

الإستهلال

قال تعالى :

وَقَالَ رَبُّنَّ أَوْشَرَ كُفُونِي عَمَّتِكَ الْآتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى
وَوَالِدَيَّ أَعْمَلُ صَدَقَاتِي لِيُرْدَهُ خِلَانِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ (١٩)

صدق الله العظيم

سُورَةُ النَّمْلِ ، الآية (19)

الإهداء

إلي .. من قال فيهما جل وعلا :

(أخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب أرحمهما كما ربياني صغيراً).

إلي .. الروح التي سكنت روعي (الظاهر وفاطمة) أسأل الله أن يسكنكما في أعلى الجنان.

إلي .. من ساروا معي نحو الحلم زوجتي، أبناء وبناتي .

إلي .. من علموني معني الإخاء والمحبة اسرة الأخ/سمير الأشقر .

أهدي ثمرة جهدي

شكر و تقدير

الشكر أولاً لله سبحانه وتعالى الذي أنعم علي بنعم كثيرة لا تحصي ، أحمده وأشكره علي إعانتني وتوفيقني في إتمام هذه الدراسة ، ثم الشكر لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا تلك المنارة الخالدة عبر الزمان ولهيئة الجمارك السودانية والتي أتاحت لي فرصة استكمال دراستي ، كما أتوجه بأسمى وأصدق آيات الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور/عبدالله عبدالرحيم إدريس، فقد كان نعم المشرف وخير المعلم ومثالا الصبر ، كما كان لتوجيهاته السديدة ومعاونته العلمية الصادقة وروحه السمحة أبلغ الأثر في إتمام هذه البحث ، أدعو الله عز وجل أن يجزيه عني وعن الباحثين خير الجزاء. كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلي الدكتورة/أميرة محمد علي والدكتورة/عرفه جبريل أبونصيب والي الدكتور/طارق الرشيد الذي قام بتحليل استبانته هذا البحث والاستاذ / عبدالمطلب ابراهيم والأساتذة الذين ساهموا في تحكيم الإستبيان و الشكر والثناء لله أولاً وأخيراً .

المستخلص

هدف هذا البحث الي معرفة أثر تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) على تحسين الاداء المؤسسي بهيئة الجمارك السودانية وذلك من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيقها لنظم إدارة الجودة وتحسين الاداء المؤسسي ، و بيان درجة رضا العاملين ، و إبراز فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001/2008) وتحقيق الأهداف الإستراتيجية بهيئة الجمارك السودانية. تم استخدام المنهج الوصفي وقد تكونت عينة البحث من مديري الإدارات والعاملين بهيئة الجمارك السودانية حيث تم توزيع (238) إستبانة تم إسترداد (200) إستبانة بنسبة 84%. تمثلت اداة البحث في الإستبانة واستخدم الباحث البرنامج الاحصائى SPSS ،حيث أبرزت نتائج البحث عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) وتحسين الاداء المؤسسي بهيئة الجمارك السودانية لجميع متغيرات نظم إدارة الجودة (دعم الإدارة العليا،مشاركة العاملين ، التركيز على العملاء،التخطيط الاستراتيجي ، النظام ، التطوير والتحسين المستمر). كما كشفت عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) وتحقيق رضا العاملين بهيئة الجمارك السودانية وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة (ISO 9001/2008) وتحقيق الأهداف الإستراتيجية بهيئة الجمارك السودانية.

أوصي البحث بضرورة تعزيز مستوي معرفة جميع العاملين في هيئة الجمارك السودانية بمنهج تطبيق نظم إدارة الجودة من خلال عقد الدورات التدريبية و الإهتمام بتلبية إحتياجات العاملين من التدريب و قيام الإدارة العليا بتحفيز العاملين،كما أوصي بضرورة تفعيل التعاون بين القيادة العليا

والعاملين حتي يتم تطبيق عناصر نظام إدارة الجودة علي كافة الإدارات بهيئة الجمارك السودانية
في أقل وقت ممكن وان تعمل هيئة الجمارك السودانية على تقليل الشكاوي والتظلمات المقدمة من
جمهور العملاء .

