

أثر التحسين المستمر في التحول الرقمي: دراسة حالة دائرة الجمارك الأردنية

مياس، أحمد خالد، و الزبيدين، خالد عبد الوهاب هلال. (٢٠٢٢). أثر التحسين المستمر في التحول الرقمي: دراسة حالة دائرة الجمارك الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الزرقاء، الزرقاء. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1455280>



إعداد

مشاعل الدباس

أولاً: شمولية الأدبيات المستعرضة

يقدم الفصل الثاني من الدراسة إطاراً نظرياً منظماً يبدأ بتحديد بنية المبحثين الرئيسيين: التحسين المستمر بوصفه المتغير المستقل، والتحول الرقمي بوصفه المتغير التابع، عبر محاور تمهيدية ثم تعريفية ثم محاور للأهمية والمبادئ والأبعاد يعقبها خلاصة، ما يوفر قواماً شاملاً لموضوع البحث ويحدّد من التشتت المفاهيمي عند الاستعراض النقدي للأدبيات . في شقّ التحسين المستمر، تنطلق الدراسة من الجذور المفاهيمية للكايزن كفلسفة إدارية يابانية تقوم على التحسين التدريجي والمتواصل بمشاركة العاملين كافة، مستندةً إلى أعمال Imai وسواها لتعريف المفهوم وآلياته وتأثيراته في الكفاءة والفاعلية التنظيمية.

أولاً: شمولية الأدبيات المستعرضة

هذا التناول لا يقتصر على التعريفات الكلاسيكية، بل يمرّ عبر صياغات مقارنة تفصيلية تكشف انتقال الكايزن من بيئات التصنيع إلى المنظمات الخدمية والإدارية، مع إبراز الفروق السياقية بينهما، وهو توسيع نوعي للمراجعة يمنحها امتداداً عبر القطاعات. وتُعمّق الدراسة شمولها بإدراج صيغ تشغيلية لمفهوم التحسين المستمر من خلال ثنائية “الصيانة/التحسين” وأثرهما في تصميم المعايير وتطويرها، ثم تقرن ذلك بمفهوم QCD الذي يربط الجودة والتكلفة والتسليم بوصفه مرتكزاً لقراءة الأداء عبر الأدبيات التطبيقية، مع شروح عملية لتقليص الهدر وأنواع عدم الكفاءة وفق مفاهيم Muda و Muri و Mura المتداولة في الأدبيات اليابانية الحديثة.

أولاً: شمولية الأدبيات المستعرضة

توسّع الدراسة نطاق الاستعراض بعرض مبررات استراتيجية لاعتماد الكايزن في سياق المنافسة والامتنال للمواصفات الدولية وتعزيز رأس المال المعرفي، بما يعكس تداخلاً بين الأدبيات الإدارية والاستراتيجية والاقتصادية.

على المستوى المنهجي، لا تكتفي الدراسة بالعرض النظري، بل تدمج دورة التحسين المستمر في صيغتها الإجرائية عبر مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ والرقابة. تُسند مرحلة الإعداد إلى قواعد تشغيل فعّالة، وبناء فرق عمل، وتحديد معايير قياس، وبرمجة التدريب، وهو ما يلتقي مع أدبيات إدارة العمليات وتطوير الموارد البشرية.

وفي التخطيط، تستدعي الدراسة إطار ديمينغ وتشدد على إشراك المعنيين وصياغة قرارات “واعية” تقود إلى تحسين مستمر قابل للقياس والتوحيد، ما يربط الأدبيات الكلاسيكية بالجودة الشاملة بتحسينات معاصرة في حوكمة القرار..

أولاً: شمولية الأدبيات المستعرضة

يذهب القسم الخاص بالتحول الرقمي إلى تعداد أبعاده التشغيلية في السياق الحكومي الأردني وفق التصنيفات الرسمية للبنية التحتية الرقمية والمهارات والخدمات المالية والمنصات الرقمية، ما يوفر مرجعية قطاعية تنظم المتغير التابع في ضوء سياسات وطنية حديثة بدل الاكتفاء بنماذج عامة مستهلكة

. وتُسند الدراسة هذا العرض بمقتطفات من أدبيات تقنية توضّح تلاقي التحول الرقمي مع تقنيات التحليلات والتعلم الآلي والذكاء

الاصطناعي في المؤسسات المالية والخدمية، بما يثبت مكان المتغير التابع داخل شبكة مفاهيمية تطبيقية لا مجرد تعريفية

