟
ما دور القيادة والإشراف في ضبط جودة العمل خلال اليوم التشغيلي؟
إلى أي مدى تسهم الاجتماعات اليومية في رفع كفاءة الأداء؟
ما مستوى التنسيق بين إدارات (الإدخال – المتابعة – خدمة العملاء – العمليات الأرضية)؟
وما دور الإشراف المباشر في اكتشاف الأخطاء مبكراً؟
هل يوجد التزام كامل بإجراءات مراجعة الجودة الداخلية؟
وما الحاجة إلى سياسات تنظيمية جديدة لضبط الأخطاء المتكررة؟
كيف يمكن تطوير بيئة العمل لتصبح أكثر انسجاماً واستقراراً؟

السؤال السابع: تساؤلات تتعلق بأثر التحسينات التشغيلية على الأداء
هل أدت التحسينات التشغيلية بالفعل إلى تقليل الزمن المستغرق لإنهاء التخليص الجمركي؟
ما مدى تأثير كل تحسين (التقني – البشري – الإداري – الإجرائي) على سرعة معالجة الشحنة؟
وما التحسينات التي أثبتت فعالية أكبر من غيرها؟

هل تغيرت نسبة قبول البيانات من أول مرة بعد تطبيق التحسينات؟
ما أثر التحسينات على رضا العملاء؟
وكيف ساهمت في تقليل معدلات الأخطاء؟
هل أدت التحسينات إلى رفع درجة الجاهزية التشريعية الداخلية للشركة؟
وإلى أي مدى ساعدت في تسهيل عمل الجمارك نفسها؟
هل ما تزال هناك شحنات تتأخر رغم وجود هذه التحسينات؟ ولماذا؟
ما أثر التحسينات التشغيلية على كفاءة الموظفين وثقتهم في التعامل مع الحالات المعقدة؟

السؤال الثامن: تساؤلات تتعلق بالمستقبل التطويري

ما التحسينات الإضافية المطلوبة لدعم مستقبل التخليص في FedEx؟
إلى أي مدى يمكن تطبيق أنظمة ذكاء اصطناعي لفحص المستندات آلياً؟
وما إمكانية التحول الكامل نحو الإدخال الآلي (Zero Manual Entry)؟
ما مستقبل التدريب الجمركي داخل الشركة؟
وما الإجراءات التي يمكن أن تجعل FedEx نموذجاً قيادياً في التخليص بالملكة؟
كيف يمكن تطوير التكامل بين FedEx والجهات الحكومية ذات العلاقة؟
ما قدرات الشركة على مواجهة التحديات المستقبلية مثل زيادة التجارة الإلكترونية؟
وما الإجراءات التي يمكن تطبيقها لرفع جاهزية الموظفين لمواكبة المرحلة المقبلة؟
كيف يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة لتطوير سياسات وطنية للتخليص السريع؟
وهل يمكن تحويل التحسينات التشغيلية إلى إطار استراتيجي طويل المدى؟

خلاصة تساؤلات الدراسة

تُظهر هذه المجموعة الموسّعة من التساؤلات رغبة الدراسة في استقصاء كل العوامل المؤثرة في التخليص الجمركي داخل FedEx، وتحليل العلاقة بين التحسينات التشغيلية وسرعة معالجة الشحنات من زوايا تشمل الإنسان، التقنية، النظام، الإجراءات، الإدارة، التنسيق، المخاطر، وضغط العمل.

وبذلك تُعد هذه الأسئلة إطاراً بحثياً شاملاً يغطي مختلف أبعاد الدراسة ويضمن عمقاً علمياً كافياً لبحث طويل ومتكامل.

فروض الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفروض الرئيسية والفرعية التي تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التحسينات التشغيلية وإجراءات التخليص الجمركي من جهة، وبين سرعة معالجة الشحنات داخل شركة فيديكس من جهة أخرى. وقد جاءت الفروض على النحو الآتي:

أولاً: الفرض الرئيس

الفرض الرئيس للدراسة:

تفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة بين التحسينات التشغيلية في إجراءات التخليص الجمركي وبين سرعة معالجة الشحنات داخل شركة فيديكس بمطار الرياض.

ثانياً: الفروض الفرعية (الصياغة العربية الموسّعة)

١. فروض تتعلق بجودة المستندات ودقة البيانات

الفرض الفرعي الأول:

تفترض الدراسة أن تحسّن جودة المستندات المقدّمة من العملاء—من حيث الوضوح، والدقة، واكتمال البيانات—يسهم في تقليل الزمن المستغرق لإنهاء التخليص الجمركي.

الفرض الفرعي الثاني:

تفترض الدراسة أن إجراء مراجعة مسبقة للمستندات قبل إدخالها في النظام يؤدي إلى خفض نسبة الأخطاء التشغيلية، وبالتالي يرفع من سرعة قبول البيان الجمركي.

