



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



عنوان المذكرة

دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات
الاستيراد في الجزائر

- دراسة حالة استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكدة -

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة: العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

تحت إشراف:

د. جمال بوثلجة

من إعداد الطالب:

نميري ضياء الشمس

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
رزقي ليندة	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
بوثلجة جمال	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا
غواس سفيان	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ)

صدق الله العظيم

(سورة المجادلة، الآية 11)

(إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ)

صدق الله العظيم

(سورة فاطر، الآية 28)

قال رسول الله ﷺ:

"من سلك طريقاً يلتمس فيه علماً، سهل الله له به طريقاً إلى الجنة،

وإن الملائكة لتضع

أجنحتها رضا لطالب العلم"

(رواه الترمذي)

*** اهداء ***

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع.

أهدي هذا الجهد إلى من كان لهم الفضل الكبير في حياتي، إلى أعز الناس على قلبي:

إلى والديّ الكريمين، حفظهما الله، اللذين كانا سندي ودعمي في كل مراحل حياتي، واللذين لم يبخلا عليّ بالنصح والتشجيع.

إلى إخوتي وأخواتي، اللذين شاركوني لحظات الفرح والتعب، وكانوا دائماً إلى جانبي.

إلى كل أساتذتي اللذين أناروا دربي بالعلم والمعرفة.

إلى أصدقائي وكل من دعمني وساعدني من قريب أو بعيد.

وإلى كل من يسعى للعلم والمعرفة.

أهدي هذا العمل.

شكر وعرفان

"نتقدّم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف، جمال بوثلجة، على صبره الكبير معي، وتوجيهاته القيّمة، ونصائحه التي كانت لي نوراً في مسار هذا العمل، وعلى دعمه المستمر حتى إتمام هذه المذكرة".

"كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة والممتحنين الكرام على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل، وعلى وقتهم الثمين وملاحظاتهم التي ستثري هذا البحث وترفع من قيمته العلمية".

"كما لا يفوتنا أن نشكر السيد دردور محمد لمين على عطائه وتوجيهاته، وكل ما قدمه من مساعدته خلال فترة التربص، نرجو من الله عز وجل أن يحفظك وبارك الله فيك".

وفي الختام، نتقدّم بجزيل الشكر إلى كل الطاقم الجامعي، وإلى جميع الأساتذة الكرام، وكل من علّمنا حرفاً في مسيرتنا الدراسية، فلكم جميعاً منا أسمى عبارات الامتنان والتقدير

ملخص

تهدف هذه الدراسة الي تحليل دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات الاستيراد في الجزائر، ولتحقيق ذلك اعتمد الطالب على المنهج الوصفي والتحليلي، كما استعمل كلا من الملاحظة والمقابلة في جمع البيانات على مستوى المؤسسة المينائية سكيكدة ومعالجتها ثم تحليلها.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن المنصتين ALCES, APCS ساهمت في تخفيض أجال تسليم السيارات من إدارة الميناء إلى الزبون، من خلال تسهيل الاجراءات من الناحيتين الإدارية والعملية وتكريس الشفافية. كما خرجت الدراسة باقتراحات أهمها ضرورة تطوير النية التحتية الرقمية وعلى رأسها تدفق الأنترنت، وتدريب الموظفين على اتقان استعمال هذه المنصات.

الكلمات المفتاحية: المنصات الرقمية، تأخير التسليم، عمليات الاستيراد، ميناء سكيكدة.

Summary

This study aims to analyze the role of digital platforms in addressing the challenges of delivery delays in import operations in Algeria. To achieve this, the student adopted the descriptive and analytical method and used both observation and interviews to collect data at the Port Enterprise of Skikda, then processed and analyzed it.

The study reached several results, the most important of which is that the ALCES and APCS platforms contributed to reducing the delivery time of goods from the port administration to the customer by facilitating procedures from both the administrative and operational aspects and ensuring transparency. The study also presented several recommendations, the most important of which are the need to develop the digital infrastructure, especially Internet connectivity, and to train employees to master the use of these platforms.

Keywords: Digital platforms, delivery delays, import operations, Port of Skikda.

الصفحة	العنوان
	اهداء
	شكر والعرفان
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ - ب - ج	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة
05	تمهيد
06	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية وتأخير التسليم في عمليات الاستيراد
06	المطلب الأول: ماهية المنصات الرقمية
06	الفرع الأول: تعريف المنصات الرقمية
07	الفرع الثاني: أهمية المنصات الرقمية
07	الفرع الثالث: خصائص ومتطلبات المنصات الرقمية
09	الفرع الرابع: أنواع المنصات الرقمية
10	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لتأخير التسليم في عمليات الاستيراد
11	الفرع الأول : مفهوم تأخير التسليم في عمليات الاستيراد
11	الفرع الثاني :اسباب تأخر التسليم في عمليات الاستيراد
12	الفرع الثالث: آثار تأخر التسليم على الزبائن والمؤسسات
13	الفرع الرابع : مؤشرات قياس تأخر التسليم في عمليات الاستيراد
14	المبحث الثاني: علاقة المنصات الرقمية بمعالجة تأخر التسليم في عمليات الاستيراد
14	المطلب الاول : استخدام المنصات الرقمية في عمليات الاستيراد من الناحية الادارية
14	الفرع الاول: استخدام المنصات الرقمية في استقبال ومتابعة ملفات الاستيراد
15	الفرع الثاني: استخدام المنصات الرقمية في دراسة ملفات الاستيراد
15	الفرع الثالث: دور المنصات الرقمية في التنسيق بين مختلف المتعاملين(وكيل العبور، الجمارك، وإدارة الميناء)
16	المطلب الثاني: دور المنصات الرقمية في الحد من تأخر تسليم في عمليات الاستيراد من الناحية العملية
16	الفرع الأول: استخدام المنصات الرقمية في تتبع مسار السلع المستوردة
16	الفرع الثاني: مساهمة المنصات الرقمية في تخفيض آجال التخليص الجمركي

17	الفرع الثالث: دور المنصات الرقمية في تقليص آجال تسليم السلع للمستورد
18	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة
18	المطلب الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
18	الفرع الاول: الدراسات العربية المتعلقة بالمنصات الرقمية
19	الفرع الثاني: الدراسات العربية المتعلقة بتأخير التسليم
21	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
21	الفرع الاول: الدراسات الأجنبية المتعلقة بالمنصات الرقمية
22	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية المتعلقة بتأخير التسليم
24	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
26	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكة	
27	تمهيد
28	المبحث الاول: تقديم المؤسسة والمصلحة محل الدراسة
28	المطلب الاول: تقديم المؤسسة المينائية سكيكة
28	الفرع الاول : نشأة وتطور المؤسسة المينائية سكيكة
30	الفرع الثاني: المؤشرات الاقتصادية للمؤسسة المينائية سكيكة
31	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيكة
34	المطلب الثاني تقديم المصلحة محل التربص
34	الفرع الأول: التعريف بالمصلحة محل التربص
34	الفرع الثاني: مهام مصلحة التربص
35	الفرع الثالث: تنظيم المصلحة
38	المبحث الثاني: عرض وتحليل واقع مساهمة المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في استيراد السيارات في المؤسسة المينائية سكيكة
38	المطلب الاول: طريقة وأدوات جمع المعلومات
38	الفرع الاول: الطريقة(دراسة حالة)
38	الفرع الثاني : الأدوات(المقابلة، والملاحظة)
39	المطلب الثاني: عرض وتحليل أجوبة المقابلة
39	الفرع الاول: عرض وتحليل الأجوبة المتعلقة بالمنصات الرقمية في المؤسسة المينائية سكيكة
42	الفرع الثاني: عرض وتحليل الأجوبة المتعلقة باستيراد السيارات قبل استعمال المنصات الرقمية

45	الفرع الثالث: عرض وتحليل الأجوبة المتعلقة باستيراد السيارات عند استعمال المنصات الرقمية
47	المطلب الثالث: مناقشة النتائج
47	الفرع الأول: مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة
48	الفرع الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
49	المطلب الرابع: تقييم التربص والتقييم الشخصي
49	الفرع الأول: تقييم التربص
50	الفرع الثاني: التقييم الشخصي
51	خلاصة
52-51	الخاتمة
54	المراجع
60-59	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الجدول رقم 01: الدراسات العربية المتعلقة بالمنصات الرقمية	18
02	الجدول رقم 02: الدراسات العربية المتعلقة بعمليات الاستيراد	20
03	الجدول رقم 03: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالمنصات الرقمية	21
04	الجدول رقم 04: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بعمليات الاستيراد	22
05	الجدول رقم 05: المؤشرات الاقتصادية للمؤسسة المينائية سكيكة	30

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيكدة	32
02	الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للمديرية التجارية	36

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ملحق رقم 01: التخليص الجمركي الإلكتروني للحاويات عبر منصة ALCES	59
02	ملحق رقم : واجهة منصة المجتمع المينائي APCS	60



برزت المنصات الرقمية كأحد أهم الأدوات الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في تحسين إجراءات عمليات التصدير والاستيراد، من خلال تيسير تبادل المعلومات بين مختلف الفاعلين في التجارة الدولية، ومعالجتها بشكل سريع ودقيق، كما ساهمت أيضا في القضاء على ظاهرة الفساد المالي والإداري. وقد حققت الدول التي كانت سباقة في توظيف هذه التقنيات الحديثة في مجال التجارة الدولية مجموعة من الفوائد أهمها تقليل تأثير الظاهرتين السابقتين (الفساد المالي والإداري)، كما كان لها دور في معالجة ظاهرة تأخير التسليم. وتعد هذه الأخيرة من أهم المشكلات التي يعاني منها المستورد؛ حيث أن السلعة قد تصل في الوقت المحدد من الدولة المصدرة إلى ميناء الوصول، ولكن تسليمها له يكون في وقت مضاعف بدلا من تسليمها وفي وقت قصير جدا. وتعود ظاهرة تأخير التسليم إلى مجموعة من العوامل المتداخلة من بينها تعقيد الإجراءات الإدارية، والمالية، والعملية كضعف التنسيق بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين.

إشكالية الدراسة

رغم ظهور المنصات الرقمية واستعمالها في مجالات مختلفة من بينها التجارة الدولية والتي لها فوائد كثيرة من الناحية الإدارة والعملية، إلا أن توظيفها في مجال التجارة الدولية في الجزائر لا يزال يطرح تساؤلات حول دورها في معالجة تأخير التسليم وخاصة التسليم الداخلي (من المؤسسة المينائية للمستورد).

ومما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

✓ ما هو دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات الاستيراد في المؤسسة

المينائية سكيكدة؟

وتندرج تحت السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما دور المنصات الرقمية في تخفيض زمن بقاء البضاعة في الميناء؟
2. ما دور المنصات الرقمية في تخفيض نسبة الشحنات المتأخرة في التسليم؟
3. ما دور المنصات الرقمية في تقليص زمن إجراءات التخليص الجمركي؟
4. ما دور المنصات الرقمية في تخفيض زمن مناولة البضاعة (السيارة) للمستورد؟
5. ما دور المنصات الرقمية في تقليل عدد الشكاوى المرتبطة بتأخير التسليم؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: تبني المنصات الرقمية من طرف المتعاملين الاقتصاديين يقلل من زمن تأخير التسليم

بشكل ملحوظ؛

الفرضيات الفرعية:

1. تساهم سرعة استجابة المنصات الرقمية يقلص في متوسط زمن خروج السلعة من الميناء؛
2. تسريع إنجاز المعاملات الإدارية بواسطة المنصات الرقمية يقلل من نسبة الشحنات المتأخرة في التسليم؛
3. رفع الكفاءة التشغيلية لمستخدمي المنصات الرقمية يقلل في زمن إجراءات التخليص الجمركي؛
4. تساهم المنصات الرقمية من خلال التخطيط المسبق لعمليات المناولة، في تقليل زمن مناولة السيارات في الميناء؛
5. استخدام المنصات الرقمية سيؤدي الى تقليل عدد الشكاوي المرتبطة بتأخير التسليم؛

مبررات اختيار الموضوع:

اختيار هذا الموضوع يرجع للمبررات التالية:

مبررات موضوعية:

- أهمية الموضوع كونه موضوع جديد خاصة في مجال التجارة الدولية.
- الفائدة الكبيرة التي تقدمها رقمنة العمليات في مجال التجارة الدولية من خلال الاعتماد على المنصات الرقمية في معالجة مشكلات تأخير التسليم.

مبررات ذاتية:

- ✓ ميل الطالب للبحث في المواضيع التي لها علاقة بالتكنولوجيا الحديثة، الرقمنة...إلخ.
- ✓ الاهتمام الشخصي بمجال استيراد السيارات.

أهداف الدراسة

1. تحديد دور المنصات الرقمية في تخفيض زمن بقاء البضاعة في الميناء.
2. دراسة دور المنصات الرقمية في تخفيض نسبة الشحنات المتأخرة في التسليم.
3. إبراز دور المنصات الرقمية في تقليص زمن إجراءات التخليص الجمركي.
4. تحديد دور المنصات الرقمية في تخفيض زمن مناولة البضاعة (السيارة) للمستورد.
5. تحديد دور المنصات الرقمية في تقليل عدد الشكاوى المرتبطة بتأخير التسليم.

أهمية الدراسة

- ✓ تتمثل في ان المنصات الرقمية أصبحت ركيزة أساسية في مجال التجارة الدولية.
- ✓ تقديم صورة واقعية حول استخدام المنصات الرقمية داخل المؤسسات المينائية.
- ✓ توضح أهمية تبادل المعلومات بشكل الكتروني بين مختلف المتدخلين في العملية الاستيرادية.
- ✓ تعكس واقع الانتقال من الأسلوب التقليدي الورقي الى التسيير الرقمي.

حدود الدراسة

الحدود الجغرافية: المؤسسة المينائية سكيكدة.

الحدود الزمنية: تاريخ بداية التبرص 2026/04/12 الى غاية 2026 / 05/11 أي مدة شهر.

منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في تجميع وتبويب المعلومات النظرية للمنصات الرقمية وتأخير التسليم في عمليات الاستيراد، أما المنهج التحليلي كان توظيفه في تحليل تلك المعلومات وخاصة جانب الدراسة الميدانية.

صعوبات الدراسة

- قلة المراجع العربية لمتغير تأخير التسليم في عمليات الاستيراد.
- الإجابات المختصرة على أسئلة المقابلة في المؤسسة المينائية سكيكدة.

هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة الى فصلين؛ حيث تناول الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة من خلال ثلاث مباحث أولها الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية وتأخير التسليم في عمليات الاستيراد، والثاني تمحور حول علاقة المنصات الرقمية بمعالجة تأخير التسليم في عمليات الاستيراد. أما المبحث الثالث فتناول الأدبيات التطبيقية الذي خُصص للدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني فجاء بعنوان دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكدة؛ حيث قسم إلى مبحثين، فتناول المبحث الأول تقديم المؤسسة والمصلحة محل الدراسة. أما المبحث الثاني جاء لعرض وتحليل واقع مساهمة المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في استيراد السيارات في المؤسسة المينائية سكيكدة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

تعد المنصات الرقمية تقنية من التقنيات المتطورة التي تم تطبيقها في مجال عمليات الاستيراد لتسيير وتبادل المعلومات والوثائق بين مختلف الأطراف المتدخلة في عمليات الاستيراد. ولقد تناولنا في هذا الفصل ثلاثة مباحث وهي:

المبحث لأول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية وتأخير التسليم في عمليات الاستيراد

المبحث الثاني: علاقة المنصات الرقمية بمعالجة تأخير التسليم في عمليات الاستيراد

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمنصات الرقمية وتأخير التسليم في عمليات الاستيراد

يعد التحول الرقمي في مجال التجارة الدولية والأنشطة اللوجستية من أبرز التحولات التي فرضتها التطورات التكنولوجية الحديثة، حيث أصبحت فعالية عمليات الاستيراد لا ترتبط فقط بالإمكانات المادية والبنى التحتية، بل كذلك بمدى كفاءة الأنظمة المعلوماتية في تنظيم وتبادل البيانات بين مختلف المتدخلين. وفي هذا الإطار، ظهرت المنصات الرقمية كآلية حديثة تهدف إلى تحسين التنسيق بين الفاعلين في سلسلة الاستيراد، والحد من ظاهرة تأخير التسليم، من خلال تسهيل تدفق المعلومات وتقليص الإجراءات الإدارية والزمنية.

