

رسالة من منظمة الجمارك العالمية

يوم الجمارك العالمي 2011

أصبحت المعرفة أمرا مميزا لبيئة السياسة والأعمال في أيامنا هذه. فلقد أصبحت مصطلحات مثل "المجتمع القائم على المعرفة"، "اقتصاد المعرفة" و "إدارة المعرفة" متداولة جدا، ولعل ذلك ما يفسر ازدياد أهمية المعرفة بالنسبة للإدارات الجمركية وشركائها التجاريين الدوليين.

في الحقيقة، فإن رعاية المعرفة واستخدام قوتها في القدرة على تكوين الرؤى الموضوعية والأساسية هو احد مفاتيح النجاح. وقد أدركت منظمة الجمارك العالمية ذلك في عام 2008 عندما تبنت رؤيتها لجمارك القرن الحادي والعشرين، حيث تم تحديد "ثقافة الخدمة الاحترافية القائمة على المعرفة" كواحدة من لبنات البناء العشرة للإدارة الجمركية الحديثة.

ومن هنا ينطلق قرارنا في تسمية عام 2011 عام المعرفة لمنظمة الجمارك العالمية تحت شعار: "المعرفة، حافزا للتميز الجمركي". فالمعرفة هي ما يجب أن يكون هدفنا كمجتمع جمركي، حيث أنني أؤمن بشدة بان المعرفة هي حقا حافز، وهي أداة حيوية ستساعدنا في التميز في ما نفعله على الوجه الأفضل: حماية المجتمع، تأمين سلسلة التوريد، تسهيل التجارة، وضمان النزاهة على الحدود.

في عالمنا سريع الحركة، فإن الإدارات الجمركية تحتاج إلى استمرار التكيف بسرعة مع التطورات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. حيث يتوجب عليها التغيير تجاوبا مع تجاربها؛ متابعة عملياتها؛ وبيئتها؛ وشركائها للتوصل إلى مفاتيح الفعالية والكفاءة لأدائها وتنفيذها.

إذا ما رغبتنا في البقاء كذوي رؤى وموضوعيين وأساسيين، فإن علينا تبني منهجية جديدة نحو المعرفة والتعلم. فمن المهم جدا أن نعتبر المعرفة كوسيلة لتمكين منظمة الجمارك العالمية وأعضائها البالغ عددهم 177 لأنها تشكل موردا مهما للجمارك لا بد من تقنيته وإدارته وتطبيقه كجزء من عملية التعلم المستمرة.

على المستوى التنظيمي، فإن مديري الجمارك يحتاجون إلى أبحاث قائمة على التجربة وتحفيز الفكر، ومعلومات ذات جودة، ومعلومات استخباراتية يمكن الاعتماد عليها كأساس لعملية صنع القرارات الإستراتيجية والقيادة لغايات إدارة وتوجيه منظماتهم بشكل مقنع.

من ناحية أخرى، وعلى المستوى التشغيلي، فإن التعزيز المستمر للمعرفة الفنية والكفاءات هو أمر أساسي إذا أراد مديري الجمارك المحافظة على فعاليتهم وأدائهم للتجاوب بثقة مع العديد من التحديات التي تشكلها بيئة الجمارك العالمية.

تبدأ عملية صنع المعرفة بالحوار والتفكير الجماعي: المعلومات تأتي من خبرة وفهم فردي، وتقنيات مصقولة تتراكم مع مرور الزمن. وهذه الكتلة من الخبرة والمعلومات تصبح معرفة يمكن معالجتها بسهولة ونشرها وبالتالي تمكين الآخرين من الاستفادة منها أيضا.

الاجتماعات والفعاليات المختلفة التي يتم تنظيمها من قبل منظمة الجمارك العالمية وشركائها طوال العام تسهل الحوار والتفاعل. ولهذا السبب، فاني أدعو بشدة جميع أعضاء منظمة الجمارك العالمية والشركاء التجاريين العالميين الآخرين إلى المشاركة الفعالة في هذه الاجتماعات لتسهيل عملية تبادل المعرفة المتكونة من هذه البحيرة من الخبرة والتجارب.

وللتكنولوجيا أيضا دوراً تلعبه في تطوير جدول أعمالنا الخاص بالمعرفة. فالناس أصبحوا الآن قادرين على تلبية وتبادل المعلومات بشكل الكتروني مباشر. ولقد استغلت منظمة الجمارك العالمية هذه التطورات عندما أطلقت بيت خبرتها المعروف باسم نادي الإصلاح؛ وهو مكان افتراضي للاجتماعات لموظفي الجمارك والباحثين لتعزيز معرفتهم حول المواضيع الجمركية ومسائل التجارة الدولية.

