

أثر النظام المعلوماتي الجديد على تحسين الأداء المؤسسي لإدارة الجمارك الجزائرية دراسة حالة مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود

The impact of the new information system on improving the institutional performance of the Algerian Customs Administration Case study of the Customs Department Inspectorate in Hassi Messaoud

مجوعة عبد الجواد^{1*}، بن حامد عبد الغني²

¹ مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار- ايليزي (الجزائر)، medjoudja.abdeldjoud@cuillizi.dz

² مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار- ايليزي (الجزائر)، benhamed.abdelghani@cuillizi.dz

تاريخ النشر: 2025/07/31

تاريخ القبول: 2025/07/25

تاريخ الاستلام: 2025/05/03

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في النظام المعلوماتي الجديد المطبق في إدارة الجمارك الجزائرية كمتغير مستقل بأبعاده الثلاثة (البنية التحتية التكنولوجية- التدريب وتطوير المهارات- الثقافة التنظيمية) على الأداء المؤسسي كمتغير تابع بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) فرد لسلكت التقني، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستبيان وزع على العينة، واسترجاع (93) استمارة صالحة لتحليل، وتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS V 20 وقد أشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات على المتغير التابع الأداء المؤسسي، وأوصت الدراسة بمواكبة التحول التكنولوجي في الجمارك الجزائرية ووضع إستراتيجية شاملة لتعزيز الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة من أجل الوصول إلى الأهداف الإستراتيجية المنشودة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، النظام المعلوماتي الجديد، الأداء المؤسسي، الجمارك الجزائرية

Abstract:

The study aimed to identify the impact of information technology represented by the new information system applied in the Algerian Customs Administration as an independent variable in its three dimensions (technological infrastructure

- training and skills development - organizational culture) on institutional performance as a dependent variable in the Customs Department Inspectorate in Hassi Messaoud. The study was conducted on a sample of (100) individuals from the technical corps, where the study adopted the descriptive analytical approach through a questionnaire distributed to the sample, and the retrieval of (93) valid forms for analysis, and they were analyzed using the SPSS V 20 program. The results indicated a positive statistically significant impact of the independent variable information technology on the dependent variable institutional performance. The study recommended keeping pace with the technological transformation in Algerian customs and developing a comprehensive strategy to enhance the use of modern technologies in order to achieve the desired strategic goals.

Keywords: Information Technology - New Information System - Institutional Performance - Algerian Customs

1. مقدمة :

اليوم أصبح العالم أشبه بقرية صغيرة تعيش ثورة تكنولوجية في مجال تكنولوجيا المعلومات، ساهمت بشكل كبير في إنجاز المهام وتقديم الخدمات للمواطنين إلكترونياً باستخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الاتصالات، مما أدى إلى كسر حواجز الوقت والمسافة وزيادة الشفافية وتقليص المعاملات الورقية ومحاولة تقليصها إلى الصفر في إدارة شؤون المواطنين، على عكس النهج الإداري التقليدي الذي يتميز بالأوراق والتعقيد والعقبات البيروقراطية وإهدار الوقت، ولأن الجزائر جزء لا يتجزأ من هذه القرية العالمية الصغيرة، فقد تحولت نحو تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات بهدف تعزيز وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتحقيق ميزة تنافسية، وفي هذا السياق، شهدت الإدارة عدة إصلاحات تحديثية في أنظمتها الخدمية، بالاعتماد على أساليب وإجراءات متقدمة باستخدام التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة لتحديث أجهزتها من خلال الاعتماد على شبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات، والانتقال التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية، وإن كان بوتيرة بطيئة إلى حد ما مقارنة بالدول الأخرى، ومنه أخذت إدارة الجمارك كونها مؤسسة حكومية نصيبها من هذا التحول إلى الإدارة الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات للقيام بأعمالها باستخدام قنوات الاتصال الإلكترونية بحيث تحل محل الإجراءات الجمركية بالطرق اليدوية والأوراق، وتم ذلك في نوفمبر 2023 بإطلاق النظام المعلوماتي الجديد للجمارك (ALCES)(Algerian Customs Electronic System)، النظام الإلكتروني للجمارك الجزائرية ويشمل عدة أنظمة أهمها النظام الخاص بمتابعة عمليات الشحن، والنظام الخاص بتسيير المخاطر، إضافة إلى أنظمة التصاريح الجمركية الإلكترونية، التخليص

الإلكتروني، تسيير محاسبة القبضات، وكذا نظام اليقظة والتحكم، مما أدى إلى خلق بيئة جمركية أكثر كفاءة وحداثة من خلال مفهوم الجمارك الإلكترونية، بصفتها نهجا إستراتيجيا لدعم الإصلاحات التنظيمية عبر الحدود المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تهدف في المقام الأول إلى العمل كإطار مفاهيمي في فهم وتنفيذ الأدوات والآليات والإرشادات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تم تطويرها من قبل المنظمة العالمية للجمارك، ونظراً لطبيعتها الشاملة، فإن الجمارك الإلكترونية تدعم تسيير التجارة والأمن، وجمع الإيرادات بشكل عادل وفعال وهو من أهم الموارد السيادية لدولة، وتشجيع الصناعات المحلية، ورفع المعدل التنموية الاقتصادية، والمساهمة في حماية المجتمع، وتنمية الموارد المؤسسية والبشرية، وكلها تساهم بشكل أو بآخر في تحسين تسيير التجارة وتبسيط العمليات الجمركية على الحدود البرية كانت أو جوية أو بحرية تصديراً واستيراداً وعبوراً، وبالتالي تقليل أوقات التخليص وتكاليف المعاملات وتعزيز سلامة وأمن سلسلة التوريد وكضمانة لتحقيق الشفافية والمعاملة الموحدة للمتعاملين .

إشكالية الدراسة:

مما جاء في متن المقدمة يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما هو أثر النظام المعلوماتي الجديد باعتباره نظام تكنولوجيا معلومات على تحسين الأداء

المؤسسي لمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود؟

من خلال الإشكالية الرئيسية ندرج الإشكاليات الفرعية التالية :

- ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود؟

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود؟

للإجابة على هذه الإشكاليات تمت صياغة الفرضيات التالية :

- لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود ؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود ؛

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدريب وتطوير المهارات في تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة التنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود ؛

منهج الدراسة:

لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي لمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود محل الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال المطالعة البيبليوغرافية لمتغيرات الدراسة، والمنهج التحليلي الكمي من خلال الإستبيان عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين التابعين لسلوك التقني العاملين بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود التي تناسب مع أبعاد متغيرات الدراسة، وتم القيام بتحليل البيانات المتحصل عليها من تفرغ استمارات الإستبيان المقبولة عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS V20) والأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الإستبيان .