ولهذا، سنحاول في هذا المبحث تقديم نظرة حول المنصات الرقمية في مجال عمليات الاستيراد، من خلال تناول ماهية المنصات الرقمية في المطلب الأول، والأدبيات النظرية لتأخير التسليم في عمليات الاستيراد في المطلب الثاني، مما يساعد على فهم دور المنصات الرقمية في تحسين عمليات التسليم والحد من التأخير في عمليات الاستيراد.

المطلب الأول: ماهية المنصات الرقمية

إن المنصات الرقمية أو الإلكترونية عادة ما تشير إلى نظام تشغيل الكمبيوتر وغالبا ما يستخدم مصطلح منصة عند الإشارة إلى أي نوع من أنظمة الكمبيوتر كنظام معين

الفرع الأول: تعريف المنصات الرقمية

تعرف المنصات الرقمية بأنها "أي أجهزة أو برامج تستخدم تطبيقاً أو خدمة معينة تعمل وفق نظام تشغيل وتنسيق برامج يعتمد على مجموعة من التعليمات لمعالج معين". (صلاح الدين و خالد، 2021، صفحة 28)

وهناك من يعرف المنصة الرقمية على أنها "منصة متاحة عبر التقنية ومسيرة بتوجهات الأعمال لإدارة تحسين تقدم الخدمات باستمرار عبر نقاط اتصال رقمية متعددة، مثل متصفح الويب وتطبيق الهاتف المحمول، وتوفير تجربة رقمية معززة لأصحاب المصلحة الذين يستفيدون من الخدمات. (شافي هـ، 2025، صفحة 55)

بالإضافة لهذه التعريفات السابقة يمكننا التطرق الى أحد المنصات الرقمية المستخدمة في مجال عمليات الاستيراد وهي منصة المجتمع المينائي

مفهوم منصة المجتمع المينائي:

تعرف المنصة الرقمية او نظام المجتمع المينائي عموما انها منصة الكترونية موضوعية ومحايدة، مفتوحة للتبادل الذكي والامن للمعلومات بين أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص، لتحسين إدارة العمليات او النشاطات اللوجستية في الموانئ. (حصايم، 2025، صفحة 232)

الفرع الثاني: أهمية المنصات الرقمية

تتنوع المنصات الرقمية وتتعدد ادوارها باختلاف القطاعات التي تخدمها وفي سياق دراستنا لمجال عمليات الاستيراد يمكننا ان نتطرق الى منصة المجتمع المينائي التي تعتمد على نظام معلوماتي متكامل لتسيير العمليات المينائية وتعتبر ذات اهمية كبيرة في ذلك المجال ويمكن ابرازها في ما يلي: (satya, periklis, & pascal , 2024, p. 06)

1. خفض التكاليف:

- تقليل تكلفة التعامل مع الوثائق والحد من ادخال البيانات المتكررة

2. توفير الوقت:

- تقليل الوقت اللازم لتصحيح البيانات والتحقق منها
- تبسيط العمليات التجارية

3. زيادة الكفاءة:

- توفير المعلومات التي تتيح التخطيط المسبق للعمليات
- تسهيل تتبع البضائع
- القدرة على إتمام العمليات بفعالية

4. تحسين التواصل والتعاون بين الجهات المتداخلة:

- تبادل المعلومات والتعاون بين أصحاب المصلحة

5. تعزيز الشفافية والحد من البيروقراطية

الفرع الثالث: خصائص ومتطلبات المنصات الرقمية

1. خصائص المنصات الرقمية:

تتميز بما يلي: (بوطاروس و حجام، 2024، صفحة 349)

✓ القدرة على التوسع والوصول الى عدد كبير من المستخدمين عبر مختلف انحاء العالم من خلال شبكة الانترنت

✓ الشفافية وتوفير معلومات واضحة حول الخدمات متاحة لجميع مستخدميها في كل مكان وزمان

✓ تسمح بحفظ المعلومات والبيانات والرجوع اليها في أي وقت

✓ سهولة الاستعمال وانخفاض التكاليف مقارنة بالوسائل التقليدية

✓ ديمقراطية الاعلام والوسائل من خلال تعزيز المشاركة والاستهلاك والاستخدام

وهناك خصائص أيضا هي (بارة و بوخاري، 2022، صفحة 679):

- **التفاعلية:** تتيح المنصات الرقمية بيئة تفاعلية تسمح بتبادل المعلومات والتواصل بين مختلف المستخدمين بشكل مباشر او عن بعد
- **التنوع في عرض المحتوى:** تسعى المنصات الرقمية لعرض المحتوى الرقمي على عدة أساليب لجذب انتباه المستخدمين مما يساعد على تحسين الفهم
- **سهولة التقييم والتطوير:** تعتمد على وسائل متعددة للتقييم بما يسمح بتحسين أداء المنصة ومشغليها

2. **متطلبات المنصات الرقمية:** تعتمد المنصات الرقمية في عملها على مجموعة من المتطلبات الأساسية

تتمثل في (العبري، 2022، صفحة 381):

1. متطلبات تقنية:

- بنية تحتية رقمية مخططة بشكل جيد ومدعومة بمصادر كافية مثل جاهزية الأجهزة وشبكات الانترنت عالية السرعة

2. متطلبات بشرية:

- توفير مورد بشري مختص في الدعم الفني لمعالجة المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام المنصة.

بالإضافة الى المتطلبات التقنية والبشرية، يتطلب نجاح هذه المنصات الرقمية مجموعة من المعايير

الأساسية التي تضمن عملها بفعالية من بينها ما يلي: (سيف، 2020، الصفحات 110-111)

الكفاءة: تقوم المنصات على تحقيق التفاعل بين المنتجين والمستهلكين من خلال تبادل المعلومات السلع والخدمات والأموال بطريقة منظمة وتتم هذه التفاعلات عبر ثلاث مراحل رئيسية هي: خلق القيمة، الحفاظ عليها، ثم استهلاكها كما تشمل كفاءة المنصة مجموعة من المعايير الأخرى التي تتكامل فيما بينها والازم توفرها أهمها: السرعة، سهولة التصفح، التوافق مع الأجهزة المختلفة (حواسيب شخصية، لوحات وهواتف ذكية) نسخة للمنصة على شكل تطبيق المظهر او التصميم الاحترافي

الحماية والأمن المعلوماتي: يعتبر من اهم المعايير التي يجب مراعاتها عند انشاء المنصات الرقمية بسبب حساسية البيانات المتبادلة بين مختلف الأطراف خاصة المعلومات المتعلقة بالشركات لذلك يتم حفظ البيانات الشخصية للمستخدمين وجميع العمليات داخل المنصة بطريقة امنة تمنع استغلالها او الوصول اليها دون ترخيص مع ضرورة توفير أنظمة حماية تتمتع بكامل الشفافية والمسؤولية في هذا المجال

الفرع الرابع: انواع المنصات الرقمية

تتشترك جميع المنصات في نموذج العمل الشبكي الذي يعتمد على التفاعلات بين المستخدمين حول القيمة، إلا أن المنصات تختلف في بعض الجوانب الوظيفية والبنوية والشكلية، وذلك راجع الى مجال تخصص المنصة والغرض منها ويمكن فصل هاته المنصات الى خمس أنواع: (بوطاروس و حجام، 2024، صفحة 350)

- 1. المنصات المتكاملة:** تجمع هاته المنصة بين خصائص الابتكار والمعاملات الالكترونية ضمن بيئة واحدة بما يسمح بتطوير الخدمات والتطبيقات واجراء التفاعلات الرقمية في الوقت نفسه مثل: app store التابعة لشركة apple ومنصات الألعاب مثل Xbox
- 2. منصات الابتكار:** هي تقنيات او منتجات او خدمات تستخدم كأساس لتطوير حلول جديدة تسمح للشركات بابتكار تطبيقات او مواقع او أنظمة تكميلية مبنية عليها ومن امثلتها أنظمة التشغيل مثل: android و iOS
- 3. منصات المعاملات:** هي منصات تعمل كوسيط لتسهيل عمليات التبادل والمعاملات الالكترونية بين مختلف المستخدمين او المشترين او الموردين مثل منصة Airbnb (العقار والسياحة)، منصات التجارة الالكترونية ومنصات الدفع الالكتروني مثل (paypal) : (بوطاروس و حجام، 2024، صفحة 350)

ومن أبرز منصات المعاملات منصات التجارة الإلكترونية التي تسمح للشركات بإنشاء وإدارة متاجر عبر الإنترنت وتوفر أدوات متكاملة لتنظيم عرض المنتجات، وإدارة المخزون، ومعالجة الطلبات، وتنفيذ عمليات الدفع وتقديم خدمات الدعم للعملاء كما تقوم بجمع بيانات حول سلوك المستخدمين وتفاعلاتهم مما يتيح تحليلها واستخدامها في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. وبذلك تساهم هذه المنصات في تحسين تجربة المستخدم ورفع كفاءة العمل وزيادة العائدات ومن أشهر هذه المنصات: شوبيفاي (shopify)، سلة (salla) (software development platform، 2026)

4. **منصات الاستثمار:** تشير إلى الشركات أو الجهات التي تعتمد على الاستثمار في منصة رقمية أو ادارتها ضمن محفظة رقمية متنوعة

5. **المنصات الاجتماعية:** تتيح هاته المنصات انشاء مجتمعات افتراضية قائمة على التواصل والتفاعل فيما بينهم ومن امثلتها:

• **منصات التواصل الاجتماعي:**

هي تطبيقات تعتمد على تكنولوجيات الويب تتيح للمستخدمين إنشاء المحتوى ومشاركته والتفاعل فيما بينهم عبر الإنترنت، تتميز هذه المنصات بإمكانية تبادل المعلومات والبيانات بسهولة (نصوص، صور، فيديوهات) وبناء علاقات اجتماعية افتراضية تجمع أفراداً يشتركون في اهتمامات أو أهداف مشتركة مما يؤدي إلى تشكيل ما يعرف بالمجتمعات الافتراضية كما تقوم على مبدأ التفاعل والحوار بين المستخدمين بدل الاتصال الأحادي وتعتمد بشكل كبير على المحتوى الذي ينشئه المستخدمون ومن أشهرها منصة: فيسبوك، انستجرام (المرجع الإلكتروني للمعلوماتية، 2025)

• **منصات الاعلام الرقمي:**

هي منصات رقمية تعتمد على شبكة الانترنت لنشر الاخبار والمعلومات والحقائق والأحداث الجارية بمختلف اشكالها مثل النصوص، الصور ومقاطع الفيديو حيث تبث رسائل الكترونية الى جمهور غير محدد جغرافيا وتمتاز بالسرعة، سهولة الوصول والتحديث المستمر للأخبار كما تقلل من تكاليف الطباعة والنقل والتوزيع كما كان سابقا (سيدي، 2023، صفحة 9)

المطلب الثاني: الادبيات النظرية حول تأخير التسليم في عمليات الاستيراد

تعد تأخيرات تسليم البضائع في عمليات الاستيراد من أبرز الإشكالات التي تواجه سلاسل التوريد حيث ترتبط بعدة عوامل تنظيمية ولوجستية وإدارية تؤثر بشكل مباشر على انسيابية حركة السلع.

الفرع الأول: مفهوم تأخير التسليم في عمليات الاستيراد:

ان التأخير في تسليم البضائع عند الاستيراد هو حالة تؤثر على نجاح العمليات اللوجستية، وهي حالة غير مرغوب فيها؛ ولتفادي الآثار الوخيمة على الأطراف المتعاملة يمكن ابرام عقود أو اتفاقيات بين المتعاملين عندما لا يتم تسليم الشحنة في الموعد المتفق عليه في عقد النقل أو في الوقت المعتاد في الظروف المماثلة، ويمكن تعريف التأخير في تسليم البضائع بما يلي:

- التأخير في التسليم هو صورة من صور الضرر الذي يعني بتسليم البضاعة في وقت يلي الوقت المحدد في سند الشحن للتسليم أو الوقت الذي يفترض فيه التسليم (محمود، 2013، صفحة 185)
- كما تم تعريفه أيضا في نص اتفاقية هامبورغ لمسؤولية الناقل البحري ضمن المادة 25 على انه:
- عدم تمكن الناقل من تسليم البضائع في الميعاد المتفق عليه في عقد النقل البحري أو في الميعاد المحدد بنهاية الوقت الذي يستغرقه الناقل العادي لمثل هذا النقل إذا لم يوجد هناك اتفاق على وقت تسليم البضائع (محمود، 2013، صفحة 185)

الفرع الثاني: أسباب تأخير التسليم في عمليات الاستيراد

تتعدد وتتوزع الأسباب التي تؤدي لعدم وصول البضائع المستوردة في الوقت الفعلي او المتفق عليها ومن بين هاته الأسباب الشائعة ما يلي (potist lojistik, 2022):

1. **العوامل الطبيعية:** يمكن ان تلعب الظروف المناخية واحوال الطقس سببا رئيسيا لاختلال الجداول الزمنية للسفن فمثلا الأعاصير والعواصف يمكن ان تأجل وقت انطلاق السفينة من الميناء خوفا من تعرضها للضرر مما سيطيّل رحلتها وحتى ان كانت السفينة في مقر ميناء الوصول والظروف المناخية قاسية سيتم هنا تعليق أنشطة التحميل والتفريغ مما سيؤدي لتعطل استلام البضائع من طرف مالكيها
 2. **العوامل التشغيلية:** تتعلق بالمشاكل التقنية والتنظيمية المرتبطة بعملية النقل نفسها:
- **المشكلات الفنية للسفينة:** السفينة عبارة أجزاء متصلة ببعضها البعض إذا اختلف أحدها او تعطل تصبح غير قادرة على الإبحار مما يؤثر سلبا على الشاحنين

- **موسم الذروة:** خلال بعض فترات السنة يرتفع الطلب على المنتجات بشكل كبير وهو ما يعرف بمواسم الذروة مما يسبب ضغطاً كبيراً على عمليات الشحن والنقل والاستيراد والتصدير هذا الضغط يؤدي إلى بطء معالجة السفن ووضعها في قائمة الانتظار وهذه المواسم تختلف من منطقة إلى أخرى مثل ارتفاع حركة الشحن في أوروبا وأمريكا قبل عيد الميلاد وفي الدول العربية قبل الأعياد وفي الصين قبل السنة الصينية الجديدة

- **رحلات بحرية فارغة:** خلال فترات انخفاض الطلب على النقل أي تراجع عمليات الاستيراد والتصدير أو مباشرة بعد موسم الذروة غالباً ما لا تتوفر كميات كافية من البضائع لملء السفن بشكل كامل لذلك تلجأ شركات الشحن إلى إلغاء بعض الرحلات البحرية في بعض الخطوط التجارية مع إعادة توزيع البضائع المتاحة على السفن الأخرى المتبقية في الخدمة هذا يساعد شركات النقل على توفير التكاليف المتغيرة لتلك الرحلة المعينة لكنه يؤثر تأثير مباشر على موثوقية الجدول الزمني وتأخيرات العبور