ABSTRACT

This study aimed at explaining the impact of implementing quality management system (ISO 9001/2008) on the improvement of Institutional performance in Sudan customs Authority through the examining the nature of relation between its application of quality Management system and the improvement of Institutional performance , demonstration of the level of employees satisfaction , to make clear the activeness of Quality Management System application (ISO 9001/2008) and the achievement of the strategic goals of the Sudan Customs Authority .

In this study, the descriptive method was used. The population of the study consisted of Directors of Administrations and employees in the Sudan customs Authority, 238 questionnaires were distributed, and 200 were restored response rate of 84%.

The study used the questionnaire, the researcher used the statistical program (SPSS). The results showed the existence of statistical significance relation between the application of Quality Management System (ISO 9001/2008) and the improvement of institutional performance in Sudan Customs Authority for all Quality Management System variables. (Top Management support participation of the employees, focus on Customers, strategic planning, system, development and continuous improvement).

The study revealed existence of statistically significant relationship between the application of Quality Management System and the employees satisfaction of Sudan Customs Authority and also the result revealed statistically significant relationship between the application of Quality Management System (ISO 9001/2008) and the achievement of the strategic goals of Sudan Customs Authority.

The study recommended raising the level of awareness of Sudan customs Authority employees by training courses. The top Management also should encourage employees through giving them incentives, it's also recommended

that its necessary to activate the cooperation between the top command and the employees so as to apply the elements of Quality Management System in all administrations of Sudan Customs Authority in a less possible time, and decrease the number of claims and unfairness's introduced by public.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
أ	الإستهلال
ب	اهداء
ج	شكر وتقدير
د- هـ	المستخلص باللغة العربية
و- ز	المستخلص باللغة الانجليزية
ح- ط	قائمة المحتويات
ي- ل	قائمة الجداول
م	قائمة الاشكال
ن	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
3-1	المقدمة
4	مشكلة البحث
4	أهداف البحث
5	أهمية البحث
7	فرضيات البحث
8	منهج البحث
8	حدود البحث
8	مصطلحات البحث
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
10	المبحث الأول: الايزو
24	المبحث الثاني: الاداء المؤسسي
41	المبحث الثالث: جودة الخدمة وخصائصها
50	المبحث الرابع: العلاقة بين الايزو (9001/2008) والاداء المؤسسي
63	المبحث الخامس: الدراسات السابقة

77	الفصل الثالث: نبذة تاريخية عن هيئة الجمارك السودانية
	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
110	منهج البحث
110	مجتمع البحث
111	عينة البحث
117	أداة البحث
118	وصف الإستبانة
120	صدق وثبات الإستبانة
131	تطبيق إستبانة البحث
132	الأساليب الإحصائية
	الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها
133	عرض وتحليل بيانات محاور الإستبانة
	الفصل السادس: النتائج والتوصيات والمقترحات
207	النتائج
207	التوصيات
209	المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	م
95	جدول رقم (1) قيمة الواردات والصادرات خلال الفترة من 2010 - 2014م	1
95	جدول رقم (2) عدد وسائل النقل والشهادات الجمركية	2
96	جدول رقم (3) الأداء المالي للعام 2013م	3
96	جدول رقم (4) التكلفة الإدارية للتحويل	4
98	جدول رقم (5) بلاغات واءعلانات الحجز	5
99	الجدول رقم (6) عدد الدورات التدريبية والمتدربين	6
112	جدول رقم (7) الإستبيانات الموزعة والمعادة	7
112	جدول رقم (8) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمي الوظيفي	8
113	جدول رقم (9) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	9
114	جدول رقم (10) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل	10
115	جدول رقم (11) التوزيع التكراري ففردة عينة الدراسة حسب طبيعة الدورة التدريبية في الجودة.	11
116	جدول رقم (12) التوزيع التكراري لإفراد عينة الدراسة حسب عدد تلقي الدورات.	12
119	جدول رقم (13) محاور جالاستبانة وعدد عباراتها.	13
121	جدول رقم (14) معاملات الثبات لمحاور .	14
122	جدول رقم (15) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الأول	15
123	جدول رقم (16) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الثاني	16
125	جدول رقم (17) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الثالث	17
126	جدول رقم (18) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الرابع	18
127	جدول رقم (19) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الخامس	19
128	جدول رقم (20) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور السادس	20
129	جدول رقم (21) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور السابع	21
130	جدول رقم (22) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارة المحور الثامن	22
134	جدول رقم (23) مقياس درجة الموافقة	23