وعليه تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري تم التطرق فيه إلى مفاهيم مصطلحات الدراسة وجانب تطبيقي تم التطرق فيه إلى التعريف بالنظام المعلوماتي الجديد ومكان الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها وشرح أهم النتائج وتقديم أهم التوصيات.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم فهم لتأثير النظام المعلوماتي الجديد (ALCES) على الأداء المؤسسي للجمارك الجزائرية، مع التركيز على تحديد العوامل الأكثر تأثيرا، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا الحديثة، وإثراء المكتبة الوطنية لمثل هذه الدراسات الفتية .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة من أهمية القطاع أو المؤسسة المدروسة وثقلها ووزنها الاقتصادي والسياسي والاجتماعي، والمساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية بالنسبة للإقتصاد الكلي لدولة، فلها دور إقتصادي وجبائي وحمائي وتساعد في إتخاذ القرارات الإقتصادية والسياسية لدولة، وخاصة محل الدراسة والمتمثل في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود التي تعتبر من أهم المفتشيات على المستوى الجهوي والوطني من حيث تحصيل الإيرادات الجمركية (الجباية البترولية)، ولتحقيق ذلك كان من الحتمية إستخدام التقنية الرقمية والتكنولوجيات الحديثة لعمل الجمارك الجزائرية، وخاصة من أجل مواكبة التحول التكنولوجي العالمي المتسارع ولتقليل الفجوة الرقمية

مقارنة بالدول المتقدمة، وعملاً بتوصيات المنظمات الدولية المختصة بالمنظمة العالمية للجمارك (WCO) والمنظمة العالمية لتجارة (WTO) والبنك الدولي (IB) وغيرهم، من خلال إطلاق النظام المعلوماتي الجديد للجمارك المسمى بـ (ALCES) (Algerian Customs Electronic System)، (النظام الإلكتروني للجمارك الجزائرية)، من أجل تحسين الكفاءة والفعالية وجودة الخدمات الجمركية وقياس الأداء المؤسسي الجمركي المستمر لتطوير القطاع وتحقيق الأهداف المسطرة. تعتبر هذه الدراسة بمثابة مساهمة علمية حديثة لتكون التجربة فنية، من أجل إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي للجمارك الجزائرية

الدراسات السابقة:

- دراسة زينب م. (2017) بعنوان: أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي .

هدفت الدراسة للتعريف بتكنولوجيا المعلومات وأهميتها في دعم التطوير التنظيمي، ومعرفة مراحل تكنولوجيا المعلومات وأهم الخصائص التي تتميز بها، وكذلك معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي، ومعرفة أهم أدوار نظم المعلومات على مستوى المنظمة، ومعرفة أن نظم المعلومات هي سر نجاح كل منظمة، وقد أشارت النتائج إلى أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات واستثمارها أصبح من المعايير الهامة التي يقاس على أساسها تطور البلدان وزيادة قدرتها التنافسية كما تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في بناء وتطوير وتحسين أداء نظم المعلومات في المؤسسة ولها الآن الدور الأساسي في إعادة تشكيل المؤسسات، بحيث تفرض هذه التكنولوجيا أهمية تطوير نموذجاً إدارياً يتميز بالانفتاح والمرونة والقُدرة على التكيف مع التطورات التقنية.

- دراسة مثنى م. وآخرون (2019) بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة في المملكة الأردنية الهاشمية.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل بأبعادها الأربعة (الأجهزة والبرمجيات- المهارة والخبرة- أجهزة الاتصال المستخدمة- قواعد البيانات) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية المشاركة في جائزة تميز الأداء الحكومي والشفافية كمتغير تابع، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع إستبيان على عينة الدراسة والمكونة من 262 موظفاً الذين يعملون في المؤسسات الحكومية الأردنية، أظهرت النتائج أن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الحديثة في أعمالها جاء متوسطاً، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات مجتمعة بشكل إيجابي ووجود علاقة وأبعاد المتغير التابع الأداء التنظيمي، وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا بأبعادها تلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات المشاركة، وقد أوصت الدراسة

بعدة توصيات أهمها التركيز على قدرة الكفاءة التي تتيحها التكنولوجيا الحديثة وترسيخ فكرة استخدامها وتفعيلها في كافة أعمال المنظمة من أجل تحسين أدائها التنظيمي.

Study Osama. A & al (2022) Entitled: The Impact of the Use of Information Technology on Improving Institutional Performance in the Kingdom of Saudi Arabia (A Field Study on Engineering Consultancy Offices in Riyadh) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنية المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية، استهدف الباحث جميع الموظفين والعاملين وأصحاب المصلحة لـ (20) مكتب وشركة استشارات هندسية لتمثل مجتمع الدراسة و(235) موظفاً لتمثل عينة الدراسة، وعليه تم توزيع الإستبيان على (85) عاملاً وموظفاً وأصحاب مصلحة في مكاتب وشركات الاستشارات الهندسية محل الدراسة. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها: أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات (بأبعادها الداخلية والخارجية)، وتحسين الأداء المؤسسي في المملكة، كما أوصت الدراسة بضرورة مضاعفة الجهود من قبل المسؤولين والقائمين على القطاع من خلال تبني السياسات والبرامج الكفيلة بدعمها واستقرارها، ضرورة الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في مجال دعم وتطوير هذه المكاتب وتكييفها بما يتناسب مع البيئة السعودية، وتوعية أصحاب وملاك المكاتب بأهمية اقتناء تقنية المعلومات ونشر استخدامها، تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية التقنية المعلوماتية وإقناعهم بدورها الفعال في رفع أدائهم وتسهيل مهامهم، تعزيز المكاتب بالكفاءات البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

Study Ridha. A & Masouma. Ch (2022) Entitled: L'impact de l'administration douanière électronique sur la facilitation des activités d'exportation des entreprises exportatrices dans la province iranienne du Gilan .

سعت هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير الجمارك الإلكترونية على تصدير السلع والخدمات. من خلال نموذج دراسة متكون من ثلاثة متغيرات مستقلة (تسهيل الإجراءات، وتحديد الفرص الجديدة، وتقليل حجم المعاملات) ومتغيرين وسيطين (خفض تكاليف المعاملات وزيادة الميزة التنافسية) ومتغير تابع واحد (تنمية الصادرات)، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اختيار مجتمع الدراسة جميع كبار المديرين في شركات التصدير في جيلان والذي عددها 180 شركة وتوزيع 30 إستبيان، وتحليل البيانات بواسطة لنموذج المعادلة الهيكلية (SEM)، تشير النتائج إلى أن تحديد الفرص الجديدة فعال في تقليل تكاليف المعاملات على التصدير بحيث يؤدي تقليل تكاليف المعاملات إلى خلق ميزة تنافسية ويتم تطويرها مع زيادة الميزة التنافسية لصادرات السلع والخدمات.

