الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

الموضـــــــــوع

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية

دراسة ميدانية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطالبتين:

- بن سعيد شيماء
- علوي مروة نسيبة

الأستاذ المشرف:

أ.د/ بن ابراهيم الغالي

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
– ربيع مسعود	– أستاذ	رئيسا	بسكرة
– بن ابراهيم الغالي	– أستاذ	مقررا	بسكرة
– هاني منال	– أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2025/2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

الموضـــــــــوع

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية

دراسة ميدانية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطالبتين:

- بن سعيد شيماء
- علوي مروة نسيبة

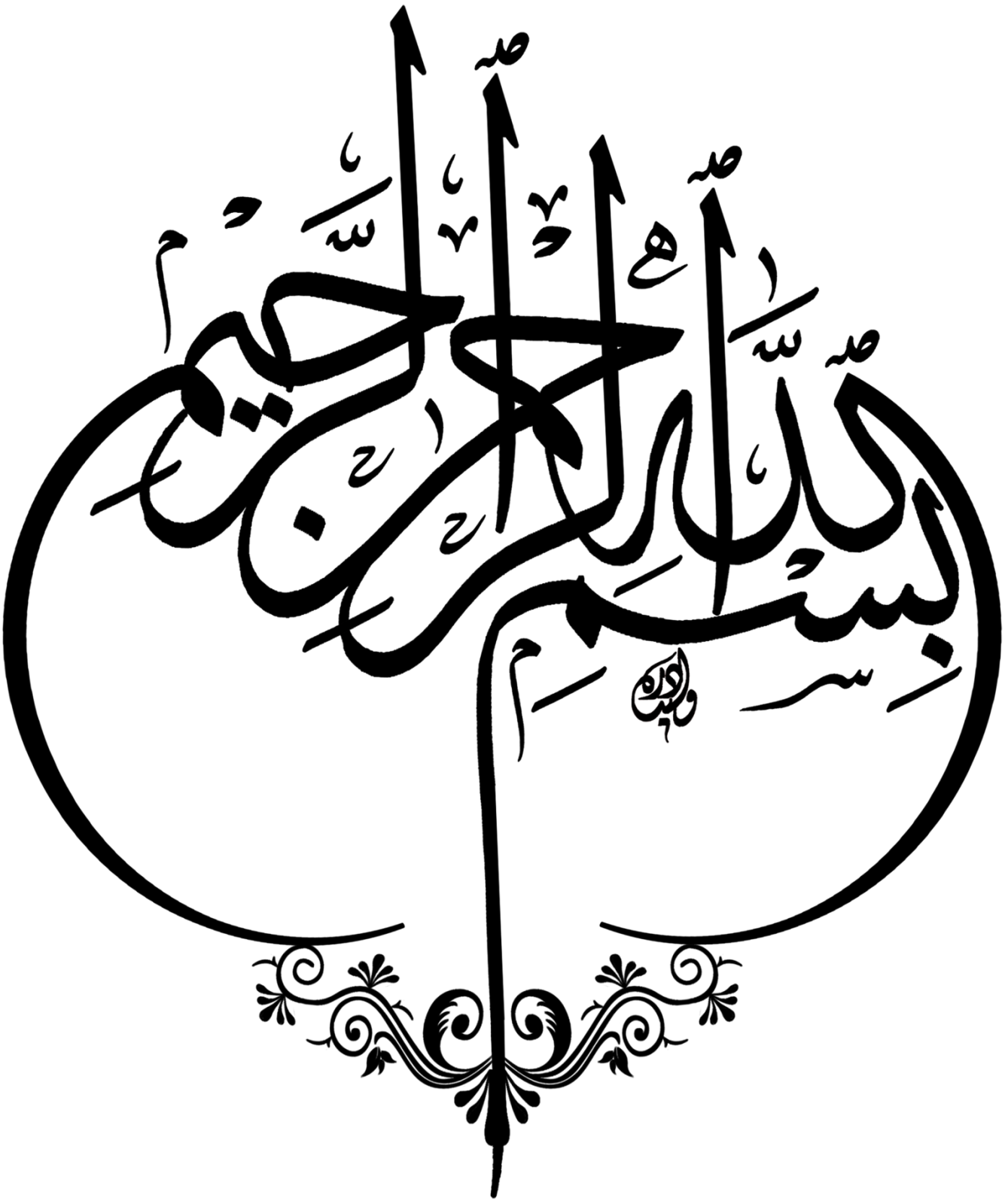
الأستاذ المشرف

أ.د/ بن ابراهيم الغالي

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- ربيع مسعود	- أستاذ	رئيسا	بسكرة
- بن ابراهيم الغالي	- أستاذ	مقررا	بسكرة
- هاني منال	- أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي لا يطيب الليل إلا بذكره، ولا يحلوg النهار إلا بطاعته، ولا تشرق اللحظات غلا بنوره، ولا تكتمل الجنة إلا برؤيته. نحمده حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، ونصلي ونسلم على من بعث رحمة للعالمين، سيدنا محمد، صلى الله عليه وسلم.

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من مد لنا يد العون، وساهم في تيسير طريقينا العلمي والمعرفي، وإلى كل من منحنا الكلمة الطيبة، والنصيحة الصادقة، والمعلومة القيمة، فلكم منا جميعا خالص التقدير والعرفان.

ولا يفوتنا أن نخص بالشكر جميع الاساتذة الأفاضل الذين واكبونا طيلة سنوات الدراسة، فكانوا خير سند، وأسهموا بعلمهم وتوجيههم في بناء شخصيتنا الأكاديمية وتطوير معارفي.

وكل الشكر والعرفان لأستاذنا المشرف *الأستاذ بن ابراهيم الغالي*، على ما بذله من جهد كريم، وتوجيه مستمر، ودعم متواصل ساعدنا على إنجاز هذا العمل المتواضع، فله منا أصدق مشاعر التقدير والثناء.

وختاما، الشكر لله أولا وآخرا، الذي وفقنا ويسر لنا هذا الطريق.

الإهداء

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم علي بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل" وفوق كل ذي علم عليم"

سورة يوسف آية76....صدق الله العظيم

بعد مسيرة دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي....

أهدي هذا النجاح إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق، داعمي الأول في مسيرتي وقوتي وسندي بعد الله...

إلى فخري واعتزازي–والدي–

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها واحتضنني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها لي، القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمة سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي الذي وهج حياتي..

حبيبتي العزيزة–والدتي–

إلى ضلعي الثابت وخيرة أيامي وقرة عيني–إخوتي–

لكل من كان عونا وسندا لي في هذا الطريق، أهديكم هذا الإنجاز وثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيته، أنا اليوم أتممت

أول ثمراته راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل به ويجعله حجة لي لا علي.

علوي

مروة نسيبة

الإهداء

قال صلى الله عليه وسلم:" من سلك طريقا يلتمس فيه علما، سهل الله له به طريقا إلى الجنة" (رواه مسلم).

بعد مسيرة امتدت لسنوات، كانت حافلة بالتعب والمشقة، مملوءة بالتحديات والعقبات، ها أنا اليوم أقف على مشارف التخرج، أقطف أولى ثمار سعيي، وقد تزينت رحلتي بالصبر والإرادة. لحظة طالما انتظرتها، فالحمد لله أولا وآخرا، ظاهرا وباطنا، أن بلغني هذه المرحلة التي كانت يوما مجرد حلم.

أهدي هذا النجاح لمن لا يوفيه الشكر حقه، إلى الله عز وجل، المنعم المتفضل، الذي إن رضي فكل شيء بعده يهون، وإن أعطى فلا مانع لعطائه. له الحمد على ما مضى، وله الحمد إن رضي، وله الحمد إن تحقق الرجاء. وما توفيقي إلا به، وما وصولي إلا بمدده وتيسيره.

إلى من وضع المولى الجنة تحت قدميها، امي الغالية حفظها الله.

إلى أبي، وكل من شاركوني مشوار النجاح، إخوتي وأخواتي، عائلتي، زملائي الأعزاء... أنتم الوقود الذي دفعني للاستمرار، واليد التي ساندتني وقت الحاجة.

إلى كل أستاذة وأستاذ أفاضوا من علمهم، وكانوا لي نورا في طريقي، أشكركم من القلب، فقد تركتم في نفسي أثرا لا ينسى.

وأخيرا، إلى نفسي التي صبرت، وثابرت، وتحدت الصعاب... أقول لك: فخورة بك، وها هو الحلم قد تحقق.

ونمضي بعده إلى بحر الحياة نحمل معنا أجمل الذكريات، التي ستبقى مشاعل تضيء عتمة الأيام، وتبعث فينا الامل كلما اشتد الطريق.

بن سعيد

شيماء

ملخص الدراسة

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية ، من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–. وقد تم تسليط الضوء على دور الأنظمة الرقمية SIGAD 2 وALCES، في تيسير الإجراءات الجمركية وتحسين كفاءة الأداء.

كشفت نتائج الدراسة عن تحسن نسبي ملحوظ في تسريع المعاملات وتقليل التكاليف ورفع مستوى التنظيم، في ظل توفر البنية التحتية التقنية وتكوين الأعوان المعنيين. ومع ذلك، لا تزال بعض التحديات التقنية والأمنية قائمة، مما يستدعي استكمال التحول نحو جمارك رقمية فعالة تدعم بيئة عمل مرنة وآمنة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجمارك الجزائرية، التحول الرقمي، الجمارك الرقمية.

Abstract

The study aims to analyze the role of Information and Communication Technologies (ICT) in the development of the Algerian customs sector, with a particular focus on the use of ICT within the Customs Sections Inspectorate – Biskra Branch. Special attention was given to the role of digital systems, namely SIGAD 2 and ALCES, in facilitating customs procedures and enhancing performance efficiency.

The findings of the study revealed a noticeable relative improvement in accelerating transactions, reducing costs, and increasing organizational efficiency, supported by the availability of technical infrastructure and the training of relevant personnel. However, certain technical and security challenges persist, underscoring the need to complete the transition towards effective digital customs that support a flexible and secure working environment.

Keywords: Information and Communication Technologies, Algerian Customs, Digital Transformation, Digital Customs.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحات
الواجهة	
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	I
فهرس المحتويات	II
فهرس الجداول	VIII
فهرس الأشكال	IX
فهرس الملاحق	X
مقدمة	أ- ح
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	24-1
تمهيد:	1
المبحث الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2
المطلب الاول: مفهوم التكنولوجيا	2
الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا	2
الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا	3
الفرع الثالث: الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة	4
المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات	4
الفرع الأول: تعريف المعلومات، والمصطلحات ذات الصلة	4
الفرع الثاني: خصائص المعلومات	7
الفرع الثالث: أشكال المعلومات	8
المطلب الثالث: مفهوم الاتصال	9
الفرع الأول: تعريف الاتصال	9
الفرع الثاني: أهمية الاتصال	10
المبحث الثاني: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	11
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومراحل تطورها	11

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال	11
الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	12
المطلب الثاني: سمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
الفرع الاول: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
الفرع الثاني: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	14
المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ايجابياتها وسلبياتها	15
الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	15
الفرع الثاني: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16
المبحث الثالث: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الآثار والتحديات فالعصر الرقمي	18
المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	18
الفرع الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم	18
الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الطب	18
الفرع الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقل والمواصلات	19
المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
الفرع الأول: الآثار التنظيمية	20
الفرع الثاني: الآثار الاقتصادية	20
الفرع الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع	21
المطلب الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والحلول المقترحة لمواجهتها	22
الفرع الاول: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	22
الفرع الثاني: حلول مقترحة لمواجهة تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23
خلاصة الفصل	24
الفصل الثاني: الإطار النظري لرقمنة الإدارة الجمركية	48-25
تمهيد:	26
المبحث الأول: أساسيات ومفاهيم إدارة الجمارك	27
المطلب الأول: تعريف الجمارك، والمصطلحات ذات الصلة	27
الفرع الأول: تعريف الجمارك	27
الفرع الثاني: تعريف اقتصاديات الجمارك	28

الفرع الثالث: الفرق بين الخط والإقليم والدائرة الجمركية	28
المطلب الثاني: ماهية إدارة الجمارك	29
الفرع الأول: تعريف إدارة الجمارك	29
الفرع الثاني: مميزات إدارة الجمارك	29
الفرع الثالث: علاقة إدارة الجمارك بمحيطها، وأصحاب المصالح	30
المبحث الثاني: رقمنة إدارة الجمارك	32
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي	32
الفرع الأول: تعريف الرقمنة وأشكالها	32
الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة	33
الفرع الثالث: التجول الرقمي	34
المطلب الثاني: ماهية رقمنة إدارة الجمارك	35
الفرع الأول: تعريف رقمنة إدارة الجمارك	35
الفرع الثاني: أنظمة إدارة الجمارك	36
الفرع الثالث: متطلبات رقمنة الإدارة الجمركية	37
الفرع الرابع: دوافع التحول إلى الجمارك الرقمية	38
المطلب الثالث: نجاح التحول الرقمي الجمركي : العوامل والتحديات والحلول	38
الفرع الأول: عوامل نجاح التحول الرقمي في الإدارة الجمركية	38
الفرع الثاني: التحديات التي تواجه مبادرات تحديث ورقمنة الإدارة الجمركية	40
الفرع الثالث: حلول مقترحة لمواجهة تحديات التحول الرقمي في الإدارة الجمركية	40
المبحث الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك	41
المطلب الأول: دور نظم المعلومات والاتصال في تسهيل الإدارة الجمركية	41
الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات	41
الفرع الثاني: الخطوات المتبعة لتسهيل العمليات الجمركية	42
المطلب الثاني: أهمية التحول من أنظمة جمركية تقليدية إلى أنظمة جمركية معاصرة	42
الفرع الأول: قصور الأنظمة الجمركية التقليدية	42
الفرع الثاني: مزايا الأنظمة الجمركية المعاصرة	44
المطلب الثالث: تجارب بعض الدول في مجال رقمنة الجمارك	45
الفرع الأول: تجربة سنغافورة وتونس	45

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه الدول	47
الفرع الثالث: حلول مقترحة للتحديات التي تواجه الدول	48
خلاصة الفصل	49
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مفتشية أقسام الجمارك لولاية بسكرة	78-50
تمهيد:	51
المبحث الأول: ماهية قطاع الجمارك الجزائرية	52
المطلب الأول: لمحة تاريخية حول الجمارك الجزائرية	52
الفرع الأول: تطور النظام الجمركي في الجزائر من الحقبة الاستعمارية إلى العصر الحديث	52
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للجمارك	54
المطلب الثاني: مجال نشاط إدارة الجمارك الجزائرية، ووسائلها	58
الفرع الأول: مجال نشاط إدارة الجمارك الجزائرية	58
الفرع الثاني: الوسائل الأساسية لإدارة الجمارك الجزائرية	59
المطلب الثالث: مهام إدارة الجمارك الجزائرية	60
الفرع الأول: المهام التقليدية للجمارك الجزائرية	60
الفرع الثاني: المهام المعاصرة للجمارك الجزائرية	61
الفرع الثالث: مهام أخرى للجمارك الجزائرية	61
المبحث الثاني: تقديم مفتشية أقسام الجمارك–فرع بسكرة–	63
المطلب الأول: التعريف المؤسسي والمهام الوظيفية لمفتشية أقسام الجمارك–فرع بسكرة–	63
الفرع الأول: تعريف مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	63
الفرع الثاني: مهام مفتشية أقسام الجمارك–فرع بسكرة–	63
المطلب الثاني: التنظيم الإداري لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	64
الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	64
الفرع الثاني: تسيير المصالح الإدارية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	67
المطلب الثالث: الأنظمة المعلوماتية في مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	67
الفرع الأول: نظام SIGAD 2 كنموذج تطبيقي	67
الفرع الثاني: نظام ALCES	69

المبحث الثالث: تحليل ميداني لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الجمركي لولاية بسكرة	72
المطلب الأول: وضعية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجمارك-فرع بسكرة-	72
الفرع الأول: الوسائل التقنية والأنظمة الرقمية المعتمدة في العمل الجمركي -فرع بسكرة-	72
الفرع الثاني: التحديات الميدانية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	73
المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين كفاءة قطاع الجمارك	74
الفرع الأول: تحسين الأداء الجمركي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	74
الفرع الثاني: الرقمنة كآلية للشفافية وحماية البيانات في قطاع الجمارك	74
المطلب الثالث: التأهيل البشري والتقييم التنظيمي لمشاريع التحول الرقمي	75
الفرع الأول: التكوين والتأهيل المهني للموارد البشرية	75
الفرع الثاني: تقييم المشاريع الرقمية الجمركية وآفاق تطويرها، ورضا المستخدمين عليها	76
خلاصة الفصل	78
الخاتمة	79
قائمة المصادر والمراجع	80
الملاحق	94

فهرس الجداول

العنوان	الصفحات
عوامل نجاح التحول الرقمي	39
منظومة "سند": الوظائف، المشاريع، والتطبيقات الرقمية	40

فهرس الأشكال

العنوان	الصفحات
نموذج الدراسة	ج
مراحل تطور التكنولوجيا	3
خصائص المعلومات	8
التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
مراحل تطور إدارة الجمارك	52
الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للجمارك	57
الوسائل الأساسية لإدارة الجمارك	60
الهيكل التنظيمي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–	65

فهرس الملاحق

العنوان	الصفحات
طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	95
نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث	96
استمارة مقابلة	98
أسئلة المقابلة	100

مقدمة

1. الإشكالية:

يشهد العالم تحولات متسارعة بفعل التقدم التكنولوجي، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل ركيزة أساسية في تطوير الأنشطة الاقتصادية والإدارية. وقد انعكس هذا التحول بوضوح على المؤسسات بمختلف أنواعها، بما في ذلك الإدارات الحكومية التي سارعت إلى توظيف النظم الرقمية الحديثة من أجل تحسين الأداء وتبسيط الإجراءات.

ويعد قطاع الجمارك من أبرز القطاعات التي تأثرت إيجابا بموجة الرقمنة، نظرا لطبيعته التنظيمية والوظيفية الحساسة، باعتباره جهازا سياديا يسهم في حماية الاقتصاد الوطني، ضبط المبادلات التجارية، مكافحة التهريب، وتحصيل الإيرادات. لذا، أصبحت الحاجة لتحديث المنظومة الجمركية وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة ملحة، لمواكبة متطلبات العولمة وتيسير حركة التجارة عبر الحدود.

ومن هذا المنظور، تسعى الجمارك للإنتقال من الأساليب التقليدية إلى نماذج رقمية متكاملة، تعتمد على المعالجة الآلية للمعلومات، وتبادل البيانات في بيئة آمنة. ويتطلب هذا الانتقال بنية تحتية تكنولوجية متطورة، وكفاءات بشرية مؤهلة، وإطارا تنظيميا داعما، لضمان نجاح مشاريع التحول الرقمي وتحقيق الأهداف المرجوة.

أ. الإشكالية الرئيسية:

انطلاقا من أهمية التحولات الرقمية وانعكاساتها على أداء المؤسسات الحيوية، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية. من خلال معالجة الإشكالية التالية:

كيف يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية؟

ب. الأسئلة الفرعية:

وينبثق عن التساؤل الرئيسي عدة أسئلة فرعية، تتمثل في:

- ما هو الدور الذي يلعبه قطاع الجمارك في تعزيز الاقتصاد الوطني؟
- كيف تساهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في قطاع الجمارك في تسريع الإجراءات الجمركية؟
- ما دور الأدوات التقنية في دعم فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قطاع الجمارك؟
- كيف يؤثر تكوين وتدريب الأعوان على فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية ؟
- ماهي أهم التحديات التي تواجه رقمنة قطاع الجمارك؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة نضع مجموعة من الفرضيات:

أ. الفرضية الرئيسية:

يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية من خلال تحسين كفاءة الأداء، تسريع الإجراءات، وتعزيز الشفافية، شريطة توفر بنية تحتية رقمية فعالة وتأهيل بشري مناسب.

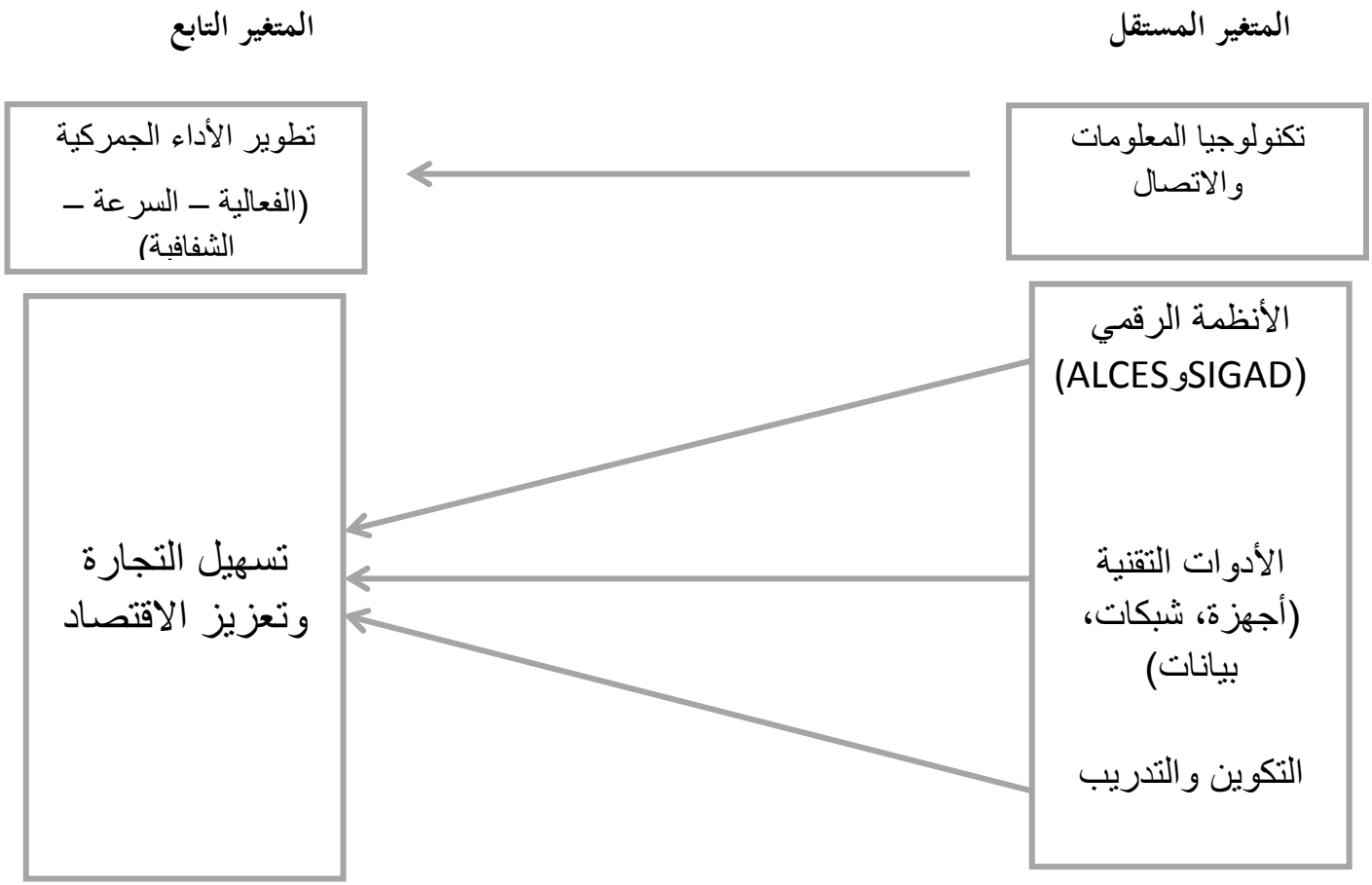
ب. الفرضيات الفرعية:

- يكمن دور قطاع الجمارك في تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال تسهيل التجارة، حماية الصناعة المحلية، تحصيل الإيرادات الجمركية؛
- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة الإجراءات الجمركية من خلال أتمتة العمليات، تبسيط تبادل البيانات وتحسين كفاءة المعاملات الجمركية؛
- يكمن دور الأدوات التقنية في تحسين سرعة تنفيذ الإجراءات الجمركية، وضمان دقة المعالجات وتدفق المعلومات.
- يؤثر التكوين والتدريب المهني بشكل مباشر في فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تمكين الأعوان الجمركيين من الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية، مما ينعكس إيجابا على سير العمليات الجمركية وتطوير أداء القطاع؛
- يواجه قطاع الجمارك تحديات كبيرة تعيق الاستخدام الفعال لتحقيق أقصى المنافع، والتي تشمل نقص الكفاءات المتخصصة، العوائق التقنية، وغيرها من التحديات....؛

3. نموذج الدراسة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، المقاربات الحديثة التي بات الاعتماد عليها ضرورة في مختلف المؤسسات، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع. وبالنظر إلى دورها الحيوي، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل في تطوير الأداء الجمركي، باعتباره متغيرا تابعا يعكس كفاءة وفعالية الإدارة الجمركية. وقد تم بناء نموذج الدراسة لتوضيح هذا الأثر من خلال الربط بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والبشرية، وقياس انعكاسها على تحسين الأداء.

شكل (أ): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

4. التموضع الابستمولوجي:

تنتمي هذه الدراسة إلى المجال المعرفي للعلوم الاقتصادية والإدارية، وتتقاطع معرفيا مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كحقل تقني وظيفي. وتصنف ضمن الدراسات التطبيقية ذات الطبيعة الوصفية التحليلية التطبيقية، التي تهدف إلى بناء معرفة موضوعية حول واقع رقمنة الإدارة الجمركية في الجزائر، من خلال استقراء مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحليل نماذجها المطبقة فعليا في مفتشية أقسام الجمارك-فرع بسكرة-، تعتمد على المعرفة المستندة إلى الواقع، من خلال المزج بين التحليل النظري والمعاينة الميدانية، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي وأدوات التقييم التطبيقي لاستكشاف مدى نجاعة التحول الرقمي الجمركي، في ظل التحديات الإدارية والتقنية القائمة.

5. أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار الموضوع بناء على عدة اعتبارات يتم ذكرها ذكرها فيما يلي:

- الأهمية الاقتصادية والإدارية لقطاع الجمارك ودور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيه؛
- التحديات التي تواجه قطاع الجمارك؛
- الحاجة إلى دراسة فاعلية الأنظمة الرقمية الحالية، في التغلب على التحديات وتقديم حلول عملية لتطوير الأداء الجمركي؛
- التوجه العالمي نحو الرقمنة؛
- الإدراك العميق لأهمية الموضوع وقيمة المعلومات التي يتضمنها؛
- التخصص الأكاديمي

6. : أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والعملية المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- تحليل مدى إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجمركية الجزائرية؛
- رصد أهم النظم والتقنيات الرقمية المعتمدة داخل الإدارة الجمركية؛
- فهم مدى تقبل الأعوان للأنظمة الرقمية ؛
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الجمارك؛
- تقديم توصيات لتعزيز التحول الرقمي في الجمارك الجزائرية.

7. اهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الجانبين النظري والتطبيقي، نظرا للدور المحوري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية، وتعزيز كفاءته في مواجهة التحديات الراهنة. ويمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:

أ. الأهمية النظرية:

- تساعد الدراسة في توضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بالرقمنة والتكنولوجيا ودورها في الإدارة الجمركية الحديثة؛
- تساهم في إثراء المعرفة الأكاديمية حول كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الجمركي، مما يشكل مرجعا علميا مستقبليا للباحثين؛

- تقدم الدراسة أداة نظرية لفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على شفافية وتحسين الاداء في المؤسسة الجمركية.

ب. الأهمية التطبيقية:

- تمثل الدراسة مرجعية ميدانية، حيث تبين كيف ساهمت الأنظمة الرقمية في تحسين الأداء العملي داخل مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– من حيث تسريع المعاملات، تقليص الاخطاء، وتسهيل تبادل المعلومات؛
- تؤكد الدراسة أهمية الرقمنة في تعزيز شفافية العمل الجمركي من خلال تتبع العمليات إلكترونيا، وتوفير حماية أكبر للمعلومات والوثائق الرسمية، مما يقلل من احتمالات التلاعب أو الفساد؛
- تقديم إطار عملي لتقييم رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية الجمركية، بما يساهم في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع العام.

8. منهجية الدراسة

لتقديم هذه الدراسة في شكل متكامل وممنهج، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في معالجة الفصلين النظريين للدراسة، وذلك من خلال التطرق المتغيرات الأساسية من خلال استعراض المفاهيم العامة المرتبطة بقطاع الجمارك وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع التركيز على الدور الذي تؤديه هذه الأخيرة في تحسين الاداء الجمركي. وتم اعتماد منهج دراسة الحالة

أما في الجانب التطبيقي تم اعتماد منهج دراسة الحالة في افتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–، فقد تم تسليط الضوء على الإدارة الجمركية الجزائرية وبالتحديد فرع بسكرة، حيث تناولت الدراسة الوضعية الفعلية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحليل التحديات الميدانية المرتبطة بها، واستعراض أبرز الأنظمة الرقمية المعتمدة، مع تقييم دور هذه الأنظمة في تعزيز كفاءة العمل الجمركي، وتسهيل المبادلات التجارية.

9. مجتمع الدراسة:

اقتصر مجتمع الدراسة على موظفي مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– المنتمين إلى المصالح التقنية والرقمية، ممن لهم علاقة مباشرة باستخدام نظم المعلومات الجمركية. ونظرا لطبيعة الموضوع الذي يتناول الأنظمة والتطبيقات التقنية المستخدمة على مستوى الهيئة المدروسة، تم اعتماد أسلوب المقابلة النوعية مع موظفي الاختصاص دون اعتماد عينة إحصائية محددة.

10. **حدود الدراسة:** تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود الزمانية: حددت مدة البحث من فيفري إلى ماي 2025.
- الحدود المكانية: مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–، كميدان للدراسة.
- الحدود الموضوعية: يتم إجراء هذه الدراسة على الأنظمة الرقمية المتبعة في الإجراءات الجمركية بمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–.