- **الاجازات والعطل الرسمية:** العطلات الرئيسية مثل رأس السنة الجديدة والاعياد الرسمية تشهد أيضاً إلى إبقاء السفن في الموانئ لفترة أطول

3. **العوامل الإدارية:** وهو كل ما يتعلق بالإجراءات الإدارية منها:

- **التأخير الجمركي:** يقع الفحص المطول للحاويات من طرف الجمارك إذا كانت بيانات البضائع غير صحيحة أو توثيق غير كامل

4. **عمليات إعادة الشحن:** تقع عندما لا يكون طريق مباشر بين الميناء المرسل والوجهة المتفق عليها فيتم نقل البضاعة من شركة شحن إلى أخرى اثناء العبور فيمكن ان يتسبب بتأخير في عملية التسليم بأيام وحتى أسابيع

5. **العوامل الخارجية:** تتمثل في الظروف التي تقع فوق السيطرة مثل: الحروب، القرصنة، الكوارث الطبيعية، تصادم السفن

الفرع الثالث: اثار تأخير التسليم على الزبائن والمؤسسات

ان التأخير في التسليم ليس مجرد خلل تشغيلي عابر، بل يمكننا ان نعتبره صورة من الضرر الذي ينعكس على الأطراف المتعاملة ومنه نستطيع ان نذكر اهم الاثار الناجمة عن التأخير في التسليم

1. الاثار الناجمة عن تأخير تسليم البضائع على الزبائن: تنعكس هذه الاثار بالسلب على المستهلك النهائي حيث تؤدي الى: (eoxs:steel intel hub, 2024)

- انخفاض مستوى الرضا: التأخيرات في البضائع تؤدي الى عدم تلبية التوقعات من طرف العميل او الزبون كما كان يخطط مما يسبب له
- زيادة الإحباط
- تعطل احتياجات الزبون او نشاطه مما يكلفه وقت كبير لإيجاد حلول
- فقدان الثقة
- زيادة جهد الزبون من خلال البحث عن بدائل
- إيقاف عمليات تصنيع الزبون ان كان يمتلك مشروع انتاجي

2. الاثار الناجمة عن تأخير تسليم البضائع على المؤسسات:

- تخلف هذه الاثار عبئ وضرر على جميع المؤسسات المتدخلة في العملية اللوجستية كالمؤسسات المستوردة، شركات الشحن والنقل ويمكننا ابرازها فيما يلي: (lawrence-omole, 2025, pp. 1-2)
- التكاليف المالية المباشرة: تحمل الرسوم الإضافية عند بقاء الحاويات في الميناء بعد انتهاء الوقت المجاني كما يمكن ان تؤدي التأخيرات الى بقاء البضائع في المستودعات مما يتسبب في تكاليف تخزين كبيرة
 - تضرر السمعة: تؤدي الى فقدان حسن النية مع العملاء الرئيسيين وكذلك توتر العلاقات مع شركات سلسلة التوريد والموزعين وتجار التجزئة
 - التعرض القانوني: يمكن ان يؤدي تأخير تسليم البضاعة لمالكها الى تعريض الشركة لدعوة قضائية او غرامات إضافية بموجب عقود التوريد

الفرع الرابع: مؤشرات قياس تأخير التسليم في عمليات الاستيراد

يتم قياس تأخير التسليم في عمليات الاستيراد من خلال مجموعة من المؤشرات الزمنية التي يعتمد عليها في تقييم المراحل التي تمر بها البضائع منذ تقديم الطلب الى غاية استلامها وهي:

1. **دورة الطلب الى التسليم:** تعبر عن الوقت المستغرق منذ تقديم الطلبية الى غاية وصول البضاعة الى المستورد كلما كان هذا الوقت قصيرا تكون كفاءة الخدمات اللوجستية اعلى لهذا يعتبر أحد المؤشرات التي تقيس نسبة التأخير ويمكن الاعتماد عليه في التحسين او التقليل من مشكلة التأخير (CHRISTOPHER, 2026, p. 125)

2. **مدة التخليص الجمركي:** تعبر عن الوقت الذي يتم التعامل فيه مع البضاعة من طرف الجمارك تتمثل في إجراءات الفحص ومطابقة المستندات الى ان يتم الافراج عن البضاعة فهذا الوقت الفعلي يعتبر مؤشر لقياس أداء عمليات الاستيراد فكلما كان التعجيل بالتخليص الجمركي أسرع من خلال تقييمات البضاعة وحساب الرسوم والضرائب المستحقة تقل مشاكل التأخير في الافراج النهائي للبضائع من طرف الجمارك. (ابراهيم، 2018، الصفحات 183-185)

المبحث الثاني: علاقة المنصات الرقمية بمعالجة تأخير التسليم في عمليات الاستيراد

ساهمت المنصات الرقمية في احداث نقلة نوعية في قطاع الاستيراد فمع تطور التكنولوجيا وزيادة التحديات التي تواجه المتعاملين في هذا القطاع أصبحوا يعتمدون على المنصات الرقمية في تسير عملهم والتنسيق فيما بينهم لتحسين الكفاءة وتقليل التأخيرات الزمنية، سنتطرق في هذا المبحث الى توضيح العلاقة بين المنصات الرقمية وعمليات الاستيراد من حيث الناحية الإدارية والعملية.

المطلب الأول: استخدام المنصات الرقمية في عمليات الاستيراد من الناحية الإدارية

سجلت الجوانب الإدارية المتداخلة في عمليات الاستيراد تطورا ملحوظا من خلال اعتمادها على المنصات الرقمية حيث انتقلت من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل الالكتروني، حيث ساهمت في تحسين استقبال الملفات ومتابعتها الكترونيا.

الفرع الأول: استخدام المنصات الرقمية في استقبال ومتابعة ملفات الاستيراد

لقد تعددت أنواع ومجالات استعمال المنصات الرقمية مثل (الاعلام، تجارة السلع والخدمات، الترفيه، التواصل، الاستثمار، والابتكار. إلخ). وهذا جعل المؤسسات بمختلف أنواعها وخاصة الاقتصادية منها التوجه نحو اعتماد هذه التقنيات الجديد في مختلف نشاطاتها لتسهيل جميع الاجراءات وخاصة الإدارية منها. بحكم أن العمل الإداري يحتاج إلى ضبط، تدقيق، تسريع وشفافية.... إلخ.

إن الفائدة التي تحققها المؤسسات المينائية من رقمته أعمالها لا يرتبط بالعائد المادي والزمني فقط بل له الأثر على الجانب الإداري أيضا؛ حيث يبسط ويسهل التواصل بين المستورد وإدارة الميناء وفروعه. ويمكن من تقليص أو الاستغناء عن التعامل الورقي بالمطلق بين المستورد وإدارة الميناء وباقي المتعاملين، والاكتفاء فقط بتقديم الملف في نسخته الالكترونية. وهذا الإجراء يقرب الإدارة من المستورد ويزيد في تسريع التواصل بين الأطراف المتدخلة في عملية الاستيراد (الجمارك ومديرية التجارة والبنوك... إلخ).

الفرع الثاني: استخدام المنصات الرقمية في دراسة ملفات الاستيراد

تؤدي المنصات الرقمية وظيفة أساسية وهي دراسة الملفات إلكترونيا من خلال النوافذ المخصصة لذلك؛ حيث أن خطوة دراسة الملفات تأتي بعد استقبالها إلكترونيا، فهي تتيح معرفة الملفات الكاملة والناقصة عن طريق الفحص الإلكتروني. كما تتيح المنصات الرقمية خدمة الردود الآلية على أصحاب الملفات واخبارهم بحالة ملفاتهم.

ومن وجهة أخرى تتيح المنصات فرصة للمستوردين متابعة ملفاتهم إلكترونيا ومعرفة دراسة ملفاتهم على مستوى أي إدارة وأي متعامل.

الفرع الثالث: دور المنصات الرقمية في التنسيق بين مختلف المتعاملين (وكيل العبور، الجمارك، وإدارة الميناء)

تُقدم المنصات الرقمية خدمات التنسيق بين مختلف المصالح والشركاء؛ حيث لكل متعامل مجال داخل المنصة يُمكنه من الحصول على المعلومات الخاصة بكل حالة استيراد من الناحية الإدارية، وهذا ما يزيد في درجة التنسيق بين جميع المتعاملين الذين يعملون في نفس المجال.

وفي حالة تعطل دراسة ملفات معينة يمكن معرفة المستوى الذي تعطلت فيه. وهو ما يسمح للمستورد أو متعامل ما التدخل لمعالجة الخلل الإداري الموجود. أما إذا كان الخلل تقني فيمكن للقائمين على إدارة المنصة الاستعانة بمتخصصين التقنيين لمعالجة ذلك الخلل لاستمرار عمل المنصة بشكل جيد.

كما يمكن الإشارة إلى طبيعة ونوعية المنصات الرقمية في مجال التجارة الدولية بأنها تختلف من حيث درجة الشفافية وتوزيع الأدوار داخلها. فمنها من يتيح للمستورد معرفة التفاصيل الخاصة بملفه من الناحية الإدارية، ومنها من تمتع عن اتاحة الفرصة للمستورد معرفة ذلك، والاكتفاء بالتنسيق بين المتعاملين فقط

المطلب الثاني: دور المنصات الرقمية في الحد من تأخير التسليم في عمليات الاستيراد من الناحية العملية

الفرع الأول: استخدام المنصات الرقمية في تتبع مسار السلع المستوردة

تعد المنصات الرقمية مركز تجميع نهائي لبيانات التتبع اللحظي تعتمد في عملها على أشهر أنظمة التتبع وهو نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) الذي من خلاله يمكن لأصحاب المصلحة مراقبة حركة البضائع المستوردة من البلد الأجنبي وصولاً إلى البلد المحلي من خلال وضع أجهزة تتبع على الحاويات أو المركبات تتميز بشريحة اتصال عالمية يكمن من خلالها نقل البيانات في الوقت الفعلي وإرسالها إلى الأقمار الصناعية (McMennamy, 2025, p. 2) وللوصول لهذه الخدمة يتعين على المستورد أو المتعامل امتلاكه للمعلومات التالية: (global, 2026, p. 1)

- رقم التتبع (Tracking Number / AWB): وهو رقم خاص يصدر من شركة النقل المتعاقد معها ويمثل الهوية الرقمية للطرد
 - رقم بوليصة الشحن (Bill of Lading – B/L): يستعمل لتتبع حاويات النقل البحري
 - رقم الحجز (Booking Number): رقم الخط الملاحي الذي تم حجزه قبل الشحن
- من هذا المفهوم نستنتج ان تتبع مسار السلع المستوردة يمكننا من معرفة الخلل الذي يعيق التسليم في الوقت المناسب ومعالجتها مستقبلياً

الفرع الثاني: مساهمة المنصات الرقمية في تخفيض اجال التخليص الجمركي

لقد ساهمت المنصات الرقمية في تسهيل العديد من الإجراءات الجمركية وجمعها في منصة واحدة لمراقبة وتسيير الإجراءات بكفاءة ومن بينها: (مروة، فاطمة، و خديجة، 2024، صفحة 4)

- التحصيل الجمركي الإلكتروني الذي يعمل بنظام دفع الرسوم إلكترونياً وحسابه بطريقة آلية كاملة
- معالجة التصريحات الجمركية إلكترونياً
- كما أن لمنصة النافذة الواحدة أهمية في تقليص آجال التخليص الجمركي وهي: (شيماء و محمد جلال، 2017، صفحة 10 و14)
- اتباع إجراءات جمركية تتمتع بالسهولة والبساطة والوضوح
- التبادل السريع للمعلومات
- تقليل زمن الإفراج الجمركي
- شفافية العمليات وبيروقراطية أقل
- تقليص الزمن الذي يستغرقه التخليص والإفراج الجمركي

الفرع الثالث: دور المنصات الرقمية في تقليص آجال تسليم السلع للمستورد

من أبرز المنصات الرقمية التي تم اعتمادها للتقليص من الآجال المرتبطة باستيراد السلع، منصة المجتمع المينائي، التي تعد نموذجاً وتقنية متطورة في تسيير العمليات المينائية وتتمثل خدمات هذه المنصة في الإدخال الإلكتروني للبيانات والمعلومات انطلاقاً من نقطة واحدة لحظة وصول السفينة إلى ميناء المقصد، من خلال جمع مختلف المعلومات المرتبطة بها وتحويلها إلى المصالح المعنية قصد التخطيط المسبق للقيام بعمليات المناولة.

كما تعتمد هذه المنصة على آلية التبادل الإلكتروني لمختلف البيانات والوثائق بين جميع الجهات المتدخلة في عمليات الاستيراد والتصدير، بهدف تبسيط الإجراءات وتسريع تداولها بين المتعاملين الأمر الذي يؤدي بتجسيد مفهوم المنفعة المكانية والزمانية في خلق القيمة المضافة انطلاقاً، من تقليص مدة الشحن والتفريغ وصولاً إلى تفادي الغرامات التأخيرية التي كثيراً ما تستنزف العملة الصعبة. (حصايم، 2025، الصفحات 240-242)

المبحث الثالث: الادبيات التطبيقية للدراسة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرق فيها الباحثين الى المنصات الرقمية والتجارة الدولية من عدة جوانب مختلفة ويمكننا اعتبار هاته الدراسات من اهم المراجع التي تمكن الباحث على بناء موضوع بحثه وتحديد أوجه التشابه والاختلاف لذا سنتطرق في هذا المبحث الى بعض الدراسات التي ساعدتنا في ربط وخلق علاقة بين متغيرات الدراسة والتي تختلف من دراسات عربية الى أخرى اجنبية كما تمكنا من خلق قيمة مضافة حالية عن السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

سنطرق في هذا المطلب الى الدراسات العربية المتعلقة بالمنصات الرقمية وأخرى بتأخير التسليم

الفرع الأول: الدراسات العربية المتعلقة بالمنصات الرقمية

الجدول رقم 01: الدراسات العربية المتعلقة بالمنصات الرقمية

الدراسة	عنوان الدراسة	المنهج	البلد	ابرز النتائج
زرقي إيناس وحاتي صفاء 2025	أثر المنصات الرقمية على تحسين الخدمة العمومية	الوصفي التحليلي	الجزائر	• ساعدت المنصة في تسهيل العمل، تقليل الأخطاء، تقديم الخدمة بشكل أفضل • على الرغم من استخدام المنصات الرقمية في الادارة العمومية لم نصل الى صفر ورقة اي عدم التخلي التام عن الإدارة التقليدية
شاكي هشام 2025	المنصات الرقمية كوجه من أوجه التحول نحو الإدارة الالكترونية قطاع التعليم العالي نموذجاً	الوصفي التحليلي	الجزائر	• المنصات الرقمية في الإدارة الالكترونية تحقق التكامل والتواصل بين جميع الدوائر الحكومية • مكنت المنصات الرقمية للمستخدمين من عرض شكاوهم وآرائهم في كافة الخدمات المقدمة

ابركان عبد المالك وحبوب حياة 2024	دور نظام المجتمع المينائي الجزائري في تطوير قطاع النقل البحري للبضائع	التحليلي	الجزائر	• لنظام المجتمع المينائي الجزائري فعالية في الحد من التأخير في عمليات التجارة الدولية • نظام المجتمع المينائي له دور كبير في تبسيط الإجراءات اللوجستية
هنية سلخان ومحمد يوسف عمامرة 2024	دور المنصات الرقمية كآلية للرقابة على التجارة الدولية	الوصفي التحليلي	الجزائر	• تعزيز كفاءة المعاملات التجارية من خلال مساهمة المنصات الرقمية في تقليل التجاوزات والضبابية الواقعة في مجال الاستيراد • إمكانية مراقبة مخزن السلع المستوردة والتأكد من مدى تلبيته لحاجيات السوق
وفاء حرمة وسيف لبدین تلي دراسة 2022	واقع المنصات الرقمية للتجارة الإلكترونية "منصة أمازون الرقمية نموذجاً"	الوصفي التحليلي	الجزائر	• تزداد أهمية المنصات الرقمية لكونها أساساً وسبباً في نجاح التجارة الإلكترونية والتي أصبحت ضرورة حتمية لمواكبة التطورات العالمية في مجال البيع والشراء الإلكتروني ▪ السهولة في استخدام المنصة يستقطب عدد كبير من الزبائن

الفرع الثاني: الدراسات العربية المتعلقة بتأخير التسليم

من خلال البحث عن الدراسات السابقة المتعلقة بتأخير التسليم، تم اختيار مجموعة منها تتناول تأخير التسليم من الجوانب القانونية.

