

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
-جامعة قاصدي مرباح ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي
تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة
من إعداد:
حميدة كحلاوي
عبد الرزاق منصوري
بعنوان

واقع استخدام الاتصالات الرقمية وانعكاسها على مستوى الأداء الوظيفي

دراسة حالة للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2019 /06/25
من طرف اللجنة المتكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الأستاذ: عيسى بوكرموش
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الأستاذة: أمال عساسي
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	الأستاذة: إيمان حرفوش

السنة الجامعية 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ مِنَ
النَّارِ سَمُوكًا
وَالَّذِي جَعَلَ
الْجِبَالَ أَوْتَادًا
وَالَّذِي سَخَّرَ
لَهُمْ رِجَالَهُمْ
فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْوُجُوهُ
الْمَشْرِيقِيَّةَ وَالْمَغْرِبِيَّةَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ اللَّيْلِ وَالنَّهَارَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْفُؤَادَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْوَسْطَانَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْبُرُوجَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْكَلِمَ
الْمَعْرُوفَةَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْوَسْطَانَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْبُرُوجَ
وَالَّذِي جَعَلَ
لَهُمُ الْكَلِمَ
الْمَعْرُوفَةَ

ملخص الدراسة:

الدراسة بعنوان: واقع استخدام الاتصالات الرقمية وانعكاسها على مستوى الأداء الوظيفي دراسة حالة بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة .

المنهج المستخدم في الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة.

عينة الدراسة ومجتمع البحث: مجتمع بحثنا يتمثل في الموظفين المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمي بمديرية الجمارك طبقت الدراسة الميدانية على عينة قوامها 73 مفردة تم اختيارهم بالمعاينة الطبقية.

أدوات البحث والتقصي: تم الاستعانة بأداتي الاستبيان والمقابلة في جمع معلومات وبيانات الدراسة الميدانية.

وقد تم التوصل إلى النتائج الموالية:

- 1- يوجد استخدام فعلي لوسائل الاتصال الرقمي بالإدارة الجمركية وهذا ما يفسره الانتشار الواضح لهذه الوسائل والأنظمة الرقمية في كافة أنشطتها.
- 2- يوجد انعكاس لاستخدام للاتصالات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة من خلال اكتساب مهارات جديدة وزيادة الكفاءات المهنية.
- 3- تواجه الإدارة الجمركية معوقات في استخدام وسائل الاتصال الرقمي تمثلت في عدم توفر تكوين كافي في التعامل مع هذه البرمجيات إضافة إلى قلة وجود خبراء مختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الاتصالات الرقمية، الأداء الوظيفي .

Résumé de l'étude:

Titre de l'étude: La réalité de l'utilisation des communications numériques et leur réflexion sur le niveau d'étude de cas de performance au travail à la Direction régionale des douanes de Ouargla.

Méthodologie utilisée dans l'étude : nous avons adopté dans notre étude la méthodologie de l'étude d'un cas.

L'échantillon de l'étude et la population visée : le public visé par notre étude se compose des fonctionnaires utilisant les outils de communication.

Notre étude est appliquée sur un échantillon composé de 73 personnes de l'échantionnage.

Les outils de la recherche et de l'enquête :

Nous avons recouru dans notre enquête à des entretiens individuels et un questionnaire pour collecter des données et des informations pour l'étude de terrain.

Et nous sommes parvenus aux résultats suivants :

1 :Il existe une utilisation effective des outils de communication numérique au sein de la direction des douanes ce qui explique la vulgarisation propagation de ces outils et les systèmes numériques dans toutes ses activités.

2 :Il existe une incidence réelle de la communication numérique sur les performances du personnel de la direction régionale des douane de Ouargla à travers l'acquisition des savoirs faire et l'amélioration de compétences professionnelles .

3 :La direction des douane fait face à des contraintes dans l'optimisation de l'utilisation des ces outils de communication numérique et cela est dû au manque de formation du personnel dans la maitrise de traiter ces logiciels et l'absence d'expert dans le domaine de l'administration numérique.

Les mots clés : **communication numérique, performances professionnelles**

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله
الحمد لله الذي جعل من عباده عوناً لنا وطريقاً مرشداً نهتدي به
الذين لم يبخلوا علينا بالنصح والإرشاد طيلة إنجاز هذا البحث
ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة عسائي أمال التي صبرت معنا طوال هذه المدة
وكانت دائماً السند والموجه والمرشد الذي نعتمد عليه في كل صغيرة و كبيرة من شأنها
أن تساهم في إنجاز هذا العمل الذي يعتبر حوصلة جهدنا
وكذا الشكر الخاص للأستاذة المحكمين الذين لم يبخلوا علينا بالملاحظات والإشادات
دون أي تقصير وكذلك الشكر عام لكل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال دون أي

تميز

والشكر موصول الى المؤطر تازير عبد الفتاح المدير الفرعي للإعلام والاتصال كذلك
إلى بلحبيب فريدة المدير الفرعية لإدارة الوسائل وإلى كل الموظفين بالمديرية الجهوية
للجمارك بورقلة الذين أفادونا بكل ما نحتاج إليه من معلومات تخص إنجاز المذكرة
إلى كل الأصدقاء والصدقات والزملاء والزميلات بالدراسة أو بالإقامة الجامعية بن

موسى محمد

ولكل من ساهم في وصولنا إلى هذه المرحلة ولو بكلمة طيبة سواء كان من قريب

أو من بعيد

حميدة

عبد الرزاق

الإهداء

الحمد لله الذي به نستعين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله
وصحبه والتابعين بإحسان إلى يوم الدين أما بعد بفضل الله وجوده علينا يسر لنا
ووفقنا في إتمام مشوارنا

وبهذا نهدي ثمرة جهدنا إلى من صبر وتحمل العناء ومشقة الحياة
من أجل أن يرانا ونحن نبلغ القمم إلى السند والعمد الذي نتكى عليه إلى من حصد
الأشواك ليمهد لنا طريق النجاح إلى القلب الكبير الأب الغالي
وكذا إلى نبع الحنان إلى من تحت قدميها الجنان إلى من سهرت الليالي إلى منبع
الحنان والبسمة ومصدر الأمل إلى رمز الحب وبلسم الشفاء إلى الوالدة العزيزة أطل
الله في عمرها إلى كل أفراد العائلة إلى كل الإخوة والأخوات كل بإسمه
إلى كل الأصدقاء الذين رافقونا طيلة هذه الفترة إلى كل من سهر معنا في سبيل إنجاح
هذا البحث

وبهذا نكون قد إنطلقنا إلى بحر الحياة الذي يحمل في طياته أحلى الذكريات التي
ستكون نوره وستضيء ظلماته تاركة خلفها أحلى الأوقات

حميدة

عبد الرزاق

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	شكر وعرفان
/	إهداء
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	فهرس الملاحق
/	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإجراءات المنهجية	
04	01/ إشكالية الدراسة
05	02/ تساؤلات الدراسة
05	03/ أسباب إختيار الموضوع
06	04/ أهمية الدراسة وأهدافها
08	05/ مفاهيم ومصطلحات الدراسة
12	06/ الدراسات السابقة
15	07/ المنهج المستخدم
16	08/ أدوات جمع البيانات
21	09/ مجتمع البحث و عينة الدراسة ومتغيراتها
27	10/ المقاربات النظرية للدراسة
33	11/ مجالات الدراسة
الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة	
35	تمهيد
36	بطاقة تقنية عن المديرية الجهوية للحمارك
40	عرض ومناقشة نتائج الدراسة
40	أولاً: الجداول البسيطة

62	ثانيا: الجداول المركبة
69	النتائج العامة للدراسة
73	التوصيات
75	خاتمة
78	قائمة المراجع
83	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	معامل الثبات الكلي للإستبانة	22
02	نسبة كل مديرية من موظفي المديرية الجهوية للجمارك بورقلة 2019	24
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	25
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	26
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	26
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	27
07	توزيع أفراد العينة حسب الأجهزة وبرامج الكترونية التي توفرها إدارة الجمارك	40
08	توزيع أفراد العينة حسب تطوير وتحديث الأجهزة الالكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية	41
09	توزيع أفراد العينة حسب سرعة الاتصال بالانترنت	42
10	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق	43
11	توزيع أفراد العينة حسب البرامج الإلكترونية التي تمتلكها إدارة الجمارك تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام	44
12	توزيع أفراد العينة حسب عمل المؤسسة على تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية بشكل مستمر	45
13	توزيع أفراد العينة حسب نظم الاتصال الإلكترونية التي تستخدمها دائرة الجمارك لمتابعة أعمال المتعاملين معها	46
14	توزيع أفراد العينة حسب الأنظمة الإلكترونية التي توفرها إدارات التقنيات الجمركية للرد على استفسارات وشكاوي المتعاملين معها	47
15	توزيع أفراد العينة حسب المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر نظام رقمي	48
16	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في التسريع من وتيرة العمل	49
17	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة المهارات والكفاءات المهنية	50
18	توزيع أفراد العينة حسب عمل وسائل الاتصال على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل	51
19	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة	52
20	توزيع أفراد العينة حسب مدى فعالية البرامج والأنظمة الرقمية رتبها حسب فائدتها العملية	53
21	توزيع أفراد العينة حسب استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزا لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أدائهم	54

55	توزيع أفراد العينة حسب عراقيل استخدام وسائل الاتصال الرقمي	22
55	توزيع أفراد العينة حسب نوع عراقيل الاتصال الرقمي	23
56	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة	24
57	توزيع أفراد العينة حسب العراقيل التي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة	25
58	توزيع أفراد العينة حسب إذا قامت إدارة الجمارك بخطوات لتجاوز العراقيل	26
59	توزيع أفراد العينة حسب الخطوات التي قامت بها إدارة لتجاوز العراقيل	27
60	توزيع أفراد العينة حسب توفر الشبكة الالكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق	28
61	توزيع أفراد العينة حسب قلة وجود خبراء مختصين يقلل من فرص تحسن الأداء	29
62	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهارات والكفاءات المهنية وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية	30
63	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية	31
64	توزيع أفراد العينة حسب العراقيل التي أدت إلى عرقلة سير العمل وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية	32

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	25
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	26
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	26
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	27
05	توزيع أفراد العينة حسب الأجهزة وبرامج الكترونية التي توفرها إدارة الجمارك	40
06	توزيع أفراد العينة حسب تطوير وتحديث الأجهزة الالكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية	41
07	توزيع أفراد العينة حسب سرعة الاتصال بالانترانت	42
08	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق	43
09	توزيع أفراد العينة حسب البرامج الإلكترونية التي تمتلكها إدارة الجمارك تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام	44
10	توزيع أفراد العينة حسب عمل المؤسسة على تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية بشكل مستمر	45
11	توزيع أفراد العينة حسب نظم الاتصال الإلكترونية التي تستخدمها دائرة الجمارك لمتابعة أعمال المتعاملين معها	46
12	توزيع أفراد العينة حسب الأنظمة الإلكترونية التي توفرها إدارة التقنيات الجمركية للرد على استفسارات وشكاوي المتعاملين معها	47
13	توزيع أفراد العينة حسب المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر نظام رقمي	48
14	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في التسريع من وتيرة العمل	49
15	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة المهارات والكفاءات المهنية	50
16	توزيع أفراد العينة حسب عمل وسائل الاتصال على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل	51
17	توزيع أفراد العينة حسب مساهمة شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة	52
18	توزيع أفراد العينة حسب استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزا لتنمية قدرات الموظفين	54

	وتحسين أدائهم	
55	توزيع أفراد العينة حسب عراقييل أثناء استخدام وسائل الاتصال الرقمي	19
55	توزيع أفراد العينة حسب نوع عراقييل الاتصال الرقمي	20
56	توزيع أفراد العينة حسب اذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة	21
57	توزيع أفراد العينة حسب العراقييل التي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة	22
58	توزيع أفراد العينة حسب اذا قامت إدارة الجمارك بخطوات لتجاوز العراقييل	23
59	توزيع أفراد العينة حسب الخطوات التي قامت بها إدارة لتجاوز العراقييل	24
60	توزيع أفراد العينة حسب توفر الشبكة الالكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق	25
61	توزيع أفراد العينة حسب قلة وجود خبراء مختصين يقلل من فرص تحسن الأداء	26

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
/	الاستمارة الموجهة للتحكيم	01
/	الأساتذة المحكمين	02
/	استمارة الاستبيان	03
/	دليل المقابلات	04
/	العناوين الإلكترونية للجمارك الجزائرية	05
/	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للجمارك ورقلة	06
/	الجريدة الرسمية	07

مقدمة

مقدمة :

في ظل التطورات التي تشهدها جل الميادين من تحول في طريقة تسييرها أو بناء هياكلها تسعى المؤسسات إلى اتخاذ كل التدابير والإجراءات التي من شأنها أن تساهم في نقل المعلومات والأفكار داخل الإدارة بين كافة أفراد جمهورها الداخلي والتي كانت تعتمد على وسائل الاتصال التقليدية في عملية الاتصال وهذا ما دفع بها إلى تبني ما جاءت به الإدارة الإلكترونية وما تعتمد عليه من برامج ووسائل الاتصال الرقمية على الشبكة العنكبوتية وما تتضمنه من مبتكرات تساهم في زيادة سرعة الاتصال والتبادل الآراء والأفكار متحدياً بذلك الحدود السياسية والجغرافية بهدف فك الضغط على ما كانت تعيشه المؤسسات التقليدية من عناء وبطء في تقديم الخدمات من أجل تقديم صورة حسنة للمؤسسة وكذا في ضمان السير الحسن لنشاط الإدارة عن طريق خلق فضاء يسمح بخلق روح التنافس بين أقسامها وهذا ما دفع بالمؤسسات الأمنية إلى تبني هذه المستجدات .

وبما أن الجزائر ليست بمنأى عن هذا التحول الذي تعرفه المجتمعات فهي أيضاً تسعى جاهدة للتزود بهذه التقنيات التي باتت حتمية ملحة لا مفر من استخدامها وفي هذا الصدد جاءت دراستنا لتسلط الضوء على معرفة أثر استخدام الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة كونها تمثل فرعاً من فروع القطاع الأمني بولاية ورقلة خصوصاً من ناحية استخدامات وسائل الاتصال الرقمي وكذا انعكاس استخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي لها إضافة للتعرف على أبرز المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للاتصال الرقمي في الجمارك.

وللإحاطة بكافة جوانب الموضوع فقد قسمنا الدراسة إلى فصلين فصل منهجي وفصل تطبيقي، حيث تناولنا في الفصل المنهجي الذي يضم أهم خطوات المنهجية الواجب إتباعها في إعداد مذكرة : بدأنا من تحديد الإشكالية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع أهمية الدراسة، إضافة إلى أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية التي تعتبر الكلمات المفتاحية للموضوع، الدراسات السابقة، المدخل النظري المعتمد في الدراسة، المنهج المستخدم، عينة الدراسة وطريقة إختيارها أدوات جمع البيانات، ثم انتقلنا للفصل التطبيقي حيث تطرقنا فيه إلى بطاقة تقنية حول المؤسسة محل الدراسة لنصل إلى تحليل البيانات وتفسير النتائج .

الفصل الأول :

الإجراءات المنهجية

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة و أهدافها
5. مفاهيم ومصطلحات الدراسة
6. الدراسات السابقة
7. المنهج المستخدم
8. أدوات جمع البيانات
9. مجتمع البحث و عينة الدراسة ومتغيراتها
10. المقاربات النظرية للدراسة
11. مجالات الدراسة

1- تحديد الإشكالية :

شهد العالم العديد من التطورات منذ القدم والتي انعكست نتائجها فيما بعد على شتى ميادين الحياة ولعل من بينها ميدان الاتصال الذي يعتبر عملية اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنها ،حيث تربط بين أفراد المجتمع الواحد لتبادل الآراء والأفكار لمعالجة المشاكل التي تواجههم وكان الاتصال يتطور بتطور المجتمعات ،وكذا بالوسيلة التي تحكمه في تلك الحقبة فمنذ عصر الكتابة مرورا بالمحطات التاريخية التي مر بها إلى الثورة الصناعية التي أدت إلى ظهور وسائل تكنولوجيا حديثة في ذلك الوقت مثل الراديو والتلفزيون وصولا إلى عالم الانترنت ،أو ما يعرف بعصر السرعة ،حيث تحول كل شيء فيه إلى عالم رقمي وطغت هذه الأخيرة على كل الجوانب وفرضت نفسها كحتمية من شأنها أن تواكب التطورات الحاصلة في الحياة البشرية والتحديات التي تواجهها المؤسسات العالمية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية لزيائنها ،مما أدى إلى ظهور أشكال جديدة للاتصال داخل المؤسسة لم نعهدها من قبل فقد سمحت للموظفين بالتفاعل مع بعضهم البعض بكل سهولة ويسر وذلك باستخدام الأجهزة الإلكترونية وغيرها من التقنيات الحديثة .

ونتيجة لهذا التطور فقد حدث تغيير ملحوظ في أساليب العمل وأنشطة الأداء كافة ومنها أداء دوائر الدولة ومؤسساتها العامة، مما جعلها أكثر قدرة على مواكبة التطور الذي نعيشه اليوم من ابتكارات وإبداعات متعددة ومع هذا الإيقاع المتسارع في مجال الأعمال الإلكترونية، ترتب على جميع المؤسسات ضرورة تبني الأنماط الإدارية الحديثة التي تواكب هذا التطور التكنولوجي حيث مكنت الأعمال الإلكترونية الكثير من الإدارات من معالجة وثائقها وعملياتها الإدارية بطريقة رقمية وأدت إلى انحسار المعاملات الورقية والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية ،لتكون أكثر إدراك وقدرة ومرونة في العمل، وهي السمات التي ستمكنها من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة في أعمالها .

وبما أن الجزائر من الدول السارية في طريق النمو المهمة هي الأخرى بالالتحاق بهذا الركب والتطور الذي يشهده العالم فهي أيضا تسعى جاهدة إلى تطبيق هذه الحتمية التي تفرض نفسها في كافة أنشطتها فقد ساهمت في تعزيز أغلب مؤسساتها بالأجهزة الإلكترونية وكل ما تطلبه الإدارة الإلكترونية للتسريع من وتيرة العمل وفك الضغط على

الإدارة التقليدية ، وسيرا في هذا التطور كانت الجزائر من بين الدول السبابة لتبني سياسات تتسم بتطوير الجانب المؤسسي الأمني.

ومن ضمن المؤسسات الأمنية التي تبنت تطبيقات الاتصال الرقمي من أجهزة وبرمجيات المؤسسات الجمركية بهدف تحسين خدماتها ،ومن هذا المنطلق ظهرت الحاجة للبحث عن واقع استخدام هذه المؤسسات والوسائل الرقمية وبالتحديد محور دراستنا المديرية الجمهورية للجمارك بولاية ورقلة على مستوى الأداء الوظيفي لموظفيها وتكيفهم مع هذا المبتكر الجديد من معدات وبرمجيات ولتطوير عملهم وتحقيق الأهداف الإستراتيجية التي من شأنها أن ترفع بمكانة المؤسسة وبالأعمال الجمركية ،وهذا يقودنا إلى معالجة إشكالية واقع استخدام الاتصالات الرقمية وإنعكاسها على مستوى الأداء الوظيفي من خلال معرفة مكانة الاتصال الرقمي داخل المؤسسة إضافة إلى أثر الاستخدام الذي يتركه على مستوى الأداء الوظيفي وذلك بطرح التساؤل التالي :

ما هو واقع استخدام الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية للجمارك في ولاية ورقلة؟

ويتفرع من هذا التساؤل المحوري التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي طبيعة استخدام الاتصالات الرقمية في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة ؟
- ما هي انعكاسات استخدام مديرية الجمارك للاتصالات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها ؟
- ما هي أهم معوقات الاتصالات الرقمية التي تؤثر على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين ؟

3. أسباب إختيار الموضوع :

عند اختيار الباحث لموضوع الدراسة ينبغي أن تكون لديه دوافع لاختياره فعليه أن يحددها بوضوح لتكون مقنعة للقارئ المختص ليتابع قراءة بحثه ولتكون ممهدة له الطريق للسير في بحثه وينصح الباحثون في ذلك ألا يفتعلوا الأسباب والدوافع لإعطاء أهمية زائفة على أبحاثهم فسرعان ما يكتشف المختصون ذلك فينصرفون عنها وعن الاستفادة منها .¹

¹- عبد الرحمان بن عبد الله الواصل: البحث العلمي (خطواته ومراحله) ،ب ط ،المملكة العربية السعودية ،1999 ،ص 25.

وعليه لم يكن اختيارنا لهذا الموضوع عشوائياً وإنما لعدة أسباب نوجزها كما يلي :

❖ الأسباب الذاتية :

- يعتبر الموضوع ذا علاقة وطيدة بالتخصص من ناحية الوسائل الرقمية التي تعد أحد الوسائط الجديدة .

- الانتشار الواسع الذي أصبحت تحظى به وسائل الاتصال الرقمي ولّد الرغبة لدينا في معرفة مدى استفادة المؤسسات الأمنية من هذه الوسائل في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

- باعتبارنا طلبة علوم إعلام واتصال نسعى إلى معرفة مدى تطابق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع وكأنه تدريب عملي لمهاراتنا التي درسناها على مدى السنين الفارطة في مجال الاتصال على أرض الواقع.

❖ الأسباب الموضوعية :

- المساهمة في توضيح العلاقة بين الاتصال الرقمي ومستوى الأداء الوظيفي .
- أهمية الموضوع بالنسبة للمؤسسات خصوصا في ظل الحتمية التي تفرضها وسائل الاتصال الرقمي وكيفية التعامل معها.
- حداثة الموضوع المرتبط بحداثة الاتصال الرقمي والنظم الرقمية .

