



جامعة النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية
قسم العلاقات العامة والاتصال

مشروع التخرج حول
" دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية في
مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة"
دراسة وصفية تحليلية

The role of public relations in customs control against corrupt food products

إعداد الطالبات : رزان نايف واصف رفاعي : 11419966

بلقيس سامر عاهد الفقيه : 11419869

قمر عبد الرؤوف ممدوح صابر : ١١٣١٧٨٥١

مقدم للدكتورة: سمر الشنار

لنيل درجة البكالوريوس في قسم العلاقات العامة والاتصال ١٠٨٥١

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٨

نابلس - فلسطين



إلى أمي وأبي

إلى أهلي وعشيرتي

إلى أساتذتي

إلى زملائي وزميلاتي

إلى الشموع التي تحترق لتضيء للآخرين

إلى كل من علمني حرفاً

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى

عز وجل أن يجد القبول والنجاح

شكر وتقدير

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين، القائل في محكم التنزيل "وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ" سورة يوسف آية ٧٦.... صدق الله العظيم .
وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه" (رواه أبو داوود)

إعترافاً منا بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتنا في مجال البحث العلمي، وأخص بالذكر الأستاذة الفاضلة: سمر الشنار على هذه الدراسة وصاحبة الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع المادة البحثية، فجزاها الله كل خير.

ولا ننسى أن أتقدم بجزيل الشكر رئيس القسم عبد الكريم سرحان

وأخيراً ، أتقدم بجزيل شكري إلي كل من مدوا لي يد العون والمساعدة في إخراج هذه الدراسة علي أكمل وجه.

فريق البحث

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	صفحة المحتويات
هـ	الملخص
2	Abstract
الفصل الأول الإطار العام	
4	المقدمة
5	مشكلة الدراسة
5	تساؤلات
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
٨	فرضية الدراسة
8	منهجية الدراسة
٩	حدود الدراسة
١٠	صعوبات الدراسة
١٠	الدراسات السابقة
19	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني الإطار المفاهيمي	
22	نظرية البحث
٢٣	العلاقات العامة
٣٣	الضابطة الجمركية
الفصل الثالث عرض النتائج	
٤٥	منهج الدراسة
٤٥	عينة الدراسة ومجتمعها
٤٧	أدوات الدراسة
الفصل الرابع عرض النتائج	
٥١	نتائج الدراسة
٥٦	نتائج المقابلات

الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات	
٦٢	ربط النتائج بتساؤلات البحث
٦٦	ربط النتائج بفرضيات البحث
٦٧	النتائج
٦٨	التوصيات
٦٩	قائمة المراجع
٧٤	الملاحق

الملخص

تحدثت هذه الدراسة عن دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الاسواق الفلسطينية، وهدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الوسائل والأساليب التي تتبعها الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

اتباع فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وعلاقة المتغيرات ببعضها ، واستخدم فريق البحث أداة الاستبيان والمقابلة لتحصيل المعلومات بدقة من الجهات المختصة، حيث قابل فريق البحث مدير العلاقات العامة في الضابطة الجمركية صالح قصاص، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بلغت ٥٠ مواطن ومواطنة.

وخرجت الدراسة بنتائج أهمها ان العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تؤدي دوراً مهماً في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، مستخدمةً الوسائل الاعلامية التقليدية والالكترونية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، كما تتعاون العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مع الوزارات المختلفة والشركات لمواجهة هذه المنتجات.

وبينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تعتمد على تعريف الجمهور بمخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة كأجراء وقائي اساسي في عملها، وتهتم في عقد ورشات وندوات في المدارس لتعريف الطلبة بمخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة، اضافةً إلى فضح الشركات والمحال التي تتعامل مع المنتجات الغذائية الفاسدة كأسلوب عقابي ووقائي بنفس الوقت .

وبناءً على هذه النتائج يوصي فريق البحث بضرورة تعزيز دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية، واعطائهم الصلاحيات الكاملة، للقيام بمهامهم على أكمل وجه لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وطرح ندورات وورشات عمل تلفزيونية تنظم من قبل العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لتوضيح مخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة وطرق التعرف عليها.

كما يوصي فريق البحث بضرورة زيادة وتكثيف الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة. ووضع خطط وبرامج مستقبلية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بشكل كامل ، واخيراً ضرورة تعزيز امكانيات العلاقات العامة ودعمهم مادياً ومعنوياً ليتمكنوا من مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بشكل أكبر .

Abstract

This study talks about the role of public relations in the Palestinian customs authority in facing the corrupt food products in the Palestinian markets, The aim of this study is to shed light on Means and methods used by the customs officer to deal with corrupt food products.

The research team followed the descriptive analytical approach, To describe the phenomenon and the relationship of variables together, The research team used the questionnaire and interview tool to collect accurate information from the competent authorities, Where the research team met the director of public relations in the customs control Mr. Saleh Qasas. The questionnaire was distributed to a random sample of 50 citizens.

The study concludes that the public relations in customs control plays an important role in countering corrupt food products, using traditional and electronic media to counter corrupt food products. Public relations in the customs authorities also cooperate with different ministries and companies to counter these products.

The results of the study shows that the public relations in the customs authority depends on the public's definition of the dangers of the food products as a basic precautionary measure in its work. It is interested in holding workshops and seminars in schools to introduce students to the dangers of corrupt food products, in addition to exposing companies and shops dealing with corrupt food products as a punitive and preventive method at the same time.

Based on these results, the research team recommends that the role of public relations in the customs authority must be strengthened and given full powers to carry out their tasks to the fullest extent to face food products Corrupt, and put up seminars and television workshops organized by public relations in the customs authority to clarify the corrupt food products and methods of identification Risks

The research team also recommends the need to increase and intensify activities in the Public Relations Department of the Customs Authority to deal with corrupt food products. And develop future plans and programs to counter corrupt food products, and finally the need to strengthen the potential of public relations and support materially and morally in order to be able to deal with food products corrupt more. .

.

الإطار العام

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- حدود الدراسة
- صعوبات الدراسة
- الدراسات السابقة
- مصطلحات الدراسة

المقدمة:

يشكل الضابطة الجمركية أحد أهم الأجهزة الأمنية في السلطة الوطنية الفلسطينية، ويقع على عاتق هذا الجهاز مهام تتعلق مباشرة بصحة الإنسان وأمنه، فهي تراقب المنشآت الاقتصادية، ومدى تطبيقها للتعليمات المتعلقة بالمواصفات والشروط الصحية، وبانت الضابطة الجمركية العين الساهرة على صحة المواطن في منع كل ما يمكن أن يضره في الأسواق، سواءاً بـ مواد تالفة، أو منتهية الصلاحية، أو مواد مسرطنة، أو مخدرات، وغيرها من الأمور التي تشكل خطراً على حياة الإنسان. (أبو هولي، ٢٠١٣، ص ٤)

ولا تستطيع الضابطة الجمركية أن تقوم بهذه المهام بشكل فعال دون جهاز العلاقات العامة، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى دور العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق، وستحدث هذه الدراسة عن مهام العلاقات العامة في الضابطة الجمركية، والإجراءات الوقائية التي تمارسها لحماية الفلسطيني من خطر المنتجات الفاسدة. وستتبع الباحثات المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة للتعرف إلى متغيراتها والعلاقة فيما بينها، وستوزع الباحثات أداة الاستبيان للتعرف إلى رأي الناس في أداء العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الفاسدة، ومدى رضاهم عنها، ويمكن أن نقسم هذه الدراسة إلى خمسة فصول كما في التقسيم التالي:

الفصل الأول : و يحتوي هذا الفصل على مشكلة للدراسة، وأهمية الدراسة، وأهدافها، وتساولاتها، ومحددات الدراسة والمنهجية، إضافة إلى مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وهو الجزء المتعلق بأدبيات الدراسة ،وسيتم الحديث فيه عن الضابطة الجمركية والعلاقات العامة فيها ؛معتمدين على المقابلات لأخذ المعلومات من مصدرها، إضافةً الى الاعتماد على المصادر..

الفصل الثالث: وهو إجراءات الدراسة.

الفصل الرابع : عرض النتائج

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات اللازمة لحل مشكلة الدراسة.

مشكلة الدراسة

تشكل صحة الإنسان إحدى أهم الأمور البديهية ،التي ينبغي أن يعتني بها الانسان، والدولة على حد سواء، وقد ظهرت في وسائل الإعلام مؤخراً العديد من الأخبار المتعلقة بضبط مواداً غذائية فاسدة بكميات ضخمة أغرقت الأسواق بها، وتكمن مشكلة الدراسة في السؤال عن دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الفاسدة في الأسواق، والتعرف على المهام التي تقوم بها العلاقات العامة سواءً كانت نشاطات دعائية أو إجراءات وقائية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس للدراسة: ما هو دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات

الفاسدة في الأسواق

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية :

١. ما أهم الوظائف التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية ؟

٢. ما هو الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية

الفاسدة؟

٣. ما هي الإجراءات الوقائية التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لتوعية للتعرف الى

المنتجات الغذائية الفاسدة ؟

٤. ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات

الغذائية الفاسدة ؟

٥. هل يعتبر نشاط العلاقات العامة في الضابطة الجمركية كافياً أمام المنتجات الغذائية الفاسدة

والمغركة في الأسواق ؟

٦. ما هي التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات

الغذائية الفاسدة في الأسواق؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من تسليط الضوء على أحد أهم القضايا الحساسة والمتعلقة في صحة الإنسان بشكل مباشر، وهو اغراق الأسواق بالمنتجات الفاسدة، والتعرف إلى دور الضابطة الجمركية وبخاصةً جهاز العلاقات العامة فيها لمواجهتها بقوة، وتعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها في تسليط الضوء على العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية تحديداً، والتعرف إلى مهامها، ودورها في مواجهة المنتجات الفاسدة.

أهداف الدراسة

تتطلق الدراسة من أهدافاً أساسية وأخرى فرعية عدة على النحو الآتي :

الهدف الرئيس :

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على الدور الذي تؤديه دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية، في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية أدناه:

الاهداف الفرعية :

١. التعرف إلى الوظائف التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية.
٢. التعرف إلى الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق.

٣. التعرف إلى الأنشطة التوعوية التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية، كإجراءات وقائية تعمم على الناس.

٤. التعرف إلى الوسائل الإعلامية التي تستخدمها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة

٥. معرفة الخطط المستقبلية للعلاقات العامة في الضابطة الجمركية للتصدي للمنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق.

٦. التعرف إلى التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

الفرضيات :

تعتبر الفرضيات المرشد الرئيس للباحث نحو المنهج، الذي سيتم اختياره، و يحقق بالنتيجة أهداف البحث(الخرابشة ، ٢٠١٢ ، ص ١٠٨ – ١٠٩) وستحاول الدراسة اختبار الفرضية الآتية :

هناك قصور في دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

منهجية الدراسة وأداتها

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها، والتعبير عنها كيفيا بوصفها ، وكميا بإعطائها وصفا رقميا من خلال أرقام، وجداول، (الضامن،

٢٠٠٧، ص ١٣٩) ولجأت الباحثات الى هذا المنهج بهدف التعرف إلى مفاهيم الدراسة وعلاقتها ببعضها بعضاً وهذا يخدم أغراض الدراسة.

وستستخدم الباحثات الاستبيان أداة للتعرف إلى رأي الناس حول قدرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية على مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، ومن ثم ستستخدم الباحثات المقابلة أداة للتعرف إلى آراء المختصين بهذا الخصوص.

مجتمع الدراسة وعينته

تشكل مجتمع الدراسة من الجمهور الخارجي للضابطة الجمركية، وذلك بهدف التعرف إلى رأي الناس في أداء العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وستختار الباحثات عينة عشوائية مكونة من ١٥٠ فرداً موزعين على مناطق مدينة نابلس.

حدود البحث

التزمت الباحثات في هذه الدراسة في عدد من المحددات المكانية، والزمانية، والبشرية:

الحدود المكانية: وهي مدينة نابلس واختار فريق البحث مدينة نابلس، بسبب ضبط أطنان من المواد الغذائية الفاسدة فيه في الآونة الأخيرة.

الحدود البشرية : سكان مدينة نابلس، للتعرف على رأي سكان مدينة نابلس حول دور العلاقات

العامة في الضابطة الجمركية، في مواجهة المنتجات الفاسدة.

الحدود الزمانية : شباط واذار لعام ٢٠١٨، واختار فريق البحث هذا الزمن تزامناً مع ضبط

العديد من المنتجات الفاسدة في نابلس مع الفصل الدراسي الحالي

صعوبات الدراسة

تمثلت صعوبة الدراسة في عدم سهولة جمع المعلومات والبيانات اللازمة عن جهاز الضابطة الجمركية وذلك بسبب عدم وجود كتب، ومراجع، أو حتى دراسات سابقة تتحدث عن الضابطة الجمركية الفلسطينية، واقتصر الأمر على بضعة أخبار، وتقارير تتحدث عن نشاط الضابطة الجمركية في التصدي للمنتجات الفاسدة في فلسطين.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : الرقاد، محمد، (٢٠٠٩)

بعنوان الدعوى الجزائية الجمركية ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط

هدفت هذه الدراسة الى التعرف إلى دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الحكومية الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اعداد وتوزيع استبيان يهدف الى اختبار فرضية البحث، وتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المواقع الاشرافية وهم رئيس شعبة، رئيس قسم، مشرف تمريض، نائب مدير، ومدير الدائرة، في مجمع الشفاء الطبي، وتم توزيع ١٨٠ استبيان استرد منها ١٥٢.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: حظي بعد أخلاقيات المهنة نحو الإدارة العليا على المرتبة الأولى، تليه أخلاقيات المهنة نحو الزملاء، وثم أخلاقيات المهنة نحو المجتمع المحلي ، وأخيراً أخلاقيات المهنة نحو العاملين في المرتبة الأخيرة.