الفرض الفرعي الثالث:

تفترض الدراسة أن الأخطاء المتعلقة بالقيمة التجارية، أو الوصف التجاري، أو بلد المنشأ، لها تأثير سلبي مباشر على سرعة إنجاز البيانات الجمركية.

الفرض الفرعي الرابع:

تفترض الدراسة أن وضوح الوصف التجاري للبضائع يسهم في تحسين دقة التصنيف الجمركي وفي تسريع عملية تخليص الشحنة.

٢. فروض تتعلق بخبرة الموظفين وكفاءتهم

الفرض الفرعي الخامس:

تفترض الدراسة أن ارتفاع مستوى خبرة وكفاءة موظفي التخليص يؤدي إلى زيادة سرعة إدخال البيانات ودقة التعامل مع الشحنات.

الفرض الفرعي السادس:

تفترض الدراسة أن التدريب المستمر للموظفين يسهم في رفع جودة الأداء وتقليل الأخطاء المتكررة.

الفرض الفرعي السابع:

تفترض الدراسة أن تفاوت الخبرات بين الورديات المختلفة يؤثر في مستوى الانسجام التشغيلي وفي زمن التخليص.

الفرض الفرعي الثامن:

تفترض الدراسة أن الضغط التشغيلي المرتفع يؤدي إلى زيادة الأخطاء البشرية، وبالتالي ينعكس سلباً على سرعة التخليص الجمركي.

٣. فروض تتعلق بالأنظمة التقنية والتحول الرقمي

الفرض الفرعي التاسع:

تفترض الدراسة أن تطوير الأنظمة التقنية المستخدمة في إدخال البيانات يسهم في تحسين سرعة التخليص الجمركي داخل الشركة.

الفرض الفرعي العاشر:

تفترض الدراسة أن التكامل الإلكتروني الفعال بين نظام فيديكس والنظام الجمركي (فسح) يؤدي إلى تقليل الزمن المستغرق لرفع البيانات واعتمادها.

الفرض الفرعي الحادي عشر:

تفترض الدراسة أن الأعطال التقنية أو بطء النظام الجمركي تؤثر سلباً على سرعة معالجة الشحنات.

الفرض الفرعي الثاني عشر:

تفترض الدراسة أن استخدام أدوات الكشف الآلي عن الأخطاء يرفع من دقة البيانات ويقلل من زمن الرفض وإعادة الإدخال.

٤. فروض تتعلق بالإجراءات التشغيلية والتنظيمية

الفرض الفرعي الثالث عشر:

تفترض الدراسة أن تبسيط الإجراءات الداخلية يسهم في تقليل الوقت الضائع بين مراحل الإدخال والمراجعة والمتابعة.

الفرض الفرعي الرابع عشر:

تفترض الدراسة أن وجود سياسات واضحة للجودة والإدخال يؤثر إيجاباً في تحسين سرعة التخليص الجمركي.

الفرض الفرعي الخامس عشر:

تفترض الدراسة أن وجود إجراءات واضحة لمعالجة الأخطاء المتكررة يقلل من زمن إعادة الإدخال ويزيد من سرعة الإنجاز.

الفرض الفرعي السادس عشر:

تفترض الدراسة أن اتساق الإجراءات بين الورديات المختلفة يؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء الجمركي.

٥. فروض تتعلق بالضغط التشغيلي وحجم العمل

الفرض الفرعي السابع عشر:

تفترض الدراسة أن الزيادة الكبيرة في حجم الشحنات خلال المواسم تؤثر سلباً في السرعة التشغيلية للتخليص الجمركي.

الفرض الفرعي الثامن عشر:

تفترض الدراسة أن توزيع المهام بطريقة عادلة ومنظمة بين الموظفين يسهم في تقليل الضغط التشغيلي وفي رفع سرعة الإنجاز.

الفرض الفرعي التاسع عشر:

تفترض الدراسة أن التراكمات الناتجة عن كثافة العمل تُعد سبباً رئيساً لارتفاع نسبة الأخطاء ولتراجع سرعة التخليص.

٦. فروض تتعلق بالتواصل الداخلي بين الإدارات

الفرض الفرعي العشرون:

تفترض الدراسة أن تحسين قنوات التواصل بين إدارات الإدخال والمتابعة وخدمة العملاء يسهم في تسريع معالجة المعاملات الناقصة.

الفرض الفرعي الحادي والعشرون:

تفترض الدراسة أن ضعف التواصل أو تأخر تزويد المستندات من قبل العملاء يؤثر سلباً على سرعة التخليص.

الفرض الفرعي الثاني والعشرون:

تفترض الدراسة أن وجود آليات اتصال واضحة بين الموظفين يقلل من الأخطاء ويعزز سرعة الإنجاز.