الجدول رقم 02: الدراسات العربية المتعلقة بتأخير التسليم

الدراسة	عنوان الدراسة	المنهج	البلد	ابرز النتائج
ماهر جابر الجابر، حازم محمد الزعبي ومرشد محمود الشنكيات دراسة 2025	مسؤولية الناقل البحري عن التأخير في تسليم البضائع وفقاً لقانون التجارة البحرية الأردني	الوصفي التحليلي	الأردن	• الاصل العام هو تحميل الناقل البحري كامل المسؤولية عن هلاك البضاعة او تأخيرها ما لم يثبت الناقل انعدام خطأه وذلك بإثبات إحدى حالات الإعفاء من المسؤولية المنصوص عليها في القانون. • قواعد اتفاقية بروكسل تقف في جانب الشاحن حيث ان نصوصها جاءت لصالحهم من خلال تبنيها أن طبيعة التزام الناقل هو التزام بتحقيق نتيجة خلال الرحلة البحرية
ضامن محمد الأمين دراسة 2022	مسؤولية الناقل البحري عن التأخير في تسليم البضائع وفقاً للتشريع الجزائري والاتفاقيات الدولية	استقرائي تحليلي	العراق	• إن نظام المسؤولية في قواعد هامبورغ مؤسس على قرينة الخطأ المفترض، فيمكن للناقل أن يعفي نفسه من المسؤولية بإثبات أنه قد سلك سلوكاً حسناً بالمعيار العادي، وله أن يتحلل من المسؤولية بمجرد إثبات أنه قد اتخذ الاحتياطات اللازمة • أقر تعديل القانون البحري الجزائري لسنة 1998 مسؤولية الناقل عن التأخر في تسليم البضائع خلال المدة المتفق عليها أو خلال مدة معقولة، متأثراً بأحكام اتفاقية هامبورغ لسنة 1978، بعد أن كان متأثراً أساساً باتفاقية بروكسل لسنة 1924.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

يهدف هذا المطلب الى استعراض اهم الدراسات السابقة المنشورة باللغة الأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال عرضها مناهجها وأبرز النتائج التي توصلت اليها

الفرع الأول: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالمنصات الرقمية

بعد الاطلاع على الادبيات باللغة الأجنبية، تم اختيار مجموعة من الدراسات التي تناولت المنصات الرقمية من زوايا مختلفة.

الجدول رقم 03: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالمنصات الرقمية

الدراسة	عنوان الدراسة	المنهج	البلد	ابرز النتائج
- Mohamm ad alblooshi - Khawla alnuaimi - Mounir el khatibb - Nada altaher 2023	المنصات الرقمية - الفرص والتحديات من منظور إداري	استقرائي تحليلي	دبي	- تركز المنصات الرقمية على تنسيق التواصل بين المديرين وأصحاب المصلحة في الوقت الفعلي. - تساهم المنصات الرقمية في تحقيق التكامل بين نمو الإيرادات وبيئة العمل الرقمية، مما يعزز كفاءة الأداء ويدعم التطور المؤسسي
Farhan Mohamm ed Alshamm ary and Waleed Salim Alhalafaw	المنصات الرقمية وتحسين مخرجات التعلم: أدلة مستخلصة من التحليل التلوي	الوصفي التحليلي	السعودية	- للمنصات الرقمية تأثير إيجابي على الطلاب. - أظهرت الدراسة أن معدلات أداء الطلاب أثناء استخدام منصات التعلم الرقمي كانت أفضل من معدلات أدائهم في الطرق التقليدية السابقة.

				2023
- تساعد المنصات الرقمية الشركات على التخطيط واعتماد استراتيجيات سليمة - تساهم المنصات الرقمية في الأداء الفعال لوظائف الوساطة.	روسيا	الوصفي التحليلي	المنصة الرقمية: مؤسسة اقتصادية جديدة	Islam Zelimkha novich GELISKH ANOV 2018

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بتأخير التسليم

يتناول هذا الفرع اهم الدراسات باللغة الأجنبية التي تناولت موضوع تأخير التسليم وعرض النتائج التي تم الوصول لها.

الجدول رقم 04: الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بتأخير التسليم

الدراسة	عنوان الدراسة	المنهج	البلد	ابرز النتائج
Maria Jose Carreras -Valle Alessand ro Ferrari 2025	تكلفة تأخيرات التسليم	الكمي التحليلي	الولايات المتحدة الأمريكية	- ارتفاع الرسوم الجمركية ومبالغ التأخيرات تؤدي الى خسارة في الإنتاج وزيادة في الاسعار - ارتفاع فترات تأخير التسليم وحده أدى الى انخفاض الإنتاج بنسبة 2.6% وزيادة الأسعار بنسبة 0.4 % في الشركات الامريكية

• أكثر النزاعات التي تقع في النقل الدولي بين المرسل والمستلم هي الشكاوى المتعلقة بتأخير التسليم • الناقل ملزم بإيصال الشحنة في الوقت المتفق عليه إلى ميناء المستلم • في حالة حدوث تأخير في تسليم الشحنة من ميناء الانطلاق إلى ميناء المقصد يلتزم الناقل بتعويض المرسل بمبلغ متفق عليه سابقا حسب ما جاء في المادة 25 من اتفاقية وارسو	سلوفاكيا	التحليلي المقارن	مواعيد التسليم والتأخير في تسليم الشحنة وفقاً لشروط النقل الدولي	• Jarmila Sosedová • Zuzana Otáhalová • Andrej Dávid • Andrea Galieriková 2021
• بلغت نسبة الطلبات المتأخرة حوالي 30% من إجمالي الطلبات • زمن التسليم يقسم إلى ثلاث مراحل: مرحلة معالجة الطلب، تنفيذ الطلب، التسليم • أوضحت نتائج الدراسة أن المرحلة الزمنية الثانية لتنفيذ الطلب استهلكت أكثر من 50 % من إجمالي زمن التسليم	بيرو	الكمي التحليلي	تحليل تأخيرات وقت التسليم في سلسلة التوريد: دراسة حالة	• Abdel-Aziz M. Mohamed • Nermeen Coutry 2015

• أخطاء موظفي الإرسال ترتبط بشكل إيجابي باحتمال حدوث تأخير في التسليم • أخطاء السائقين ترتبط أيضا بشكل إيجابي باحتمال حدوث تأخر في التسليم.	الولايات المتحدة الأمريكية	الكمي التحليلي	الخطأ من طبيعة البشر: تحليل استكشافي متعدد المستويات لتأخيرات تسليم سلسلة التوريد	• Amrou Alwaysheh • Markham T. - Frohlich • Barbara B. Flynn • Patrick J. Flynn 2021
--	----------------------------	----------------	---	---

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الفرع الأول: أوجه التشابه

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة نقاط أساسية يمكن إبرازها فيما يلي:
- تتفق معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المجال النظري للمتغيرين سواء كان في المنصات الرقمية ومدى تنظيمها للأعمال الإدارية والتنسيق بين الفاعلين
- تتشابه أيضا من خلال تأخير التسليم التي تطرق فيها الباحثون الى الأخطاء البشرية التي يمكن ان تؤدي بتأخير التسليم في سلسلة التوريد مثل دراسة Amrou Alwaysheh وآخرون لسنة 2021 بعنوان الخطأ من طبيعة البشر: تحليل استكشافي متعدد المستويات لتأخيرات تسليم سلسلة التوريد الذي خلص فيها بنتائج ان أخطاء الموفين ترتبط بشكل إيجابي باحتمال حدوث تأخير التسليم
- معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

- نظرا لقلة الدراسات السابقة التي جمعت المتغيرين في مشكلة بحثية واحدة لهذا، تختلف الدراسة الحالية بقيام الطالب بجمع جميع المنصات الرقمية التي تدخل ضمن عمليات الاستيراد، كمنصات التخليص الجمركي، منصات التنسيق بين (وكلاء العبور، الجمارك وإدارة الميناء) ومنصات تتبع البضائع

- المستوردة، للتخصص في هدف بحثي معين يوضح علاقة ودور المنصات الرقمية في تحسين من مشكلات التأخير في التسليم الفعلي للبضائع.
- اختلاف الدراسات من حيث الزمان والمكان، حيث أجرى الباحث دراسته في سنة 2026 في سكيكة مع القيام بدراسة حالة في المؤسسة المينائية سكيكة.
 - في الدراسة الحالية قام الباحث باستخدام أدوات بحث تمكنه من رؤية شاملة لتحليل المشكلة البحثية بدقة وإمكانية الوصول الى نتائج من خلال الملاحظة والمقابلة الشخصية.

خلاصة

من خلال ما سبق يمكن استخلاص ان المنصات الرقمية تتخصص لكل جهة متدخلة في عملية الاستيراد كمنصة الجمارك للتخليص الإلكتروني ومنصات المجتمع المينائي وتتبع الشحنات تمكن الفاعلين فيها من ممارسة الإجراءات القانونية بشكل الكتروني لتوفير الوقت وتقليل التكاليف والاعباء سواء كانت مادية او مهنية وفي الأخير تجميعها واعلام المستفيد النهائي من العملية بكل شفافية ووضوح مما يساعد هذا في خلق علاقة للمنصات الرقمية في تحسين من مشكلة التأخير في التسليم الفعلي في عمليات الاستيراد.

الفصل الثاني:

دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات
تأخير التسليم في عمليات استيراد السيارات بالمؤسسة
المينائية سكيدة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي المخصص للدراسة، حيث اعتمد الباحث على مجموعة من أدوات البحث العلمي من بينها الملاحظة والمقابلة، من أجل إسقاط الجوانب النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة بما يتلاءم مع طبيعة موضوع البحث، والتخصص في تحليل مساهمة المنصات الرقمية في الحد من تأخير استيراد السيارات، وتم هذا في المؤسسة المينائية سكيكة وبالضبط المديرية التجارية. وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة والمصلحة محل الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل واقع مساهمة المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في استيراد السيارات في المؤسسة المينائية سكيكة

المبحث الأول: تقديم المؤسسة والمصلحة محل الدراسة

تصنف المؤسسات المينائية في الجزائر على انها مؤسسات عمومية اقتصادية ذات أسهم مسيرة عن طريق قوانين ونظم متعلقة بالاستقلالية للمؤسسات وتعتبر مصدر هام للاقتصاد الوطني من خلال مساهمتها بشكل مباشر في التبادل التجاري بين مختلف الدول. سنتطرق في هذا المبحث الى التعريف بالمؤسسة المينائية سكيكدة والمصلحة محل التربص والتعرف على جميع هياكلها التنظيمية والجوانب الاقتصادية التي تخدمها

المطلب الأول: تقديم المؤسسة المينائية سكيكدة

يعتبر ميناء سكيكدة من اهم الموانئ في الجزائر لموقعه الاستراتيجي على الساحل الشرقي للبحر الأبيض المتوسط ويعد من أكبر الموانئ من حيث حجم حركة المواد النفطية والغازية

الفرع الأول: نشأة وتطور المؤسسة المينائية سكيكدة

أولاً: مرحلة ما قبل الاستقلال

يرتبط تاريخ ميناء سكيكدة بتاريخ المدينة نفسها حيث تعود نشأة مدينة سكيكدة إلى القرنين السابع والثامن قبل الميلاد إذ أسس الفينيقيون إمبراطورية قرطاج التي ازدهرت على سواحل شمال إفريقيا وقد بدأ خليج النوميدي كنقطة نشاط تجاري أجنبي وفي هذه الفترة ظهرت منطقة سطورة ومينائها وخلال فترة الاحتلال الفرنسي اعتبرت سكيكدة منفذاً بحرياً طبيعياً حيث أطلق عليها في البداية اسم ميناء فرنسا ثم بعد ذلك اسم فيليب فيل (Philippeville) حيث تم فيها إنشاء الميناء القديم في أواخر سنة 1839 من رصيف قصير بطريقة بدائية حيث كانت العمليات التجارية للسفن لا تتم على السواحل مباشرة بل كانت السفن ترسو في عرض بحر سطورة ويتم تفريغ البضائع على قوارب صغيرة تنقلها إلى الشاطئ

في سنة 1860 وضع البرنامج النهائي من طرف الفرنسيون لتطوير الميناء وجعله معتمداً من خلال القيام بالأشغال التالية:

- إنشاء ميناء مؤقت بداية من سنة 1861
- إنشاء حوض في الجزء الشرقي
- بناء مكسرة بطول 1400 متر
- انتهت اشغال البرنامج النهائي في سنة 1890 لتليها مرحلة أخرى من التطويرات 1891 الى 1897 التي اقتصرت على النشاطات التالية:
- توسيع الأراضي وإنشاء أرصفة جديدة.
- التمديد في المكسرة لتصل الى طول 1650 متر
- تركيب اول رافعة سنة 1895

ثانيا: مرحلة ما بعد الاستقلال

بعد استقلال الجزائر سنة 1962 أصبح ميناء سكيكدة يسير من طرف غرفة التجارة والصناعة حتى سنة 1971 انشأت الجزائر المكتب الوطني للموانئ والذي ساعد في القيام ببعض التعديلات في هذا الميناء من خلال وضع اشغال مشروعة تمثلت في:

- إنشاء مكسرة اساسية بطول 1875متر، ومسكرة ثانوية بطول 650متر، تكوين منشآت حماية كما هيأت ممر دخول بعرض 250متر، إضافة إلى منشآت الرسو عددها 08 خصصت 07 منها للهيدروكربون نظرا لصدور قرار إنشاء منطقة صناعية على ساحل العربي بن مهيدي شرق منفذ الصفصاف، ولهذا القرار حدد موضع الميناء الجديد المختص في الهيدروكربون وتم اشاء ورصيف تجاري بطول 240 متر وسد مائي بطول 10.5 متر موجه لمختلف السفن الشاحنة، كما يحوي أيضا ميناء تعبئة لوحادات السحب والقيادة
- ببناء رصيف شاتو فيرت chateauvert
- في تاريخ 13 ماي 1973: عين كمنطقة مكلفة بإدارة الاستثمار وفيما يخص تنمية الموانئ باعتباره وحدة مينائية لها أحقية العمليات.
- انشاء المؤسسة المينائية سكيكدة ما بين سنوات 1988م و1989م بمقتضى القرار رقم: 82-284 الصادر في 14 أوت 1982}. وتعتبر مؤسسة عمومية اقتصادية شركة ذات أسهم.
- في 21 مارس 1989م تاريخ التحول الى الاستقلالية برأس مال 135 مليون دينار جزائري، الذي أصبح اليوم 800 مليون دينار جزائري وساعدت استقلالية المؤسسة في عدة تطورات منها:
- فصل الموانئ وتخصيصها فمثلا: الميناء المختلط سكيكدة ميناء تجاري للمسافرين والهيدروكربون. موانئ سطورة، المرسى والقل مختصة في صيد السمك.
- فتح برج المراقبة بالميناء القديم من طرف رئيس الجمهورية سنة 2001
- تطوير مركز P13 لاستقبال السفن ذات الحمولة الكبيرة (35.000 طن). في سنة 2003
- في 2007 تم تشغيل الميناء الجاف.