كما توصلت الدراسة الى أن هناك علاقة طردية إيجابية بين ممارسة اخلاقيات العلاقات العامة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المشافي الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق أخلاقيات العمل الصحي الفلسطيني ،ليكون داعماً للقوانين الخاصة بالعمل الصحي في فلسطين. وإنشاء وحدة متخصصة في المشافي لربط المؤسسات الصحية بالمجتمع المحلي تختص بالمسؤولية الاجتماعية.

وأوصت الدراسة كذلك بإنشاء لجان دعم ومساندة مكونة من المجتمع المحلي للقطاع الصحي يكون دورها توعية أفراد المجتمع المحلي ، وعمل أيام صحية تطوعية للعمل على تكامل المسؤولية الاجتماعية، والعمل على تكامل القطاع الصحي الحكومي ،ومنظمات المجتمع المدني في تقديم خدمة للمواطنين، بحيث تقوم منظمات المجتمع المدني الصحية بشد النقص الذي تعانيه بعض مناطق قطاع غزة من حيث المراكز الصحية والمشافي، وتفعيل دور المسؤولين في المجال الصحي في المجتمع من خلال اخذ آرائهم وتوصياتهم فيما يتعلق بالمجتمع المحلي.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أنه من الأسباب التي دعت إلى إنشاء محكمة خاصة مستقلة في قضايا الجمركي ،هو الدور المهم الذي تؤديه محكمة الجمارك برفد خزينة الدولة من الأموال اللازمة لنفقات الدولة. و تبين من خلال الدراسة أن محكمة الجمارك لها دور بارز بتحديد هوية من هو المتهم من الضريبة المترتبة عليه إزاء العمل الذي قام به من خلال هذا المجال، وذلك من خلال النصوص القانونية، التي كان سببها إنشاء محكمة خاصة لهذه الغاية، والتفتيش في الجرائم الجمركية لا يحتاج إلى أخذ مذكرة للتفتيش وبينت الدراسة ، أن هنالك

عدم تفريق في فرض العقوبة بين الجريمة التامة ، في التهريب الجمركي ، والشروع، وبين علم واحد بأن الجزاء في الحالتين .

وأوصت الدراسة عدم منح جهة الإدارة بتحديد هوية المشتكى عليه، إذ أن تحديد هوية المشتكى عليه ، يجب أن تكون من خلال السلطة القضائية، وهو المدعي العام ، وأوصت الدراسة عدم خضوع قرارات المدعي العام إلى مصادقة جهة إدارية، وهو مدير عام الجمارك. و وجوب وجود نيابة عامة جمركية مستقلة، تكون تابعيتها إلى الجهاز القضائي .

أوجه التشابه : تحدثت هذه الدراسة عن الضابطة الجمركية ومهامها، بشكل مفصل وهو الأمر الذي سيرد في هذه الدراسة .

أوجه الاختلاف : ركزت هذه الدراسة على الدعوى الجزائية ،والأمور القانونية في الضبط الجمركي ولم ترد على ذكر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية .

الإفادة من البحث: تمكنت الباحثات من معرفة معلومات مهمة عن الضابطة الجمركية ،والأمور القضائية المتعلقة بها.

الدراسة الثانية: ناصري، عبد اللطيف ، (٢٠١٢)

بعنوان : وظائف إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة ،ومجال ممارستها للشرطة القضائية تتولى إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة أداء مجموعة من الوظائف الإقتصادية ،والجبائية والحماية ،حيث تسهر على مراقبة عمليات استيراد وتصدير البضائع وتصفية وتحصيل الرسوم المستحقة عملياً، وتعمل على تنفيذ القوانين والأنظمة المتعلقة بمراقبة التجارة الخارجية والصرف، فضلاً عن استخلاص الضرائب الداخلية على الإستهلاك والضريبة على القيمة المضافة المفروضة.

كما تعد قوة اقتراحية لصياغة إجراءات السياسة الحكومية في المجال الجمركي ، ، وتحرص على تطبيق المقتضيات الجمركية للاتفاقيات الدولية التي التزم بها المغرب، وعلاوة على ذلك فإدارة الجمارك تساهم في خلق المناخ الخصب لتأهيل النشاط المقاولاتي، وتحفيز الاستثمار ، وفي هذا الإطار ،فهي تركز جهودها على تبسيط ، مساطر التعشير ومحاربة التهريب والغش التجاري، وهذه الوظائف ،والتحديات جعلت المشرع يخصص أعوان الجمارك بمجموعة من الصلاحيات والآليات القانونية والإدارية لإنجاز المهام ،والاختصاصات المسندة إليهم، ومنها تلك المتصلة ببعض مهام الشرطة القضائية .

أوجه التشابه : تحدثت هذه الدراسة عن وظائف إدارة الجمارك بشكل عام ووردت على ذكر مهام الضابطة الجمركية

أوجه الاختلاف: ركزت هذه الدراسة على مجال ممارسة المهام للشرطة القضائية ،ولم ترد على ذكر دور العلاقات العامة

الإفادة من الدراسة: تمكنت الباحثات من معرفة العديد من المهام والوظائف لإدارة الجمارك غير المباشرة.

الدراسة الثالثة: الجريري، صالح، (٢٠١٠)

بغنوان : اتجاهات المستهلك نحو شراء المنتجات الغذائية الوطنية والأجنبية

تهدف الدراسة الى التعرف إلى اتجاهات تفضيل المستهلك اليمني في سوف محافظة عدن لكل من المنتجات الغذائية الوطنية والأجنبية، فضلاً عن التعرف إلى طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية

: العمر ،والجنس ،والدخل الشهري ،والمستوى التعليمي ، واتجاهات السلوك الشرائية للمستهلك
ولتحقيق الأهداف فقد تم توزيع ٤٠٠ استبياناً على عينة من المستهلكين اليمنيين في خمس مديريات
رئيسية بمحافظة عدن ، وتوصلت الدراسة الى ما يأتي:

-تفضيل المستهلك اليمني في سوق محافظة عدن للمنتجات الغذائية الوطنية بدرجة أكبر من
تفضيله للمنتجات الأجنبية

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تفضيل المنتجات الغذائية الوطنية " دقيق الخبز المعكرونة،
سمن الطعام، المياة الصحية ،والمعدنية، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو المنتجات
الأجنبية " الجبن ،والبسكويت ،والحلويات ،والشوكولا ،والعصائر المعلبة

-ان هناك علاقة ارتباط وذات دلالة إحصائية بين الجنس ،واتجاهات السلوك الشرائية نحو المنتجات
الوطنية، بينما توجد علاقة ارتباط سالبة وذات دلالة إحصائية بين الدخل الشهري واتجاهات السلوك
الشرائية نحو المنتجات الوطنية ، في حين توجد علاقة ارتباطية موجبة بين المستوى التعليمي
واتجاهات سلوك الشرائية نحو المنتجات الأجنبية.

أوجه التشابه : تحدثت هذه الدراسة عن المنتجات الغذائية وسلوك المستهلك الشرائي نحوها، وهو
موضوع دراستنا في التركيز على المنتجات الغذائية تحديداً.

أوجه الاختلاف: اهتمت هذه الدراسة بمعرفة سلوك المستهلك وتفضيله للمنتج الوطني أو الأجنبي
ولم ترد على ذكر دور العلاقات العامة في ذلك .

الإفادة من الدراسة: استطاعت الباحثات معرفة ميول المستهلك تجاه المنتجات الغذائية المختلفة
وأسباب هذه الميول سواء كانت وطنية أو أجنبية.

الدراسة الرابعة: ابن علي، محمد حاج (٢٠٠٩)

بمعنوان : مسؤولية المحترف عن أضرار ومخاطر وتطور منتجاته المعيبة

تحدثت هذه الدراسة عن اعتناق المشرع الفرنسي للتعليلة الأوروبية في وضع نظام تشريعي خاص موحد لمسؤولية المحترف عن الأضرار التي تسببها منتجاته المعيبة، كان أقل رعاية لحماية المستهلك في ظل الصراع الدائر بين مصلحة المستهلكين من جهة والمحترفين من جهة أخرى ، بالمقارنة مع ما جاد به الفقه والقضاء في هذا الشأن ، بأن كان القضاء أكثر توسعا، في استخدام افتراضات قانونية ارتكزت أساسا على الصفة الاحترافية أو المهنية للبائع من أجل التقريب بين أحكام المسؤولينتين العقدية والتقصيرية بالتوسيع في أحكامهما، ممهدا لإرساء دعائم مسؤولية موضوعية لا تقوم على خطأ، وإنما عن عيب في المنتج وضرر ناتج عنه، تقع على عاتق المنتج تطبيقا لقواعد الرجوع، وبصفته بائعا محترفا يتساوى والبائع سيء النية جعل نصوص القانون المدني ، ملزما بمعرفة عيوب الشيء الذي يبيعه ، وملزما بضمان حالة خطر التطور .

ووعيا من المشرع الفرنسي بأهمية إسهام القضاء في تقرير مسؤولية موحدة موضوعية للمحترف الفرنسي - والتعليلة الأوروبية - لا تخل بحق المضرور في الاختيار بين التمسك بالقواعد العامة للمسؤولية العقدية ،والتقصيرية ،وبين أي نظام آخر منصوص عليه في القوانين الوطنية من القانون المدني الفرنسي، والتي جسدت نص المادة ١٩ / ١٩٩٤ نظام آخر منصوص عليه في القوانين الوطنية (المادة الأوروبية)، ليجعل بذلك النظام الخاص يتكامل والقواعد العامة للمسؤولية.

وهو فحوى الدراسة ،ولب موضوع مسؤولية المحترف عن أضرار منتجاته المعيبة ،والذي وجب على المشرع الجزائري مراعاته . ولا تعكسه مجرد الاكتفاء بالمادتين اللتين شملهما تعديل القانون المدني والتي أضحت التوحيد يعوزهما، في انتظار ما سيجود به قانون حماية المستهلك المزمع إصداره مستقبلا.

أوجه التشابه : تحدثت هذه الدراسة عن المنتجات المعيبة، كما في موضوعنا عن المنتجات الغذائية الفاسدة

أوجه الاختلاف : ركزت الدراسة على مسؤولية المحترف عن أضرار ومخاطر منتجاته المعيبة ،ولم ترد على ذكر دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في التصدي لها .
الإفادة من البحث : حصلت الباحثات على معلومات قيمة بخصوص المنتجات المعيبة ومسؤولية المحترف مفصلة من خلال هذه الدراسة.

الدراسة الخامسة : عثمان، رانيا (٢٠١٢)

دور اخصائي الجودة في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية.

تتناول الدراسة مفهوم الجودة في المكتبات العامة ،والجامعية ،ومدى إلمام العاملين بهذه المؤسسات بمفهوم الجودة ،وكذلك تجربة لبعض المؤسسات في إطار اهتمامها بتطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة المكتبات ،بالاستعانة بالأفراد المؤهلين (في مجال المكتبات TQM) علمياً ،والمختصين في مجال الجودة ، وذلك في ظل تزايد الاهتمام بقضية إدارة الجودة الشاملة ،والمعلومات.

لذلك تناقش الدراسة الدور الفعال الذى يمكن أن يقوم به أخصائيو الجودة في المكتبات،والذى يشمل جمع المعلومات والبيانات بشكل مستمر ،وذلك لتقييم جميع ما تقوم به المكتبة ،أو المؤسسة ابتداء من تنظيم العمل بين أقسام المكتبة المختلفة ،وقياس جودة المنتجات لهذه الاقسام ، وتوزيع الاختصاصات بينها، وتحديد صلاتها بعضها بعضاً حيث ان العديد من المشكلات تنشأ لتدخل أدوار الاقسام فيما بينها ،مما يضيع الكثير من الوقت والجهد، كذلك يمكن أن يساعد أخصائيو الجودة في العمليات الإدارية المختلفة بالمكتبة ،من حيث الموظفين ،والمبنى ،والأثاث ،والأجهزة وذلك عن طريق الإحتكاك المباشر بالأفراد للأمام بمناطق القصور ،ومن ثم تجميع البيانات اللازمة، وتقديم المقترحات لإدارة المكتبة لدراستها ،والنظر في إمكانية تحقيقها ،بما لا يتعارض مع أهداف المؤسسة وميزانياتها.