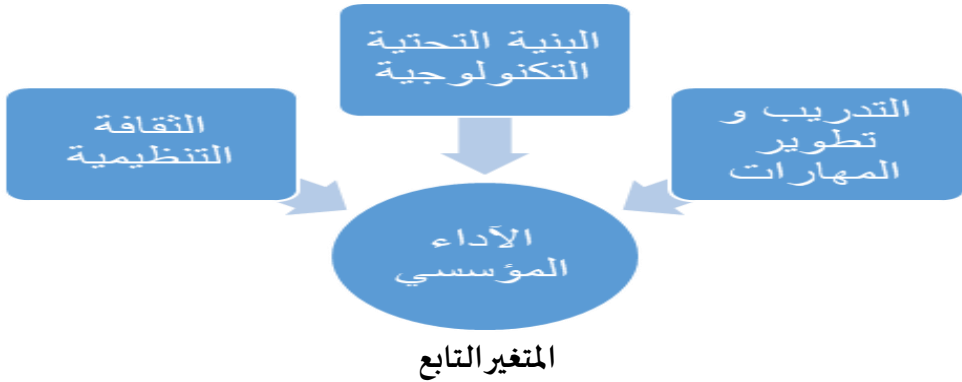
كما أظهرت النتائج أن تقليل تكاليف المعاملات يؤثر على تنمية الصادرات، ومن أهم توصيات الدراسة هي الحاجة إلى بذل المزيد من الجهود حتى يتم تحقيق الوضع المثالي وتنفيذ أنظمة الجمارك الإلكترونية.

فائدة الدراسات السابقة : تناولت الدراسات السابقة في مجملها تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء بأنواعه سواء وظيفي أو تنظيمي أو مؤسسي في المنظمات الخاصة والحكومية، استخدمت فيها المنهج الوصفي التحليلي لجمع ومعالجة البيانات، وأظهرت نتائج الدراسات بوضوح وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الأداء، والدراسات التي أهتمت بتكنولوجيا المعلومات في قطاع الجمارك ثمنت العملية من خلال تسريع الإجراءات الجمركية وتحسين تبادل المعلومات وزيادة نسبة الإمتثال والتخليص الجمركي توافقاً مع المعايير الدولية، كما جاءت جميع التوصيات بضرورة الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء في المنظمة حيث يساهم في تطوير قدرات وإبداع العاملين وتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، مما يزيد من تنافسية المؤسسات في السوق وبالتالي تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية كبيرة .

النموذج المقترح للدراسة:

الشكل رقم (1) نموذج الدراسة المقترح

أبعاد المتغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة

2- الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات:

1-2- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات التي تم استعمالها في معظم الأبحاث الحديثة خاصة مع ظهور عصر التحول الرقمي ومنها:

عرفها كارترو وسنكلير على أنها: استخدام للتكنولوجيا الحديثة التي تسهم في إتقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين (الكساسة، 2011، صفحة 33) ؛

كما عرفت على أنها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشكل كبير في الإتصالات" (فارس، 2004، صفحة 205)؛

وعرفت أيضا بأنها جميع التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في دائرة الجمارك التي تساهم في تنسيق أنشطة الدائرة والقرارات والمعرفة الموجودة في العمليات التنظيمية المختلفة (العواسا، 2018، صفحة 342)؛

ومنهم من عرفها على أنها مصطلح عام يصف جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها (Shaukat, 2010, p. 229) ؛
و أيضا من عرفها بأنها مجموعة الأجهزة والأدوات والعمليات التي توفر البنية الأساسية والخدمات لنقل وتخزين ومعالجة ونشر وتوزيع المعلومات (Thabit, 2021, p. 10)؛
ومن عرفها كذلك بأنها مجموعة من الأجهزة والتطبيقات المحوسبة مثل التصنيع والتصميم بواسطة الحاسوب وتبادل البيانات إلكترونيا (Onn, 2013, p. 139)؛

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج التعريف التالي : أن تكنولوجيا المعلومات هي منظومة متكاملة من أجهزة الحواسيب والبرمجيات والتجهيزات والشبكات يلجأ إليها الأفراد والمنظمات لبلوغ أهدافهم بأسرع وأيسر الطرق من خلال جمع وتخزين ومعالجة البيانات للحصول على المعلومات من أجل نشرها أو تبادلها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة، وتكمن فوائدها في الابتكار والإبداع؛ الأمن والرقابة؛ النمو الاقتصادي؛ زيادة الإنتاجية والكفاءة؛ تساعد في إتخاذ القرارات ؛ تحسين التواصل؛ تحسين جودة الخدمات وتجربة العملاء؛ سرعة الإستجابة.

2-2- أبعاد تكنولوجيا المعلومات : (أحمد، 2024، صفحة 34)

- البنية التحتية التكنولوجية: هي البنية التحتية لنظم المعلومات في إدارة الجمارك تشمل مجموعة من المكونات التكنولوجية والأجهزة والشبكات والبرمجيات التي تدعم جميع العمليات والإجراءات المتعلقة بإدارة البيانات والمعلومات الجمركية، على سبيل المثال، الأنظمة المحيئة والجديدة، قواعد البيانات المتقدمة، والبرمجيات المتكاملة التي تسهم في تحسين الكفاءة والدقة في عمليات الجمارك.

- التدريب وتطوير المهارات: التدريب وتطوير المهارات هو العمليات والبرامج التي تهدف إلى ترقية معارف الموظفين ومهاراتهم في إستعمال الأنظمة التكنولوجية الحديثة وإدارة وتحليل البيانات والمعلومات الجمركية من أجل تحسين الأداء المؤسسي الجمركي ويمكن تقسيمه إلى: التدريب التقني: يشمل تعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة إدارة المعلومات الجمركية، وبرامج قواعد البيانات، والأدوات التكنولوجية الأخرى. يتضمن هذا التدريب على البرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات الجمركية والتعامل مع الشبكات وأمان المعلومات.

التدريب على السياسات والإجراءات : يشمل تعليم الموظفين القوانين واللوائح الجمركية والإجراءات التي يجب اتباعها لضمان الامتثال الجمركي وتقليل وقت التخليص الجمركي.

التدريب على المهارات الفردية: يشمل تطوير مهارات التواصل، وحل المشكلات، والعمل الجماعي، مما يساعد الموظفين على العمل بفعالية أكبر في بيئة تكنولوجية معقدة.

التدريب المستمر: يشمل البرامج المستمرة التي تهدف إلى تحديث معارف الموظفين ومهاراتهم بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية والتغيرات في السياسات الجمركية.

و تكمن أهميته في تحسين الأداء- تقليل الأخطاء- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات - تحيين وتجديد المعلومات.