11. الدراسات السابقة

في إطار الإحاطة الشاملة بمختلف جوانب الموضوع، تم تخصيص جزء من هذا العمل لاستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، والتي عالجت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى مسار رقمنة الإدارة العمومية بشكل عام، مع التركيز بوجه خاص على تجربة رقمنة الإدارة الجمركية في الجزائر، وذلك بغرض إبراز السياق المفاهيمي والتطبيقي الذي تندرج فيه هذه الدراسة، حيث:

الدراسة الأولى: الجمارك الرقمية (دراسة حالة الجمارك الجزائري)

من إعداد: عبد القادر حليس

تعتبر هذه الدراسة مرجعا أساسيا لا غنى عنه لكل باحث في مجال الجمارك، حيث تقدم معلومات قيمة تسهم في تعزيز الفهم العميق لهذا المجال، مما يجعلها محطة ضرورية لكل من يسعى إلى البحث والتطوير فيه، وذلك كونها تتناول استخدام الجمارك الجزائرية لنظام المعلومات " SIGAD" الذي هو في حاجة إلى التحديث أو الاستبدال لتعزيز الكفاءة ومواكبة التطورات التكنولوجية. كما أبرزت الدراسة أهمية التحول نحو الجمارك الرقمية في تحسين الأداء الجمركي وتسهيل التجارة الخارجية، من خلال تبني تقنيات حديثة وتطوير البنية التحتية الرقمية. وأوصت بضرورة الاستثمار في تحديث أنظمة المعلومات الجمركية وتدريب الكوادر البشرية على استخدامها بفعالية.

الدراسة الثانية: التحول إلى الجمارك الرقمية كمدخل لتحقيق اليقظة الاستراتيجية

من إعداد: عيسى بوراوي وعمار ميلودي

توضح هذه الدراسة أهمية تحديث الإدارة الجمركية لتعزيز اليقظة الاستراتيجية، حيث أشارت إلى أن اليقظة الاستراتيجية تعد من الاساليب الحديثة في علم الإدارة، حيث تسهم في تقريب المنظمات من مختلف الأطراف ذات المصلحة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تحديث الإدارة الجمركية لتتوافق مع متطلبات اليقظة الاستراتيجية يتطلب تضافر الجهود لتحقيق الأهداف المحددة، بما في ذلك اعتماد استراتيجيات رقمية متطورة، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، تحسين الكفاءة التشغيلية والقدرة على التكيف واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

الدراسة الثالثة: دور رقمنة الجمارك في تسهيل عمليات التجارة الخارجية الجزائرية

من اعداد: أسامة غزلاني

اقترح الباحث من خلال هذه الدراسة إطار عمل لرقمنة الجمارك الجزائرية بالاعتماد على تحليل التجارب الدولية الرائدة في هذا المجال. ومن خلال ذلك، سعى الباحث إلى استكشاف الأساليب والطرق الفعالة لتوظيف التقنيات الرقمية الناشئة لدعم العمليات الجمركية. كما قام بتحليل البيئة التنظيمية والتشغيلية للجمارك الجزائرية لتقييم مدى جاهزيتها لتبني هذه التقنية. ومع ذلك، وجدت الدراسة أن الجمارك الجزائرية غير مهيأة للرقمنة بسبب الافتقار إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والقوانين القديمة وعدم كفاية الموارد البشرية.

الدراسة الرابعة: النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر

من إعداد: رابحي فريد والحاج علي بدر الدين

تناقش هذه الدراسة مفهوم الرقمنة الجمركية ودورها في تعزيز كفاءة المعاملات التجارية والرقابة على الحدود. كما تستعرض التجربة الجزائرية مع نظم المعلومات الحديثة، وتسليط الضوء على فوائد الرقمنة، بما في ذلك تسهيل الإجراءات والشفافية وتقليل البيروقراطية. كما أنها تحدد أيضا التحديات، مثل البنية التحتية والتأهيل البشري والامتثال القانوني. وفي آخر هذه الدراسة كانت قد أشارت نتائجها إلى أن الرقمنة قد حسنت المعاملات الجمركية، ولكن هناك حاجة إلى مزيد من التطورات لضمان الكفاءة.

الدراسة الخامسة: دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية

من إعداد: بن يحيى عماد الدين و بلعزلة مهدي

تستكشف هذه الدراسة تأثير الرقمنة على الجمارك الجزائرية، وتسليط الضوء على دورها في تسهيل الإجراءات وتسريع عمليات الاستيراد/ التصدير والحد من البيروقراطية. وعلى الرغم من التحديات واحتياجات تدريب الموارد البشرية، إلا أن نظام المعلومات الجمركية الجديد قد حسن من الكفاءة والشفافية. كما عززت الرقمنة من كفاءة التجارة الخارجية وخفض التكاليف وزيادة القدرة التنافسية.

12. موقع البحث من الدراسات السابقة:

تتقاطع هذه الدراسة مع العديد من الأبحاث السابقة التي تناولت رقمنة الإدارة الجمركية، إلا أنها تتميز بإضافتها الميدانية النوعية، من خلال تحليل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمقتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–. وقد ركزت على العلاقة بين الأنظمة الرقمية، والأدوات التقنية، والتكوين المهني، وهو ما لم يتم تناوله

بعمق في الدراسات السابقة، مما يمنح البحث بعد تطبيقي جديد يعزز فهم التحول الرقمية في السياق الجمركي الجزائري.

13. صعوبات الدراسة:

- لم تتوفر معلومات وافية حول رقمنة الجمارك الجزائرية في مصادر مكتبة الكلية، مما استدعى البحث في مراجع إضافية لاستكمال المعطيات اللازمة؛
- تعذر علينا استكمال المقابلة المقررة مع إحدى موظفات مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–، وذلك بسبب قرار إداري يمنع استقبال الطلبة لإجراء التربصات، الأمر الذي شكل تحديا إضافيا وأثر على سير جمع البيانات الميدانية.

14. هيكل مختصر للدراسة:

لضمان فهم شامل وإحاطة دقيقة بجميع جوانب الدراسة، تم تنظيم هذه المذكرة في ثلاث فصول مترابطة تغطي الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع المدروس، وذلك على النحو التالي:

خصص الفصل الأول للإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث شرع فيه بتوضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتكنولوجيا، من خلال تتبع مراحل تطورها وتحديد خصائصها ودورها الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي. ثم انتقل إلى استعراض ماهية المعلومات، مميزاتها، وأشكالها المختلفة، مع التفريق بين مفاهيم البيانات والمعلومات والمعرفة. كما ناقش هذا الفصل أهمية الاتصال كعنصر تكميلي في بيئة العمل المؤسسي، قبل أن يستعرض بعمق الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث سماتها، مكوناتها، مزاياها، وسلبياتها. وفي ختام الفصل، تم التطرق إلى مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاعات متعددة مثل التعليم، الصحة، النقل، مع مناقشة آثارها الاقتصادية والتنظيمية والاجتماعية، وتحديد أبرز التحديات التي تعيق استخدامها بشكل فعال، إلى جانب تقديم بعض الحلول المقترحة.

تم تسليط الضوء في الفصل الثاني على المفاهيم الأساسية للجمارك الرقمية مع توضيح الدور الحيوي للتحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات الجمركية. تمت الإشارة في هذا الجزء إلى الإدارة الجمركية بشكل عام، حيث يناقش مفهوم إدارة الجمارك باعتبارها المسؤولة عن تنظيم وتسهيل حركة السلع عبر الحدود، بالإضافة إلى مجال نشاط إدارة الجمارك الذي يشمل الرقابة على التجارة الخارجية وضمان الالتزام بالقوانين والأنظمة الجمركية. يوجه التركيز لاحقا نحو واقع الإدارة الجمركية الرقمية، من خلال مناقشة مفهوم الرقمنة كآلية فعالة لتحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات الجمركية عبر توظيف

التطبيقات والتقنيات التكنولوجية الحديثة. وفي هذا الإطار، يتم استعراض بعض التجارب الدولية في مجال رقمنة الجمارك، مع الإشارة إلى أبرز التحديات التي واجهتها هذه الدول، والحلول المقترحة للتغلب عليها.

تم تخصيص الفصل الثالث للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث تناول دراسة ميدانية لمفتشية أقسام الجمارك–فرع بسكرة– كنموذج لتقييم مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجمركية الجزائرية. وقد استهل الفصل بعرض نظري حول القطاع الجمركي في الجزائر، شمل التعريف به وهيكله التنظيمي، إضافة إلى مجالات نشاطه والمهام الرئيسية المنوطة به، مما أسهم في تهيئة أرضية معرفية لفهم الإطار المؤسسي الذي تندرج ضمنه الدراسة الميدانية. بعد ذلك، تم التطرق إلى واقع مفتشية أقسام الجمارك ببسكرة من خلال عرض تنظيمها الإداري ومهامها، بالإضافة إلى تحليل بنيتها التحتية الرقمية، مع التركيز على نظامي ALCESو SIGAD 2 كنماذج للأنظمة الرقمية المفعلة. واختتم الفصل بتحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء الجمركي، لا سيما فيما يتعلق بتعزيز الشفافية وتبسيط الاجراءات، مع تسليط الضوء على أبرز التحديات الميدانية التي تواجه عملية التحديث، واستشراف آفاق تطوير المنظومة الجمركية من خلال برامج التدريب والتأهيل، والتقييم المنتظم للمشاريع الرقمية على المستويين التنظيمي والتقني.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

يشهد العالم اليوم مرحلة جديدة أصبح المجتمع فيها يعتمد بالدرجة الأولى على الكم الهائل من المعلومات، مما جعل العصر اليوم يعرف بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية. وبما أننا في العالم الكبير- الصغير-، حيث تتلاشى الحدود بين الدول بفعل التطورات التكنولوجية، باتت تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ITC) جزءا أساسيا من مختلف مجالات الحياة. ويجمع هذا المجال بين البيانات والمعرفة والاتصالات، التي تتيحها الإنترنيت وإنترنيت الأشياء، مما يؤثر بشكل عميق على العمل والتعلم والإدارة، ويحسن الإنتاجية واتخاذ القرارات والخدمات.

سيسلط هذا الفصل الضوء على المفاهيم الأساسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يوفر إطارا نظريا يعزز فهم وتحليل جهود الرقمة الجمركية والتحديات المرتبطة بتنفيذها. ومن هذا المنطلق، سيتم توضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأنظمة الجمركية، مما يتيح رؤية أعمق لأبعاد التحول الرقمي وأثره على تحسين الكفاءة والشفافية في هذا المجال.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا حاسما في مختلف المجالات، حيث تعمل على تعزيز الكفاءة وتحسين التواصل ودعم عملية صنع القرار. ونظرا لأهمية الموضوع سيتم التطرق إلى مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لغرض تقديم فهم أعمق لدورها وتأثيرها في مختلف المجالات.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

يركز هذا الجزء على أبرز المفاهيم المتعارف عليها في مجال التكنولوجيا، بالإضافة إلى استعراض مراحل تطورها ودورها الاستراتيجي في مختلف المجالات.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا

هناك عدة تعاريف جاءت لتوضح معنى التكنولوجيا، من بينها:

1. يتكون مصطلح "تكنولوجيا" من جزئين: "تكن" وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل و"لوجيا" ويعني علم أو منهج، والكلمة تكنولوجيا تعني "العلم التطبيقي للنواحي الصناعية". (كريمة و زراري العياشي، 2016، صفحة 17)
2. تشير كلمة تكنولوجيا بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، فهي تمثل بصورة عامة الاستخدام المفيد والمختلف في مجالات المعرفة. (الطائي، 2013، صفحة 56)
3. تعرّف التكنولوجيا كذلك بأنها مصدر المعرفة المكرسة لصناعة الأدوات، وإجراء المعالجة، واستخراج المواد، ويعد مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها بين الأفراد، ويتم استخدامها لإنجاز المهام المختلفة في الحياة اليومية؛ لذا يُمكن وصفها على أنّها المنتجات، والمعالجات المستخدمة لتبسيط الحياة اليومية. (جوارنة، 2022) التكنولوجيا هي تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها. (شريفة، 2018، صفحة 03)
4. هي مجموعة من القيم و الأفكار والمعدات والبرمجيات التي تعتمدها المنظمة والمورد البشري في أداء وظائفه بهدف تحسين وتجديد أسلوب عمله. والتي قد تأخذ أبعاد مختلفة، منها: الإدارة الإلكترونية، القيم التكنولوجية وهو الجانب المعنوي بالإضافة إلى نظم المعلومات الرقمية وهي تعبر عن البرمجيات. (ليليا و فرج الله زينب، 2021، صفحة 324)

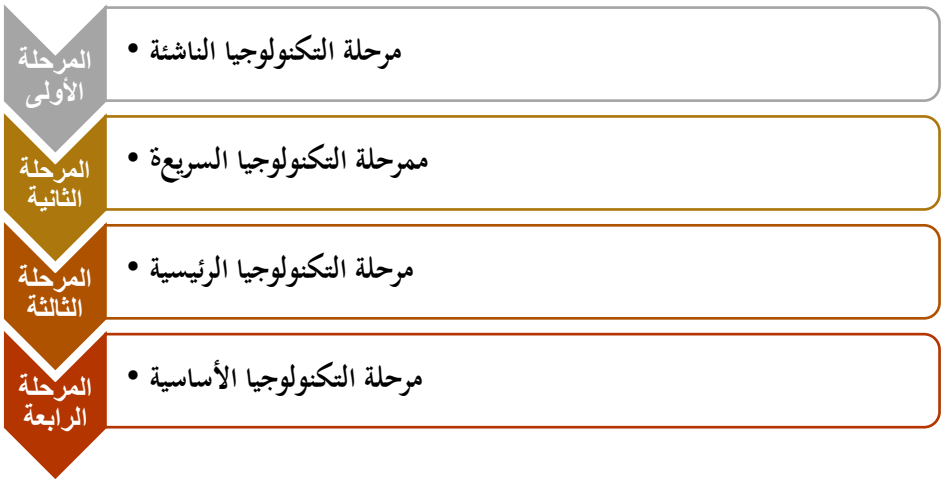
❖ بناء على ما سبق ذكره، يمكن استنتاج التعريف التالي:

التكنولوجيا هي مجموعة المهارات والتقنيات المطبقة باستخدام الأجهزة والأدوات والأنظمة، لابتكار وتحسين الخدمات والعمليات والمنتجات في مختلف الميادين، وذلك بهدف رفع الإنتاجية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وإيجاد حلول مبتكرة لمعالجة المشكلات ومواجهة التحديات المختلفة.

الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا

مرت التكنولوجيا بمجموعة من المراحل، وسيتم توضيح ذلك من خلال المخطط التالي:

الشكل رقم (1): مراحل تطور التكنولوجيا



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

فهرس، *مراحل تطور التكنولوجيا*، 2025/02/20

https://mufhras.com

وفيما يلي شرح كل مرحلة يلي: (المالكي، 2021)

1. مرحلة التكنولوجيا الناشئة:

اتسمت هذه المرحلة بعلو نسبة المخاطرة فيها، نظراً لعدم استخدامها من قبل، فلا تجارب سابقة تتعلق بها، فنسبة المخاطرة والفشل فيها متقدمة، وقد امتدت هذه المرحلة لفترة زمنية طويلة حتى تأكدت سلامة الأدوات التكنولوجية وأصبح بالإمكان الوثوق بها.

2. مرحلة التكنولوجيا السريعة:

واتسمت هذه المرحلة بسرعة التقدم والانتشار، ولاقت قبولاً كبيراً، نظراً للوثوق بالتكنولوجيا، ونجاح التجارب المتعلقة بها، واستخدمت تكنولوجيا هذه المرحلة في المنشآت والمؤسسات وكذلك في خدمات رسائل الجوال وما يتعلق بالأجهزة الخلوية.

3. مرحلة التكنولوجيا الرئيسية:

تتسم التكنولوجيا في هذه المرحلة بوثوق الناس بها، حيث دخلت مجالات متقدمة من المنافسة بين المنشآت التي تعتمد عليها، حيث تحتاج هذه المنشآت إلى التحديث الدائم والمستمر للبيانات الخاصة بها.

4. مرحلة التكنولوجيا الأساسية:

في هذه المرحلة أصبحت التكنولوجيا والتقنية، إحدى الدعائم الأساسية التي تقوم عليها المنشآت، كوجود الإنترنت، حيث تعتمد عليه المنشآت والشركات في معظم أعمالها، ودونها ستخسر دورها الإنتاجي والتنافسي.

الفرع الثالث: الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة

تعد التكنولوجيا عنصرا حيويا وهاما يعطي ميزة تنافسية ويحقق الاستدامة للمؤسسات، فلم يعد دورها يقتصر فقط على تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية فحسب، بل أصبحت تؤدي دورا استراتيجيا يشمل تشكيل الرؤى المستقبلية ومن بين هذه الأدوار ما يلي: (إسراء، 2023، صفحة 04)

1. تقليل التكاليف؛
2. زيادة المبيعات وتحقيق الميزة التنافسية؛
3. المساهمة في تحسين الجودة؛
4. تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل؛
5. تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات

اعتبار المعلومات تلعب دورا محوريا في مختلف جوانب الحياة، كونها تشكل أساسا لاتخاذ القرارات. سيتم توضيح ذلك من خلال تقديم لمحة حول المعلومات.

الفرع الأول: تعريف المعلومات والمصطلحات ذات الصلة

ترتبط المعلومات بمصطلحات أساسية تسهم في بنائها وتكوينها، يتضح ذلك من خلال ما يلي:

1. تعريف المعلومات:

سعيا لتقديم فهم شامل وموجز لمفهوم المعلومات، سيتم استعراض مجموعة من التعريفات ذات الصلة، كالآتي:

أ. كلمة معلومات (INFORMATION) أصلها في اللغة اللاتينية هو كلمة (INFORMATIA)، والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي فحوى تفاعل بشري بين الفرد وجماعته أو بين مجموعة وأخرى. (الغني و عظيمي أحمد، 2014، صفحة 151)

ب. عرفت المعلومات لغة بأنها مشتقة من الفعل علم، وتدل على الإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك، واصطلاحا تعني البيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى ومغزى معين لاستعمال محدد، لأغراض اتخاذ القرارات، وبذلك يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل، لأنها تكون حقائق ينتهي إليها البحث العلمي بعد عدة مراحل من التنقيب والاستقصاء والاستقراء والتجارب التي بنية على المنهج العلمي. (الملا، 2019، صفحة 02)

ج. وتعرف المعلومات أيضا بأنها مجموعة البيانات المنظمة وغير المنظمة، يتم معالجتها وتصنيفها بحيث تعطي معنى خاص بغرض تحقيق هدف معين يمكن الاستفادة منه ويقود لاتخاذ قرارات صائبة، حيث تتيح للإنسان الوصول واكتشاف معرفة جديدة. (نسرين، 2021، صفحة 59)

د. المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وأصبحت ذات دلالة وقيمة، وهي عبارة عن مجموعة من الحقائق المؤكدة والدلالات والآراء التي تتعلق بموضوع ما، ويكون هدفها زيادة الإدراك والمعرفة، يمكن الحصول عليها من خلال القراءة والرؤية أو السمع أو الحس. (إسراء، 2023، صفحة 04)

هـ. تعرف المعلومات على أنها عبارة عن ترجمة للبيانات – مجموعة من الحقائق، قياسات أو المعطيات تأخذ شكل صورة أو حرف أو رقم أو شكل- ومعالجتها والتي يمكن تخزينها، استرجاعها وتشكيلها. (كريمة و زراري العياشي، 2016، صفحة 20)

❖ من خلال ما تم التطرق اليه من تعاريف، تم التوصل إلى مفهوم بسيط للمعلومات والمتمثل في:

المعلومات هي مجموعة من البيانات المشتتة والمبعثرة يتم جمعها ومعالجتها للخروج بنتائج دقيقة وصالحة تسمح باتخاذ قرارة صائبة على المدى البعيد.

2. مفاهيم ذات صلة بمصطلح المعلومات:

غالبا ما يحدث خلط بين مصطلح "المعلومات" ومصطلحات أخرى مثل: "البيانات" و "المعرفة"، لذلك من المهم التمييز بينها:

أ. البيانات: "هي عبارة عن أرقام أو حقائق أو حروف ليس لها معنى إلا بعد إجراء عملية المعالجة عليها و الاستفادة منها" (نسرين، 2021، صفحة 60)، "سواء كانت تلك المعالجة يدوية أو آلية عبر الحاسوب، وتكون البيانات بشكلها الأولي غير مرتبة وغير مهيكلة، وعند تخزينها يجب تحديد نوعها كأن تكون أرقاما صحيحة، أو أرقاما تحوي فوار، أو سلاسل أو مصفوفات، أو تكون تحديدا مثل :الأوقات المدونة، والقيم المنطقية، أو بصيغة الحروف المتغيرات (varchar)". (فخري، 2018، صفحة 12)

ب. المعرفة: يقصد بالمعرفة بأنها: "مزيج من الخبرات، المهارات، القدرات، والمعلومات السياقية المتراكمة لدى العاملين والمنظمة" (نسرين، 2021، صفحة 60)، "بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والنظم الخبيرة والتي تمثل في مجملها خبرات متراكمة يستطيع الفرد أو المنظمة امتلاكها وتستخدم في حل المشكلات واتخاذ القرارات". (شرحه، 2015، صفحة 11)

❖ وتقسم المعرفة إلى ثلاثة أقسام، وهي: (الفارس، 2021)

1. المعرفة الصريحة: هي مجموع البيانات حول الموضوعات، والتي يمكن توثيقها بشكل واسع، فهي كل ما يمثل معلومات منظمة وتشمل هذه المعرفة الأسئلة الشائعة، التعليمات، البيانات، والمخططات الورقية والخرائط والمعرفة الصريحة هي التي تستخدم من أجل اتخاذ القرار وإعلام الجمهور؛

2. المعرفة الضمنية: يتم اكتسابها نتيجة عملية التعلم أو من خلال اكتساب المعرفة الصريحة وتوظيفها في مواقف معينة، فالمعرفة الضمنية هي ما يمكن اكتسابه عندما يتعلم الفرد بأفضل طريقة لتحقيق شيء ما أو ما يمكن أخذه من معلومات نتيجة خوض تجربة وتوليفها مع المعلومات السابقة ضمن البنية المعرفية من أجل حل مشكلة جديدة؛

3. المعرفة المجردة: هي المعرفة الغير ملموسة، والتي يصعب تفسيرها بطريقة مباشرة وتشمل المعلومات الشخصية أو الثقافية، وهي معرفة غير رسمية تكتسب عبر الوقت وتنتج عن الخبرة وهي التي تتميز بسهولة اكتسابها ومشاركتها وربطها بالمعرفة السابقة.

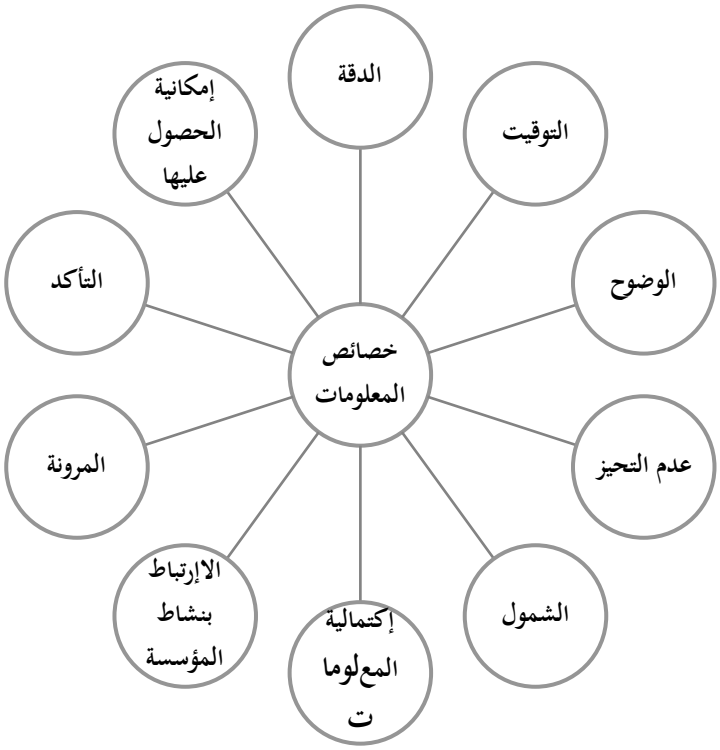
الفرع الثاني: خصائص المعلومات

توفر البيانات المجمعة معلومات دقيقة حول موضوعات محددة، وتتميز المعلومات بعدة خصائص أساسية، من بينها: (نسرين، 2021، الصفحات 62-63)

1. الدقة: أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى الحقائق والثوابت؛
2. التوقيت: تتوفر المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها وقت الحاجة إليها؛
3. الوضوح: أي مدى خلو المعلومات من الغموض بمعنى أن تكون واضحة ومفهومة لمستخدميها؛
4. عدم التحيز: أي عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثرا على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين؛
5. الشمول: يعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها؛
6. المرونة: أن تكون المعلومات مناسبة أو مرنة بحيث يمكن استخدامها في تلبية رغبات أكثر من مستفيد؛
7. التأكيد: وتعني أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء مما يجعل مصدر الحصول عليها دائما محل ثقة للمستفيدين؛
8. ذات صلة بنشاط المؤسسة: أي أن تكون المعلومات مفيدة لاتخاذ قرار سليم؛
9. إمكانية الحصول عليها: أي الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة؛
10. اكتمالية المعلومات: ينبغي أن تتكامل المعلومات؛ لأن عدم تكاملها يجعله غير صالحة للوصول إلى الهدف المطلوب؛ (الشهريلي)

ويوضح الشكل الموالي رقم (2) الخصائص التي تم ذكرها سابقا:

الشكل رقم (02): خصائص المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

بن كيح نسرين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر"3"، 2021، صفحة62-63.

الفرع الثالث: أشكال المعلومات:

تختلف المعلومات باختلاف المهام التي تؤديها، وعليه يمكن تحديد أشكال المعلومات حسب الحاجة إليها والغرض منها، ومن أبرزها: (فخري، 2018، صفحة 21)

1. المعلومات التطويرية: مثل قراءة الكتب أو البحوث أو المقالات والحصول منها على مفاهيم وحقائق لغرض الارتقاء بالمستوى العلمي والثقافي للإنسان؛
2. المعلومات الذهنية: وهي مجموعة الأفكار والنظريات والفرضيات التي تتناول موضوعا محددا والعلاقات فيما بينها؛
3. المعلومات العلمية والتعليمية: وتشمل هذه المجموعة نتائج الابحاث والمستخلصات والوثائق المتعلقة بإنجاز البحوث وكذلك قراءة المفردات الدراسية؛

4. المعلومات الإلكترونية: وظهر هذا النوع من المعلومات كنتيجة حتمية للتطورات الحاصلة في مجالات الاتصالات وشبكات الانترنيت وسرعة انتشارها وأصبح استخدامها ضروريا للتخلص من المشاكل الورقية سواء من ناحية إنتاج الورق وصناعته أو من ناحية المشاكل التخزينية وكذلك سرعة الحصول على المعلومات ودقتها وأهمية ذلك في البحث العلمي.

❖ هناك أشكال أخرى للمعلومات، وهي: (الملا، 2019، صفحة 03)

1. المعلومات الإعجازية: هي المعلومات المحددة التي تسمح للفرد في إتمام مشروع ما وتساعده في عملية اتخاذ القرار؛
2. المعلومات الفكرية: هي مجموعة الأفكار والنظريات والفرضيات التي يسوغها الإنسان لفهم العلاقات المحتملة بين مختلف عناصر المشكلة؛
3. المعلومات الأسلوبية النظامية: هي البيانات التي تسهم في تحقيق بحث أكثر دقة، وتشمل الأساليب والوسائل المستخدمة لجمع المعلومات الصحيحة والموثوقة؛
4. المعلومات التوجيهية: وهي تلك المعلومات التي يتلقاها الفرد من الآخرين.

المطلب الثالث: مفهوم الاتصال

تحديد مفهوم الاتصال يعد أمرا ضروريا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، نظرا لدوره الأساسي في فهم آلياته وتطبيقاته. ولتوضيح ذلك سيتم استعراض مختلف التعريفات المرتبطة به ثم مناقشة أهميته:

الفرع الأول: تعريف الاتصال:

تعددت التعاريف التي تبرز معنى الاتصال، ومن أجل إعطاء تعريف شامل، تم الاعتماد على مجموعة من التعاريف، من بينها:

1. يعرف الاتصال بأنه "نقل وتبادل الآراء والافكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر (الخالدي، 2017، صفحة 11)"، من المرسل إلى المرسل إليه... وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي اليه المرسل والذي قد يكون إخباريا أو إقناعيات او استعلاميا أو إصدار أوامر أو غيرها (قاسيمي، 2011، صفحة 8)
2. "عرفت دائرة المعارف البريطانية الاتصال بأنه أسلوب لتبادل المعاني بين الاشخاص من خلال نظام، أو اشارات محددة "؛ (جمال، 2022، صفحة 14)

❖ وفي هذا السياق يمكن صياغة تعريف مختصر لمفهوم الاتصال مفاده:

أن الاتصال عملية نقل أفكار ومعلومات ومواقف بين الأفراد والجماعات بغية تحقيق فهم مشترك والتأثير المتبادل بينهم.

الفرع الثاني: أهمية الاتصال

نظرا للدور الحيوي الذي يلعبه الاتصال في تبادل المعرفة وتعزيز التفاعل، سيتم تسليط الضوء على أهميته من خلال ما يلي: (الاتصال، تعريفه،أهميته، أهدافه، عناصره، معوقاته، 2021)

1. نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم عبر قنوات مختلفة؛
2. يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المؤسسة ونموها وتطورها؛
3. تساهم الاتصالات في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المؤسسات الإدارية؛
4. هو المفتاح المؤدي للإدارة، فتنسيق الجهود يعد أساسا في النظام التعاوني وعلى هذا الأساس يتم تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال؛
5. تغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة، كما تعد العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد العاملين داخلها.