ويمكن أيضاً المساهمة في العمليات المالية المتعلقة بإنفاق المكتبة لمخصصاتها ،ويشمل: إختيار المواد العلمية من كتب ،ومطبوعات وغيرها، ومن ثم إعدادها للاستعمال خلال إجراءات فنية خاصة، ويشمل صيانتها ،وترميمها ،وتجليدها والتخلص من بعضها ،وتيسير استعمالها عن طريق إعارتها ،أو إرشاد القراء لكيفية استعمالها ،وكذلك إمكانية الإشتراك في المصادر الالكترونية، والدوريات ،وقواعد بيانات ما يحسن من أداء المؤسسة ،ويخدم المستفيدين. وكذلك طريقة عرض الكتب على الرفوف للقراء ،والمشاركة في عملية الإحلال ،والإبدال الخاصة بالكتب ،والمراجع من خلال التواجد مع المستفيدين بصورة مستمرة ،والوقوف على جوانب القصور في مجموعات الكتب والمصادر المختلفة.

ويمكن أن يقوم أخصائيو الجودة بالكثير من الأدوار إضافة إلى ما سبق ، وذلك وفقا لأهداف وخطة كل مؤسسة ، ولكن يبقى دائما أهم الأدوار الأساسية هي الوقوف على نقاط القصور في الخدمة من وجهة نظر المستفيدين ، والمساعدة في معالجة جوانب الضعف في إدارة المكتبة لتحقيق خدمة افضل، لذلك توصى الدراسة في النهاية وبناء على بعض المقابلات مع العاملين في مجال المكتبات وكذلك من خلال عرض تجربة إحدى المكتبات المصرية (مكتبة الإسكندرية) في الاستعانة بأخصائي الجودة في إدارة المكتبة ، بضرورة تواجد أخصائي للجودة بكل مؤسسة معلوماتية ، وذلك لضمان تطبيق معايير الجودة ، وكذلك المساهمة في نشر ثقافة الجودة ومفاهيمها بين العاملين في المؤسسة ومن ثم المساهمة في تطوير معايير الجودة من النظرية إلى التطبيق .

أوجه التشابه : تناولت هذه الدراسة الحديث عن الجودة ، وتطبيقها في المؤسسات ، وهو الأمر الذي سندر على ذكره في الاطار النظري للدراسة .

أوجه الاختلاف : ركزت هذه الدراسة على تطبيق معايير الجودة على المؤسسات المعلوماتية ولم ترد على ذكر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية

الإفادة من الدراسة : تحدثت هذه الدراسة عن أهمية تطبيق معايير الجودة على المؤسسات المختلفة، وخصصت الحديث عن المكتبة و المؤسسات المعلوماتية المعلومات، وهو أمر لا بد من تطبيقه في الضابطة الجمركية .

مصطلحات الدراسة

العلاقات العامة: هي مهارة الاتصال بالجمهور، والتعامل معه، لكسب ثقته، وإيجاد التفاهم عن طريق الاتصال المستمر، وصولاً لتلبية احتياجات المنظمات، أو المؤسسات، أو الجمهور الذي يتعامل معها، وهذا بصفة دورية (الشربيني، ٢٠٠٩، ص ٣٨٨)

الضابطة الجمركية : الضابطة الجمركية الفلسطينية جهاز أمن يتبع وزارة الداخلية، ويناط به تنفيذ مهام أمنية من نوع مختلف، فمن ضبط ورقابة الموارد المالية الضريبية والجمركية للحكومة الفلسطينية، مروراً بتنفيذ قرارات مقاطعة منتجات المستوطنات الإسرائيلية، إلى ضمان سلامة جودة السلع المتداولة محلياً. ويحمل جهاز الضابطة الجمركية مفاتيح ومهام استقرار الأمن الإقتصادي للمناطق الفلسطينية (اشتية، بكر، الجزيرة)

المنتجات الفاسدة : هي المنتجات التي تظهر تغيرات عليها في المظهر، والنكهة، والرائحة، وغيرها من صفات المواد الغذائية بسبب نمو الجراثيم الذي يؤدي إلى تدهورها، وفسادها، وتحللها، ويُعرف أيضاً بأنه حالة التعفن التي تصيب المواد الغذائية، فتُصبح غير صالحة للأكل البشري، أو أن جودتها تُصبح أقل، حيث أن هناك عوامل خارجية أثرت فيها، كما يُعرف كذلك بأنه كل تغيير يجعل الغذاء غير مقبول به لمجموعة من الناس. (ويكيبيديا)

الجودة : هي المقاييس التي تقاس بها درجة الإتقان التي تتفق مع متطلبات الزبائن وترضيهم، بحيث تضمن العمليات الجارية في مؤسسة، أو شركة ما مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها.

(ناصر، ٢٠١٠، ص ٥٢)

الانتاج: الخطوة المهمة في سلسلة تحتوي على مجموعة من العمليات، التي تساهم في الحصول على سلعة، أو خدمة معينة، يتم تقديمها إلى الجمهور المستفيد . (مجموعة من العلماء والباحثين

١٩٩٩، ص ١٤٤)

الفصل الثاني

الإطار النظري

- نظرية البحث
- مفهوم العلاقات العامة
- وظائف العلاقات العامة
- أهداف العلاقات العامة
- الضابطة الجمركية

النظرية المتبعة في الدراسة :

إستندت هذه الدراسة إلى نظرية المسؤولية الاجتماعية ويقصد بها : "أن تسهم المنشأة في تقدم المجتمع المحلي الذي تعمل فيه وإن تسهم في تنميته بشكل أو بآخر وأن تجعل من هذه المساهمة جلية وواضحة". (رمضان، ١٩٩٨، ١١٤)

ويمكن تعريفها أيضاً بأنها: "جميع القرارات أو الأفعال التي تعد تطور المجتمع ورفاهيته هدفاً وتسعى لتحقيقه". (التويجري، ١٩٨٨، ٢١)

وانطلاقاً من ذلك يرى أن دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في التصدي للمنتجات الغذائية الفاسدة، هو دور إجتماعي وإنساني يعود بالنفع على المجتمع بشكل عام، ولذلك يرى فريق البحث أن النظرية الأنسب لهذه الدراسة هي المسؤولية الاجتماعية.

أولاً: العلاقات العامة

١ - مفهوم العلاقات العامة:

هي فن التعامل الناجح الذي يقوم على أسس علمية مع الأفراد، والجماعات داخل المنظمة وخارجها بطريقة واعية، متبادلة ، لتحقيق أهداف الهيئة أو المنشأة أو الفكرة، مع مراعاة القيم الأخلاقية، والقوانين، والمعايير الاجتماعية، والتقاليد السليمة السائدة. (دياب، ٢٠١٤، ص ٥٤)

٢ - الوظائف الإدارية للعلاقات العامة:

أجمع عدد من الباحثين على الوظائف التي من الممكن أن تكون فعالة ومؤثرة ، في ممارسة نشاط العلاقات العامة، والتي لا يمكن لأي إدارة للعلاقات العامة أن تخلو منها، وتتنحصر في خمس وظائف وهي:

١. وظيفة البحث:

• ويعني البحث في العلاقات العامة تجميع المعلومات والبيانات والحقائق وتحليل مختلف العوامل المؤثرة على العلاقات بين المنظمة و جماهيرها المختلفة، ويمتد البحث عن الحقائق ليشمل دراسة أهداف المنظمة وتاريخها وطبيعة عملها ، وحجمها ، وخططها المستقبلية وتنظيماتها الإدارية وسياساتها وبرامجها وانجازاتها ومواقفها بالنسبة للمنظمات الأخرى، واحتمالات نموها وأنظمة العمل بها ومركزها المالي والمشاكل التي تواجهها سواء كانت داخلية أم خارجية والعوامل التي أدت إلى وجودها وكذلك المشكلات المحتمل مواجهتها في مختلف ميادين العمل، فضلاً عن دراسة مختلف

الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية السائدة والتي تؤثر في تكوين اتجاهات الرأي العام للجماهير (موسى، ٢٠١٤، ٣٢)

٢. وظيفة التخطيط

بعد التخطيط إحدى الوظائف الرئيسية لأنشطة العلاقات العامة، تقوم في ضوءه بتحديد الطريق الذي يجب أن يلتزم به نشاط العلاقات العامة.

ويعرف التخطيط بأنه العملية التي يتم من خلالها التنبؤ بالمستقبل وتحديد الأهداف لرسم الطريق لتحقيقها، وهو أيضاً عملية التوقع بالمستقبل وتحديد مسارات التصرف الأكثر احتمالاً، فضلاً عن وضع السياسات وإعداد الميزانيات التقديرية لخطط وبرامج العلاقات العامة (باقر، مصدر سابق،

ص ٣٢)

٣. وظيفة التنسيق:

ويقصد به الإتصال مع المسؤولين في الداخل والإتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج؛ بهدف تزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات، وخاصة ما يؤثر منها على سمعة المنظمة وشهرتها.

(الصيرفي، ٢٠٠٥، ص ١٦)

٤. وظيفة التنظيم:

يعد التنظيم وظيفة من وظائف الإدارة ذات التأثير الشمولي على كامل نشاطات المنظمة أو المشروع. ويتحدد دور التنظيم في أنه يقدم الوسائل التي يستطيع الأفراد بمقتضاها العمل جماعياً و بفاعلية نحو تحقيق الأهداف المرسومة. ولتحقيق هذه الأهداف فإن على المدير أن يحدد أولاً النشاطات والأعمال المطلوب تنفيذها وإدارتها، ومن سيتولى مساعدته، ولمن يقدم تقارير العمل، ومن يقدم له بدوره هذه التقارير. (العلاق، ٢٠١٠، ص ٨٩)

٥. وظيفة التقييم:

التقييم هو المرحلة الأخيرة من مراحل أنشطة العلاقات العامة، والتي تبدأ بإجراء البحوث وإعداد الخطط ووضع البرامج وتنفيذها وتنتهي بمرحلة التقييم. ويمكن تعريف التقييم بأنه عبارة عن إتباع أساليب محددة بهدف تقدير مدى تحقيق برامج العلاقات العامة لأهدافها، وبالتالي فهناك أهداف أو معايير معينة يجري إقرارها عند وضع برامج العلاقات العامة، بحيث يتم مقارنة هذه المعايير أو الأهداف مع النتائج الفعلية التي تم تحقيقها ومن ثم التوصل إلى أية انحرافات إيجابية أو سلبية عن المعايير المقررة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجتها. (جودة، ١٩٦٦، ص ٢٢٥)

وظائف العلاقات العامة

الوظائف الأساسية للعلاقات العامة تتمثل في زيادة اهتمام الجمهور بمحيطهم ، وشرح الأوضاع العامة الحالية والمعاصرة والخطط التي تساهم في التنمية والتحسين ودعم التواصل بين هذا المحيط ومتابعة التغذية الراجعة، كما أنها تساهم في الرعاية والاهتمام بال جماهير الداخلية ودعم العلاقات بين الإدارة والعاملين والمستفيدين فيها. إلى ذلك ، يمكن تقسيم وظائف العلاقات العامة وفق الدور الذي تؤديه إلى الجماهير إلى ثلاث دوائر أساسية (الجنابي ، ٢٠١٦: ٢٣):

- أ- وظائف العلاقات العامة بالنسبة للجماهير النوعية (المتنوعة) : تسهم في إطلاع الجماهير على سياسة المنظمة وما يطرأ عليها من تعديلات، وتعريف الجماهير النوعية بالمنظمة بإتباع أسلوب مناسب لكسب تأييدهم. او للمساهمة في تكوين رؤية سليمة عن المنظمة لدى الجماهير من خلال إمدادها بالمعلومات ذات الشفافية الكاملة.
- ب- وظائف العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة كوحدة نشاط: من خلال التحقق من أن سياسات ونشاطات المؤسسة تجد اهتمام كاف من جانب الجمهور الداخلي والخارج، وتزويد المنظمة بكافة المعلومات التي ترصد التطورات الطارئة على الرأي العام وحماية المنظمة من أي هجوم يستهدف سمعتها أو صورتها الذهنية.

- ج- وظائف العلاقات العامة بالنسبة لإدارة المنظمة: من خلال إطلاع الإدارة العليا على ردود فعل الجماهير تجاه سياساتها، وتحليل المواضيع الهامة للإدارة العليا خاصة ما يتعلق بقياس الرأي العام.

تعتبر وظيفة البحث، التخطيط، الاتصال، التنسيق، والتقويم) من الوظائف الهامة في العلاقات العامة والتي تناسب معظم المؤسسات، ويمكن أن يتم التعديل عليها وتطبيقها بناء على أهداف وطبيعة عمل المؤسسة. ، وعليه يرى (حجاب، ٢٠٠٧) أن كل باحث ومفكر في وظائف العلاقات يحدد وظائفها حسب ثقافته فلسفته وطبيعة المؤسسة ، فحجاب يرى وظائف العلاقات العامة على النحو التالي:

- تقديم الاستشارات والنصائح للإدارة العليا في المؤسسة.
- طبع الكتيبات والنشرات الدورية وعقد الندوات والمؤتمرات.
- مواجهة الأزمات الداخلية والخارجية التي تطرأ على المؤسسة ومحاربة الشائعات الضارة.
- بحث شكاوي العاملين بالمنظمة والمتعاملين معها ومحاولة إزالة أسبابها.
- إقامة علاقات جيدة ومستمرة مع وسائل الاتصال، ومع المنظمات
- تنظيم واستقبال الوفود والزوار وترتيب إقامتهم.
- تجهيز وتنفيذ المعارض المحلية والإقليمية، والقيام بمختلف الأنشطة في المؤسسة
- إعداد التقارير السنوية عن أهم انجازات وظيفة العلاقات العامة، وعن نتائج أعمال المؤسسة، ومركزها المالي في نهاية كل سنة.