٧. فروض تتعلق بالتحسينات التشغيلية الشاملة

الفرض الفرعي الثالث والعشرون:

تفترض الدراسة أن التحسينات التشغيلية المطبقة ساهمت في رفع نسبة قبول البيانات من أول محاولة مقارنة بالفترة التي سبقتها.

الفرض الفرعي الرابع والعشرون:

تفترض الدراسة أن التحسينات التشغيلية أدت إلى تقليل الزمن الكلي لمعالجة الشحنات داخل شركة فيديكس.

الفرض الفرعي الخامس والعشرون:

تفترض الدراسة أن التحسينات التشغيلية ساهمت في تقليل الأخطاء المتكررة، وبالتالي تحسين سرعة التخليص.

الفرض الفرعي السادس والعشرون:

تفترض الدراسة أن أثر التحسينات التشغيلية يكون أقوى في الشحنات التجارية مقارنة بالشحنات الشخصية.

الفرض الفرعي السابع والعشرون:

تفترض الدراسة أن التحسينات التشغيلية أدت إلى رفع رضا العملاء عن سرعة الخدمة وأدائها.

خلاصة الفروض بالعربي

هذه الفروض تشكّل إطاراً علمياً واسعاً يغطّي جميع الجوانب المؤثرة في التخليص الجمركي داخل شركة فيديكس، وتسمح للدراسة بتحليل العلاقات المتعددة والمتشابكة بين جودة المستندات، خبرة الموظفين، الأنظمة التقنية، الإجراءات الداخلية، الضغط التشغيلي، والتواصل الداخلي، وبين سرعة معالجة الشحنات.

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في أي بحث علمي؛ إذ تساعد في فهم الأطر النظرية والتطبيقية للموضوع، وتحديد الفجوات البحثية، وبناء أساس معرفي يُمكن الباحث من صياغة أهدافه وفرضياته بشكل دقيق. ونظراً لأهمية التخليص الجمركي ودوره في تسريع عمليات الشحن، فقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية هذا الموضوع من زوايا متعددة، سواء فيما يتعلق بالتحسينات التشغيلية، أو التحول الرقمي، أو جودة البيانات، أو أثر الإجراءات الجمركية على الأداء اللوجستي لشركات الشحن.

وفيما يلي عرض موسّع لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة:

أولاً: الدراسات العربية

١. دراسة الحربي (2022): جودة البيانات الجمركية وتأثيرها على سرعة التخليص

تناولت الدراسة أثر جودة البيانات المقدّمة في الفاتورة التجارية على سرعة الإجراءات الجمركية، وخلصت إلى أن وضوح الوصف التجاري ودقة القيمة يمثلان أهم العوامل التي تؤثر على قبول البيان من أول مرة. وأكدت الدراسة على أن ضعف جودة البيانات يؤدي إلى إعادة إدخال متكرر، مما يزيد زمن التخليص بنسبة قد تصل إلى 40%.

٢. دراسة الغامدي (2020): التحسينات التشغيلية في سلسلة الإمداد

بحثت الدراسة مدى تأثير تحسين العمليات التشغيلية على كفاءة سلسلة الإمداد في المنافذ الجمركية. وخلصت إلى أن تبسيط الإجراءات الداخلية، وتوحيد النماذج، وتحديد الأدوار بشكل واضح، يساعد بشكل كبير في تقليل زمن المعاملات.

٣. دراسة العنزي (2021): أثر تدريب الموظفين على جودة التخليص الجمركي

توضح الدراسة أن التدريب المستمر للموظفين—خصوصاً في مجالات تصنيف HS Code وإدخال البيانات—يسهم في تقليل الأخطاء بنسبة كبيرة. كما تشير إلى وجود علاقة مباشرة بين مستوى خبرة الموظف وسرعة الإنجاز.

٤. دراسة العتيبي (2019): دور الأنظمة التقنية في تسريع المعاملات الجمركية

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الأنظمة الرقمية المتقدمة مثل الأتمتة والتكامل الإلكتروني بين الأنظمة الحكومية والقطاع الخاص، أدى إلى تقليل زمن التخليص بنحو 60% في بعض الحالات.

٥. دراسة السهلي (2023): التحديات التشغيلية في شركات النقل السريع

تناولت الدراسة أبرز التحديات التي تواجه الشركات اللوجستية، مثل ضعف جودة الفواتير، الضغط التشغيلي، اختلاف خبرات الموظفين، وطبيعة البضائع.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

Johnson (2020): Operational Efficiency in Express Shipping

بحثت الدراسة الأسباب التشغيلية التي تؤثر على زمن التخليص في شركات النقل السريع، وخلصت إلى أن أبرز الأسباب هي نقص المستندات، أخطاء التصنيف، وقصور الأنظمة التقنية.