4. أهمية الدراسة وأهدافها:

- **أهمية الدراسة :** يتجلى موضوع استخدام الاتصالات الرقمية في المؤسسات لاسيما الأمنية منها الكثير من الاهتمام حاليا من قبل المختصين و الباحثين في العلاقات العامة لما يطرحه من إشكاليات حول ماهية هذه الاتصالات وضرورتها مع التطور الحالي الذي تشهده المؤسسات الخدمائية والبحث في انعكاساتها على الاتصال بالمؤسسة و هو ما يضيف على الموضوع جانبا من **الأهمية العلمية** نظرا لكونه حديث النقاش والجدل فهناك من يجمع على أهمية هذا النوع من الاتصالات ودوره الفعال في تطوير عمل المؤسسة وهناك من يعتبر الاتصال الرقمي ما هو إلا امتداد للاتصال التقليدي الذي يعتمد على تقنيات الاتصال التي تعتمد على التعامل الورقي .

كما لا يمكن إغفال أهمية الموضوع من الناحية الاجتماعية باعتباره يعالج ظاهرة اجتماعية لا تعد حديثة بل متأصلة بظهور الكائن البشري الذي يتسم بالتواصل والصفة الاجتماعية إلا ان الحداثة في الأمر هنا هو تسليط الضوء على الدور البارز للاتصال الرقمي داخل المؤسسة باعتباره أصبح غاية تسعى إليها المؤسسات على مختلف أنشطتها للوصول إلى الشفافية في التعامل ورفع الكفاءة في تقديم الخدمات من بينها المؤسسات الأمنية، مع ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الأمنية بشكل عام ومؤسسة الجمارك بشكل خاص وتفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة الخدمات المقدمة من طرفها ، وهذا ما يضيف أهمية أخرى للموضوع بالنسبة لنا كطلبة جامعيين نضع بصمة لنا في مجال البحث العلمي المتخصص بالوسائل الجديدة والمتعددة ودورها في تطوير الأداء في المؤسسة سواء على الصعيدين الداخلي بشتى أنواعه أو الخارجي بين المؤسسة و عملاءها .

- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة من الناحية النظرية إلى الوقوف على مختلف المداخل النظرية والأطر العلمية البحثية لفهم ماهية الاتصالات الرقمية التي تتعامل بها المديرية الجهوية للجمارك بولاية ورقلة ، والبحث عن أثرها في تمكين العمال من توسيع مدركاتهم وتحسين أدائهم وكذا تطوير مهاراتهم في مجال العمل.

أما من الناحية الميدانية فيمكن تلخيص أهداف الدراسة في :

✓ البحث في طبيعة استخدام الاتصالات الرقمية في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة .

✓ التعرف على انعكاسات استخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين فيها .

✓ الكشف عن أهم معوقات الاتصالات الرقمية ، والتي من شأنها أن تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة .

5- تحديد مفاهيم الدراسة :

من المتعارف عليه في منهجية البحث العلمي كي يكون هناك تحديد دقيق للظاهرة المدروسة يقتضي ذلك الوقوف على مفاهيم الدراسة الخاصة بأي باحث ، وبناء على ما سبق فقد ارتأينا أن نضبط مفاهيم هذه الدراسة كما يلي :

5-1- الاتصال

لغة : يرجع أصل كلمة communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن: الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أ إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.¹

اصطلاحاً : الاتصال هو تلك العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات بواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية² " وبذلك فالالاتصالات الإدارية هي :عملية نقل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها أو خارجها،وهو تبادل الأفكار ووجهات النظر بين أعضاءها،حيث تتبع أهمية الاتصال في المجال المؤسسي من اهتمام الإدارة بإيصال رسائلها وتعليماتها إلى العاملين بالمؤسسة فضلا عن الاتصال بالبيئة المحيطة بها.³

من التعاريف السابقة يتضح صعوبة تحديد مفهوم موحد للاتصال ، هذه الصعوبة مصدرها تعدد الجهات التي يمكن من خلالها النظر إلى الاتصال ، بالإضافة إلى غياب نظرية متكاملة للاتصال إلى حد الآن ولهذا فإنه يمكن أن نستخلص مما سبق أن الاتصال: عملية مستمرة و ديناميكية ، تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات و الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين الأفراد والجماعات أي بين المرسل والمستقبل عن

¹- حسن عماد مكاري، ليلي حسن السيد: المرجع السابق ، ص 23.

²- محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة " النظريات ،العمليات ،الوظائف " ، ط2 ، دار وائل للنشر التوزيع ، الأردن ،2004، ص311.

³- Alex muchelli: communication interne et management de crise:édition d'organisation S.A,paris,p72.

طريق وسيلة كتابية أو شفوية للتأثير في سلوكهم و توجيههم الوجهة الصحيحة و بذلك اتخاذ القرارات السليمة .

5-2-الاتصال الرقمي :

عرفه "kyste Aho" "كيستي أهو" بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم ،والإنتاج والتوصيل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم وحياتهم حيث أن الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية .¹

ويعرف أيضا على أنه :العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة .²

فهي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة المعلوماتية (الإعلام الآلي) الانترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، استغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات .³

- التعريف الإجرائي للاتصال الرقمي:

يعني استخدام الوسائل التقنية الحديثة من معالجة وإنتاج وتبادل المعلومات لتساهم في زيادة وكفاءة وفاعلية الأنشطة الجمركية وتسهيل إجراءاتها من أجل توصيل المعلومات وتعزيز الشفافية،ونقصد به كذلك الوسائل الاتصالية الرقمية الحديثة من انترنت وبريد إلكتروني وهواتف ذكية وغيرها وكذا مختلف الشبكات الاتصالية .

¹ - عبد الكريم علي جبر الديبسي وزهير ياسين الطاهات :دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي ،مجلة الاتصال والتنمية ،دار النهضة بيروت ،لبنان ،العدد 06 ،تشرين الأول 2012 ، ص 34 .

² - ماهر عودة الشمايلة وآخرون :الإعلام الرقمي الجديد ،ط 1 ،دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2015 ص 67 .

³ Alain Berduguo, Robert Mahl, Gérard Jean :Guide du management des systèmes d'informations thèmes-³ et termes essentiels, Herme-Sciences publications, Paris, 2002. P38

5-3- الأداء الوظيفي :

• الأداء :

- لغة : مصدر الفعل أَدَّى وَيُقَالُ أَدَّى الشَّيْءُ أَوْصَلَهُ ، والاسم الأداء : أدى الأمانة وأدى الشَّيْءُ قام به¹. وفي تعريف آخر هو: أدَّاهُ تَأْدِيَةً، أَوْصَلَهُ، وَقَضَاهُ، والاسمُ: الأداء. وهو أدى للأمانة من غيره.²

- اصطلاحاً : يعرفه "Kud" كود "على أنه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز المهمة ما حسب قدرته واستطاعته.³

كما يعني: درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ، ويقصد البعض بالأداء النتائج المتحققة فعلياً لقياس الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها⁴.

• الأداء الوظيفي :

تتعدد تعريف الأداء الوظيفي بحسب المدخل الذي تم الانطلاق منه إلى تعريفات :

- تعريفات تركز على دقة الأعمال والعلاقات مع الرؤساء .
- التعاريف التي تركز على شعور العاملين اتجاه المنظمة .
- تعريفات تركز على دقة الأعمال والعلاقات مع الرؤساء :

هناك من يعرف الأداء الوظيفي بأنه :

الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه لفترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية

¹- ابن منظور : لسان العرب، المجلد 14، دار صادر، بيروت، ص 26.

²- مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي : القاموس المحيط ، ط 8، تحقيق مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة بيروت لبنان، 2005، ص1258.

³- حسن محمد الحراشة :إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي ، ط 1 ،دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن 2012 ص90

⁴- حاكم محسن الربيعي وحمد عبد الحسين راضي :حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر ، ط 1 ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان ،الأردن ، 2011، ص 145 .

للهيئات بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الحاضر والمستقبل.¹ كما يعرف بأنه كل ما يشير لدرجة تحقيق وإتمام المهام المكتوبة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته.²

■ تعاريف تركز على شعور العاملين تجاه المنظمة : وحسب هذا المنطلق يعرف الأداء الوظيفي بأنه ذلك الاتجاه أو الشعور الذي يوليه الأفراد تجاه عملهم.³

- كما يعرف كذلك بأنه :الالتزام نحو المنظمة والالتزام نحو العمل والاتجاهات والولاء والأمانة والدقة في المواعيد وعلاقات العمل والقدرة على الابتكار والمعرفة بالعمل.⁴

تعريف إجرائي للأداء الوظيفي :

هو قدرة العاملين على القيام بوظائف محددة باستخدام وسائل الاتصال الرقمي المتواجدة في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة من أنترنت وبريد إلكتروني وهواتف ذكية وغيرها مما يعطيهم خبرات وكفاءات اتصالية في التعامل مع هذه الوسائط من شأنها أن ترفع من جودة خدماتها وتقلص ضغوط العمل وذلك بسرعة الأداء من أجل ضمان السير الحسن لنشاط المؤسسة .

¹ - حاكم محسن الربيعي وحمد عبد الحسين راضي :حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان ،الأردن ، 2011 ، ص 145 .

² - رابية محمد حسن :إدارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، 1999 ، ص 215 .

³ - محمد أحمد الطراونة :إدارة الوقت والأداء الوظيفي ،دراسة تحليلية مقارنة ،مؤتمة للبحوث والدراسات المجلد السابع عشر ،العدد الأول ، 1999 ص 76 .

⁴ - محمد أحمد الطراونة :المرجع نفسه ،ص 76 .

6) الدراسات السابقة :

❖ الدراسة الأولى: صالح إبراهيم سليمان العواسا: أثر تطبيق الأعمال افلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية، دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية، المجلة الأردنية في لإدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 03، 2018.

وقد عالج الباحث إشكالية أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الإستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية كذلك مدى تفاعل الجمارك مع التقنية الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بواسطة الإستبانة الإحصائية وتمثل المجتمع في مدرء الإدارة العليا وموظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدائرة الجمارك الأردنية حيث بلغ عددهم 115 وقام الباحث بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة وقد توصل إلى جملة من النتائج أهمها :

- ✓ يوجد علاقة قوية بين الأعمال الإلكترونية الجمركية والأهداف الإستراتيجية .
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الإستراتيجية لدائرة الجمارك الأردنية .

❖ الدراسة الثانية :بوعطيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، 2009.

حيث عالج الباحث الإشكالية التالية : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين، بالإعتماد على منج الوصفي التحليلي بإستخدام أداة الإستمارة على مجتمع البحث الذي بلغ عدده 197 عاملا منفذا بمؤسسة سونلغاز وتم إختيار نسبة 25% كعينة من المجتمع بطريقة عشوائية ، وقد توصل الباحث غلى النتائج التالية :

- ✓ تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة وإنسياب المعلومة بين المؤسسة والعمال .

✓ وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

✓ وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

❖ **الدراسة الثالثة: مكاوي فوزية: واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الإقتصادية**
مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة قاصدي
مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال
2016 .

حيث عالجت الباحثة إشكالية واقع استخدام الاتصال الرقمي في مؤسسة سونلغاز قسم
تسيير الأنظمة المعلوماتية بورقلة من خلال منهج دراسة الحالة باستخدام كل من أداة
المقابلة والاستبيان على مجتمع الدراسة الذي قدر عدده ب 402 وتم توزيع إستمارة
الاستبيان على عينة مكونة من 60 عاملا تم اختيارهم بطريقة قصدية، وتوصلت الباحثة
إلى النتائج التالية :

✓ إن استخدام الاتصال الرقمي في المؤسسة بات حتمية تفرضها التطورات
التكنولوجية تمس جميع جوانب الأنشطة خاصة منها الإقتصادية .

✓ توصلت إلى أن هناك استخدام فعلي للاتصال الرقمي وجميع أشكال التكنولوجيا
الحديثة في المؤسسة، حيث ساهم في عملية التسيير وتبادل المعلومات سواء
داخل المؤسسة أو خارجها .

- مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة :

حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة حيث سنوضح نقاط
التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال إطلاعنا عليه.
أوجه التشابه :

إشتركت دراستنا مع الدراسات السابقة في عدة نقاط نوجزها فيما يلي :

➤ بالنسبة للدراسة الموسومة بأثر تطبيق الأعمال الالكترونية الجمركية في تحقيق
الأهداف الإستراتيجية للباحث صالح إبراهيم، سليمان العواسا ،فإن الدراسة الحالية إشتركت

معها هذه الدراسة من ناحية تشابهها في الهدف المتعلق بدراسة الهدف وهو التعرف على الأثر إضافة إلى الإعتماد على أداة الاستبيان ،مؤسسة الجمارك .

بالنسبة للدراسة الموسومة بالاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للباحث بوعطيط جلال الدين ، فإن الدراسة الحالية اشتركت معها هذه الدراسة من ناحية تشابهها في المتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي إضافة إلى أداة جمع البيانات الاستبيان.

بالنسبة للدراسة الموسومة بواقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية للباحثة مكاوي فوزية ، فإن الدراسة الحالية اشتركت معها هذه الدراسة من ناحية تشابهها في المتغير الأول الاتصال الرقمي إضافة إلى المنهج والأدوات المستخدمة ،الإطار النظري للدراسة .

أوجه الاختلاف : كما كانت هناك أوجه شبه في دراستنا مع الدراسات الأخرى فإنها تختلف معها كذلك في نقاط نوجزها في ما يلي:

(1) **المتغيرات:** فقد تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها بالنسبة للدراسة الأولى تمثلت في الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية أما الدراسة الثانية الاتصال التنظيمي .

(2) **من حيث المنهج:** استخدمت كل من الدراسة الأولى والثانية منهج الوصفي التحليلي .

(3) **من حيث العينة وطريقة إختيارها:** تباينت الدراسات فيما بينها نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة :فاعتمدت الدراسة الأولى على الحصر الشامل،بينما الدراسة الثانية استخدمت الأسلوب العشوائي أما الدراسة الثالثة تمثل في إختيار الأسلوب القصدي **أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة :**

إنحصرت مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة في النقاط التالية وهي :

- ضبط متغيرات الدراسة .
- ضبط مصطلحات الدراسة .
- الإطلاع على المناهج المستخدمة .
- تحديد الإطار النظري للدراسة .
- تصميم إستمارة الإستبيان

7- المنهج المستخدم :

يعتبر المنهج هو الطريق لكسب المعرفة ، أو هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة ، أو هو الخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها ،¹ حيث أنه يبني له المسار الصحيح الذي ينبغي إتباعه من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة. فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبيل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

ولما كانت دراستنا تهدف إلى معالجة إشكالية واقع استخدام الاتصالات الرقمية وانعكاسها على مستوى الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة فإن هذه الأخيرة تتدرج ضمن الأبحاث الوصفية التي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة ويمكن تعريف هذا النوع من البحوث بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

- وباعتبارنا نتطرق في دراستنا هذه على المديرية الجهوية للجمارك فقد ترتب عنه اختيار منهج دراسة الحالة الذي سنركز من خلاله على وصف جميع جوانب الموضوع

¹ - محمد راكان الدغمي: أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية، ط 2، مكتبة الرسالة عمان، الأردن، 1997، ص33.

² - محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات) ، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، 1999، ص 45 .

بهدف جرد وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وتفسير وتحليل البيانات المختلفة ثم استخلاص النتائج العامة.

(8) أدوات جمع البيانات :

إن نجاح أي بحث علمي يرتبط بمدى فعالية الأدوات التي استخدمت في جمع البيانات حول مشكلة الدراسة التي تساعد الباحث في بحثه حيث ترتبط هذه الأدوات بموضوع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة ، ويستعين الباحث في اتباعه لمنهج علمي على مجموعة من الآليات أو الأدوات حتى يتسنى له اتباع ذلك النهج بطريقة علمية تمكنه من جمع المعلومات الكافية حول الظاهرة المدروسة وبالتالي تمكنه من الوصول إلى نتائج مرضية والإجابة عن تساؤلات الدراسة بأقل وقت وجهد وتكاليف¹. ولما كانت دراستنا تعتمد على منهج دراسة الحالة فقد اعتمدنا على المقابلة والاستبيان كأدوات ميدانية للبحث.

2-1- المقابلة :

يمكن تعريف المقابلة بأنها "عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لمعرفته من أجل تحقيق أهداف الدراسة ،ومن الأهداف الأساسية للمقابلة الحصول على البيانات التي يريدها الباحث بالإضافة إلى التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة"².

والمقابلة عبارة عن حوار يدور بين الباحث (المقابل)، والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب) ، يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب ، ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة وبعد أن يشعر الباحث بأن

¹- محمد شفيق: البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة 1999ص186.

²- محمد عبيدات وآخرون :مرجع سبق ذكره ،ص 55 .

المستجيب على استعداد للتعاون ،يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا ،ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب، وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن إستبانة شفوية.¹ وتم اختيار هذه الأداة بغية الحصول على أكبر قدر من المعلومات التي يمكن أن توفرها المقابلة دون غيرها من الأدوات الأخرى وذلك من أجل الفهم والتعمق أكثر في الموضوع محل الدراسة ، ومن المعروف أن هناك عدة أنواع للمقابلات العلمية يختلف استخدامها باختلاف الغرض من ذلك، وقد استخدمنا في هذه الدراسة نمطين من المقابلة :

✓ **المقابلة نصف الموجهة:** وتعرفها "madelin gravitz" "مادلين قرافيت" بأنها : ذلك النمط من المقابلة الذي يكون الباحث فيها ملما بكل محاور المقابلة، لكن عملية الترتيب تبقى مرتبطة بجو المقابلة.²

يستخدم الباحث أسلوب الأسئلة العامة بطريقة حرة غير موجهة ، في شكل إثارة للعديد من النقاط والأبعاد والخلفيات المختلفة للنقطة المبحوثة ، قصد استكشاف جوانبها الغامضة ، وهذا النوع من الأسئلة هو المناسب في جعل المبحوث يسترسل في الكلام لإعطاء مزيد من المعلومات والبيانات التي تبرز آراءه وموقفه من النقطة محل البحث.³ وقد أجريت هذه المقابلة خاصة مع مسؤول المديرية الفرعية للإعلام والاتصال بالمؤسسة وكذلك مع مسؤولي الإعلام الآلي، لجمع المعلومات المتعلقة بتاريخ المؤسسة، نشاطها هيكلها التنظيمي.

واستخدمنا هذا النوع في المراحل الأولى من الدراسة" المرحلة الاستكشافية"، وكان الهدف منها هو التعرف أكثر على الوسائل الاتصالية الرقمية المستخدمة، الأفراد المزودين بهذه الوسائل الحديثة ومعلومات أخرى حول وسائل الاتصال الرقمية ، وذلك

¹ - ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم :مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق) ، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،2000 ، ص 102 .

² Madelin grawitz: **méthodes des sciences sociales**,2ed, Dalloz, Paris,1986,p689

³ - أحمد بن مرسل: **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال** ،ط4،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2010،ص 216.

من أجل ضبط تساؤلات الدراسة أكثر وجمع المعلومات بهدف بناء أداة البحث الأساسية (استمارة الاستبيان) .

✓ **المقابلة الموجهة:** ويجري الباحث هذه المقابلة متحكما في نوعية الأسئلة المستخدمة وتقتصر المناقشة فيها على أجزاء معينة من خبرات المستجيب، فهي تركز على الاستجابات الذاتية للمستجيب عن موقف معين كان مشاركا فيه.¹ وقد استخدمنا هذا النوع في مراحل متقدمة من الدراسة، وذلك بهدف جمع معلومات دقيقة حول موضوع وسائل الاتصال الرقمي بهدف إثراء البحث وتدعيم التحليل، وذلك لتفسير البيانات المتحصل عليها في استمارة الاستبيان، وذلك عن طريق الإستعانة بـ " دليل المقابلات " الذي هو عبارة عن: "أداة لجمع المعطيات تبنى من أجل أن نسأل بصفة معمقة شخص أو مجموعة صغيرة ."² "وقد تم إجراء مقابلة موجهة مع مسؤول المديرية الفرعية للإعلام والاتصال * .

و ركز دليل المقابلة على محورين أساسيين:

المحور الأول: خاص بطبيعة استخدام الاتصال والوسائل المستخدمة والتجديد الذي لحق هذه الأخيرة.

المحور الثاني: ركز على انعكاسات الوسائل الاتصالية الرقمية المختلفة واستخداماتها وأدوارها وخدماتها وتأثيرها، وقد تم خاصة مع مسير الشبكات الاتصالية و مسؤول المديرية الفرعية للتقنيات الجمركية وبعض الإطارات المستخدمة لهذه الوسائل * . وقد حاولنا قدر الإمكان كسب ثقة المبحوثين وذلك بشرح الموضوع وأهدافه، كما تعمدنا طرح الأسئلة بانتقاء المبحوثين كل حسب تخصصه، وقد استجاب أغلب المبحوثين لذلك

¹- محمد عبد الجبار الخندقجي ونواف عبد الجبار الخندقجي: **مناهج البحث العلمي**، ط1، عالم الكتب الحديثة، الأردن 2012، ص151

²- مورييس أنجرس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2 ، الجزائر: دار القصة 2006، ص 263.

*- مقابلة علمية مع السيد: تازير عبد الفتاح، مدير المديرية الفرعية للإعلام والاتصال، يوم 2019/02/05 على الساعة 14:20 بالمديرية الجهوية للجمارك

*- مقابلة علمية: تم إجرائها مع مجموعة من الموظفين، بالمديرية الجهوية للجمارك، أيام 5-6-7/02/2019، على

وتم توظيف هذه المقابلة في الجانب التطبيقي في تحليل النتائج وتفسيرها والاستشهاد بها وسنعرض نص المقابلة ضمن الملاحق .

2-2- الإستبيان :

يعتبر الاستبيان من أهم وأدق طرق البحث وجمع البيانات فهو عبارة عن قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالبحث، ويعرف أحيانا بأنه صحيفة تحوي مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث أن إجابتها تفي بما يتطلبه موضوع بحثه من بيانات ترسل بالبريد إلى الأفراد الذين يتم اختيارهم على أسس إحصائية يجيبون عليها ويعيدونها بالبريد¹.