- الثقافة التنظيمية: هي عنصر مهم له تأثيره على السلوك التنظيمي، فهي جزء لا يتجزأ ومكون أساسي مع مجموع مكونات التنظيم الأخرى، من الأفراد والأهداف والتكنولوجيا والهيكل التنظيمية، ويمكن تعريفها كما يلي :

عرفها الباحث كوسن: بأنها مجموعة القيم، التي يجلبها أعضاء المنظمة من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمات.

وعرفها الباحث كيرت ليون فقد عرف الثقافة التنظيمية بأنها: مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي تشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها (العميان، 2005، صفحة 311).

وأيضا يعرفها روبرت وترمان: أن الثقافة التنظيمية تشير إلى منظومة المعايير والرموز السائدة في التنظيم، فهي الافتراضات والقيم الأساسية التي تطورها جماعة معينة، من أجل

التكيف والتعامل مع المؤثرات الخارجية والداخلية، والتي يتم الاتفاق عليها وعلى ضرورة تعليمها للعاملين الجدد من أجل إدراك الأشياء، والتفكير بها بطريقة معينة تخدم الأهداف الرسمية (القريويت، 2009، صفحة 172).

ومنه فالثقافة التنظيمية تعتبر هوية المنظمة وبصمتها، من خلال بث روح الفريق، ونشر القيم والمعايير والعادات والتقاليد المتفق عليها لمجموعة من الأفراد داخل التنظيم، أين يشكل ثقافة تنظيمية خاصة بمنظمة دون غيرها من المنظمات، وبالتالي فإنها تعبر عن بصمة تلك المنظمة.

تنبع ثقافة المنظمة من أفراد الإدارة العليا، لديهم رؤية ورسالة وأهداف يسعون لتحقيقها، وعليه يتم الاتفاق على مجموعة من القيم والسلوكيات لتصبح مرجعية لتسيير المنظمة، ويتم تداولها بين أفرادها، فهي في النهاية نتاج جهد جماعي، وتشكل أعرافاً وتقاليد سلوكية تساعد في رسم صورة المنظمة وتحديد طريقة أداء الأعمال والعمليات والمهام والأدوار ويمكن توضيح الخصائص ثقافة المنظمة فيما يلي:

نظام متداخل: تتكون من مجموعة النقاط المتفاعلة فيما بينها، وهي- الجانب المعنوي، هو مجموعة الأخلاق والأفكار والقيم والمعتقدات- الجانب السلوكي، ويشمل ما يتعلق بالعادات والتقاليد المجتمعية المتبعة- الجانب المادي، ويشمل كل ما هو ناتج عن أشياء ملموسة مثل الأدوات والمعدات والمنشآت المختلفة .

نظام شامل: مختلف عناصره تخلق الانسجام التام والمستمر؛ لذا فإنه في حال ما إذا طرأ تغيير على أحد جوانب منطق الحياة فهو ينعكس أثره على باقي مكونات النمط الثقافي .

نظام سوسيولوجي متواصل: حيث يتم توريثه عبر الأجيال عن طريق التعلم والمحاكات، وتزايد الثقافة من خلال ما تضيفه الأجيال إلى مكوناتها من عناصر وخصائص وطرق انتظام وتفاعل هذه العناصر والخصائص- نظام متقلب ومتقدم: فهو يتميز بعملية التغيير المستمر، حيث تطرأ عليه ملامح جديدة ويفقد ملامحه القديمة (عشاوي، 2016، صفحة 98).

3- الإطار المفاهيمي لتحسين الأداء المؤسسي:

1- مفهوم الأداء المؤسسي:

يعد مفهوم الأداء المؤسسي من المفاهيم المرتبطة بسلوك الفرد والمنظمة، حيث يعرف الأداء المؤسسي بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضل تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية

والخارجية، والتي تتضمن أداء الأفراد في وحداتهم التنظيمية وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسة العامة للمنظمة وأداء المنظمة في إطار البيئة الخارجية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. ونظرا لوجود عوامل خارجية كثيرة خارجة عن السيطرة ونطاق المؤسسة سوف ينعكس على أدائها، لذا كان الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي يبنى أساسا على قياس أداء الأفراد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معا، ويعتبر الهدف الأساسي من القياس هو المساعدة في صناعة واتخاذ القرارات والتقدم نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية (الرحيم، 2024، صفحة 12).

إذن يعتبر الأداء المؤسسي، المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، ولقياس هذا الأداء يجب الاهتمام بالعملاء في الدرجة الأولى، ولكن ذلك لا يكون على حساب مقاييس الأداء التي تفي بمتطلبات الموظفين في المنظمة، فتحديد مقاييس الأداء يتم على أساس عوامل النجاح الأساسية التي تحددها المنظمة مثل (الجودة، الوقت، تخفيض التكاليف، خدمة العملاء، التنافسية والإنتاجية) وتؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة الاقتصادية والمالية والبيئية والاجتماعية.

3-2- تحسين الأداء المؤسسي:

يطلق عليه تكنولوجيا الأداء الإنساني وهو طريقة شاملة ومنظمة لعلاج نقاط الضعف في منظمة ما، وهي عملية منظمة ومخطط لها من أجل مقارنة الوضع الحالي بالوضع المرغوب فيه للأداء المؤسسي ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء وتحليلها لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء الكلي للمنظمة (الخلف، 2017، صفحة 170).

4- الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين لأداء المؤسسي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم مقومات التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الحديثة ولها دور في تحسين الأداء المؤسسي لإدارة الجمارك من خلال العديد من المزايا والفوائد والتي تؤثر بشكل إيجابي على مختلف القطاعات والمؤسسات الأخرى، من بينها:

- زيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تحسين الإيرادات لصالح الخزينة العمومية
- تحسين دقة معالجة المعلومات وتقليل الأخطاء البشرية
- تحسين جودة البيانات والتقارير-تعزيز الشفافية والمساءلة
- تحسين خدمة العملاء من خلال تحسين تجربة المستخدم
- تحسين التنبؤ واتخاذ القرارات من خلال استعمال التكنولوجيات الحديثة
- تدنية تكاليف المعاملات وتحسين كفاءة التسيير
- تعزيز التعلم المستمر وتطوير الموارد البشرية بفضل أنظمة التعلم الإلكتروني

- تحسين الامتثال الجمركي

- تقليص مدة التخليص الجمركي

- تعزيز الأمن السيبراني الجمركي وتسيير المخاطر،

- تعزيز التعاون الدولي والتبادل المعلوماتي

- تسيير التجارة الخارجية

- تأمين سلاسل الإمداد للاقتصاد الوطني.

ومن خلال النقاط السابقة فإن تكنولوجيا المعلومات لها القدرة على تعزيز كافة جوانب العمل والإدارة من خلال تحسين أداء إدارة الجمارك وتحقيق أهدافها بشكل أكثر كفاءة وفعالية باستخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الحديثة واستغلال رأس المال بالطريقة المثلى (أحمد، 2024، صفحة 36).