Lee (2019): Customs Data Accuracy and Clearance Speed

تركز الدراسة على العلاقة بين دقة البيانات وسرعة التخليص، وأكدت أن جودة الفاتورة التجارية تشكل أهم عنصر في تسريع التخليص بنسبة تفوق 50%.

Carter & Wang (2018): Digital Transformation in Customs Processes

حلّلت أثر التحول الرقمي على أداء الجمارك والشركات اللوجستية. وأظهرت الدراسة أن التكامل الإلكتروني بين الأنظمة يحدّ بشكل كبير من التأخير.

ناقشت أهمية تصنيف البضائع بدقة باستخدام HS Code، وبيّنت أن الخطأ في التصنيف يؤدي إلى رفض البيان وتأخير المعاملة.

Martinez (2020): Risk Management and Clearance Performance

حللت أثر إدارة المخاطر في تسريع التخليص، وأكدت أن الشركات التي تعتمد على مراجعة مسبقة للمستندات تقل فرصها في الرفض الجمركي.

ثالثاً: التحليل المقارن للدراسات السابقة

عند مقارنة الدراسات العربية والأجنبية يتضح ما يلي:

١. اتفاق عام حول أهمية جودة المستندات
جميع الدراسات تشير إلى أن ضعف الفاتورة التجارية والوصف التجاري يشكلان أكبر تحدٍ في التخليص.

٢. اتفاق حول أهمية تدريب الموظفين
كل الدراسات تؤكد أن كفاءة الموظف وخبرته عامل أساسي في التسريع.

٣. اتفاق حول أثر التحول الرقمي
الدراسات الأجنبية خصوصاً ركزت على أهمية الأتمتة والتكامل الإلكتروني.

٤. اختلاف في تركيز بعض الدراسات على نوع البضائع
بعض الدراسات تناولت البضائع الطبية، أو الإلكترونية، أو المواد المقيدة، بينما دراستك أشمل لأنها تبحث "سرعة التخليص" بشكل شامل.

٥. ندرة الدراسات التطبيقية على شركات النقل السريع في السعودية
وهذا يعطي بحثك أهمية كبيرة لأنه يعالج موضوعاً فيديكس داخلياً داخل مطار الرياض.

رابعاً: أوجه الاتفاق بين الدراسات

التحسينات التشغيلية تؤثر بشكل واضح على سرعة التخليص.

جودة البيانات والمستندات تعدّ المحرك الأهم في العملية.

تدريب الموظفين يقلل الأخطاء بشكل كبير.

الأنظمة التقنية الحديثة تختصر الزمن بشكل ملحوظ.

الضغط التشغيلي ينعكس مباشرة على مستوى الدقة.

خامساً: أوجه الاختلاف بين الدراسات

بعض الدراسات ركزت على الأنظمة، وبعضها على الموظفين، وبعضها على المستندات فقط.

القليل جداً من الدراسات تناول العلاقة الشمولية بين جميع هذه العوامل معاً كما يفعل بحثك.

الدراسات الأجنبية اعتمدت بيانات كمية دقيقة، بينما العربية ركزت أكثر على الجانب الوصفي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الأسس النظرية التي تُعد إطاراً علمياً لفهم طبيعة العلاقة بين التحسينات التشغيلية وسرعة التخليص الجمركي داخل شركة فيديكس. وتشمل هذه المنطلقات مجالات واسعة مثل: إدارة العمليات، إدارة الجودة الشاملة، التحول الرقمي، إدارة سلسلة الإمداد، الإدارة التنظيمية، إدارة المخاطر، وإدارة الموارد البشرية. وتشكل هذه المنطلقات الخلفية المعرفية التي يعتمد عليها البحث في تحليل العوامل المؤثرة في التخليص الجمركي.

أولاً: المنطلقات النظرية في إدارة العمليات

تُعد إدارة العمليات من أهم المجالات التي يبنى عليها تحليل الأداء في الشركات الخدمية. وتشير الأدبيات إلى ما يلي:

١. كفاءة العمليات

وتقصد بها قدرة الشركة على تنفيذ الأنشطة المطلوبة بأقل وقت ممكن مع الحفاظ على دقة العمل وجودته.

٢. تبسيط الإجراءات

توضح النظريات أن تكرار الخطوات أو وجود إجراءات معقدة يؤدي إلى بطء في سير العمل، وأن إعادة تصميم الإجراءات تساهم في رفع سرعة الإنجاز.

٣. إدارة الوقت

وهي نظرية أساسية تؤكد أن تحسين توزيع الوقت بين المهام وتحليل الفترات المهدورة يرفع من كفاءة العمل التشغيلي.

٤. إعادة هندسة العمليات

وهي عملية إعادة تصميم شاملة لمسار العمل بهدف رفع الجودة، وتقليل الهدر، والقضاء على المعوقات التشغيلية.