الفرع الثاني: المؤشرات الاقتصادية للمؤسسة المينائية سكيكدة

تعتبر المؤشرات الاقتصادية أداة لقياس الأداء للفعلي للمؤسسة المينائية ويمكن استعمالها كنتائج ماضية للتخطيط على التطوير الحسن مستقبلا لهذا سنتطرق في هذا الفرع الى المؤشرات الاقتصادية للمؤسسة المينائية سكيكدة من حيث حجم النشاط المينائي السنوي ونعرضها في الجدول التالي: (سكيكدة، 2025، صفحة 1)

الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات

استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكة

الجدول رقم 05: المؤشرات الاقتصادية للمؤسسة المينائية سكيكة

المؤشر الاقتصادي	القيمة	البيان
اجمالي النشاط المينائي	23 مليون طن	اجمالي حجم البضائع التي معالجتها في ميناء سكيكة خلال سنة 2024
حجم الواردات	3,8 مليون طن	كمية البضائع المستوردة التي استقبلها الميناء
حركة الصادرات	20 مليون طن	19 تشمل مليون طن من المحروقات و أزيد عن 1 مليون طن من البضائع
نشاط الحاويات	175000 حاوية	يشمل عدد الحاويات التي تم مناولتها في الميناء خلال سنة 2024
رقم الاعمال	9,75 مليار دينار جزائري	رقم العمال خاص بسنة 2021 حسب معلومات موقع المؤسسة

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مقال صحفي للمؤسسة المينائية سكيكة (سكيكة، 2025، صفحة 1)

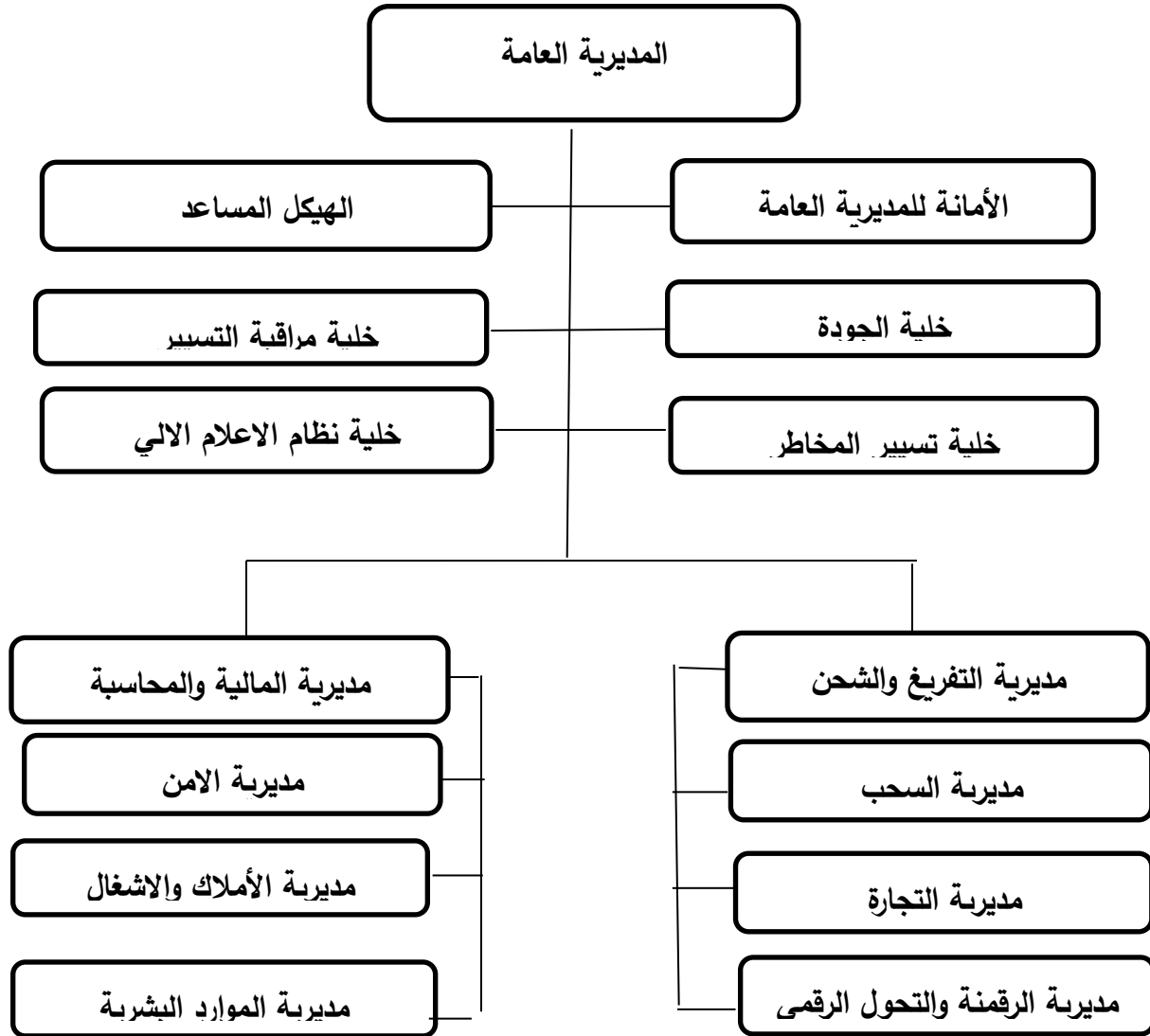
الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيكة

يعتبر الهيكل التنظيمي داخل أي مؤسسة الشيء الأساسي للسير الفعال الذي يؤدي الى تحقيق الأهداف الموجودة ضمن الخطط المرسومة، حيث أنه يقوم على تقييم الأعمال و تحديد المسؤوليات ويتحقق هذا داخل المؤسسة المينائية EPS من خلال 09 مديريات تعمل كل واحدة بالتوجيه والإشراف والمتابعة من المديرية العامة

أولاً: عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيدة

يتضح في الشكل التالي: (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيدة)

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيكة



المصدر (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيكة)

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة المينائية سكيكة

من خلال الهيكل التنظيمي يمكن تقسيم المهام وتحديد المسؤوليات بين مختلف المديرية للوصول الفعلي للأهداف.

♦ **المديرية العامة:** تعتبر المديرية العامة للميناء مسؤولة عن سائر المديريات و المصالح الموجودة في المؤسسة.

- ◆ الأمانة للمديرية العامة:و تتمثل مهامها فيما يلي:
 - استقبال و تصنيف البريد الوارد والصادر الخاص بالمدير العام.
 - القيام بعمليات الاشراف والتوجيه بين مختلف المديريات.
- ◆ الهيكل المساعد: يتكون من مساعد في مختلف العمليات الموجهة من طرف المدير العام.
- ◆ خلية الجودة: تسهر على المتابعة الدائمة لضمان الجودة في مختلف الأنشطة المينائية.
- ◆ خلية مراقبة التسيير: تسهر على المتابعة لمختلف الأنشطة لتقييم ادائها.
- ◆ خلية تسيير المخاطر: يأتي دورها في التخطيط للمخاطر المحتملة.
- ◆ خلية نظام الاعلام الالي: تحتوي على مصلحة التطوير وتضم فرع البرمجة وفرع تنظيم طرق الإعلام.
- ◆ مديرية التفريغ والشحن: تعتبر من اهم مديريات الميناء وذلك نتيجة لتعاملها المباشر مع البواخر القادمة على الميناء والمغادرة له، علاوة على مساهمتها الكبيرة في رقم أعمال المؤسسة، وتقوم بمجموعة مهام اهمها: الإشراف على عمليات الشحن والتفريغ، وذلك من خلال توفير آلات المناولة، وأفواج العمال والنقل، الإحصائيات الخاصة بحركة المسافرين والبضائع داخل الميناء.
- ◆ مديرية المالية والمحاسبة: تعتبر مديرية المالية والمحاسبة من اهم مديريات المؤسسة المينائية، وذلك من خلال الصلاحيات المخولة لها، كما تشرف على كافة العمليات المحاسبية والمالية للمؤسسة
- ◆ مديرية السحب: تتمثل مهامها في مساعدة السفن في عمليات الدخول إلى الميناء والرسو على الرصيف وتتكون هذه المديرية من ثلاث مصالح: مصلحة التموين والتخطيط، مصلحة الصيانة البحرية، مصلحة الاستغلال.
- ◆ مديرية الامن: وتتمثل مهامها في:
 - ◆ المحافظة على امن وسلامة البضائع المتنوعة داخل الميناء
 - ◆ المحافظة على الأمن ومراقبة الحركة داخل الميناء
 - ◆ توجيه حركة المركبات داخل الميناء
- ◆ مديرية التجارة: هي التي تختص في معالجة العمليات المالية كتحصيل الفواتير الني تقدمها خدمات الميناء للمستفيد
- ◆ مديرية الأملاك والاشغال: تتمثل مهمتها في تطوير وتحديث مختلف الهياكل القاعدية للميناء من خلال القيام باستثمارات جديدة، وصيانة الهياكل القديمة، وتضم بدورها ثلاث مصالح: مصلحة المحافظة على الاملاك، مصلحة المنشآت البحرية، مصلحة المنشآت الجديدة
- ◆ مديرية الرقمنة والتحول الرقمي: تسهر على تطوير وتحديث الأنظمة المعلوماتية وصيانة البنية التحتية الرقمية
- ◆ مديرية الموارد البشرية: تتمثل مهامها في

- اعداد الملفات الإدارية للموظفين
- متابعة التكوين والترقية للموظفين
- تنظيم قوانين العمل

المطلب الثاني: تقديم المصلحة محل التبرص

في هذا المطلب سنتطرق الى المصلحة التي قمنا فيها بعملية التبرص وهي المديرية التجارية نظرا لاحتوائها على ميزة الشباك الوحيد الذي يتم فيه التعامل بالمنصات الرقمية لتبادل البيانات دون تحرك وهذا هو الذي يساعدنا في موضوع دراستنا وسنحاول إعطاء نظرة عن هذه المصلحة وتوضيح جانب تنظيمها ومؤشرات عملها

الفرع الأول: تعريف المصلحة محل التبرص (المديرية التجارية)

المديرية التجارية: تقوم بتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بحركة السلع وهي المسؤولة عن تسيير الهياكل القاعدية العلوية والتجهيزات المخصصة للمجال العمومي المينائي وتقوم بمتابعة حركة البضائع واعداد المعلومات الإحصائية وكما تقوم بعملية فوترة مختلف الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة المينائية وهي تضم قسمين أساسيين: قسم الفوترة وقسم التسويق كما (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيكدة)

كما ان لمصلحة المديرية التجارية بالمؤسسة المينائية سكيكدة علاقة بالمنصات الرقمية، من خلال توفرها على مكتب الشباك الواحد الذي يقدم الخدمات عن بعد مثل تتبع حركة الحاويات داخل الميناء عن طريق منصة apcs وإمكانية الوصول الى المصالح الأخرى كالجمارك عبر منصة alces التي تتوفر عبر أجهزة الاعلام الالي داخل مكتب الشباك الواحد.

الفرع الثاني: مهام مصلحة المديرية التجارية

تختلف مهام المديرية التجارية لاحتوائها على قسمين اساسيين: (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيكدة)

♦ مصلحة الفوترة: يتم فيه القيام بجميع العمليات التالية: (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيكدة)

- فوترة الحاويات: تقوم بعملية فوترة جميع الحاويات المشحونة من طرف البواخر
- فوترة الشحن والتفريغ: تقوم بعملية فوترة الوسائل والآلات المستعملة من طرف البواخر والمطلوبة من الزبائن للقيام بعملية الشحن والتفريغ وارسال البضائع.

- فترة ايداع البضائع: عملية فوترة جميع البضائع الموضوعة على سطح الميناء قبل خروجها من الميناء.
 - فترة السحب والإرشاد البحري: تقوم بفوترة عملية السحب البحري للبواخر العبرة للميناء وفوترة عملية إرشاد البواخر أثناء الدخول أو الخروج وأيضا عملية ربط البواخر أثناء رسوها بالميناء.
 - فترة حقوق الملاحة: وهي تقوم بعملية فوترة البواخر العابرة على سطح البحر (المياه الإقليمية).
 - فترة استغلال الأملاك: تقوم هذه الأخيرة بفوترة جميع الأملاك المستغلة من طرف الزبائن الموجودة على سطح الميناء.
- كما تحتوي أيضا على مصلحة التسويق التي من بين مهامها مصلحة العلاقة مع الزبائن

♦ مصلحة التسويق: داخل هذه المصلحة يتم القيام بعدة نشاطات هي:

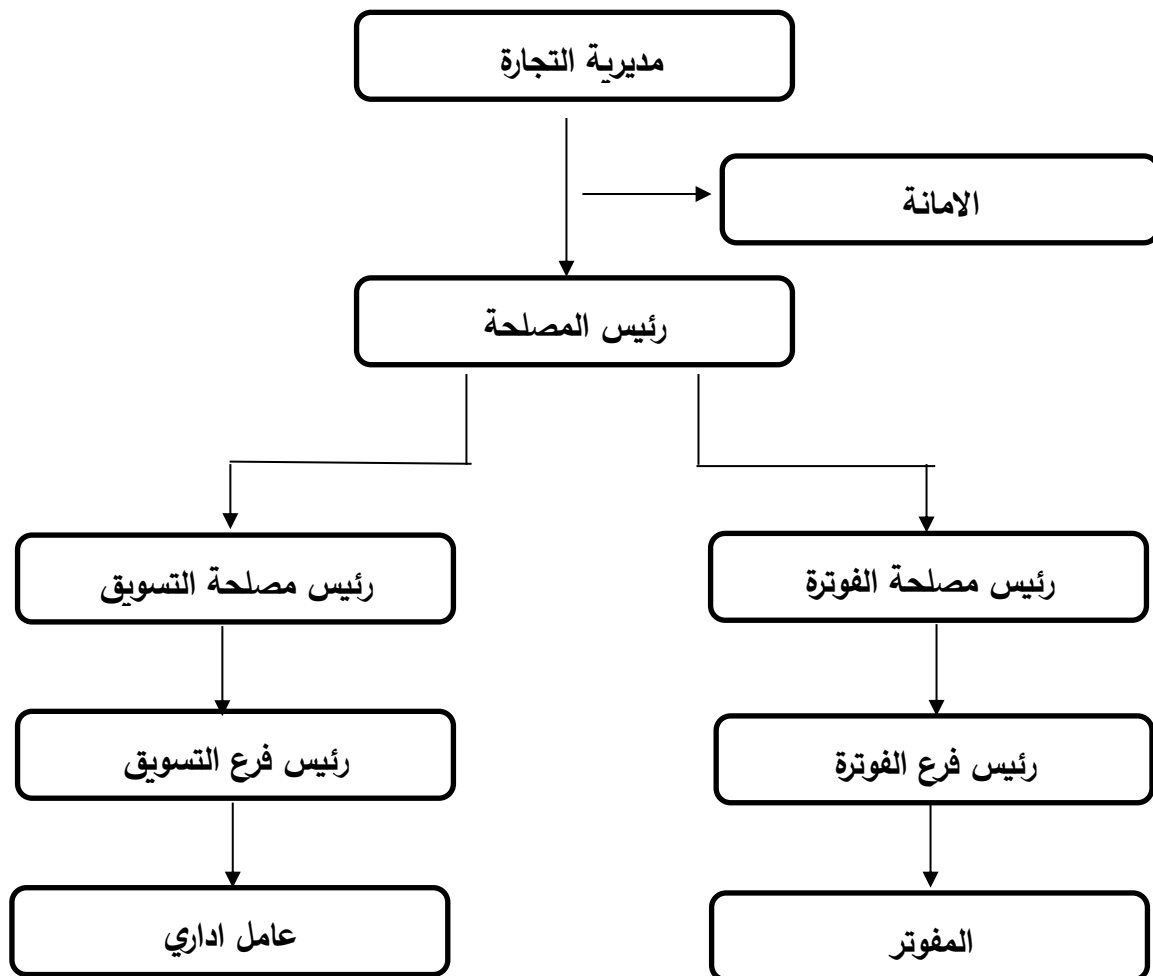
- تسوية الديون
- التحصيل والاسترداد
- مراقبة الفواتير غير المدفوعة
- خدمات تحصيل الديون
- خدمة العملاء الزبائن
- معالجة الشكاوى المقدمة
- خدمات الشباك الواحد