وتُبرز الدراسة “ما يميزها” مقارنة بالأدبيات السابقة عبر: (١) تناول التحسين المستمر بأبعاده الإجرائية الأربع (الإعداد، التخطيط،

التنفيذ، الرقابة) لا كتعريف مجرد، (٢) تأطير التحول الرقمي بأبعاده الوطنية القطاعية، (٣) تطبيق الإطار في جهاز حكومي عربي،

وهو ما تسجله الدراسة صراحةً في قسم المقارنة مع الدراسات السابقة، لتؤكد مساهمتها في فجوة تطبيقية محلية

ثانيًا: ترابط الأفكار وتسلسل البناء المنطقي

يتَّسم الإطار النظري في هذه الدراسة بدرجة عالية من التماسك المنطقي، حيث اعتمد الباحث على بناء تدريجي للفكر النظري يربط بين مكونات التحسين المستمر ومخرجات التحول الرقمي، مع الحفاظ على تسلسل منطقي متصاعد من المفاهيم العامة إلى العلاقات التطبيقية. يبدأ الهيكل بتوضيح المفهومين الرئيسيين كلّ على حدة، ثم ينتقل إلى الربط بينهما داخل سياق مؤسسي عملي، مما يُظهر نضجًا في التفكير التحليلي وتسلسلاً في العرض

البناء الفكري يتبع نموذجًا هرميًا يبدأ بالتعريفات النظرية للمتغيرات، مرورًا بمبادئها، وصولاً إلى التفاعل بينهما داخل المؤسسات الحكومية. الباحث يدمج النظريات الإدارية (مثل الكايزن و Deming) بالنظريات الرقمية الحديثة في التحول التقني، ما يعكس وعيًا بتقاطع الأدبيات الكلاسيكية مع التوجهات الرقمية المعاصرة، وهذا الدمج يُسهم في تحقيق الاتساق الداخلي بين الأطر النظرية المختلفة دون الوقوع في التكرار أو التناقض المنهجي..

ثانيًا: ترابط الأفكار وتسلسل البناء المنطقي

تسلسل العرض يُظهر ترابطًا محكومًا بقواعد السبب والنتيجة. فالقسم الخاص بالتحسين المستمر لا يُطرح بمعزل عن أثره في تطوير الإجراءات الرقمية، بل يتطور تدريجيًا ليُبين كيف تسهم مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ والرقابة في بناء بنية رقمية أكثر مرونة، وهذا الربط بين العمليات التحسينية والتحول الرقمي يبرز قدرة الباحث على توليف المفاهيم بطريقة مترابطة تؤدي إلى تفسير منطقي للعلاقة المفترضة بين المتغيرين

كما استخدم الباحث لغة تحليلية متسقة تربط بين كل مفهوم ونظيره في الجانب الآخر؛ فحين يناقش الجودة والمرونة التنظيمية ضمن التحسين المستمر، يوازئها بمفاهيم مثل القابلية للتكامل والتكيف التقني في التحول الرقمي. هذا الأسلوب في المقابلة المفاهيمية يخلق انسجامًا لغويًا وفكريًا يُيسّر فهم العلاقة النظرية ويُظهر الترابط بين أجزاء الإطار دون فواصل معرفية حادة

ثانيًا: ترابط الأفكار وتسلسل البناء المنطقي

ومن الملاحظ أيضًا أن الدراسة استخدمت الجداول والمقارنات داخل النص لتوضيح العلاقات بين المفاهيم والأبعاد، مما يُظهر وعيًا تنظيميًا في العرض ويُعزز وضوح الترابط المنطقي بين الأفكار، وقد وظّف الباحث المقارنة بين الأدبيات السابقة ليدعم الفرضية المركزية للدراسة، حيث ينتقل من تلخيص مواقف الباحثين المختلفين إلى دمجها في نموذج تفسيري واحد، ما يجعل النص متكامل البنية ومنطقي التطور

ويُلاحظ كذلك أن الباحث ربط بين التحسين المستمر والتحول الرقمي ضمن بيئة مؤسساتية محددة (دائرة الجمارك الأردنية)، ما أضاف بعدًا تطبيقيًا واقعيًا عزز تماسك الأفكار النظرية، هذا الربط بين النظرية والسياق التطبيقي جعل الإطار النظري أكثر ترابطًا وأقرب للواقع العملي، وهو ما يعكس نضجًا في التوظيف الأكاديمي للأدبيات