حيث طبقنا على هذه الأداة مع الموظفين بالمديرية الجهوية للجمارك الذين يمثلون عينة الدراسة كونها توفر للباحث الجهد والوقت إضافة لصعوبة الاتصال مع كافة أفراد عينة الدراسة، ولقد تم بناء استمارة الإستبيان في ثلاث محاور من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وكان قسم يتعلق بالبيانات الشخصية و المحور الأول بعنوان استخدام الاتصالات الرقمية ويتضمن ثمانية أسئلة بغية التعرف على طبيعة استخدام الجمارك للاتصال الرقمي، أما المحور الثاني فيدور حول انعكاسات استخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي واحتوائه على سبعة أسئلة بهدف التعرف على الأثر الذي يتركه استخدام الاتصالات الرقمية، وبالنسبة للمحور الثالث والأخير فحمل اسم معيقات الاتصال الرقمي ويندرج ضمنه سبعة أسئلة قصد التوصل لمعرفة أهم العراقيل التي تحيل من تحقق الأداء المهني أو الكفاءة المطلوبة لتأدية المهام في ظل الوسائل الرقمية المتاحة عبر المديرية الجهوية للجمارك بورقلة محل الدراسة ولقد تم توزيع 73 استمارة على أفراد عينة البحث من المجتمع الكلي البالغ عدده 90 موظف وتم استرجاع 62 استمارة .

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط 1 ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان الأردن ، 2000 ،ص 165.

2-2-1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري للأداة) :

ويتم من خلال هذا الأخير اختبار مدى الصدق الظاهري للاستبيان بكل ما يشمل من بنود ومحاور ، أو الصورة الخارجية له من حيث نوع البنود ، وكيفية صياغتها ومدى وضوحها على الصورة التي جاءت بها وفي معناها ، ومدى وضوح المحاور ودقتها وموضوعيتها ، وقد تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة لإعطاء ملاحظاتهم سواء من ناحية المنهجية أو المضمون، وقد بلغ عددهم 04 محكمين وهم على التوالي:

- الأستاذ: الزاوي محمد الطيب

- الأستاذ: بوكرموش عيسى

- الأستاذة: سويقات لبنى

- والمدير الفرعي للإعلام والاتصال تازير عبد الفتاح بمديرية الجمارك

وهذا لإبداء رأيهم في قابلية الأداة للدراسة من حيث :

- وضوح التعليمات والخيارات المتاحة
 - مدى الجودة اللغوية لصياغة الأسئلة
 - كفاية الخيارات وملائمتها مع كل سؤال
 - ملائمة الأسئلة للمحاور التي تتضمنها ومدى توافقها مع الأسئلة الفرعية للدراسة
- وقد ترتب عن هذا الاختبار بعض التعديلات على الشكل الأولي للاستمارة من ناحية بعض الأسئلة.
- أما من ناحية محاور الاستبيان فهي ملائمة، كما أجمع الأساتذة على أن عدد الأسئلة والخيارات المتاحة ملائمة لطبيعة الدراسة.

2-2-2- أما بالنسبة لصدق الاتساق الداخلي :

يعرف بأنه الإتساق في النتائج ويعتبر الاختبار ثابتا إذا حصلنا منه على النتائج نفسها لدى إعادة تطبيقه على الأفراد أنفسهم وفي ظل الظروف نفسها .

وفي هذا الصدد تم توزيع إستمارة دراستنا على عينة استطلاعية قدرت ب 30 مفردة يمثلون الإطارات العليا والوسطى المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمي وقد تم قياس معامل الارتباط ألفا كرونباخ قدر ب 0.695 وهي نسبة مقبولة وبالتالي ثبات استمارتنا.

الجدول رقم (1) معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عددالعبارات	معامل الثبات ألفا كرومباخ
أثر الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي	27	0.695

المصدر من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج spss

(9) مجتمع البحث و عينة الدراسة ومتغيراتها :

9-1- مجتمع البحث :

يعرف مجتمع البحث على أنه كل المفردات التي يهتم الباحث بدراستها سواء كانت بشرية أو مادية بشرط اشتراكها في مجموعة من الخصائص وتتحدد حسب طبيعة وأغراض البحث، بهدف تعميم النتائج عليها¹.

كما يتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأحداث أو الأشياء والذين يكونون موضوع مشكلة البحث². ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة الاستخدام الفعلي لوسائل الاتصال الرقمي ، وكذا معرفة ما إذا كان لبعض العوامل الذاتية للمبحوثين صلة باستخدام هذه الوسائل الرقمية وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء الوظيفي فإنه يترتب عنه أن مجتمع الدراسة أو دراستنا هذه يشمل مجتمع الدراسة الموظفين(الإطارات العليا والوسطى) المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمي للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة والذي يبلغ عددهم 90 موظف موزعين عبر مختلف الأقسام أو المديريات المتمركزة بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة .

¹ -نادية عيشور وآخرون :منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ،مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع ،الجزائر 2017 ، ص 265 .

² - محمد عبد الفتاح الصيرفي: البحث العلمي، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص185.

9-2- عينة الدراسة وخصائصها :

هي جزء من مجتمع البحث ، تعبر عن أفراد أو مفردات مختارة للدراسة والتحليل من أجل الإستدلال على خصائص المجتمع الذي أخذت العينة منه ، كما يشير معنى عينة الدراسة إلى تلك العينة التي تتوزع فيها خصائص المجتمع بنفس النسب الواردة في المجتمع¹ .

قدرت عينة الدراسة ب 73 مفردة من المجتمع الكلي للدراسة ، وتجدر الإشارة هنا أننا لم نختار نسبة 100% كحجم للعينة وذلك نظرا لضيق وقت الدراسة الميدانية ، بل اعتمدنا على نسبة أقرب أي ما يقارب 81 % .

وقد اعتمدنا على العينة الطبقية كطريقة لاختيار العينة لتكون معبرة بشكل أمثل ودقيق جدا على مجتمع الدراسة المتميز من ناحية انتماء وتقسيم الموظفين على مديريات أو ما يسمى بالأقسام في مؤسسات أخرى وهذا بسحب نسبة محددة من كل مديرية فرعية بالمؤسسة نظرا لاختلاف طبيعة نشاط كلا منها، وكذا تباين حجم أفراد العينة المتواجدين فيها وكان الاختيار بإتباع الخطوات التالية :

- المديرية الفرعية للإعلام والاتصال :تتضمن 06 موظفين .
- المديرية الفرعية لإدارة الوسائل :تتضمن 26 موظف .
- المديرية الفرعية للحراسة : تتضمن 11 موظف .
- المديرية الفرعية للمنازعات والتحصيل :تتضمن 09 موظفين .
- المديرية الفرعية للتجهيزات والهياكل :تتضمن 32 موظف .
- المديرية الفرعية لتقنيات الجمركية :تتضمن 06 موظفين .

لنحدد حجم كل فئة من الفئات المكونة للعينة بطريقة دقيقة اعتمدنا على معادلة ستيفن ثامبسون حيث إن :

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

¹ - محمد عبد الجبار الخندقجي ونواف عبد الجبار الخندقجي :مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر، ط1، عالم الكتب

الحدیثة، إردن، الأردن، 2012، ص 124 .

N : حجم المجتمع الكلي

Z : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)

d : نسبة الخطأ وتساوي (0.05)

P : نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي

ثانياً : تقسيم حجم العينة على المديريات الفرعية وذلك لإعطاء أكثر مصداقية وتمثيل لحجم العينة بشكل دقيق حيث تم حساب نسبة كل مديرية من مجتمع الدراسة لمعرفة نصيب كل طبقة إدارية من حجم العينة الإجمالي والجدول الموالي يوضح التمثيل النسبي لكل المديريات حسب مجموع موظفي المديرية الجهوية للجمارك .

جدول رقم (02) يوضح نسبة كل مديرية من موظفي المديرية الجهوية للجمارك بورقلة لسنة 2019: (أنظر الملحق رقم 6)

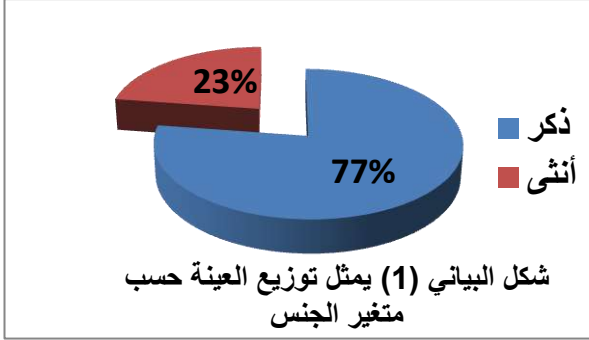
عدد الأفراد حسب كل مديرية	نسبة تمثيل كل مديرية من حجم العينة %	عدد الموظفين من كل مديرية	نوع المديريات الفرعية
5	7	06	المديرية الفرعية للإعلام والاتصال
20	29	26	المديرية الفرعية لإدارة الوسائل
9	12	11	المديرية الفرعية للحراسة
7	10	09	المديرية الفرعية للمنازعات والتحصيل
27	35	32	المديرية الفرعية للتجهيزات والهياكل
5	7	06	المديرية الفرعية لتقنيات الجمركية
73	100	90	المجموع

المصدر: المديرية الفرعية للإعلام والاتصال مارس 2019

4-2-1- توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة :

1-1 توزيع العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (3) : يمثل إجابات أفراد العينة لمتغير الجنس



النسبة %	التكرار	الجنس
77,4	48	ذكر
22,6	14	أنثى
100	62	المجموع

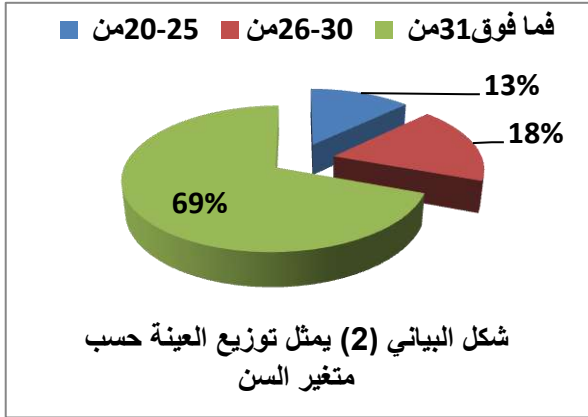
التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية تجلت في 77,4 % لجنس الذكور ، في حين كانت النسبة مئوية منخفضة تقدر بـ 22,6 % كانت لجنس الإناث .

وهذا راجع إلى طبيعة العمل الشاق الذي يعتمد على جنس الذكور أكثر منه من جنس الإناث الذي يتمثل في العمل طوال اليوم وعبر كامل التراب الوطني، كذلك حاجة المؤسسة للعنصر النسوي في بعض الوظائف من خلال إعداد برنامج النشاط النسوي للرقابة الداخلية على مصالح الجمارك التابعة للمقاطعة الجهوية طبقا للمادة الثانية المكلفة بها المديرية الفرعية للتقنيات الجمركية¹.

¹-مرسوم تنفيذي مؤرخ في 13 محرم عام 1433 يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للجمارك وسيورها المادة 02 من قانون الجمارك رقم 11-421_ص 17 ،متاح على الموقع :WWW.JORADP.DZ،أطلع عليه بتاريخ 17 مارس 2019 على الساعة 22:00.

2-1 توزيع العينة حسب متغير السن

جدول رقم (4) : يمثل إجابات أفراد العينة لمتغير السن



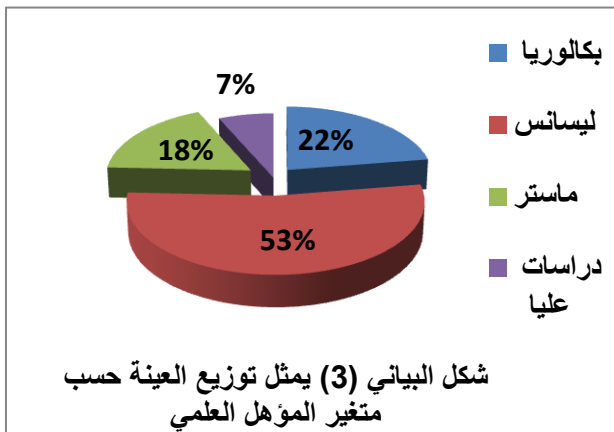
السن	التكرار	النسبة %
من 20-25	8	13
من 26-30	11	18
من 31 فما فوق	43	69,4
مجموع	62	100

التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية تجلت في 69,4% لفئة من 31 سنة فما فوق، في حين كانت النسبة مئوية لفئة من 26-30 منخفضة قليلا تقدر بـ 17,7% في حين كانت منخفضة تماما لفئة من 20-25 سنة بتقدير 12,9%.

ويعود ذلك إلى كون الفئة العمرية الأكبر سنا (من 31 سنة فما فوق) تمثل فئة متخذي القرار بالمؤسسة من خلال التأثير والتوجيه لتوليهم مناصب هامة بالإدارات العليا والوسطى التي تعتمد على عامل الخبرة، أما عن فئة ما بين (26 و 30) هذه الفئة تضم فئة شبابية متحمسة للعمل.

3-1 توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (5) : يمثل إجابات أفراد العينة لمتغير المستوى التعليمي



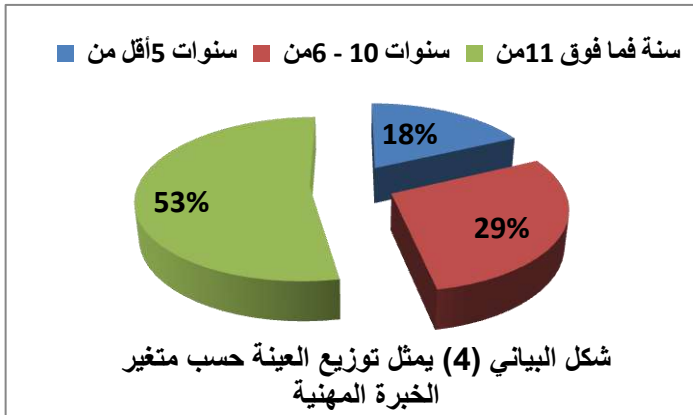
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
بكالوريا	14	22.5
ليسانس	33	53.2
ماستر	11	17.7
دراسات عليا	4	6.6
مجموع	62	100

التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية للمستوى التعليمي تمثلت في 53% لليسانس ، في حين كانت النسبة مئوية لباكوريا متوسطة قدرت بـ 22 % في حين كانت منخفضة للماستر تمثلت في 18% أما بالنسبة للدراسات العليا فكانت النسبة المئوية منخفضة تماما و قدرت بـ 7%.

يؤثر المؤهل العلمي بصفة كبيرة على درجة الوعي ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى أربع فئات رئيسية ، يحتل فيها المؤهل العلمي ليسانس المرتبة الأولى ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تعتمد في التوظيف على ذوي المؤهلات العلمية والخبرات وتعتمد مبدأ التخصص في العمل كما أن العينة المدروسة تعمل في مناصب عليا بالإدارة وهي الأكثر تفاعلا في العمل ذلك أنها تضم طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل وإعطائه أكثر ديناميكية .

1-4 توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية

جدول رقم (6) : يمثل إجابات أفراد العينة لمتغير الخبرة المهنية



الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	11	18
من 6 - 10 سنوات	18	29
من 11 سنة فما فوق	33	53
مجموع	62	100

التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية تجلت في 53% لفئة من 11 سنة فما فوق ، في حين كانت النسبة مئوية لفئة من 6 إلى 10 سنوات متوسطة تقدر بـ 29% وبالنسبة لفئة أقل من 5 سنوات فكانت منخفضة بتقدير 18% .

وهذا راجع إلى أن عامل الخبرة يلعب دورا بارزا في تولي مناصب بالإدارة الجمركية والتي تعتمد على الكفاءات التي تنتج عن الأقدمية بالعمل إضافة إلى المؤهل

العلمي الذي يصاحب نشاط فكري لاتخاذ القرار المناسب في تسيير شؤون المؤسسة وهذا ما تفسره الفئة لأكثر من 11 سنة كونها الفئة الغالبة كما أنها تحاول التجديد بإدخالها موظفين جدد للاستفادة من الطاقات الشبابية الأكثر حماسا للعمل وتقبلا لوسائل الاتصال الرقمي.

10) المقاربات النظرية للدراسة :

تجدر الإشارة هنا إلى أننا سنحاول عرض بعض أفكار النظريات التي نراها تمس جوانب معينة من دراستنا ويجب التذكير أننا لسنا بصدد تقديم وصف مفصل لكل نظرية لكن الغرض من ذكرها هو التطرق إلى أهم أفكارها وربطها بموضوع دراستنا :

1-1- نظرية الاستخدامات و الإشباعات :

مفاهيم النظرية :

- ❖ الاستخدام :يعرف على انه نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع ذلك بفضل التكرار و القدم كما يجب التفريق بين الاستخدام و الاستعمال : كون الاستعمال قد يتحول إلى استخدام في حال إذا تكرر الفعل . وقد يشير الاستخدام إلى الممارسات و إلى السلوكات و العادات و الاتجاهات¹.
- ❖ الإشباعات : يعتبر الإشباع نوع من الرضى الذي يحقق عند بلوغ هدف ما أو خفض دافع ما.²

ومن هنا يتضح بأنه توجد عدة اشباعات تتحقق لدى الجمهور المستخدم للانترنت وإسقاطها على شبكات التواصل لاجتماعي ، يمكن إدرجها كالتالي :

- استكشاف كل ما هو جديد من معلومات .
- اشباعات معرفية تتعلق بالبحث عن المعلومات المتعلقة بمختلف مجالات الحياة.
- الترفيه و التسلية

¹ - إبتسام رابيس علي:نظرية الإستخدامات والإشباعات وتطبيقاتها على الإعلام الجديد ،مجلة دراسات ،جامعة وهران 1 ،الجزائر جوان 2016 ،ص 191 .

² - محمد بن سعود البشر :نظريات التأثير الإعلامي ،ط1 ،مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر ،الرياض ،السعودية ،2014 ،ص 136.

• الحفاظ على الاتصال مع الآخرين ، فالانترنت يحقق أشكالا عديدة من الاتصال (واحد لمجموعة ، واحد لواحد ، مجموعة لمجموعة..) كاستعمال البريد الالكتروني جماعات المناقشة ، غرف الحوار و الدردشة .

• تحقيق الوجود الافتراضي : و هو نوع من الإشباع يتحقق من خلال شعور المستخدم بالتواجد في بيئة افتراضية تختلف عن البيئة المادية الفعلية التي يتواجد فيه.

مفهوم نظرية الاستخدامات و الإشباعات:

استخدام الجمهور لوسائل الإعلام للبحث عن إشباعات في الرسالة الإعلامية ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية بين الجمهور وقد حولت نظرة الباحثين من مجرد البحث فيما تفعل وسائل الإعلام بالجمهور ، إلى تحويل السؤال إلى ماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام؟¹

وأبرز الفروض لنظرية الاستخدامات والإشباعات:² جمهور وسائل الاعلام هو جمهور نشط له دوافع و حاجات و أهداف تتركه يتوجه إلى استعمال وسيلة معينة (إعلامية كانت أو مصادر أخرى) .

- الجمهور انتقائي في استخدامه لوسائل الإعلام وفقا لحاجاته المتوقعة منها.
- العوامل النفسية و الاجتماعية تسعى لتحديد كيفية و نوعية استخدامات الجمهور لوسائل الإعلام و الاتصال المختلفة.
- قد تؤثر وسائل الإعلام في الفرد و في البنية الاجتماعية و السياسية و الثقافية والاقتصادية للمجتمع ، و هذا التأثير يعرف اختلافا من مجتمع لآخر حسب اختلاف الخلفيات و المرجعيات السائدة.
- اختلاف خصائص كل وسيلة اتصالية قد يكون عاملا تنافسيا لجلب انتباه المستخدم وحثه على استخدام وسيلة على حساب أخرى ، و هذا باختلاف الظروف

¹ - مصطفى يوسف كافي: الرأي العام ونظريات الاتصال ، ط 1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 297.

² - عبد الغاني بوزيان: استخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية للقناة الأرضية والإشباعات المتحققة منها مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة باجي مختار عنابة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال 2010، ص 45.

النفسية والاجتماعية المحيطة بكل فرد فقد تتنافس وسائل الإعلام مصادر أخرى لإشباع حاجات الفرد مثل الاتصال الشخصي ، المؤسسات الأكاديمية ... وغيرها .

ومن بين الأهداف الرئيسية للنظرية ¹:

- التعرف على كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام بحكم أن الفرد النشط هو الذي يقوم قصديا بانتقاء و اختيار مواد تعرضه و فقا لحاجاته و توقعاته.
 - شرح دوافع الاستخدام و التفاعل الناتج عن ذلك.
 - التأكيد على نتائج استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية بهدف فهم العملية الاتصالية.
- 1-2-1- نظرية إنتشار المبتكرات**

1-2-1- مفهوم الانتشار: يذكر "Rogers" " " روجر" أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها. ²

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار Innovation وثانيهما هو مجرى الاتصال Communication ، ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي Social System حيث إن عملية الانتشار تدور وتجري داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات. ³

¹ - عبد الغاني بوزيان: المرجع السابق، ص 46 .

² - محمد عمر الطنوبي: نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، مصر ، 2001 ، ص 210 .

³ - المرجع نفسه، ص 210 .

1-2-2- مفهوم الابتكار: هو أي فكرة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة¹، وتنتشر المبتكرات من نقطة الأصل إلى المحيط الجغرافي أو من شخص لآخر خلال منطقة واحدة .

- عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بالابتكار:²

- المصدر : المخترعون و العلماء
- الرسالة : الابتكار الجديد
- الوسيلة : قنوات الاتصال الشخصي و وسائل الاعلام
- المستقبل : أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي
- الأثر: تغير في الأفكار والاتجاهات والسلوك

يفترض هذا النموذج أن قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول الابتكار الجديد، بينما وسائل الإعلام أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول الابتكار .

1-2-3- عملية التبني:³

هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد وتتكون من عدة مراحل، تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقاً لخصائص الشخص، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته وإمكانياته لاتخاذ قرار التبني.

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد اتسقت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده " روجرز " بأنها " :العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءاً من سلوكه ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات، والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي

¹ - مي العبد الله :نظريات الاتصال ،دار النهضة العربية ،بيروت ،2006 ،ص 266.

² - بسام عبد الرحمان المشاقبة :نظريات الاتصال ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2011 ،ص 178 .

³ - فضيل دليو :الاتصال (مفاهيمه ،نظرياته ،وسائله) ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،مصر ،2003 ،ص 32.