الفرع الثالث: تنظيم المصلحة

أولاً: الهيكل التنظيمي للمصلحة

من خلال الهيكل التنظيم تستطيع المصلحة تحديد المسؤوليات والتسيير الفعلي للمهام للمساعدة في هدف المؤسسة المينائية. سنعرض هذا الهيكل في الشكل التالي: (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيدة)

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للمديرية التجارية



المصدر (وثائق خاصة بالمؤسسة المينائية سكيكة)

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي للمصلحة

الأمانة: تشمل مهمة استقبال المراسلات وتسجيلها وحفظ الوثائق

الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات

استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكة

رئيس المصلحة: يسهر على تنظيم وتنسيق اعمال المصالح التابعة له

رئيس مصلحة التسويق: يعمل على مراقبة العمليات التي تتم في المصلحة وله دور في الاشهار للخدمات المينائية

رئيس مصلحة الفوترة: يعمل على اصدار الفواتير الرسمية وإقرارها على رئيس القسمة

رئيس فرع التسويق: يعتبر بمثابة نقطة الاتصال المباشرة مع الزبائن لاستقبال انشغالاتهم

رئيس فرع الفوترة: يعتبر المشرف على العمال الذي يقومون بحساب الفواتير لمراقبة الصحة ودقة المعلومات

عامل اداري: هو من يقوم بعمل أنشطة مصلحة التسويق مثل اخبار الزبائن بفواتيرهم غير المدفوعة

المفوتر: هو من يقوم بإدخال البيانات التي تخص الفواتير ويقوم بحساب التكاليف اللازمة

المبحث الثاني: عرض وتحليل واقع مساهمة المنصات الرقمية في تحديات تأخير التسليم في استيراد السيارات في المؤسسة المينائية سكيكة

سننطلق في هذا المبحث الى أدوات البحث العلمي التي استخدمت في هذه الدراسة الميدانية ومكنت من تحليل واقع مساهمة المنصات الرقمية في الحد من تأخير استيراد السيارات

المطلب الأول: الطريقة وأدوات جمع المعلومات

تعتبر الطريقة وأدوات جمع المعلومة من اهم ما يمكن الباحث من تحليل الظاهرة ولقد اعتمدت في هذه الدراسة على طريقة منهج دراسة الحالة مع جمع المعلومات بالملاحظة والمقابلة

الفرع الأول: الطريقة

تتمثل الطريقة المستعملة في استخدام منهج دراسة الحالة في المؤسسة المينائية سكيكة للتمكن من الفهم العميق للمنصات الرقمية ومدى مساهمتها في تقليل تأخير التسليم في استيراد السيارات واسقاط الجانب النظري مع الجانب التطبيقي والوصول الى النتائج، وتتجسد ابعاد هذه الدراسة في النطاق التالي:

مكان الدراسة: المديرية التجارية بالمؤسسة المينائية سكيكة بالخصوص مكتب الشباك الواحد.

المجال الزمني للدراسة: من 2026/03/12 الى 2026/05/11.

الفرع الثاني: أدوات جمع المعلومات

تعتبر الأدوات المستعملة في جمع المعلومات ذات أهمية كبيرة تساعد الباحث في الوصول الى نتائج ومعالجة مشكلته البحثية وتعدد أنواعها حسب الدراسة إذا كانت كمية تستعمل فيها توزيع الاستبيانات ومعالجة نتائجها من خلال برامج إحصائية اما إذا كانت كمية يمكن ان تكفي بالملاحظة والمقابلة.

أولاً: المقابلة

المقابلة هي حوار مباشر بين شخصين او أكثر او استبيان مكتوب بين عدة أطرف يكون فيها الباحث جهز لها مسبقا عبر تحديد الموعد والمكان المناسب واختيار الأشخاص المشاركين رغبة للاستفادة منهم في موضوع

معين كما يمكن ان تتجح المقابلة ايضا عندما تكون مجهزة بوسائل مساعدة كأجهزة التصوير، ويمكن ان تتم أيضا عبر استخدام الوسائل الحديثة أي ليس في مكان واحد (فروجي، 2017، صفحة 185)

اعتمدت على أداة المقابلة في هذه الدراسة، وتم اجراءها من خلال تجهيز مجموعة من الأسئلة وتقسيمها الى ثلاث فروع، يخص الأول المنصات الرقمية المستعملة في المؤسسة المينائية، والثاني استيراد السيارات قبل تطبيق المنصات الرقمية، واما الثالث استيراد السيارات عند تطبيق المنصات الرقمية لمعرفة المقارنة التي خلقتها المنصات الرقمية في الزمن المستغرق لاستيراد السيارات، وقمت بطرحها على بعض الموظفين في المديرية التجارية للمؤسسة المينائية سكيكدة الذي يتعاملون بالمنصات الرقمية، من بينهم العامل في مكتب الشباك الواحد (ل.م) والعامل الإداري (د.م.ل).

ثانيا: الملاحظة

تعد الملاحظة في مجال البحث العلمي من أدوات المنهجية الرئيسية التي تمكن الباحث في دراسة الظواهر المختلفة وتتم هذه الملاحظة وفق هدف محدد مع الحرص على تسجيل ما يلاحظه بدقة وإمكانية الاستعانة بالآلات السمعية البصرية للفهم الجيد للظاهرة المعنية. (الملاحظة العلمية، 2024، صفحة 255)

استخدمت الملاحظة في هذه الدراسة، لرؤية المنصات الرقمية التي تتواجد في المؤسسة المينائية سكيكدة واليات عملها مثل منصة المجتمع المينائي الجزائري APCS ونظام الجمارك الجزائرية ALCES وكيفية التعامل فيها بين العمال والمديريات الداخلية للمؤسسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل أجوبة المقابلة

♦ الفرع الأول: المنصات الرقمية في المؤسسة المينائية سكيكدة

س1. ماهي المنصات الرقمية المستخدمة حاليا في المؤسسة المينائية؟

ج2. تتمثل في منصتين: منصة المجتمع المينائي الجزائري APCS والمنصة التي تخضع لنظام الجمارك الجزائري الجديد ALCES يجتمعون في دور واحد وهو التبادل الالكتروني للوثائق التي تخص الأنشطة المينائية.

تعليق: هذه الإجابة تبين ان المنصات الرقمية تخلق بيئة رقمية كاملة في العمليات اللوجستية داخل

الميناء.

س2. ماهي منصة المجتمع المينائي الجزائري APCS؟

ج2. عبارة عن بوابة ونافذة واحدة تتيح ربط جميع العمليات اللوجستية بطريقة تبادل معلومات الكترونية بين جميع المديرية والمصالح المتدخلة والمرخص لهم في عمليات الاستيراد وهذه المنصة تعتبر نسخة جزائرية مطورة فقط ضمن نظام المجتمع المينائي العالمي PCS

س3. ماهي مزايا منصة APCS؟

ج3. تتمثل مزايا منصة APCS في:

- إمكانية الاطلاع على بيانات السفن مثل: تاريخ انطلاقها والطاقي الخاص بالسفينة والوثائق الخاص بالسلع قبل وصولها للميناء.
 - معرفة تنظيم الحاويات داخل البواخر.
 - حساب الفواتير اليا للبضائع لحظة دخولها للميناء.
 - التتبع اللحظي للشحنات.
 - الشفافية في العمليات الإدارية.
 - توفير الاحصائيات الدقيقة.
- تعليق: هذه الاجابة تبين ان منصة APCS لها أثر على وقت معالجة الوثائق وتحديد الخطط المستقبلية.

س4. متى تم انشاء منصة APCS ومتى تم تطبيقها في المؤسسة المينائية سكيكدة؟

س4. في 17 افريل 2021 انشأت منصة APCS من طرف وزارة النقل وتم تطبيقها فعليا سنة 2022 في المؤسسة المينائية سكيكدة وكانت تعالج عمليات استيراد فقط من الناحية الإدارية للسفن حتى عام 2023 أصبحت تتيح خدمة التصدير عبر المنصة الرقمية.

تعليق: هذه الإجابة تبين ان المنصة قد انشأت لمعالجة الاختلالات في عمليات وقد تطورت لتصل الى خدمة التصدير عبر الشكل الالكتروني الكامل.

س5. ماهي اهداف منصة APCS؟

الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات

استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكدة

ج5. الهدف الأول من المنصة هو تبسيط الإجراءات الإدارية لربائن المؤسسة التخفيض من الأعباء العملية للموظفين، تقليل الوقت لاستكمال إجراءات تسليم البضائع المستوردة، توحيد المعاملات، خفض التكاليف المالية، التقليل من البيروقراطية.

تعليق: الإجابة توضح ان لمنصة APCS دور في تحسين التنسيق وتبسيط العمليات على الإدارات والمستوردين.

س6. هل ترتبط منصة APCS للمؤسسة المينائية سكيكدة مع الموانئ الجزائرية الأخرى؟

ج6. نعم ترتبط بعدة موانئ لتوحيد إجراءات الاستيراد داخل البلد والمتابعة الرقمية للموانئ التي تفيد في إمكانية توزيع الضغط.

تعليق: تبين هذه الإجابة ان منصات APCS لها دور اقتصادي في البلد.

س7. من هم الجهات المتداخلة في منصة APCS؟

ج7. تجمع بين الإدارات والهيئات العمومية مثل الجمارك، المصالح الإدارية في الميناء والمتعاملون الاقتصاديون مثل وكلاء العبور والنقل.

تعليق: تبين هذه الإجابة على ان المتدخلون في المنصة هم اشخاص مرخص لهم من القانون.

س8. ماهي منصة ALCES وفقا لنظام الجمارك الجزائرية الجديد وماهي مميزاتها؟

ج8. هي عبارة عن بوابة الكترونية تتم فيها معالجة جميع الوثائق الجمركية رقميا ومن بين مميزاتها انها تمكن من المعالجة المسبقة للعمليات الجمركية والاطلاع على جميع البيانات قبل وصول السفينة الى المؤسسة المينائية سكيكدة كما انها تربط مباشرة وكيل العبور مع الوكيل الجمركي.

تعليق: من خلال هذه الإجابة نستنتج ان منصة ALCES تمكن من تسريع اتخاذ القرارات اللازمة لعمليات الجمركة.

س9. هل ترتبط منصة APCS ب منصة ALCES؟

ج9. نعم هذه المنصات ترتبط مع بعضها لتساعد الأعوان الإداريون في الاطلاع ومعرفة حالة معالجة الملفات سواء كانت إداريا او جمركيا.

تعليق: توضح هذه الإجابة ان جميع عمال المؤسسة المينائية الذي يتدخلون في عملية الاستيراد لهم إمكانية مراقبة الاعمال فيما بينهم لتحديد مسؤولية التأخير في أي مصلحة.

س10. ماهي التحديات التي تواجهها المنصتين في المؤسسة المينائية سكيدة؟

ج10. ضعف البنية التحتية الرقمية كشبكات الانترنت والأجهزة القديمة للإعلام الالي والعنصر البشري ومدى مؤهلاته الرقمية

تعليق: تقدم هذه الإجابة أثر البنية الرقمية على نجاح العمل بالمنصات الرقمية.

♦ الفرع الثاني: استيراد السيارات قبل استعمال المنصات الرقمية

س1. ماهي الية استقبال ملفات استيراد السيارات؟

ج1. قبل الاعتماد على المنصات الرقمية كانت تتم استقبال الملفات بطريقة تقليدية تقوم على ان وكيل العبور في المرحلة الأولى يقوم بتجميع الوثائق اللازمة في سجلات ورقية ويتقدم الى المؤسسة المينائية لإيداعه في مصلحة الاستقبال ويتم تزويده برقم ملفه، من ثم تأتي المرحلة الثانية ويتم فيها توزيع السجلات الورقية على جميع المصالح المتدخلة في عملية الاستيراد لدراستها والتحقق من صحة البيانات منها الجمارك وإدارة الميناء.

تعليق: الإجابة تبين ان استقبال الملفات كان يكلف وقت من حيث تداوله بين الإدارات.

س2. كيف كان التنسيق بين المصالح والمديريات داخل المؤسسة المينائية؟

ج2. كانت طريقة تقليدية تعتمد على التواصل الورقي في تبادل الوثائق والمصادقة عليها عبر الختم والتواصل عبر الفاكس ما بين المصالح.

تعليق: هذه الإجابة توضح ان قبل استعمال المنصات الرقمية كانت معالجة الوثائق تحتاج جهد ووقت أكثر.

الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات

استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكة

س3. هل كان وجود تواصل مباشر بين المؤسسة المينائية سكيكة ووكيل العبور للسيارات وكيف كان يتم تبادل الوثائق؟

ج3. نعم كان التواصل عبر الهاتف واعلامه بمواعيد دخول السفن للحضور الشخصي لإتمام إجراءات الفوترة واستلام اشعارات الوصول، يتم تبادل الوثائق عبر التقدم الشخصي لوكيل العبور.

تعليق: الإجابة تبين ضعف التنسيق بين المتعاملون الاقتصاديين وإدارة الميناء.

س4. كيف كانت طريقة تجميع بيانات السيارات وتقديمها لجميع مصالح المؤسسة المينائية سكيكة؟

ج4. يقوم المفتش الجمركي بالمعاينة الميدانية للسيارات وتدوين بياناتها كالرقم التسلسلي وسعة المحرك وحتى حجم السيارة للقيام بعملية التخليص الجمركي واحتساب المبالغ المستحقة لتقديمها لوكيل العبور من اجل تسديدها من ثم يأتي دور هذا الأخير بتقديمها لمصلحة الفوترة بالمديرية التجارية.

تعليق: توضح الإجابة ان الفحص الميداني للجمارك بطيء ويؤثر على اتممة الاجراءات الكاملة.

س5. ماهي الأخطاء التي كانت تشكل في قطاع الجمارك بسبب العمل التقليدي الورقي؟

ج5. من بين الأخطاء التي كانت تتكرر كثيرا هي تدوين بيانات السيارات عند الفحص الميداني لتكوين سجلات المطابقة للتخليص الجمركي وتنشأ خاصة في اسم مالك السيارة، الرقم التسلسلي، خطأ في النوع والطراز، سنة الصنع مما يؤثر على عمليات التخليص الجمركي النهائي ويسبب تعطل في جميع الخدمات المينائية.