❖ وكذلك تتجلى أهمية الاتصال في: (قاسيمي، 2011)

1. يشكل الاتصال ركيزة أساسية في المؤسسة، وأي خلل فيه يؤدي إلى اضطراب وظائفها، وبالتالي فهو يمثل جوهر نشاطها؛
2. يحقق الفعالية التنظيمية وذلك من خلال تأثيره على اتخاذ القرارات، بناء الهيكل التنظيمي، فعالية القيادة، وتحفيز الجماعات؛
3. إدارة العمليات المختلفة، فهو يساعد على إصدار التعليمات، تلقي التوجيهات، الرد على التساؤلات، ويسهم في تقديم الاقتراحات بغية حل المشكلات؛
4. تحسين البيئة التنظيمية وذلك من خلال المساهمة في نقل المعلومات الضرورية من أجل وضع الاستراتيجيات وتنفيذها، إضافة إلى اكتشاف الأخطاء والعمل على تصحيحها؛
5. يجمع بين الطابع الرسمي والغير الرسمي، حيث يؤثر في العلاقات الرسمية لإنجاز المهام، وأيضا في التفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة؛

6. أساس أي تغيير تنظيمي، فأي عملية تطوير أو تغيير في المؤسسة تبدأ بوضع استراتيجية اتصال فعالة لتحقيق الهدف المنشود.

المبحث الثاني: الأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشغل تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم اهتمام واسع في مختلف المجالات، نظرا لدورها المحوري في التحول من الأساليب التقليدية إلى التقنيات الحديثة. فهي تمثل ركيزة أساسية للتطور والتقدم، وسيتم استعراض أبرز الجوانب التي تسلط الضوء على أهميتها وتأثيرها الفعال في شتى مجالات الحياة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراحل تطورها

بعد دراسة كل من تكنولوجيا ، المعلومات، والاتصال بصورة منفردة، سيتم في ما يلي التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصطلح مركب، مع عرض لمراحل تطوره.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك عدة تعاريف لمصطلح " تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، من بينها:

1. تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: المعالجة الآلية لمختلف أنواع المعلومات، بما في ذلك التعليمية، التجارية، المهنية والسياسية. باستخدام المعلومات الرقمية التي يمكن تخزينها ومعالجتها وإرسالها من خلال الأجهزة لإعادة استخدامها وتوزيعها على مستخدمين متعددين. (كريمة و زراري العياشي، 2016، صفحة 30)
2. عرفتها منظمة اليونسكو على أنها: مجالات المعرفة العلمية والتكنولوجيا والهندسية والأساليب الإدارية والمستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، بأنها تفاعل الحاسبات الآلية والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية. (الطائي، 2013، الصفحات 59-60)
3. وتعرف أيضا بأنها: اندماج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب، ووسائط الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة، النظم، والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا. (نسرين، 2021، صفحة 76)
4. ومن جهة أخرى يمكن القول بأنها: مجموعة الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات، التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، تتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط بين الحاسبات والعناصر الأخرى ذات الصلة بها. (ميلودي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ( ) في تطوير الإدارة الجمركية الجزائرية، 2017)

❖ بناء على ما تم استعراضه، يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها:

مجموعة البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها باستخدام الأجهزة الآلية، لتحويلها إلى معلومات رقمية قابلة للاستفادة منها، ويمكن تخزينها لإعادة توزيعها عند الحاجة وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية.

الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يستعرض المخطط التالي أبرز المحطات التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، موضحا تطورها المستمر وتزايد أهميتها عبر المراحل الزمنية التالية:

الشكل رقم (03): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاستعانة بـ:

- زراري العياشي وغياض كريمة، *استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية*، دار صفاء، عمان، سنة 2016، صفحة36.

- مصطفى موسى، *تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدولي*، 2025/03/1

https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/9537 2025 DSPACE de l'Université d'Alger 3

حيث أن لكل مرحلة دورها الخاص في إبراز ما تتضمنه من تطورات وإنجازات، وذلك من خلال:

1. المرحلة البدائية:

تتمثل هذه المرحلة في نقل الأخبار شفهيا من شخص لآخر، باستخدام اشارات للتنبيه بالمخاطر أو التعبير عن الفرح، وفقا لما كان متفقا عليه بين الأفراد، ومع ذلك ظلت هذه الوسائل بدائية ولم تحدث تغييرا في طبيعة الاتصال الذي بقي محدودا، مما دفع الإنسان إلى البحث عن وسائل أكثر تطورا. (كريمة و زراري العياشي، 2016، صفحة 36)

2. مرحلة الاستكشافات:

وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، قد عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفاهية، التي تضعف قدراته الذهنية. (موسى، 2024، صفحة 21)

3. مرحلة العصر الحديث:

من خلال هذه المرحلة تم تطوير تقنية الطباعة، واستعملت وسائل اخرى أكثر سرعة كالراديو، التلفاز والهاتف –مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية– ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات وحفظها ثم نقلها عبر شبكات داخلية وموسوعات تغطي العالم. (كريمة و زراري العياشي، 2016، صفحة 36)

4. مرحلة الحوسبة والالكترونيات:

تتمثل هذه المرحلة باختراع الحاسوب وتطوره وبروز كافة مميزاته وفوائده وآثاره الايجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصال المرتبطة بالحواسيب. (موسى، 2024، صفحة 22)

5. مرحلة الثورة الرقمية:

تتمثل في الترابط والتكامل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتقنيات الاتصالات المتنوعة، مما أدى إلى نقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات بسرعة فائقة، بغض النظر عن طبيعتها أو قيمتها. وكان من أبرز نتائج هذا التطور ظهور شبكة الأنترنيت التي أحدثت ثورة في تبادل المعلومات على نطاق عالمي. (موسى، 2024، صفحة 22)

المطلب الثاني: سمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أساسا جوهريا في تشغيل وتطوير مختلف القطاعات، مما جعلها عنصرا لا غنى عنه في أي مجال. بفضل خصائصها المتميزة، أصبحت أداة رئيسية للابتكار والتفوق. ومن خلال هذا العنصر سيتم اكتشاف ذلك.

الفرع الول: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المزايا المهمة التي ساهمت في تطوير مختلف المجالات، من أبرزها: (بوستة، 2022)، (ربيحة، 2018)

1. زيادة المبيعات والأرباح: من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف؛

2. تخفيض التكاليف: فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف؛

3. الحصول على مزايا تنافسية: من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية؛
4. تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين مستوى جودة المخرجات، والتصميم بمساعدة الحاسب التفاعلية: وهذه السمة تطلق على التواصل بين الأفراد، حيث تشير إلى درجة تأثير المشاركين على أدوار بعضهم البعض وممارسات التبادل. وقد غيرت التكنولوجيا الحديثة دور المتلقي، حيث أتاحت له المشاركة في فعل التواصل مثل المرسل، ليصبح فاعلا في العملية؛
5. قابلية الحركية: أي بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة المنتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل: التلفزيون، الهاتف النقال، التلفاز المدمج في ساعة اليد، الحاسوب الالكتروني النقال.....؛
6. التزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه؛
7. قابلية التوصيل والتركيب: تحتوي تكنولوجيا الاتصالات على أنظمة موحدة ومتكاملة، مما تسمح بوظائف التوصيل والتشغيل. على سبيل المثال، تجمع الهوائيات المقعرة بين نماذج مختلفة لاستقبال الإشارات وإرسالها بشكل مثالي، مما يسهل عمل أجهزة الاتصال؛
8. الشيوع والانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ولا يكون حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع؛
9. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
10. الجماهرية: ويعني ذلك إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛ أي بإمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة. كما انها تسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للاتصالات سواء كان ذلك من شخص إلى أشخاص أو من مجموعة إلى مجموعة.

الفرع الثاني: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تسهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق العديد من الفوائد الجوهرية على مختلف الأصعدة، وسيتم استعراض أبرز تلك الفوائد في النقاط التالية: (عزايزية، 2022، صفحة 24)

1. تطوير خدمات الإدارة العليا عن طريق تنظيم خدمات المستخدمين، بتحسين التوظيف الداخلي؛
2. تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛

3. الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
4. اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛ أي سرعة الاستجابة للزبون؛
5. ركيزة للإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة.....إلخ؛
6. تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون، وبناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها؛
7. انتشار وتوسيع التجارة الالكترونية.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إيجابيات ها وسلبياتها

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ركيزة أساسية في التطور الرقمي، حيث تعتمد على مجموعة من المكونات التي تضمن تشغيلها بكفاءة، وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في العديد من المجالات، مما جعلها جزءا لا يمكن الاستغناء عنه. ورغم دورها الفعال في تسهيل العمليات وتحسين الاداء إلا أن لها بعض التحديات التي يجب التعامل معها بحذر.

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجال واسع يشمل مجموعة من الأنظمة والتقنيات المتكاملة، بما في ذلك نظم المعلومات، وتقنيات معالجة البيانات، والاتصالات، وغيرها من الأدوات الرقمية، وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (يعقوب، 2013، الصفحات 08-09)

1. الأجهزة: وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة؛
2. البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها: إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم الأعمال؛
3. الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض.

❖ هناك أنواع عدة من الشبكات منها: (الحلايبه، 2021)

أ. الشبكات المحلية: تربط مجموعة من الحواسيب داخل نطاق جغرافي ضيق كمؤسسة أو مبنى بسرعة نقل تصل إلى 1جيجابت/ثانية؛

ب. الشبكة الإقليمية: تربط شبكات محلية متعددة ضمن منطقة جغرافية متوسطة مثل مدينة، بسرعة عالية، وتتيح الاتصال بين الشبكات البعيدة ضمن نفس المدينة أو النطاق؛

ج. الشبكة الواسعة: تربط شبكات محلية عبر مسافات جغرافية كبيرة كالدول والقارات، لكنها تتميز بسرعة أقل مقارنة بالشبكة المحلية؛

د. الشبكة الافتراضية الخاصة: تعد هذه الشبكة تقنية لحماية البيانات أثناء الاتصال بالإنترنت من خلال إنشاء نفق آمن مشفر؛

هـ. شبكة التخزين: شبكة عالية السرعة تربط أجهزة التخزين بالخوادم، تتيح الوصول إلى الأجهزة بشكل مشابه لمحركات الأقراص المتصلة.

❖ وهناك مكونات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في: (الخناق، 2016)

1. الإجراءات: وهي عبارة عن تعليمات أو إرشادات خطوة بخطوة لتحقيق نتيجة محددة، وغالبا ما تكون متاحة عبر الانترنيت، وتوجه المستخدمين لاتخاذ إجراءات لتشغيل المعلومات وحفظها واسترجاعها وتخزينها بأمان وكفاءة.
2. المكونات البشرية: ويقصد بها الأفراد، وهو الجزء الأكثر تعقيدا وأهمية في نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يضم المستخدمين، ومحللي النظام، ومسؤولي قواعد البيانات، وهم المسؤولون عن نجاح أو فشل العمليات.

الفرع الثاني: ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل واسع على مختلف المجالات، حيث توفر فرصا كبيرة للاستفادة منها، لكنها قد تحمل بعض الجوانب السلبية. فيما يلي، سيتم استعراض إجاباتها وسلبياتها:

1. إيجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (University, 2024)

أ. أصبحت الشبكات والأجهزة أكثر سهولة في الوصول والاستخدام مقارنة بأي وقت مضى؛

ب. تتميز بتغطية جغرافية شاملة وواسعة؛

ج. أسهمت في تنوع وسهولة الوصول إلى وسائل التواصل والحصول على المعلومات؛

د. أصبح من الممكن إجراء الاتصالات على نطاق واسع؛

هـ. ساهمت التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة وتوفير الراحة.

2. سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (Advantages and Disadvantages of Information and Communication Technology in Business, 2022)

أ. فقدان الوظائف وذلك نتيجة الأتمتة والتي أدت إلى إلغاء يعض الوظائف البشرية في أماكن العمل؛

ب. التكلفة العالية بسبب الثمن الباهظ لتقنيات ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يجعلها غير متاحة للجميع؛

ج. ضعف الروابط الاجتماعية نتيجة الاعتماد على التكنولوجيا، وبالتالي تقليل التفاعل الاجتماعي المباشر؛

د. زيادة الجريمة الالكترونية مثل: الاحتيال، سرقة البيانات، والقرصنة؛

هـ. سوء الاستخدام، ويشمل ذلك الممارسات الضارة، كالرسائل غير المرغوب فيها والحروب الالكترونية؛

و. الإدمان الرقمي والذي يؤدي إلى التوتر ومشاكل صحية نتيجة الاستخدام المفرط لها.

المبحث الثالث: *مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال*، الآثار والتحديات في العصر الرقمي

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولات كبيرة في مختلف المجالات، مما أثر بشكل ملحوظ على العديد من القطاعات. ورغم انتشار تطبيقاتها، إلا أنها تواجه تحديات تستدعي حلولا لضمان استخدامها الفعال.

المطلب الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا أساسيا في تحسين الكفاءة وتسهيل العمليات في مختلف القطاعات، مما يساهم في تطوير الخدمات وتعزيز الأداء. فيما يلي سيتم عرض أبرز المجالات التي استفادت من هذه التكنولوجيا.

الفرع الأول: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولا جذريا في مجال التعليم، حيث وفرت أدوات وأساليب متطورة لتحسين جودة التعلم وزيادة كفاءته. في الماضي، كان التعليم يعتمد على الكتب المدرسية ومهارات المعلم المحدودة، مما أدى غلى تفاوت كبير في مستوى التدريس وعدم وجود معايير موحدة للتقييم. ومع ظهور التعلم الإلكتروني، أصبح بإمكان الطلاب الوصول إلى تعليم عالي الجودة من خلال الإنترنت، البث المباشر، وعروض الوسائط المتعددة. تشمل أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم:(Priyadharshini, 2018)

1. التعلم الإلكتروني: يعتمد على استخدام الإنترنت والشبكات المحلية والعالمية في العملية التعليمية، إما بشكل جزئي أو كلي. يستخدم هذا النوع من التعلم في التدريب المتقدم، سواء في البيئات الرسمية أو غير الرسمية، حيث يتيح التواصل والتفاعل الفعال بين المتعلمين والمعلمين عبر الوسائط الرقمية؛
2. التعلم المدمج: يجمع هذا النموذج بين التدريس التقليدي والتعلم الإلكتروني، حيث يستفيد الطلاب من المحاضرات الصفية إلى جانب الموارد الرقمية المتاحة عبر أنظمة التعلم الإلكتروني مثل (LMS)؛
3. التعليم المفتوح والتعليم عن بعد: يتميز هذا الأسلوب بانفصال المتعلم عن المعلم في الزمان أو المكان أو كليهما، مما يتيح فرص تعليم مرنة وغير مقيدة بالموقع الجغرافي.

الفرع الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الطب

شهد القطاع الطبي تطورات كبيرة بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث انتقلت سجلات المرضى من الورق إلى قواعد البيانات الرقمية، مما سهام في تحسين إدارة الرعاية الصحية. كما أدى استخدام المعدات المتقدمة، مثل التصوير بالرنين المغناطيسي والتصوير المقطعي، إلى تعزيز دقة التشخيص والعلاج. وتلعب

الصحة الإلكترونية دورا حيويا في توفير الخدمات الصحية عبر الإنترنيت، مما يسهل تبادل المعلومات الطبية وتقديم الاستشارات عن بعد. (Priyadharshini, 2018)

ومن أبرز أوجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الصحية: (حميدوش، 2017)

1. السجل الطبي الإلكتروني: وهو ملف رقمي يحتوي على جميع المعلومات الصحية للمريض مثل: التاريخ المرضي، الفحوصات، التشخيص، والعلاجات. ويسهل هذا السجل متابعة حالة المريض في أي مستشفى أو عيادة مما يحسن جودة الرعاية الصحية؛
2. البطاقات الصحية الذكية: تخزن هذه البطاقات معلومات المريض على شريحة إلكترونية، يمكن الوصول إليها عبر قارئ خاص، للوصول السريع إلى التاريخ الطبي والتشخيص الدقيق وتقليل الأخطاء الطبية، كما أنها تخفض التكاليف؛
3. الطب عن بعد: ينقل الطبيب عن بعد البيانات الطبية (الصور ومقاطع الفيديو والسجلات) بين المرضى والأطباء أو بين الأطباء، مما يتيح التشخيص والعلاج عن بعد عبر الإنترنيت أو الأقمار الصناعية أو الاتصالات الهاتفية.

الفرع الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النقل والمواصلات:

أدى التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تطوير النقل والمواصلات باعتمادها على هذه التكنولوجيا، حيث أن أثر تقنيات المعلومات والاتصالات غير الاستراتيجيات التجارية التقليدية للخدمات، مما يحقق تطوير وتحسين الخدمات المتعلقة بنشاط النقل، والتي تلعب فيها التكنولوجيا الرقمية دورا كبيرا، فالتطبيقات المختلفة والواسعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمحت بتنوع وتعدد أنظمة النقل الذكية لتطوير النقل بمختلف وسائطه وبنياته الأساسية، ومن بين هذه الأنظمة نظام تحديد المواقع العالمي ونظام المعلومات الجغرافي. (لخضر، 2019) وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أهم مقومات تطوير قطاع النقل واستحداثها، بما يقود إلى تحقيق المزيد من الوقرات وخفض التكاليف، وتتمثل أبرز هذه الفعاليات في: (عباس، 2023)

1. التوسع في استخدامات الحاسب الآلي؛
2. استخدام الأقمار الصناعية لسلامة الملاحة؛
3. إدخال الأتمتة والتحكم الآلي للوسائط؛
4. سرعة استيعاب الوسائط للتطورات التكنولوجية؛

5. زيادة وفرات المحلات الانتاجية؛
6. أثر التقنية في العمليات التشغيلية والإنتاج؛
7. زيادة القدرة على مواجهة العقبات والعوارض الطارئة.

❖ كما تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطور العديد من المجالات الأخرى، مثل: التجارة الإلكترونية، التنمية الزراعية.... الخ.

المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ساهمت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، حيث انتشرت في مختلف القطاعات العامة والخاصة. وبناءات على ذلك، سيتم تسليط الضوء على تأثير استخدامها فيما يلي:

الفرع الأول: الآثار التنظيمية:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الحديثة إلى تحديات تنظيمية، تمثلت في ثلاث جوانب رئيسية هي: (حكيمة، 2014، صفحة 57)

1. المركزية واللامركزية: تجمع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين المركزية واللامركزية في الهياكل التنظيمية؛ فهي تمكن من اتخاذ قرارات مركزية بفضل توفر المعلومات، وتدفع نحو اللامركزية بسبب كثافة البيانات، ما يتطلب مرونة مؤسساتية لتحقيق الكفاءة والفعالية؛
2. تقليص الوظائف والمستويات الإدارية: ساهمت التكنولوجيا في تبسيط الهياكل التنظيمية من خلال تحسين التوافق الوظيفي والتواصل وتقييم الأداء، كما قللت الحاجة إلى الإدارة الوسطى بفضل دقة وسرعة اتخاذ القرار عبر الأنظمة الرقمية؛
3. التحول في الهيكل التنظيمي: أدت تقنيات الشبكات إلى تطوير هياكل تنظيمية شبكية تربط المؤسسة داخليا وخارجيا، مما ألغى الحدود مع الموردين والعملاء، وحقق مرونة أكبر، وخفض تكاليف نقل المعلومات، خاصة في البيئات العالمية.

الفرع الثاني: الآثار الاقتصادية

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاقتصاد من خلال آثارها المباشرة وغير المباشرة، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي: (أنيسة، 2018، صفحة 09)

1. إنتاج سلع وخدمات تكنولوجية تسهم مباشرة في القيمة المضافة الإجمالية للاقتصاد المحلي؛

2. زيادة الإنتاج في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يعزز إنتاجية عوامل الإنتاج؛
3. رفع إيرادات الحكومة من خلال توسع النشاط الاقتصادي المرتبط بالقطاع الرقمي؛
4. إحداث تغييرات في ميزان المدفوعات نتيجة لتطور التجارة الرقمية والخدمات التكنولوجية؛
5. دعم نقل المعرفة داخل الاقتصاد، وخاصة عبر الإنترنت، مما يسهم في تطوير المنتجات وتحسين جودتها؛
6. تعزيز معدل النمو الاقتصادي بشكل غير مباشر من خلال التطوير المستمر في مختلف القطاعات بفضل التكنولوجيا.

❖ هناك آثار أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاقتصاد تتمثل في:(ALI, 2007)

1. يعد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال محركا أساسيا للتنمية الاقتصادية الحديثة؛
2. يساهم بشكل مباشر في النمو الاقتصادي من خلال الاستثمار في البنية التحتية مثل الإنترنت والهاتف المحمول؛

✓ يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب مستوى التنمية الاقتصادية للدول:

أ. في الدول المتقدمة: يتيح الفرصة لتعزيز النمو الاقتصادي و توطيد الاستقرار الاقتصادي؛

ب. في الدول الناشئة: يعتبر أداة لتسريع التنمية والانفتاح على الأسواق العالمية؛

ت. في ادول النامية: يعد وسيلة لتعويض التأخر التنموي وتحسين ظروف العيش للفئات المحرومة.

الفرع الثالث: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المجتمع:

لقد وسعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من نطاق المعرفة، وساهمت في التعليم والتدريب، كما أنها عززت الوصول إلى المعلومات. وهي تدعم الشبكات عن بعد، لكنها تتطلب إدارة دقيقة لضمان المعايير الأخلاقية، كما تدرب تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأجيال الجديدة على المهارات ذات الصلة، وتزيد من الوعي بتأثيرها، وتدعم التنمية المستدامة. حيث تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من (Brodowicz، 2024):

1. تأثيرها على التعليم: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إزالة الحواجز الجغرافية والزمنية في التعليم، مما سمح بنقل المعرفة بسرعة وكفاءة. مما ساعد هذا في تطوير نماذج تعليمية جديدة تعزز التعلم الرسمي وغير الرسمي؛

2. الرعاية الصحية: حسنت التكنولوجيا إمكانية الوصول إلى الخدمات الصحية، مثل الطب عن بعد، مما أدى إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل التكاليف. كما ساهمت في إدارة بيانات المرضى بكفاءة ودعم تطوير الأدوية؛
3. العمل والتوظيف: أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحول سوق العمل حيث أصبحت المهارات الرقمية ضرورية. ومع ذلك، هناك مخاوف من فقدان الوظائف خاصة بين العمال الأقل مهارة.

المطلب الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحلول المقترحة لمواجهتها

تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من التحديات التي تؤثر سلبا على فعاليتها، ومع ذلك، يمكن التصدي لها من خلال حلول مقترحة تعزز استخدامها الأمثل.

الفرع الاول: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على الرغم من فوائدها المتعددة، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفرض أيضا العديد من التحديات التي يتعين على المنظمات معالجتها. من بين التحديات (Information and Communication Technology (ICT), 2025):

1. تفاوت في إمكانية الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصال بين الأفراد والمجتمعات، مما يعيق إدماج الفئات المهمشة ويحد من فرصها الاقتصادية؛
2. التطور المستمر في تقنيات المعلومات والاتصال يفرض تحديات متزايدة تتعلق بأمن البيانات وخصوصيتها؛
3. الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية والشبكات يزيد من تعرض المؤسسات لهجمات إلكترونية وتسريب المعلومات؛
4. يتطلب دمج الابتكارات التكنولوجيا الحديثة من المؤسسات سرعة التكيف للحفاظ على تنافسيتها؛
5. إدارة التعقيد الناتج عن تنوع أنظمة تكنولوجيا المعلومات وضمان تكاملها بشكل آمن يعد تحديا كبيرا للمؤسسات؛

❖ كذلك من بين تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:(Pratt)

1. تعطيل البنية التحتية: تهدف بعض الجرائم الإلكترونية إلى شل الأنظمة الحيوية، مما يسبب الفوضى والذعر؛

2. استبدال العمالة البشرية: أدى انتشار الأتمتة والروبوتات إلى استبعاد بعض الوظائف، خاصة المهام المتكررة منخفضة القيمة؛
3. تراجع التفاعل البشري: قللت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التفاعل المباشر بين الأفراد، مما أثر على العلاقات الاجتماعية؛
4. زيادة المشكلات الاجتماعية: ساهم الاستخدام المفرط للتكنولوجيا في تفاقم الظواهر مثل التنمر الإلكتروني، العزلة، الشعور بالوحدة، والاكتئاب.

الفرع الثاني: حلول مقترحة لمواجهة تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لمواجهة التحديات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمكن اعتماد مجموعة من الحلول على النحو التالي:

1. السعي لتقليص الفجوة الرقمية من خلال خفض تكاليف الإنترنت وتوسيع نطاق وصوله ليشمل جميع المناطق عالميا؛
2. ابتكار وتطوير برامج متقدمة وفعالة تضمن حماية بيانات المستخدمين وتعزز خصوصيتهم؛
3. تحسين إجراءات الأمن السيبراني والالتزام بمعايير حماية البيانات لضمان بيئة رقمية آمنة؛
4. تمكين العنصر البشري عبر تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم، مما يساهم في الاستخدام الفعال للحلول الرقمية والتعامل بكفاءة مع التحديات التقنية؛
5. ضرورة الحد من الاعتماد الكامل على الروبوتات والأتمتة داخل المؤسسات، لتفادي تأثيرها السلبي على معدلات التوظيف والحد من انتشار البطالة في المجتمع؛
6. الموازنة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتفاعل البشري من خلال تشجيع اللقاءات المباشرة؛
7. تعزيز التوعية الرقمية، وتشجيع الاستخدام المتوازن للتقنيات لمواجهة المشكلات الاجتماعية الناتجة عن الاستخدام المفرط للتكنولوجيا.

خلاصة الفصل

استعرض هذا الفصل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من زوايا متعددة، مقدما رؤية شاملة وموجزة للجوانب النظرية المرتبطة به. شمل ذلك عدة نقاط، بدءا من التعاريف وصولا إلى التحديات

وبالانتقال إلى ما هو أبعد من التعريفات، فقد تم الكشف عن ماهية التكنولوجيا باعتبارها نتاجا للتطور العلمي والتقني الهادف إلى تسهيل العمليات وتحسين الأداء. كما يرتبط هذا المفهوم بمصطلحي المعلومات والاتصال؛ فالمعلومات تعني المعرفة ذات المعنى والقيمة، في حين أن الاتصال يمثل عملية تبادل المعلومات بين الأفراد والأجهزة لضمان تحقيق الفهم المشترك.

بالتعمق أكثر في الموضوع، يتم دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كونها مجموعة من التقنيات المدمجة لإعطاء نظام متكامل. وتتسم هذه التكنولوجيا بعدة مميزات وخصائص، كما أنها تتمتع بمكونات متقدمة وعالية الدقة. على الرغم من إيجابيات ها العديدة، إلا أنها تنطوي على بعض السلبيات.

وتؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، حيث تمتد أثارها إلى جوانب عدة، من بينها: الجوانب التنظيمية، الاقتصادية، وكذلك الجوانب الاقتصادية. وتبرز مجالات تطبيقها في التعليم، الصحة، النقل والمواصلات، وغيرها من الميادين الأخرى. كما أنها تواجه تحديات مختلفة، مثل الحاجة إلى بنية تحتية قوية، توفير الحماية والأمن السيبراني وغيرها الكثير.

يضع هذا الفصل أساسا نظريا متينا، يتيح للقراء فهما عميقا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها الواسع على مختلف المجالات، كما يوفر إطارا نظريا راسخا يمكن توظيفه لاحقا في دراسة تطبيقاته على قطاع أو إدارة معينة كالجمارك مثلا.

الفصل الثاني:

الإطار النظري لرقمنة الإدارة الجمركية

تمهيد:

تمثل إدارة الجمارك أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة في حماية الاقتصاد الوطني من جهة، وتمويل الخزينة العمومية من جهة أخرى. كما تمارس إدارة الجمارك نشاطاتها وأعمالها عبر مصالح موزعة في كامل التراب الوطني وفقا لنطاق جمركي محدد قانونيا، كما تعتبر إدارة الجمارك من أهم مؤسسات الدولة الجزائرية التي يخضع جهازها الجمركي لنفس العمليات المعمول بها على المستوى العالمي.

المبحث الأول: أساسيات ومفاهيم إدارة الجمارك

إن المديرية العامة للجمارك هي جهاز مراقبة تعمل على تطبيق القوانين ومحاربة الغش، كما تعتبر هيئة من الهيئات الحكومية التابعة لوزارة المالية، حيث تمثل إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الدولة لحماية وخدمة الاقتصاد الوطني، وكذا الدور الذي تلعبه في مراقبة التجارة الخارجية. ونظرا لمغزى الموضوع سيتم التطرق إلى تعريف دقيق لإدارة الجمارك.

المطلب الاول: تعريف الجمارك، والمصطلحات ذات الصلة

تعد الجمارك من أهم الأجهزة السيادية في أي دولة، حيث تتولى القيام بدور محوري في تنظيم حركة السلع عبر الحدود.