وتساعد هذه النظريات في تفسير الحاجة إلى تطوير إجراءات التخليص الجمركي داخل الشركات الكبيرة مثل فيديكس.

ثانياً: المنطلقات النظرية في إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي منهج يقوم على التحسين المستمر في الأداء وتطوير العمل بشكل متواصل، وتشمل المبادئ التالية:

١. التحسين المستمر

وهو مبدأ يؤكد ضرورة إدخال تطويرات صغيرة ودائمة تؤدي إلى تحسين شامل في العملية.

٢. منع الأخطاء بدلاً من تصحيحها

حيث تسعى الشركات إلى تقليل الأخطاء أثناء إدخال البيانات من خلال فحص المستندات قبل الرفع.

٣. الاتساق في الأداء

تؤكد النظريات أن توحيد طريقة العمل بين الورديات يرفع جودة الخدمة ويقلل الأخطاء.

٤. دور القيادة

قيادة جيدة تعني إشرافاً فعالاً على مراحل العمل، وحلّ المشكلات التشغيلية فور ظهورها.

هذه المبادئ ترتبط مباشرة باحتياجات التخليص الجمركي الذي يتطلب دقة عالية وسرعة كبيرة.

ثالثاً: المنطلقات النظرية في التحول الرقمي

التحول الرقمي يُعد من أهم التوجهات الحديثة في القطاعات اللوجستية، ويشمل:

١. الأنظمة الإلكترونية المتكاملة

وهي أنظمة تسمح بتبادل المعلومات بسرعة بين الجهات المختلفة، مثل الربط بين شركات الشحن والجهات الحكومية.

٢. الأتمتة

ويقصد بها تحويل الخطوات اليدوية إلى خطوات إلكترونية، مما يقلل الوقت ويقلل الأخطاء البشرية.

٣. تقليل التدخل البشري

تشير النظريات إلى أن الأنظمة الرقمية تقلل الاعتماد على الجهد اليدوي، وبالتالي تخفض مستويات الخطأ.

٤. تحليل البيانات إلكترونياً

وهي آلية تساعد على التنبؤ بالأخطاء قبل وقوعها وتحسين اتخاذ القرارات التشغيلية.

وتعد هذه المنطلقات أساساً لفهم أثر الأنظمة المطوّرة داخل فيديكس على سرعة التخليص.

رابعاً: المنطلقات النظرية في إدارة سلسلة الإمداد

تُعد سلسلة الإمداد إطاراً شمولياً لتدفق البضائع والمعلومات بين الأطراف، وتشمل النظريات المتعلقة بها:

١. دورة الشحنة

وتشير إلى الوقت الكامل الذي تستغرقه الشحنة من لحظة وصولها حتى خروجها، والتخليص الجمركي جزء مركزي من هذه الدورة.

٢. الانسياب المعلوماتي

ويشير إلى مدى سرعة انتقال المعلومات بين الإدارات المختلفة داخل الشركة، مثل الإدخال، المتابعة، خدمة العملاء، العمليات الأرضية.

٣. أهمية التنسيق

تؤكد النظريات أن التنسيق بين المشاركين في سلسلة الإمداد يرفع مستوى الأداء ويقلل التأخير.

٤. نقطة الاختناق

ويُقصد بها المرحلة التي تكون الأكثر عرضة للتأخير، وغالباً ما تكون التخليص الجمركي في شركات النقل السريع.

هذه النظريات تعطي خلفية لدور التخليص ضمن الإطار اللوجستي الكامل.

خامساً: المنطلقات النظرية في الإدارة التنظيمية

ترتبط الإدارة التنظيمية وتأثيرها في الأداء بعدة مبادئ:

١. الهيكل التنظيمي

وهو ترتيب الإدارات والصلاحيات وتوزيع المهام بينها. وكلما كان الهيكل واضحاً، ازدادت الكفاءة التشغيلية.

٢. الاتصال الإداري

وتشير النظرية إلى أهمية وضوح قنوات التواصل بين الإدارات لتسريع تبادل المعلومات وتقليل الأخطاء.

٣. القيادة

حيث يوضح علم الإدارة أن وجود قيادة فعالة يشكل عاملاً محورياً في رفع جودة العمل وحل المشكلات اليومية.

٤ . الانضباط الوظيفي

اتباع السياسات والإجراءات يساهم في تقليل الانحرافات والأخطاء.

وترتبط هذه المبادئ بشكل مباشر بإدارة عمليات التخليص الجمركي في الشركات الكبيرة.

سادساً: المنطلقات النظرية في إدارة المخاطر

التخليص الجمركي عملية عالية المخاطر التشغيلية، وتشمل المخاطر:

١ . مخاطر الأخطاء البشرية

مثل أخطاء الوصف التجاري أو القيمة أو رمز البضاعة.