ويحدد (عجوه، ١٩٩٣) في دراسته الوظائف الثمانية للعلاقات ألعامه المعتمدة من قبل الجمعية

الأمريكية للوظائف العامة ، وهي على النحو التالي :

١. كتابة التقارير والبيانات الصحفية، و الكتيبات، ونصوص البرامج الإذاعية والتلفزيونية ، والخطب ، ومقالات المجلات والصحف التجارية وإنتاج المواد الإعلامية والفنية.
٢. تحرير النشرات العمالية، والصحفية، وتقارير المساهمين، وسائر المخاطبات الموجهة من الإدارة إلى كل فرد من أفراد المؤسسة والجمهور الخارجية .
٣. الاتصال بوسائل الإعلام والصحافة بالصحافة ، ومحرري الأقسام التجارية بهدف إثارة اهتمامهم لنشر الأخبار والموضوعات التي تتعلق بالمؤسسة.
٤. تحسين صورة المؤسسة ، من خلال الأحداث الخاصة ، والمعارض ، وتقديم التسهيلات، وإقامة الاحتفالات في المناسبات العامة أو الخاصة وتنظيم المسابقات، ورعاية العلاقات مع الضيوف، وتقديم الهدايا التذكارية، وإنتاج أفلام عن المؤسسة بالإضافة إلى غيرها من الوسائل البصرية الأخرى.
٥. مواجهة الجماعات المختلفة، والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية وإعداد خطب للغير، وتخصيص متحدث باسم المؤسسة، وتقديم المتحدثين في الحفلات والاجتماعات العامة.
٦. إنتاج النشرات ، والكتيبات والتقارير الخاصة، ومواد الاتصال المصورة ودوريات المؤسسة .
٧. تحديد الاحتياجات والأهداف، والخطوات اللازمة لتنفيذ المشروع، وهذا يحتاج إلى خبرة رفيعة في العلاقات العامة، ومقدرة خاصة في توجيه النصح والمشورة إلى رجال الإدارة.

٨. استخدام الإعلانات الإعلامية، في إعلاء اسم المؤسسة، والتنسيق المستمر مع قسم الإعلان بالمؤسسة وغالبا ما تكون مسؤولية قسمي الإعلان والعلاقات العامة بالمؤسسة مسؤولية مزدوجة. ويرى الباحث (دراغمه ، ٢٠١١ : ٧٢) أن كل ما قاله الباحثون حول أهداف العلاقات العامة ووظائفها صحيح ولا شك فيه، إلا أنه يحصر وظائف العلاقات العامة وأهدافها في جملة واحدة وهي: بناء سمعة جيدة للمنشأة والحفاظ عليها، إذ يعدّ الباحث هذه الجملة مظلة عليا تتناثر تحتها كل الأهداف والوظائف التي ذكرت والتي تسعى بمجملها لتحقيقها، ويرى الباحث بأهمية كلمة "بناء" وليس "تحسين"؛ لأن "التحسين" يعني تجميل الشيء ، في حين تجتمع الوظائف والأهداف لبناء السمعة الجيدة التي من شأنها أن تجعل اسم المؤسسة مدويا في المجتمع ويحظى باحترامه كلما ذكر، لما تتمتع به المؤسسة من سمعة طيبة. ويؤكد الباحث ضرورة الحفاظ على استمرارية السمعة الطيبة من خلال القيام بكل ما ذكره الباحثون من وظائف وأهداف، والحذر من انهيار هذه السمعة بسرعة، وهذا الأمر ليس غريبا، فالبناء الضخم الذي استغرق بناؤه سنوات عديدة يمكن هدمه خلال دقائق معدودة.

٣- أهداف العلاقات العامة

يرى (العاصي ، ٢٠٠٦ : ٣٤٩) أنه وإضافة إلى أهداف العلاقات العامة المتمثلة بالإدارة والبحث والتخطيط والإنتاج والتنسيق فإن الهدف الأمثل هو الوصول إلى ثقة الجمهور في الرأي العام وأن الأهداف الأخرى السابقة تُعد أهدافا ثانوية تدعم وتعزز الهدف الرئيسي و أن هذا الهدف يتحقق من خلال أدوات أساسية منها البحث وجمع المعلومات والإعلام.

في حين يرى) الشمري ، ٢٠١٣ : ١٩ (أن العلاقات العامة مجموعة من الأهداف الرئيسية منها

تحديد وتركيز الإدارة والسلطة وصلاحيات الأفراد ، كما أنها تساعد الإدارة العليا في وضع

الاستراتيجيات الأساسية للمؤسسة حيث تشكل مرجعاً لاتخاذ القرارات ، وتساعد المؤسسة على

تقديم برامجها وخدماتها بصورة أفضل ، وتعكس صورة المؤسسة إيجاباً ما يسهم في كسب تأييد

وثقة الرأي العام من خلال الشفافية في التزويد بالمعلومة.

وفي سياق متصل ، (يرى حسين ، ٢٠١١) ان تنوع الأهداف ما بين اجتماعي واقتصادي وسياسي

تبعاً لطبيعة المؤسسة ، هذا ينقلنا إلى تحديد أهداف إدارة العلاقات العامة بشكل عام، في ثلاث

نقاط رئيسية ، وهي :

- تأسيس علاقات قوية ومتينة مع الجهات ذات الأهمية داخل المنشأة وخارجها، بما يمكنها من

التأثير الفعال على جمهورها ويمكنها من خدمة مصالحها ومصالح المنشأة التي تمثلها.

- القدرة على توقع الاتجاهات والأحداث التي قد تؤثر على سمعة المنشأة أو تؤثر سلباً على

العلاقات القائمة.

- القدرة على اتخاذ خطوات لتفادي التأثير السلبي للعوامل، أو تقليصها.

ووفقاً لهذا الطرح وهذا المفهوم، فإن نجاح إدارة العلاقات العامة في تحقيق أهدافها يكمن في قدرة

إدارتها أو مديرها على بذل جهد مخطط لتحقيق الأهداف، وهو بذلك قادر على تحويل الإدارة إلى

وحدة ديناميكية تمارس عملاً ميدانياً مخططاً، يتفق مع الأهداف الموضوعية.

وهذا يتسق في مجمله مع تعريف العلاقات العامة الذي وضعه معهد العلاقات العامة الذي انشأ ببريطانيا عام ١٩٤٨ والذي ينص على أن " العلاقات العامة عبارة عن الجهد التخطيطي المتواصل لإنشاء وللحفاظ على السمعة الطيبة والفهم المتبادل بين المنظمة وجمهورها".

تتنوع آراء الباحثين في تحديد أهداف العلاقات العامة ، وتتقاطع أحيانا ، وبحسب (محمد، ٢٠٠٧) يرى أن أهداف العلاقات العامة تحدد أساسا على إسهامها في تحقيق غاية العلاقات العامة ومنها:

- ترقية أسباب التفاهم والانسجام الاجتماعي بين المصالح المختلفة.
- زيادة فرص نجاح المؤسسة.
- تعديل الاتجاهات السلبية في المجتمع وتحويلها إلى اتجاهات ايجابية بناءة.
- تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والقومية لدى المواطنين.
- توعية الجماهير بأهداف المؤسسة.

وعليه يرى الباحث ان أهداف العلاقات العامة متعددة وفي جوهرها تحسين صورة المؤسسة في ذهن جماهيرها وتسويق خدماتها التي هي بالضرورة ضمن احتياجات المجتمع ، ويمكن تلخيص ابرز

أهداف العلاقات العامة ، هي :

- توعية الجمهور بأهداف المؤسسة
- خدمة مصالح المؤسسة وتسويق خدماتها
- المساهمة في وضع استراتيجيات المؤسسة والمشاركة في صنع القرار
- تأسيس علاقات قوية ومتينة مع الجهات ذات الأهمية داخل المنشأة وخارجها

- توقع الاتجاهات والأحداث التي قد تؤثر على سمعة المنشأة

العاملون في العلاقات العامة

من المؤكد أن أخصائي العلاقات العامة يلعب دوراً رئيسياً وهاماً في نجاح العلاقات العامة بالمؤسسة، لذلك فمن الواجب أن تتوفر فيه خصائص شخصية، ومهارات اتصالية معينة، تمكنه من الاضطلاع بمهامه، لذلك فإن عملية اختيار العاملين في العلاقات العامة من المهام الأساسية لقسم العلاقات العامة، فقد ازداد اهتمام المؤسسات في اختيارهم وتدريبهم على ميادين العلاقات العامة، ولقد نشأت المعاهد العلمية المتخصصة لتعليم وتدريب الراغبين بتخصص العلاقات العامة .

(زويلف و القطامين ، ١٩٩٤)

الكثير من الباحثين ابرزوا الصفات التي يجب أن تتوفر في العاملين بحقل العلاقات العامة ، ويمكن اداراجها على النحو التالي :

١. **المؤهلات الشخصية:** حيث اعتبر (علوه ، ٢٠١٣) أنها تتمثل في الجاذبية، والإحساس العام ، والحماس وحب الاستطلاع ، والخيال الخصب والاتزان والموضوعية، الذكاء والاستقامة والقدرة على القيادة والخيال الخصب بالإضافة إلى الشجاعة في مواجهة الرئيس بأخطائه.
٢. **المؤهلات الاتصالية:** ذكر (المدهون ، ٢٠٠٦) العديد من خصائص القدرة الاتصالية تتمثل في مهارات القراءة والكتابة والتخاطب والاستماع الجيد، والإلمام بالعديد من العلوم.

٣.المؤهلات الإدارية أو الوظيفية: يرى (حسين ، ٢٠١١: ٢٥) ، ان العاملين في حقل العلاقات العامة لا بد ان تتوفر لديهم مهارات لغوية إلى جانب الخبرة الصحفية والكتابة ، والإلمام بعلم النفس لمعرفة دوافع النفس البشرية و ليتسنى له التأثير على الأفراد ، وعلم الاجتماع ليتفهم طبيعة الأفراد والجماعات وأساليب اتصالها وقوة ارتباطها، وكلك الإلمام بالإدارة والاقتصاد والإحصاء وأساليب البحث العلمي .

أما وجهة نظر(المدهون ، ٢٠٠٦) في الصفات الأساسية التي يجب توافرها في خبراء العلاقات العامة هما صفتين أساسيتين ،تتمثلان في الشخصية المحبوبة، والقدرة على الاتصال، وأوضح أن العلاقة بين الشخصية المحبوبة والقدرة على الاتصال علاقة قوية ولكنه أضاف أن هناك بعض الحالات التي تتوافر فيها للشخص مهارات اتصالية عالية، دون أن تحقق له الشخصية المحبوبة.

ويرى الباحث (دراغمة ، ٢٠١١: ٧٩) أن لكل إنسان صفات تميزه ، وتجعله يصلح للعمل في مجال دون آخر، ومنها ما يتطلب مواجهة الجماهير والتحدث إليهم، ومثل هذه الوظيفة تتطلب صفات شخصية وعلمية محدده.

ثانياً : الضابطة الجمركية الفلسطينية

بدأ جهاز الضابطة الجمركية الفلسطيني ممارسه أعماله بشكل رسمي في ١٩٩٥، وهو جهاز أمن يتبع وزارة الداخلية، ويناط به تنفيذ مهام أمنية من نوع مختلف، من ضبط، ورقابة الموارد المالية، الضريبية، والجمركية للحكومة الفلسطينية، مروراً بتنفيذ قرارات مقاطعة منتجات المستوطنات

الإسرائيلية، إلى ضمان سلامة جودة السلع المتداولة محلياً. وبين هذا وذاك، يحمل جهاز الضابطة الجمركية مفاتيح، ومهام استقرار الأمن الاقتصادي للمناطق الفلسطينية، بمراد بشرية، ومخصصات مالية لا تتناسب والدور الملقى على عاتقه، حيث يبلغ عدد عناصر الضابطة الجمركية ٥١٠ عنصر، ويخصص لهم ١% من موازنة الأجهزة الأمنية في السلطة الوطنية الفلسطينية. (أبو هولي، ٢٠١٣، ص ٢)

يعتبر جهاز الضابطة الجمركية من أهم الأجهزة الأمنية، إذ يمارس مهام بالغة الأهمية بالنسبة لمؤسسات القطاع الخاص، والمجتمع الفلسطيني بشكل عام، ومنها مراقبة مدى التزام المنشآت الاقتصادية، بتسديد المستحقات الضريبية عليها، ومدى تطبيقها للتعليمات المتعلقة بالمواصفات، والشروط الصحية كذلك. (ديوان، ٢٠١٣، ص ٥)

اجمعت الدراسات المتخصصة على أهمية الدور الذي يقوم به جهاز الضابطة الجمركية منذ تأسيسه في عام ١٩٩٥، والذي يستهدف بالدرجة الأولى مكافحة التهريب الجمركي، والتهرب الضريبي، وتنفيذ سياسات الوزارات الشريكة، فيما يتعلق بمحاربة البضائع الفاسدة، ومكافحة تهريب منتجات المستوطنات. (ديوان، مصدر سابق)

وبغض النظر عن الصعوبات والمشكلات الكثيرة التي تواجه عمل جهاز الضابطة الجمركية، إلا أن المنجزات التي تم تحقيقها كبيرة ومهمة.