5- الدراسة التطبيقية:

سوف نتطرق في دراستنا التطبيقية إلى دراسة أثر النظام المعلوماتي الجديد (ALCES) في تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، من خلال ما يلي:

1-5- تعريف نظام (ALCES):

هو النظام الإلكتروني لإدارة الجمارك الجزائرية، وهو نظام تكنولوجيا المعلومات تبنته الجمارك الجزائرية في إطار المخطط الإستراتيجي 2024/2022، يتميز بمجموعة من المميزات منها تسريع المعالجة الجمركية للملفات عن طريق تبسيط الإجراءات الجمركية، ترشيد عمليات الرقابة، إضفاء مستوى أعلى من الشفافية في المعاملات التجارية الخارجية، تطبيق أدق للتشريع والتنظيم الجمركيين، مكافحة فعالة للغش، تأمين البيانات الخاصة بالتجارية الخارجية وتسييرها، نظام مركزي تشاركي موزع على جميع المصالح الجمركية على المستوى الوطني.

2-5- مكوناته:

يتكون النظام المعلوماتي الجديد من مراكز البيانات يحتوي على مركز رئيسي للبيانات (DATA CENTR) ومركز استدراكي احتياطي، ويحتوي على البرمجيات والبيانات الخاصة بالنظام المعلوماتي الجديد (ALCES)، الأجهزة: تتضمن الخوادم، وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة التخزين، والطابعات، والمساحات الضوئية هذه لإدارة العمليات اليومية الأجهزة ضرورية لمعالجة وتخزين البيانات الجمركية، الشبكات: تشمل شبكات الاتصال المحلية (LAN) وشبكات الاتصال الواسعة (WAN) (التي تربط مختلف المكاتب الجمركية ببعضها البعض وبالشبكات الخارجية، توفر هذه الشبكات التواصل الفعال وتبادل المعلومات في الوقت الحقيقي، والاتصال بواسطة القمر الصناعي

(ALCOSAT) للفرق المتنقلة، البرمجيات: تتضمن أنظمة إدارة قواعد البيانات، إعادة هندسة العمليات (BPR) وسبعة وحدات برمجية متمثلة في تسيير المخاطر-تسيير ومراقبة عمليات الشحن-الجمركة الإلكترونية للبضائع-التخليص الإلكتروني للحقوق والرسوم-تسيير قبضات الجمارك-البوابة الداخلية والخارجية الإلكترونية-نظام المراقبة والتحكم-مراقبة المسافرين - ومشروع الشباك الإلكتروني الموحد الذي يجمع جميع المتعاملين وأصحاب المصلحة في العمليات الجمركية (الجمارك، 2023).

3-5- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة: مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود تابعة إقليميا للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة وتقع على مستوى الاختصاص الإقليمي لدائرة حاسي مسعود، تسهر على التطبيق الصارم للتشريع والتنظيم الجمركيين المعمول بهما وفق قانون الجمارك الجزائري.

4-5- مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع البحث في موظفي مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، ولقد تم المسح الشامل للعينة المكونة من 100 موظف تابعين لسلوك التقني هذه الفئة معنية بشكل مباشر لاستعمال النظام المعلوماتي الجديد، وبعد توزيع استمارات الإستبيان الورقية وعن طريق الوسائل الإلكترونية على أفراد العينة تم استرجاع 93 منها صالحة لتحليل،

- نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين هما:

المتغير المستقل وتمثل في تكنولوجيا المعلومات بأبعادها؛

المتغير التابع وتمثل في تحسين الأداء المؤسسي لمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود،

تم بناء إستبيان للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي، وتكون من ثلاثة أجزاء الجزء الأول: ويشمل البيانات الديمغرافية للمبحوثين (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، الوظيفة أو الرتبة)

الجزء الثاني: خاص بفقرات المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، والمتكون من ثلاثة أبعاد (البنية التحتية التكنولوجية- التدريب وتطوير المهارات-الثقافة التنظيمية)، وتكونت من 15 عبارة،

الجزء الثالث: خاص بفقرات المتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي وتكونت من 10 عبارات، وقد تم دراسة إجابات أفراد العينة على فقرات الإستبيان بمقياس ليكرت الخماسي.

- حدود الدراسة

الحدود المكانية : مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود التابعة إقليميا للمديرية الجهوية للجمارك بورقلة،

الحدود الزمنية : تمت الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 2024/11/01 إلى غاية 2024/12/03.

5-5- صدق وثبات الإستبيان:

-الصدق الظاهري:

من خلال عرض الإستبيان على المحكمين الأساتذة المختصين من الجامعة ومن بعض الإطارات في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود المعنية بمتابعة مدى تطبيق النظام المعلوماتي الجديد، وتم التأكد من صحة الإستبيان من خلال ما قدم من ملاحظات حول مدى وضوح الفقرات وسلامتها من ناحية الصياغة اللغوية، والتقنية الجمركية ومدى ملائمة الفقرات لتحقيق الهدف من الدراسة.

- صدق وثبات الإستبيان:

الجدول رقم(1): صدق وثبات الإستبيان

المتغير التابع : الأداء المؤسسي	المتغير المستقل : تكنولوجيا المعلومات			المحور
	الثقافة التنظيمية	التدريب وتطوير المهارات	البنية التحتية التكنولوجية	البعد
10	5	5	5	عدد العبارات
0,843	0,719	0,783	0,587	قيمة ألفا كرونباخ لكل بعد
0,865				قيمة ألفا كرونباخ الكلية

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS V 20

نلاحظ في الجدول أعلاه بأن قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية التكنولوجية، التدريب وتطوير المهارات، الثقافة التنظيمية) والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي (58,7%- 78,3%- 71,9%- 84,3%) على التوالي وقيمة ألفا كرونباخ الكلية (86,5%) كلها تعتبر نسب جيدة على اعتبار أنها أعلى من النسبة المقبولة في دراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية وهي (60 %) وهذا ما يدل على ثبات الإستبيان وأدوات القياس، ومنه التأكد من أن الإستبيان المستخدم في جمع بيانات الدراسة يتمتع بمستوى عال من المصداقية والثبات، مما يعزز من دقة وموثوقية النتائج المستخرجة .

جدول رقم (2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	
0,464530	4,0645	البنية التحتية التكنولوجية	ابعاد المتغير المستقل
0,440590	4,5183	التدريب وتطوير المهارات	
0,479700	3,7656	الثقافة التنظيمية	
0,396060	4,4710	تحسين الأداء المؤسسي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS V 20

من الجدول أعلاه نستنتج النقاط التالية:

- بالنسبة لبعـد البنية التحتية التكنولوجية نجد بأن المتوسط الحسابي (4,0645) وهي قيمة مرتفعة نسبيا بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى مما يدل على تقييم إيجابي واهتمام المستجوبين لهذا البعد، أما قيمة الانحراف المعياري (0,46453) فهي قيمة مرتفعة نسبيا حيث يعكس تجانسا مقبولا في آراء المستجوبين حول هذا البعد.