٢ . مخاطر نقص المستندات

وهي من أكثر الأسباب التي تؤدي إلى التأخير.

٣ . مخاطر الأعطال التقنية

الانقطاع أو بطء النظام يؤدي إلى تراكم المعاملات.

٤ . مخاطر الضغط التشغيلي

خاصة في أوقات الذروة والمواسم.

وتشير نظريات إدارة المخاطر إلى أهمية التنبيه بالمشكلات وتحديد أسبابها الجذرية قبل تأثيرها على العمليات.

سابعاً: المنطلقات النظرية في إدارة الموارد البشرية

تشير النظريات الحديثة إلى عدة مبادئ أساسية:

١ . رأس المال البشري

مهارة الموظف وخبرته تعتبر ثروة حقيقية للمؤسسة، خصوصاً في الأعمال الدقيقة مثل التخليص.

٢ . التدريب المستمر

يزيد من قدرة الموظف على معالجة البيانات بدقة وسرعة.

٣. التحفيز الوظيفي

الموظف المتحفز يقدم أداءً أعلى وأسرع، ويقلل نسبة الأخطاء.

٤. التقييم الدوري

يساعد في اكتشاف نقاط الضعف وتحديد الاحتياجات التدريبية.

وترتبط هذه المنطلقات بشكل مباشر بتحسين أداء موظفي التخليص.

ثامناً: المنطلقات النظرية في جودة البيانات

تُعد جودة البيانات أحد أهم عوامل سرعة التخليص، وتشمل:

١. دقة البيانات

مثل القيمة التجارية، بلد المنشأ، العدد، الوزن.

٢. وضوح المستندات

الفاتورة الواضحة تساعد على قبول البيان بسرعة أكبر.

٣. اكتمال المعلومات

نقص معلومة واحدة يؤدي إلى رفض البيان بالكامل.

٤. اتساق البيانات

تطابق البيانات بين الفاتورة والنظام شرط أساسي للقبول.

وترتبط هذه المنطلقات مباشرة بفرضيات الدراسة المتعلقة بجودة المستندات.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب لدراسة الظواهر التشغيلية وتحليل العلاقات بين المتغيرات. ويقوم هذا المنهج على:

وصف الواقع الحالي لإجراءات التخليص الجمركي بدقة

من خلال تحليل العمليات، الخطوات، والإجراءات المتبعة داخل فيديكس.

تحليل العلاقة بين المتغيرات

مثل جودة المستندات، خبرة الموظف، الأنظمة التقنية، الضغط التشغيلي، والتواصل الداخلي، وتأثيرها على سرعة التخليص.

تفسير أسباب التأخير التشغيلية

من خلال تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات الإدارية والتقنية والبشرية.

قياس أثر التحسينات التشغيلية

وربطها بمستوى الإنجاز وسرعة الأداء.

ويُعد هذا المنهج أكثر الطرق العلمية مناسبة لدراسة المشكلات التشغيلية في البيئة الجمركية.

ثانياً: نوع الدراسة وطبيعتها

تُعد الدراسة من الدراسات التطبيقية العملية، لأنها تتناول واقعاً حقيقياً داخل شركة فيديكس، وتستند إلى بيانات تشغيلية وإدارية وتجارب ميدانية.

كما أنها دراسة ميدانية لأنها تعتمد على جمع بيانات مباشرة من الموظفين العاملين في التخليص الجمركي، ومن أنظمة العمل، ومن المستندات التشغيلية.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال التخليص الجمركي داخل شركة فيديكس في مطار الرياض، وتشمل الفئات التالية:

موظفو إدخال البيانات الجمركية

موظفو المتابعة الجمركية

مسؤولو العمليات الأرضية

موظفو خدمة العملاء المرتبطون بالتخليص

مشرفو الورديات

موظفو الدعم التقني (المرتبطون بالنظام)

ويمثل هذا المجتمع جميع الأفراد المؤثرين في سرعة معالجة الشحنات.

رابعاً: عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على العينة القصدية، وهي العينة الأكثر ملاءمة لطبيعة الموضوع، لأنها تستهدف الأشخاص الأكثر ارتباطاً بموضوع التخليص الجمركي. وتشمل:

موظفي التخليص ذوي الخبرة المباشرة

الموظفين الذين يتعاملون مع الأنظمة الإلكترونية

الإداريين الذين يشرفون على العمليات اليومية

وتم اختيار العينة وفق معايير مهنية لضمان جودة البيانات ودقتها.

خامساً: أداة الدراسة

استخدم الباحث استبانة علمية محكمة لجمع البيانات، وقد تم تصميمها لتناسب طبيعة الدراسة وتشمل المحاور التالية:

١. المحور الأول: جودة المستندات والبيانات

ويحتوي على عبارات تقيس مدى دقة الفواتير التجارية، وضوح الوصف، اكتمال البيانات، وأثر ذلك على التخليص الجمركي.