- مراحل عملية التبني: ¹

- مرحلة الشعور بالفكرة: وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها، ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة.

- مرحلة الاهتمام: وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة، ويسعى إلى تنمية معلوماته حولها.

- مرحلة التقييم: وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا، وبعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

- مرحلة التجريب: وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

- مرحلة التبني: وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة.

1-2-4- الخصائص التي تؤثر في قبول أو انتشار المبتكرات: ²

الميزة النسبية: وهي مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

الملائمة: هي درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنونها.

درجة التعقيد: هي درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم و الاستخدام.

القابلية للتقسيم والتجزئة: هي إنا الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجربتها مجزأة تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد و المجتمعات من الأفكار والأساليب التي لا يمكن تجزئتها.

قابلية التداول: هي سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد.

وانطلاقا من هذا المدخل النظري يتجلى بوضوح محل النظرية من الدراسة حيث يمكن توظيفها خاصة عبر مراحل تبني المبتكر ذلك لأن تبني المؤسسة لهذه الاتصالات

¹ - إفريت روجرز: الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ترجمة سامي ناشد، القاهرة:عالم الكتاب، 1991، ص ص 111- 112.

² - بسام عبد الرحمن المشاقبة: المرجع السابق، ص 125 .

الرقمية يكون عن طريق الاستعانة بتطبيقات وبرامج جديدة لفك ضغوطات العمل وإضافة إلى المختصين في المجال لتقديم معلومات أكثر تفصيلا حول كيفية العمل بهذه التقنيات لتحدد مدى قبول أو انتشار هذا المبتكر داخل المديرية الجهوية للجمارك بالاعتماد على دورات تكوينية للموظفين ينتج عنها إتخاذ القرار المناسب حول الإبتكار المعتمد .

11) مجالات الدراسة :

يعد مجال الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي ، باعتباره يساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان ، وقد اتفق العديد من مستعملي مناهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاثة حدود رئيسية وهي : المجال الجغرافي ، المجال الزمني والمجال البشري.

1) المجال الجغرافي/ المكاني :

ويتمثل تتمثل الحدود المكانية للدراسة داخل المديرية الجهوية للجمارك بورقلة والتي سنقوم بالتفصيل أكثر في موقعها في الجانب التطبيقي من الدراسة.

2) المجال الزمني :

إمتد المجال الزمني لإنجاز هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر فيفري 2019 إلى شهر ماي 2019 ، حيث تم إعداد الجانب المنهجي أولا ، ثم الانتقال إلى الجانب الميداني أين استغرق إعداد الاستمارة وتحكيمها مدة شهرين ، لتأتي بعدها مرحلة توزيع الاستبيانات على المبحوثين والتي كانت في شهر أفريل وأخيرا معالجة البيانات وتحليلها واستنباط نتائج الدراسة مع شهر ماي .

3) المجال البشري :

ويتكون من مجموع موظفي المديرية الجهوية للجمارك ورقلة المستخدمين لوسائل الاتصال الرقمي

الفصل الثاني :
الجانب الميداني للدراسة
- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد الفصل:

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل بيانات الدراسة الميدانية استنادا للمعطيات المحصل عليها من استمارات الاستبيان والتي تم توزيعها على المبحوثين ، وقد تم تبويب الإجابات في شكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية ثم التعليق عليها كما وكيفا وإيجاد تفسيرات ذات دلالات لأجوبة المبحوثين وسنحاول التذكير مرة أخرى بالتساؤلات المتفرعة عن إشكالية الدراسة بغية الربط بينها وبين المحاور الرئيسية للاستمارة:

1- طبيعة استخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية للجمارك

2- انعكاسات استخدام الاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي

3- أهم معوقات الاتصال الرقمي

كما تضمن هذا الفصل بطاقة تقنية للتعريف بالمؤسسة محل البحث .

بطاقة تقنية للتعريف بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة

✓ التعريف بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة:¹

أنشأت المديرية الجهوية للجمارك بورقلة سنة 1966 حيث كانت تصنف كقباضة جمارك تابعة للمديرية الجهوية للجمارك بالأغواط لتصبح فيما بعد نيابة مديرية سنة 1975 تابعة للمديرية العامة للجمارك DGD تعمل تحت سلطتها كل من ولايات غرداية ايليزي تمنراست، الوادي، الأغواط، وخلال سنة 1992 أصبحت مديرية جهوية للجمارك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91/76 المؤرخ في 16/03/1991 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية لإدارة الجمارك، لتبدأ انطلاقتها الحقيقية سنة 1993، تعمل ضمن اختصاصها الإقليمي خمس مفتشيات أقسام جمارك وهي: ورقلة، حاسي مسعود، الوادي غرداية، الأغواط بالإضافة إلى تسع قباضات هي: ورقلة، تقرت، حاسي مسعود، الوادي الطالب العربي، غرداية، المنيعه الأغواط، الجلفة.

في إطار برنامج عصرنه إدارة الجمارك الذي مس جانب تنظيم المصالح الخارجية لإدارة الجمارك ووفقا للقرار رقم 26 المؤرخ في 03 نوفمبر 2010 الذي يحدد المقرات الإدارية للمديريات الجهوية للجمارك ومفتشيات أقسام الجمارك التابعة لها وإختصاصها الإقليمي،² وكانت تشرف على ولايات ورقلة، الأغواط، إليزي وتمنراست وللمرسوم التنفيذي رقم 11-421 المؤرخ في 08 ديسمبر 2011، المتضمن التنظيم الجديد للمصالح الخارجية لإدارة الجمارك، تم استحداث 03 مديريات جهوية جديدة، على مستوى الولايات التالية:

الأغواط، البليدة والشلف مما قلص الاختصاص الإقليمي للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة حيث أصبحت تضم أربع مفتشيات أقسام جمارك تابعة لها وهي: ورقلة، الوادي، حاسي

¹ - مقابلة علمية مع السيدة: بلحبيب فريدة، المديرية الفرعية لإدارة الوسائل، يوم 26/02/2019 على الساعة 14:00 بالمديرية الجهوية للجمارك.

² - المادة 04 من قانون الجمارك رقم 11-421 ص 20، متاح على الموقع: WWW.JORADP.DZ، أطلع عليه بتاريخ 17 مارس 2019 على الساعة 22:30.

مسعود والفرقة المتنقلة بسطيل، إضافة إلى خمس قباضات بكل من حاسي مسعود الوادي طالب العربي، تقرت ، والفرقة المتنقلة بسطيل وورقلة. أصبحت المديرية الجهوية للجمارك بورقلة وفقا للتنظيم الجديد تظم ست مديريات فرعية وهي¹:

- 01-المديرية الفرعية للتقنيات الجمركية
- 02-المديرية الفرعية للمنازعات الجمركية والتحصيل
- 03-المديرية الفرعية للإعلام الآلي والاتصال
- 04-المديرية الفرعية لإدارة الوسائل
- 05-المديرية الفرعية للهياكل القاعدية والتجهيزات
- 06-المديرية الفرعية للحراسة الجمركية.

المصالح الخارجية المديرية الجهوية للجمارك بورقلة

أولا: المصالح الخارجية للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة :

1. مفتشية أقسام الجمارك بورقلة: - قباضة تقرت.
2. مفتشية أقسام الجمارك حاسي مسعود: - مفتشية الرئيسية لمراقبة المحروقات IPH البرمة. - مطار حاسي مسعود.
3. مفتشية أقسام الجمارك الوادي: - الفرقة المتنقلة سطيل - المركز الحدودي طالب العربي - مطار قمار (مطار دولي).

¹- المرسوم التنفيذي رقم 11-421 المؤرخ في 13 محرم عام 1433 الموافق 8 ديسمبر سنة 2011 يهدف إلى تحديد ميادين الاختصاص الوظيفي للمديريات الفرعية والمكاتب الجهوية وكذا سير أقسام التحقيقات والاستعلام الجمركي. متاح على الموقع: WWW.JORADP.DZ، أطلع عليه بتاريخ 17 مارس 2019، على الساعة 22:30.

- ثانيا: المصالح الخارجية الجمركية على مستوى ولاية ورقلة :¹
- المفتشية الجهوية للجمارك بورقلة: أسست طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 08-64 المؤرخ في 17 صفر عام 1429 هـ الموافق ل 24 فبراير 2008 .
- مهامها الرقابة والتفتيش، تضم ضمن اختصاصها الإقليمي كل من المديريات الجهوية التالية: ورقلة الأغواط، تمنراست واليزي.
- مدرسة أعوان الجمارك (عين البيضاء): فتحت المدرسة أبوابها سنة 1995 بعد تخصيص منشأتين تابعتين لمصالح الحماية الاجتماعية إلى المديرية العامة للجمارك بناء على القرار الولائي رقم: 182 بتاريخ 1995/02/26 أنشأت المدرسة بقرار وزاري مؤرخ في: 22 ديسمبر 1998 المعدل والمتمم بالقرار الوزاري المؤرخ في: 07 أكتوبر 2003
- مدرسة ضباك الجمارك (مخادمة): تم إنشائها بموجب قرار وزاري مشترك رقم: 93/189 ، يتضمن حل المعهد الوطني لتكوين التقنيين الساميين في الأشغال العمومية بورقلة، وتحويل ممتلكاته وحقوقه والتزاماته ومستخدميه إلى وزارة الاقتصاد آنذاك(المديرية العامة للجمارك)، وفتحت المدرسة أبوابها لأول مرة في 24 أكتوبر 1994 ، كانت آنذاك تحت وصاية المدرسة الوطنية للجمارك.
- بعد إنشاء المركز الوطني للتكوين الجمركي بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 98/142 تم إلحاق مدرسة ضباط الجمارك ، ومخادمة كملحقة جهوية تابعة لهذا المركز عن طريق القرار المؤرخ في 1998/12/22

¹ - أخبار الجمارك:مجلة تصدر عن المديرية العامة للجمارك الجزائرية ،رقم 01، جانفي 2011، ص 4.

✓ مهام إدارة الجمارك

إدارة الجمارك هي إدارة عمومية ذات طبيعة اقتصادية وجبائية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تمارس مهامها ضمن ما يعرف بالإقليم الجمركي، وتوكل للإدارة الجمركية المهام التالية¹:

1. **المهام الجبائية:** كونها تساهم إلى حد كبير في تحصيل إيرادات الدولة.
 2. **المهام الاقتصادية:** المساهمة في دعم القدرة التنافسية للشركات وتعزيز تطورها لاسيما تلك الموجهة للتصدير على أساس القواعد المحددة للتجارة الدولية، تراقب الجمارك التدفقات التجارية وذلك بالتوفيق بين هدفي السيولة والأمن.
 3. **المهام الحماائية:** من خلال مكافحة الغش والآفات الكبرى العابرة للحدود، حماية البيئة والتراث الوطني.
 4. **المساعدة على إتخاذ القرار:** من خلال إعداد وتحليل إحصائيات التجارة الخارجية وإنجاز مختلف الدراسات التي تهم التجارة الخارجية.
- تمارس الإدارة الجمركية عملها في سائر الإقليم الجمركي وفق الشروط المحددة في القانون²

¹ - المادة 02، 03، 04 من قانون الجمارك رقم 11-421، متاح على الموقع: WWW.JORADP.DZ، أطلع عليه بتاريخ 17 مارس 2019، على الساعة 22:30

² - المادة 28 من قانون الجمارك رقم (17-04) ص 24 متاح على الموقع: WWW.JORADP.DZ، أطلع عليه بتاريخ 17 مارس 2019، على الساعة 22:30 .

عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة :

تم تفرغ بيانات الاستمارة في جداول بسيطة ومركبة واستخدمت الدراسة اسلوبين للتحليل من اجل فهم ادق للمعلومات المحصل عليها وهما :

1- الأسلوب الكمي : وهو جمع الاجابات المحصل عليها في جداول وتحويلها لارقام ونسب مئوية للاسئلة الموجودة في الاستمارة .

ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعت استخدم الباحثين بعض الاساليب الاحصائية المناسبة :

- التكرارات والنسب المئوية : وذلك بترجمة أجوبة المبحوثين كميًا

- استخدام معامل الفا كرومباخ لقياس الثبات .

2- الأسلوب الكيفي : وهو تحليل هذه المعلومات في جداول وربطها بالواقع الذي عايشه الباحث وكذلك الاستعانة بنتائج المقابلة التي قمنا بها إضافة لما توصلنا له من تراث علمي حول موضوع الدراسة .

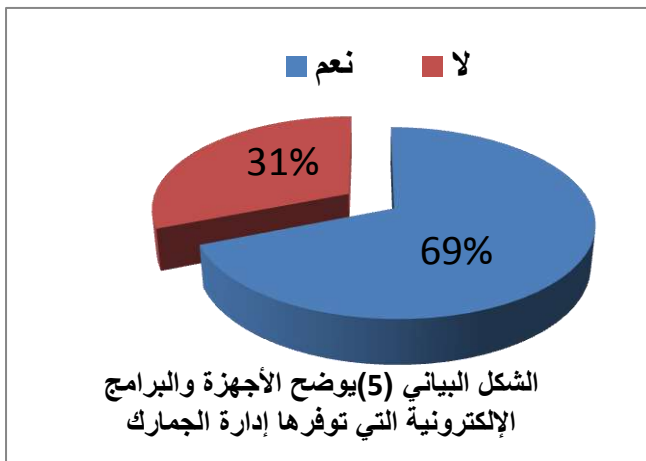
اولا : الجداول البسيطة

سنعرض من خلال هذه المرحلة من الدراسة تفرغ البيانات في جداول بسيطة للحصول على نتائج يتم تحليلها تحليلًا كميًا وكيفيًا بحيث تفسر النتائج التي تعطي دلائل عن محاور الدراسة .

1- المحور الأول: استخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية للجمارك

1-1 يمثل الأجهزة وبرامج الكترونية التي توفرها إدارة الجمارك

جدول رقم (7) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 5



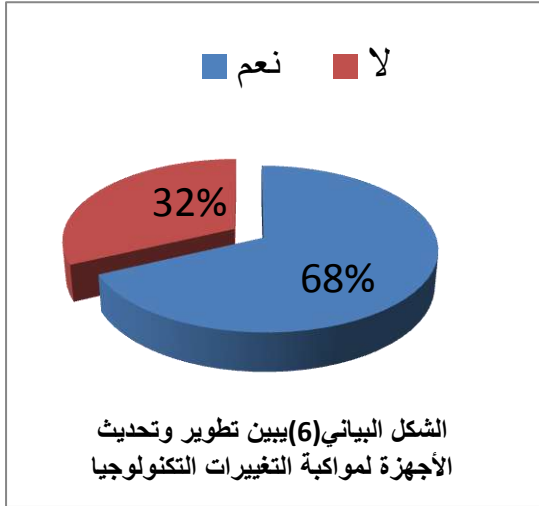
النسبة %	تكرارات	بند 5 : يمثل الأجهزة وبرامج الكترونية التي توفرها إدارة الجمارك
69	43	نعم
31	19	لا
100	62	مجموع

التعليق: من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية قدرت بـ 69% لصالح أفراد العينة المجيبين بنعم للبند القائل بـ توفر إدارة الجمارك أجهزة وبرامج الكترونية كافية لعملك، في حين كانت نسبة مئوية 31% للفئة المجيبة بـ لا.

وهذا يعني أن مؤسسة الجمارك تعي جيدا ضرورة استخدام الأجهزة الإلكترونية في القيام بأنشطتها وذلك كون المؤسسة تتدرج ضمن القطاع الأمني فهي ملزمة بتوفير أحدث الوسائل التقنية الحديثة من الانترنت والانترانت والبريد الإلكتروني ومواقع الالكترونية لتساهم في زيادة وكفاءة وفاعلية الأنشطة الجمركية وتسهيل إجراءاتها، مثل نظام الجمركة الإلكترونية والنظم الآلية للتخليص الجمركي، وتبادل المعلومات، نظام آلي لتسيير الموارد البشرية وكذلك نظام آلي لتسيير الفرق واستعمال الهواتف الذكية، والأجهزة الحديثة من أجل توصيل المعلومات وتعزيز الشفافية.

1-2 يبين تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية

جدول رقم (8) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 6



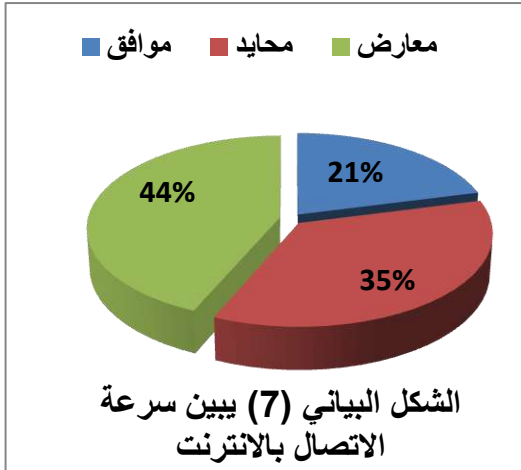
النسبة %	تكرارات	بند 6 : يبين تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية
86	42	نعم
32	02	لا
100	62	مجموع

التعليق: من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية تمثلت في الأفراد الذين أجابو بنعم وتقدر بـ 68% للبند القائل بعمل مؤسسة الجمارك على تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية في حين كانت نسبة 32% لفئة التي أجابت بـ لا.

ويعود ذلك أن دائرة الجمارك تعد من القطاعات المهمة أمنياً و اقتصادياً، والتي تتعامل مع شرائح مختلفة من المتعاملين (مستثمرين، مسافرين، وموظفين) بالإضافة إلى شركات التخليص، وتقدم خدمات متنوعة مما يعكس أهمية اعتمادها على توظيف تقنيات الأعمال الإلكترونية ونظم الاتصال الرقمية وتطويرها بهدف الاستفادة من الأعمال الإلكترونية بالشكل الذي يخدم أنشطتها الإدارية والفنية وتحسين عملياتها بالشكل الذي يحقق لها الكفاءة والفعالية في الأداء، وبالتالي تحقيق أهدافها الإستراتيجية . وهذا يقودنا إلى أن نقول بأن المؤسسة تسعى جاهدة للحاق بالركب الذي تعيشه جل الإدارات نظراً لطبيعة نشاطها الذي يفرض عليها العمل على تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية للتغلب على صعوبات العمل والرفع من كفاءة الأنشطة الجمركية .

1-3 يبين سرعة الاتصال بالانترنت

جدول رقم (9) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 7



النسبة %	تكرارات	بند 7: يبين سرعة الاتصال بالانترنت
21	13	موافق
35	22	محايد
43	27	معارض
100	62	مجموع

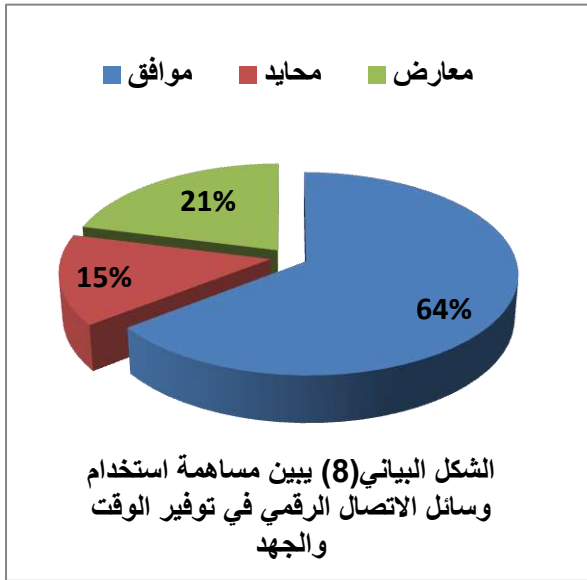
التعليق : من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة 44% أعلى نسبة في ما يخص تعد سرعة الاتصال بالانترنت في مؤسسة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية معارضين، في حين كانت نسبة مئوية 35% على التوالي محايد ولقد كانت ضئيلة نظراً لاستعمال 21% .

بالرغم من أن المؤسسة تحاول العمل على تطوير مرافقها والاستعانة بأحدث الأجهزة والبرامج الإلكترونية إلا أنها لا تزال تعيش ضعف في سرعة الاتصال بالانترنت للممارسة الأنشطة الجمركية وقد يرجع ذلك إلى أسباب مادية أو تقنية والتي بدورها قد تنعكس على

وقت متلقي الخدمة في تقديم الخدمات الجمركية الإلكترونية مما يجعلها عائق أمام سير نشاط المؤسسة.

1-4 يوضح مساهمة استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق

جدول رقم (10) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 8



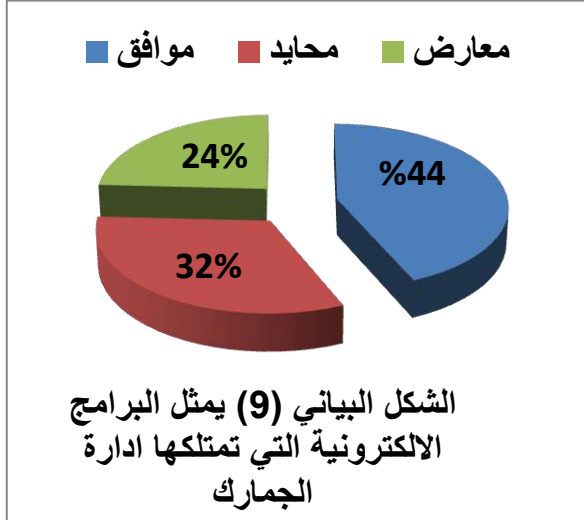
النسبة %	تكرارات	بند 8 : يوضح مساهمة استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق
64,5	40	موافق
14,5	9	محايد
21	13	معارض
100	62	مجموع

التعليق: من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية 64% يساهم استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق لصالح موافقين، في حين كانت النسبة المئوية 21% لصالح معارضين وكانت ضئيلة 15% لصالح محايد.

وهذا إثبات على أن وسائل الاتصال الرقمي المستخدمة بدأت تغير الفكر الجمركي واستقطابه نحو تبني هذه الوسائل وانتشاره في كافة مرافق الإدارة الجمركية نظرا لما يتمتع به من مزايا تساعد في توفير الوقت والجهد وفك الضغط على الإدارات التي كانت تعيشه فترة استخدام الورق وهذا ما نفسره بالنسبة الأعلى التي تحصلت عليها الفئة الموافقة والجاهزة للتعامل مع هكذا مستحدثات .