تعمل الضابطة الجمركية بموجب عدد كبير نسبياً من القوانين والأنظمة، بعضها حديث والبعض الآخر قديم جداً، بحيث أنها لم تعد تتسجم مع المستجدات في الأوضاع الاقتصادية والسياسية. لذلك

ظهرت الحاجة الماسة لإعادة النظر في الأطر القانونية والتنظيمية ذات العلاقة.

(ابو هولي، ص ٧)

٢- رؤية الضابطة الجمركية الفلسطينية

تعتبر الضابطة الجمركية جهازاً عسكرياً، تنفيذياً، وذلك يعني أن موظفيه يخضعون لقانون الخدمة العسكرية، وهو يتبع إدارياً لوزارة الداخلية، أما فنياً، لوزارة المالية، وتتمثل رؤية الجهاز في تفعيل كافة الدوائر حسب الهيكلية بشكل متكامل وفعال ومهني، وصولاً لجهاز ضابطة جمركية قادر على تنفيذ مهامه، وتنفيذ الإجراءات القانونية المستندة إلى التشريعات، والقوانين، والأنظمة، بما يتلاءم مع المعايير الدولية، وصولاً لسوق فلسطيني نظيف وتجارة مشروعة واقتصاد قوي. (ديوان، ٢٠١٣، ص ٧)

تأسس جهاز الضابطة الجمركية بموجب القرار الرئاسي رقم ٥٣ لسنة ١٩٩٥، وكان يتبع حينئذٍ للأمن الوطني، ثم صدر القرار الرئاسي رقم ٦٢ لعام ٢٠٠٨، والذي نص على إلحاق الضابطة الجمركية بالإدارة العامة للجمارك، والمكوس وضريبة القيمة المضافة في وزارة المالية. وأصبح بذلك الجهاز الوحيد الذي يحمل الصفة العسكرية، ويعمل في الميدان على مكافحة التهريب الجمركي والتهريب الضريبي، وذلك بالتنسيق والتعاون التام مع دائرة الجمارك، والمكوس، والدوائر الضريبية الأخرى. (ديوان، مصدر سابق، ص ٨)

إضافة إلى ذلك، يعمل الجهاز على تنفيذ سياسة الوزارات الشريكة وذات الصلة، مثل وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة الزراعة، ووزارة الإتصالات، ووزارة المواصلات، تطور جهاز الضابطة الجمركية منذ أن تم إلحاقه بوزارة المالية، حيث تم العمل بخطتين متوازيين على إعادة مؤسسة الجهاز، وهما:

١- وضع هيكلية جديدة للجهاز تقوم على: مبدأ الاختصاص، وفحص الصلاحيات، والتي تتجلى بالتقسيمات الإدارية داخل الجهاز، وتضافر الجهود بين الدوائر، والمكاتب، لإنجاز القضايا بالسرعة، والدقة المطلوبة، وتنمية الكوادر البشرية، وتطويرها من خلال الدورات التدريبية المتخصصة.

٢- العمل على مد جسور الثقة بين الجهاز من جهة، والمواطنين، والمؤسسات من جهة أخرى، وكذلك تنظيم العمل مع الوزارات والمؤسسات الحكومية الشريكة.

٣- أهداف جهاز الضابطة الجمركية الفلسطينية (ديوان، مصدر سابق، ص ٦)

يسعى جهاز الضابطة الجمركية إلى تحقيق أهدافه من خلال التعاون، والشراكة الحقيقية مع القطاع الخاص، وذلك بدراسة احتياجاته، وتقديم التسهيلات اللازمة له، لتسهيل عمله في إطار القوانين النازمة للعمل الاقتصادي في فلسطين.

وهناك مجموعة من الأهداف العامة والخاصة للجهاز تتمثل بما يلي:

الأهداف العامة للجهاز

١- الهدف الاقتصادي: ويتمثل في ثلاثة محاور رئيسة هي:

• حماية المنتج المحلي.

• حماية التجارة المشروعة، وتقديم التسهيلات اللازمة.

• تشجيع الاستثمار، والنهوض بالاقتصاد الفلسطيني، وصولاً للتنمية المستدامة.

٢- الهدف الاجتماعي: والمتمثل في الحفاظ على سلامة، وصحة، وأمن المجتمع، ومحاربة البضائع

الفاصلة، والضارة بصحة المواطن.

٣- الهدف الأمني: المحافظة على الأمن القومي من خلال مكافحة عمليات التهريب لبضائع قد تؤثر

على الأمن بكافة أنواعه.

٤ - الهدف المالي: رفد خزينة الدولة، بالإيرادات من خلال محاربة عمليات التهريب، والتهرب

الضريبي.

الأهداف الخاصة لجهاز الضابطة الجمركية الفلسطيني

١ - رفع كفاءة منتسبي جهاز الضابطة الجمركية، من خلال تأهيل الكادر البشري، بتقديم الدورات

اللازمة.

٢- تطوير الأداء لأفراد الجهاز بشكل مهني، بما يتلاءم مع الأنظمة، والقوانين، مع مراعاة المعايير

الدولية.

٣ - العمل ضمن دليل إجراءات، واضح، وفعال، وشفاف.

٤ - تطوير أنظمة إلكترونية نقي بحاجة العمل.

- ٥- بناء قاعدة بيانات واسعة، ودقيقة يمكن الاعتماد عليها.
- ٦- تأسيس وحدة استخبار جمركي.
- ٧- تأسيس دائرة المخاطر.
- ٨- تأسيس قسم مندوبين.
- ٩- البحث عن جهات مانحة؛ لتقديم الدعم اللوجستي، من معدات وأدوات ضرورية لتسهيل وزيادة فعالية عمل الجهاز.

٥- مهام جهاز الضابطة الجمركية الفلسطينية (الخواجا، ٢٠١٣، ص ٩)

تتلخص مهام الجهاز بما يأتي:

- ١- مكافحة التهريب الجمركي، والتهرب الضريبي، من خلال مراقبة حركة البضائع التي تدخل وتخرج من وإلى مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية.
- ٢- مكافحة بضائع المستوطنات، بموجب قرار رقم ٤ لعام ٢٠١٠ بشأن حظر ومكافحة منتجات المستوطنات، حيث تم تكليف جهاز الضابطة الجمركية بذلك.
- ٣- فرض غرامات على البضائع المهرية بموجب قانون الجمارك.

٤- إحالة الأشخاص الذين يثبت تورطهم، بأفعال مخالفة لأحكام التشريعات المعمول بها إلى النيابة المختصة لاتخاذ الإجراء القانوني بحقهم.

٥- حماية السوق المحلي، والتجارة المشروعة والتاجر الملتزم، والعمل على تحقيق العدالة الضريبية من خلال توفير بيئة عمل آمنة، والعمل ضمن لجان السلامة العامة في المحافظات.

٦- مصادرة البضائع الفاسدة والمنتهية الصلاحية، واتلافها بوجود لجان رسمية وفق الأصول والقانون.

٧- العمل المشترك مع المؤسسات والوزارات ذات الاختصاص، لتنفيذ سياساتيم ضمن مذكرات تفاهم مشتركة.

٨- التعاون مع باقي الأجهزة الأمنية، والشرطية، في إطار تبادل المعلومات، والعمل المشترك.

٦- آلية عمل جهاز الضابطة الجمركية (خواجا، مصدر سابق، ص ١٠)

يعتمد الجهاز على الوسائل والطرق التالية لإنجاز مهامه:

١- إقامة الحواجز الثابتة، والمتحركة على مداخل المدن الفلسطينية

٢- عمل جولات ميدانية على المصانع، والمطاعم، والمستودعات، وأي مشغل مرخص، وذلك

ضمن لجنة السلامة العامة في كل محافظة.

٣- الاعتماد على المعلومات المسبقة من المندوبين التابعين للجهاز، وكذلك المعلومات

والبلاغات المقدمة من المواطنين، حيث ينشر الجهاز، أرقام هواتفه على تلفزيون فلسطين.

٤- التعاون مع المؤسسات الحكومية، والأجهزة الأمنية الأخرى في إطار تبادل المعلومات والقيام بعمليات مشتركة.

٧- الإطار القانوني الناظم لعمل الجهاز (ابو هولي، مصدر سابق، ص ١١)

يحكم عمل جهاز الضابطة الجمركية العديد من القوانين، ولكن بعض هذه القوانين قديم وعفا عليه الزمن، ولم يعد تتناسب مع الواقع الفلسطيني الحالي، والتطورات الاقتصادية، والسياسية، المختلفة التي حصلت في الأراضي الفلسطينية.

ويمكن أن نوجز القوانين التي تحكم عمل الجهاز بما يأتي:

- ١- قانون الجمارك والمكوس رقم ١ لعام ١٩٦٢.
- ٢- قانون الرسوم على المنتجات المحلية رقم ١٦ لعام ١٩١٣.
- ٣- قانون الإجراءات الجزائية رقم ٣ لعام ٢٠٠١.
- ٤- قانون الزراعة رقم ٢ لعام ٢٠٠٣.
- ٥- قانون الصحة العامة رقم ٢٠ لسنة ٢٠٠٤.
- ٦- قانون العقوبات رقم ١٦ لعام ١٩٦٠.
- ٧- قانون المواصفات، والمقاييس الفلسطينية رقم ٦ لسنة ٢٠٠٠.
- ٨- قانون حماية المستهلك رقم ٢١ لسنة ٢٠٠٥.

- ٩- قانون التبغ رقم ٣٢ لسنة ١٩٥٠.
- ١٠- قانون ضريبة الدخل رقم ١٧ لسنة ٢٠٠٤.
- ١١- حظر ومكافحة منتجات المستوطنات قرار رقم ٤ لعام ٢٠١٠.
- ١٢- قانون البندول لسنة ١٩٢٧ الخاص بالتبغ المهرب.
- ١٣- قانون رسوم المكوس على المنتجات الفلسطينية رقم ٣٦ لسنة ١٩٦٠.
- ١٤- قرار مجلس الوزراء لمنع استيراد الألعاب النارية أو الاتجار بها في الاراضي الفلسطينية رقم ٢٦، ٢٠٠٦.

٨- علاقة الضابطة الجمركية الفلسطينية بقانون مكافحة الفساد (الخواجا، مصدر سابق، ص ١٢)

يخضع جميع القائمين على الضابطة الجمركية، والعاملين فيها لقانون مكافحة الفساد رقم ١ لسنة ٢٠٠٥، وهذا يضع استحقاقاً قانونياً على الضابطة، والهيئة الالتزام بتطبيقه:

- بما أن فحص الذمة المالية للخاضعين لأحكام هذا القانون من اختصاصات الهيئة، فإن القانون يفرض على جميع الخاضعين تقديم إقرارات الذمة المالية بشكل دوري وضمن أحكام القانون.
- من اختصاصات الهيئة أيضاً التحقق من شبهات الفساد التي تقترب من الأشخاص الخاضعين لأحكام قانون مكافحة الفساد، سواء بتلقيها التقارير، والبلاغات، والشكاوى، أو أن تباشر التحريات، والتحقيقات اللازمة من تلقاء نفسها.

- على الجهات المختصة أن تقدم إلى الهيئة في بداية كل سنة مالية بياناً بأسماء المكلفين التابعين لها والخاضعين لأحكام قانون مكافحة الفساد.

- يوجب القانون على كل من يملك معلومات جدية، أو وثائق بشأن جريمة فساد منصوص عليها في القانون، وقعت من أي موظف أن يقدمها إلى الهيئة.

- وللهيئة الحق بموجب القانون طلب أي ملفات أو بيانات أو أوراق، أو مستندات، أو معلومات، أو الاطلاع عليها، أو الحصول على صور منها من الجهة الموجودة لديها.

- ومن مهام الهيئة أيضاً توعية المجتمع بكافة مؤسساته الرسمية، وغير الرسمية بمخاطر جرائم الفساد وآثارها على التنمية الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، وكيفية الوقاية منها ومكافحتها، وذلك من خلال جمع المعلومات المتعلقة بكافة صور، وأشكال الفساد، والعمل على إيجاد قاعدة بيانات، وأنظمة معلومات وتبادلها مع الجهات والهيئات المعنية في قضايا الفساد في الداخل، والخارج وفقاً للتشريعات.

- كما أن القانون يلزم الهيئة بالتنسيق مع كافة مؤسسات السلطة الوطنية، لتعزيز، وتطوير التدابير اللازمة للوقاية من جرائم الفساد.

٩- دور الضابطة الجمركية الفلسطينية في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد

تعتبر الضابطة الجمركية أحد أطراف تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، وذلك من خلال تدخلات تقوم بها الضابطة ضمن الأهداف التي تحددها الاستراتيجية.