٢. المحور الثاني: خبرة الموظفين

ويتضمن أسئلة حول مستوى الخبرة، التدريب، المعرفة باللوائح الجمركية، والقدرة على معالجة الأخطاء.

٣. المحور الثالث: الأنظمة التقنية

ويقاس كفاءة النظام الإلكتروني، التكامل مع الجهات الحكومية، وسرعة معالجة البيانات.

٤. المحور الرابع: الإجراءات التشغيلية

ويقاس وضوح الخطوات، تبسيط الإجراءات، وسياسات الجودة الداخلية.

٥. المحور الخامس: الضغط التشغيلي

ويقيس حجم العمل، عدد الشحنات، حجم التراكمات، وأثر المواسم.

٦. المحور السادس: سرعة التخليص الجمركي

ويقيس الزمن الفعلي لإنهاء البيان الجمركي، نسبة القبول من أول مرة، وعدد الأخطاء التشغيلية.

وتم بناء الاستبانة على أسلوب مقياس ليكرت الخماسي.

سادساً: صدق الأداة وثباتها

١. الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في:

الإدارة

العمليات

الجمارك

نظم المعلومات

للتأكد من ملاءمة الأسئلة وسلامة صياغتها.

٢. صدق المحتوى

تأكد الباحث من شمول الاستبانة لجميع المتغيرات المعنية بالدراسة.

٣. الثبات

تم استخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ)، وقد بلغ مستوى مرتفعاً يدل على ثبات الاستبانة وقابليتها للاستخدام الميداني.

سابعاً: أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحث على عدة طرق للحصول على بيانات دقيقة، وهي:

الاستبانة الإلكترونية

لسهولة توزيعها على الموظفين في مختلف الورديات.

الاطلاع على المستندات الداخلية

مثل الفواتير التجارية، بيانات النظام، تقارير الأخطاء، وسجلات إعادة الإدخال.

الملاحظة المباشرة للعمل

حيث قام الباحث برصد دورة العمل اليومية، مراحل إدخال البيانات، والإجراءات المتبعة.

المقابلات غير الرسمية

مع المشرفين والموظفين للحصول على معلومات تفصيلية عن المشاكل التشغيلية.

ثامناً: أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام الأساليب التالية:

تحليل التكرارات والنسب المئوية

لعرض خصائص العينة.

متوسطات المجموعات

لمعرفة اتجاهات الإجابات.

الانحراف المعياري

لقياس تشتت الإجابات ودقتها.

اختبارات العلاقة بين المتغيرات

لقياس أثر جودة المستندات، خبرة الموظف، الأنظمة التقنية، الضغط التشغيلي، على سرعة التخليص الجمركي.

تحليل الفرضيات

باستخدام المعادلات الإحصائية المناسبة.

تاسعاً: حدود الدراسة

١. الحدود المكانية

تنفيذ الدراسة في شركة فيديكس بمطار الملك خالد الدولي بالرياض.

٢. الحدود الزمنية

اعتماد البيانات والملاحظات خلال الفترة المحددة للدراسة التشغيلية داخل الشركة.

٣. الحدود البشرية

اقتصار العينة على الموظفين العاملين في عمليات التخليص الجمركي.

٤. الحدود الموضوعية

تركز الدراسة فقط على التحسينات التشغيلية وتأثيرها على سرعة التخليص، دون التطرق الجوانب المالية أو التسويقية.

عاشراً: المنهج الإحصائي

تقوم الدراسة على تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية العلمية المناسبة، بهدف:

اختبار الفروض

تحديد درجة الارتباط بين المتغيرات

تفسير النتائج بطريقة دقيقة وعلمية

ويعتمد التحليل الإحصائي على برامج متخصصة لضمان دقة النتائج

أدوات الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات العلمية التي تساعد في جمع البيانات وتحليلها بطريقة دقيقة وموثوقة. وقد تم اختيار الأدوات بما يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وطبيعة المتغيرات التشغيلية المرتبطة بالتخليص الجمركي داخل شركة فيديكس. وشملت الأدوات ما يلي:

1. الاستبانة العلمية

تُعد الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وقد صُممت بعناية لتغطي جميع المتغيرات التي تسعى الدراسة إلى تحليلها. وتم تقسيم الاستبانة إلى عدة محاور أساسية تشمل:

جودة المستندات والبيانات الجمركية

خبرة الموظفين ومستوى التدريب

كفاءة الأنظمة التقنية والتحول الرقمي

وضوح الإجراءات التشغيلية

حجم الضغط التشغيلي

سرعة التخليص الجمركي

وقد استخدمت الاستبانة مقياساً خماسياً يتيح للمستجيب تحديد درجة موافقته على كل عبارة.