الفرع الأول: تعريف الجمارك

للجمارك عدة تعاريف، من بينها:

1. تسمى الجمارك في الأوقات الماضية بكلمة "divan" وهي تعني مكان تجمع الإداريين المكلفين بالمالية، ولهذا فقد كانت الجمارك منذ القديم تعمل لأجل سير عمليات التبادل التجاري في نظام وشفافية. (مريم، 2017، صفحة 07)
2. كما تعرف الجمارك بأنها مصلحة عمومية ذات طابع إداري (نادية، 2003، صفحة 37) وهيئة حكومية تابعة لوزارة المالية تستخدمها الدولة لحماية اقتصادها الوطني، فهي أداة تسهل عملية التبادل، وتشجيع وتحرير التجارة من القيود. (سلطاني، 2003، صفحة 102)
3. وتعرف أيضا على أنها الخدمة الحكومية المسؤولة عن إدارة الجمارك وتحصيل الرسوم والضرائب، والتي تتحمل أيضا مسؤولية تطبيق القوانين واللوائح الأخرى المتعلقة باستيراد البضائع، تصديرها، نقلها، وتخزينها. (غزلاني، 2024، صفحة 39)
4. وبتعريف آخر: الجمارك هي عبارة جهاز للمراقبة، تعتمد عليه الدولة لتحصيل الحقوق والرسوم المطبقة على السلع التي تجتاز الحدود الوطنية، وكذا مراقبة حركة السلع والمنتجات ورؤوس الأموال. وتتم مهامها بموجب التشريعات الوطنية وكذا الاتفاقيات الثنائية والدولية مثل: اتفاقيات التبادل الحر، وتشريعات المنظمة العالمية للجمارك. (يوسف، 2022، صفحة 05)
5. تعرف الجمارك على أنها سلطة أو وكالة في بلد ما، مسؤولة عن تحصيل الرسوم الجمركية وحمايتها، والتحكم في تدفق البضائع بما في ذلك الحيوانات والأمتعة الشخصية والمواد الخطرة داخل وخارج البلد، اعتمادا على

التشريعات واللوائح المحلية. إذ يتم تقييد أو حظر استيراد أو تصدير بعض السلع، وتقوم وكالة الجمارك بتنفيذ هذه القواعد. (غزلاني، 2024، صفحة 39)

❖ من خلال ما تم تقديمه من تعريفات، نستنتج التعريف التالي:

الجمارك هي هيئة حكومية لها مصالح في كل اقليم جمركي خاصة عبر النقاط الحدودية: البرية، البحرية والجوية، يكمن نشاطها الرئيسي في حماية الاقتصاد الوطني، وتحصيل الحقوق والرسوم، كما أنها مسؤولة على تطبيق القوانين والأنظمة الأخرى واحترام التشريعات التي تظم المبادلات الاقتصادية وتحركات الأشخاص من دولة لأخرى.

الفرع الثاني: تعريف اقتصاديات الجمارك

يقصد باقتصاديات الجمارك، أنها العملية التي من خلالها تتم محاولة رصد الأبعاد الاقتصادية المختلفة للعملية الجمركية، باعتبارها إحدى عمليات إتمام التجارة الخارجية. ومن ثم فإن اقتصاديات الجمارك تركز على النواحي الاقتصادية أكثر من النواحي الفنية لتلك العملية. فهي تهتم بتحليل الرسم الجمركي وتأثيره الاقتصادي، حيث يعتبر أداة مالية تستخدم لتحقيق اهداف متعددة، منها (الرزاق، 2006، صفحة 21):

1. تحديد الأثر الاقتصادي للتجارة من خلال التأثير على الاسعار والكميات المتبادلة؛
2. تحقيق الإيرادات للدولة عن طريق فرض ضرائب على السلع المستوردة؛
3. حماية الصناعة المحلية من المنافسة الأجنبية وتعديل ميزان المدفوعات، وتقليل العجز التجاري.

الفرع الثالث: الفرق بين الخط والإقليم والدائرة الجمركية

لا بد من التفريق بين الخط الجمركي والإقليم الجمركي وكذا الدائرة الجمركية، والتي تعتبر كمفاهيم أساسية في الجمارك حيث:

1. الإقليم الجمركي: عبارة عن الأراضي الخاضعة لدولة معينة والمياه الإقليمية التابعة لها، أي مساحة الدولة بالإضافة لمياهها الإقليمية. (الرزاق، 2006، صفحة 28)
2. الخط الجمركي: يقصد به الحدود السياسية الفاصلة بين الدولة والدول المتاخمة لها وكذلك شواطئ البحار المحيطة بالبلاد، ولا يجوز اجتياز البضائع للخط الجمركي إلا عن طريق منفذ جمركي محدد. (الطلحة و خالد أمين عبد الله، 2015، صفحة 135)
3. الدائرة الجمركية: تعبر عن المساحة التي تحدد من قبل المسؤولين في الجمارك والتي يتم في إطارها تطبيق القوانين والإجراءات واللوائح الجمركية، وهي غالبا ما تكون متاخمة للموانئ البحرية والجوية والمناطق الحرة داخل الدولة.

فإن هذه الدائرة هي التي تشمل تفعيل تلك القوانين الخاصة بالنظم الجمركية المختلفة للدولة. (الرزاق، 2006، صفحة 29)

المطلب الثاني: ماهية إدارة الجمارك

تكتسي إدارة الجمارك أهمية كبيرة، والتي تنبع من دورها الرقابي الذي يحقق الأهداف المالية للدولة.

الفرع الأول: تعريف إدارة الجمارك

قدمت لإدارة الجمارك مجموعة من التعاريف، والتي يمكن تناولها على النحو التالي:

1. تعتبر إدارة الجمارك العنصر الأكثر فعالية في تطبيق سياسة الدولة على مستوى التجارة الخارجية وتطبيق التشريع الجمركي (نصيرة، 2021، الصفحات 198-208)، وهي جهاز مراقبة تعمل على تنفيد القوانين ومحاربة الغش، وهي هيئة من الهيئات الحكومية التابعة لوزارة المالية، القائمة على المنهج التشاركي في التسيير القائم على خطة استراتيجية شاملة لكل متطلبات العمل الاداري الجمركي المعاصر، والمثمنة لمواردها المادية والبشرية، والمسهلة للنشاط التجاري لضمان تنافسية المؤسسة الاقتصادية قصد المشاركة في أهداف التنمية المستدامة للبلد. (عبد القادر، 2017، صفحة 05)
2. إدارة الجمارك أداة فعالة لضبط الاقتصاد بصفة عامة، وضبط التجارة الخارجية بصفة خاصة كما تسهر بكامل أعضائها على تطبيق القوانين واحترام التشريعات التي تضم المبادلات الاقتصادية وتحركات الأشخاص ووسائل النقل البحرية وكذا الجوية من وإلى الخارج. (خديجة و بيطام لويزة، 2021، صفحة 9)
3. إدارة الجمارك هي إدارة مكلفة بمراقبة اجتياز الأشياء ورؤوس الأموال للحدود الوطنية. (مريم، 2017، صفحة 08)

❖ انطلاقا من التعاريف السابقة، يتبين أن مفهوم إدارة الجمارك يشير إلى:

هي جهة رسمية تعنى بمراقبة وتنظيم حركة السلع، والأشخاص، والممتلكات، وغيرها عند المعابر الحدودية للدولة. وتخضع هذه الهيئة لإشراف وزارة المالية، باعتبارها أحد المصادر الأساسية لتمويل الخزينة العامة من خلال تحصيل الرسوم والضرائب المفروضة على المنقولات.

الفرع الثاني: مميزات إدارة الجمارك

من المميزات الأساسية لإدارة الجمارك ما يلي:

1. الميزة الأولى: أنها خدمة عمومية وموضوعة أساسا تحت وصاية وزارة المالية، وهدفها الأساسي يتميز في الدفاع عن الفضاء الاقتصادي للبلاد؛ (لحسن و شراد عبد المنعم، 2023، صفحة 29)

2. الميزة الثانية: أنها قوة عمومية مجهزة ببعض المميزات التي تهدف إلى تشجيع الاقتصاد الوطني المنوط فقط لخدمة البلد، فهي تسهر على المصالح الشرعية للمستعملين وتعمل على تطبيق مدى شرعية القوانين؛ (خديجة و بيطام لويزة، 2021، صفحة 10)
3. الميزة الثالثة: طابع القوة العمومية لإدارة الجمارك ما هو إلا نتيجة طبيعية لدورها الأساسي كمعدل للاقتصاد، وبعبارة أخرى لحماية الاقتصاد وقواعد الخزينة. (خميسي و عبد الكريم كيبش، 2017، صفحة 347)

❖ وهناك مميزات أخرى لإدارة الجمارك تتمثل في: (لحسن و شراد عبد المنعم، 2023، صفحة 32)

1. مصدر ثابت للإيرادات الحكومية، كونها توفر دخلا ماليا مستداما من خلال الرسوم الجمركية، مما يساعد في تمويل الخدمات والمشاريع العامة؛
2. دعم الصناعات المحلية، من خلال حماية المنتجات الوطنية من المنافسة الأجنبية، مما يعزز نمو الصناعة المحلية ويوفر فرص العمل؛
3. تنظيم التجارة وضمان جودة الواردات، فهي تعمل على ضبط حركة التجارة الخارجية وفق المعايير الفنية، الصحية، والبيئية، مما يضمن سلامة المستهلكين؛
4. تعزيز الأمن القومي، فهي تساهم في الحد من دخول البضائع الغير مشروعة عبر مكافحة التهريب، ما يعزز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي؛
5. حماية المستهلك، من خلال ضمان سلامة المنتجات عن طريق الفحص والتأكد من مطابقتها للمواصفات والمعايير المطلوبة، مما يقلل من المخاطر الصحية.

الفرع الثالث: علاقة إدارة الجمارك بمحيطها، وأصحاب المصالح

1. علاقة الجمارك بمحيطها:

إن تنظيم العلاقات لمختلف مكونات المحيط الاقتصادي والإداري على المستوى الوطني والخارجي يمكننا من فهم "الدورة العامة للمعلومات" مع مختلف المتدخلين والعلاقات العملية، وهكذا فإن دورة وكيفية جمركة البضائع هي التي تولد المعلومات الإحصائية لدى الجمارك. (مريم، 2017، صفحة 11)

2. علاقة الجمارك وأصحاب المصالح:

ترتبط علاقة الجمارك وأصحاب المصالح ببناء بيئة من الثقافة والتعاون بينها وبين المصدرين والمستوردين لتسهيل إجراءات التصدير والاستيراد، حيث إن الرقابة المشددة تؤثر سلبا على جميع الأطراف، حتى الملتزمين بالقانون، مما يجعلها غير عادلة. وبغية تفادي ذلك، يجب تقليل الفحص المادي المكثف واعتماد أساليب إدارة المخاطر، مع تعزيز التعاون

للكشف عن المخالفات. ويقترح استخدام برامج مثل مذكرات التفاهم بين الجمارك والقطاع التجاري كمدخل لتحسين العلاقات وتبسيط الاجراءات، مع توصية باعتماد نهج تعاوني من قبل الحكومات، بدلا من النهج القائم على المواجهة. (الرزاق، 2006، الصفحات 99-100)

المبحث الثاني: رقمنة إدارة الجمارك

تؤدي العقبات والضغط المتزايد الناتج عن تطور التجارة الخارجية لظهور توجه جديد، والمتمثل في تغيير نمط التسيير، وذلك من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية (الجمارك الرقمية).

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت الرقمنة والتحول الرقمي من الركائز الأساسية لتحديث أساليب العمل وتحسين الكفاءة. وفي هذا السياق سيتم تبيان كل من مفهوم الرقمنة وأشكالها، إضافة إلى متطلباتها، وكذا مفهوم التحول الرقمي.

الفرع الأول: تعريف الرقمنة وأشكالها:

1. تعريف الرقمنة:

هناك تعاريف عديدة للرقمنة، من بينها:

أ. تعرف الرقمنة على أنها: القدرة على تحويل المنتجات أو الخدمات الحالية إلى متغيرات رقمية، وبالتالي تقدم مزايا على المنتجات الملموسة (غزلاني، 2024، صفحة 05)، ذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني. (حويتة و رحاب فايز أحمد سيف، 2020، صفحة 17)

ب. ينظر إلى الرقمنة على أنها: عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من وإلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات)، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها (الرقمنة). (حميد و علي حميدوش، 2020، صفحة 44)

ت. وكذلك تعرف الرقمنة بأنها: منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. (هشام و سعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف(رسالة ماستر)، 2022، صفحة 13)

ث. وتعرف الرقمنة كذلك على أنها: قدرة الدولة وشعبها في استخدام التقنيات الرقمية لتوليد ومعالجة وتبادل المعلومات، كما أنها تصف كل من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية المرتبطة بالتبني الجماعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (فريد و الحاج علي بدرالدين، النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر، 2023، صفحة 325)

❖ بناءا على ما سبق، يتبين أن التحول الرقمي هو:

عملية تحويل البيانات، والمنتجات، والخدمات من شكلها المادي الملموس إلى صيغة رقمية قابلة للمعالجة باستخدام الأجهزة الإلكترونية.

2. أشكال الرقمنة:

تتخذ الرقمنة أشكال متعددة من أبرزها:

أ. الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الفنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تدعى بيكسل وهي: أحادي بايت لصورة أبيض وأسود، 8 بايت لصورة في مستوى رمادي. (الدين و بلعزلة مهدي، دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية (رسالة ماستر)، 2023، صفحة 08)

ب. الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الالكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع امكانية تعديل وتصحيح الخطأ. (هشام، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف(رسالة ماستر)، 2022، صفحة 15)

ت. الرقمنة في شكل اتجاهي: يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي. والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي، عملية طويلة ومكلفة. (الدين و بلعزلة مهدي، دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية (رسالة ماستر)، 2023، صفحة 09)

الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة:

تتمثل متطلبات الرقمنة فيما يلي: (سعيدي، 2023، صفحة 08)

1. المتطلبات البشرية: تتطلب الرقمنة جهودا جماعية من مختلف مسؤولي وموظفي المؤسسة، حيث كلما زادت كفاءة ومهارة الموظفين، زادت جودة تنفيذ مشاريع الرقمنة؛

2. وضع التشريعات والقوانين اللازمة: وذلك من خلال تحديد إطار قانوني يقر بالتحول الرقمي قبل البدء ومعالجة الثغرات القانونية، بالإضافة إلى سن القوانين بعد التطبيق لضمان أمن المعاملات الإلكترونية وتحديد إجراءات عقابية للمتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية؛

3. صناعة المعرفة: يقودها المديرون والمحللون كجزء من رأس المال الفكري، وتهدف إلى خلق ثقافة معرفية داخل الإدارة الإلكترونية. وهي تعتمد على تطوير طرق التفكير وترقية أساليب العمل وفق الخبرات المعلوماتية.

❖ وهناك متطلبات أخرى، تتمثل في: (سمير و بوخاري مليكة، 2022، صفحة 459)

1. المتطلبات المالية: وهي عنصر حساس، ويجب تقديرها وفقا لأهداف المشروع وطبيعته، وتتطلب دعما ماليا قويا لتشغيله؛
2. المتطلبات المادية: تتمثل المتطلبات المادية في الآتي :

أ. الحواسيب: من أهم الأدوات الأساسية، ويجب أن تكون بمواصفات مناسبة؛

ب. الماسحات الضوئية: تستخدم لتحويل البيانات؛

ج. أجهزة التصوير الفوتوغرافي الرقمي: تستخدم لالتقاط الصور وتخزينها إلكترونيا.

الفرع الثالث: التحول الرقمي:

1. تعريف التحول الرقمي:

تم تقديم عدة تعاريف لمفهوم التحول الرقمي، من أبرزها:

أ. يعرف التحول الرقمي على أنه: العملية التي يتم فيها تحويل الكتب، المخططات، الجرائد، المواد السمعية، والمواد البصرية إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات الضوئية، أو أي معدات وأجهزة أخرى. (سيرين و زيغم ابتهال، 2023، صفحة 03)

ب. ويعرف أيضا على أنه: مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة. (شاوشي و زهرة خلوف، 2023، صفحة 18)

ت. التحول الرقمي هو: عملية استخدام أحدث التقنيات التكنولوجية في مختلف مجالات الأعمال لتحويل المهام والخدمات إلى رقمية تعتمد على البرامج والتطبيقات بدلاً من الطرق التقليدية الورقية. يهدف هذا التحول إلى تعزيز قدرة الشركات على المنافسة وتقديم قيمة أفضل للعملاء في ظل التغيرات التكنولوجية السريعة. (بكه، 2025)

❖ ومما سبق، يمكن القول أن التحول الرقمي هو:

عملية استخدام التكنولوجيا الحديثة بدل الطرق التقليدية لتطوير عمل المؤسسات والخدمات، بهدف تحسين الأداء، زيادة الكفاءة، وتقديم تجربة أفضل للعملاء.

2. أهمية التحول إلى الإجراءات الجمركية الإلكترونية (الرقمية):

يكتسي التحول إلى الإجراءات الجمركية الرقمية أهمية كبيرة، تتجلى في الجوانب التالية: (فريد و الحاج علي بدرالدين، النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر، 2023، صفحة 327)

1. توفير المرونة للمتعاملين الاقتصاديين في تنفيذ الإجراءات دون التقيد بمكان أو وقت محدد؛

2. تقليل تكاليف السفر وعدد الوثائق الورقية المطلوبة، وتسريع الخدمات المقدمة للعملاء؛

3. زيادة تحصيل الرسوم والضرائب بدقة، وتعزيز التتبع الفوري للبضائع؛

4. تسريع التخليص الجمركي وتبسيط الإجراءات؛

5. تقليل استخدام الورق والحفاظ على البيئة؛

6. تحسين مناخ الأعمال وجذب الاستثمار الأجنبي؛

7. تعزيز الأمن التجاري ومكافحة التهريب والاحتيال؛

8. تعزيز الشفافية والمصداقية في المعاملات الجمركية.

المطلب الثاني: ماهية رقمنة إدارة الجمارك:

بموجب التحول الرقمي، أصبحت المؤسسات الجمركية مطالبة بتبني التقنيات الحديثة لتطوير أدائها.

الفرع الأول: تعريف رقمنة إدارة الجمارك:

هناك عدة تعاريف لرقمنة إدارة الجمارك، من بينها:

1. حسب منظمة الجمارك العالمية فإن مصطلح الجمارك الرقمية يعني: أي نشاط آلي أو إلكتروني يسهم في فعالية أو كفاءة العمل الجمركي، وكذا تنسيق الانشطة الجمركية (النظم الآلية للتخليص الجمركي، النافذة الواحدة، والتبادل الالكتروني للمعلومات). بالإضافة إلى مواقع توصيل المعلومات لتعزيز الشفافية، وكذا استخدام الهواتف الذكية. (بوراوي و عمار ميلودي، 2017، الصفحات 709-730)

2. وتعرف إدارة الجمارك الرقمية على أنها: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق رؤية ورسالة الإدارة الجمركية، وهي تدعيم جمركة البضائع انطلاقا من تلقي الطلبات وقبولها، معالجة سلع الاستيراد والتصدير والعبور، وسداد الرسوم والضرائب المستحقة، إلى غاية انتهاء البضائع من الرقابة الجمركية. (كنزة و دويني مختار، 2022، صفحة 672)

3. كذلك يمكن تعريفها: على أنها استخدام الأجهزة والأنظمة الإلكترونية في المنافذ الحدودية بغية تسهيل عمليات التجارة الدولية، والقضاء على كل مقومات الفساد داخل المنفذ الحدودي البري، البحري والجوي. (فريد و الحاج علي بدرالدين، النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر، 2023، صفحة 326)

❖ استنادا إلى ما ورد من تعاريف سابقة، يمكن القول أن الإدارة الجمركية الرقمية هي:

استخدام كل ما يخص الرقمنة والتكنولوجيا لتحديث وعصرنة الإدارة الجمركية، وتهدف لتحسين كفاءة العمليات والإجراءات الجمركية، تعزيز الشفافية، وتسهيل عملية التجارة الخارجية انطلاقا من دخول البضائع، مرورا بالعبور، إلى غاية انتهاء الرقابة الجمركية.

الفرع الثاني: أنظمة إدارة الجمارك

1. مفهوم الأنظمة الاقتصادية الجمركية:

أ. تعرف الأنظمة الاقتصادية الجمركية على أنها: أنظمة موجهة لتشجيع بعض الأنشطة الاقتصادية مثل: التصنيع والاستثمار والتصدير عن طريق استعمال ميكانيزمات معينة ترتبط بإجراءات بسيطة ومرنة ووقف كلي أو جزئي للضرائب والرسوم الجمركية، وإجراءات الرقابة على التجارة الخارجية. (يوسف، 2022، صفحة 81)

ب. كما عرف "كلودبار وهنري تريمو" الأنظمة الاقتصادية الجمركية بأنها: أنظمة موجهة لتشجيع بعض الأنشطة الاقتصادية للاستيراد والتصدير عن طريق استعمال ميكانيزمات معينة، تتغير حسب النشاط المعني كوقف أو الإعفاء من الضرائب والرسوم الجمركية، ومنح مسبق للمزايا الجبائية والمالية للمؤسسات لتدعم وضعيتها التنافسية في الأسواق العالمية. (الطيبي، 2018، صفحة 530)

- يتبين من العرض السابق أن الأنظمة الاقتصادية الجمركية هي:

عبارة عن آليات تهدف لتعزيز تطور بعض النشاطات الاقتصادية للاستيراد والتصدير عن طريق استعمال إجراءات وميكانيزمات لحماية الاقتصاد الوطني.

2. أنواع الأنظمة الاقتصادية الجمركية:

من بين الأنظمة الجمركية الاقتصادية نجد:

أ. نظام العبور: حسب ما جاء في المادة 125 من قانون الجمارك أن العبور هو النظام الجمركي الذي توضع فيه البضائع تحت المراقبة الجمركية، المنقولة في نفس دائرة اختصاص نفس المكتب أو من

مكتب جمركي إلى مكتب جمركي آخر برا أو جوا مع وقف الحقوق والرسوم وتدابير الحظر ذات الطابع الاقتصادي. (بوتفليقة، قوانين، 2017، صفحة 24)

ب. نظام المستودع الجمركي: هو النظام الجمركي الذي يمكن من تخزين البضائع تحت المراقبة الجمركية في المحلات المعتمدة من طرف إدارة الجمارك، وذلك مع الوقف للحقوق والرسوم وتدابير الحظر ذات الطابع الاقتصادي. وتوجد ثلاث أصناف من المستودعات الجمركية (الطيبي، 2018، صفحة 533):

- المستودع العمومي؛
- المستودع الخاص؛
- المستودع الصناعي.

ت. نظام التصدير المؤقت: حسب ما جاء به المشرع الجزائري في المادة 193 من قانون الجمارك: فإنه النظام الجمركي الذي يسمح بالتصدير المؤقت للبضائع المعدة لإعادة استيرادها لهدف معين في أجل معين دون تطبيق تدابير الحظر ذات الطابع الاقتصادي. (بوتفليقة، قوانين، 2017، صفحة 29)

ث. نظام إعادة التموين بالإعفاء: يقصد به حسب المادة 186 من قانون الجمارك بأنه ذلك النظام الجمركي الذي يسمح بالإعفاء من الحقوق والرسوم عند استيراد بضائع متجانسة من حيث نوعيتها وجودتها وخصائصها التقنية مع البضائع التي أخذت من السوق الداخلية واستعملت للحصول على منتجات سبق تصديرها بشكل نهائي. (المدني و أوليدي محمد عمر، 2022، الصفحات 64-65)

ج. نظام القبول المؤقت: يقصد به الإجراء الجمركي الذي يمكن بمقتضاه إدخال بضائع معينة إلى المنطقة الجمركية بإعفاء مشروط من رسوم وضرائب الاستيراد كليا أو جزئيا، ويجب أن تستورد تلك البضائع لغرض معين بقصد إعادة تصديرها، خلال مدة محددة ودون أن تخضع لأي تغيير، عدا الاستهلاك العادي في القيمة بسبب استعمالها. (الطيبي، 2018، صفحة 533)

الفرع الثالث: متطلبات رقمنة الإدارة الجمركية:

يتطلب إنجاح هذا التحول الاستراتيجي توفر مجموعة من الركائز الأساسية، نذكر منها ما يلي: (بوراوي و عمار ميلودي، 2017، صفحة 712)

1. ضرورة امتلاك الإدارة الجمركية لقاعدة بيانات شاملة وآمنة؛

2. ينبغي وجود مورد بشري مؤهل لإتقان الفنيات التكنولوجية ومتابع لكل مستجداتها؛
3. يجب بناء علاقة تشاور وتبادل المعلومات مع بقية الإدارات الجمركية على المستوى العالمي والاستفادة من خبرتها؛
4. الاستفادة من الخبرات والدراسات التدريبية التي يقدمها خبراء منظمة الجمارك العالمية في هذا المجال.
5. إرساء قواعد واتفاقيات تعاون مع البنوك التجارية. (حليس، 2021، صفحة 610)

الفرع الرابع: دوافع التحول إلى الجمارك الرقمية

في إطار السعي لتطوير العمل الجمركي ومواكبة التحول الرقمي، برزت مجموعة من الدوافع التي تعكس الحاجة الملحة لتحديث المنظومة الجمركية. وفيما يلي أبرز هذه الدوافع: (ميلودي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات itc في تطوير الإدارة الجمركية الجزائرية، 2017، صفحة 106)

1. الرغبة في تطوير الأداء المؤسسي من خلال التحول الرقمي لإجراءات التخليص الجمركي، ما يساهم في تحقيق كفاءة أعلى، وشفافية في العمل الجمركي؛
2. السعي لتسهيل وتسريع الإجراءات الجمركية بما يقلل من الوقت والتكلفة للمستوردين والمصدرين، ويعزز من رضاهم وثقتهم بالخدمات الجمركية؛
3. الحرص على رفع مستوى التعامل المهني والمنصف مع جميع المتعاملين في المنافذ الجمركية، من خلال تقنيات تمكن من تحديد البضائع التي تحتاج إلى معاينة بدقة، وتطبيق آليات اختيار عشوائية شفافة للمعاينين؛
4. الحاجة إلى توفير قاعدة بيانات إحصائية شاملة ومحدثة، تتيح للجهات المعنية الوصول إلى المعلومات بسهولة لدعم التخطيط الاقتصادي واتخاذ قرارات سياسية واقتصادية فعالة.

المطلب الثالث: نجاح التحول الرقمي الجمركي: العوامل، والتحديات والحلول

يشكل التحول الرقمي في المجال الجمركي خطوة محورية نحو تسهيل التجارة وتعزيز الكفاءة.

الفرع الأول: عوامل نجاح التحول الرقمي في الإدارة الجمركية:

يعتمد نجاح التحول الرقمي في الإدارة الجمركية على مجموعة من العوامل الأساسية، ويوضح الجدول التالي أبرز هذه العوامل بشكل موجز:

الجدول رقم (01): عوامل نجاح التحول الرقمي

الأبعاد	*عوامل النجاح*
البعد التنظيمي	• فهم احتياجات المؤسسة أو العملاء بدقة، يساهم في اختيار الاستراتيجيات الصحيحة؛ • تعزيز القدرات الاستشرافية على المدى البعيد؛ • التدرج في التحول الرقمي من خلال تنفيذ مشاريع تجريبية لتقليل نسبة الخطأ؛ • أهمية تأهيل وتدريب الموارد البشرية على المعاملات الرقمية لتحقيق تحول رقمي سلس.
البعد البيئي	• أهمية الاتصال الفعال في بيئة رقمية تعتمد على تبادل البيانات إلكترونيا؛ • ضرورة توافق معايير وتنسيقات تبادل البيانات داخل المنظمة، ومع المنظمات الأخرى؛ • ضمان فعالية الاتصال وسلاسته وأمنه وشفافيته وفقا للمعايير الدولية؛ • القدرة على الجمع بين تخصصات مختلفة (كالقانون، الاقتصاد) دون تعارض.
البعد التكنولوجي	• توفر بنية تحتية تكنولوجية مناسبة تشمل الإنترنت، ومستودعات البيانات، والدفع الإلكتروني؛ • إتاحة الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي لدعم اتخاذ القرار؛ • الاستثمار المستمر في تطوير البنية التحتية باستخدام تقنيات حديثة؛ • أهمية تأمين المعلومات كركيزة أساسية لنجاح البنية التحتية الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

- غزلاني أسامة، دور رقمنة قطاع الجمار في تسهيل عمليات التجارة الخارجية الجزائرية اقتراح إطار عمل لرقمنة الجمارك الجزائرية بالاعتماد على التجارب الدولية (أطروحة دكتوراه)، جامعة 08 ماي 1945، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2024، صفحة 08.
- لبنى سحر فاري، "دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 15، المجلد 08، سنة 2021، صفحة 38-39.

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه مبادرات تحديث ورقمنة الإدارة الجمركية

غالبا ما تواجه مبادرات إصلاح الجمارك ظروف محيطية تعيق وتعرقل مسار الإصلاحات المبرمجة، من بين التحديات: (غزلاني، 2024، صفحة 66)

1. التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول الرقمي المستمر يشكلان تحديا كبيرا في القدرة على مواكبتها ومسايرتها بفعالية؛
2. محدودية الموارد البشرية والمادية والتي تصعب الالتزام بالاتفاقيات الدولية؛
3. التكلفة الاقتصادية الباهظة لعدم الالتزام بالمعايير الدولية رغم غياب العقوبات القانونية المباشرة؛
4. مقاومة الإصلاحات الجمركية من قبل فاعلين اقتصاديين وموظفين مستفيدين من الوضع القائم؛
5. غياب نموذج إصلاحي موحد لجميع إدارات الجمارك، يفرض ضرورة التكييف وفق خصوصية كل دولة؛
6. الأخطاء في التشخيص، والتي تؤدي إلى إصلاحات غير فعالة أو غير مناسبة؛
7. بطء استجابة القطاع الحكومي مقارنة بالقطاع الخاص، قد يعيق وتيرة الإصلاح؛
8. الممارسات الأمنية أو الانتقائية، قد تقلص من فعالية الإصلاحات الجمركية.

الفرع الثالث: حلول مقترحة لمواجهة تحديات التحول الرقمي في الإدارة الجمركية

فيما يلي مجموعة من الحلول المقترحة لتفادي التحديات المذكورة:

1. الاستثمار في التدريب، وتوفير التقنيات الحديثة؛
2. تحسين أنظمة العمل لتمكين الجمارك من مجاراة نسق التجارة العالمية؛
3. تصميم خطط إصلاح جمركي قابلة للتكييف والتغيرات الدولية، مع مراعاة خصوصية كل دولة؛
4. تأمين دعم واضح من صانعي السياسات لتجاوز مقاومة التغيير؛
5. إجراء دراسات دقيقة وشاملة للوضع الجمركي القائم قبل إطلاق أي مبادرة إصلاحية لضمان فعاليتها؛
6. تطوير البنية التحتية المرتبطة بالتجارة، لدعم كفاءة العمليات الجمركية وتقليل التكاليف؛
7. الاستفادة من الرقمنة والتحول التكنولوجي، عبر إدخال أنظمة ذكية لأتمتة الإجراءات الجمركية؛
8. وضع ضوابط لتقليل الأثر السلبي للممارسات الأمنية والانتقائية، من خلال الموازنة بين متطلبات الأمن وتسهيل التجارة.