وفيما يلي أهم التوصيات التي من الممكن أن تعمل بها الضابطة للالتزام بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد:

- ١- على صعيد منع وقوع الفساد، والوقاية منه، بإمكان الضابطة إجراء الدراسات، وأي مراجعات ضرورية للتشريعات، والأنظمة، والتعليمات، والإجراءات المعمول بها، وتفعيل الرقابة الداخلية فيها وتطوير مدونات سلوك أو إجراء مراجعات عليها الالتزام بها.
- ٢- على صعيد رفع مستوى الوعي، والمشاركة المجتمعية، بالإمكان عمل كثير من الأنشطة التوعوية داخل الضابطة الجمركية وخارجها، التي تتضمن أيضاً مشاركة المجتمع وتعريفه بمستوى النزاهة والشفافية المعمول بها في الضابطة.
- ٣- فيما يخص تنسيق الجهود لمكافحة الفساد، فإن القانون يفرض على الجميع العمل على وضع معايير للعمل الإداري، والمالي، والإنتاجي، في جميع الجهات التي ينطبق عليها القانون، للحد من التجاوزات التي قد تصل لمستوى شبهات فساد. كما أنه من الضرورة بمكان تحويل أية شبهات فساد كبيرة أم صغيرة لهيئة مكافحة الفساد، دون تأخير حتى تقوم باتخاذ الإجراءات التي نص عليها القانون.
- وعملت هيئة مكافحة الفساد على عقد اجتماع مع وزارة المالية بهدف صياغة تدخلات تعزز دور وزارة المالية في تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الفساد، وخصوصاً في الجوانب الرقابية. أما على مستوى المشاركة المجتمعية، فإن الهيئة تؤمن بأن فتح حوار، ومشاركة في صنع القرارات بين مختلف المؤسسات والجمهور، يعزز الثقة بين أوساط الجمهور في الدور الذي تقوم به هذه المؤسسات. وهناك أشكالاً كثيرة للمشاركة المجتمعية، أهمها تنظيم أو مأسسة العلاقة بين المؤسسة المعنية وفئاتها المستهدفة، مثل المؤسسات المالية، والتجارية، بالنسبة للضابطة الجمركية.

ثانياً : أدبيات الدراسة

الفصل الثالث

الإطار العملي للبحث

إجراءات الدراسة

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة :

استخدم فريق البحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملائمته لأغراض الدراسة، حيث يتم في هذا المنهج جمع البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي للحصول على الإجابات المتعلقة بأسئلة البحث.

مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من عينة من المواطنين الفلسطينيين في مدينة نابلس؛ لمعرفة رأيهم حول دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وهو موضوع الدراسة، في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (٢٠١٧/٢٠١٨)، وقد تم اختيار عينة عشوائية عددها (٥٠) مواطن، ومواطنة، حيث تم توزيع أداة الدراسة على العينة وفقاً للجدول الآتي:

الجدول (١): توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغيراتها المستقلة (ن=٥٠)

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع الاجتماعي	ذكر	21	42.0
	انثى	29	58.0
العمر	اقل من ٢٥	30	60.0
	٢٥ - ٣٠	12	24.0
	٣٠ - اقل من ٤٠	5	10.0
	اكبر من ٤٠	3	6.0
	ثانوية	9	18.0
المؤهل	دبلوم	8	16.0
	بكالوريوس	30	60.0
	ماجستير فاعلى	3	6.0
السكن	مدينة	28	56.0
	قرية	18	36.0
	مخيم	3	6.0
	غير ذلك	1	2.0
المجموع		50	100%

أداة الدراسة :

استخدم فريق البحث أداة الإستبيان، لمعرفة رأي الناس حول دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية، في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وقد أعد فريق البحث الأداة مستقيماً من الأدب النظري، والدراسات السابقة.

تكونت أداة الدراسة من جزأين: الأول عبارة عن المعلومات الشخصية عن المواطنين، و الجزء الثاني فقرات الدراسة والمكونة من جزئين وهي عبارة عن (١٥) فقرة وفق المقياس الخماسي.

صدق الأداة :

تم التحقق من صدق الاستبيان، بعرضها على المشرف، ومحكم أكاديمي من جامعة النجاح الوطنية، من ذوي الاختصاص والخبرة في المجال الإعلامي، لإبداء آرائهم حول ملائمة الفقرات لموضوع البحث والصياغة اللغوية، والعلمية.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة استخدمت معادلة كرونباخ ألفا، لاستخراج الثبات، فبلغت نسبته الكلية على فقرات الاستبيان (٠.٨٥) وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب؛ لتعالج بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وقد استخدمت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

• المحور الأول : الاستبيان

سيتطرق فريق البحث في هذا الجزء من الدراسة، إلى نتائج الإستبيان، تمهيداً لربطها بتساؤلات الدراسة، والوصول الى التوصيات الكفيلة بمعالجة مشكلة الدراسة.

تساؤلات الدراسة

١. ما أهم الوظائف التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية ؟
٢. ما هو الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة؟
٣. ما هي الإجراءات الوقائية التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لتوعية بالتعرف الى المنتجات الغذائية الفاسدة ؟
٤. ما الوسائل الإعلامية التي تستخدمها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة ؟
٥. هل يعتبر نشاط العلاقات العامة في الضابطة الجمركية كافياً أمام المنتجات الغذائية الفاسدة والمغرقة في الأسواق ؟
٦. ما هي التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق.

اعتمد الباحثون على المقياس الآتي للإجابات موافق وغير موافق

- (84.2 %) = مرتفع جدا.
- (84.0-68.2 %) = مرتفع.
- (68.0-52.2 %) = متوسط.
- (52.0-36.2 %) = منخفض.
- (أقل 36.2 %) = منخفض جدا.

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية والتكرارات .

أولاً : النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي نصه: ما دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة ؟ .

ويبين جدول ٢ الإجابة عن هذا التساؤل كما يلي :

جدول رقم (٢) يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسب المئوية لانمط رأي الجمهور بدور العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
١	تنظم العلاقات العامة حملات توعية مناهضة للغش في المنتجات الغذائية	٣.٣٤	١.٢٣٨	٦٦.٨	متوسطة
٢	تحارب العلاقات العامة تهريب المنتجات الغذائية الفاسدة بالوسائل المتاحة لها كافة	٣.٥٤	١.٠٩١	٧٠.٨	مرتفعة
٣	تسعى دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لنشر ثقافة مكافحة الفساد على المستوى الشعبي	٣.٥٨	١.٠٥١	٧١.٦	مرتفعة
٤	تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بحملات اعلانية لمواجهة المنتجات الفاسدة	٣.٤٨	١.٠٩٢	٦٩.٦	مرتفعة
٥	تعرف العلاقات العامة في الضابطة الجمركية جمهورها بمخاطر المنتجات الفاسدة عبر الوسائل الاعلامية	٣.٦٠	١.٠٣٠	٧٢	مرتفعة
٦	تضع العلاقات العامة في الضابطة الجمركية اليات للتبليغ عن المنتجات الفاسدة	٣.٤٢	١.١٢٦	٦٨.٤	مرتفعة
٧	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بوضع سياسات لمراقبة عمليات التزوير والغش في المنتجات الغذائية	٣.٤٦	١.١٢٨	٦٩.٢	مرتفعة

٨	تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بجولات مفاجئة للمحال التجارية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	٤٠٠٥٠٠	٠.٩٧٧	٨١	مرتفعة
٩	تتعاون العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مع الوسائل لمواجهة المنتجات الفاسدة	٣.٦٤٠٠	١.٠٤٥	٧٢.٨	مرتفعة
١٠	تعزز العلاقات العامة التنسيق بين الدوائر الحكومية جميعها ذات الصلة بالضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	٣.٧٢	١.٠٣٠	٧٤.٤	مرتفعة
١١	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في الاعلان عن الشركات والمحال التي ثبت تورطها في بيع المنتجات الغذائية الفاسدة	٣.٥٨	١.٢٣	٧١.٦	مرتفعة
١٢	تتواجد العلاقات العامة اثناء ضبط المنتجات الغذائية الفاسدة في المحال والشركات	3.84	٠.٩٣	76.8	مرتفعة
١٣	تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية البيانات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	3.44	١.١٤	٦٨.٨	مرتفعة
١٤	تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مطبوعات دورية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	3.32	١.٢٠	٦٦.٤	متوسطة
١٥	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	3. 80	1.11	٧٦	مرتفعة
الدرجة الكلية		3.57	1.76	71.7	مرتفعة

يتضح من خلال البيانات في الجدول السابق ان رأي المواطنين في دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة كانت درجتها مرتفعة ، فتراوح النسب المئوية عليها ما بين (٦٦%) إلى (٨١%)، وفيما يتعلق بسؤال (هل تحارب العلاقات العامة تهريب المنتجات الغذائية الفاسدة بالوسائل المتاحة لها كافة ؟) اتت درجته مرتفعة

بنسبة (٧٠.٨ %) وبدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣.٥٤٠٠)، وتشير هذه النتيجة إلى أن رأي الجمهور ب دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة مرتفعة.

ثانياً: تكرارات لفقرات الدراسة المتعلقة : دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية

الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة

جدول رقم (٣) يبين التكرارات لمشاهدة رأي المواطنين بدور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية

الفاسدة

رقم الفقرة	الفقرات	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
١	تنظم العلاقات العامة حملات توعية مناهضة للغش في المنتجات الغذائية	11	14	8	15	2
٢	تحارب العلاقات العامة تهريب المنتجات الغذائية الفاسدة بالوسائل المتاحة لها كافة	9	21	10	8	2
٣	تسعى دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لنشر ثقافة مكافحة الفساد على المستوى الشعبي	10	19	12	8	1
٤	تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بحملات اعلانية لمواجهة المنتجات الفاسدة	8	21	10	9	2
٥	تعرف العلاقات العامة في الضابطة الجمركية جمهورها بمخاطر المنتجات الفاسدة عبر الوسائل الاعلامية	9	22	10	8	1

٦	تضع العلاقات العامة في الضابطة الجمركية اليات للتبليغ عن المنتجات الفاسدة	8	19	12	8	3
٧	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بوضع سياسات لمراقبة عمليات التزوير والغش في المنتجات الغذائية	9	19	10	10	2
٨	تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بجولات مفاجئة للمحال التجارية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	19	20	7	3	1
٩	تتعاون العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مع الوسائل لمواجهة المنتجات الفاسدة	11	19	12	7	1
١٠	تعزز اعلاقات العامة التنسيق بين الدوار الحكومية جميعها ذات الصلة بالضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	13	18	11	8	0
١١	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في الاعلان عن الشركات والمحال التي ثبت تورطها في بيع المنتجات الغذائية الفاسدة	14	14	12	7	3
١٢	تتواجد العلاقات العامة اثناء ضبط المنتجات الغذائية الفاسدة في المحال والشركات	14	18	14	4	0
١٣	تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية البيانات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	10	15	15	7	3
١٤	تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية البيانات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	١٠	14	10	14	2
١٥	تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة	15	20	9	3	3

يتضح من جدول التكرارات السابق أن رأي الجمهور بأداء العلاقات العامة في الضابطة الجمركية ايجابي حيث جاءت التكرارات للإجابة عن سؤال " تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة " كالتالي (١٥) اجابة بأوافق بشدة و(٢٠) ب أوفق أي اكثر من النصف اجابو بالرضا وفيما يتعلق في سؤال "تعرف العلاقات العامة في الضابطة الجمركية جمهورها بمخاطر المنتجات الفاسدة عبر الوسائل الاعلامية" جاءت الاجابات كالتالي ٢٢يوافقون ١٩ يوافقون بشدة .

• المحور الثاني : المقابلات

أجرى فريق البحث مقابلة مباشرة مع مسؤول العلاقات العامة في الضابطة الجمركية السيد صلاح قصاص، ودارت أسئلة المقابلة حول دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بشكل عام، ودورها في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بشكل خاص، والتحديات التي تواجهها أثناء عملها، وقسمت أسئلة المقابلة إلى سبع اسئلة وجاءت الإجابات كما يلي :

السؤال الأول حول وظائف العلاقات العامة في الضابطة الجمركية وجاء نص السؤال كالآتي:

ما هي اهم الوظائف التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية ؟

أكد مدير العلاقات العامة صالح قصاص في الضابطة الجمركية في مدينة نابلس، ان العلاقات

العامة في الضابطة الجمركية تمارس العديد من المهام يمكن تلخيصها كما هو آتي:

١- التواصل مع لجنه العلاقات العامة والاعلام، والاجهزة الامنية.

٢- تعريف المجتمع بجهاز الضابطة الجمركية وتحسين الصورة الذهنية عنه.

٣- التنسيق مع المؤسسات، والوزارات المدنية.

٤- التنسيق مع الجمعيات الخيرية، وتقديم المساعدات بأشكالها.

السؤال الثاني والذي يدور حول الانشطة التي تمارسها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية

لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة وجاء نص السؤال كالآتي:

٢- ما هي الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة لمواجهة المنتجات الفاسدة في الأسواق؟

يبين قصاص أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تقوم بالعديد من المهام لمواجهة المنتجات

الفاسدة، من خلال التوجيهات، والارشادات، والعلاقات الاجتماعية، مع مدير الضابطة، والتعاون

المتواصل وتلقي التوجيهات من المدير.

السؤال الثالث والذي يدور حول الإجراءات الوقائية التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة وجاء نص السؤال كالآتي:

٣- ما هي الاجراءات الوقائية، التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية، لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة؟

أكد قصاص أن السياسة الأولى التي تتبعها الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة هي تعريف الجمهور بهذه المنتجات من خلال التواصل مع المحطات، والراديو، والتواصل مع الارشادات التوعوية، التواصل مع التربية والتعليم، وتنظيم ورشات عمل للإرشاد.