5-1 يبين البرامج الإلكترونية التي تمتلكها إدارة الجمارك تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام

جدول رقم (11) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 9

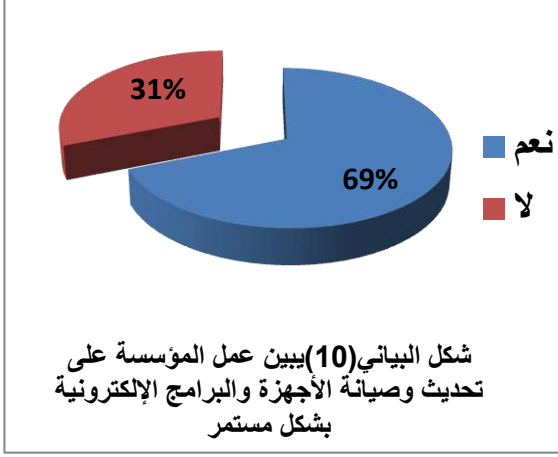


النسبة %	تكرارات	بند 9 : يبين البرامج الإلكترونية التي تمتلكها إدارة الجمارك تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام
43,5	27	موافق
32,3	20	محايد
24,2	15	معارض
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة المئوية الغالبة هي 44% للبند تمتلك إدارة الجمارك برامج الكترونية تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام لصالح فئة الموافق، في حين كانت بنسبة مئوية 32% لصالح محايد ، و 24% لصالح المعارضين.

وهذا يعني انه توجد العديد من البرمجيات الإلكترونية والشبكات التي تستعملها الإدارة الجمركية في تسييرها خاصة نظام الجمركة الآلي عن بعد "SIGAD" وكل ما يحتويه من برمجيات في مختلف مجالات العمل الجمركي (جمركة البضائع ،تسيير الموارد البشرية تسيير الفرق) التي تتسم بالدقة وسهولة الاستخدام وذلك لضمان تقادي أي عراقيل قد تواجه الموظف أثناء القيام بنشاطه إضافة إلى تزويد الموظفين بالمعلومات الكافية حول طبيعة البرامج وطريقة استخدامها والاستفادة منها وبالتالي ينتج عنه تقديم صورة حسنة للمؤسسة والرفع من كفاءة الخدمات المقدمة .

1-6 يبين عمل المؤسسة على تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية بشكل مستمر
جدول رقم (12) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 10



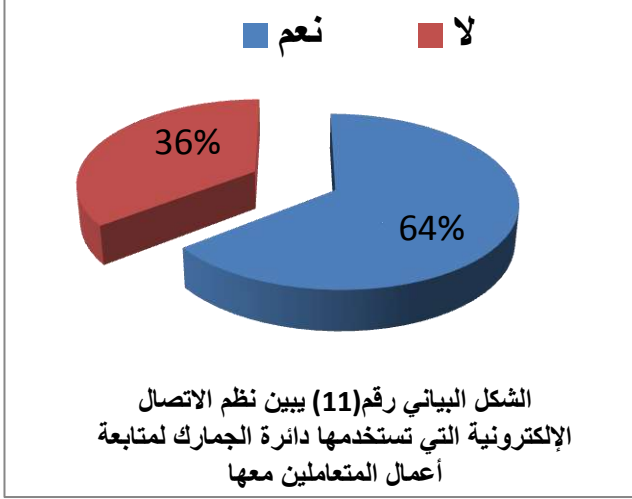
النسبة %	تكرارات	بند 10: يبين عمل المؤسسة على تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية بشكل مستمر
69	43	نعم
31	19	لا
100	62	مجموع

التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة قدرت ب 69% للبند الذي ينص على : تعمل إدارة المؤسسة على تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية بشكل مستمر هي التي أجابت بنعم في حين كانت النسبة مئوية 31% لصالح فئة التي أجابت ب لا .

وهذا يعني أن المؤسسة تعلم جيدا مدى ضرورة وأهمية تحديث وصيانة الأجهزة الإلكترونية لما لها من أثر على جودة الخدمات مما ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي بمديرياتها الفرعية وهذا ما نفسه بوجود مديرية فرعية متخصصة في هذا المجال وكذا مكتب خاص بالإعلام الآلي والاتصال متخصص بمهام صيانة وحفظ وتجديد العتاد الخاص بأجهزة الإعلام الآلي ولواحقها وأجهزة شبه الإعلام الآلي بهدف توضيح أهمية الأنظمة الرقمية داخل الإدارة الجمركية.

1-7 يبين نظم الاتصال الإلكترونية التي تستخدمها دائرة الجمارك لمتابعة أعمال المتعاملين معها

جدول رقم (13) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 11



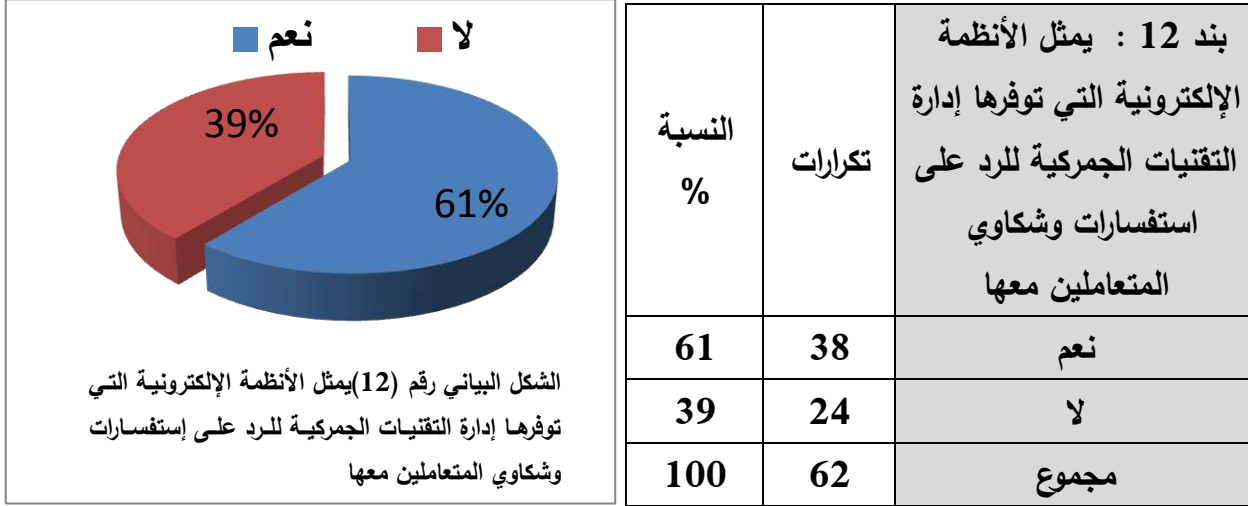
نسبة %	تكرارات	بند 11: يبين نظم الاتصال الإلكترونية التي تستخدمها دائرة الجمارك لمتابعة أعمال المتعاملين معها
64	40	نعم
36	22	لا
100	62	مجموع

التعليق :

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية قدرت بـ 64% للذين اجابو بنعم على العبارة القائلة :تستخدم دائرة الجمارك نظم اتصال الكترونية حديثة لمتابعة أعمال المتعاملين معها، في حين كانت النسبة المئوية للذين أجابوا ب لا 36%

حيث نلاحظ بأن المديرية الجهوية للجمارك تسعى جاهدة للسهر على تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين معها ومتابعتهم بهدف تفادي أية عراقيل من شأنها أن تؤثر في ضمان السير الحسن لنشاط الإدارة الجمركية وذلك من خلال الاعتماد على نظم إلكترونية وهذا عن طريق نظام الجمركة الآلي عن بعد "SIGAD" الذي طور مؤخرا بشراكة كورية الجنوبية لإعداد نظام جديد للمعلومات لدى الجمارك أكثر تطوراً وأكثر تقدماً ويشمل كافة نواحي العمل الجمركي ويحتوي على عدة تطبيقات رقمية وكذا عدة شبكات.

1-8 يمثل الأنظمة الإلكترونية التي توفرها إدارة التقنيات الجمركية للرد على استفسارات وشكاوي المتعاملين معها
جدول رقم (14) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 12



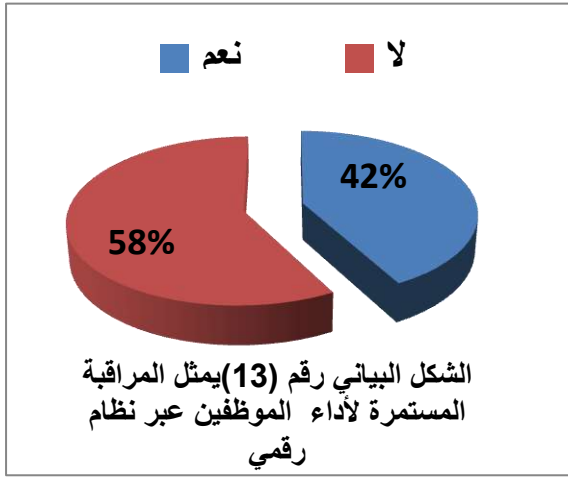
التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة المئوية العالية قدرت بـ 61% لصالح الفئة التي أجابت بنعم على البند القائل: توفر إدارة التقنيات الجمركية نظام إلكتروني لمعالجة استفسارات وشكاوي المتعاملين والرد عليها بالوقت المناسب، في حين كانت النسبة مئوية للفئة التي أجابت بـ لا 39%. وهذا يقودنا لأن نقول بأن الإدارة الجمركية لا تواجه مشاكل في الرد على استفسارات وشكاوي المتعاملين معها وذلك عن طريق نظام إلكتروني توفره إدارة التقنيات الجمركية بهدف الانتقال السهل والسريع للمعلومات حول قضايا المتعاملين معها وذلك لريح الوقت والجهد وهذا ما نفسره بوجود تطبيق خاص بالمعالجة الإلكترونية لشكاوي وتظلمات لدى الجمارك مندمجة في نظام الجمركة الآلي عن بعد "SIGAD" ويتم من خلالها متابعة هذه الشكاوي منذ إيداعها إلى غاية البث فيها والإعلام الآني لسيرورة هذه الشكاوي والتظلمات عند أي طلب .

2- المحور الثاني : انعكاسات استخدام مديرية الجمارك للاتصال الرقمي

على الأداء الوظيفي

1-2 يمثل المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر نظام رقمي

جدول رقم (15) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 13

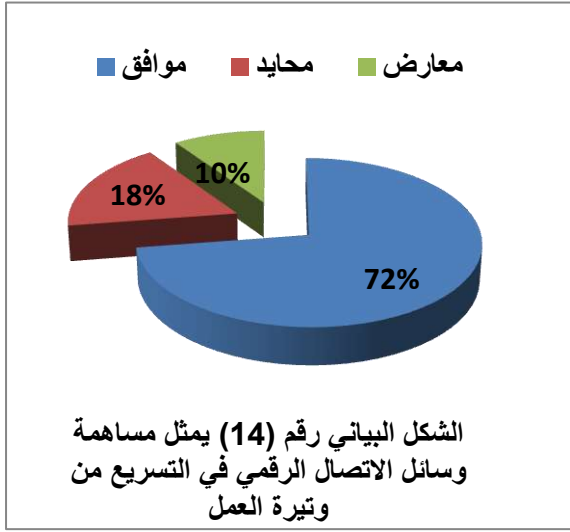


النسبة %	تكرارات	بند 13: يمثل المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر نظام رقمي
42	26	نعم
58	36	لا
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة 58% كانت للفئة التي أجابت ب لا لصالح البند القائل : تعمل المؤسسة على المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر النظام الرقمي، في حين قدرت نسبة الفئة التي أجابت بنعم ب 26%

ومن هنا يمكن القول بأن المؤسسة تعتمد على النظام الرقمي بشكل نسبي في مراقبة أداء موظفيها بشكل مستمر بكافة أنشطتها بالإدارة الجمركية من خلال مراقبة أداء الموظفين ، وهذه العملية في تطور حيث بدأت ببعض عمليات المراقبة خاصة في مجال العمليات التجارية والفرق كونها تتطور بالاعتماد على نظام معلوماتي الجديد الذي تبنته المؤسسة، كما ستستفيد المديرية العامة للجمارك بموجب اتفاقية مبرمة بينها وبين شركة دعم التنمية الرقمية من مساعدة هذه الأخيرة في تحقيق وتجسيد نظام جديد موحد للخدمات الجمركية الذي تبنته لضمان التغطية الكاملة للنشاط الجمركي وتبسيط الإجراءات الجمركية وتشغيلها من خلال نظام " الشباك الموحد " بغية التطوير والرفع من مستوى الأداء الوظيفي .

2-2 يمثل مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في التسريع من وتيرة العمل
جدول رقم (16) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 14



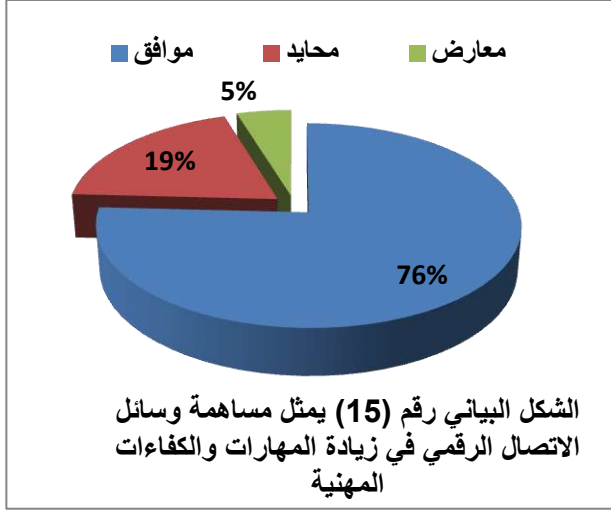
النسبة %	تكرارات	بند 14 : يمثل مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في التسريع من وتيرة العمل
72,6	45	موافق
17,7	11	محايد
9,7	6	معارض
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية قدرت بـ 72 % موافقين لصالح البند القائل :يؤدي استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي إلى التسريع من وتيرة العمل في حين كانت النسبة مئوية بمحايد 18 % أما المعارضين كانت بنسبة مئوية تقدر بـ 10%.

ومن خلال هذه المعطيات يتضح لنا بأن الاتصال الرقمي يلعب دورا بارزا في التسريع من وتيرة العمل وذلك بفضل تقنياته وبرامجه الرقمية التي تتسم بالمرونة وسهولة الاستخدام مما يخلق نظم اتصالية جديدة تؤدي إلى اكتساب طرق علمية وعصرية على غرار اكتساب مهارات ، والرفع من مردودية العمل وريح الوقت كذلك إلى الجانب الجمالي والسرعة في الأداء بهدف تقديم صورة حسنة للمؤسسة .

2-3 يمثل مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة المهارات والكفاءات المهنية

جدول رقم (17) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 15

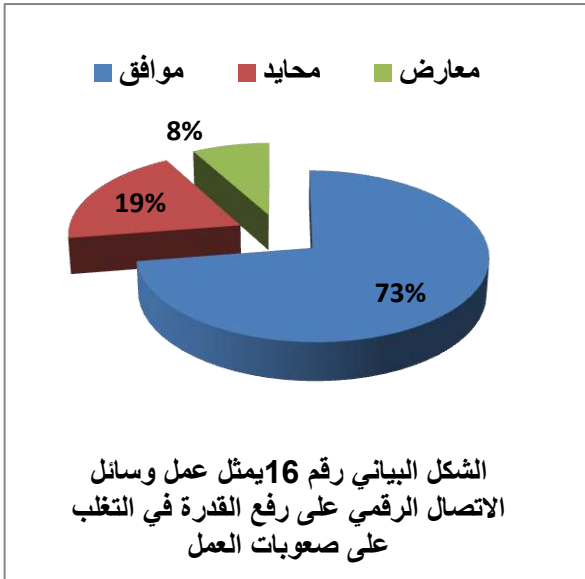


بند 15 : يمثل مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة المهارات والكفاءات المهنية		
النسبة %	تكرارات	
75,8	47	موافق
19,4	12	محايد
4,8	3	معارض
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة المئوية قدرت بـ 76% وهي أعلى نسبة موافقين لصالح تساهم وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهاراتك وكفاءتك المهنية ، في حين كانت النسبة المئوية بمحايد 19% أما المعارضين كانت بنسبة مئوية تقدر بـ 5%.

ومن هنا يتضح لنا بأن للاتصال الرقمي أثر بارز في زيادة مهارات الموظفين والرفع من كفاءاتهم المهنية وذلك من خلال اكتساب مهارات جديدة تعتمد على النظم الرقمية وطريقة التعامل معها وهذا ما جاء انعكاسا للتطورات التي تعيشها الإدارات اليوم من خلال تزويد كافة مرافقها بالبرامج والأنظمة الرقمية مما يقلص من ضغوطات العمل والأعباء التي تواجه المؤسسة وخلق نظام اتصالي جديد يساهم في التسيير الأمثل للإدارة الجمركية ، وفي إطار إنجاز النظام المعلوماتي الجديد سيستفيد حوالي 100 إطار من الجمارك الجزائرية من تكوين مدته 20 يوما في كوريا الجنوبية للاستفادة من خبرة هذا البلد في مجال التسيير الجمركي .

2-4 يمثل عمل وسائل الاتصال على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل
جدول رقم (18) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 16



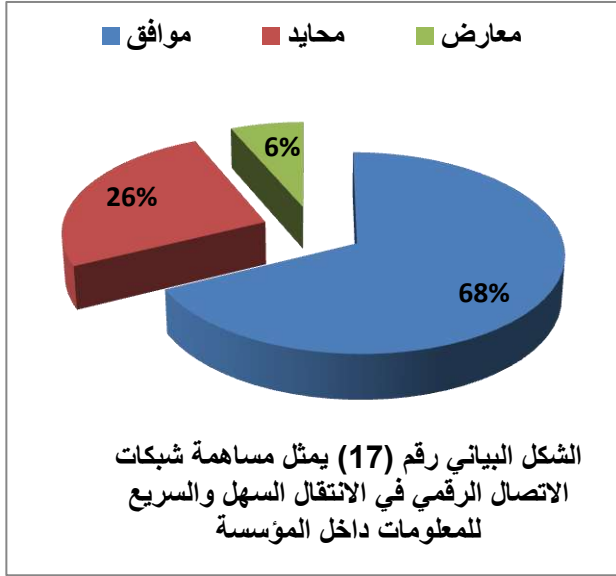
النسبة %	تكرارات	بند 16 : يمثل عمل وسائل الاتصال الرقمي على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل
72,6	45	موافق
19,4	12	محايد
8,1	5	معارض
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة 73% لصالح العبارة القائلة بأن : تعمل وسائل الاتصال الرقمي على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل بموافق، في حين كانت النسبة مئوية 19 % للفئة المحايدة في حين كانت معارض 8 % .

وبهذا يتضح بأن وسائل الاتصال الرقمي لما لها من امتيازات جعلتها تنتشر بسرعة داخل الإدارة الجمركية وتتبناها كذلك بهدف رفع القدرة في تخطي صعوبات العمل واكتساب موظفيها الخبرة اللازمة للتعامل مع متطلبات الإدارة الإلكترونية .

5- : يمثل مساهمة شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة

جدول رقم (19) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 17



النسبة %	تكرارات	بند 17 : يمثل مساهمة شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة
67,7	42	موافق
25,8	16	محايد
6,5	4	معارض
100	62	مجموع

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة مئوية قدرت بـ 68 % موافق للنسبة القائل تساهم شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة في حين كانت النسبة مئوية بمحايد 26% وكانت معارض 6 % .

من خلال البيانات يتضح لنا بأن شبكات الاتصال الرقمي تساهم بشكل فعال في انتقال المعلومات داخل إدارة الجمارك من خلال تخصيص شبكات لإرسال أو استقبال المعلومات سواء بين الموظفين فيما بينهم أو بين الموظفين و المسؤولين لنجاح العملية الاتصالية الجديدة التي تعتمد على البرامج الإلكترونية لتزويد جمهورها الداخلي بكل مستجدات الحاصلة بالإدارة الجمركية ، وستضمن كذلك الشفافية في مجال مراقبة وتسيير الملفات وتأدية النشاط الجمركي، بالإضافة إلى تأمين المعطيات.

6-2 مدى فعالية هذه البرامج والأنظمة الرقمية رتبها حسب فائدتها العملية
جدول رقم (20) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 18

الرتبة	المجموع	تكرار المعامل	المعامل	التكرار	الرتبة	الاختيارات
01	160	123	3	41	1	نظام إلكتروني
		32	2	16	2	لتسيير العمليات
		5	1	5	3	التجارية الخارجية
02	135	48	3	16	1	نظام إلكتروني
		82	2	41	2	لتسيير الموارد
		5	1	5	3	البشرية
03	88	15	3	5	1	نظام الكتروني
		32	2	16	2	لتسيير الفرق
		41	1	41	3	

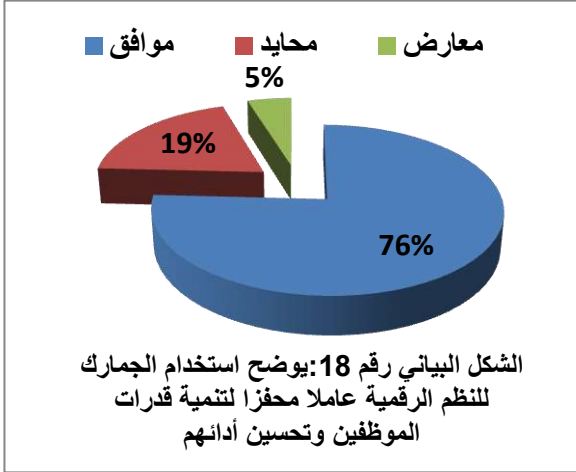
التعليق : نلاحظ من خلال الجدول أن النظام الإلكتروني لتسيير العمليات التجارية الخارجية قد احتل المرتبة الأولى بتكرار 41 من إجابات المبحوثين حسب فائدته العملية أما المرتبة الثانية كانت من نصيب النظام الإلكتروني لتسيير الموارد البشرية بتكرار 16 في حين كان النظام لتسيير الفرق في الترتيب الأخير بتكرار 5 من إجابات المبحوثين حسب فائدته العملية.