- بالنسبة لبعـد التدريب وتطوير المهارات نجد بأن المتوسط الحسابي (4,5183) وهي أعلى قيمة بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى مما يدل على تقييم إيجابي واهتمام كبير من طرف المستجوبين لهذا البعد، أما قيمة الانحراف المعياري (0,44059) فهي قيمة متوسطة حيث يعكس تجانسا في آراء المستجوبين حول هذا البعد.

- بالنسبة لبعـد الثقافة التنظيمية نجد بأن المتوسط الحسابي (3,7656) وهي أقل قيمة بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى مما يدل على تقييم أقل إيجابية واهتمام من طرف المستجوبين لهذا البعد، أما قيمة الانحراف المعياري (0,47970) فهي أعلى قيمة حيث تعكس تباين أكبر في آراء المستجوبين حول هذا البعد.

- بالنسبة للمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي نجد بأن المتوسط الحسابي (4,4710) وهي قيمة مرتفعة بالمقارنة مع الأبعاد الأخرى مما يدل على تقييم أكثر إيجابية واهتمام من طرف المستجوبين لهذا البعد، أما قيمة الانحراف المعياري (0,39606) فهي أقل قيمة حيث تعكس أن آراء المستجوبين متقاربة حول هذا البعد.

تُظهر البيانات أن بعد التدريب وتطوير المهارات يأتي في مقدمة اهتمامات المستجوبين مما يدل على أهمية هذا البعد من أجل تكوين قدرات وكوادر قادرة على مواكبة هذا التحول من خلال النظام المعلوماتي الجديد، في حين أن بعد البنية التحتية التكنولوجية وفق تقييم المستجوبين يعتبر جيدا بشكل عام كون هذا البعد من الأهمية لعملية التحول والانتقال، أما بعد الثقافة التنظيمية فإن تقييم المستجوبين جعلها في حاجة إلى مزيد من التحسين والتأهيل كون عملية الانتقال لا تزال في

بدايتها، والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي تلقى اهتماما إيجابيا نسبيا من طرف المستجوبين، والاختلافات في الانحراف المعياري تدل على اختلاف مستويات التجانس في آراء المستجوبين حول كل بعد أو متغير من الدراسة .

5-6- المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (3): جدول المتغيرات الديمغرافية

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	86,0
	أنثى	14,0
	المجموع	100
السن	أقل من 30 سنة	26,9
	من 30 إلى 40 سنة	43,0
	من 40 إلى 50 سنة	22,6
	أكثر من 50 سنة	7,5
	المجموع	100
المؤهل العلمي	ثانوي	46,2
	جامعي	51,6
	آخر	2,2
	المجموع	100
الوظيفة أو الرتبة	الأعوان	30,1
	الضباط	31,2
	المفتشين	22,6
	ضابط سامي	2,2
	رئيس فرع	5,4
	رئيس مكتب	6,5
	رئيس مفتشية رئيسية	2,2
	المجموع	100
الأقدمية	أقل من 10 سنوات	25,8
	من 10 إلى 20 سنة	48,4
	من 20 إلى 30 سنة	22,6
	أكثر من 30 سنة	3,2
	المجموع	100

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS V 20

-متغير الجنس: نلاحظ في الجدول أعلاه بأن نسبة الذكور المستجوبين بلغ 86%؛ في حين نسبة الإناث المستجوبين بلغ 14% وهذا راجع إلى طبيعة العمل الجمركي الشاق الذي يتطلب الجهد العضلي والتحلي بالصبر والمثابرة وضمان سيرورة العمل 24 ساعة على 24 ساعة وكل أيام الأسبوع، مع إعطاء العنصر النسوي الأعمال المكيفة الإدارية وأحيانا أعمال التفتيش والمراقبة.

-متغير السن: من خلال الجدول أعلاه نجد أن الفئة العمرية من المستجوبين هي من 30 إلى 40 سنة بنسبة 43% تليها الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 26,9% ثم تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 22,6% ثم الفئة الأخيرة أكثر من 50 سنة بنسبة 7,5%، وبالتالي الفئة العمرية الأكثر تجاوبا هي فئة الشباب لأنه الأكثر طموحا وتحمسا لتغيير وتبني التكنولوجيات الحديثة والتطلع نحو مستقبل أفضل .

-متغير المؤهل العلمي: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة الفئة المستجوبة الأعلى هي ذات المؤهل العلمي الجامعي بنسبة 51,6% ثم تليها ذات المؤهل العلمي الثانوي بنسبة 46,2% ثم تليها ذات المؤهل علي آخر بنسبة 2,2%، نستنتج بأن الفئة المستجوبة ذات المؤهل العلمي الجامعي هي الفئة الكبيرة من المستجوبين لأنها دائما تتطلع لمستقبل أفضل من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الحديثة عموما ومحاولة طي حقة الأسلوب التقليدي في التسيير والإدارة.

-متغير الوظيفة أو الرتبة: من خلال الجدول أعلاه نجد أن الضباط هم أكثر فئة من المستجوبين بنسبة 31,2% تليها الأعوان بنسبة 30,1% ثم المفتشين بنسبة 22,6% ثم رؤساء المكاتب بنسبة 6,5% ورؤساء الفروع بنسبة 5,4% ورؤساء المفتشيات الرئيسية بنسبة 2% مع ضباط سامون بنفس النسبة، نستنتج من ذلك بأن رتبة الضباط الأكثر تجاوبا لأنها ذات المؤهل العلمي الجامعي تتطلع دائما للتغيير وتبني التكنولوجيات الحديثة في العمل، ورتبة الأعوان ذات المؤهل الثانوي والجامعي كذلك تتبنى تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامهم أما باقي الرتب والوظائف نجد عددها قليل جدا مقابل الرتب المذكورة سابقا ومعظمها تتبنى تكنولوجيا المعلومات لتسهيل عملياتها الجمركية .

-متغير الأقدمية: من خلال الجدول أعلاه نجد أن النسبة الأعلى للمستجوبين من الفئة التي تملك أقدمية من 10 إلى 20 سنة بنسبة 48,4% تليها الفئة أقل من 10 سنوات بنسبة 25,8% ثم الفئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 22,6% ثم الفئة من الأكثر من 30 سنة بنسبة 3,2%، نستنتج بأن الفئة ذات الأقدمية من 10 إلى 20 سنة هي فئة ذات خبرة معتبرة وتتقبل التغيير وتبني التكنولوجيات الحديثة وهي فئة شبابية مجددة تليها الفئة الحديثة الخبرة يدل ذلك على مؤشر

جودة البيانات ثم الفئة من 20 إلى 30 سنة أقدمية وخبرة وإلمام جيد ودراية بالعمل الجماعي وسيره وتبني تكنولوجيا المعلومات لتسهيل لها مهامها .