السؤال الرابع والذي يدور حول الوسائل الإعلامية التي تستخدمها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة وجاء نص السؤال كالآتي:

٤- ما هي الوسائل الاعلامية التي تستخدمها العلاقات لعامة في الضابطه الجمركية لمواجهه المنتجات الفاسده؟

أكد قصاص ان الضابطة الجمركية تلجأ الى العديد من الوسائل الاعلامية التقليدية والإلكترونية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة ووضح ذلك كما يلي:

١- توزيع منشورات، وكتب ارشادية، لتوعيه المجتمع المدني، حول المنتجات الفاسدة، وكيفيه

التعامل معها والطرق الإرشادية، ومكافحتها، والحفاظ على المنتج الغذائي الصحيح.

٢- عمل ورشات، ومحاضرات توعوية بالمدارس، والجامعات، وخاصة طلاب الثانوية.

٣- التواصل عبر الصفحة الرسمية للضابطه الجمركية.

٤- الاتصال على الرقم المجاني ١٣٢ للاستفسار والتبليغ.

٥- مواقع التواصل الاجتماعي

السؤال الخامس والذي يدور حول فاعلية نشاط العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة وجاء نص السؤال كالآتي:

٥- هل يعتبر نشاط العلاقات العامة كافياً، في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة؟

اجاب قصاص أن الضابطة الجمركية الفلسطينية تطمح، وتعمل على مدار ٢٤ ساعة لتوصيل فكرة المنتجات الفاسدة، أما بخصوص دائره العلاقات فيعتبر عملها واسعاً، وكافياً الى الحد ما ، في الاسواق المتفرقة، و هي تطمح دائماً إلى توصيل المعلومة بكافة وسائلها، ومختلف مجالاتها؛ للحد من ظاهرة المنتجات الفاسدة في المجتمع.

ويعتقد قصاص أن نشاط العلاقات العامة كافياً وهي تعمل على مدار ٢٤ ساعة متواصلة، ولديها طاقم حاصل على عدة دورات في التعامل، والإرشاد بهذا الموضوع، وتعمل بطرق، وسائل اخرى، من خلال الصفحة الرسمية للضابطة الجمركية .

السؤال السادس والذي يدور حول اجراءات التي تقوم بها العلاقات العامة لمنع دخول المنتجات الغذائية الفاسدة للأسواق وجاء نص السؤال كالآتي:

ما هي الاجراءات التي تقوم بها العلاقات العامة لوقف إغراق الأسواق الفلسطينية بالمنتجات الغذائية الفاسدة؟

أكد قصاص أن هناك العديد من الإجراءات التي تستخدمها الضابطة الجمركية

١-هناك اجراءات عديدة تستخدمها الضابطة الجمركية لوقف اسباب غرق الأسواق بهذه المنتجات، من أهمها الإرشادات التوعوية، والاجتماعات المستمرة، للحد من هذه الظاهرة، وعمل ورشات عمل مع التجار الفلسطينيين لتوعيتهم فكرياً.

السؤال السابع والذي يدور حول التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة

أكد قصاص أن العلاقات العامة تواجه العديد من الصعوبات والتحديات، من أهمها التعامل مع التجار من أصحاب النفوس الرخيصة، أو مع الجهات المختصة، واسباب سوء التخزين لبعض المخازن، وعدم السيطرة على الحدود، والتنسيق مع الجهات المختصة، ومحاربة الفساد والبضاعة المهربة، ومراقبة الاسواق، مع دوريات الضابطة الجمركية، وهي تحديات كبيرة مقارنة بإمكانيات الضابطة الجمركية، على الرغم بأننا على علاقة طيبة مع اغلب التجار الفلسطينيين في السوق الفلسطيني، لمواجهة المنتجات، ومثال على ذلك وصول بلاغ كاذب حول منتج غذائي فاسد في مكانٍ ما، ما يتسبب في تضییع الوقت، والاساءة لعمل الضابطة والتجار، ولكن هذه الصعوبة بدأت تقل لأن الضابطه تعمل على مدار اليوم، في دوريات متواصلة، على جميع الطرقات، والمحلات التجارية، وهناك دائرة كامله يطلق عليها اسم دائره المكافحه والتفتيش.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة تقوم بوظائف مهمة في الضابطة الجمركية، وبين مدير العلاقات العامة في الضابطة الجمركية صالح قصاص أن مهام العلاقات العامة تنحصر في التواصل مع لجنة العلاقات العامة والاعلام، والاجهزة الامنية، والتعريف المجتمع بجهاز الضابطة الجمركية وتحسين الصورة الذهنية عنه، والتنسيق مع المؤسسات، والوزارات المدنية، والتنسيق مع الجمعيات الخيرية، وتقديم المساعدات بأشكالها.

وهذا يجيب عن السؤال الأول للدراسة والذي ينص على ما أهم الوظائف التي تقوم بها دائرة

العلاقات العامة في الضابطة الجمركية ؟

كما أكدت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تلعب دوراً مهماً في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، حيث أجاب المبحوثون ان للعلاقات العامة دورٌ مهمٌ في مواجهة هذه المنتجات بدرجة مرتفعة وصلت إلى ٧٦%، وأكدت النتائج أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تنظم حملات توعية مناهضة للغش في المنتجات الغذائية، حيث أجاب المبحوثون بالموافقة بنسبة ٦٦%، كما أكد ٧٠.٨% من المبحوثين أن العلاقات العامة تحارب تهريب المنتجات الفاسدة بالوسائل المتاحة لها.

وبينت النتائج أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية تسعى لنشر ثقافة مكافحة الفساد على المستوى الشعبي بدرجة ٧١.٦% من وجهة نظر المواطنين، وهي درجة مرتفعة .

وأوضحت نتائج الاستبيان أن العلاقات العامة تقوم بسلسلة من المهام لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة ، تتمثل في القيام بحملات اعلانية لمواجهة هذه المنتجات بدرجة ٦٩%، وتعريف الجمهور بمخاطر المنتجات الفاسدة بدرجة ٧٢%.

اضافةً إلى ذلك تضع العلاقات العامة في الضابطة الجمركية اليات للتبليغ عن المنتجات الفاسدة وأجاب المبحوثون بالموافقة على ذلك بدرجة ٦٨.٤%، كما تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بوضع سياسات لمراقبة عمليات التزوير والغش في المنتجات الغذائية بدرجة ٦٩.٢%، وتقوم بجولات مفاجئة للمحال التجارية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بدرجة ٨١%.

كما أظهرت النتائج أن العلاقات العامة تتعاون مع الوسائل الإعلامية كافة، لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بدرجة ٧٢.٨% .

وأكدت النتائج أن العلاقات العامة تعزز التنسيق بين الدوائر الحكومية جميعها ذات الصلة بالضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة ٧٤.٤%، وتساهم كذلك في الاعلان عن الشركات والمحال التي ثبت تورطها في بيع المنتجات الغذائية الفاسدة بدرجة ٧١.٨%.

وبينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة تتواجد اثناء ضبط المنتجات الغذائية الفاسدة في المحال والشركات بدرجة ٧٦.٨%، وتصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية البيانات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بدرجة ٦٨.٨%، وتصدر مطبوعات دورية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بدرجة ٦٦.٧%.

ويظهر من النتائج السابقة ان العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تقوم بمجهود كبير في سبيل مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وهذا يجيب عن السؤال الثاني للدراسة والذي ينص على ما هي الأنشطة التي تمارسها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة؟ و أكد قصاص أن السياسة الأولى التي تتبعها الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة هي تعريف الجمهور بهذه المنتجات من خلال التواصل مع المحطات، والراديو، والتواصل مع الارشادات التوعوية، التواصل مع التربية والتعليم، وتنظيم ورشات عمل للإرشاد، وهذا يجيب عن السؤال الثالث للدراسة والذي ينص على ما هي الإجراءات الوقائية التي تتبعها العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لتوعية بالتعرف الى المنتجات الغذائية الفاسدة ؟

و أكد قصاص ان الضابطة الجمركية تلجأ الى العديد من الوسائل الإعلامية التقليدية والإلكترونية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة مثل توزيع منشورات، وكتب ارشادية، لتوعية المجتمع المدني، حول المنتجات الفاسدة، وكيفيه التعامل معها والطرق الإرشادية، ومكافحتها، والحفاظ على المنتج الغذائي الصحيح، وعمل ورشات، ومحاضرات توعوية بالمدارس، والجامعات، وخاصة طلاب الثانوية، والتواصل عبر الصفحة الرسمية للضابطه الجمركية، والاتصال على الرقم المجاني ١٣٢ للاستفسار والتبليغ، ومواقع التواصل الاجتماعي وهذا يجيب عن السؤال الرابع للدراسة والذي ينص على ما هي الوسائل الاعلامية التي تستخدمها العلاقات لعامة في الضابطه الجمركية لمواجهه المنتجات الفاسده؟

ووضح قصاص أن الضابطة الجمركية الفلسطينية تطمح، وتعمل على مدار ٢٤ ساعه لتوصيل فكرة المنتجات الفاسده، أما بخصوص دائره العلاقات فيعتبر عملها واسعاً، وكافياً الى الحد ما ، في

الاسواق المتفرقة، و هي تطمح دائماً إلى توصيل المعلومة بكافة وسائلها، ومختلف مجالاتها؛ للحد من ظاهرة المنتجات الفاسدة في المجتمع.

ويعتقد قصاص أن نشاط العلاقات العامة كافياً وهي تعمل على مدار ٢٤ ساعة متواصلة، ولديها طاقم حاصل على عدة دورات في التعامل، والإرشاد بهذا الموضوع، وتعمل بطرق، وسائل أخرى، من خلال الصفحة الرسمية للضابطة الجمركية ، وهذا يجيب عن السؤال الخامس للدراسة والذي ينص على هل يعتبر نشاط العلاقات العامة كافياً، في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة؟ وفي نفس السياق أكد القصاص أكد قصاص أن هناك العديد من الإجراءات التي تستخدمها الضابطة الجمركية، تشتمل على الإرشادات التوعوية، والاجتماعات المستمرة، للحد من هذه الظاهرة، وعمل ورشات عمل مع التجار الفلسطينيين لتوعيتهم فكرياً. وهذا يجيب عن السؤال السادس للدراسة والذي ينص على ما هي الاجراءات التي تقوم بها العلاقات العامة لوقف إغراق الأسواق الفلسطينية بالمنتجات الغذائية الفاسدة؟

وبين قصاص أن العلاقات العامة تواجه العديد من الصعوبات والتحديات، من أهمها التعامل مع التجار من أصحاب النفوس الرخيصة، أو مع الجهات المختصة، واسباب سوء التخزين لبعض المخازن، وعدم السيطرة على الحدود، والتنسيق مع الجهات المختصة، ومحاربة الفساد والبضاعة المهربة، ومراقبة الاسواق، مع دوريات الضابطة الجمركية، وهي تحديات كبيرة مقارنة بإمكانيات الضابطة الجمركية، وهذا يجيب عن السابع للدراسة والذي ينص على ما هي التحديات التي تواجه العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في الأسواق.

ربط النتائج بالفرضيات

اثبتت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تقوم بدور فعال في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة من وجهة نظر المبحوثين، وبينت النتائج ان العلاقات العامة تقوم بسلسلة من المهام والوظائف والاجراءات الوقائية التي تحول دون غرق الاسواق بالمنتجات الغذائية الفاسدة، وبين القصاص ان نشاط العلاقات العامة في الضابطة الجمركية يعد كافياً مقارنةً مع الامكانيات الموجودة للعلاقات العامة، والتحديات التي تواجه الضابطة الجمركية ككل، والعلاقات العامة بشكل خاص.

ووضح الخاص ان العلاقات العامة في الضابطة الجمركية تحاول السيطرة على المنتجات الغذائية الفاسدة بكافة الطرق، وأهم هذه الطرق تعريف الجمهور بمخاطر المنتجات الفاسدة، ومحاولة بناء علاقات طيبة مع التجار في نفس الوقت، وجاءت نتائج الاستبيان حول الفقرات التي تتعلق بمهام العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة مرتفعة وبلغت النسبة الكلية ٧٦% وهي نسبة مرتفعة، تعني ان العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة، وهذا يعني رفض فرضية البحث المباشرة، والتي تنص على أن هناك قصور في دور العلاقات العامة في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

النتائج

١- تلعب العلاقات العامة في الضابطة الجمركية دوراً مهماً في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

٢- تستخدم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية كافة الوسائل الاعلامية التقليدية والالكترونية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

٣- تتعاون العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مع الوزارات المختلفة والشركات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.

٤- تعتمد العلاقات العامة في الضابطة الجمركية على تعريف الجمهور بمخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة كأجراء وقائي اساسي في عملها .

٥- تهتم دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في عقد ورشات وندوات في المدارس لتعريف الطلبة بمخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة .

٦- تهتم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بفضح الشركات والمحال التي تتعامل مع المنتجات الغذائية الفاسدة كأسلوب عقابي ووقائي بنفس الوقت .