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن النظام الخاص بجمركة العمليات التجارية الخارجية من استرداد وتصدير يرقى للمعايير الدولية والذي يساهم في تسهيل التبادلات التجارية وكذا تسهيل نقل السلع بالإضافة إلى تقليص آجال الجمركة هذا النظام هو ثمرة تعاون ما بين إدارة الجمارك الجزائرية ونظيرتها من كورية الجنوبية ، وفيما يخص عصنة إدارة الموارد البشرية للجمارك من خلال ضبط النظام الداخلي للهيئة وإعداد

مدونة المناصب والأعمال وكذلك إطلاق عملية تصميم النظام الإعلامي والرقمنة لوثائق إدارة الموارد البشرية .

7-2 يوضح استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزاً لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أدائهم

جدول رقم (21) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 19



نسبة %	تكرارات	بند 19: يوضح استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزاً لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أدائهم
75,8	47	موافق
19,4	12	محايد
4,8	3	معارض
100	62	مجموع

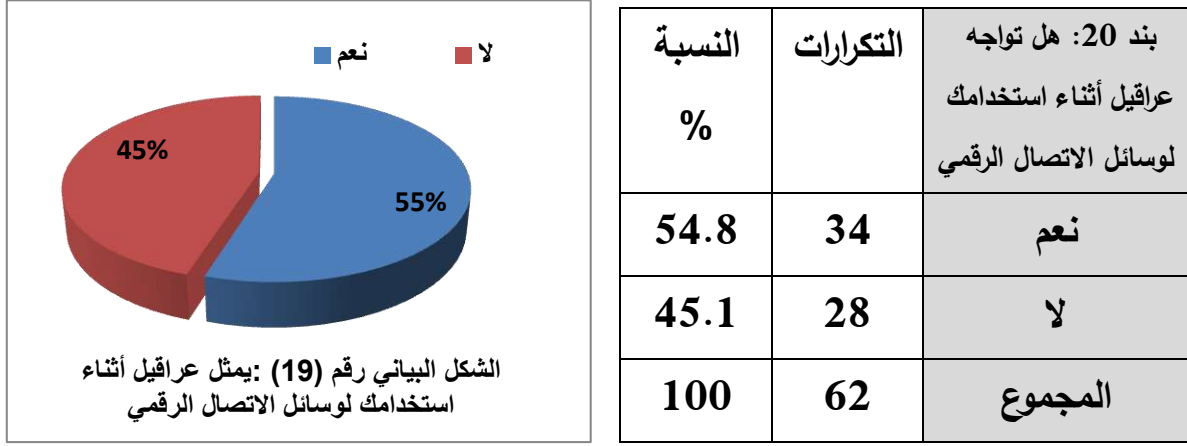
التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة 75,8 % ليعد استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزاً لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أدائهم بموافق ، في حين كانت النسبة مئوية محايد المقدرة ب 19,4 % وكانت معارض بنسبة مئوية قدرت ب 4,8 % .

وهذا يقودنا للذكر بأن النظم الرقمية تلعب جانبا محفزاً لتنمية قدرات الموظفين من خلال فك ضغوطات العمل التي كانت تعيشها الإدارة سابقا قبل انتهاء هذه التقنيات ذلك لأنها تجسد عملية العصرية المعتمدة من طرف إدارة الجمارك والتي تهدف الى زيادة القدرات المهنية وتحديد بدقة الأهداف والوسائل وكذلك تكيف العمل الجمركي مع الوسائل الحديثة في العمل والتسيير .

3- المحور الثالث : أهم معوقات الاتصالات الرقمية

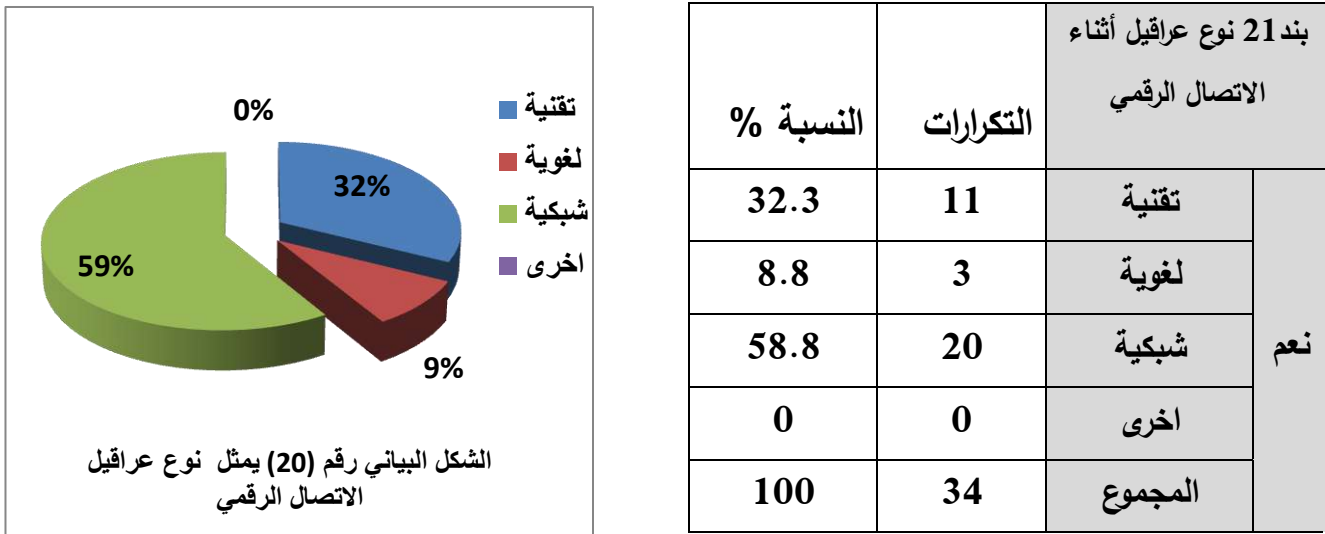
3-1 هل تواجه عراقيل أثناء استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي

جدول رقم (22) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 20



التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة تمثلت في الفئة التي أجابت بنعم وبلغت 55% أما التي أجابت ب لا قدرت ب 45%، وهذا يقودنا لأن نقول بأنه توجد بالفعل عراقيل تواجه استخدام وسائل الاتصال الرقمي وذلك لعدة أسباب تتباين فيما بينها .

جدول رقم (23) يمثل نوع عراقيل الاتصال الرقمي البند 21



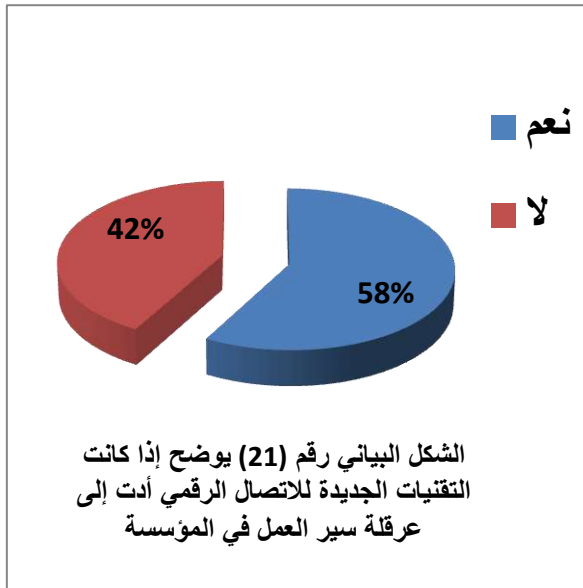
التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة تمثلت في العراقيل الشبكية التي قدرت ب 59% أما المرتبة الثانية فكانت للعراقيل التقنية بنسبة قدرت ب 32% وبالنسبة للمرتبة الثالثة تحصلت عليها العراقيل اللغوية بتقدير 9% .

ومن هنا يتضح لنا بأن عدم الانتشار الكافي لشبكة الانترنت يعتبر من أبرز العراقيل وذلك لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يستلزم توفيرها بشكل كافي في كافة فروعها وهذا تفسره إجابات المبحوثين السؤال الثالث في المحور الأول المعارضة للبند القائل تعد سرعة الاتصال بالانترنت في مؤسسة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية، أما الحديث عن العراقيل التقنية قد تعود إلى أن التقنيات المستخدمة في المؤسسة تتسم ببعض التعقيد والتي تنعكس بدورها على مستوى الأداء الوظيفي وكذا كفاءة الخدمات المقدمة من طرف مستخدمي وسائل الاتصال الرقمي .

3-2 التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة

- جدول رقم (24) يوضح إذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة

سير العمل في المؤسسة البند 22

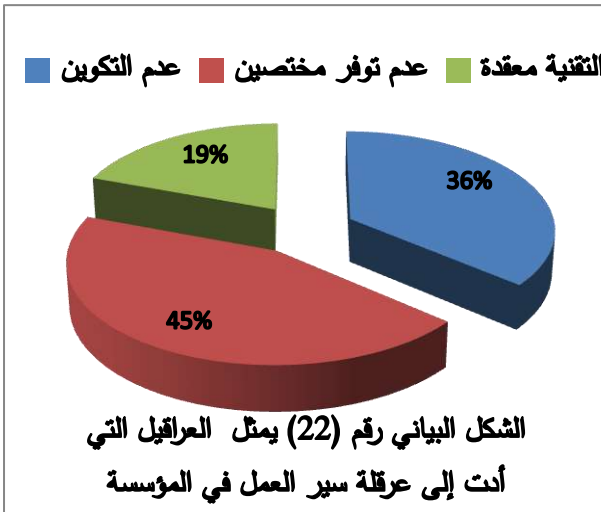


النسبة %	التكرار	بند 22: يوضح إذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة
58.0	36	نعم
41.9	26	لا
100	62	المجموع

التعليق : من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول والشكل البياني نلاحظ بأن الفئة التي أجابت بنعم للبند القائل بأن التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة حصلت على أكبر نسبة قدرت ب 58% بينما الفئة التي أجابت ب لا قد حصلت على 42% من إجابات المبحوثين .
ومن هنا يتضح لنا بأن التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي بالرغم من إيجابيتها التي تتمتع بها إلا أنها قد أدت نوعا ما إلى عرقلة سير العمل وذلك راجع لعدة عوامل تتباين فيما بينها حسب طبيعة النشاط بالمؤسسة .

- جدول رقم (25) يوضح العراقيين التي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة البند

23



بند 23 يوضح العراقيين التي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة		التكرارات	النسبة %
نعم	عدم التكوين	13	36.1
	عدم توفر مختصين	16	44.4
	التقنية معقدة	7	19.4
	المجموع	36	100

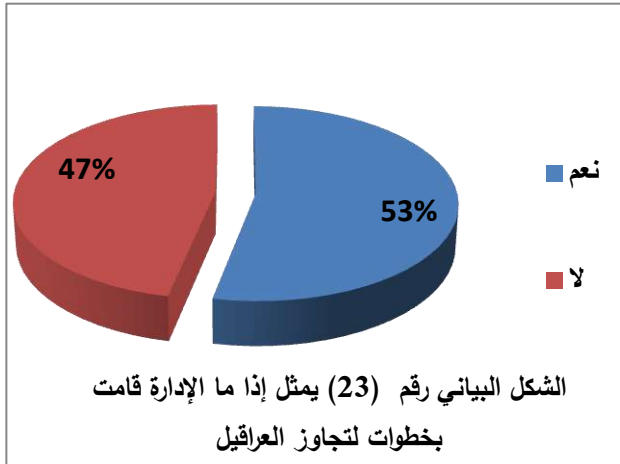
التعليق : من خلال البيانات المتحصل عليها من الجدول أعلاه وتمثيله البياني يتضح لنا بأن عدم توفير مختصين صنف أول عائق جاءت به التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي بنسبة قدرت ب 45% بينما عدم التكوين احتلت المرتبة الثانية 36% من إجابات المبحوثين وهي نسبة متوسطة أما كون التقنية معقدة فكانت في الترتيب الأخير بتقدير 19% .

ومن هنا يتضح لنا بأن الإدارة الجمركية تفتقر إلى مختصين في مجال الاتصال الرقمي التي تعتبر من أهم العراقيين التي قد تواجه المؤسسة في الاستفادة من التقنيات أو البرامج المستخدمة فيها وهذا ينعكس مباشرة على أداء موظفيها نظرا لعدم تمكن الموظفين

من أداء مهامهم بالشكل المطلوب كونهم لا يتلقون التكوين الكافي لإيضاح طريقة التعامل مع هذا المبتكر التي تحاول الإدارة الجمركية أن تتبناه على غرار كون التقنية قد تكون معقدة وتحتاج إلى وقت لفهم آلية عملها .

3-3 يبين إذا ما الإدارة قامت بخطوات لتجاوز العراقيل

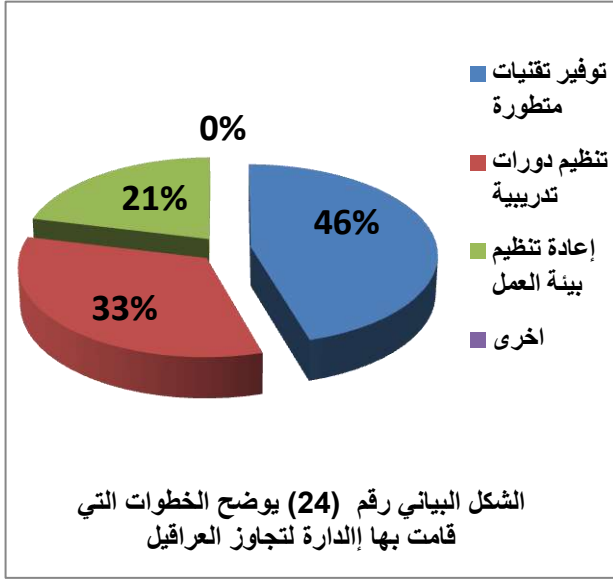
- جدول رقم (26) اذا ما قامت الإدارة بخطوات لتجاوز العراقيل البند 24



بند 24 يوضح إذا ما قامت الإدارة بخطوات لتجاوز العراقيل	التكرار	النسبة %
نعم	33	53.2
لا	29	46.7
المجموع	62	100

التعليق : من الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ بأن الفئة التي أجابت بنعم لصالح البند القائل بأن الإدارة الجمركية قامت بخطوات لتجاوز العراقيل قد بلغت 53% أما الفئة التي أجابت ب لا قدرت نسبتها 47% .
وبهذا يتضح بأن الإدارة الجمركية تبذل قصارى جهدها في تجاوز العراقيل التي تواجه سير عمل المؤسسة وذلك عن طريق العديد من الخطوات .

- جدول رقم (27) يوضح الخطوات التي قامت بها الإدارة لتجاوز العراقيل البند 25



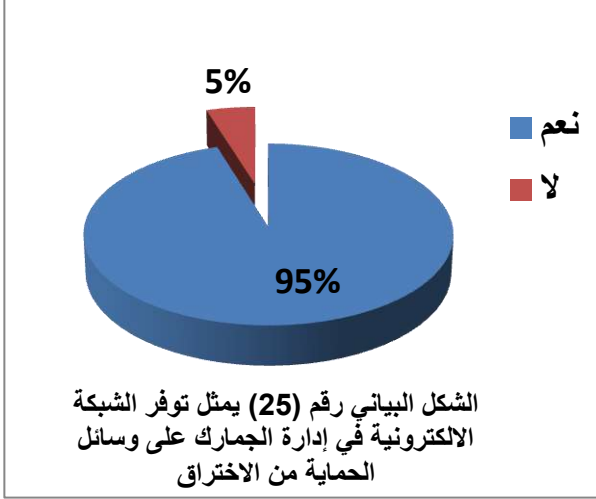
النسبة %	التكرار	بند 25 يوضح الخطوات التي قامت بها الإدارة لتجاوز العراقيل	نعم
45.5	15	توفير تقنيات متطورة	نعم
33.3	11	تنظيم دورات تدريبية	
21.2	7	إعادة تنظيم بيئة العمل	
0	0	أخرى	
100	33	المجموع	

التعليق: من خلال الجدول أعلاه وتمثيله البياني يتضح لنا بأن توفير التقنيات المتطورة قد تحصلت على التصنيف الأول من الخطوات التي قامت بها الإدارة في سبيل تجاوز العراقيل التي تواجه المؤسسة بنسبة قدرت ب 46% بينما تنظيم دورات تدريبية كانت بالمرتبة الثانية وبلغت 33% أما إعادة تنظيم بيئة العمل صنف في الترتيب الأخير بنسبة قدرت ب 21%.

وبهذا يتضح لنا بأن الإدارة الجمركية قامت فعلا بخطوات لتجاوز العراقيل التي من شأنها أن تقف حجر عثرة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة وضمان سير نشاطها وقد تمثلت هذه الخطوات في عدة نقاط كانت في توفير تقنيات متطورة أهم خطوة فيها وذلك لتزويد كافة فروعها بما يلزم من عتاد بهدف اللحاق بالركب الذي أضحت تعيشه كافة الإدارات اليوم من تطور مشهود في نشاطها وهذه التقنيات لا يمكن الاستفادة منها إذ لم يصاحبها تنظيم دورات تدريبية توضح كيفية الاستفادة من هذه التقنيات التي بدورها ستحتاج إلى إعادة بيئة جديدة للعمل تحكمها الإدارة الإلكترونية .

3-4 يمثل توفر الشبكة الالكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق

جدول رقم (28) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 26



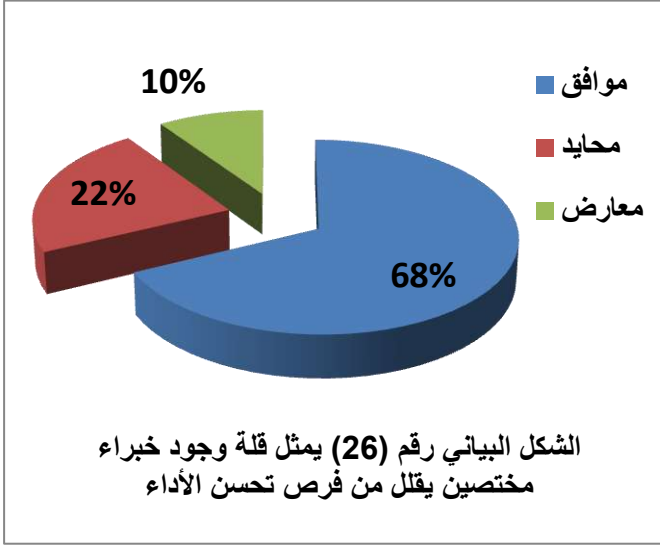
نسبة %	تكرارات	بند 26: يمثل توفر الشبكة الالكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق
95	59	نعم
5	3	لا
100	62	مجموع

التعليق: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن نسبة مئوية التي أجابت بنعم تقدر ب 95% حول العبارة القائلة بأن: تتوفر الشبكة الالكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق، في حين كانت النسبة مئوية بالرفض لا 5% .

وبهذا يمكن القول بأن المؤسسة باعتبارها تندرج ضمن مؤسسات القطاع الأمني فهي ملزمة لتوفير كل ما يضمن أمن المعلومات الخاصة بها وذلك للحماية من الاختراق في ظل هذا التطور الذي صاحبه الجريمة الإلكترونية أو قرصنة المواقع والإدارات الإلكترونية ولحفاظ المؤسسة على البنية المعلوماتية لها تكون قد حافظت على كيانها وضمنت سير نشاطها بالشكل المطلوب وزادت من فرص التطوير من مستوى الأداء الوظيفي لها وهذا ما ينعكس بدوره على تقوية الجهاز الأمني الخاص بها وسرية المعلومات أو القضايا التي تعالجها وتفادي أية عراقيل قد تواجه الإدارة الجمركية مستقبلاً.

3-5 يبين قلة وجود خبراء مختصين يقلل من فرص تحسين الأداء

جدول رقم (29) : يمثل إجابات أفراد العينة للبند 27



بند 27: يمثل قلة وجود خبراء مختصين يقلل من فرص تحسين الأداء	تكرارات	نسبة %
موافق	42	68
محايد	14	22
معارض	6	10
مجموع	62	100

التعليق : من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه وتمثيله البياني نلاحظ أن أعلى نسبة مئوية موافق تجلت في 68 % باعتقاد قلة وجود خبراء مختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية يقلل من فرص تحسين الأداء، في حين كانت النسبة مئوية بمحايد تقدر بـ 22 % ، بينما الفئة المعارضة قدرت بنسبة 10% .

يلعب الخبراء والمختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية دور قادة الرأي كونهم الأكثر إطلاعاً بآلية عمل وسائل الاتصال الرقمي والذين بدورهم يحاولون شرحها وتبسيطها للموظفين بهدف زيادة فرص التحسين من مستوى الأداء الوظيفي وهذا للرفي بجودة الخدمات التي تقدمها الإدارة الجمركية إلا أن هذه الأخيرة تفتقر لخبراء في هذا المجال وهذا ما تسعى المؤسسة لاستدراكه من خلال تنظيم دورات تدريبية للموظفين تعرفهم من خلالها بالمستحدثات التي تتبناها المؤسسة من أجل رفع فرص التحسين من مستوى الأداء بمديرياتها الفرعية .

ثانيا: الجداول المركبة

تهدف الجداول المركبة إلى اعطاء معلومات دقيقة و أكثر تحديدا خاصة فيما يتعلق بربطها بمتغيرات الدراسة للبحث عن أثر تلك المتغيرات في الظاهرة محل إشكالية الدراسة ، وكذا البحث في العلاقات السائدة بين المتغيرات المختلفة بحيث نقوم باستخراج المتغير الأكثر تأثيرا على إجابات المبحوثين بالإضافة لاعتماد أسلوب التحليل الكيفي - جدول رقم (30) يوضح مساهمة وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهارات

والكفاءات المهنية وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية

المجموع		من 11 سنة فما فوق		من 6 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الاختيارات
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
75.8%	47	87.8%	29	61.1%	11	63.6%	7	موافق
19.3%	12	9.0%	3	27.7%	5	36.3%	4	محايد
4.8%	3	3.0%	1	11.1%	2	0%	0	معارض
100%	62	100%	33	100%	18	100%	11	المجموع

التعليق : نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تختلف باختلاف متغير الخبرة المهنية حيث نجد الموظفين من 11 سنة فما فوق استفادوا من وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهاراتهم وكفاءاتهم المهنية بنسبة قدرت ب 87.8% لموافق ، وكانت 9% محايدين و 3% معارضين على أن هذا الأخير لم يساهم في زيادة مهارات والكفاءات المهنية ، تليها فئة أقل من 5 سنوات والتي تمثل نسبة 63.6% على اختيار موافق و 36.3% منهم محايدين في حين لا يوجد معارضين في هذه الفئة ، وتلتها فئة من 6 إلى 10 سنوات خبر مهنية بنسبة 61.1% موافقين على مساهمة هذه الأخيرة في زيادة المهارات والكفاءات المهنية 27.7% منهم محايدين 11.1% معارضين.