كما أن البحث الأكاديمي يشكل أيضا مصدرا للمعرفة. أسست منظمة الجمارك العالمية شراكات مع جامعات لتشجيع البحث في عدد من المسائل التي تؤثر على الجمارك والتجارة حيث أصبح الكثير منها الآن يوفر درجات التعليم العالي الذي يلبي المعايير الدولية لمهنة الجمارك. كذلك، فإن فريق البحث الذي أنشأته عام 2009 كجزء من تعهدي بصنع مركز تميز قائم على المعرفة في منظمة الجمارك العالمية يتولى الآن أبحاث قيمة على موقعنا الالكتروني وفي مجالات التجارة المعروفة.

وهذا يقودني إلى تشجيع أعضاء منظمة الجمارك العالمية للبدء بحوار مع المجتمعات الأكاديمية الوطنية حول المواضيع الجمركية التي قد تستفيد من البحث حيث أن ذلك يمكن أن يساهم في تطوير المهنة. الشراكات مع مؤسسات التعلم المهنية والفنية الأخرى يمكنها أيضا أن تزود الجمارك بخبرات موضوعية ومفيدة. وهذه الإجراءات وغيرها ستساعد في تشجيع ثقافة التعلم في منظماتنا.

في الحقيقة، فإن المستوى العالي من الأداء وتقديم الخدمة اللازم اليوم يحتاج إلى التعلم، بل الكثير من التعلم. اعتقد أن النجاح واستمرار الإصلاحات تكون ممكنة فقط إذا كان لدى موظفي ومديري الجمارك الذين يمارسونها الدعم الضروري. إن تعلم عمل شيء ما أو عمله بشكل أفضل هو أمر مفيد جدا ومرضي على المستوى الشخصي. إن عملية بناء التعلم هي حالة كسب دائمة لأنها توفر الفرص لتحقيق أداء غير عادي لجميع المنخرطين.

طبعاً منظمة الجمارك العالمية تعي التحديات الكثيرة على مستوى الموارد البشرية التي تواجهها بعض الإدارات الجمركية والضغط المفروض عليها لعمل المزيد بالقليل من الموارد وبسرعة أكبر. ولغايات دعم الاحتياجات التدريبية لموظفي الجمارك، فإن منظمة الجمارك العالمية تقدم لأعضائها برنامج بناء مقدرة شامل يضم مختصي جمارك ذوي مهارة في التدريب إضافة إلى وحدات تعلم الكتروني ذات جودة، وشبكة مراكز تدريب إقليمية على المستوى العالمي.

ويجب أيضا التطرق إلى قاعد التعلم الجديدة الخاصة بنا والمعروفة باسم CLiK -مجتمع التعلم والمعرفة الجمركية- والذي يوفر صلاحيات الدخول إلى دروس الكترونية مباشرة ويفتح عالم جديد من الاحتمالات لأعضاء منظمة الجمارك العالمية لتولي ملكية مبادراتها التدريبية وتطويرها المهني. أنني واثق من أن أعضاء منظمة الجمارك العالمية سيستغلون هذه الأداة الجديدة وغيرها عندما يتبنون تحدي جعل المعرفة الكلمة المفتاحية للنجاح.

وقد يكون من الخطأ من ناحيتي أن لا أتطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة، والذي يُعرف بأنه سلك منظم ومجموعة من المنهجيات لتمكين المعلومات والمعرفة من النمو والتدفق وخلق قيمة في المنظمة. بعض الإدارات الجمركية تطبق حالياً هذه الممارسات، وبعض الإدارات الأخرى تستكشفها. انوي خلق فرص للجمارك لتبادل المزيد عن ممارسات ومنهجيات إدارة المعرفة؛ قطاع تكنولوجيا المعلومات قد يكون قادر على مساعدتنا في هذا الحوار والذي سيكون استمرار مفيد لموضوع السنة الماضية المتعلق بالشراكة بين الجمارك وقطاع الأعمال.

أمل أن يحث التركيز في عام 2011 على المعرفة وان يقوم المجتمع الجمركي على تخصيص المزيد من التفكير لتنمية رأس المال البشري وإدارة المعرفة والاستخدام الأفضل لمقدرة البحث ووسائل التعلم. المعرفة مدمجة في موانئ منظمة الجمارك العالمية ومعاييرها وأدواتها ويمكنها العمل كحافز للتميز الجمركي؛ وهو أمر لا شك فيه.

دعوني انهي رسالتي باقتباس لبنيامين فرانكلين احد مؤسسي الولايات المتحدة الأمريكية والذي قال "إن الاستثمار في المعرفة يؤدي إلى أعلى نسبة فائدة". ومن المؤكد أن هذا الكلام صحيح ويعززه قول قديم يقول أن الاستثمار في المعرفة هو استثمار في مستقبلنا.

راجيا أن تتمتعوا جميعا بيوم جمارك عالمي سعيد!

كونيو ميكوريا

26 يناير / كانون ثاني 2011