المبحث الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك

تقوم إدارات الجمارك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة الإجراءات الجمركية وتبسيطها إلى أقصى حد ممكن، والذي يعد أحد المتغيرات الديناميكية اللازمة لضمان سيرورة العمل بشكل منظم وفعال.

المطلب الأول: دور نظم المعلومات والاتصال في تسهيل الإدارة الجمركية

تلعب نظم المعلومات دور محوري في تحديث الإدارة الجمركية، لذا كان لابد من إدخال تطبيقات نظم المعلومات عليها.

الفرع الأول: مفهوم نظم المعلومات

هناك مفاهيم عدة لمصطلح " نظم المعلومات"، من بينها:

1. عرفت نظم المعلومات بأنها: البرامج التي تستخدم في أرشفة وإدارة وتنظيم البيانات والحصول على المخرجات من خلال إجراءات معينة يتم إنشائها وفق آلية سير العمل في أي مؤسسة، وتستخدم نظم المعلومات تقنيات التكنولوجيا، حيث أن تكنولوجيا المعلومات هي السباقة دوما، ومن ثم تأتي نظم المعلومات التي تستخدم التقنيات الجديدة التي تم ابتكارها في عالم تكنولوجيا المعلومات. (فريد و الحاج علي بدرالدين، النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر، 2023، صفحة 330)
2. كما تعرف على أنها: مجموعة الإجراءات والوحدات الإدارية الخاصة بجمع بيانات ومعالجتها وإبلاغ النتائج لمستخدميها، وهي تشمل الأعمال الكتابية وكل الاتصالات، كالهاتف والاتصال الشخصي والحاسب. (محمد، 2016، صفحة 17)
3. تعرف نظم المعلومات أيضا بأنها: الأنظمة التي تتكون من مجموعة من الأشخاص، سجلات البيانات، وبعض العمليّات اليدويّة وغير اليدويّة، وتعالج هذه النظم على العموم البيانات والمعلومات الخاصة بكل منظومة. (عرعر، 2017)
4. وعرف (Laudon) نظم المعلومات، بأنها: مجموعة من العناصر أو المكونات المترابطة والمتفاعلة معا، والتي تتولى مهام جمع، تشغيل، تخزين، استرجاع، وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة للمنظمة. (C.Laudon & Jane P.Laudon, 2014, p. 45)
5. نظم المعلومات هي: مزيج من المكونات المادية والبرمجية والبشرية. مصممة لجمع وتحليل وتخزين وتوزيع المعلومات بشكل منظم. هذا يساعد في تحقيق أهداف المنظمة. (العربية، 2024)

❖ ومما سبق يمكن القول بأن:

نظم المعلومات هي مجموعة من المكونات المتكاملة والمترابطة التي تجمع وتعالج البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة، وتجمع بين العناصر البشرية والتقنية مثل: الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات لتحقيق أهداف تنظيمية محددة.

الفرع الثاني: الخطوات المتبعة لتسهيل العمليات العملية الجمركية

بحسب وكالة الأنباء الجزائرية فإن الخطوات المتبعة لتبسيط إجراءات الإدارة الجمركية تتمثل في: (الجزائرية، 2022)

1. تقليص عدد الوثائق المطلوبة عند الاستيراد أو التصدير وتوحيد النماذج، بغية تشجيع المبادلات التجارية؛
2. تسريع عمليات التخليص الجمركي، كتقليص آجال مكوث البضائع في المخازن المؤقتة وخفض التكاليف من الخدمات اللوجستية؛
3. استخدام التوقيع الإلكتروني والتصاريح الإلكترونية، بغية تطوير سبل مكافحة الغش والتهريب؛
4. التنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية والخاصة (الوزارات والجهات الأمنية)، لترقية التجارة الخارجية؛
5. برنامج المشغل الاقتصادي المعتمد والمتمثل في منح التسهيلات للشركات الملتزمة بالضوابط والمعايير الجمركية؛

❖ ومن بين الخطوات كذلك نجد: (فريد و الحاج علي بدر الدين، النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الاجراءات الجمركية في الجزائر، 2023، الصفحات 330-331-332)

1. إرسال بيانات الشحن عبر أنظمة الحاسوب مسبقا قبل وصول البضاعة، والتي تؤدي إلى تحسين القدرة على التنبؤ وتقليل الوقت المستغرق للمعالجة، وبالتالي توفير مرونة أكبر للجمارك في عمليات المراقبة؛
2. الاستفادة من أنظمة جمع البيانات الالكترونية، وبالتالي إمكانية طلب المستندات مسبقا عبر الإنترنيت؛
3. آلية القبول أو الرفض التي تسمح بفحص سريع للمعلومات وإعادة الرد عليها، وإبلاغ التاجر لتمكينه من اتخاذ القرار المناسب.

المطلب الثاني: أهمية التحول من أنظمة جمركية تقليدية إلى أنظمة جمركية معاصرة

يعد التحول من الأنظمة الجمركية التقليدية إلى الأنظمة الجمركية المعاصرة خطوة حيوية لمواكبة متطلبات العصر الرقمي والتجارة العالمية السريعة.

الفرع الأول: قصور الأنظمة الجمركية التقليدية

هناك عدة نقاط قصور للأنظمة الجمركية التقليدية، من بينها: (خميسي و عبد الكريم كيبش، 2017، صفحة 348)

1. تشعب المهام وتعدد التشريعات، قد يؤدي إلى تضارب في الاجراءات أو بطء في التنفيذ نتيجة الحاجة للتنسيق مع عدة جهات؛

2. التركيز الكبير على الجانب الجبائي يجعل الجمارك أقل تركيزا على تسهيل التجاري أو دعم التبادل التجاري، ما قد يؤثر سلبا على الاقتصاد ويزيد تعقيد الإجراءات على المتعاملين الاقتصاديين؛
3. محدودية الوسائل التقنية في الرقابة، حيث أن الاعتماد الكبير على المراقبة اليدوية للبضائع والمسافرين داخل الإقليم الجمركي الشاسع يؤدي إلى نقص في الفعالية والرقابة، ويترك الثغرات تستغل في التهريب والغش؛
4. بطء الاجراءات وتعقيدها، فكثرة الإجراءات المتعلقة بالتأكد من القيمة، المنشأ، وغيرها تؤدي إلى طول فترة المعالجة الجمركية وتأخر التخليص؛
5. ضعف في توجيه المتعاملين الاقتصاديين، وذلك لغياب نظام رقمي تفاعلي أو قنوات سهلة للتواصل، يؤدي لنقص التوجيه والإرشاد الفعال؛
6. تحديات في مكافحة الغش والتزوير، فمواجهة الغش التجاري المعقد في مجالات مثل: القيمة والمنشأ تتطلب تقنيات متقدمة وأدوات تحليل بيانات، وهو ما تفتقر إليه الأنظمة التقليدية.

الفرع الثاني: مزايا الأنظمة الجمركية المعاصرة

تتيح الأنظمة الجمركية المعاصرة جملة من المزايا التي تساهم في تحسين وتبسيط الأداء الجمركي، ومن أبرزها: (بوراوي و عمار ميلودي، 2017، صفحة 712)

1. تيسير إجراءات الدفع الجمركي، حيث تتيح الأنظمة الحديثة سداد كافة المستحقات الحكومية بما في ذلك الرسوم الجمركية والضرائب، مباشرة من موقع العمل دون الحاجة للتوجه شخصيا إلى فروع البنوك أو الإدارات الجمركية؛
2. توفير الخدمة على مدار الساعة، حيث تمكن هذه الأنظمة من إجراء عمليات الدفع الإلكتروني عبر خدمة متاحة على مدار أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، مما يعزز مرونة التعامل ويوفر الوقت والجهد على المتعاملين الاقتصاديين؛
3. الاستعلام والدفع الإلكتروني، حيث تتيح هذه التقنية إمكانية الاستعلام المسبق عن الرسوم الجمركية والضرائب المستحقة، وكذا تنفيذ عمليات الدفع وتأكيدها إلكترونيا، مما يسرع عملية التخليص الجمركي ويقلل نسبة الأخطاء البشرية؛
4. تعزيز الأمان الإلكتروني، من خلال اعتماد الأنظمة على تقنيات تشفير عالية الكفاءة، مما يضمن سرية عمليات الدفع ويوفر الحماية الكاملة للبيانات؛
5. تتيح الأنظمة الرقمية الحديثة متابعة عمليات الدفع في الوقت الفعلي، إلى جانب إمكانية توليد تقارير دقيقة وآليات حول العمليات المنجزة، مما يعزز من الشفافية ويسهل عملية التدقيق والمراجعة.

المطلب الثالث: تجارب بعض الدول في مجال رقمنة الجمارك

سعت العديد من الدول إلى تحديث أنظمتها الجمركية في إطار جهودها لتحقيق التنمية الاقتصادية وتعزيز فعالية التبادل التجاري.

الفرع الأول: تجربة سنغافورة وتونس

يشهد قطاع الجمارك في العالم تحولات رقمية واسعة، حيث سعت العديد من الدول إلى رقمنة أنظمتها بهدف تحسين الكفاءة. ومن هذا المنطلق سيتم التطرق لكل من تجربة سنغافورة وتونس في مجال رقمنة الجمارك، وكذا التحديات التي واجهتها.

1. تجربة سنغافورة (نظام Trade net)

بدأت سنغافورة في تطبيق نظام العمل الجمركي في أوائل الثمانينيات، حيث يتم تطبيق النظام على مرحلتين: (الدين و بلعزلة مهدي، دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية (رسالة ماستر)، 2023، صفحة 41)

أ. المرحلة الأولى: في هذه المرحلة تم التطرق إلى:

- تطوير أنظمة آلية للتعامل مع الضمانات البنكية؛
- ضبط التصاريح؛
- حسابات مالية للبضائع؛
- دفع المستحقات الجمركية؛
- نظام المخازن والتحليل المالي؛
- التحويلات بين البنوك.

ب. المرحلة الثانية:

أصبح النظام جزءا من شبكة EDI، ومن مميزات هذا النظام ما يلي:

- يتقدم المستورد بالبيانات اللازمة على البضائع المستوردة إلكترونيا، بحيث تقوم الإدارة الجمركية بتحليل إلكتروني لجميع المعلومات الواردة وتحويلها للإدارات الحكومية إلكترونيا وأخذ الموافقة اللازمة؛
- تأخذ هذه العملية نصف ساعة، بالمقارنة بيوم واحد قبل الميكنة؛
- الشبكة مفتوحة على مدار اليوم لمدة 24 ساعة يوميا، إذا لم تكن هناك اختبارات معملية يتم الإفراج الفوري للبضاعة؛

- يقوم النظام الآلي بتقدير المبالغ المستحقة جمركيا، ويتم التحويل من حساب المستورد إلى حساب الإدارات الجمركية بالبنوك مباشرة؛
- يستطيع النظام أن يفحص مستندات الشحن قبل الإرسال؛
- تم ربط النظام مع شبكات دولية مع مستخدمين دوليين في عدة دول؛
- يتولى النظام معالجة حوالي 10000 عملية واردات يوميا، ويساعد في انخفاض كبير في حالات الغش.

2. تجربة تونس:

بالرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الحكومة التونسية على مستوى التشريعات والإجراءات، لا يمكن الحديث فعليا عن تسهيل التجارة في ظل غياب نظام معلوماتي فعال وآمن. ومن هذا المنطلق، رأت الحكومة التونسية ضرورة اعتماد نظام معلوماتي متطور لتبسيط الإجراءات الجمركية، وهو ما تمثل في إطلاق منظومة "سند"، التي تم تأسيسها سنة 1982 لمعالجة الإجراءات الجمركية آليا، ثم توسعت في 1989 لتشمل كافة المكاتب الجمركية في تونس، وتم تجديدها سنة 2000، وفي عام 2002 تم تحقيق الربط مع الشباك الموحد لمعالجة إجراءات التجارة الخارجية عبر شركة TTN. (الجمارك التونسية، 2021، الصفحات 06-07)

جدول رقم (02): منظومة "سند": الوظائف، والمشاريع، والتطبيقات الرقابية

المجال	*المحتوى*
وظائف المنظومة "سند"	• التعهد بالبضائع من التوريد إلى التخليص؛ • التخليص الآلي للبضائع قاعدة بيانات للتعريفة الجمركية؛ • التصرف الآلي في بيانات الشركاء؛ • الحصول الفوري على المعلومة؛ • التكيف مع المعايير الدولية؛ • دعم اللغتين العربية واللاتينية.
المشاريع المتعلقة بالمنظومة	• اعتماد بيان الحمولة المسبق إلكترونيا؛ • تأشيرة التصدير VISA DE EMBARQUEMENT؛ • الدفع الإلكتروني.
تطبيقات إعلامية رقابية	• تعقب الحاويات عبر الأقمار الصناعية والكرشمة الإلكترونية؛ • منظومة المراقبة بالكاميرا؛ • تأهيل منظومة "السكانار".

المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

جمارك التونسية. (2021).النظام المعلوماتي للجمارك ومساهمته في تسهيل التجارة: التجربة التونسية. اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، 2025/03/5

https://bit.ly/3Uqmh0T

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه الدول

هناك العديد من التحديات التي واجهت كل من دولة سنغافورة وقطر بعد تبنيها الأنظمة الجمركية الاقتصادية المعاصرة، لعل أهمها: (الجمارك التونسية، 2021، صفحة 07)

1. الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التقنية بشكل مستمر، كون نظام EDI يعتمد على تكنولوجيا متقدمة لتواكب النمو في عدد العمليات والمتطلبات الجديدة؛
2. مع التحول الرقمي وزيادة عمليات التبادل الإلكترونين تصبح البيانات الجمركية عرضة للاختراق أو القرصنة، مما يفرض تحديا كبيرا في حماية المعلومات وضمان أمن الشبكة؛

3. ربط النظام بشبكات دولية ومستخدمين من دول متعددة يتطلب تنسيقا عاليا ومعايير موحدة، وقد تظهر مشكلات في التوافق بين الأنظمة المختلفة؛
4. الربط مع الشباك الموحد وغيره من الأطراف يتطلب موارد تقنية وبشرية، ونسيق عالي المستوى؛
5. استخدام نظام معلوماتي شامل يستوجب توفير حماية أمنية قوية للبيانات والمعطيات الحساسة؛
6. تفرض الاتفاقيات والتجارة العالمية ضرورة التكيف مع معايير دولية صارمة، وهو تحدي مستمر؛
7. الحاجة إلى اعتماد تقنيات متقدمة (كالأقمار الصناعية، الكاميرات، السكانار) تعكس تحدي تعزيز الرقابة والحد من التهريب.

الفرع الثالث: حلول مقترحة للتحديات التي تواجه الدول

لمحاولة مجابهة التحديات التي يمكن لدولتي سنغافورة وتونس الوقوع فيها تم اقتراح جملة من الحلول، والمتمثلة في:

1. تبني خطط تطوير مرحلية للبنية التحتية، والاستثمار المستمر في التكنولوجيا الناشئة؛
2. استخدام أنظمة حماية متقدمة والتشفير متعدد المستويات، بالإضافة إل تطبيق بروتوكولات أمنية مشددة؛
3. اعتماد معايير دولية مثل الISO، وإنشاء فرق عمل مشتركة للتنسيق الفني بين الدول؛
4. تدريب الكوادر الفنية على العمل ضمن بيئة تكاملية متعددة الأنظمة؛
5. فرض سياسات وصول صارمة وتسجيل جميع الأنظمة على النظام؛
6. تدريب الموظفين على المستجدات التشريعية والتقنية العالمية؛
7. استخدام أجهزة فحص ذكية مثل: أجهزة المسح بالأشعة.

خلاصة الفصل:

يعالج هذا الفصل موضوع رقمنة الإدارة الجمركية من مختلف الجوانب، مقدما رؤية شاملة ومتكاملة للأطر النظرية ذات الصلة. وقد تتضمن ذلك استعراضا لمجموعة من المحاور الأساسية، بدءا من المفاهيم والتعاريف الأولية، وصولا إلى التحديات المعاصرة التي تواجه هذا التحول.

وتجاوزا للطرح المفاهيمي، تم التطرق إلى طبيعة الجمارك باعتبارها قطاعا استراتيجيا وحيويا في بنية الاقتصاد الوطني، إذ تعد الجهة الحكومية المخولة بمراقبة وتنظيم حركة السلع والبضائع على الحدود، سواء كانت صادرة أو واردة، وذلك بهدف تحقيق الأمن الاقتصادي وضمان حماية السوق الوطنية. وتدار هذه الوظائف من خلال منظومة تنظيمية متكاملة تتوزع بين المستويين المركزي والمحلي.

وفي سياق مواكبة التحولات العالمية، تناول الفصل دراسة عملية رقمنة الإدارة الجمركية، بوصفها استجابة ضرورية لمتطلبات العصر الرقمي. وتتجسد هذه الرقمنة من خلال نماذج متعددة تتطلب جملة من المتطلبات المؤسسية والتقنية. وتعد هذه العملية ذات أهمية بالغة في تحسين فعالية الأداء الجمركي، غير أنها لا تخلو من التحديات، لا سيما تلك المرتبطة بضعف البنية التحتية، وندرة الموارد البشرية المؤهلة، وصعوبات التكامل بين الأنظمة الرقمية المتباينة.

كما أولى الفصل اهتماما خاصا بالدور المحوري الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم مسار الرقمنة، مسلطا الضوء على التحول من الانظمة التقليدية المحدودة الكفاءة إلى أنظمة حديثة أكثر تكاملا ومرونة. وفي هذا السياق، تم عرض بعض النماذج التطبيقية، منها التجربتان السنغافورية والتونسية، واللتان تعكسان محاولات جادة لتوظيف التكنولوجية في تطوير العمل الجمركي، رغم ما يعتري هذه النماذج من صعوبات تقنية وتنظيمية، من أبرزها غياب التوافق بين الانظمة، وضعف الربط بالشبكات الدولية، إلى جانب نقص الكفاءات والموارد التقنية. وبذلك، يرسخ هذا الفصل إطارا نظريا متينا يسهم في تعميق فهم القارئ لطبيعة الجمارك والإدارة الجمركية، ويبرز أهمية التحول الرقمي وانعكاساته على هذا القطاع الحيوي، مؤكدا على الدور الحيوي الذي تضطلع به تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع عجلة التطوير والتحديث ضمن المنظومة الحكومية.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لدور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مفتشية أقسام الجمارك لولاية بسكرة

تمهيد:

تعد رقمنة الجمارك أحد أبرز التحولات التي يشهدها قطاع الجمارك في الجزائر، باعتبارها استجابة ضرورية لمتطلبات العصر الرقمي، وتطور حركة التجارة العالمية.

وقد أولت المديرية العامة للجمارك الجزائرية اهتماما خاصا بتحديث هياكلها الإدارية والتقنية، من خلال إدخال أنظمة رقمية متطورة، تشمل تحرير التصريحات الجمركية، وتصريف البضائع، وتحليل المخاطر، وغيرها من الاجراءات... .

وتعد مفتشية أقسام الجمارك بولاية بسكرة، نموذجا محليا لهذا التوجه، حيث شهدت بدورها إدماجا متزايدا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن نشاطها اليومي. وعليه، سيكون هذا الفصل مخصصا لدراسة ميدانية تحليلية لوضعية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–، بهدف الوقوف على آثار الرقمنة على فاعلية الأداء الجمركي في هذه الولاية.

المبحث الأول: ماهية قطاع الجمارك الجزائرية

تعد إدارة الجمارك بمثابة نقطة عبور إلزامية للبضائع ورؤوس الأموال، وكذلك الأشخاص، مما يجعل منها فاعلا أساسيا في الاقتصاد الوطني، بل وقائدا أول له.

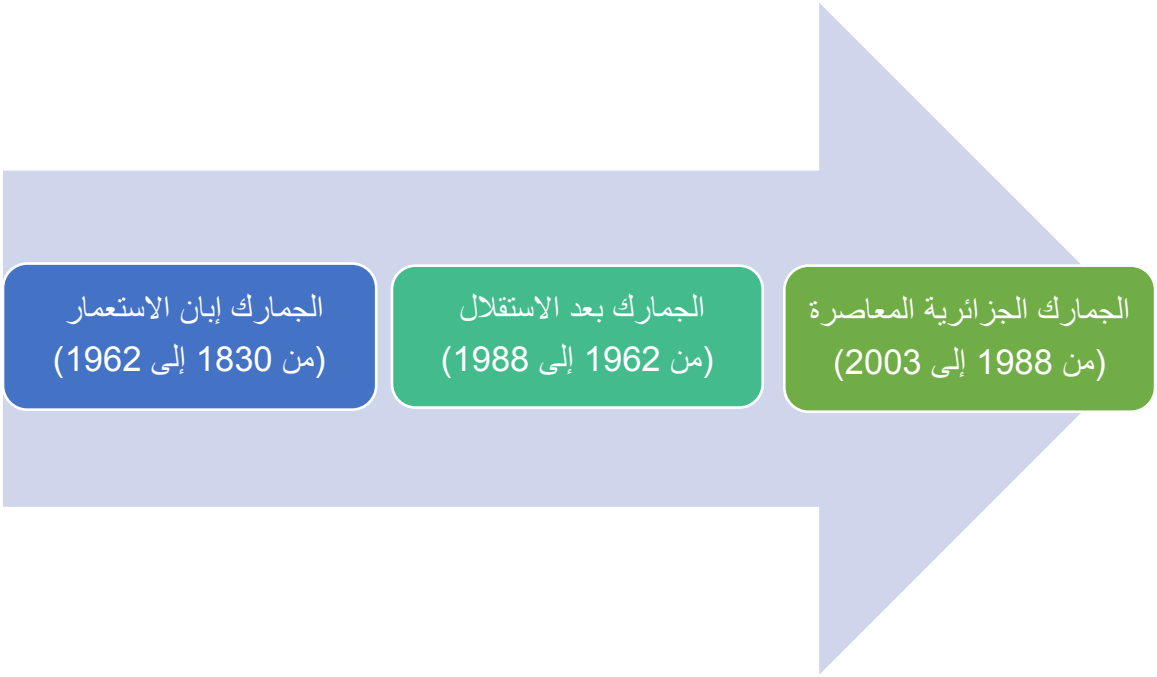
المطلب الأول: لمحة تاريخية حول الجمارك الجزائرية

شهدت الجمارك الجزائرية العديد من التحولات التي كان لها دور بارز في إعادة هيكلة إدارتها وتطوير آليات عملها، وسيتجلى ذلك بوضوح من خلال ما سيتم عرضه في هذا السياق.

الفرع الأول: تطور النظام الجمركي في الجزائر من الحقبة الاستعمارية إلى العصر الحديث

مرت إدارة الجمارك الجزائرية بتطورات وتحولات عدة، سيتضح ذلك من خلال المخطط التالي:

الشكل رقم (05): مراحل تطور إدارة الجمارك



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاستعانة ب:

-سمية عامر، رسالة ماستر، جامعة الدكتور طاهر مولاي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016، ص14-16.

-بن يحي عماد الدين، بلعزلة مهدي، "دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية -دراسة حالة الجمارك الجزائرية-" رسالة ماستر، جامعة 08 ماي 1945، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،2023، ص48-49.

للتوضيح أكثر، سيتم التفصيل في كل مرحلة على حدى:

1. المرحلة الأولى: الجمارك إبان الاستعمار (من 1830 إلى 1962):

تميز نظام الجمارك بارتباطه بنظام الاستعمار، فيما يخص التنظيمات الجمركية، أصدرت السلطات الفرنسية القرارات التالية: (عامر، 2016، صفحة 14)

أ. أول قرار عمل على إنشاء مدير عام للجمارك كان في تاريخ 08 /1830/09، ساعده مفتش مترجم مقابض؛

ب. أول مهمة لرجل الجمارك جسدت في قرار 1830/09/17، حيت تم إلغاء حقوق الدخول لمدينة الجزائر وأنشأت فعليا قطاعا جمركيا صغيرا في الجزائر إلى غاية إدخال الجزائر النظام القانوني الفرنسي؛

❖ وشهد قطاع الجمارك في تلك المرحلة:

أ. المراقبة المحدودة للتجارة الخارجية؛

ب. مراقبة الصرف بالإضافة إلى الخدمات المركزية التي كانت منظمة في شكل مكاتب خاصة؛

ج. مراقبة عمليات التصدير والاستيراد.

2. المرحلة الثانية: الجمارك بعد الاستقلال (من 1962 إلى1988):

بعد الاستقلال عملت الجزائر على إنشاء إدارة جمركية جزائرية تعمل طبقا لقوانين ونصوص المشرع الجزائري، وأهم ما جاء في هذه المرحلة ما يلي: (الدين و بلعزلة مهدي، دور رقمنة ققطاع الجماركفي تعزيز كفاءة التجارة الخارجية – دراسة حالة الجمارك الجزائرية– (رسالة ماستر)، 2023، الصفحات 48-49)

أ. في أفريل 1963 أنشأت الجزائر مصلحة بوزارة المالية تسمى مصلحة الجمارك بموجب مرسوم رئاسي؛

ب. وفي 1963/05/15 صدر قرار وزاري حدد مهام المديرية التي قسمت بدورها إلى مديريتين فرعيتين:

- المديرية الفرعية للجمارك.
- المديرية الفرعية للتحويلات الخارجية.

- في اكتوبر1963 تم تطبيق أول تعريفة جزائرية التي شجعت استيراد الثروة الصناعية، وفي 1964/09/01 بموجب المرسوم رقم 64-279، حيث أصبحت المديرية الفرعية للجمارك الجمارك مديرية وطنية محدودة الحرية في ممارسة أدوارها؛

- أصدرت الدولة قانون 78-02 المؤرخ في 1978/02/11 والمتعلق باحتكار الدولة للتجارة الخارجية، ومنع كل ممارسة حرة من طرف القطاع الخاص. رافق ذلك صدور قانون الجمارك لسنة 1979؛
- عمدت وزارة المالية إلى إعطاء كامل الاستقلالية للإدارة باعتبارها مديرية عامة، وذلك بموجب المرسوم الرئاسي رقم 82-237 لسنة 1982، الذي ساهم في هيكلة المديرية. إذ قسمت إلى خمس مديريات مركزية إضافة أقسام المراقبة:
  - المديرية المركزية للأنظمة الجمركية والجبائي؛
  - المديرية المركزية للتنظيم والمنازعات الجمركية؛
  - المديرية المركزية للدراسات والتخطيط؛
  - المديرية المركزية للموظفين والتكوين؛
  - المديرية المركزية لتسيير الاعتمادات والوسائل.

3. المرحلة الثالثة: الجمارك الجزائرية المعاصرة (من 1988 إلى 2003):

تختلف هذه المرحلة عن المراحل السابقة، كونها تميزت بما يلي: (عامر، 2016، صفحة 16)

أ. بالتحرير التدريجي للاقتصاد الوطني، حيث تم إلغاء احتكار الدولة للتجارة الخارجية وإدماج مفهوم المؤسسة العمومية الاقتصادية؛

ب. القانون 88-01 المتعلق بتوجيه المؤسسات العمومية، أعاد الاعتبار للدور المركزي الذي تلعبه المؤسسة من حيث خلق الثروات؛

ج. كما خفضت إدارة الجمارك معدلات الحقوق الجمركية وعوضت الرسم على القيمة المضافة بدلا من الرسم الوحيد الاجمالي على الإنتاج، فهذه الإجراءات ساعدت على دخول إدارة الجمارك في محيط الاقتصاد الدولي؛

د. تعديل القانون الجمركي وفقا للقوانين الحديثة وإجراءات حديثة التطبيق؛

هـ. ارتفاع مستوى التبادل التجاري مع الخارج نتيجة فتح السوق الوطنية أمام المنتجات الأجنبية.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للجمارك

إن المديرية العامة للجمارك تملك وسائل خاصة تعكس أهمية نشاطها وتساهم في تطوير دورها في التنمية الاقتصادية للبلاد، وهي تابعة لوزارة المالية ويسيرها المدير العام. بحيث تضم ما يلي:

1. على المستوى المركزي

تظم الإدارة الجمركية على المستوي المركزي: مفتشية عامة ومديرية عامة، بحيث: (خديجة و بيطام لويزة، 2021، صفحة 11)

أ. المفتشية العامة: أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-195 المؤرخ في 01 جوان 1991، بحيث يكون تنظيمها وسيرها كهيئة مكلفة بالرقابة الداخلية لنشاط المصالح الجمركية، مهمتها الأساسية تحديد الاختلالات واقتراح الحلول المناسبة لتدارك التفاوض المتعلقة بنشاط المصالح. وتضم هذه المفتشية العامة:

- مفتش عام يساعده خمسة مفتشين ويساعد كل واحد من المفتشين مكلفان بالتفتيش، ينشط المفتش العام أعمال المفتشين وينسقها ويراقبها؛
- تحدث لدى المفتشية العامة للجمارك أربع مفتشيات جهوية يديرها مفتشون جهويون، تمارس مهامها على مستوى المصالح الغير ممركزة لإدارة الجمارك؛
- يساعد كل مفتش من المفتشين الجهويين ثلاثة رؤساء فرق الرقابة.

ب. المديرية العامة للجمارك: لقد جاء المرسوم التنفيذي رقم 08-63 بأحكام تنظيمية جديدة في مجال مكافحة التقليد على المستوى المركزي لإدارة الجمارك بموجب المادة 08، حيث تم استحداث مديرية الاستعلام الجمركي المكلفة بـ: (ياسين و مقران سماح، 2018، الصفحات 36-37)

- إعداد قواعد وإجراءات مكافحة الغش؛
- توجيه المصالح الخارجية غير الممركزة الكلفة بمكافحة الغش، التهريب، تبييض الأموال، والتقليد؛
- إرساء المساعدة المتبادلة والتعاون مع مختلف المصالح الوطنية والأجنبية التي تمارس مهامها وتمس النشاط الجمركي بصفة مباشرة وغير مباشرة؛
- السهر على البحث وجمع واستغلال الاستعلام والمعلومة فيما يخص الغش الجمركي والجريمة المنظمة وتبييض الأموال.