تعليق: توضح هذه الإجابة ان العمل اليدوي ضعيف من الناحية العملية.

س6. هل كان العمل الورقي واليدوي يؤثر على ضمان الوضوح في مختلف الإجراءات الادارية؟

ج6. نعم كانت هناك تلاعبات من حيث التزوير في الوثائق وعدم الشفافية بين المصالح الخاصة بدراسة ملفات السيارات.

تعليق: من هذه الاجابة يمكننا الاستنتاج ان الاتصال اليدوي بين الإدارات ضعيف من ناحية وضوح الشفافية

س7. كيف كان وكيل العبور يتابع حالة ملفات السيارات؟

ج7. يتقدم شخصيا الى المؤسسة المينائية ليدفع رقم الملف لكن لم تكن الدقة في التتبع وانما بطرق تقديرية واحتمالية فقط.

تعليق: هذه الإجابة تبين انه يوجد ضعف في الترابط بين المصالح الإدارية والمتعاملون الاقتصاديون.

س8. ماهي الطريقة التي كانت تحسب بها فواتير السيارات في الميناء؟

ج8. يقوم المفوتر وهو العامل الذي ينفرد بشباك في المديرية التجارية بإعداد حساب المبالغ المستحقة للدفع بطريقة يدوية بدا من تاريخ وصول السيارة الى الميناء الى تاريخ اشعار بالخروج للتكاليف أرضية الميناء وحساب مبالغ الات المناولة للتفريغ.

تعليق: الاجابة تبين انه يوجد ضعف وبطئ في الناحية المحاسبية للمديرية التجارية.

س9. كيف كان تحصيل مبالغ فواتير السيارات في الميناء؟

ج9. حضور وكيل العبور الى قسم الفوترة لشباك المخصص بالمديرية التجارية وتسديد المبلغ نقدا او عبر صك بنكي وكان هذا الشباك دائما مكتظ بالأشخاص.

تعليق: تقدم هذه الإجابة تدل على محدودية الإجراءات الإدارية من ناحية تحصيل المستحقات.

س10. هل كان ضعف التنسيق بين المديرية الداخلية للمؤسسة المينائية سكيكة؟

ج10. نعم خاصة بين مصالح الجمارك على تحديد التاريخ الفعلي للفحص الميداني للسيارات مما كان يعطل الإجراءات الإدارية في القطاعات ويسبب ازدحام في حضائر الميناء.

س11. هل كان يوجد ازدحام في حضائر الميناء؟

ج11. نعم بسبب هذا الازدحام أيضا كانت السفن القادمة ترسو في البحر لمدة أيام لعدم كفاية الرصيف التجاري لتفريغها.

تعليق: هذه الإجابة تفسر انه يوجد ضغط في إتمام إجراءات خدمات المؤسسة المينائية.

س12. هل كانت تحص النزاعات من طرف المستوردين داخل المؤسسة المينائية؟

ج12. نعم كانت تحصلت نزاعات كثيرة متعلقة دائما بتأخير التسليم، مما كان يسبب الضغط على الموظفين من خلال استقبال الشكاوى يوميا من طرف الزبائن.

تعليق: هذه الإجابة توضح ان نسبة النزاعات متعلقة بتأخير التسليم أكثر.

الفرع الثالث: استيراد السيارات عند تطبيق المنصات الرقمية

س1. هل تغيرت الية استقبال ملفات السيارات عند تطبيق المنصات الرقمية؟

ج1. نعم من خلال توفر منصة APCS على النافذة الواحدة المشتركة بين المؤسسة المينائية ومصالح الجمارك ووكلاء النقل العبور حيث انه يقوم وكيل العبور في رفع ملفاته الكترونيا ليصلنا اشعار في النظام بالوصول.

تعليق: تبين هذه الإجابة مدى سهولة استقبال الملفات من ناحية المستورد ومن ناحية مصالح خدمات الميناء.

س2. ماهي الوثائق الورقية التي تم الاستغناء عند تطبيق منصة APCS و ALCES ؟

ج2. المراسلات الورقية بين الإدارات وتقليص الافراط من تبادل المعلومات على الشكل التقليدي واستخراجها الكترونيا من المنصتين.

تعليق: من خلال هذه الإجابة نلاحظ ان المنصات الرقمية تساهم في التسهيل من تداول البيانات بين القطاعات.

س3. كيف يتم التخليص الجمركي للسيارات عبر منصة ALCES ؟

ج3. في المرحلة الأولى يقوم وكيل العبور برفع مستند التصريح الجمركي المفصل بصيغة الكترونية للسيارات المستوردة بالولوج الى المنصة دون التنقل ثم يأتي دور مصالح الجمارك في المرحلة الثانية ليصلهم اشعار للقيام بعملية التحقق من صحة التصريح لتأتي في المرحلة الثالثة عمليات حساب الرسوم والضرائب اليا من طرف النظام المعلوماتي ALCES.

تعليق: من خلال الإجابة يتضح ان لمنصة ALCES أهمية كبير في تسريع إجراءات الجمركة.

س4. كيف يتم حساب مبالغ فواتير حقوق الميناء في منصة APCS؟

ج4. يتم اعداد المبالغ مستحقة الدفع للفواتير عبر منصة APCS بطريقة اليا الكترونيا تمكن من حساب تكاليف بقاء الحاوية واشغال المناولة نظرا لاحتوائها على جميع المعلومات اللازمة من الفاتورة التجارية وتاريخ وصول السيارة الى الميناء حتى تاريخ صدور اشعار الخروج فتتم هذه العمليات الحسابية دون التدخل البشري

تعليق: تبين هذه الإجابة مدى مساهمة المنصات الرقمية في تقليل الأعباء الإدارية وريح الوقت.

س5. كيف يتم تدوين رقم هيكل السيارة في منصة ALCES؟

ج5. بعد خطوة التصريح المفصل المقدم من طرف وكيل العبور يقوم مختص الجمارك بالمعاينة الشخصية للسيارة وإدخال هذا الرقم التسلسلي في منصة ALCES للمطابقة الفعلية فاذا كان مخطا ينبهه نظام المنصة بذلك الخطأ

تعليق: هذه الإجابة توضح ان منصة ALCES لها أهمية في تحسين الأخطاء وعدم الوقوع في مشكلات لاحقا مما يميزها بتسهيل الدقة في العمل.

س6. هل المنصات الرقمية تتيح تتبع حالة ملف السيارات؟

ج6. نعم يستطيع وكيل العبور او المستورد تتبع ملفه في أي لحظة منذ الانطلاق من بلد التصدير وصولا الى ميناء المقصد وإمكانية متابعة للإجراءات الإدارية داخل الميناء المحلي والتطلع على جميع المعلومات التي تخص السيارة.

س7. هل ساهمت المنصات الرقمية في تقليل زمن المكوث للسيارات في حضائر الميناء؟

ج7. نعم من خلال دورها في سرعة نقل المعلومة وتداولها بين الإدارات ساعدت في تقليل وقت اتخاذ القرارات الإجرائية.

تعليق: الاجابة تقدم دور المنصات الرقمية في تخفيض وقت اتخاذ القرارات.

س8. ما هي الإجراءات المتبعة في حال حدوث عطل تقني في منصة APCS لضمان استمرار الخدمة؟

ج8. الاتصال بفريق الدعم لان لكل منصة انشآت فريق دعم خاص وان كان العطل لفترة طويلة يتم التوقف عن العمل حتى إصلاحه.

الفصل الثاني: دراسة دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات

استيراد السيارات بالمؤسسة المينائية سكيكدة

تعليق: تبين هذه الإجابة الجانب السلبي للمنصات الرقمية ان لم يتم الاحتفاظ بنسخ ورقية تضمن إتمام الإجراءات.

س9. هل انخفضت نسبة الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن؟

ج9. نعم، من خلال توفر خدمات المنصة الرقمية التي تتيح للمستورد الرؤية الحقيقية فيم متابعة ملف سيارته من جميع الجوانب العملية والإدارية قت نسبة النزاعات المتعلقة بتأخير التسليم.

تعليق: من خلال الإجابة السابقة تبين ان للمنصات الرقمية أهمية في خفض الشكاوى المرتبطة بتأخير التسليم.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

تمثل مناقشة النتائج مرحلة أساسية في البحث العلمي اذ تتيح تفسير النتائج المتوصل اليها من خلال الدراسة التطبيقية، وربطها بما توصلت اليه الدراسات السابقة، الى جانب التحقق من مدى صحة الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة الحالية.

الفرع الأول: مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

سنعرض في هذا الفرع مدى توافق او تعارض نتائج الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

النتيجة الأولى: أظهرت الدراسة الحالية أن، المنصات الرقمية ساعدت في تسهيل سير العمل، تقليل الأخطاء اليدوية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين وذلك من خلال الاعتماد على التبادل الإلكتروني للبيانات والوثائق، مما يسهم في رفع كفاءة انجاز العمليات، وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (زريقي ايناس وحاتي صفاء سنة 2025) التي بينت ان المنصة الرقمية ابرزت دور في تسهيل العمل وتقليل الأخطاء وتقديم الخدمة بشكل أفضل، وهو ما يؤكد ان اعتماد المنصات الرقمية يهم في تحسين كفاءة الأداء ورفع جودة الخدمات

النتيجة الثانية: تمكنت المنصات الرقمية في تبسيط إجراءات عمليات الاستيراد للتقليل من زمن التسليم الفلي للبضائع، وذلك من خلال الاعتماد على منصة apcs في المؤسسة المينائية سكيكدة التي تعمل وفق نظام المجمع المينائي ، وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (أبركان عبد المالك وحوباد حياة سنة 2024) التي

بينت ان لنظام المجتمع المينائي الجزائري دور كبير في تبسيط الإجراءات اللوجيستية وفعالية في الحد من التأخير في عمليات التجارة الدولية.

النتيجة الثالثة: ساعدت المنصات الرقمية في تحسين التنسيق بين المتعاملين الاقتصاديين المتدخلين في عمليات الاستيراد وذلك من خلال الربط وتبادل المعلومات إلكترونياً، تتوافق هذه النتيجة مع نتائج الدراسة السابقة للباحث (Khawla alnuaimi وآخرون سنة 2023) كون ان المنصات الرقمية تركز على تنسيق التواصل بين المديرين وأصحاب المصلحة في الوقت الفعلي.

الفرع الثاني: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

يهدف هذا الفرع الى مناقشة النتائج المتوصل اليها في ضوء الفرضيات، للتحقق من مدى صحتها وبيان ما إذا النتائج قد اكدتها او نفتها.

الفرضية الأولى: سرعة استجابة المنصات الرقمية يقلص في متوسط زمن خروج السلعة من الميناء؛

أظهرت نتائج الدراسة ان سرعة استجابة المنصات الرقمية ساعدت في تسريع معالجة البيانات والوثائق، وتسهيل انجاز الإجراءات والتنسيق بين مختلف المتعاملين في عملية الاستيراد، الامر الذي ينعكس إيجاباً على تقليص متوسط مدة خروج السلع من الميناء وعليه تؤكد نتائج الدراسة صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: تقليص انجاز المعاملات الإدارية بواسطة المنصات الرقمية يقلل من نسبة الشحنات المتأخرة في التسليم،

من خلال النتائج المتوصل اليها، ان المنصات الرقمية تقلل من التعامل الورقي واستبداله ببيانات إلكترونية، للسرعة في تنفيذ الإجراءات، لكن لا تعني ان المعاملات الإدارية فقط التي تقلل من نسبة الشحنات المتأخرة وانما يجب ان يكون للمنصات الرقمية التقليص في انجاز المعاملات الإدارية والعملية للوصول الى التقليل من نسبة الشحنات المتأخرة، ومنه تتنافى صحة الفرضية مع النتائج المتوصل اليها.

الفرضية الثالثة: رفع الكفاءة التشغيلية لمستخدمي المنصات الرقمية يقلل في زمن إجراءات التخليص الجمركي،

بينت نتائج الدراسة ان المنصات الرقمية ساعدت في تقليل أخطاء ادخال البيانات التي تنتج عن الاعمال اليدوية خاصة في السارات المستوردة لتصبح جميع إجراءات التخليص الجمركي إلكترونية بدا من

التصريح المقدم من طرف المستورد وصولاً إلى المطابقة الفعلية من طرف الجمارك حتى الإفراج عن البضائع، وهذا ما يؤدي للتقليل من زمن التخليص الجمركي بفضل العمل الإلكتروني، ومنه تتحقق صحة الفرضية الثالثة

الفرضية الرابعة: تساهم المنصات الرقمية من خلال التخطيط المسبق لعمليات المناولة، في تقليل زمن مناولة السيارات في الميناء؛

توضح نتائج الدراسة أن المنصات الرقمية تساعد في التخطيط المسبق للأعمال اللوجيستية من خلال استقبال بيانات ومعلومات حمولة السفينة القادمة لتجهيز الارصفة والآلات التي تستخدم في المناولة وهذا ما يساعد في تقليل زمن مناولة السيارة في الميناء للمستورد، وبهذا تتحقق صحة الفرضية الرابعة.

الفرضية الخامسة: استخدام المنصات الرقمية سيؤدي إلى تقليل عدد الشكاوى المرتبطة بتأخير التسليم،

تبين نتائج الدراسة أن الشكاوى التي قدمت بكثرة على مستوى المؤسسة المينائية تتعلق بتأخير تسليم البضاعة للزبون وقد اضافت نتائج الدراسة أن المنصات الرقمية تمكنت من توفير خدمة المتابعة الانية للبضاعة داخل الميناء دون تنقل وتتيح للمستورد الرؤية الحقيقية في متابعة ملف سيارته من جميع الجوانب العملية والإدارية بشفافية مما ساعدت هذه الخدمة في تقليل نسبة النزاعات التي تنشأ بسبب تأخير التسليم ومن هذه النتائج المتوصل اليه في الأخير يمكن أن تتحقق صحة الفرضية الخامسة

المطلب الرابع: تقييم التربص والتقييم الشخصي

يعتبر التربص الميداني من بين أهم عمليات البحث العلمي التي تساعد الباحث في إسقاط الدراسة النظرية

مع الواقع الفعلي في الجانب التطبيق، لهذا سوف اتطرق في هذا المطلب إلى تقييم عملية التربص من خلال جمعي للمعلومات عن طريق الملاحظة والمقابلة

الفرع الأول: تقييم التربص

- مدة التربص التي أعطيت لي من طرف المؤسسة المينائية سكيكدة كانت كافية لمدة شهر.
- عمال المديرية التجارية كان لهم دور جيد في استقبال الطلبة.
- توفير المؤسسة بيئة عمل مهنية مناسبة ساعدت في على انجاز التربص في ظروف جيدة.

- واجهت بعض الصعوبات في تلقي المعلومة نظرا للحفاظ على سرية المهن، مثل عدم إمكانية حصولي على مؤشرات المصلحة الخاصة بالتربص التي تتمثل في الأرباح ورقم الاعمال.

الفرع الثاني: التقييم الشخصي

- الاطلاع على الواقع الإداري المرتبط باستيراد السيارات.
- ملاحظة اليات العمل في المنصات الرقمية عن طريق الأجهزة البرمجية واتخاذ نظرة علمية عن هذا الواقع.
- واجهت بعض الصعوبات في تلقي المعلومة نظرا للحفاظ على سرية المهن، مثل عدم إمكانية حصولي على مؤشرات المصلحة التي تتمثل في الأرباح ورقم الاعمال.
- اكتسابي لمعرفة تطبيقية عن واقع العمل في المؤسسة المينائية سكيكة.
- ربطت معارفي النظرية المكتسبة سابقا والتطبيق الميداني الفعلي.
- ساهم هذا التربص في إني اكتسبت بعض الخبرة في تحسن قدرتي على التواصل داخل بيئة العمل المهنية.