7-5- اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

الجدول رقم (4) : اختبار فرضية أثر البنية التحتية التكنولوجية على الأداء المؤسسي

Sig	T. Value	R Square	R	B	Beta	المتغير
0.000	4.329	0.171	0.413	0.352	0.413	البنية التحتية التكنولوجية
0.000	9.128			3.039	المعامل الثابت	
0.162				معامل التحديد المعدل R ²		
18.736				قيمة F		
0.000				معامل جوهرية النموذج		

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS V 20

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0,000$ أقل من 0,05 وبالتالي يمكن اعتماد نموذج الاختبار أساس لتقييم دور البنية التحتية التكنولوجية في الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، نجد معامل الارتباط $\text{Beta} = 0,413$ وهو أكبر من 0,05 مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي يوجد ارتباط معنوي لبعد البنية التحتية التكنولوجية للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، ومن معادلة خط الانحدار نجد أنه كلما زادت البنية التحتية التكنولوجية بوحدة واحدة زاد الأداء المؤسسي بـ 0,352

قيمة معامل التحديد (R Square) تدل على مساهمة بعد البنية التحتية التكنولوجية في تعريف المتغير التابع الأداء المؤسسي ؛ وهذا يدل على أن التغير بمقدار وحدة واحدة في البعد الأول للمتغير المستقل البنية التحتية التكنولوجية، يساهم في تفسير نسبة 17,1% من التغير المتوقع في المتغير التابع الأداء المؤسسي وبالتالي فإن نسبة 82,9% تسهم في تفسيرها عوامل خارجية أخرى، وقيمة R (0.413) تدل على علاقة ارتباط طردية بين البعد الأول للمتغير المستقل البنية التحتية التكنولوجية والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي، وقيمة F (18.736) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب وتطوير المهارات على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

جدول رقم (5): اختبار فرضية أثر التدريب وتطوير المهارات على الأداء المؤسسي

المتغير	Beta	B	R	R Square	T. Value	Sig
التدريب وتطوير المهارات	0.456	0.410	0.456	0.208	4.887	0.000
المعامل الثابت		2.619			6.879	0.000
معامل التحديد المعدل R^2			0.199			
قيمة F			23.879			
معامل جوهرية النموذج			0.000			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS V 20

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى المعنوية $Sig = 0,000$ أقل من $0,05$ وبالتالي يمكن اعتماد نموذج الاختبار أساس لتقييم دور التدريب وتطوير المهارات في الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، نجد معامل الارتباط $Beta = 0,456$ وهو أكبر من $0,05$ مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي يوجد ارتباط معنوي لبعد التدريب وتطوير المهارات للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، ومن معادلة خط الإنحدار نجد أنه كلما زاد التدريب وتطوير المهارات بوحدة واحدة زاد الأداء المؤسسي بـ $0,410$

قيمة معامل التحديد ($R Square$) تدل على مساهمة بعد التدريب وتطوير المهارات في تعريف المتغير التابع الأداء المؤسسي؛ وهذا يدل على أن التغير بمقدار وحدة واحدة في البعد الثاني للمتغير المستقل التدريب وتطوير المهارات، يساهم في تفسير نسبة $20,8\%$ من التغير المتوقع في المتغير التابع الأداء المؤسسي وبالتالي فإن نسبة $79,2\%$ تسهم في تفسيرها عوامل خارجية أخرى، وقيمة $R (0,456)$ تدل على علاقة ارتباط طردية بين البعد الثاني للمتغير المستقل التدريب وتطوير المهارات والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي، وقيمة $F (23,87)$ وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0,05$ ، وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد التدريب وتطوير المهارات على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة التنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

جدول رقم (6): اختبار فرضية أثر الثقافة التنظيمية على الأداء المؤسسي

المتغير	Beta	B	R	R Square	T. Value	Sig
الثقافة التنظيمية	0.394	0.325	0.394	0.155	4.090	0.000
المعامل الثابت		3.246			10.750	0.000

0.146	معامل التحديد المعدل R^2
16.725	قيمة F
0.000	معامل جوهرية النموذج

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS V 20

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى المعنوية $Sig = 0,000$ أقل من $0,005$ وبالتالي يمكن اعتماد نموذج الاختبار أساسا لتقييم دور الثقافة التنظيمية في الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، نجد معامل الارتباط $Beta = 0,394$ وهو أكبر من $0,005$ مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي يوجد ارتباط معنوي لبعدها الثقافة التنظيمية للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع، ومن معادلة خط الانحدار نجد أنه كلما زادت الثقافة التنظيمية بوحدة واحدة زاد الأداء المؤسسي بـ $0,325$

قيمة معامل التحديد (R Square) تدل على مساهمة بعد الثقافة التنظيمية في تعريف المتغير التابع الأداء المؤسسي ؛ وهذا يدل على أن التغير بمقدار وحدة واحدة في البعد الثالث للمتغير المستقل الثقافة التنظيمية، يساهم في تفسير نسبة $15,5\%$ من التغير المتوقع في المتغير التابع الأداء المؤسسي وبالتالي فإن نسبة $84,5\%$ تسهم في تفسيرها عوامل خارجية أخرى، وقيمة $R (0,394)$ تدل على علاقة ارتباط طردية بين البعد الثالث للمتغير المستقل الثقافة التنظيمية والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي، وقيمة $F (16,725)$ وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0,05$ ، وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعدها الثقافة التنظيمية على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

-إختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

الجدول رقم (7): إختبار الفرضية الرئيسية أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي

Sig	T. Value	R Square	R	B	Beta	المتغير
0,010	2,646	0.334	0.578	0,211	0,248	البنية التحتية التكنولوجية
0,001	3,387			0,283	0,315	التدريب وتطوير المهارات
0,019	2,387			0,184	0,223	الثقافة التنظيمية
0.000	3.842			1.638	المعامل الثابت	
0.312				معامل التحديد المعدل R ²		
14.878				قيمة F		
0.000				معامل جوهرية النموذج		

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS V 20

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى المعنوية $Sig = 0,000$ أقل من 0,05 وبالتالي يمكن اعتماد نموذج الاختبار أساس لتقييم دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات مجتمعة في الأداء المؤسسي بمفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود، نجد معاملات الارتباط $Beta$ كلها أكبر من 0,05 مستوى الدلالة المعتمد، وبالتالي يوجد ارتباط معنوي لأبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع. نجد أنه كلما زاد مستوى البنية التحتية التكنولوجية بمقدار وحدة واحدة زادت قيمة الأداء المؤسسي بـ 0,211، وكلما زاد مستوى التدريب وتطوير المهارات بمقدار وحدة واحدة زادت قيمة الأداء المؤسسي بـ 0,283، وكلما زاد مستوى الثقافة التنظيمية بمقدار وحدة واحدة زادت قيمة الأداء المؤسسي بـ 0,184، والقيمة الثابتة 1,638 تعبر عن المقدار الذي يحققه الأداء المؤسسي عندما تكون مستويات ابعاد تكنولوجيا المعلومات مساوية لصفر.