2. على المستوى المحلي

توجد مصالح خارجية ذات اختصاص إقليمي منظمة في شكل مديريات جهوية، ومتفشيات أقسام، ومكاتب جمركية وفرق ذات صلاحيات مختلفة. (خديجة و بيطام لويزة، 2021، صفحة 12)

أ. المديريات الجهوية: تضم مقاطعة مشكلة من ولاية أو عدة ولايات، نظمها المرسوم التنفيذي رقم 76/91 المؤرخ في 1991/03/16، المعدل والمتمم بموجب مرسوم 1993/12/27 في المؤرخ

93/331 رقم التنفيذي، وينظم سيرها وعلاقاتها مع المصالح المركزية المنشور رقم 19 المؤرخ في 1996/03/04 المعدل والمتمم. يرأس المديرية الجهوية مدير جهوي وهو المسؤول الأول لإدارة الجمارك على المستوى الجهوي، ويمارس سلطة سلمية على المصالح التابعة له، ويمثل الجهات المركزية على المستوى الجهوي. كما تضم المديرية الجهوية عدة مصالح من بينها مصلحة جهوية لمكافحة الغش، وهي المصلحة المعنية برقابة ومكافحة التقليد على المستوى الجهوي. (ياسين و مقران سماح، 2018، صفحة 37)

والشكل الموالي رقم(07) يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للجمارك الجزائرية:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للجمارك الجزائرية

المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

شيماء جرادي وأمال كربوب، *دور الرقابة الجمركية في مكافحة الغش الجمركي دراسة حالة مفتشية أقسام الجمارك بسكرة*، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، 2022،الصفحة12

المطلب الثاني: مجال نشاط إدارة الجمارك الجزائرية، ووسائلها

تمارس الجمارك الجزائرية مهامها ضمن حدود إقليمية محددة، تمكنها من تطبيق القوانين الجمركية واتخاذ الاجراءات اللازمة. ولضمان تنفيذ مهامها بفعالية تعتمد على مجموعة من الوسائل التي تسهل سير العمل الجمركي. في هذا الإطار سيتم توضيح ذلك:

الفرع الأول: مجال نشاط إدارة الجمارك الجزائرية

تباشر الجمارك الجزائرية مهامها ضمن كامل الحدود الجغرافية الوطنية. ويمكن تحديد مجال نشاط إدارة الجمارك كما ورد في المادة 29 من قانون الجمارك، على النحو التالي:

1. النطاق الجمركي:

ويقصد به الحيز الجغرافي الذي تمارس فيه المصالح الجمركية، ويشمل منطقة برية ومنطقة بحرية بحيث:

أ. المنطقة البحرية: تتكون المنطقة البحرية من المياه الداخلية والمنطقة المتاخمة (كرفوح، 2017، صفحة 10)، والمياه الإقليمية، كما هو محدد في التشريع المعمول به (م.بودهان، 1996، صفحة 24).

ب. المنطقة البرية: وتمتد: (كرفوح، 2017، صفحة 10)

- على الحدود البحرية من الساحل إلى خط مرسوم على بعد 30 كلم منه؛
- على الحدود البرية من حد الإقليم إلى خط مرسوم على بعد 30 كلم منه؛

❖ وتسهيلا لقمع الغش، يمكن عند الضرورة تمديد عمق المنطقة البرية من 30 كلم إلى غاية 60 كلم، غير أنه يمكن تمديد هذه المسافة إلى 400 كلم في ولايات: تندوف، أدرار وتمنراست. وتقاس المسافات على خط مستقيم .

2. الإقليم الجمركي:

ويشمل الإقليم الجمركي حسب المادة الأولى من قانون الجمارك رقم (98-10) على: الإقليم الوطني، المياه الإقليمية، المنطقة المتاخمة، المياه الداخلية والفضاء الجوي .ويمكن توضيح ذلك كما يلي (بشكورة و محسن عساسلة، 2016، الصفحات 72-73):

أ. المياه الإقليمية: حددها المرسوم رقم 63-403 المؤرخ في 1963/10/12 ب 12 ميلا بحريا (أي 22.239 كلم) ابتداء من الشاطئ (حسب ما هو معمول به في الاتفاقيات والأعراف الدولية).

ب. المنطقة المتاخمة: حدد امتدادها المرسوم الرئاسي رقم 04-344 المؤرخ في 2004/11/06 ب 12 ميلا بحريا انطلاقا من خط نهاية البحر الاقليمي في اتجاه عرض البحر.

ت. المياه الداخلية: وهي المياه الممتدة من خط الأساس إلى خط الأساس إلى المياه الاقليمية حيث تقع بين خط الشاطئ في الساحل والخط القاعدي للبحر الاقليمي في عرض البحر، وتشمل: المراسي، الموانئ والمستنقعات المالحة التي تبقى في اتصال مع البحر.

ث. الإقليم الوطني: يتكون من المساحة الأرضية التابعة للدولة الجزائرية.

ج. الفضاء الجوي: ويقصد به الحيز الجوي الذي يقع فوق الإقليم الوطني والمياه الداخلية والمنطقة المتاخمة.

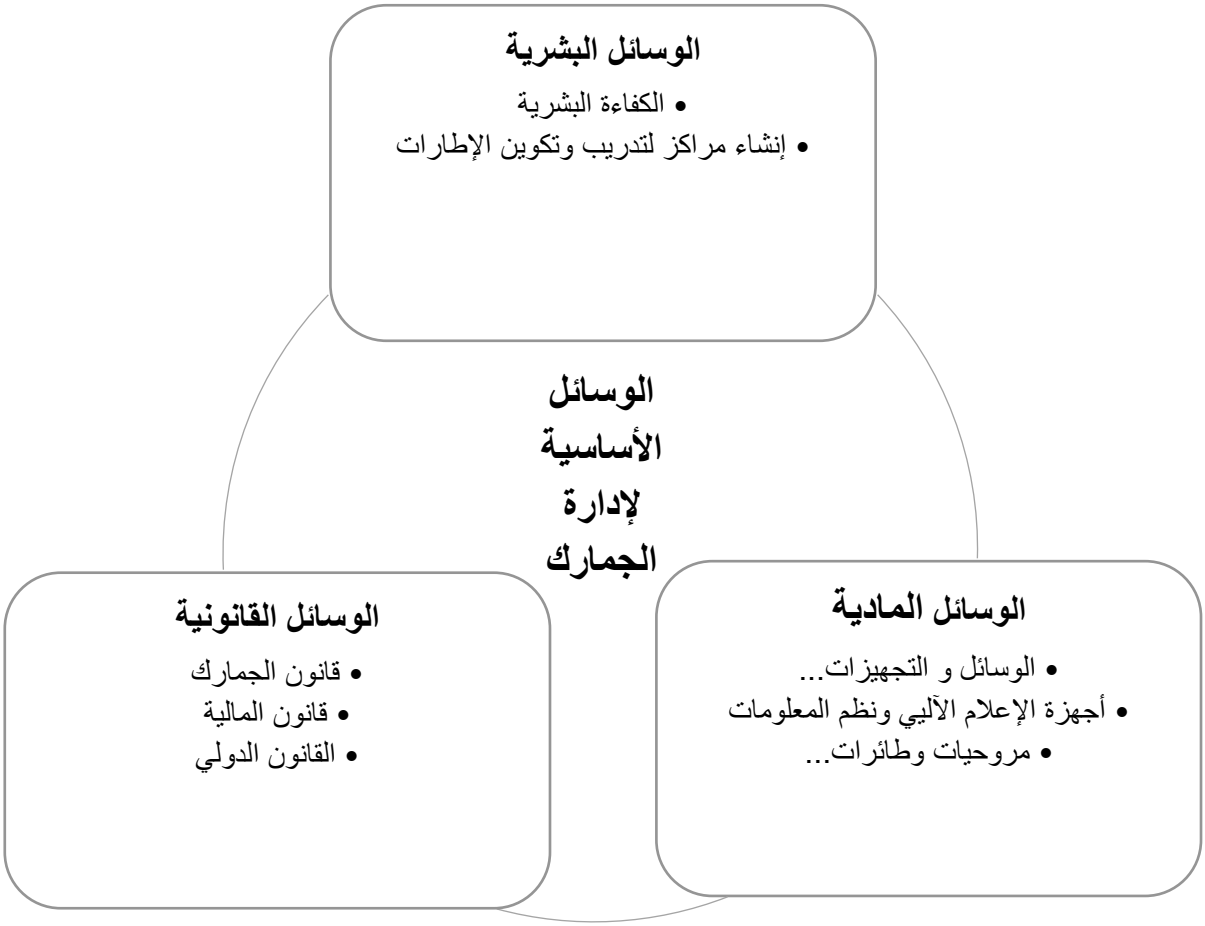
الفرع الثاني: الوسائل الأساسية لإدارة الجمارك

شهد التشريع والتنظيم الجمركيان، الأداء الوظيفي لإدارة الجمارك تحولات عميقة تفرض ضرورة التكيف مع المتغيرات الجديدة التي يفرضها الاقتصاد والمتعاملون الاقتصاديون. ولمواكبة هاته التحديات، تعتمد إدارة الجمارك على مجموعة من الوسائل من بينها: (حسينة و فارس فوضيل، 2024، صفحة 295)

1. الوسائل القانونية: وتتمثل في:
   - **أ.** قانون الجمارك: يعد المرجع الاساسي للتشريع الجمركي؛
   - **ب.** قانون المالية: يصدر سنويا ويجب على الجمارك الالتزام به؛
   - **ت.** القانون الدولي: يشمل الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها الجزائر، تديرها منظمات دولية لدعم التجارة وبناء القدرات.
2. الوسائل المادية: تتمثل في التجهيزات المتطورة وتشمل: نظام المعلومات، وسائل النقل، الطائرات، المروحيات، وأجهزة الاتصال والمعلوماتية.
3. الوسائل البشرية: تتمثل في توسيع القاعدة البشرية بما يتماشى مع تطور المهام، وكذا إنشاء مركز لتكوين مركز للإطارات والأعوان قبل مباشرة العمل.

❖ تلخص هذه الوسائل في الشكل التالي:

الشكل رقم (06):الوسائل الأساسية لإدارة الجمارك



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على:

كربوش حسينة، فارس فوضيل، "مداخل تعزيز الدور الاقتصادي لإدارة الجمارك الجزائرية لتحقيق التنوع الاقتصادي"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، العدد01، المجلد09، السنة 2024، ص296.

المطلب الثالث: مهام إدارة الجمارك الجزائرية:

تقوم إدارة الجمارك بالإشراف على مجموعة من المهام الاساسية التي تشكل جوهر عملها، والتي تهدف من خلالها إلى تحقيق تنظيم فعال لمختلف أنشطتها.

الفرع الأول: المهام التقليدية

حسب المادة 3 من قانون الجمارك، تتمثل مهام إدارة الجمارك الجزائرية التقليدية على الخصوص فيما يأتي: (حليمة، دور الجمارك في ترقية التجارة الخارجية، 2016، صفحة 33)

1. تنفيذ الاجراءات القانونية والتنظيمية التي تسمح بتطبيق قانون التعريفة والتشريع الجمركيين؛

2. تطبيق التدابير القانونية والتنظيمية المخولة لإدارة الجمارك على البضائع ذات المنشأ الجزائري الموضوعة تحت نظام المصنع الخاضع للمراقبة الجمركية؛
3. إعداد إحصائيات التجارة وتحليلها؛
4. السهر طبقا للتشريع على حماية: الحيوان والنبات، التراث الفني والثقافي.

❖ ومن بين المهام التقليدية كذلك: (بشكورة و محسن عساسلة، 2016، صفحة 69)

1. ضمان تطبيق الرقابة على كامل الإقليم الجمركي؛
2. مكافحة الغش التجاري المتعلق بعناصر فرض الحقوق والرسوم؛
3. تطبيق الإجراءات والتدابير لحماية المنتوج الوطني من المنافسة الغير شرعية للمنتجات الأجنبية المستوردة؛
4. تقديم إرشادات وتوجيهات للمتعاملين الاقتصاديين في كل المجالات التي تتدخل فيها إدارة الجمارك؛ لاسيما التسهيلات الممنوحة في اطار الأنظمة الجمركية الاقتصادية.

الفرع الثاني: المهام المعاصرة للجمارك الجزائرية

نظرا للتطور الاقتصادي للبلاد وتبني اقتصاد السوق، فقد اوكل المشرع إلى إدارة الجمارك مجموعة من المهام الحديثة منها: (لويزة و خديجة بيطام، 2021، صفحة 19)

1. البحث عن مواد محظورة مطلقا أو جزئيا؛
2. منع أي محاولة لتصدير الحيوانات والنباتات المهددة بالانقراض؛
3. مراقبة تنقلات المخطوطات وكل الوثائق المعارضة للسلم الاجتماعي والنظام العام والوحدة الوطنية أو الاخلاق أو الآداب العامة.

❖ وهناك مهام معاصرة أخرى تتمثل في: (بوبكر و حتحاتي محمد، 2022، صفحة 216)

1. حماية الإنتاج الوطني، من خلال تقييد الاستيراد وفرض رسوم جمركية للحد من المنافسة الأجنبية، وفقا للنظرية الحمائية؛
2. فرض سياسة جمركية مستقلة باستخدام أدوات مثل: تعديل سعر الصرف العملة والرسوم الجمركية لدعم استقلالية قرار الاقتصادي الوطني؛
3. حماية التراث الثقافي من خلال منع الاتجار الغير مشروع بالممتلكات الثقافية، التي تعد جزءا من تراث الشعوب؛
4. تقديم تسهيلات جمركية لتسريع وتبسيط إجراءات التجارة الخارجية وتشجيع المبادلات التجارية الدولية.

الفرع الثالث: مهام أخرى لإدارة الجمارك الجزائرية

على غرار المهام السابقة هناك مهام أخرى لا تقل أهمية عن سابقتها، يمكن إدراجها كما يلي: (كرفوح، 2017، الصفحات 20-21)

1) مراقبة تطبيق أحكام النظافة، والصحة العامة، والسلوك العام؛
2) مراقبة شهادات صحية متعلقة بالنباتات، والحيوانات، والمواد الغذائية، والمواد الصيدلانية؛
3) مراقبة التحركات المادية لرؤوس الأموال؛
4) ضمان احترام القوانين المنظمة للعلاقات المالية مع الخارج؛
5) مكافحة إدخال الأسلحة والذخيرة والمتفجرات بدون ترخيص؛
6) حراسة السواحل البحرية والحدود البرية؛
7) مراقبة هوية الأشخاص العابرين للحدود وملاحقة المخالفين؛
8) مراقبة احرام قواعد حماية الملكية الصناعية؛
9) تحسين هياكل إدارة الجمارك تماشيا مع قانون الجمارك الصادر عام 1979؛
10) اعتماد القوانين كمرجعية تشريعية لتعزيز وتفعيل مهام الجمارك.

المبحث الثاني: تقديم مفتشية اقسام الجمارك –فرع بسكرة–

تعد مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– جزء من الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للجمارك، وتؤدي دورا مهما في تطبيق القوانين الجمركية على المستوى المحلي.

المطلب الأول: التعريف المؤسسي والمهام الوظيفية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

يشكل التعريف المؤسسي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– مدخلا لفهم طبيعتها الإدارية وتنظيمها الداخلي. في حين تسهم دراسة مهامها الوظيفية في إبراز دورها العملي ضمن المنظومة الجمركية.

الفرع الأول: تعريف مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

استنادا للمرسوم التنفيذي رقم 93/331 المؤرخ في 1993/03/27 والمكمل للمرسوم التنفيذي رقم 91-076 المؤرخ في 1991/03/16 والمتعلق بتنظيم عمل المصالح الخارجية لإدارة الجمارك (المفتشيات)، تم إنشاء مفتشية أقسام الجمارك لولاية بسكرة بقرار من الوزير المكلف بالمالية وهذا باقتراح من المدير العام للجمارك، حيث حدد الوزير موقع المفتشية واختصاصها الإقليمي.

وأنشأت هذه المفتشية في جانفي سنة 1975، حيث أنه لم تكن هناك مديريات جهوية بل كانت نيابة مديريات جهوية وكانت تابعة للمديرية العامة للجمارك، وحاليا المفتشية تابعة للمديرية الجهوية لجمارك قسنطينة، وتم تزويد مفتشية أقسام الجمارك في بسكرة بمقر جديد تجهيزات إدارية جديدة، وهذا في 2006/06/15.

من خلال المجال الجمركي في ولاية بسكرة تتواجد بها عدة نقاط عبور تساعد المهربين على تنفيذ عمليات التهريب بمختلف أنواعها، وأن لهذه المفتشية إضافة للمهام التقليدية التي تقوم بها، دور خاص يتمثل في محاربة الغش والتهريب.

الفرع الثاني: مهام مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

تضطلع المفتشية بجملة من المهام المتعددة التي يشرف على تنفيذها المدير العام (المدير الجهوي)، حيث يقوم ب:

1. التمثيل العام للمفتشية لدى السلطات المدنية، العسكرية، والقضائية؛
2. ممارسة السلطة السلمية التأديبية على مجموع المستخدمين ومصالح المكاتب، ومصالح الفرق طبقا للنظام الداخلي؛
3. مساعدة المدير الجهوي في إعداد جداول حركة الأعوان داخل المديرية الجهوية؛
4. تنشيط المحاضرات من أجل تطبيق موحد للتشريع والتنظيم الجمركي من طرف المصالح؛
5. ترقيم وإمضاء سجلات المحاسبة الخاصة بالقابض؛
6. المساعدة عند الحاجة لمصلحة مكافحة الغش؛
7. ضمان المراقبة لعمليات الجمركة من طرف المفتش الرئيسي للعمليات التجارية؛

8. إمضاء أوامر المهمات للأعوان التابعين للسلطة؛
9. جمع إحصاءات حول نشاطات المفتشية؛
10. السهر على إقامة علاقات جيدة مع السلطات المحلية ووسائل الإعلام؛
11. إعداد مصلحة نشاطات ثلاثية وسنوية ترسل للمدير الجهوي مصحوبة بتقييم حالات الإحصاءات والاقتراحات لتحسين الفعالية في التسيير الإداري والنشاط الجمركي من طرف مصالح المفتشية.

بالإضافة إلى أن أقسام الجمارك بسكرة مكلفة بجمركة ملفات الخاصة بالمنازعات سواء كانت قضايا خاصة أو مدنية، بالإضافة إلى جمركة التمور.

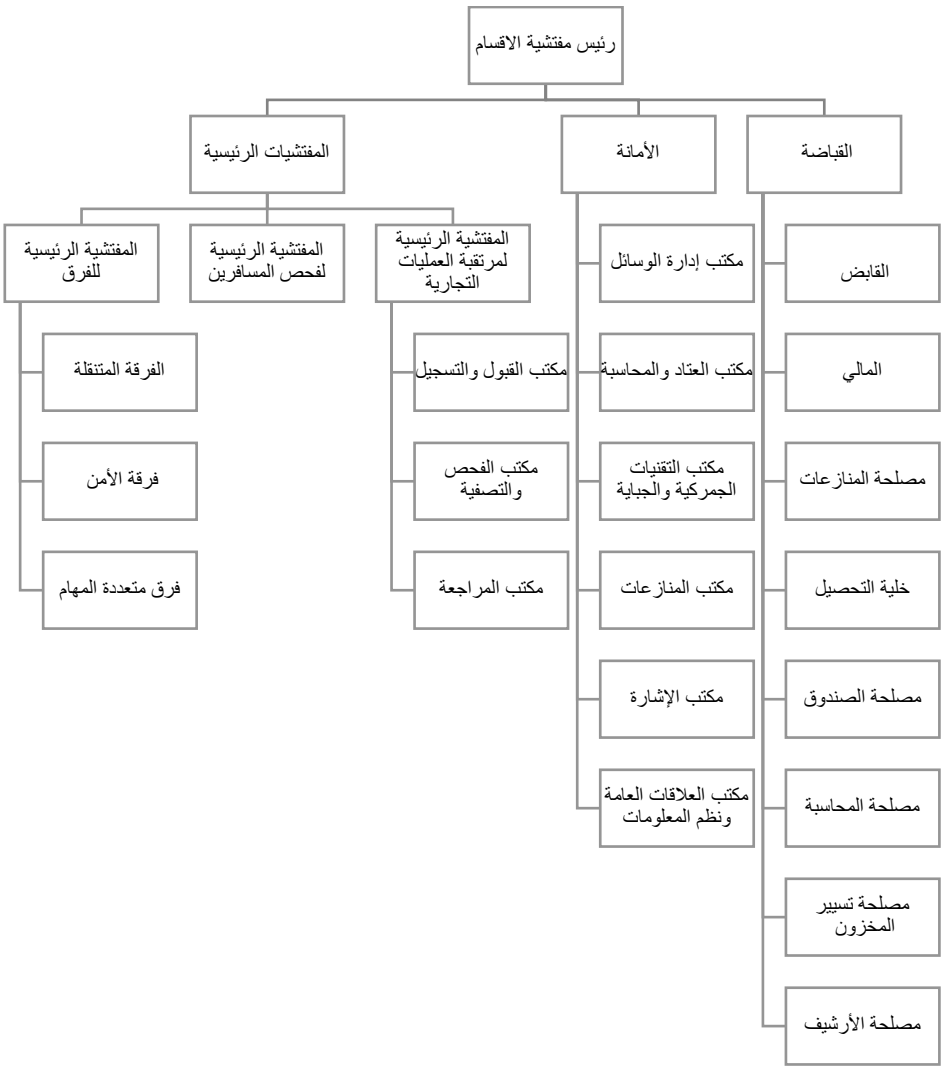
المطلب الثاني: التنظيم الإداري لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

يعد التنظيم الإداري لمفتشية اقسام الجمارك –فرع بسكرة– الإطار الذي توزع ضمنه المهام والمسؤوليات، ويحدد من خلاله الهيكل الداخلي للمصالح المختلفة.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

تتضمن مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– عدة مكاتب يمكن هيكلتها وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على: المعلومات المقدمة من طرف مفتشية أقسام الجمارك–فرع بسكرة–

تشكل مصالح مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– منظومة إدارية تتوزع على خمس مكاتب وظيفية أساسية، وسيتم تناولها وفقا لترتيبها من حيث الأهمية النسبية في الهيكل التنظيمي: (خالد، 2015، الصفحات 11-21)

1. المفتشية الرئيسية للفرق:

تشرف مفتشية الأقسام على تنظيم وتسيير نشاطات الفرق الجمركية وذلك من خلال تنفيذ البرنامج المسطر من طرفها، وتقوم الفرق الميدانية بمهام التنشيط والتنسيق والمراقبة لنشاطاتها، مع السهر على أمن الأشخاص والممتلكات. تلتزم هذه الفرق بتطبيق القواعد والتعليمات وتنفيذ تحريات مكافحة الغش، ويسهم كل من المفتش الرئيسي وضابط الإدارة في التنفيذ.

2. القباضة:

هي المصلحة الوحيدة المخولة قانونيا بتحصيل الحقوق والرسوم الجمركية، تتألف من ثلاث مصالح رئيسية: المصلحة الأولى: مصلحة صندوق، المصلحة الثانية: مصلحة محاسبة، والمصلحة الثالثة: مصلحة الإدارة. ويعتبر القابض المسؤول الأول على متابعة ومراقبة مدى تحصيل حقوق الخزينة العمومية المستحقة. ويقوم القابض بمهام عدة، مثل: تحصيل الحقوق والرسوم، ترقيم وإمضاء السجلات المحاسبية، مسك المحاسبة في مجال وثائق، والدفتر والسجلات، والتي لها أهمية جبائية أو محاسبية. كما يقوم القابض بالقيام بتوزيع ناتج البيع مع الحفاظ على حقوق الغير، والقيام بالمصادقة على قرارات المصالحة، ودفعه الدعوى الجبائية لإدارة الجمارك لردع المخالفات الجمركية.

3. قسم المنازعات (مكتب المنازعات والتحصيل):

يقوم مكتب المنازعات والتحصيل بمتابعة القضايا المنازعاتية والتحصيلات الجمركية، ويتم ذلك من خلال متابعة المخالفات الجمركية، الجنح المرتكبة، مراقبة تقسيم ناتج الغرامات والمصادرات، المراقبة، والمراسلة مع القابض والمديرية الجهوية، كما يتم تمثيل إدارة الجمارك في الجهات القضائية واللجان المحلية، ومراقبة القضايا الجمركية خارج الاختصاص الاقليمي، بالإضافة إلى إرسال الملفات المنازعاتية إلى المديرية الجهوية، ويتم تقديم الشكاوي للسيد وكيل الجمهورية لدى المحكمة المختصة، ويتم تبليغ المتهم بالأمر بالدفع من خلال فرقة الجمارك أو فرقة الدرك الوطني أو الشرطة.

4. المفتشية الرئيسية للعمليات التجارية:

تعنى مصلحة المفتشية الرئيسية للعمليات التجارية بمجموعة من المهام الأساسية المرتبطة بالمسار الجمركي للملفات، حيث تشمل مهامها استقبال الملفات الجمركية وتسجيل التصريحات المتعلقة بها، فضلا عن مراقبة ومراجعة الوسائل المرفقة للتحقق من صحتها واستيفائها للشروط القانونية. كما تقوم المصلحة بتسجيل البيانات الأساسية للملف، بما في ذلك تاريخ الإيداع، نوعية البضائع، والتشريع الجمركي المطبق على الحالة، ويتبع ذلك إجراء المعاينة المادية للبضائع قبل أن يجول الملف إلى مرحلة التصفية لاستكمال الإجراءات النهائية.

5. مكتب التقنيات الجمركية والجباية:

يتولى هذا المكتب جملة من المهام المحورية التي تهدف إلى ضمان فعالية وشفافية العمل الجمركي، ومن أبرزها: الإشراف على توحيد وتجانس نشاط مختلف المصالح في تطبيق تشريعات والتنظيمات الجمركية، وتوزيع التوجيهات والتعليمات الصادرة عن الجهات الوصية، كما يعنى هذا المكتب بمراقبة مدى استيفاء شروط إنشاء المخازن ومساحات الإيداع، وتكوين ملفات طلبات الاستفادة من الأنظمة الاقتصادية الخاصة، بالإضافة إلى دراسة الطعون، والشكاوي المقدمة من المتعاملين وتشمل مهامه أيضا متابعة سير ملفات مكافحة التقليد، الإشراف على إجراءات منح رخص التنقل،

ومراقبة سندات العبور، وكذا مراقبة عمل المفتشيات الداخلية ويقوم المكتب بإعداد تقارير دورية تتضمن حصائل شهرية فصلية لتقييم الأداء و متابعة النشاطات.

الفرع الثاني: تسيير المصالح الإدارية لمفتشية أقسام الجمارك

لضمان تسيير الأنشطة الإدارية لمقاطعة المفتشية بشكل فعال، يتولى رئيس مفتشية الأقسام الإشراف بمساعدة ثلاثة رؤساء مكاتب، وهم على النحو التالي:

1. مكتب المنازعات؛
2. مكتب التقنيات الجمركية والجباية؛
3. مكتب إدارة الوسائل؛
4. ورابعهم مكتب حديث النشأة وهو العلاقات العامة والنظام المعلوماتي.

وعند الاقتضاء، يمكن لرئيس مفتشية الأقسام أن يستعين بنائب مكلف بتنشيط وتنسيق أنشطة تسيير المكاتب الإدارية. ولضمان السير الحسن لمصالح مفتشية الأقسام، يجوز للرئيس، وتحت مسؤوليته، تفويض بعض من صلاحياته إلى نائبه أو رؤساء المكاتب المذكورين أعلاه، وذلك في حالة غيابه.

المطلب الثالث: الأنظمة المعلوماتية في مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

تعتبر الأنظمة المعلوماتية من الوسائل الاساسية لتطوير العمل الجمركي. وتعد منظومتا (SIGAD 2) و(ALCES) من أبرز الأدوات الرقمية المعتمدة بمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–.

الفرع الأول: نظام SIGAD 2 كنموذج تطبيقي

من بين الانظمة المستخدمة في تسيير وتسهيل الإجراءات الجمركية نظام (SIGAD 2)، الذي يعد من الآليات المعتمدة في تحسين أداء العمل الجمركي.

1. التعريف بنظام (SIGAD 2) وتاريخ اعتماده في الجزائر:

تعتمد الجمارك الجزائرية على نظام معلومات يعرف باسم "نظام الإعلام والتسيير الآلي للجمارك" (SIGAD)، والذي يعود أصله إلى دولة كوريا. تم تطويره داخليا قبل أكثر من عشرين عاما. وقد بدأ العمل بأول نسخة من هذا النظام في الجزائر العاصمة سنة 1995.

وفي إطار تحديث المنظومة تم إطلاق نظام (SIGAD 2)، وهو نظام محوسب يهدف إلى تحسين فعالية تسيير العمليات الجمركية. وقد بدأ تطبيق هذا النظام في ميناء الجزائر بتاريخ 18 سبتمبر 2004، مع مخطط لتوسيعه تدريجيا ليشمل كافة مكاتب الجمارك المحوسبة، والتي تمثل ما يقارب 96 من حجم التجارة الخارجية الوطنية.

وتم اعتماده في مؤسسة مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة- سنة 2019.

يرتكز النظام الجديد على إدارة المخاطر من خلال تصنيف العمليات الجمركية ضمن ثلاث دوائر رئيسية:

أ. الدائرة الخضراء: تتيح الإفراج الفوري عن البضائع بعد دفع أو ضمان الرسوم والضرائب المستحقة، دون الحاجة إلى فحص مادي؛

ب. الدائرة البرتقالية: تسمح بالإفراج عن البضائع بعد التحقق من الإجراءات الإدارية، مع دفع أو ضمان المستحقات المالية؛

ج. الدائرة الحمراء: تفرض فحصا جزئيا أو كاملا للبضائع قبل الإفراج عنها، مع دفع أو ضمان الرسوم والضرائب.

وباعتماد هذا النموذج تسعى المديرية العامة للجمارك إلى استبدال النظام القديم المعروف باسم "الدائرة الخضراء" بنظام أكثر تكاملا، يستند إلى تقييم القيمة الجمركية كعنصر محوري. وتكمن أهمية هذا التقييم في كونه أداة رئيسية لتحصيل الضرائب، وتجميع الإحصاءات الخاصة بمراقبة التجارة والصرف، ومكافحة أشكال المنافسة غير العادلة.