من بين الإضافات التي تحصلت عليها ان هذا التربص مهم في مساري الأكاديمي والمعني مستقبلا

خلاصة:

في هذا الفصل قمت بالدراسة الميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة رغبة في اسقاط الجانب النظري مع الجانب التطبيقي، من خلال استعمال طريقة دراسة الحالة بأدوات المنهج العلمي التي تمثلت في الملاحظة والمقابلة، التي ساعدتني في جمع عدد من المعلومات بهدف الوصول لمبتغى المشكلة البحثية لمساهمة المنصات الرقمية في معالجة تحدي تأخير التسليم في عمليات الاستيراد، وقد بينت لنا إجابات أسئلة المقابلة ان لها دور مهم في تحسين الخدمات والإجراءات اللازمة القيام بها من طرف الجهات المتداخلة في عملية الاستيراد وتقليل الوقت.

كما حصلت على معارف شاملة حول المؤسسة المينائية سكيكدة ومصلحة التربص (المديرية التجارية) من مختلف الجوانب التنظيمية والإدارية والميدانية.



خاتمة

من خلال دراستي لدور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في عمليات الاستيراد في الجزائر تبين ان المنصات الرقمية ساهمت بشكل كبير في الحد من تأخير التسليم ذلك لأنها تخصص في كل قطاع بمزاياها الالكترونية

وقد ساهم الجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي للدراسة الميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة على معرفة الواقع والبيئة الرقمية لأليات عمل منصة المجتمع الميناء الجزائري داخل المديرية العامة كما بين رؤية شاملة لمنصة الجمارك الجزائرية والدور التي تلعبه في ربح الوقت للتخليص الجمركي في عمليات الاستيراد

نتائج الدراسة:

- 1_ تساهم المنصات الرقمية في سرعة تبادل المعلومة بين الأطراف المتدخلة في عملية الاستيراد.
- 2_ ساعدت المنصات الرقمية في التقليل من أخطاء ادخال البيانات.
- 3_ منصة alces لها دور فعال في القضاء على البيروقراطية.
- 4_ ساهمت المنصات الرقمية في الكشف وتحديد مسؤولية التأخير بين القطاعات.
- 5_ المنصات الرقمية دور كبير في تخفيض الأعباء الإدارية للموظفين.
- 6_ تمكنت المنصات الرقمية في تبسيط إجراءات عمليات الاستيراد.
- 7_ من اهم مميزات المنصات الرقمية انها ربطت فعليا بين مصالح المؤسسة المينائية والمتعاملون الاقتصاديون.
- 8_ من بين تحديات المنصات الرقمية في المؤسسة المينائية سكيكدة هو ضعف البنية التحتية الرقمية ومؤهلات الموظفين المنخفضة من حيث أجهزة الاعلام الالي

اقتراحات

من خلال التوصل لنتائج الدراسة الميدانية يمكن تقديم بعض التوصيات التي لاحظت عدم توفرها او ضعف فيها:

- 1_ تطوير البنية التحتية الرقمية لإمكانية الوصول الى كفاءة اليات التعامل بالمنصات الرقمية.
- 2_ جعل طريقة الدفع فواتير الميناء والتخليص الجمركي الكترونيا عبر منصة APCS وALCES.
- 3_ التحديث الدوري للمنصات الرقمية وازافات ميزات جديدة.
- 4_ توفير دورات تكوينية للموظفين لجعلهم يديرون الإجراءات عبر المنصات الرقمية بسهولة.
- 5_ المواصلة في تطوير جميع القطاعات بالرقمنة لتقليص اجال التسليم.
- 6_ تطوير أنظمة التتبع اللحظي لمكان السيارات داخل الميناء.
- 7_ تحديد آجال زمنية إلزامية لكل مراحل دراسة ملفات الاستيراد.
- 8_ انشاء خاصية التنبيه الإلكتروني للموظفين في حالة تأخر وتراكم الملفات الواجب دراستها.

أفاق الدراسة

في ضوء النتائج المتوصل اليها، تفتح هذه الدراسة المجال أمام العديد من البحوث المستقبلية، من أبرزها:

- ✓ دور المنصات الرقمية في التحسين من عمليات التصدير.
- ✓ دراسة التحديات القانونية والتنظيمية التي تعيق تعميم المنصات الرقمية في قطاع التجارة الخارجية.
- ✓ اجراء دراسة مقارنة بين الموانئ الجزائرية، من حيث مستوى اعتماد المنصات الرقمية وأثرها على سرعة خروج السلع.
- ✓ دراسة أثر جاهزية البنية التحتية الرقمية على فعالية المنصات الرقمية في الموانئ.

المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

- أحمد سيدي، الكتابة لمنصات الإعلام الرقمي، معهد الجزيرة للإعلام، الدوحة، قطر، 2023
- سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة اريد للنشر، الطبعة الأولى، ماليزيا كولامبور، 2020

ثانياً: المذكرات والاطروحات

- نوح فروجي، دور تحليل البيئة التسويقية في اختيار استراتيجية الدخول الى الاسواق الدولية دراسة حالة مجمع سيفيتال، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017.

ثالثاً: المقالات من مجالات عربية

- ابراهيم، بن عزوز، اجراءات فصل الافراج عن البضائع عن التخليص الجمركي نظرة على قانون 17-04 المتضمن تعديل قانون الجمارك مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 01، 2018
- امين بدوي شيماء، محمد السيد خطاب محمد جلال، متطلبات تطبيق نظام النافذة الواحدة في الجمارك المصرية في ضوء التجارب الدولية، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 18 العدد 02، 2017.
- بارة فتيحة، بوخاري سمية، تحديات ورهانات تطبيقات المنصات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي منصة مودل، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2024.
- بلحضري بلوفة، الملاحظة العلمية، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، المجلد 15 العدد 02، 2024.
- جلال صلاح الدين، مريشيش خالد، استخدامات طلبة الإعلام الرياضي السمعي بصري للمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية البيداغوجية، مجلة روافد للدراسات والأبحاث في علوم الرياضة، المجلد 01، العدد 02.
- حسنه بنت محمد بن يزيد العبري، متطلبات توظيف المنصات التعليمية الإلكترونية بمدارس التعليم العام بسلطنة عمان من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم والمعلمين وفني الحاسب الآلي، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 11، العدد 02، 2022
- حصايم سميرة، التنظيم الرقمي للموانئ التجارية دراسة في ضوء المرسوم التنفيذي 21-147 المتضمن منصة المجتمع المينائي، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 16، العدد 01.

• المساعدة احمد محمود، مسؤولية الناقل البحري عن التأخير في تسليم البضائع، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 22، العدد 38، 2013.

• نسرين بوطاروس، و الجمعي حجام، المنصات الرقمية الاعلامية الجزائرية بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل. مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد 01، 2024.

• هشام شاكي، المنصات الرقمية كوجه من اوجه التحول نحو الإدارة الالكترونية قطاع التعليم العالي نموذجاً، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد 04،

♦ رابعا: الملتقيات

• كرامة مروة، رجال فاطمة، دخية خديجة ، دور النظام المعلوماتي الجديد الخاص بالجمارك ALCES في تسهيل العمليات الجمركية في تسهيل العمليات الجمركية ،مخبر جامعة الوادي، 2024

♦ خامسا: التقارير

• المؤسسة المينائية سكيكة . REVUE DE PRESSE. (26 02, 2025). جريدة الراية.

♦ سادسا: المواقع الالكترونية

• المرجع الالكتروني للمعلوماتية. (2025). مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي. تاريخ الاسترداد 10 05، 2026، من المرجع الالكتروني للمعلوماتية:

<https://ns1.almerja.com/more.php?idm=278407>

• yamaner global. (2026, 05 2026). تتبع الشحنات الدولية | طرق حماية البضائع وضمان الأمان. تاريخ الاسترداد 07 06، 2026، من yamaner global:

<https://yamanerglobal.net/blog/%d8%aa%d8%aa%d8%a8%d8%b9-%d8%a7%d9%84%d8%b4%d8%ad%d9%86%d8%a7%d8%aa>

♦ سادسا: المراجع باللغة الأجنبية

♦ . الكتب

♦ Christopher martin, logistics and supply chain management, person education, Publishing House, Edition 06

• مواقع الكترونية:

- potist lojistik. (2022, 10). *causes of shipping delays in maritim transport*. Retrieved 05 12, 2026, from potist lojistik:
<https://portistlojistik.com.tr/>
- Andrew McMennamy .(2025 ,11 11) .*How Import–Export Companies Use GPS Tracking For Global Shipments* . تاريخ الاسترداد 07 06 2026، من tracki: <https://tracki.com/blogs/post/import-export-gps-tracking-for-global-shipments>
- prasad sahu satya ،saragiostis periklis و ollivier pascal .(2024) . *port community systems lessons from global experience* . washington, D.C: world bank group . تم الاسترداد من <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/91a02227-d049-4486-a798-2d1d1a4b6664>
- eoxs:steel intel hub .(2024 ,07 24) .*impact of late deliveries on customer satisfaction and retention* . تاريخ الاسترداد 13 05 2026، من eoxs:steel intel hub: https://eoxs.com/new_blog/impact-of-late-deliveries-on-customer-satisfaction-and-retention/

• المقالات:

- Kayode Lawrence–Omoile. (2025). the hidden costs of port delays:why legal strategy matters. *ssrn*. Retrieved 05 13, 2026, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=5372298

الملاحق

ملحق رقم 01 : التخليص الجمركي الالكتروني للحاويات عبر منصة ALCES

The screenshot displays the ALCES External Portal interface. The top navigation bar includes links for 'Mon portail', 'Document', 'Dédouanement', 'Fret', 'E-paiement', 'Info', 'Contentieux', 'Statistiques', 'Surveillance', and 'Généraliste'. The left sidebar shows the user profile 'DIOUDOU AHMED AMINI' and various menu items like 'Déclaration de cargaison', 'Déclaration de sortie', and 'Déclaration de la sortie de la zone de transit'. The main content area is titled 'Déclaration de sortie de conteneurs (CHARGES-01)'. It contains a form with fields for 'Date de sortie', 'Date de sortie', 'État de traitement', 'N° d'opération de sortie de conteneurs', and 'N° TC'. Below the form is a table with the following columns: 'N° d'opération de sortie de conteneurs', 'Date de sortie', 'Nombre de conteneurs', 'Date de sortie', 'Date de sortie', 'Date de sortie', 'Date de sortie', and 'Date de sortie'. The table contains 10 rows of data. At the bottom right, there is a 'TOTAL 146' label.

N° d'opération de sortie de conteneurs	Date de sortie	Nombre de conteneurs	Date de sortie	Date de sortie	Date de sortie	Date de sortie	Date de sortie
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E
26F3281-COO-0110200001303-001202-E	11/05/2024	1	11/05/2024	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E	0110200001303-001202-E

ملحق رقم 02: واجهة منصة المجتمع المينائي APCS

APCS
ALGERIAN PORT COMMUNITY SYSTEM
LA LOGISTIQUE EN UN CLIC

ALGERIAN PORT COMMUNITY SYSTEM

WELCOME TO THE DIGITAL LOGISTIC PLATFORM

LA LOGISTIQUE EN UN CLIC

Merci de vous identifier

Nom d'utilisateur
perc

Mot de passe
Mot de passe

Connexion

Nouvelle inscription

Activees Maritime - BP SERPORT GROUP - ALL RIGHTS RESERVED
Autres droits réservés



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 اوت 1955 -سكيكدة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مقابلة البحث

يشرفني ان اضع بين ايديكم هذه المقابلة والتي تتدرج ضمن متطلبات تحضير مذكرة
ماستر بعنوان

**دور المنصات الرقمية في معالجة تحديات تأخير التسليم في
عمليات الاستيراد في الجزائر**

تحت اشراف الأستاذ

- بوثلجة جمال

الطالب :

_ نميري ضياء الشمس

2026/2025

♦ الفرع الأول: المنصات الرقمية في المؤسسة المينائية سكيكدة

س1. ماهي المنصات الرقمية المستخدمة حاليا في المؤسسة المينائية؟

.....

س2. ماهي منصة المجتمع المينائي الجزائري APCS؟

.....

س3. ماهي مزايا منصة APCS؟

.....

س4. متى تم انشاء منصة APCS ومتى تم تطبيقها في المؤسسة المينائية سكيكدة؟

.....

س5. ماهي اهداف منصة APCS؟

.....

س6. هل ترتبط منصة APCS للمؤسسة المينائية سكيكدة مع الموانئ الجزائرية الأخرى؟

.....

س7. من هم الجهات المتداخلة في منصة APCS؟

.....

س8. ماهي منصة ALCES وفقا لنظام الجمارك الجزائرية الجديد وماهي مميزاتها؟

.....

س9. هل ترتبط منصة APCS ب منصة ALCES؟

.....

س10. ماهي التحديات التي تواجهها المنصتين في المؤسسة المينائية سكيكة؟

.....

♦ الفرع الثاني: استيراد السيارات قبل استعمال المنصات الرقمية

س1. ماهي الية استقبال ملفات استيراد السيارات؟

.....

س2. كيف كان التنسيق بين المصالح والمديريات داخل المؤسسة المينائية؟

.....

س3. هل كان وجود تواصل مباشر بين المؤسسة المينائية سكيكة ووكيل العبور للسيارات وكيف كان يتم تبادل الوثائق؟

.....

س4. كيف كانت طريقة تجميع بيانات السيارات وتقديمها لجميع مصالح المؤسسة المينائية سكيكة؟

.....

س5. ماهي الأخطاء التي كانت تشكل في قطاع الجمارك بسبب العمل التقليدي الورقي؟

.....

س6. هل كان العمل الورقي واليدوي يؤثر على ضمان الوضوح في مختلف الإجراءات الادارية؟

.....

س7. كيف كان وكيل العبور يتابع حالة ملفات السيارات؟

.....

س8. ماهي الطريقة التي كانت تحسب بها فواتير السيارات في الميناء؟

.....

س9. كيف كان تحصيل مبالغ فواتير السيارات في الميناء؟

.....

س10. هل كان ضعف التنسيق بين المديريات الداخلية للمؤسسة المينائية سكية؟

.....

س11. هل كان يوجد ازدحام في حضائر الميناء؟

.....

س12. هل كانت تحص النزاعات من طرف المستوردين داخل المؤسسة المينائية؟

.....

الفرع الثالث: استيراد السيارات عند تطبيق المنصات الرقمية

س1. هل تغيرت الية استقبال ملفات السيارات عند تطبيق المنصات الرقمية؟

.....

س2. ماهي الوثائق الورقية التي تم الاستغناء عند تطبيق منصة APCS و ALCES ؟

.....

س3. كيف يتم التخليص الجمركي للسيارات عبر منصة ALCES ؟

.....

س4. كيف يتم حساب مبالغ فواتير حقوق الميناء في منصة APCS؟

.....

س5. كيف يتم تدوين رقم هيكل السيارة في منصة ALCES؟

.....

س6. هل المنصات الرقمية تتيح تتبع حالة ملف السيارات؟

.....

س7. هل ساهمت المنصات الرقمية في تقليل زمن المكوث للسيارات في حضائر الميناء؟

.....

س8. ما هي الإجراءات المتبعة في حال حدوث عطل تقني في منصة APCS لضمان استمرار الخدمة؟

.....

س9. هل انخفضت نسبة الشكاوى المقدمة من طرف الزبائن؟

.....