قيمة معامل التحديد ($R Square$) تدل على مساهمة أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات في تعريف المتغير التابع الأداء المؤسسي ؛ وهذا يدل على أن التغير بمقدار وحدة واحدة في المتغير المستقل، يساهم في تفسير نسبة 33,4% من التغير المتوقع في المتغير التابع الأداء المؤسسي وبالتالي فإن نسبة 66,6% تسهم في تفسيرها عوامل خارجية أخرى، وقيمة R (0,578) تدل على علاقة ارتباط طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع تحسين الأداء المؤسسي، وقيمة F (14,878) وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05، وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.

6- خاتمة:

من خلال مخرجات الدراسة ونتائجها بشقيها النظري والتطبيقي يتبين للباحث مدى أهمية تطبيق نظام تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيات الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي في إدارة الجمارك الجزائرية، من أجل تحسين الخدمة المقدمة ورضا المتعاملين وتيسير التجارة الخارجية وتدنية تكلفة المعاملات من خلال تقليص فترة التخليص الجمركي وفرض الامتثال الجمركي وتأمين سلاسل الإمداد للاقتصاد الوطني، وبالتالي مواكبة التطور التكنولوجي الكبير الحاصل على المستوى العالمي ومسايرته وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المسطرة.

من خلال الدراسة الإحصائية توصلت الدراسة إلى استنتاج ما يلي:

- المسح الشامل للعينة لإجراء الدراسة كانت مناسبة للاستبيان والمنهج الإحصائي الوصفي التحليلي.
- الاختبارات التي أجريت من أجل ثبات وصدق الاستبيان كانت في مستوى عالي من المصدقية والتناسق.

- أكد المبحوثين بأن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحسين الأداء المؤسسي على مستوى مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود مما يساعد إدارة الجمارك في تأدية المهام الموكلة إليها على أحسن وجه .
 - بعد تدريب وتطوير المهارات من أهم اهتمامات الفئة المستجوبة يليه بعد البنية التحتية التكنولوجية ثم في الأخير بعد الثقافة التنظيمية والذي يحتاج بعض المراجعة من القيادة العليا واتخاذ إجراءات فعالة لتنمية روح الفريق والانتماء للموظفين وترسيخ العادات والتقاليد داخل المنظمة من أجل الوصول إلى الهدف الإستراتيجي.
 - هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها الثلاثة على تحسين الأداء المؤسسي في مفتشية أقسام الجمارك بحاسي مسعود.
- و يوصي الباحث بما يلي :
- اتفاقا مع التوجه الدولي والوطني نحو الرقمنة الشاملة يجب على إدارة الجمارك وضع إستراتيجية شاملة وواضحة ومعلنة لتعزيز الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة وتقليص من حجم الفجوة الرقمية لمواكبة التحولات الداخلية والخارجية المتسارعة من أجل الوصول إلى الأهداف الإستراتيجية ودعم الاقتصاد الوطني.
 - تفعيل التدريب الشامل والمستمر لكل الموظفين دون إستثناء على التكنولوجيات الحديثة.
 - الاهتمام الأمثل بالعنصر البشري من خلال تحيين الأجور ونظام الحوافز والشفافية في التعامل.
 - تعزيز وتشجيع الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار وروح المبادرة لدى الموظفين .
 - تعزيز التعاون الدولي وتبادل الخبرات في مجال التكنولوجيات الحديثة .
 - مراجعة وتحيين وتحديث النصوص التشريعية والتنظيمية التي من شأنها مواكبة التكنولوجيا الحديثة ومتطلباتها.
 - إلزام كل الشركاء والمتعاملين سواء على المستوى المحلي أو الدولي من أجل تبني التحول التكنولوجي نحو التكنولوجيات الحديثة لسيرورة العمل الجمركي وتسيير التجارة الخارجية وخفض التكاليف وتحسين الأداء الكلي لإدارة الجمارك.
 - تقييم الأداء المؤسسي المستمر للوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها، وعلى نقاط القوة وإستغلالها وتطويرها.

5-الهوامش والمراجع:

- Onn, W. &. (2013). Mini Literature Analysis on Information Technology Definition. Information and Knowledge Management, 3(2), p. 139.
- Shaukat. (2010). Impact of Information Technology on Organizational Performance: An Analysis of Quantitative Performance Indicators of Pakistan's Banking & Manufacturing Companies. International Research Journal of Finance & Economics, Issue 39, p. 229.
- Thabit. (2021). The Impact of Green ICT Adoption in Organizations of Developing Countries. Al-riyada for Business Economics Journal, 7(1), p. 10.
- الجزائرية الجمرك. (2023). الرقمنة في صلب المخطط الإستراتيجي 2024/2022 - الشباك الوحيد أداة لترقية الخدمة العمومية الجمركية. مجلة الجمرك الجزائرية، الصفحات 16-17. تاريخ الاسترداد 1/ (20:00) 12، 2024، من https://www.douane.gov.dz/IMG/pdf/revue_des_douanes_no_01_2023.pdf
- العميان، م. س. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (الإصدار 3) الأردن: دار وائل للنشر الأردن ص 311.
- العواسا. (2018). أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية دراسة تطبيقية عن دائرة الجمرك الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 41(3)، صفحة 342.
- بومايلة سعاد وبوباكور فارس. (2004). أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد والمناجمت، 3(1)، صفحة 205.
- عبد الرحيم محمد عبد الرحيم. (2024). قياس الأداء المؤسسي وبناء معايير ومؤشرات الأداء. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية ص 12.
- عشاوي. (2016). الثقافة التنظيمية في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 2(7)، ص. 98.
- محمد قاسم القريوت. (2009). السلوك التنظيمي (الإصدار 5). الأردن: دار وائل للنشر الأردن ص 172.
- مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف. (2017). إدارة المنظمات المتعلمة (الذكية) (الإصدار 1). الجزائر: دار النشر ألفا للوثائق ص 170.
- وائل أحمد. (2024). الممارسات الرقمية ونظم المعلومات الحديثة على الأداء الجمركي (رسالة ماجستير). ص 34-36. جامعة جنوب الوادي بقنا مصر.
- وصفي عبد الكريم الكساسبة. (2011). تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار اليازوردي للنشر والتوزيع ص 33.