2. نظام نطاقات القيمة كأداة مدمجة في (SIGAD 2) لتحقيق الأهداف الرقابية والضريبية:

في إطار تحقيق الأهداف المرجوة من اعتماد نظام (SIGAD 2)، تم إدراج نظام نطاقات القيمة كأداة مدمجة ضمن ألية المخاطر وتعزيز الرقابة الجمركية. ويهدف هذا النظام إلى تمكين الإدارة من تحقيق مجموعة من النتائج الاستراتيجية، من بينها:

أ. مكافحة التهريب الضريبي الناجم عن خفض القيمة الجمركية؛

ب. التصدي لعمليات التحويل غير المشروع للأموال؛

ج. تحسين الجودة البيانات والمعلومات الجمركية؛

د. تبسيط الضوابط والإجراءات المعتمدة؛

هـ. توحيد آليات التطبيق على المستوى الوطني؛

و. تسريع عملية إزالة البضائع؛

ز. تقليص الوقت والتكاليف المترتبة على المتعاملين الاقتصاديين.

الفرع الثاني: نظام ALCES

يشهد قطاع الجمارك تحولا رقميا متسارعا، يتمثل في تطوير الأنظمة المعلوماتية بشكل مستمر لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وتبسيط الاجراءات الجمركية. من بين هذه الأنظمة، نظام ALCES حيث: (عصرنة مصالح المديرية العامة للجمارك، 2025)

1. تعريف النظام المعلوماتي الجديد ALCES

ALCESهو النظام المعلوماتي الجديد للجمارك الجزائرية. تم إطلاقه في نوفمبر 2023 بهدف تبسيط الإجراءات الجمركية وتسهيلها، مع إضفاء مزيد من الشفافية في عمليات التجارة الخارجية. كما يهدف إلى تعزيز فعالية آليات محاربة الغش والتهرب الجبائي والجمركي، وتأمين البيانات المتعلقة بالمبادلات التجارية الدولية.

يغطي نظام ALCES عدة مجالات، بما في ذلك:

أ. متابعة عمليات الشحن: يوفر نظامًا متكاملًا لتتبع ومراقبة عمليات الشحن من لحظة انطلاقها حتى وصولها.

ب. تسيير المخاطر: يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر المحتملة في عمليات التصدير والاستيراد.

ث. تصاريح الجمركة الإلكترونية: يسمح للمتعاملين الاقتصاديين بإيداع تصاريحهم الجمركية إلكترونيًا، مما يسرع الإجراءات ويقلل من الحاجة إلى التعاملات الورقية.

ج. التخليص الإلكتروني: يوفر نظامًا متكاملًا للتخليص الجمركي الإلكتروني، بدءًا من تقديم التصاريح وصولًا إلى دفع الرسوم.

ح. تسيير محاسبة القباضات: يدير عمليات المحاسبة الخاصة بالقباضات الجمركية، مما يضمن الشفافية المالية.

نظام اليقظة والتحكم: يوفر آليات متقدمة للمراقبة والتحكم في العمليات الجمركية، مما يساعد على مكافحة التهريب والغش.

وقد تمكنت مصالح الجمارك الجزائرية من تعميم استخدام نظام ALCES على مستوى جميع المكاتب والمراكز البرية والبحرية والجوية الموزعة عبر التراب الوطني. كما تمكنت من خلاله من معالجة 120 ألف تصريح جمركي إلى غاية شهر جويلية 2024، وتسجيل أكثر من 6000 متعامل اقتصادي.

❖ وتعمل المديرية العامة للجمارك حاليًا على تطوير المرحلة الثانية من نظامALCES ، والتي ستشمل:

أ. البرمجيات الخاصة بالمنازعات: ستوفر نظامًا متكاملًا لإدارة المنازعات المتعلقة بالعمليات الجمركية؛

ب. الأبحاث والمراقبة البعدية: ستعزز قدرات الجمارك في مجال المراقبة اللاحقة للعمليات التجاري؛

ت. تسيير الموارد البشرية: ستوفر نظامًا حديثًا لإدارة شؤون الموظفين في الجمارك؛

ث. جمركة المسافرين: ستسهل الإجراءات الجمركية الخاصة بالمسافرين.

ويرتقب وضع هذه المرحلة الجديدة في الخدمة بشكل تدريجي قبل نهاية الثلاثي الأول من سنة 2025.

وبالتوازي مع تطوير نظامALCES ، تعمل فرق المشروع أيضًا على تطوير منصة رقمية تسمح بربط النظام المعلوماتي للجمارك بالأنظمة المعلوماتية لمختلف الوزارات والهيئات الحكومية المعنية بإصدار التراخيص والشهادات الإدارية ذات صلة بعمليات التصدير والاستيراد. ويهدف هذا الربط البيني إلى إنشاء "شباك موحد" يسهل على المتعاملين الاقتصاديين إنجاز جميع الإجراءات المتعلقة بالتجارة الخارجية في مكان واحد.

وقد أُطْلِقَت التجارب الأولية لهذا المشروع خلال شهر جويلية 2024، وتشمل الوثائق الإدارية الصادرة عن كل من وزارة التجارة وترقية الصادرات، وزارة الفلاحة والتنمية الريفية، وكذا وزارة الصناعة الصيدلانية. وسيتم توسيع هذه التجارب لتشمل باقي الإدارات خلال السداسي الأول من سنة 2025.

2. أهداف النظيم المعلوماتي الجديد ALCES:

يهدف نظام ALCES إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها:

أ. تسهيل التجارة وتقليل التكاليف؛

ب. تبسيط الإجراءات: يتيح النظام الجديد إمكانية إتمام الإجراءات الجمركية إلكترونياً، مما يقلل من الحاجة إلى المعاملات الورقية ويسرع عملية التخليص الجمرك؛

ت. تقليل التكاليف: بفضل أتمتة العمليات، يتم تقليل التكاليف على كل من الشركات التجارية والجمارك، مما يعزز من تنافسية الاقتصاد الوطني؛

ث. تحسين كفاءة العمليات الجمركية؛

ج. زيادة السرعة: يساهم النظام الجديد في تسريع وتيرة العمليات الجمركية، بدءاً من تسجيل البيانات وصولاً إلى التفتيش والتخليص؛

ح. تحسين الدقة: بفضل استخدام التكنولوجيا الحديثة، يتم تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة البيانات، مما يساهم في اتخاذ قرارات أفضل؛

خ. تعزيز الشفافية ومكافحة التهريب؛

د. تتبع الشحنات: يوفر النظام إمكانية تتبع حركة الشحنات بشكل دقيق، مما يساعد في الكشف عن عمليات التهريب ومكافحتها؛

ذ. تحسين الشفافية: بفضل توفير المعلومات بشكل إلكتروني، يتم تعزيز الشفافية وتقليل احتمالية الفساد.

ر. تحليل البيانات: يتيح النظام إمكانية جمع وتحليل البيانات بشكل فعال، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة ووضع سياسات جمركية فعال؛

ز. تطوير الأداء: بفضل المعلومات المتاحة، يمكن للجمارك تقييم أدائها وتحديد نقاط القوة والضعف، مما يساعد في تطوير الأداء بشكل مستمر؛

س. تعزيز التعاون الدولي؛

ش. تبادل المعلومات: يسهل النظام الجديد عملية تبادل المعلومات بين الجمارك ومختلف الدول، مما يعزز التعاون الدولي في مجال مكافحة التهريب وتسهيل التجارة؛

ص. توحيد الإجراءات: يساهم النظام في توحيد الإجراءات الجمركية بين الدول، مما يسهل حركة التجارة الدولية ويقلل من التعقيدات.

❖ بالإضافة إلى ما سبق، يمكن للنظام المعلوماتي الجديد للجمارك أن يدعم تطوير التجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الاستيراد والتصدير للشركات الصغيرة والمتوسطة، النظام المعلوماتي الجديد للجمارك يمثل خطوة هامة نحو تطوير القطاع الجمركي وتحسين أدائه، مما يساهم في تعزيز حماية الاقتصاد الوطني وتسهيل حركة التجارة الدولية.

المبحث الثالث: تحليل ميداني لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الجمركي لولاية بسكرة

في هذا المبحث، تم استخدام أداة المقابلة كوسيلة نوعية رئيسية لتحليل مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك لولاية بسكرة. وقد تم تصميم المقابلة بطريقة منهجية ومنظمة، حيث اشتملت على مجموعة من الاسئلة، بلغ عددها 24 سؤالا، موزعة بشكل ينسجم مع الهيكل التحليلي للدراسة ضمن فروع المطالب الثلاثة التي يشملها المبحث.

وقد تم صياغة الأسئلة لتغطي المحاور الفرعية للدراسة، وترتيبها بما يعكس الجوانب التقنية والتنظيمية والمهنية. وللاطلاع على تفاصيل هيكل وأسئلة المقابلة، يمكن الرجوع إلى الملحق رقم (05).

المطلب الأول: وضعية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجمارك –فرع بسكرة–

سعيا لمواكبة التطورات الحديثة والرفع من كفاءة الأداء الإداري والرقابي، قامت إدارة الجمارك بفرع ولاية بسكرة باعتماد مجموعة من الأنظمة والوسائل التقنية الحديثة بهدف تحسين جودة العمل الجمركي وتطوير آلياته.

الفرع الأول: الوسائل التقنية والأنظمة الرقمية المعتمدة في العمل الجمركي–فرع بسكرة–

السؤال الأول: ماهي التقنيات الرقمية التي تعتمدها الجمارك في بسكرة حاليا؟

الجواب: تعتمد جمارك بسكرة على نظامين رقميين رئيسيين:

أ. نظام SIGAD 2

ب. نظام ALCES

التعليق: من خلال المقابلة والمناقشات التي جرت، تبين أن نظام ALCES هو في الأصل نسخة مطورة من نظام SIGAD، حيث يخصص هذا الأخير بمتابعة حركة البضائع والسلع، وفي حين يعنى الأول بمراقبة حركة المسافرين وكل ما يتعلق بالدخول والخروج من وإلى البلاد.

السؤال الثاني: هل توجد أنظمة رسمية معتمدة مثلSIGAD؟ وهل هناك أنظمة أخرى؟

الجواب: بالإضافة إلىSIGAD هناك نظام ALCES، ولا توجد أنظمة أخرى غيرهما.

التعليق: يدل اعتماد جمارك بسكرة على نظاميين رقميين على وجود بنية رقمية تنظيمية معتبرة، وهذا يعكس توجها نحو رقمنة شاملة.

السؤال الثالث: ماهي الأجهزة والتجهيزات التقنية المستخدمة؟

الجواب: من بين الاجهزة المستخدمة: أجهزة سكانير لفحص الحاويات والبضائع، أجهزة كشف المواد الخطرة، قاعات مزودة بحواسيب متصلة بالأنظمة الرقمية، وكاميرات مراقبة وأجهزة تحقق أمنية.

التعليق: توفر التجهيزات المتقدمة وأجهزة الكشف يعكي جانبا تطبيقيا هاما للرقمنة، مما يمكن من تعزيز لرقابة الفعلية على الميدان. ومع ذلك، لم يشر إلى مدى صيانة هاته التجهيزات أو دورها في خفض الوقت أو الخطأ.

السؤال الرابع: هل يتم التعاون مع شركات متخصصة في البرمجيات أو تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب: يتم التعاون مع الدولة كون القطاع حكومي، وعند أي خلل يتم التوصل بمؤسسات اتصالات الجزائر.

التعليق: يعكس التعاون مع مؤسسة حكومة مدى الدور الفعال التي تضطلع به هذه الأخيرة في أداء مهامها بكفاءة. غير ان هذا التعاون قد يواجه إشكاليات مرتبطة توفر عدد كافي من مؤسسات القادرة على تقديم الدعم الفني والخدمات التكنولوجية اللازمة.

الفرع الثاني: التحديات الميدانية لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال

السؤال الأول: ماهي التحديات والعراقيل التي تواجه إدماج ITC في الجمارك؟

الجواب: لا توجد تحديات.

التعليق: يعد القول بعدم وجود تحديات في إدماج ITC في قطاع حساس كالجمارك طرحا غير واقعيا، إذ أن معظم عمليات التحول الرقمي خاصة في الإدارة العمومية تصطدم بمجموعة من العراقيل المتوقعة، مثل ضعف البنية التحتية، نقص التكوين... .

السؤال الثاني: ما هي الصعوبات الاجتماعية، البشرية، أو التقنية التي ظهرت أثناء تطبيق هذه التكنولوجيا؟

الجوب ا: لا توجد أي صعوبات.

التعليق ا: غياب الإشارة إلى أية صعوبات أثناء تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أمر غير منطقي، خاصة في ظل ما تتطلبه هذه التحولات من تغييرات في الثقافة التنظيمية، وغالبا ما ترافق أي مشروع تحديات تتعلق بتقبل الموظفين، تفاوت المهارات، أو حتى مقاومة التغيير. لذا فغن هذا الجواب قد يدل على نقص في الوعي بالمشاكل الفعلية، أو محاولة لتفادي الانتقاد.

السؤال الثالث: ما تقييمكم لتوفر التجهيزات والدعم الفني؟

الجواب: التجهيزات متوفرة بشكل كامل، دون تسجيل أي نقص يذكر في هذا الجانب.

التعليق: على الرغم من توفر جميع الأجهزة المطلوبة، إلا أن صيانتها وتحديثها بشكل مستمر و دائم يعد أمر ضروري لتفادي أي أعطال.

السؤال الرابع: هل البنية التحتية المحلية كافية لدعم هذا التحول الرقمي؟

الجواب: نعم.

التعليق: رغم توفر البنية التحتية، إلا أن هناك بعض التحديات التي تحول دون استكمال الإجراءات بالدقة والوقت المطلوب، نظرا للسرعة المحدودة في توفر الكهرباء والإنترنيت بسبب الموقع الجغرافي للولاية.

المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين كفاءة قطاع الجمارك

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة محورية في تطوير أداء الإدارة الجمركية، حيث تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز النزاهة والشفافية. يهدف هذا المطلب إلى إبراز آثار استخدام التكنولوجيا على قطاع الجمارك.

الفرع الاول: تحسين الأداء الجمركي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال الأول: هل ساهمت التكنولوجيا في تسريع الإجراءات الجمركية؟

الجواب: نعم، ساهمت التكنولوجيا في تسريع الإجراءات، حيث أدت إلى إحداث تسهيلات وحركات انسيابية.

التعليق: إن أحد أبرز أهداف إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الجمركي هو تسريع وتسهيل الإجراءات الجمركية. غير أن الإجابة تبقى عامة وتفتقر لتوضيح ملموس وأمثلة كمية تدعم هذا القول.

السؤال الثاني: هل ساعدت التكنولوجيا في تقليص الوقت والجهد في معالجة المعاملات؟

الجواب: نعم، ساعدت في تقليص الوقت، حيث أدت إلى نقص طوابير الانتظار وتذمر المسافرين.

التعليق: نقص طوابير الانتظار وتذمر المسافرين مؤشر يدل على جودة الخدمة.

السؤال الثالث: ما مدى دقة وفعالية المعطيات الرقمية مقارنة بالأنظمة الورقية؟

الجواب: المعطيات الرقمية أكثر دقة وتنظيما، وتسجل تلقائيا.

التعليق: في إطار التوجه العالمي نحو أتمتة الإدارات وتحقيق مبدأ "الإدارة بدون ورق"، تسعى الجزائر بدورها لمواكبة هذا التحول الرقمي، ويعد إدماج الأنظمة الرقمية واعتمادها المتزايد دليلا على هذا الجهود، خاصة لما تتميز به هاته الأنظمة من فعالية ودقة مقارنة بالأنظمة الورقية التقليدية.

السؤال الرابع: هل ساهم استخدام هذه الأنظمة في تقليص نسبة الاخطاء البشرية؟

الجواب: نعم، بالطبع ساهمت في ذلك.

التعليق : تعد مساهمة الأنظمة في تقليص الأخطاء البشرية، أحد أهداف الرقمنة، التي تسعى إلى تحسين دقة المعالجة وتقليل التدخل اليدوي.

الفرع الثاني: الرقمنة كآلية للشفافية وحماية البيانات في قطاع الجمارك

السؤال الأول: ما مدى مساهمة الرقمنة في محاربة الفساد داخل الإدارة الجمركية؟

الجواب الأول: بالعودة للهدف الأساسي لرقمنة الإجراءات الجمركية يتضح أن أحد أهم العوامل المتدخلة في التحول الرقمية هي مكافحة الفساد والتهريب، وبالتالي فإن المساهمة كانت بشكل كبير.

التعليق: بالنظر للجواب المقدم، يتضح الفهم الجيد للهدف الاستراتيجي من رقمنة الإجراءات الجمركية، وهو توجه فعلي في العديد من الإدارات الجمركية حول العالم. لكن يبقى السؤال مطروح، كيف ساهمت الرقمنة فعليا في تقليص مظاهر الفساد داخل الغدارة.

السؤال الثاني: هل ساهمت الأنظمة الرقمنة في تحسين شفافية المعاملات؟

الجواب: نعم، تتبع كل خطوة في المعاملة إلكترونيا، مما يسمح بمراقبة الأداء وضبط التجاوزات.

التعليق : تبرز هذه المعاملات الإلكترونية جانبا مهما من مزايا الانظمة الرقمية، وهو إمكانية تتبع جميع المراحل، مما يعزز الشفافية ويسهل مراقبة الأداء وضبط التجاوزات.

السؤال الثالث: ماهي المزايا الأمنية للأنظمة المستخدمة في حماية البيانات؟

الجواب: من المزايا الأمنية للأنظمة المستخدمة: استخدام كلمات مرور متعددة.

التعليق: من خلال الجواب يتضح أن استخدام كلمات مرور متعددة كإجراء أمني، هو عنصر مهم في حماية البيانات، لكنها تظل جزئية محدودة. ولا تكفي لوحدها إذا لم تكن جزءا من نظام أمني متكامل.

السؤال الرابع: كيف يتم تأمين البيانات والمعلومات الرقمية داخل فرع بسكرة؟

الجواب: بطبيعة الحال أي معلومات أو بيانات تكون مؤمنة.

التعليق: لم تكن إجابة هذا السؤال واضحة أو محددة بشكل صريح، حيث بقي جوهر السؤال دون معالجة دقيقة. ومن وجهة نظرنا، فإن تأمين البيانات يختلف جوهريا عن تأمين الأضرار والممتلكات، إذ يرتكز أمن البيانات على استخدام أدوات تقنية وإجراءات أمنية متقدمة، تهدف إلى حماية المعلومات الرقمية من الاختراق أو الضياع، وليس مجرد تغطية الخسائر كما هو الحالي في التأمين التقليدي.

المطلب الثالث: التأهيل البشري والتقييم التنظيمي لمشاريع التحول الرقمي

من بين أهم الركائز الاساسية لنجاح مشاريع التحول الرقمي، التأهيل البشري والتقييم التنظيمي. فالتكوين المهني للموارد البشرية يضمن الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة، والتقييم المستمر للمشاريع الرقمية ضروريا لرصد الأداء وتطويره.

الفرع الأول: التكوين والتأهيل المهني للموارد البشرية

السؤال الأول: هل تم تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجواب: نعم.

التعليق: الإجابة بنعم كانت موجزة جدا ولا تعكس مستوى التفاصيل المطلوبة لتقييم فعالية التدريب، كما أنها لا تسمح بتكوين صورة واضحة عن واقع التأهيل والتكوين داخل الفرع.

السؤال الثاني: هل يتم تنظيم دورات تكوين داخلية أو خارجية؟ وهل هي كافية؟

الجواب: دورات التكوين تكون داخلية وخارجية في نفس الوقت، نعم كافية.

التعليق : الإجابة توضح وجود دورات تكوين دورات داخلية وخارجية، وهو أمر إيجابي يدل على اهتمام الإدارة بتطوير كفاءة الموظفين. غير أن وصف هذه الدورات بأنها "كافية" يظل حكما عاما لا يستند إلى مؤشرات واضحة. لتقييم مدى مواكبتها للتطورات التقنية، وتقييم الموظفين لها.

السؤال الثالث: ما مدى استعداد وتقبل الموظفين لهذه التحولات؟

الجواب: الموظف مجبر وغير مخير لتقبل هذه التحولات.

التعليق: الإجابة توحي بأن التغيير يفرض دون إشراك فعلي للموظفين، ما قد ينعكس سلبا على تقبلهم وفاعليتهم. فالتحول الناجح يتطلب التوعية والمرافقة، لا الإلزام فقط.

السؤال الرابع: هل هناك نقص في عدد المكونين أو المتخصصين في المجال الرقمي؟

الجواب: لا، لأنه يتم تحديد عدد الأعوان المطلوب تكوينهم وتدريبهم وفقا لمتطلبات التطور الحاصل في مجال الرقمنة، وذلك بهدف مواكبة هذا التقدم وضمان تكيف الموارد البشرية مع المستجدات.

التعليق: الإجابة تظهر وجود وعي بأهمية التكوين لمواكبة التحول الرقمي، وهو توجه إيجابي. ومع ذلك ، لم توضح المعايير المعتمدة في تحديد عدد الاعوان ولا طبيعة التكوين المقدم.

الفرع الثاني: تقييم المشاريع الرقمية الجمركية وآفاق تطويرها، ورضا المستخدمين عليها

السؤال الأول: هل يتم تقييم المشاريع الرقمية المنجزة داخل فرع بسكرة؟

الجواب: نعم، يتم إعداد تقارير دورية ترسل للمديرية العامة، مع تقييم الأداء وفعالية الأنظمة.

التعليق: الإجابة تعكس وجود آلية رقابية إيجابية من خلال إعداد تقارير دورية وتقييم الأداء، ما يعد مؤشرا على المتابعة المؤسسية. لكن تبقى الإجابة عامة، إذ لم توضح دور هذه التقارير في تحسين الأنظمة واتخاذ قرارات تصحيحية.

السؤال الثاني: كيف يتم تحليل أداء الأنظمة الحالية؟

الجواب: من خلال مؤشرات رقمية (عدد الملفات، وقت المعالجة، عدد الأعطال). إضافة إلى ملاحظات الاعوان.

التعليق: الإجابة تعكس اعتمادا على مؤشرات كمية ونوعية في تقييم الاداء. وهو توجه إيجابي، لكن ينقصها توضيح كيفية استثمار النتائج في تحسين الانظمة.

السؤال الثالث: هل توجد نية لتحديث أو توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستقبل؟

الجواب: نعم، توجد نية لتوسيع مخططات الرقمنة. وكمثال بسيط التغيرات التي طرأت على الهاتف المحمول، من ظهوره إلى غاية الآن.

التعليق: الجواب يعكس توجها استراتيجيا إيجابيا داخل قطاع الجمارك نحو التحول الرقمي. ومن الناحية الأكاديمية، فإن وجود "نية" لتوسيع المخططات الرقمية يشير إلى وعي إداري بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الكفاءة والشفافية. غير ان هذا التصريح يظل عاما، ويفترض أن يدعم بخطط واضحة لضمان انتقال فعلي من النية إلى التطبيق العملي.

السؤال الرابع: ما مدى رضا المستخدمين الداخليين (الموظفين) و الخارجيين (المتعاملين) عن هذه الأنظمة.

الجواب: بالنسبة للموظفين، رضا متوسط، مع الحاجة لمزيد من التكوين. وبالنسبة للمتعاملين، رضا جيد، خاصة مع تسريع الإجراءات وتقليص التنقل.

التعليق: الإجابة تعكس تباينا في مستوى الرضا بين الموظفين والمتعاملين، وهو أمر طبيعي في سياق التحول الرقمي. رضا الموظفين المتوسط يبرز الحاجة إلى تعزيز التكوين والدعم المهني لضمان فعالية واستدامة هذه التحسينات، بينما يعكس رضا المتعاملين تحسنا ملموسا في جودة الخدمات.

خلاصة الفصل:

يعنى هذا الفصل بتفعيل الجانب الميداني للدراسة، حيث سعى إلى تحليل مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة الجمركية الجزائرية، من خلال التركيز على مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–، كنموذج ميداني. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية مكنت من تغطية الأبعاد المؤسسية والتنظيمية والتقنية المرتبطة بموضوع الدراسة.

في المبحث الأول، تم تقديم لمحة تاريخية وهيكلية عن قطاع الجمارك في الجزائر، مع تحليل لمجالات نشاطه ومهامه التقليدية والمعاصرة. وقد مكن هذا العرض من إرساء قاعدة معرفية ضرورية لفهم الإطار الذي تندرج ضمنه الدراسة الميدانية، مما عزز من مرجعية التحليل الميداني اللاحق.

أما المبحث الثاني، فقد خصص لتقديم تصور بنيوي ووظيفي لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة– من خلال إبراز خصائصها التنظيمية، وتركيبتها الإدارية، والمهام المسندة إليها. كما تم التطرق إلى البنية المعلوماتية المعتمدة في تسيير العمل الجمركي، مع تحليل تطبيقي لأهم الأنظمة الرقمية المستخدمة، وعلى رأسها نظام "SIGAD" ونظام "ALCES"،اللذان يشكلان العمود الفقري للعمل الرقمي داخل الفرع.

وفي المبحث الثالث، تم تحليل الدور الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الجمركي على مستوى فرع بسكرة، وذلك من خلال ثلاث مطالب أساسية: الأول استعراض مدى اعتماد الحلول الرقمية، وأهم الوسائل التقنية المعتمدة، لإضافة إلى التحديات الميدانية التي تواجه عملية الرقمنة. أما الثاني فركز على انعكاسات هذه التكنولوجيا على تحسين الكفاءة الجمركية، خاصة من حيث تسريع المعاملات، تعزيز الشفافية، وحماية البيانات. بينما تناول الثالث الجوانب المتعلقة بتأهيل المورد البشري وتقييم مدى رضا المستخدمين عن المشاريع الرقمية المفعلة، مع استشراف آفاق التحسين المستقبلي.

وقد خلص الفصل إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجمارك –فرع بسكرة– يمثل خطوة متقدمة في مسار التحديث الإداري، إلا أنه لا يزال يواجه تحديات هيكلية وتقنية وبشرية تعيق الأثر المرجو بشكل كامل. ومن ثم، فإن تسريع وتيرة التحول الرقمي يستوجب رؤية استراتيجية شاملة ترتكز على تطوير البنية التحتية، تعزيز الكفاءات، وضمان التكامل بين الأنظمة الرقمية، بما يواكب متطلبات العصر الرقمية ويخدم أهداف الإدارة الجمركية في تسهيل التجارة وضمان الأمن الاقتصادي.

الخاتمة

الخاتمة:

جاءت هذه الدراسة لتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة-. وقد أظهرت النتائج أن الإدارة الجمركية لم تعد كما في السابق تعتمد فقط على النمط التقليدي، بل أصبحت توظف بشكل واسع أنظمة رقمية متقدمة، من أبرزها نظامي SIGAD 2 وALCES، واللذان باتا يشكلان الركيزة الأساسية التي تبنى عليها أغلب العمليات الجمركية داخل المفتشيات، لما يوفرانه من أدوات رقمية تسهل التسيير وتسهم في تسريع المعاملات.

هذا التحول الرقمي ساهم بشكل واضح في تسريع العمليات، تقليل التكاليف، تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتخفيف الضغط داخل الفروع الجمركية، ما انعكس إيجابا على رضا المتعاملين، سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات. ومع ذلك، لا تزال هناك بعض التحديات التقنية والبشرية التي تعيق أحيانا تحقيق النتائج المرجوة بالكفاءة المطلوبة، إلا أنها تبقى تحديات قابلة للمواجهة، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، تكثيف برامج التكوين لفائدة العاملين، وتحديث أنظمة الحماية المعلوماتية لضمان أمن البيانات.

وبالعودة غلى الإشكالية الرئيسية التي مفادها:" كيف يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية؟"، فقد بينت نتائج الدراسة أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل قطاع الجمارك، لا سيما من خلال الانظمة الرقمية المعتمدة (SIGAD 2 و ALCES) ، ساهم بفعالية في تحسين الأداء، تسريع الإجراءات الجمركية، وتعزيز مستويات الشفافية في التعاملات. كما أظهرت المعطيات الميدانية أن تحقيق هذه النتائج يظل مشروطا بتوافر بنية تحتية تقنية ملائمة، وكفاءات بشرية مؤهلة قادرة على استيعاب واستغلال هذه التكنولوجيا بفعالية. وعليه، يمكن القول إن الفرضية الرئيسية للدراسة قد تأكدت ميدانيا، مما يعزز أهمية المضي في مسار الرقمنة الشاملة كخيار استراتيجي لتحديث وتطوير الغدارة الجمركية الجزائرية. .

أولا: اختبار الفرضيات:

1. **الفرضية الأولى**: يكمن دور قطاع الجمارك في تعزيز الاقتصاد الوطني من خلال تسهيل التجارة حماية الصناعة المحلية، وتحصيل الإيرادات الجمركية.

التحليل: تبين من خلال الدراسة أن الرقمنة ساهمت في تسهيل معالجة الملفات وتسريع إجراءات الاستيراد والتصدير، مما ساهم في تحسين سلاسة المبادلات التجارية. كما أن تعزيز الرقابة الإلكترونية عبر الأنظمة المعلوماتية أتاح فرصا أفضل لمكافحة التهريب، و بالتالي رفع القدرة على حماية الاقتصاد المحلي وزيادة الإيرادات. **هذه المعطيات تدعم الفرضية وتؤكد صحتها.**

2. **الفرضية الثانية:** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رقمنة الإجراءات الجمركية من خلال تبسيط تبادل البيانات وتحسين كفاءة المعاملات.