ثالثًا: جودة وموثوقية المصادر العلمية

يُظهر الإطار النظري في الدراسة التزامًا ملحوظًا باستخدام مصادر علمية موثوقة ومتنوعة، ما يعكس وعي الباحث بمتطلبات الدقة الأكاديمية والمصداقية العلمية في توثيق الأدبيات. إذ اعتمدت الدراسة على مزيج من المراجع الأجنبية الحديثة (مثل Deming و Juran و Hammer) إلى جانب المصادر العربية المحكمة، وهو ما مكنها من بناء قاعدة نظرية تجمع بين الأصالة والمعاصرة هذا التنوع في المصادر أتاح للباحث مقارنة التجارب الدولية بالممارسات المحلية في المؤسسات الحكومية، مما أضفى مصداقية وعمقًا على تحليل العلاقة بين التحسين المستمر والتحول الرقمي.

ثالثًا: جودة وموثوقية المصادر العلمية

تنوّعت المصادر بين كتب أكاديمية، وأبحاث منشورة في مجلات محكمة، وتقارير مؤسسية رسمية، إضافة إلى استشارات من منظمات دولية تُعنى بالتحول الرقمي والإدارة العامة، مثل تقارير البنك الدولي ومنظمة OECD. هذا التنوع المنهجي يدل على أن الباحث لم يعتمد على نوع واحد من المراجع، بل سعى إلى المزاوجة بين النظري والتطبيقي، وبين المعياري والسياساتي، مما عزّز مصداقية الإطار النظري على المستويين المفاهيمي والعملي

ويتضح كذلك أن الباحث التزم بمعايير التوثيق العلمي الصحيحة في الإحالة إلى المراجع، حيث جاءت الاستشارات داخل النص بصيغة متسقة، مع الإشارة إلى أسماء المؤلفين وسنوات النشر بما يتفق مع الأسلوب الأكاديمي المعياري في البحوث الجامعية.

ثالثًا: جودة وموثوقية المصادر العلمية

هذا الانضباط المنهجي في التوثيق يعكس التزامًا بالضوابط الأخلاقية للبحث العلمي، ويعزز إمكانية التحقق من صحة المعلومات الواردة في النص. كما أن أغلب المراجع الواردة في القسم الخاص بالتحسين المستمر ترجع إلى باحثين معترف بهم عالميًا في مجال الجودة والتحسين التنظيمي، وهو ما يرفع من درجة موثوقية الأساس النظري للمتغير المستقل.

في المقابل، جاءت المراجع الخاصة بالتحول الرقمي معاصرة نسبيًا (بين ٢٠١٨ و ٢٠٢٢)، وهي فترة تشهد تحولات جوهرية في سياسات الرقمنة عالميًا، وهذا يضيف بعدًا زمنيًا محدثًا يجعل الدراسة متماشية مع الاتجاهات الحديثة، بخلاف كثير من الأبحاث التي تكرر أدبيات سابقة دون تحديث، كما استند الباحث إلى تقارير وطنية رسمية تتعلق بخطط التحول الرقمي في الأردن، مما يضيف شرعية مؤسسية على التحليل ويؤسس لربط علمي بين النظرية والبيئة التطبيقية.

ثالثًا: جودة وموثوقية المصادر العلمية

تجاوز عدد المراجع في الإطار النظري الحد الأدنى المقبول في الدراسات المماثلة، ما يدل على شمول المراجعة واستقصاء الباحث لعدد واسع من المصادر الداعمة، كما أن الباحث لم يعتمد على المراجع الثانوية فقط، بل لجأ إلى المصادر الأصلية للنظريات، مثل مؤلفات Deming في إدارة الجودة و Hammer في إعادة هندسة العمليات، ما يمنح الإطار النظري متانة علمية ويقلل احتمالات التحيز أو النقل غير الدقيق للمفاهيم

من ناحية التحليل النقدي، يمكن القول إن الدراسة نجحت في التوفيق بين الموثوقية والتنوع في المصادر، غير أنها كانت ستزداد قوة لو أضاف الباحث دراسات حديثة منشورة في مجلات من الفئة (Q1 أو Q2) تُعنى بالتحول الرقمي في القطاع الحكومي. إن جودة المراجع المستخدمة ومكانتها العلمية تمنح الدراسة وزنًا أكاديميًا معتبرًا، وتجعل الإطار النظري متينًا ومعتمدًا على مصادر موثوقة وراسخة علميًا.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