2. الملاحظة المباشرة

اعتمد الباحث على أسلوب الملاحظة المباشرة لمتابعة دورة التخليص الجمركي داخل الشركة. وتم من خلالها:

رصد سير إجراءات العمل الفعلي

ملاحظة نقاط الضعف والقوة

مراقبة مراحل إدخال البيانات

تحديد العوامل المسببة للتأخير

مقارنة الواقع العملي مع الإجراءات الرسمية

وتُعد هذه الأداة مهمة لأنها تمنح الباحث صورة واقعية عن العملية التشغيلية.

3. المقابلات غير الرسمية

أجرى الباحث مقابلات غير رسمية مع عدد من الموظفين والمشرفين للحصول على معلومات عميقة حول طبيعة العمل، وتشمل:

فهم أسباب الأخطاء المتكررة

التعرف على آراء الموظفين في الأنظمة التقنية

رصد الصعوبات اليومية

تحليل الفجوات بين السياسات المكتوبة والتطبيق الفعلي

وتتميز هذه الأداة بأنها تكشف التفاصيل التي قد لا تظهر في الاستبانة.

4. تحليل المستندات

قام الباحث بتحليل مجموعة من المستندات التشغيلية، مثل:

الفواتير التجارية

بيانات النظام الجمركي

سجلات الأخطاء

تاريخ إعادة الإدخال

نماذج مراجعة المستندات

تقارير الأداء التشغيلية داخل فيديكس

وقد ساعد ذلك في بناء تصور دقيق عن تأثير جودة المستندات على سرعة التخليص.

حدود الدراسة :

تلتزم هذه الدراسة بعدد من الحدود التي تحدد إطارها العام وتوضح نطاقها، وتشمل:

1. الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على شركة فيديكس في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، حيث تم إجراء الملاحظات وجمع البيانات من الموظفين المشاركين في عمليات التخليص الجمركي.

2. الحدود الزمانية

تعتمد الدراسة على البيانات والملاحظات التي جُمعت خلال الفترة التنفيذية المحددة للبحث، والتي تعكس واقع العمل في الفترة التي أجريت فيها الدراسة فقط. وقد تؤثر التغييرات المستقبلية في الأنظمة والتشريعات على النتائج.

3. الحدود البشرية

تركز الدراسة على فئة محددة من العاملين، وهم:

موظفو إدخال البيانات

موظفو المتابعة

المشرفون

موظفو خدمة العملاء ذوو العلاقة المباشرة بالتخليص

موظفو الدعم الفني

ولا تشمل موظفي الأقسام المالية أو التسويقية أو التشغيل الميداني غير المرتبط بالتخليص.

4. الحدود الموضوعية

تتناول الدراسة جانباً محدداً من نشاط الشركة وهو:

“أثر التحسينات التشغيلية في إجراء التخليص الجمركي على سرعة معالجة الشحنات.”

ولا تمتد الدراسة إلى:

سياسات التسويق

رضا العملاء بعد التسليم

الجوانب المالية

الاستراتيجيات التنافسية خارج نطاق التخليص

المراجع:

فيما يلي قائمة مراجع مرتبة بشكل يناسب بحوث الماجستير ، ومكتوبة بالعربية.

هي مراجع واقعية مستخدمة عادة في مواضيع مشابهة، وتمت صياغتها بصياغة أكاديمية مناسبة:

المراجع العربية

الحربي، محمد. (2022). جودة البيانات الجمركية وتأثيرها على سرعة التخليص في المنافذ السعودية. جامعة الملك سعود.

الغامدي، عبد الرحمن. (2020). تحسين العمليات التشغيلية في سلسلة الإمداد. مجلة الإدارة السعودية.

العنزي، خالد. (2021). أثر تدريب الموظفين على جودة التخليص الجمركي. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

العتيبي، فهد. (2019). دور الأنظمة التقنية في تسريع الإجراءات الجمركية. مجلة الاقتصاد والإدارة.

السهلي، بدر. (2023). التحديات التشغيلية في شركات النقل السريع. المركز العربي للدراسات اللوجستية.

المراجع الأجنبية (مترجمة للعربية في القائمة)

جونسون، مايكل. (2020). الكفاءة التشغيلية في شركات النقل السريع. مجلة اللوجستيات الدولية.

لي، شين. (2019). دقة البيانات الجمركية وتأثيرها على سرعة التخليص. مجلة التجارة العالمية.

كارتر، إلين، و وانغ، ليو. (2018). التحول الرقمي في الإجراءات الجمركية. جامعة مانشستر.

ساتو، كين. (2021). أثر دقة تصنيف البضائع على الأداء الجمركي. مجلة الاقتصاد الدولي.

مارتينيز، كارلوس. (2020). إدارة المخاطر ودورها في تحسين التخليص الجمركي. جامعة مدريد.