التحليل: أكدت الدراسة أن الأنظمة الرقمية المفعلة تسمح بتبادل البيانات بين الأقسام المختلفة بطريقة فورية وآمنة، مما قلل من الاخطاء الورقية، و ساهم في تسريع عمليات المعالجة. وقد تمت ملاحظة مرونة التنظيم الداخلي وشفافيته، ما يثبت أن هذه **الفرضة صحيحة**

3. **الفرضية الثالثة: يكمن دور الأدوات التقنية في تحسين سرعة تنفيذ الإجراءات الجمركية، وضمان دقة المعالجات وتدفق البيانات.**

التحليل: من خلال نتائج المقابلة الميدانية، تبين أن توفر الأجهزة الرقمية الحديثة، والربط الشبكي الداخلي، وتدفق البيانات، ساهم بشكل ملحوظ في تسريع المعاملات وتقليص زمن المعالجة. وبالتالي فإن فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجمارك تعتمد بشكل مباشر على كفاءة الأدوات التقنية، أي أن الأدوات التقنية تشكل دعامة أساسية في إنجاح التحول الرقمي، وهذا ما **يؤكد صحة الفرضية.**

4. **الفرضية الرابعة:** يؤثر التكوين والتدريب المهني بشكل مباشر في فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تمكين الاعوان الجمركيين من الاستخدام الأمثل للأنظمة الرقمية، مما ينعكس إيجابا على سير العمليات الجمركية وتطوير أداء القطاع.

التحليل: أظهرت المعطيات الميدانية للدراسة من خلال المقابلة التي أجريت مع الأعوان، أن تكوينهم المسبق حول استخدام الأنظمة الرقمية ( ) قد ساعدهم بشكل كبير في التكيف مع بيئة العمل الرقمية، وساهم في تقليل الاخطاء، وتسريع المعاملات. وبناء على ذلك، يمكن القول إن **الفرضية تأكدت ميدانيا.**

5. **الفرضية الخامسة:** يواجه قطاع الجمارك تحديات كبيرة تعيق الاستخدام الفعال لتحقيق أقصى المنافع، والتي تشمل نقص الكفاءات المتخصصة، العوائق التقنية، وغيرها من التحديات....؛نقص الكفاءات المتخصصة، العوائق التقنية، وغيرها من التحديات....؛

نقص الكفاءات المتخصصة، العوائق التقنية، وغيرها من التحديات....؛

التحليل: أثبتت الدراسة الميدانية أن الفرضية غير صحيحة، حيث بينت إجابات الموظفين ان البنية التحتية الرقمية مقبولة وتستخدم بشكل فعال، كما أن غالبية العامليين تلقوا تكوينا يؤهلهم لاستخدام هذه الأنظمة.

ثانيا: النتائج المتوصل إليها:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية، تم التوصل للنتائج التالية:

- اعتماد نظامي SIGAD و ALCESساهم في تقليص زمن معالجة الملفات الجمركية؛
- انخفاض ملموس في عدد طوابير الانتظار وشكاوي المسافرين؛
- ارتفاع مستوى رضا الموظفين والمتعاملين بفضل تبسيط الإجراءات؛
- غياب تام للعمل الورقي في معظم العمليات اليومية داخل المفتشية محل الدراسة؛
- وجود تحديات مرتبطة بالكفاءات البشرية المؤهلة تقنيا؛
- محدودية في مستوى حماية البيانات الرقمية وغياب معايير موحدة للأمن السيبراني؛
- مساهمة استخدام الأنظمة الرقمية في تسريع إجراءات التخليص الجمركي، تنعكس إيجابا على زمن المعالجة و تقلل من التأخير في المعابر الحدودية؛
- يؤدي تحسين سلاسة الإجراءات الجمركية إلى خفض التكاليف التشغيلية على المتعاملين الاقتصاديين؛
- تعزز الرقمنة من شفافية التعاملات، ما يساهم في رفع ثقة الفاعلين الاقتصاديين المحليين والدوليين.

ثالثا: التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح التوصيات التالي:

- تعزيز التكوين المستمر في المجال الرقمي لفائدة موظفي الجمارك، مع التركيز على التطبيقات الجمركية المتخصصة؛
- تحديث وتوسيع البنية التحتية الرقمية لضمان فعالية الأنظمة وسرعة الربط بين مختلف الوحدات الجمركية؛
- تعزيز نظام التكوين المستمر داخل الجمارك، من خلال تحديث محتوى الدورات التدريبية لتتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة، وضمان مرافقة الاعوان المكلفين بالأنظمة الرقمية بشكل دوري، بما يضمن كفاءة الاستخدام واستمرارية الاداء في ظل التغيرات التقنية المتسارعة؛
- تطوير التكامل بين الانظمة الرقمية المختلفة داخل القطاع ومع بقية الفاعلين الاقتصاديين؛
- إعداد مؤشرات أداء رقمية تقيس نجاعة التحول الرقمي على المستوى الوطني والمحلي؛
- تبسيط الإجراءات الجمركية للمصدري من خلال اعتماد مسارات سريعة رقمية مخصصة للمتعاملين المعتمدين، بما يعزز القدرة التنافسية للمنتجات الجزائرية في الاسواق الخارجية؛
- إطلاق نظام تتبع إلكتروني للشحنات عبر مراحل المعالجة الجمركية، يمكن المتعاملين من تتبع وضعية بضائعهم في الزمن الحقيقي، ما يرفع من الشفافية ويقلل من التكاليف الناتجة عن التأخير؛
- مواءمة الأنظمة الرقمية الجمركية الجزائرية مع المعايير الدولية لتسهيل تبادل البيانات مع الهيئات الجمركية الأجنبية، تيسير المعاملات العابرة للحدود.

رابعا: آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام مشاريع بحثية مستقبلية يمكن أن تتطرق لمواضيع ذات صلة بالموضوع أكثر تفصلا، مواضيع أكثر تفصيلا، تتمثل فيما يلي:

- آثار الرقمنة الجمركية على محاربة التهريب وتحسين الرقابة الحدودية؛
- دراسة مقارنة بين أداء الجمارك الرقمية في الجزائر ونظيرتها في دول مغاربية أو إفريقية؛
- تقييم الاثر الاقتصادي الكلي للتحول الرقمي الجمركي على التجارة الخارجية؛
- استكشاف قابلية استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبرى في معالجة المخاطر الجمركية؛
- دراسة مستوى المتعاملين الاقتصاديين حول التحول الرقمي في الجمارك الجزائرية؛
- أثر رقمنة الجمارك على تحسين مؤشرات تسهيل التجارة الخارجية؛
- تقييم جاهزية الجمارك الجزائرية للانتقال إلى نموذج " الجمارك الذكية".

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع العربية

أولا: الكتب:

1) إبراهيم بدر شهاب الخالدي. (2017). *الإتصال الإداري*. عمان: دار الرنيم.

2) أحسن بوسقيعة. (2001). *التشريع الجمركي مدعم بالإجتهاد القضائي* (المجلد الثانية). الجزائر: الديوان الوطني لحامد داوود الطلحة، و خالد أمين عبد الله. (2015). *النظم الضريبية*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

3) حسن جعفر الطائي. (2013). *تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها* (الإصدار 1). عمان: دار البداية.

4) غياد كريمة، و زراري العياشي. (2016). *استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في بالمؤسسة الإقتصادية و دورها في دعم الميزة التنافسية* (الإصدار 1). عمان: دار صفاء.

5) قاسيمي, ن .(2011) .*الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية* .الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

6) م.بودهان. (1996). *قانون الجمارك*. الجزائر: الملكية للإعلام والنشر والتوزيع.

7) نعمة عبد الله فخري. (2018). *أساسيات في تعدين البيانات*. عمان: دار الأيام.لأشغال التربوية.

8) ثائر سعدون محمد. (2016). نظم الجمارك. عمان: مركز رماح للبحث.

9) محمود حامد عبد الرزاق. (2006). اقتصاديات الجمارك النظرية والممارسة.

ثانيا: المجلات والمقالات:

1) الجمارك التونسية. (2021). النظام المعلوماتي للجمارك و مساهمته في تسهيل التجارة :التجربة التونسية. اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا. *الديوانة*. https://www.unescwa.org.

2) السعيد بن لخضر. (2019). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتطوير أنشطة النقل في الجزائر من خلال أنظمة GPSو GIS. *مجلة البشائر الاقتصادية، 5*(3)، الصفحات 707-721.

3) بن صويلح ليليا، و فرج الله زينب. (2021). التكنولوجيا الحديثة و دورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري. *مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية و الإجتماعية، 06*(02).

4) بن ميلود كنزة، و دويني مختار. (01 12, 2022). رقمنة إدارة الجمارك وأثرها على جلب الغستثمار الأجنبي. *المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، 07*(02).

5) بوزيدة حميد، و علي حميدوش. (10 07, 2020). اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية -"دروس وعبر". *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 08*(01).

6) حليس, ع. ا .(2021) .الجمارك الرقمية (دراسة حالة الجمارك الجزارية) .*مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*.614-601 ,(02)*07* ,

7) خبراء المنظمة. (2008). *تطوير الأداء الجمركي واتفاقيات منظمة التجارة العربية(أمثلة عربية مختارة)*. مصر.

8) خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (25 08, 2023). التحول الرقمي في الجزائر. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، 05*(01).

9) رابحي فريد، و الحاج علي بدر الدين. (30 11, 2023). النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الاجراءات الجمركية في الجزائر. *مجلة الفكر القانوني والسياسي، 07*(02).

10)رابحي فريد، و الحاج علي بدرالدين. (30 11, 2023). النظام المعلوماتي الجديد كآلية لرقمنة الإجراءات الجمركية في الجزائر. *مجلة الفكر القانوني و السياسي، 07*(02).

11)زغنوف عبد الغني، و عظيمي أحمد. (2014). المعلومة و أهميتها في المجتمع المعلوماتي. *مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية*(9).

12)ساهل امينة ومحمد بوستة. (2022). مزايا تكنولوجيا المعلومات و أهمية الاستثمار فيها. *دراسات اقتصادية، 16*(01).

13)سعاد شرابر و علي حميدوش. (2017). تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية. *مجلة الاقتصاد الجديد، 01*(16).

14)سناء عبد الكريم الخناق. (جانفي, 2016). أهمية مكونات تكنولوجيا المعلومات ودورها في إقامة المؤسسات التعليمية الافتراضية. *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمل، 02*(01).

15)عبد الكريم خميسي، و عبد الكريم كيبش. (2017). دور الجمارك في حماية الاقتصاد الوطني في ظل التحديات االراهنة –حالة الجزائر–. *مجلة الباحث الاجتماعي*(13).

16)عمار ميلودي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ( ) في تطوير الإدارة الجمركية الجزائرية. *مجلة التنمية الإقتصادية*(03).

17)عمار ميلودي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات itc في تطوير الإدارة الجمركية الجزائرية. *مجلة التنمية الاقتصادية*(03).

18)عمر حويتة، و رحاب فايز أحمد سيف. (30 03, 2020). المكتبات الجامعية الرقمية كنموذج للتحول نحو العمل في البيئة الرقمية. *مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات*(05).

19)عيسى بوراوي، و عمار ميلودي. (ديسمبر, 2017). التحول إلى الجمارك الرقمية كمدخل لتحقيق اليقظة الاستراتسجية –دراسة حالة الجمارك الجزائرية–. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية*(08).

20)غزالي نصيرة. (2021). تكييف مهام إدارة الجمارك مع الاتفاقيات و المنظمات الجمروكية و سبل عصرنتها لتحسين نشاطاتها الجمروكية. *05*(01).

21)قطشة بوبكر، و حتحاتي محمد. (08 10, 2022). التوجهات الجديدة لمهام إدارة الجمارك(حماية البيئة نموذجا). *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 15*(03).

22)كربوش حسينة، و فارس فوضيل. (02 05, 2024). مداخل تعزيز الدور الاقتصادي لإدارة الجمارك الجزائرية لتحقيق التنوع الاقتصادي. *مجلة اقتصاد المال والأعمال، 09*(01).

23)مبارك بن الطيبي. (06, 2018). نظرة حول الأنظمة الاقتصادية الجمركية في التشريع الجزائري. *دفاتر السياسة والقانون*(19).

24)مقدم ياسين، و مقران سماح. (13 05, 2018). دور أعوان الجمارك في الكشف عن البضاعة المقلدة. *مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية*(11).

25)نبار ربيحة. (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات–الخصائص و التأثيرات. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية، 9*(2).

26)وليد شادلي وشامية بن عباس. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق نقل حضري مستدام بالجزائر. *مجلة آفاق للبحوث و الدراسات، 06*(01).

27)يحياوي سمير، و بوخاري مليكة. (2022). متطلبات تطبيق الرقمنة و دورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية –البويرة–. *دراسات اقتصادية، 16*(03).

28) الهيئة العامة للجمارك القطرية. (أبريل, 2002). الهيئة العامة للجمارك. النشرة الشهرية للجمارك القطرية(23).

ثالثا: الرسائل والمذكرات الجامعية:

1) أسامة غزلاني. (2024). دور رقمنة الجمارك في تسهيل عمليات التجارة الخارجية الجزائرية(اطروحة لنيل شهادة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

2) الهوارية بولعراس صباح. (2025). *تقرير التربص التطبيقي حول : مفتشية أقسام الجمارك بسكرة*. ورقلة: المركز الوطني للتكوين الجمركي مدرسة ضباط الجمارك مخادمة.

3) باشا إسراء. (2023). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الجبائي (رسالة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

4) بشكورة محسن، عساسلة هدى. (2016). دور إدارة الجمارك في حماية الملكية الفكرية (مذكرة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

5) بن دادي هشام. (2022). رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف(رسالة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

6) بن قارة سيرين، و زيغم ابتهال. (2023). التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 –قالمة– كخيار استرتيجي لضمان جودة الادارة الجامعية(شهادة ماسترà. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

7) بن كيح نسرين. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر"3".

8) بن يحي عماد الدين، و بلعزلة مهدي. (2023). دور رقمنة قطاع الجمارك في تعزيز كفاءة التجارة الخارجية (رسالة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.

9) بو علي فريدة و فوضيل حكيمة. (2014). دو تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة(رسالة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية و علوم التسيير، البويرة: جامعة أكلي محند أولحاج.

10) بوتشيشة شريفة. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات على التسويق الداخلي في الإدارة الجمركية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

11) توامي يعقوب. (2013). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، ورقلة : جامعة قاصدي مرباح.

12) حليس عبد القادر. (2017). تطوير آداء القطاع الجمركي و اثره على تسهيل التجارة الخارجية في الاقتصاد الجزائري (اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.

13) خنوس توفيق المدني، و أوليدي محمد عمر. (2022). الأنظمة الاقتصادية الجمركية ودورها في ترقية التجارة الخارجية (رسالة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة: قاصدي مرباح.

14) خنوس لويزة، و خديجة بيطام. (2021). دور إدارة الجمارك في حماية حقوق الملكية الصناعية(رسالة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة : جامعة قاصدي مرباح.

15) زواني نادية. (2003). الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية –التقليد و القرصنة–. كلية الحقوق والعلوم الادارية، الجزائر : جامعة الجزائر.

16) سلمى سلطاني. (2003). دور الجمارك في السياسة الخارجية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، الجزائر : جامعة الجزائر.

17) سمية عامر. (2016). رسالة ماستر. كلية الحقوق والعلوم السياسية، السعيدة: جامعة د.الطاهر مولاي.

18) سيدومو ياسين. (2016). الحماية الجمركية من المنتوجات المستوردة المقلدة (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة بن خدة.

19) ضيف الله سعيدي. (2023). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا –دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023–. كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و العلوم المالية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

20) عامر سمية. (2016). كلية الحقوق والعلوم السياسية ، سعيدة: جامعة د.الطاهلا مولاي.

21) عزايزية, ف .(2022) .تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية (رسالة ماستر) .كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير, جامعة 8 ماي 1945: قالمة.

22) غاشي حليمة. (2016). دور االجمارك في ترقية التجارة الخارجية (مذكرة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس.

23) كرفوح مريم. (2017). ادارة الجمارك و دورها في مكافحة الجريمة الجمروكية (رسالة ماستر). كلية الحقوق و العلوم السياسية، أدرار: جامعة أحمد دراية.

24) لسعد لحسن، و شراد عبد المنعم. (2023). دور الجمارك الجزائرية في تطبيق سياسات التجارة الخارجية حالة الجزائر(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير، برج بوعريريج: جامعة محمد البشير الابراهيمي.

25) مايدي أنيسة. (2018). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي للدول النامية للفترة (1998–2016) (رسالة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.

26) هباش خالد. (2015). *تقرير التربص التطبيقي لمفتشية أقسام الجمارك بسكرة*. عين البيضاء: المركز الوطني للتكوين الجمركي مدرسة الجمارك عين البيضاء.

27) هدى بشكورة، و محسن عساسلة. (2016). دور إدارة الجمارك في حماية الملكية الفكرية (رسالة ماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قالمة: جامعة 08 ماي 1945.

رابعا: المحاضرات والمطبوعات الجامعية:

1) أحمد بن يوسف. (2022). محاضرات في مقياس العمليات والعبور (مطبوعة بيداغوجية). كلية العلوم الاقتصاديو والتجارية وعلوم التسيير، الشلف: جامعة حسيبة بن بوعلي.

2) أنعام علي توفيق الشهريلي. (بلا تاريخ). خصائص المعلومات و نمذجتها مع البيانات و المعرفة(محاضرة). كلية الأداب، بغداد: جامعة المستنصرية.

3) بيسان مصطفى موسى. (2024). تكنولوجيا المعلومات والاتصال الدولي (محاضرات). كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية، الجزائر : جامعة الجزائر -3-.

4) طارق طه عبود الملا. (07 08, 2019). مدخل إلى علم المعلومات و المكتبات (محاضرة). كلية الأداب، البصرة: جامعة البصرة.

5) ياحي جمال. (2022). الاتصال (مطبوعة بيداغوجية). كلية علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، قسنطينة: جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري .

6) ماجد محمد أبو شرحه. (2015). المعرفة: مفهومها - خصائصها - أنواعها (محاضرة). كلية الآداب و العلوم، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.

خامسا: القوانين:

1) قوانين. *الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية*. (19 02 ,2017) .ة.(11)

2) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (1979). قانون الجمارك. الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

سادسا: المواقع الإلكترونية:

1) الاتصال، تعريفه،أهميته، أهدافه، عناصره، معوقاته. (2021). تم الاسترداد من STARSHAMS: https://www.starshams.com/2021/06/connection.html

2) الرشيدي, خ. ن .(s.d.). *مفهوم التصال في المنظمة و اهميته*. Récupéré sur المعهد للخدمات الإدارية : https://e.paaet.edu.kw/institutes/AR

3) عصرنة مصالح المديرية العامة للجمارك. (06 02, 2025). تم الاسترداد من وزارة المالية : https://www.mf.gov.dz/index.php/ar/documentation-ar/grands-dossiers-ar/

4) آلاء الفارس. (23 سبتمبر, 2021). مفهوم المعرفة لغة واصطلاحا. تم الاسترداد من موضوع : https://mawdoo3.com

5) آلاء عرعر. (0530, 2017). تعريف نظم المعلومات. تم الاسترداد من موضوع : https://mawdoo3.com

6) المدونة العربية. (27 08, 2024). ماهي نظم المعلومات. تم الاسترداد من المؤسس العربية للعلوم ونشر الأبحاث: https://blog.ajsrp.com

7) بكه. (06 01, 2025). ماهو التحول الرقمي؟ دليل الأنواع والأهداف والآثار المتوقعة والتقنيات والتطبيقات المستخدمة. تم الاسترداد من بكه: https://bakkah.com/ar/knowledge-center/-

8) حنين الحلايبه. (01 12, 2021). ماهي انواع الشبكات. تم الاسترداد من موضوع: https://mawdoo3.com

9) محمد جوارنة. (28 مارس, 2022). تعريف التكنولوجيا. تم الاسترداد من موضوع : https://mawdoo3.com

10) هدى المالكي. (23 سبتمبر, 2021). مراحل تطور التكنولوجيا . تم الاسترداد من مفهرس : https://mufhras.com

11) وكالة الأنباء الجزائرية. (04 01, 2022). تسهيل الاجراءات الجمركية للمتعاملين الاقتصاديين لتشجيع المبادلات التجارية. تم الاسترداد من وكالة الانباء الجزائرية : https://www.aps.dz/ar/economie/119310-2022-01-04-15-08-52

المراجع الأجنبية:

1. Theses and Lectures:

1) C.Laudon, k., & Jane P.Laudon. (2014). Management Information Systems: Managing the Digital. England.
2) Msungu, W. P. (2013). USING INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES FOR ENHANCING THE ACCESSIBILITY OF AGRICULTURAL INFORMATION FOR IMPROVED AGRICULTURAL PRODUCTION IN TANZANIA. Morogoro,Tanzania: Sokoine University of Agriculture.

2. Articles and Academic journals:

1) ALI, K. (2007). LIMPACT DES TECHNOLOGIES DE LINFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC) SUR LA CROSSANCE ECONOMIQUE MONDIALE ET LEUR PLACE DANS LECONOMIE ALGERIENNE. LA revue des sciences commerciales, pp. 179-197.
2) Deshpande, M. S. (2021, 12). ROLE OF ICT IN E-COMMERCE BUSINESS EMERGING. YMER//ISSN : 0044-0477, 20(12), pp. 268-271.
3) Priyadharshini, S. M. (2018, April). Information and Communicattion Technology (ICT) and Its Applications: AN Overview. InternationalJournal Of Latest Technoligy InEngineering,Management &Applied Science, 04, pp. 29-34.

3. Electronic Sources

1) Advantages and Disadvantages of Information and Communication Technology in Business. (2022, 09 06). Récupéré sur Swipecart: https://rentechdigital.com/swipecart/blog/i/advantages-disadvantages-of-inforhgmation-communication-technology
2) Information and Communication Technology (ICT). (2025, 01 20). Retrieved from Pacific Link College: https://www.plvan.com/blog/information-and-communication-technology-ict/
3) Mateusz Brodowicz. (16 06, 2024). The Impact of Information and Communication Technology (ICT) on Modern Society. تم الاسترداد من https://aithor.com/essay-examples/the-impact-of-information-and-communication-technology-ict-on-modern-society
4) Pratt, R. A. (s.d.). ICT (information and communications technology or technologies). Récupéré sur TechTarget:

https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies

5) University, N. C. (2024, 01 26). What's Information and Communications Technology. Retrieved from North Carolina Central University Blog.

فهرس الملاحق

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra Faculté des Sciences Économiques Commerciales et des Sciences de gestion	جامعة محمد خيضر – بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عمادة الكلية

الرقم : 482 / ك.ع.إ.ت.ع ت /2025

إلى السيد مدير: مفتشية أقسام الجمارك

بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- بن سعيد شيماء
2- علوي مروة نسيبة
3- //

المسجلون بـ: قسم العلوم التجارية
بالسنة: ثانية ماستر مالية وتجارة دولية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والميكنة في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية. ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2025/04/27

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
محمد ندي رشيد

شيرة المؤسسة المستقبلة

الملق رقم (02)

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في 2020 ..... 27 .....
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله.

السيد(ة): علوي مروة تسنيم ..... الصفة: طالب. أستاذ. باحث ..... طالبة .....

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1100285021 والصادرة بتاريخ 2020 04 22

المسجل(ة) بكلية / معهد علوم اقتصادية ..... قسم علوم تجارية .....

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج. مذكرة ماستر. مذكرة ماجستير. أطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الخدمات الجزائري .....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2026/05/...

توقيع المعني (ة)

الملحق رقم (03)

ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في 27 2020 .....
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،
السيد(ة): بن السعيد سعاد ..... الصفة: طالب، أستاذ، باحث خالبة .....
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1100102300 5 والصادرة بتاريخ 2024.11.07 .....
المسجل(ة) بكلية / معهد علوم وتكنولوجيا الرياضة قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية .....
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).
عنوانها: دور الأستاذ في تنمية بعض الصفات الإرادية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية في حصص التربية البدنية والرياضية .....

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2025.05.22

توقيع المعني (ة)

الملحق رقم (04)

استمارة مقابلة

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية
–دراسة حالة فرع بسكرة–

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية
تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطلبة:

- بن سعيد شيماء
- علوي مروة نسيبة

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

أ.د/ بن ابراهيم الغالي

الموسم الجامعي: 2025/2024

الزميلات والزملاء المحترمون،

موظفي مفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–،

يشرفنا أن نتوجه إليكم بخالص التقدير على تعاونكم الكريم.

تأتي هذه المقابلة في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير–قسم العلوم التجارية–، بعنوان:

"دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية

–دراسة حالة–فرع بسكرة–"

وقد تم إجراء هذه الدراسة الميدانية بمقر مفتشية أقسام الجمارك ببسكرة، بالتنسيق مع مكتب العلاقات العامة ونظم المعلومات، بهدف التعرف على وضعية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الجمركين والتحديات المرتبطة به.

نأمل منكم الإجابة على الأسئلة المطروحة بكل موضوعية، مع التأكيد على أن جمع البيانات والمعلومات المقدمة سيتم التعامل معها بتحفظ، ولن تستخدم غلا لأغراض البحث العلمي فقط، دون الإفصاح عن اي معلومة شخصية

بيانات المستجوبين:

المكتب الذي تعمل فيه: – العلاقات العامة ونظم المعلومات

الجنس: ذكر ( ) انثى (*)

العمر: من 21 سنة إلى 30 سنة ( ) من 31 سنة إلى 40 (*) أكثر من 41 سنة ( )

المكتب الذي تعمل فيه: –

الجنس: ذكر (*) انثى ( )

العمر: من 21 سنة إلى 30 سنة ( ) من 31 سنة إلى 40 ( ) أكثر من 40 سنة (*)

الملحق رقم(05)

أسئلة المقابلة

المبحث الثالث: تحليل ميداني لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الجمركي لولاية بسكرة

المطلب الأول: وضعية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجمارك –فرع بسكرة-

الفرع الأول: الوسائل التقنية والانظمة الرقمية المعتمدة في العمل الجمركي –فرع بسكرة-

السؤال الأول: ماهي التقنيات الرقمية التي تعتمدها الجمارك في بسكرة حاليا؟

الجواب:.....

السؤال الثاني: هل توجد أنظمة رسمية معتمدة مثلSIGAD؟ وهل هناك أنظمة أخرى؟

الجواب:.....

السؤال الثالث: ماهي الأجهزة والتجهيزات التقنية المستخدمة؟

الجواب.....

السؤال الرابع: هل يتم التعاون مع شركات متخصصة في البرمجيات أو تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب:.....

الفرع الثاني: التحديات الميدانية لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال

السؤال الأول: ماهي التحديات والعراقيل التي تواجه إدماج ITC في الجمارك؟

الجواب:.....

السؤال الثاني: ما هي الصعوبات الاجتماعية، البشرية، أو التقنية التي ظهرت أثناء تطبيق هذه التكنولوجيا؟

الجواب:.....

السؤال الثالث: ما تقييمكم لتوفر التجهيزات والدعم الفني؟

الجواب:.....

السؤال الرابع: هل البنية التحتية المحلية كافية لدعم هذا التحول الرقمي؟

الجواب:.....

المطلب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين كفاءة قطاع الجمارك

الفرع الاول: تحسين الأداء الجمركي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال الأول: هل ساهمت التكنولوجيا في تسريع الإجراءات الجمركية؟

الجواب: .....

السؤال الثاني: هل ساعدت التكنولوجيا في تقليص الوقت والجهد في معالجة المعاملات؟

الجواب:.....

السؤال الثالث: ما مدى دقة وفعالية المعطيات الرقمية مقارنة بالأنظمة الورقية؟

الجواب:.....

السؤال الرابع: هل ساهم استخدام هذه الأنظمة في تقليص نسبة الاخطاء البشرية؟

الفرع الثاني: الرقمنة كآلية للشفافية وحماية البيانات في قطاع الجمارك

السؤال الأول: ما مدى مساهمة الرقمنة في محاربة الفساد داخل الإدارة الجمركية؟

الجواب:.....

السؤال الثاني: هل ساهمت الأنظمة الرقمنة في تحسين شفافية المعاملات؟.

الجواب:.....

السؤال الثالث: ماهي المزايا الأمنية للأنظمة المستخدمة في حماية البيانات؟

الجواب:.....

السؤال الرابع: كيف يتم تأمين البيانات والمعلومات الرقمية داخل فرع بسكرة؟

الجواب:.....

المطلب الثالث: التأهيل البشري والتقييم التنظيمي لمشاريع التحول الرقمي

لفرع الأول: التكوين والتأهيل المهني للموارد البشرية

السؤال الأول: هل تم تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجواب:.....

السؤال الثاني: هل يتم تنظيم دورات تكوين داخلية أو خارجية؟ وهل هي كافية؟

الجواب:.....

السؤال الثالث: ما مدى استعداد وتقبل الموظفين لهذه التحولات؟

الجواب:.....

السؤال الرابع: هل هناك نقص في عدد المكونين أو المتخصصين في المجال الرقمي؟

الجواب:.....

الفرع الثاني: تقييم المشاريع الرقمية الجمركية وآفاق تطورها، ورضا المستخدمين عليها

السؤال الأول: هل يتم تقييم المشاريع الرقمية المنجزة داخل فرع بسكرة؟

الجواب:.....

السؤال الثاني: كيف يتم تحليل أداء الأنظمة الحالية؟

الجواب:.....

السؤال الثالث: هل توجد نية لتحديث أو توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المستقبل؟

الجواب:.....

السؤال الرابع: ما مدى رضا المستخدمين الداخليين (الموظفين) و الخارجيين (المتعاملين) عن هذه الأنظمة؟

الجواب:.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر–بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

بسكرة في: 2025/05/27

إذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: بن ابراهيم الغالي.

الرتبـــة: أستاذ التعليم العالي.

قسم الارتباط: قسم العلوم التجارية.

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر الطلبة (ة):

1. بن سعيد شيماء
2. علوي مروة نسيبة.

الشعبة: العلوم التجارية

التخصـــص: مالية وتجارة دولية.

بعنـــوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع الجمارك الجزائرية

دراسة ميدانية لمفتشية أقسام الجمارك –فرع بسكرة–

ارخص بإيداع المذكرة المذكورة.

إمضاء الاستاذ المشرف

الأستاذ الدكتور/ بن ابراهيم الغالي

Prof.Dr/ BENBRAHIM ELGHALI