من شأن عامل الخبرة أن يكون دائما العامل المحفز في زيادة المهارات والكفاءات المهنية لدى الموظفين ففي المديرية الجهوية للجمارك تحتاج وسائل الاتصال الرقمي إلى مهارات تمكن العاملين من الاستفادة من كل ما تتمتع به من دقة ومرونة فهذه النظم الرقمية نتج عنها أنظمة اتصالية جديدة غيرت من مفهوم التسيير الإداري وتحولها إلى إدارة إلكترونية تعتمد أساسا على الشبكات الرقمية بهدف الرفع من مستوى الأداء الوظيفي وكذا زيادة قدرة الموظفين في التعامل مع صعوبات العمل وهذا ما أكدته عينة الدراسة بكل فئتها على أن عامل الخبرة يساهم في زيادة المهارات والكفاءات المهنية.

- جدول رقم (31) يوضح اذا كانت التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية

المجموع		من 10 سنوات فما فوق		من 6 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الاختيارات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
58.0%	36	45.4%	15	72.2%	13	72.7%	8	نعم
41.9%	26	54.5%	18	27.7%	5	27.2%	3	لا
100%	62	100%	33	100%	18	100%	11	المجموع

التعليق : يلعب عامل الخبرة دورا بارزا في التغلب على صعوبات العمل دائما فكلما كان الفرد يمتلك خبرة في مجال معين سهل عليه تفادي أية عراقيل قد تواجهه أثناء القيام بواجبه مهما اختلف نوع هذه العراقيل وفي الإدارة الجمركية بولاية ورقلة نتضح لنا أكثر أهمية الخبرة في التعامل مع التقنيات الجديدة التي تعتمد المؤسسة في القيام بأنشطتها فيتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن الفئة التي ترى بأن التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل كانت قد شملت كل من (أقل من 05 سنوات وفئة من 06 إلى 10 سنوات) لاحتلالهما نفس النسبة المئوية والتي قدرت ب 72% موافقة على البند السابق الذكر وبهذا يتضح جليا بأن للخبرة أهمية بالغة يجب وضعها في الحسبان من طرف المؤسسة أو متخذي القرار بها لتعيين صاحب الخبرة والكفاءة لتسيير

شؤون الإدارة الجمركية لضمان السير الحسن لنشاط المؤسسة وزيادة الأداء الوظيفي للموظفين هذا ما تؤكدته فئة الأكثر من 10 سنوات خبرة في مجال التعامل مع التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي بمؤسسة الجمارك .

- جدول رقم (32) يوضح العراقيين التي أدت إلى عرقلة سير العمل وعلاقته بمتغير الخبرة المهنية

المجموع		من 11 سنة فما فوق		من 6 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الاختيارات	
36.1%	13	33.3%	5	38.4%	5	37.5%	3	عدم التكوين	نعم
44.4%	16	53.3%	8	46.1%	6	25%	2	عدم توفر مختصين	
19.4%	7	13.3%	2	15.3%	2	37.5%	3	التقنية معقدة	
100%	36	100%	15	100%	13	100%	8	المجموع	

التعليق : كما ذكرنا سلفاً بأن للخبرة أهمية بالغة في التعامل مع العراقيين التي قد تواجه الموظف أثناء قيامه بمهامه فحسب هذا الجدول يمكن القول بأن عدم التكوين له أثر كبير في امتلاك الفرد الخبرة اللازمة في مجال عمله أو التعامل مع التقنيات التي تستخدمها المؤسسة ستكون عائق أمامه بدل كونها أداة لتسهيل وفك ضغوطات العمل إضافة إذا ما كانت التقنية تتسم بالتعقيد وهذا ما تؤكدته الفئة الأقل من 05 سنوات خبرة في دائرة الجمارك ولكن هذا التكوين الذي يوضح طريقة العمل والاستفادة من المبتكرات التي تنتجها المؤسسة يحتاج إلى مختصين في المجال بدورهم ينقلون معارفهم ومكتسباتهم وخبراتهم إلى الموظفين الجدد أو المستخدمين الجدد لوسائل الاتصال الرقمي وهذا ما تؤكدته كل من (فئة 6 إلى 10 سنوات وكذا فئة الأكثر من 11 سنة فما فوق)

استخلاص النتائج العامة للدراسة :

بعد الدراسة الميدانية التي أجريت على المديرية الجهوية للجمارك بولاية ورقلة تم التوصل الى النتائج التالية التي كانت بمثابة إجابات لتساؤلات الدراسة:
ما يخص التساؤل الأول المتعلق بالبحث عن طبيعة استخدام الاتصالات الرقمية في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة

فقد أظهرت النتائج المتوصل إليها بأنه يوجد استخدام فعلي للاتصال الرقمي بالمديرية الجهوية للجمارك وهو ما يعبر عن الانتشار الواضح لهذه التقنيات من خلال توفير المؤسسة للأجهزة والبرامج الإلكترونية التي تتسم بالدقة والمرونة فقد بلغت نسبة المؤيدين للبند 44% كأعلى نسبة من إجابات المبحوثين وكذا العمل على صيانة وتحديث هذه الأجهزة بغية مواكبة التغيرات التكنولوجية التي صاحبت الانتشار الهائل الذي باتت تشهده وسائل الاتصال الرقمي في جل الإدارات وتحولها من إدارات تقليدية تعتمد على الورق إلى إدارات إلكترونية تعتمد على الشبكات الرقمية من أجل متابعة أعمال المتعاملين معها والرد على استفساراتهم وذلك لضمان السير الحسن لنشاط المؤسسة والتي بلغت 64% لصالح الفئة الموافقة إلا أن هذه الأخيرة لا تزال تواجه ضعفا في التدفق الكافي للإنترنت للقيام بالأنشطة الإلكترونية الجمركية والذي يعبر عن ضعف سرعة الإنترنت بالإدارة بنسبة بلغت 43% وهذا ما تحاول الإدارة العمل على معالجته من أجل تقديم صورة حسنة للمؤسسة والرفع من الكفاءة ومردودية الخدمات التي تقدمها الإدارة الجمركية .

وهذا ما لمسناه أثناء المقابلة العلمية التي أجريناها مع مدير المديرية الفرعية للإعلام والاتصال حيث أفادنا بأن المديرية الجهوية تستخدم الاتصالات الإلكترونية في إخبار وإقناع العاملين بها والتعرف على اتجاهاتهم وخاصة الذين يمكن الاعتماد عليهم في ترويج الخدمات الجمركية التي تقدمها إدارة الجمارك لمرتفقي الإدارة وهي الحاجات التي تسعى المؤسسة للحصول عليها من خلال هذا الانتشار لوسائل الاتصال الرقمي بفروعها.

حيث تستخدم المديرية الفرعية لإدارة الوسائل (الموارد البشرية) والمديرية الفرعية للإعلام الآلي والاتصال تقنيات عديدة للتواصل مع الموظفين من خلال نظم الاتصال

الرقمي من بينها نظام الجمركة الآلي عن بعد "SIGAD" لمعرفة اتجاه الموظفين لإزالة أي غموض حول بعض القرارات أو الإجراءات الإدارية المتعلقة بعملهم، وهذه الاتصالات تتيح فرصة التغذية المرتدة والتعرف على المشاكل بشكل مباشر¹.

وبالحديث عن التساؤل الثاني الذي يتمحور حول انعكاسات استخدام مديرية الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين فيها

من خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة يتضح لنا بأن للاتصال الرقمي أهمية بالغة في تسيير نشاط المؤسسات والتي أضحت تتسابق فيما بينها لتبني هذه المبتكرات لما لها من تأثير يمكن أن تتركه على مستوى الأداء أو جودة الخدمات وبهذا فإن استخدام الجمارك للاتصال الرقمي ترك انعكاسا ملموسا على الأداء الوظيفي حسب إجابات المبحوثين وذلك من خلال التسريع من وتيرة العمل مقارنة بما كانت عليه الإدارة الجمركية سابقا بنسبة قدرت ب 72% وكذا إكتساب مهارات جديدة بنسبة 76% التي من شأنها أن تساهم في التغلب على صعوبات العمل حيث قدرت ب 73% وهذا من خلال نظم اتصال جديدة تساعد في الانتقال السهل والسريع للمعلومة بين الإطارات والموظفين حسب إجابات المبحوثين بنسبة 68% وذلك بالإعتماد على عدة أنظمة وبرامج رقمية من شأنها أن تساعد أصحاب القرار في المراقبة مستمرة لطبيعة نشاط المؤسسة بغية تفادي أية عراقيل يمكن أن تؤثر على السير الحسن لنشاطها، مما يجعلها عاملا محفزا لتنمية قدرات الموظفين ومضاعفة جهودهم للحصول على خدمات ذات كفاءة عالية .

وهذا ما يتفق مع نتائج المقابلة العلمية التي أجريناها مع المديرية المكلفة بتسيير الموارد البشرية حيث أفدتنا بأن الإدارة الجمركية تعرف تطورا ملموسا في المستوى الوظيفي لا سيما في الانتقال السهل للمعلومة من خلال ما تقوم به المديرية من نشر للمعلومات بين مختلف مستوياتها الإدارية ومصالحها باستعمال وسائل الاتصال الرقمية، كنشر وتوزيع مختلف القرارات والإجراءات التي تخص إستراتيجيتها من أجل تحقيق التناسق بين مختلف وظائفها.

¹ مقابلة علمية مع السيد: تازير عبد الفتاح، مدير المديرية الفرعية للإعلام والاتصال، يوم 2019/02/05 على الساعة 14:20

بالمديرية الجهوية للجمارك

ومحصلة هذه الاتصالات أن يكون العاملين على علم تام بالخطط التي تتبناها إدارة الجمارك لتقديم الخدمة الجمركية والمشاكل التي تعترض تقديم الخدمات الجمركية بالمديرية الجهوية للجمارك وتأثيرها على عملهم.¹

في حين التساؤل الثالث والأخير المتعلق بمعيقات الاتصالات الرقمية التي تؤثر على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين

من خلال تفسير إجابات المبحوثين التي تم جمعها حول المعوقات التي تواجه الاتصال الرقمي ويمكن أن تنعكس على مستوى الأداء الوظيفي يتضح لنا بأن الإدارة الجمركية بالرغم من تبنيها هذه المستحدثات إلا أنها لازالت تواجه عدة عراقيل تقف أمام الاستفادة المثلى منها وتباينت هذه العراقيل باختلاف طبيعة النشاط وكانت المعوقات الشبكية قد صنفت كأبرز معيق يواجه استخدام الاتصال الرقمي بنسبة قدرت ب 59% من الإجابات والتي بدورها تساهم في التخفيض من سرعة أداء المهام بالوقت المطلوب إضافة إلى أن عدم توفير البيئة المناسبة لاستقطاب التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي قد يجعل منها عائق أكثر من كونها تطبيق أو برنامج تمت الاستعانة به لفك الضغوطات التي تعيشها المديرية وكان عدم توفير مختصين في المجال له أثر ملموس في تحديد درجة تقبل الموظفين لهذه التقنيات أو فهم آلية عملها وبلغت نسبته 45% ضمن إجابات المبحوثين لأنه بطبيعة الحال سيقبل من فرص تحسين الأداء وهذا ما دفع بالإدارة إلى إتخاذ الإجراءات اللازمة لتجاوز هذه العراقيل من خلال توفير تقنيات متطورة تتسم بالسهولة في الاستخدام وقد صنفتها المبحوثين بنسبة بلغت 46% والمتمثلة في نظام الجمركة الآلي عن بعد الذي طور مؤخرا بشراكة كورية الجنوبية لإعداد نظام جديد للمعلومات لدى الجمارك أكثر تطوراً وأكثر تقدماً ويشمل كافة نواحي العمل الجمركي ويحتوي على عدة تطبيقات رقمية وكذا عدة شبكات، إضافة إلى توفير وسائل الحماية من الاختراق وذلك لضمان أمن بنيتها المعلوماتية وكذا الحفاظ على كيانها الذي سينعكس بدوره على تقوية الجهاز الأمني بالمؤسسة بنسبة قدرت ب 95% كل هذا للزيادة من فرص تحسين الأداء والرفع من كفاءة الخدمات المقدمة.

¹ -مقابلة علمية مع السيدة: بلحبيب فريدة، المديرية الفرعية لإدارة الوسائل، يوم 26/02/2019 على الساعة 14:00 بالمديرية الجهوية للجمارك.

وهذا ما وافق استقصاء الموظفين في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها بهدف التعرف على آرائهم ومشاكلهم التي يواجهونها في استخدامهم لوسائل الاتصال الرقمي حيث أكدوا لنا بأن الإدارة الجمركية توجه ضعفا في سرعة الأنترنت وهو ما يحد من الإستخدام الفعلي للاتصال الرقمي ويجعل منها عائق في سبيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل عدم توفر تكوين كافي بمجال آلية عمل وسائل الاتصال الرقمي والبرامج والأنظمة الجمركية إضافة إلى نقص الخبراء والمختصين بهذا المجال الذين يستطيعون تقديم الخبرات اللازمة للموظفين التي تساعدهم في التغلب على صعوبات العمل.

بالنسبة للتساؤل المحوري واقع استخدام الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية للجمارك بورقلة .

فإنه ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها يتضح لنا بأنه في ظل الانتشار الذي باتت تعرفه وسائل الاتصال الرقمي في جل الإدارات الجزائرية وخاصة المؤسسات الأمنية التي تفرض عليها طبيعة نشاطها من خلال تبني أكثر التقنيات تطورا وحسب إجابات المبحوثين التي تم جمعها يتضح لنا بأن الإدارة الجمركية بورقلة تشهد استخدام فعلي لوسائل الاتصال الرقمي وهذا ما يفسره الانتشار الواضح لهذه الوسائل والأنظمة الرقمية في كافة أنشطتها بنسبة 69% وذلك عن طريق الدور الذي باتت تلعبه تقنيات الأعمال الإلكترونية والبرمجيات الحديثة في المؤسسة من خلال التسريع من وتيرة العمل وكذا الرفع من جودة الخدمات بنسبة 72% ولكن هذا الانعكاس ستتخلله بعض السلبيات التي تمثل المعوقات التي تحد من درجة تقبل الموظفين لوسائل الاتصال الرقمي كون هذه التقنيات قد تكون معقدة أو عدم توفر خبراء مختصين وهذا ما تفسره الإجابات التي بلغت 58% والذين بدورهم يمثلون دور قادة الرأي لتوضيح وتبسيط آلية العمل هذه المبتكرات ذلك ما دفع بالإدارة إلى التفكير في إيجاد حلول مناسبة لتجاوز هذه العراقيل حسب ما توصلنا إليه في نتائج المقابلة التي أجريناها مع الإطارات العليا بالمديرية الجهوية للجمارك من خلال استقطاب أنظمة جديدة تتسم بالدقة والمرونة في الإستخدام .

التوصيات :

- 1/ العمل على بناء وتطوير تقنيات الأعمال الإلكترونية والبرمجيات الحديثة التي تعد ركيزة كبيرة في المؤسسات الأمنية كونها تساهم في إحداث تغييرات جوهرية في أداء الأعمال ونط التفكير، وتحقيق الثقة في التعاملات الرقمية وذلك من خلال تدريب العاملين، وتحسين نوعية الخدمات وإعادة ترتيب وتنظيم بيئة العمل .
- 2/ ضرورة العمل على زيادة سرعة الاتصال بالانترنت، وذلك لاختصار الوقت في إنجاز الأعمال .
- 3/ زيادة الاهتمام بإدارة العلاقة مع المتعاملين، وذلك من خلال التفاعل المباشر إلكترونياً واستقبال شكاويهم والرد عليها بالوقت المناسب .
- 4/ توفير نظام رقابة إلكتروني للتعامل بكل دقة للمراقبة المستمرة لأداء الموظفين .
- 5/ زيادة الاهتمام بالخدمات الجمركية الإلكترونية المقدمة للعملاء من حيث تبسيط الإجراءات الجمركية الإلكترونية إلى أقصى حد ممكن وجودة عالية .
- 6/ العمل على توفير وتبادل المعلومات بين أقسام المديرية الفرعية والمديرية العامة من أجل ضبط الأعمال الإلكترونية الجمركية .

خاتمة

خاتمة :

أدى التطور الهائل الذي يعيشه ميدان الإعلام والاتصال إلى تطور وسائله بشكل متسارع متأثراً بالثورة التكنولوجية التي شملت كافة المجالات، والتي نتجت عنها الشبكة العنكبوتية التي سهلت الانتقال للمعلومة متحدياً بذلك الحدود السياسية والجغرافية للدول، وبهذا عرفت هي الأخرى تطوراً ملموساً عن طريق ظهور أجيال جديدة لشبكة الانترنت إبتداءً من الجيل الأول إلى غاية الجيل الرابع، ولازالت هذه التقنية تفاعلتنا دائماً بمبتكرات متميزة عن غيرها تتمتع بالمرونة والسهولة في الإستخدام، حيث أظهرت لنا مفهوم جديد للاتصال يعرف بالاتصال الرقمي يعتمد على كل ما جاءت به هذه الثورة المعلوماتية من وسائل جديدة، التي بدورها خلقت فضاء جديداً للاتصال يعرف بالفضاء العمومي الذي يعتمد على الشبكات في إنجاح العملية الاتصالية، وهذا ما دفع بالمؤسسات إلى السباق نحو تبني هذه المبتكرات والسعي للاستفادة منها في مجال العمل وكذا التسيير لأنشطتها بإختلاف طبيعة المؤسسة سواء كانت عمومية أو خاصة وبإختلاف هدف كل منها خدماتية أو اقتصادية .

ومن خلال دراستنا على حالة المديرية الجهوية للجمارك وطبيعة استخدام تلك الوسائل وانتشارها كمبتكر جديد وكذا انعكاسات ذلك الإستخدام على الأداء الوظيفي للعاملين توصلنا لجملة من النتائج أكدت لنا أن للاتصال الرقمي أثر كبير على مستوى الأداء الوظيفي، وهذا ما يفسره الإنتشار الكافي لهذه التقنيات بكافة فروع الإدارة إضافة إلى التقبل الواضح للموظفين واستعدادهم للعمل بها، وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين العاملين بالمؤسسة المدروسة إلى أن الإدارة الجمركية تشهد إستخدام فعلي للاتصالات الرقمية وأنها تسعى لتوفيرها واعتمادها في أنشطتها إضافة إلى استقطاب أنظمة رقمية للمراقبة المستمرة لأداء الموظفين، وأدى هذا الاستخدام إلى الانعكاس على السرعة في الأداء واكتساب الموظفين مهارات وخبرات جديدة تعتمد على النظم الرقمية وبدوره سينتج عنه جودة الخدمات والرفع من كفاءتها، إلا أنها لازالت تواجه معيقات من شأنها أن تؤثر هي الأخرى على الأداء الوظيفي للعاملين بها كون المؤسسة تفتقر إلى خبراء مختصين بالمجال والنقص في التكوين حيث أن المديرية تسعى جاهدة لتجاوز هذه العراقيل وهذا ما لمسناه من خلال المقابلات التي

أجريناها مع الإطارات العليا بالمديرية الجهوية للجمارك وأفادونا بأن المؤسسة قد استعانت بنظام الجمركة الآلي عن بعد بشراكة كورية الجنوبية والذي يتسم ببرامج أكثر دقة وتطور.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

معاجم وقواميس :

(1) ابن منظور الأنصاري الأفرقي المصري جمال الدين أبي الفضل محمد بن مكرم: **لسان العرب** ، تحقيق عامر أحمد حيدر ، الجزء الرابع ، باب الراء (أبر، عير) ط 1 دار الكتب العلمية بيروت ،لبنان ،2002.

(2) مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي : **القاموس المحيط** ، تحقيق مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة ، ط 8 ، بيروت ،لبنان، 2005

نصوص تشريعية:

(1) المرسوم التنفيذي رقم 11-421. مؤرخ في 13 محرم عام 1433 الموافق ل 8 ديسمبر سنة 2011 يحدد تنظيم المصالح الخارجية للمديرية العامة للجمارك وسيرها المادة 02 من قانون الجمارك

(2) المرسوم التنفيذي رقم 11-421 المؤرخ في 13 محرم عام 1433 الموافق ل 8 ديسمبر سنة 2011 يهدف إلى تحديد ميادين الاختصاص الوظيفي للمديريات الفرعية والمكاتب الجهوية وكذا سير أقسام التحقيقات والاستعلام الجمركي.

كتب :

كتب باللغة العربية :

(1) الحراشة حسن محمد: **إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي** ، ط 1 ، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2012 .

(2) الخندقجي محمد عبد الجبار و الخندقجي نواف عبد الجبار : **مناهج البحث العلمي منظور تربوي معاصر** ، ط 1، عالم الكتب الحديثة ،إربد،الأردن ، 2012.

(3) الدغمي : **أساليب البحث العلمي ومصادر الدراسات الإسلامية** ، ط 2 ، مكتبة الرسالة محمد رakan عمان ،الأردن ، 1997 .