التوصيات

- ١- ضرورة تعزيز دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية واعطائهم الصلاحيات الكاملة للقيام بمهامهم على أكمل وجه لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.
- ٢- طرح ندورات وورشات عمل تلفزيونية تنظم من قبل العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لتوضيح مخاطر المنتجات الغذائية الفاسدة وطرق التعرف عليها .
- ٣- زيادة وتكثيف الأنشطة في دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.
- ٤- وضع خطط وبرامج مستقبلية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بشكل كامل.
- ٥- تعزيز امكانيات العلاقات العامة ودعمهم مادياً ومعنوياً ليتمكنوا من مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة بشكل أكبر .

المراجع والمصادر

١- أبو هولي، (٢٠١٣) الحوكمة في الضابطة الجمركية، الوضع الراهن ومتطلبات التطوير،

سلسلة قضايا الحوكمة ، رام الله

٢- الخرابشة ، عمر (٢٠١٢) ، أساليب البحث العلمي ، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع

٣- الشربيني ، عبير ، (٢٠٠٩) العلاقات العامة علم فن ومهارة، القاهرة ، دار النهضة

العربية

٤- الشمري، محمد (٢٠١٣) " دور العلاقات العامة في وكالة الانباء الكويتية (كونا) في

تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها :دراسة تطبيقية ("رسالة ماجستير) ص ١٦ ، كلية

الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن

٥- الجنابي ، عاصم ، (٢٠١٦) ، دور العلاقات العامة في استقطاب الأساتذة والطلبة في

الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبتراء أنموذجا ، " قدمت هذه الرسالة

استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية الإعلام جامعة الشرق الأوسط"

عمان - الأردن،

٦- الخواجا (٢٠١٣)، الحوكمة في الضابطة الجمركية، الوضع الراهن ومتطلبات التطوير،

سلسلة قضايا الحوكمة ، رام الله

٧- لعاصي، شريف. (٢٠٠٦). الترويج والعلاقات العامة: مدخل الاتصالات التسويقية

المتكاملة، ص٣٢٣، الإسكندرية: الدار الجامعية للكتب.

٨- العلاق، بشير ، (٢٠١٠) تنظيم وإدارة العلاقات العامة، ط ١

٩- الصيرفي، محمد (٢٠٠٥) العلاقات العامة من منظور اداري، ط ١.

١٠- المدهون، محمد. (٢٠٠٦) . إدارة العلاقات العامة، ط ١ ، فلسطين

١١- جوده ، نبيله ، (٢٠١١) ، نموذج مقترح لتطوير أداء دائرة العلاقات العامة في

الأمانة العامة لمجلس الوزراء . " رسالة ماجستير ، جامعة القدس " القدس - فلسطين

١٢- جودة، محفوظ، (١٩٩٦) العلاقات العامة مفاهيم ومؤسسات، ط ١

١٣- حجاب، محمد . (٢٠٠٧) العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة . ط1 ، دار

الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة

١٤- حسين ، سمير . (٢٠٠٥) . العلاقات العامة ، ط ٤ ، ص٢٥، القاهرة : دار عالم

الكتب .

١٥- دراغمه ، رافع (٢٠١١) . دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة (دراسة مسحية مقارنة) ، قدمت هذه الأطروحة استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلاقات العامة ، كلية الصحافة والإعلام ،

جامعة لاهاي، هولندا

- ١٦- درة، عبد البار والمجالي، نبيل (٢٠١٠). العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة منحى نظامي واستراتيجي ، ص٣١٦ ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع
- ١٧- دياب، وليد، (٢٠١٠) أخلاقيات ممارسة العلاقات العامة، ط١
- ١٨- ديوان، الحوكمة في الضابطة الجمركية، الوضع الراهن ومتطلبات التطوير، سلسلة قضايا الحوكمة ، رام الله
- ١٩- زويلف، مهدي ، والقطامين، أحمد.(١٩٩٤) . العلاقات العامة النظرية والتطبيق، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، جمهورية مصر العربية
- ٢٠- عبد الرحمن، بسام، (٢٠١٣) ادارة العلاقات العامة ، ط١
- ٢١- عجوة ، علي . (١٩٩٣) . العلاقات العامة والصورة الذهنية، القاهرة : عالم الكتب
- ٢٢- علوه ، الامين .(٢٠١٣) . ورقة بحثية بعنوان : دور العلاقات العامة فى تحقيق اهداف المؤسسات ، مقدمه لامانة التدريب والتعليم المستمر ، معهد علوم الزكاة ، الخرطوم
- ، جمهورية السودان
- ٢٣- محمد، م .(٢٠٠٧) العلاقات العامة بمنظمات الرعاية الاجتماعية .المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، جمهورية مصر العربية
- ٢٤- ٣- موسى ، باقر، (٢٠١٤) الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، الأردن ، دار أسامة للنشر والتوزيع .

الدراسات السابقة

- ١- الرقاد، محمد ، (٢٠٠٩) ، بعنوان الدعوى الجزائية الجمركية ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط
- ٢- الجريبي، صالح، (٢٠١٠) اتجاهات المستهلك نحو شراء المنتجات الغذائية الوطنية والأجنبية
- ٣- ابن علي، محمد حاج (2009)مسؤولية المحترف عن أضرار ومخاطر وتطور منتجاته المعيبة
- ٤- عثمان، رانيا (2012) دور اخصائي الجودة في المكتبات والمؤسسات المعلوماتية.
- ٥- ناصري، عبد اللطيف ، (٢٠١٢) وظائف إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة ومجال ممارستها للشرطة القضائية

مصادر الانترنت

- ١- اشتية، بكر، ٢٠١٦، الضابطة الجمركية ومفاتيح الامن الاقتصادي ، انظر : <http://www.aljazeera.net/news/ebusiness>
- ٢- ويكيبيديا ، الضابطة الجمركية ، انظر : <https://ar.wikipedia.org/wiki>

الملاحق



جامعة النجاح الوطنية
كلية الاقتصاد والعلوم الاجتماعية
قسم العلاقات العامة والاتصال

استبيان مشروع تخرج بعنوان

دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية
الفاسدة من وجهة نظر مواطني نابلس

تحية طيبة وبعد:

عزيزي المواطن/عزيزتي المواطنة:

نضع بين أياديكم هذا الاستبيان حول " دور العلاقات العامة في غرفة الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة من وجهة نظر مواطني نابلس " ، بغرض الوقوف عن قرب على طبيعة هذا الدور ، والنهوض به ، لنيل درجة البكالوريوس في تخصص العلاقات العامة والاتصال. وذلك بإشراف الدكتورة سمر الشنار خلال الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٨

نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، علماً أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها، لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم المحافظة على سرية المعلومات.

وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

القسم الأول: البيانات الشخصية: -

يرجى وضع إشارة (X) حول الإجابة التي تراها مناسبة للعبارات الآتية: -

- النوع الاجتماعي ☐ 1 ذكر ☐ أنثى
- العمر ☐ 1 أقل من ٢٥ ☐ ٢٥-٣٠ ☐ ٣٠-٤٠ ☐ أكبر من ٤٠
- المؤهل ☐ 1 ثانوية ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ 4 ماجستير فاعلى
- السكن ☐ 1 مدينة ☐ قرية ☐ مخيم ☐ غير ذلك

القسم الثاني:

دور العلاقات العامة في الضابطة الجمركية الفلسطينية في مواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة						
الرقم	العبرة	١ أوافق بشدة	٢ أوافق	٣ محايد	٤ لا أوافق	٥ لا أوافق بشدة
١-	تنظم العلاقات العامة حملات توعية مناهضة للغش في المنتجات الغذائية					
٢-	تحارب العلاقات العامة تهريب المنتجات الغذائية الفاسدة بالوسائل المتاحة لها كافة					
٣-	تسعى دائرة العلاقات العامة في الضابطة الجمركية لنشر ثقافة مكافحة الفساد على المستوى الشعبي					

					٤- تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بحملات إعلانية لمواجهة المنتجات الفاسدة
					٥- تعرف العلاقات العامة في الضابطة الجمركية جمهورها بمخاطر المنتجات الفاسدة عبر الوسائل الإعلامية
					٦- تضع العلاقات العامة في الضابطة الجمركية اليات للتبليغ عن المنتجات الفاسدة
					٧- تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بوضع سياسيات لمراقبة عمليات التزوير والغش في المنتجات الغذائية
					٨- تقوم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية بجولات ميدانية مفاجئة للمحال التجارية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة
					٩- تتعاون العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مع الوسائل الإعلامية لمواجهة المنتجات الفاسدة
					١٠- تعزز العلاقات العامة التنسيق بين الدوائر الحكومية جميعها ذات الصلة بالضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة
					١١- تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في الإعلان عن الشركات والمحال التي ثبت تورطها في بيع المنتجات الغذائية الفاسدة
					١٢- تتواجد العلاقات العامة أثناء ضبط المنتجات الغذائية الفاسدة في المحال والشركات
					١٣- تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية البيانات لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة
					١٤- تصدر العلاقات العامة في الضابطة الجمركية مطبوعات دورية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة.
					١٥- تساهم العلاقات العامة في الضابطة الجمركية في مواجهة المنتجات الغذائية.

١٦) كيف تعزز العلاقات العامة دورها في الضابطة الجمركية لمواجهة المنتجات الغذائية الفاسدة في فلسطين بشكل أقوى؟

الملحق ٢

مقابلة مدير العلاقات العامة احمد قصاص ، بتاريخ ٢٠١٨ / ٣ / ١٢

ما هي اهم الوظائف التي تقوم بها دائره العلاقات العامه في الضابطه الجمركيه ؟

١-التواصل مع لجنه العلاقات العامه والاعلام والاجهزه الامنيه.

٢-اظهار الجهاز على المجتمع وتوصيل صورته حسنه عنه

٣-التنسيق مع المؤسسات والوزارات المدنيه.

٤-التنسيق مع الجمعيات الخيرييه وتقديم المساعدات باشكالها.

ما هي الانشطه التي تمارسها العلاقات العامه لمواجهة المنتجات الفاسده في الاسواق؟

١-من خلال التوجيهات والارشادات والعلاقات الاجتماعيه مع مدير الضابطه والنعاون المتواصل وتلقي التوجيهات من المدير.

ما هي الاجراءات الوقائيه التي تتبعها العلاقات لتعريف الجمهور بالمنتجات الفاسده؟

١-التواصل مع المحطات والراديو

٢-التواصل مع الارشادات التوعويه

٣-التواصل مع التربيه والتعليم

٤-تنظيم ورشات عمل للارشاد

ما هي الوسائل الاعلاميه التي تستخدمها العلاقات لعامه في الضابطه الجمركيه لمواجهه المنتجات الفاسده؟

١-توزيع منشورات وكتب ارشاديه لتوعيه المجتمع المدني حول المنتجات الفاسده وكيفيه التعامل به والطلاق الارشاديه وكافحتها والحفاظ على المنتج الغذائي الصحيح.

٢-عمل ورشات ومحاضرات توعويه بالمدارس والجامعات وخاصه طلاب الثانوي والتواصل عبر الصفحه الرسميه للضابطه الجمركيه او الاتصال على الرقم المجاني ١٣٢ للاستفسار والتبليغ.

هل يعتبر نشاط العلاقات العامه كافيا؟

الضابطه تطمح وتعمل على مدار ٢٤ ساعه لتوصيل فكره المنتجات الفاسده ،بخصوص دائره العلاقات يعتبر عملها واسع وكافيا الى الحد مافي الاسواق المتفرقه ،ونطمح دائما بتوصيل المعلومه بكافه وسائلها ومختلف مجالاتها للحد من ظاهره المنتجات الفاسده في المجتمع،

والجواب هو نعم بشكل كافي ونعمل على مدار ٢٤ ساعه متواصله ،ولدينا طاقم حاصل على عده دورات في التعامل والارشاد بهذا الموضوع ونعمل على طرق وسائل اخرى كما قلت لحضرتك من قبل بخصوص الصفحه الرسميه للضابطه الجمركيه .

ما هي اجراءات العلاقات العامه نحو الوقوف على غرس الاسواق بالمنتجات الفاسده؟

١-هناك اجراءات عديده تستخدمها الضابطه الجمركيه بالوقوف عن اسباب غرق الاسواق وكما ذكرت سابقا عن الارشادات التوعويه والاجتماعات المستمره للحد من هذه الظاهره وعمل ورشات عمل مع التجار الفلسطينيين لتوعيتهم فكريا.

ماهي التحديات التي تواجه العلاقات العامه في جهاز الضابطه الاجمركيه؟

التعامل مع التجار ذات النفوس الرخيصة وا مع الجهات المختصة واسباب سوء التخزين لبعض المخازن وعدم السيطرة على الحدود والتنسيق مع الجهات المختصة ومحاربه الفساد والبضاعة المهربه ومراقبه الاسواق مع دوريات الضابطه الجمركيه وهناك التحديات القليله ونحن على علاقه طيبه مع اغلب التجار الفلسطينيين في السوق الفلسطيني في مواجهه المنتجات ومثال على ذلك وصول بلاغ كاذب حول منتج غذائي فاسد في مكان ما ويكون بلاغ كاذب هنا تصبح صعوبه جدا في مواجهه ولكن هذه الصعوبه بدأت تقل لان الضابطه تعمل على مدار اليوم في دوريات متواصله على جميع الطرقات والمحلات التجاريه وهناك دائره كامله يطلق عليها اسم دائره المكافحه والتفتيش.