- 4) الربيعي حاكم محسن وحمد عبد الحسين راضي : **حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر** ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان ،الأردن 2011.
- 5) الشمايلة ماهر عودة وآخرون : **الإعلام الرقمي الجديد** ، ط 1 ، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2015 .
- 6) الطنوبي محمد عمر: **نظريات الاتصال**، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية ،مصر 2001.
- 7) العبد الله مي: **نظريات الاتصال** ،دار النهضة العربية، بيروت ، 2006 ،ص 266.
- 8) القرالة عصمت سليم: **الحكمانية في الأداء الوظيفي** ، ط 1 ،دار جليس الزمان للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2011.
- 9) القريوتي محمد قاسم: **مبادئ الإدارة " النظريات ،العمليات ،الوظائف "** ، ط 2 دار وائل للنشر التوزيع ، الأردن ، 2004 .
- 10) المشاقبة بسام عبد الرحمان: **نظريات الاتصال** ،دار أسامة للنشر والتوزيع عمان الأردن ، 2011 .
- 11) ابراهيم مروان عبد المجيد: **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية** ، ط 1 مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2000 .
- 12) بن سعود البشر محمد: **نظريات التأثير الإعلامي** ، ط 1 ،مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر ،الرياض ،السعودية ، 2014 .
- 13) بن عبد الله الواصل عبد الرحمان : **البحث العلمي (خطواته ومراحله)** ، ب ط المملكة العربية السعودية ، 1999 .
- 14) دليو فضيل: **الاتصال (مفاهيمه ،نظرياته ،وسائله)** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،مصر 2003.
- 15) ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم : **مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)** ، ط 1 ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ، 2000 .
- 16) عبد الحميد محمد: **الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت**، عالم الكتب القاهرة 2007.

- 17) عبد الله الطيب عبد النبي: **فلسفة ونظريات الاعلام**، ط 1، الدار العالمية للنشر والتوزيع مصر، 2014.
- 18) عبيدات محمد وآخرون: **منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)** ط 2 دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، 1999.
- 19) عيشور نادية وآخرون: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية**، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- 20) كافي مصطفى يوسف: **الرأي العام ونظريات الاتصال**، ط 1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 21) محمد أحمد سليمان و عبد الفتاح وهب سوسن: **الرضا والولاء الوظيفي**، ط 1 زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2011.
- 22) محمد حسن راوية: **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 23) مكاوي حسن عماد، حسن السيد ليلي: **الاتصال و نظرياته المعاصرة**، ط2 الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2001.
- كتب مترجمة :**

- 1) أنجريس موريس: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، الجزائر: دار القصبية، 2006.
- 2) روجرز إفريت: **الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر**، ترجمة سامي ناشد، عالم الكتاب القاهرة، مصر، 1991.

كتب باللغة الفرنسية :

- 1) Alex Mucelli, Communication interne et management de crise,(Paris : édition d'organisation,S.A).
- 2) Alain Berduguo, Robert Mahl, Gérard Jean, "Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et termes essentiels", Herme-Sciences publications, Paris, 2002.

3)Alain cuccri. Quels modeles de performance pour les entrepreneurs de PMEEn territoire isoli le cas des2- entreprises de la reunion11 . eme rencontre internationale 18 et 19 novembre 2004bill 2004.

مجلات علمية:

- 1)العواسا صالح إبراهيم سليمان :أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية ،دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية ،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ،المجلد 14 ،العدد 03 ،2018 .
- 2)الدبيسي عبد الكريم علي جبر و زهير ياسين الطاهات: دور وسائل الاتصال الرقمي في تعزيز التنوع الثقافي ،مجلة الاتصال والتنمية ،دار النهضة بيروت لبنان ،العدد 06 تشرين الأول 2012.
- 3)أحمد محمد ابراهيم:العقيدة الصحيحة وأثرها في حياة الأمة ، مجلة العلوم والبحوث الاسلامية ، العدد الثاني ،جامعة أم درمان الاسلامية ،قسم العقيدة،السودان ،2011.
- 4)أخبار الجمارك :مجلة تصدر عن المديرية العامة للجمارك الجزائرية ،رقم 01، جانفي 2011.
- 5)محمد أحمد الطراونة:إدارة الوقت والأداء الوظيفي ،دراسة تحليلية مقارنة ،مؤتة للبحوث والدراسات المجلد السابع عشر ،العدد الأول ،1999 .

رسائل علمية ومذكرات :

- 1)بوزيان عبد الغاني :إستخدامات الشباب الجزائري للبرامج الثقافية التلفزيونية للقناة الأرضية والإشباع المتحققة منها ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة باجي مختار عنابة ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية ،قسم علوم الإعلام والاتصال 2010
- 2)بوعطيط جلال الدين :الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ،جامعة منتوري محمود قسنطينة ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ،قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا ،2009.

3)مكاوي فوزية :واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تكنولوجيا الاتصال الحديثة ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علوم الإعلام والاتصال ،2016 .

مقابلات :

- 1)مقابلة علمية مع السيدة: بلحبيب فريدة، المديرية الفرعية لادارة الوسائل، يوم 2019/02/26 على الساعة 14:00 بالمديرية الجهوية للجمارك.
- 2)مقابلة علمية مع السيد: تازير عبد الفتاح ،مدير المديرية الفرعية للاعلام والاتصال، يوم 2019/02/05 على الساعة 14:20 بالمديرية الجهوية للجمارك .

المواقع الإلكترونية:

1)WWW.JORADP.DZ

2) الموقع الرسمي للجمارك: www.douane.gov.dz

3) تويتر خاص بالجمارك: <https://twitter.com/algeriedouanesdz>

4)صفحة الفايسبوك الخاصة بالجمارك: douane.dgd

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



- الأستاذ (ة) الكريم (ة) :

- الدرجة العلمية :

استمارة للتحكيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

أستاذي الكريم يشرفني أن نضع بين أيديكم هذا الإختيار والذي يمثل إستمارة بهدف جمع البيانات مذكرة ماستر LMD حول < أثر الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي . دراسة حالة للمديرية الجهوية للجمارك ولاية ورقلة . > ونظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية ، نرجو تحكيم هذا النموذج الأولي والذي يضم أسئلة الإختيار المزمع تطبيقه على عينة من مجتمع الدراسة، راجين منكم التكرم بقراءتها وإعطاء الإقتراحات اللازمة وتحديد رأيكم فيها من حيث :

- ❖ وضوح الأسئلة من ناحية الشكل ، سلامة اللغة .
- ❖ ملائمة المصطلحات لمفردات عينة الدراسة .
- ❖ مدى ملائمة الأسئلة وموضوع الدراسة .

وهذه بعض المعلومات للإسترشاد بها في التحكيم :

- ✓ ملخص مختصر عن الهدف من الدراسة : سنحاول من خلال هذه الدراسة البحث عن أثر الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي إضافة إلى معرفة إنعكاسات إستخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين فيها والتعرف على أهم معوقات الاتصالات الرقمية التي من شأنها أن تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة .
- ✓ التساؤل المحوري للدراسة :

ما هو أثر الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي بالمديرية الجهوية للجمارك في ولاية ورقلة ؟

✓ التساؤلات الفرعية :

✓ ما هي طبيعة استخدام الاتصالات الرقمية في المديرية الجهوية للجمارك بورقلة ؟

✓ ما هي إنعكاسات استخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين فيها؟

✓ ما هي أهم معوقات الاتصالات الرقمية التي تؤثر على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين ؟

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم سلفا .

سنة توزيع الاستمارة: 2019/2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

السؤال	الخيارات	ملائم	غير ملائم	ملاحظات	البديل
الجنس	ذكر / أنثى				
السن	20 - 29 30 - 39 من 40 سنة فما فوق				
المستوى التعليمي	- بكالوريا - ليسانس - ماستر				
الخبرة في العمل	- أقل من 5 سنوات - من 5 إلى 10 سنوات - أكثر من 10 سنوات				

المحور الثاني : طبيعة استخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية للجمارك

السؤال	الخيارات	ملائم	غير ملائم	ملاحظات	البديل
- توفر إدارة الجمارك أجهزة وبرامج إلكترونية كافية لعملك	- موافق - محايد - معارض				
- تعمل مؤسسة الجمارك على تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية .	- نعم - لا				
- تعد سرعة الاتصال بالإنترنت في مؤسسة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية .	- موافق - محايد - معارض				
- يساهم استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق .	- موافق - محايد - معارض				
- تمتلك إدارة الجمارك برامج تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام .	- موافق - محايد - معارض				
- تعمل إدارة المؤسسة على ومراقبة صيانة الأجهزة بشكل مستمر .	- موافق - محايد - معارض				
- تستخدم دائرة الجمارك نظم إتصال إلكترونية حديثة لمتابعة أعمال المتعاملين معها .	- موافق - محايد - معارض				
- توفر إدارة التقنيات الجمركية نظام	- موافق				

الملاحق

إلكتروني لمعالجة إستفسارات
وشكاوي المستخدمين والرد عليها
بالوقت المناسب .

- محايد
- معارض

المحور الثالث: إنعكاسات استخدام الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي

السؤال	الخيارات	ملائم	غير ملائم	الملاحظات	البديل
- ساهمت وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهارتك	- موافق - محايد - معارض				
- تعمل المؤسسة على المراقبة المستمرة لأداء الموظفين .	- موافق - محايد - معارض				
- يؤدي إستخدامك لوسائل الاتصال الرقمي إلى التسريع من وتيرة العمل	- موافق - محايد - معارض				
- تساهم وسائل الاتصال الرقمي في زيادة كفاءتك المهنية .	- موافق - محايد - معارض				
- حسب رأيك تعمل وسائل الاتصال الرقمي على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل .	- موافق - محايد - معارض				
- حسب رأيك تساهم شبكات الاتصال في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة	- موافق - محايد - معارض				
- ما مدى فعالية هذه البرامج والأنظمة رتبها حسب إيجابيتها.	- نظام إلكتروني لتسيير العمليات التجارية - نظام إلكتروني لتسيير الموارد البشرية - نظام إلكتروني لتسيير الفرق .				

المحور الرابع : أهم معوقات الاتصال الرقمي

السؤال	الخيارات	ملائم	غير ملائم	ملاحظات	البديل
هل تواجه عراقيل أثناء استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي	- نعم - لا				
إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه العراقيل ؟	- تقنية - لغوية - شبكية - أخرى أذكرها				
هل ترى أن التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة	- نعم - لا				
إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه العراقيل ؟	- صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات . - عدم توفر مختصين في هذا المجال . - التقنية معقدة . - أخرى أذكرها .				
هل قامت الإدارة بخطوات لتجاوز العراقيل	- نعم - لا				
إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل ؟	- توفير تقنيات متطورة . - تنظم دورات تدريبية للموظفين في مجال الاتصال الرقمي . - إعادة تنظيم بيئة العمل . - أخرى أذكرها .				
تتوفر الشبكة الإلكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الإختراق	- نعم - لا				
توفر إدارة الجمارك مضاد فيروسات	- نعم - لا				

الملاحق

					للحواسيب المستعملة في مختلف مصالحتها
				- موافق - محايد - معارض	قلة وجود خبراء متخصصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية يقلل من فرص تحسن الأداء
					حسب رأيك ما هي المعيقات التي تحول دون تحقيق أهداف المؤسسة

الملحق رقم 02

الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	اسم ولقب الاستاذ المحكم
ماجستير علوم الإعلام والاتصال	الزاوي محمد الطيب
أستاذ مساعد - أ -	بوكرموش عيسى
مدير المديرية الفرعية للإعلام والاتصال	تازير عبد الفتاح
أستاذة محاضرة - ب -	سويقات لبنى

الملحق رقم 03



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة



استمارة بعنوان :

واقع استخدام الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي

دراسة حالة للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة

إهداء الأستاذة:

أمال محاسبي

إعداد الطالبة

- حميدة كحلوي
- عبد الرزاق منصور

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال جماهيري ووسائط جديدة بعنوان: أثر الاتصالات الرقمية على مستوى الأداء الوظيفي نضع بين أيديكم هذه الاستمارة وذلك من أجل الإجابة على الأسئلة الواردة فيها، ونحيطكم علما بان المعلومات المقدمة ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض علمية تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.
ملاحظة: للإجابة ضع علامة X في الخانة المناسبة.

البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر أنثى

1. السن : من 20 إلى 25 من 26 إلى من 31 فما فوق
2. المؤهل العلمي: بكالوريا ليسانس ماستر دراسات عليا
3. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 فما أكثر

المحور الأول: طبيعة استخدام الاتصال الرقمي في المديرية الجهوية للجمارك

1. هل توفر إدارة الجمارك أجهزة وبرامج إلكترونية كافية لعملك ؟

نعم لا

2. تعمل مؤسسة الجمارك على تطوير وتحديث الأجهزة الإلكترونية لمواكبة التغييرات التكنولوجية ؟

نعم لا

3. تعد سرعة الاتصال بالإنترنت في مؤسسة الجمارك كافية لممارسة الأعمال الإلكترونية الجمركية؟

موافق محايد معارض

4. يساهم استخدام وسائل الاتصال الرقمي في توفير الوقت والجهد بدلا من استخدام الورق؟

موافق محايد معارض

5. تمتلك إدارة الجمارك برامج إلكترونية تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة وسهولة الاستخدام؟

موافق محايد معارض

6. تعمل إدارة المؤسسة على تحديث و صيانة الأجهزة الإلكترونية بشكل مستمر ؟

نعم لا

07. تستخدم دائرة الجمارك نظم إتصال إلكترونية حديثة لمتابعة أعمال المتعاملين معها ؟

نعم لا

08. توفر إدارة التقنيات الجمركية نظام إلكتروني لمعالجة استفسارات وشكاوي المتعاملين والرد عليها

بالوقت المناسب ؟

نعم لا

المحور الثاني: انعكاسات استخدام مديرية الجمارك للاتصال الرقمي على الأداء الوظيفي

1. تعمل المؤسسة على المراقبة المستمرة لأداء الموظفين عبر النظام الرقمي؟
نعم لا
2. يؤدي استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي إلى التسريع من وتيرة العمل؟
موافق محايد معارض
3. تساهم وسائل الاتصال الرقمي في زيادة مهاراتك وكفاءتك المهنية؟
موافق محايد معارض
4. تعمل وسائل الاتصال الرقمي على رفع القدرة في التغلب على صعوبات العمل؟
موافق محايد معارض
5. تساهم شبكات الاتصال الرقمي في الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؟
موافق محايد معارض
6. ما مدى فعالية هذه البرامج والأنظمة الرقمية رتبها حسب فائدتها العملية؟
- نظام إلكتروني لتسيير العمليات التجارية الخارجية
- نظام إلكتروني لتسيير الموارد البشرية
- نظام إلكتروني لتسيير الفرق
7. يعد استخدام الجمارك للنظم الرقمية عاملا محفزا لتنمية قدرات الموظفين وتحسين أدائهم؟
موافق محايد معارض

المحور الثالث: أهم معوقات الاتصال الرقمي

- 1- هل تواجه عراقيل أثناء استخدامك لوسائل الاتصال الرقمي؟
نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه العراقيل؟
تقنية لغوية شبكية أخرى أذكرها
- 2- هل ترى أن التقنيات الجديدة للاتصال الرقمي أدت إلى عرقلة سير العمل في المؤسسة؟
نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه العراقيل
عدم التكوين والتمكن من استخدامها عدم توفر مختصين في هذا المجال
التقنية معقدة أخرى أذكرها
- 3- هل قامت الإدارة بخطوات لتجاوز العراقيل؟
نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل؟
- توفير تقنيات متطورة - تنظم دورات تدريبية للموظفين في مجال الاتصال الرقمي
- إعادة تنظيم بيئة العمل أخرى أذكرها
- 4- تتوفر الشبكة الإلكترونية في إدارة الجمارك على وسائل الحماية من الاختراق؟
نعم لا
- 5- قلة وجود خبراء متخصصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية يقلل من فرص تحسن الأداء؟
موافق محايد معارض

الملحق رقم 04

دليل المقابلات

المحور الأول: طبيعة استخدام الاتصالات الرقمية والوسائل المستخدمة.

- 1- ما هي أهم الوسائل الاتصال الرقمية المستخدمة في مؤسستكم؟
- 2- ما هي دوافع استخدام وسائل الاتصال الرقمي في مؤسستكم؟
- 3- هل قامت المؤسسة بالتجديد في وسائلها الاتصالية؟
- 4- هل تستخدم وسائل الاتصال الرقمي في كافة نشاطاتك المهنية؟

المحور الثاني: انعكاسات وسائل الاتصالية الرقمية.

- 1- ما هي مجالات استخدام وسائل الاتصال الرقمي؟
- 2- هل هناك استجابة من قبل الموظفين لوسائل الاتصال الرقمي؟
- 3- هل أثرت وسائل الاتصال الرقمي على سيرورة العمل بالمؤسسة؟
- 4- هل تعمل وسائل الاتصال الرقمي على تحديد مهام كل مديرية فرعية داخل المؤسسة؟

- 5- هل تساهم وسائل الاتصال في تسطير إستراتيجيات العمل؟

الملحق رقم 05

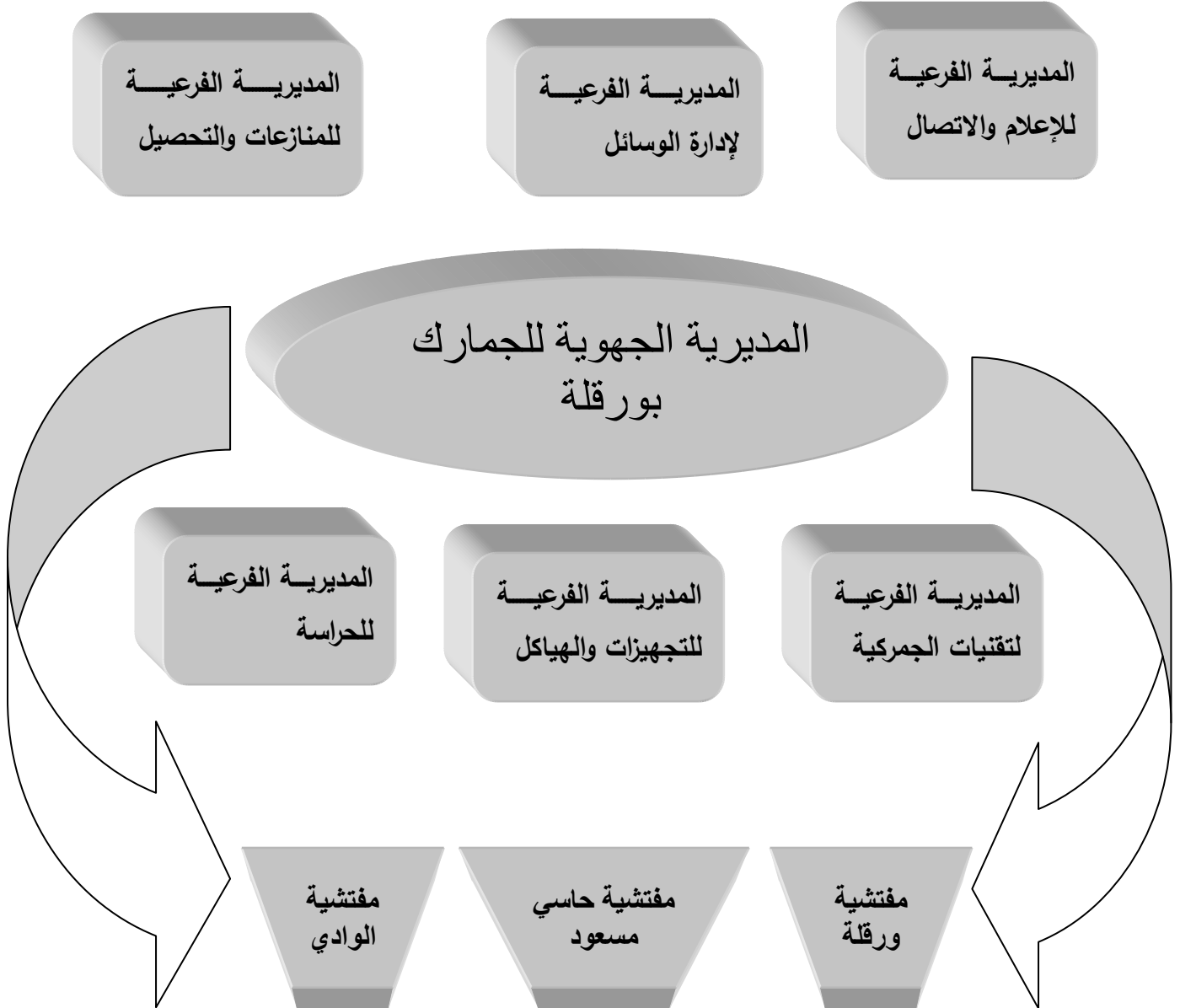
المواقع الإلكترونية للجمارك الجزائرية

DOUANES ALGERIENNES

Rubrique	Adresses et/ou liens hypertextes	
	Adresse du site web de la DGD	
Au titre du site web	Lien Utile sur le site web de la DGD	Rubrique « Voyageurs; tout ce que vous devez savoir » Enquête de satisfaction Requête en ligne Site web sur téléphone mobile
		http://www.douane.gov.dz/Voyageurs.html
		http://www.douane.gov.dz/pdf/FICHE%20DE%20RETRIBUTION%20Voyageurs%202017.pdf http://www.douanemobile.dz/
Au titre du courrier électronique	Adresse e-mail du service de la communication et de l'information Autres adresses e-mails (aspects techniques)	Pour toute information d'ordre général + Requetes et plaintes
		Réglementation
		Régimes douaniers
		Valeur et fiscalité
		Contentieux
Au titre des réseaux sociaux	Compte facebook officiel des douanes Compte Twitter officiel des douanes	https://www.facebook.com/douane.dgd
		https://twitter.com/algeriedouanedz
Au titre des e-services	Téléchargement d'Imprimés	Téléchargement de l'imprimé « déclaration de devises » Téléchargement de brochures Demande d'admission temporaire de véhicule
		http://www.douane.gov.dz/pdf/Impriees/Declaration%20de%20devises%20.pdf http://www.douane.gov.dz/Depiants%20saison%20Destivale%202016.html http://www.douane.gov.dz/pdf/Impriees/Impriees/07%20Demande%20d'AT%20de%20V%C3%A9hicules%20SERIE%2089%20(Interactive).pdf
		Titre de passage en douane en ligne (e-TPD) Service le TPD en ligne
		https://cnis.douane.gov.dz/tpd/accueil.xhtml
Autres voies de communication et d'information	N° vert des Douanes Adresse du siège de la DGD	Simulation de calcul de la taxation des véhicules à l'importation (résultats donnés à titre indicatif) http://www.douane.gov.dz/eservices/taxation_vehicules/
		10.23 19 rue docteur saâdane – Alger(ie)

الملحق رقم 06

الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للجمارك ورقلة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