135	جدول رقم (24) التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول (التزام القيادة (الإدارة العليا)	24
138	جدول رقم (25) الإحصاء الوصف لعبارات المحور الأول (التزام القيادة (الإدارة العليا)	25
140	جدول رقم (26) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الأول (التزام الادارة العليا)	26
144	جدول رقم (27) التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني (مشاركة العاملين)	27
147	جدول رقم (28) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني (مشاركة العاملين)	28
149	جدول رقم (29) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الثاني (مشاركة العاملين)	29
152	جدول رقم (30) التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث (التركيز علي العملاء)	30
155	جدول رقم (31) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثالث (التركيز علي العملاء)	31
157	جدول رقم (32) اختبار كاي تربيع لعبارات المحور الثالث (التركيز علي العملاء)	32
160	جدول رقم (33) التوزيع التكراري لعبارات المحور الرابع (التخطيط الإستراتيجي)	33
163	جدول رقم (34) الإحصاء الوصف لعبارات المحور الرابع (التخطيط الإستراتيجي)	34
165	جدول رقم (35) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الرابع التخطيط الإستراتيجي)	35
168	جدول رقم (36) التوزيع التكراري لعبارات المحور الخامس (النظام)	36
171	جدول رقم (37) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الخامس (النظام)	37
173	جدول رقم (38) اختبار كاي لدلالة الفروق لعبارات المحور الخامس (النظام)	38
176	جدول رقم (39) التوزيع لعبارات المحور السادس (التطوير والتحسين المستمر)	39
179	جدول رقم (40) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور السادس (التطوير والتحسين المستمر)	40
181	جدول رقم (41) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور السادس(التطوير والتحسين المستمر)	41
184	جدول رقم (42) التوزيع التكراري لعبارات المحور السابع (رضا العاملين)	42
186	جدول رقم (43) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور السابع (رضا العاملين)	43
187	جدول رقم (44) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور السابع (رضا العاملين)	44
189	جدول رقم (45) لتوزيع التكراري لعبارات المحور الثامن نتائج الأعمال (تحقيق الأهداف)	45

191	جدول رقم (46) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثامن نتائج الأعمال (تحقيق الأهداف)	46
193	جدول رقم (47) اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات المحور الثامن نتائج الأعمال (تحقيق الأهداف)	47
196	جدول رقم (48) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحقيق رضا العاملين.	48
199	جدول رقم (49) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة وتحقيق الأهداف	49

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
7	شكل (1) نموذج البحث	1
45	شكل (2) مفهوم جودة الخدمة	2
51	شكل (3) المفاهيم الأساسية للتميز	3
52	شكل (4) نموذج التميز الخاص بالمؤسسة الاوربية لادارة الجودة	4
82	شكل (5) هيكل هيئة الجمارك السودانية 2010م	5
83	شكل (6) هيكل هيئة الجمارك السودانية 2014م	6
113	شكل (7) التوزيع التكراري لافراد عينة البحث وفق متغير المسمي الوظيفي	7
114	شكل (8) التوزيع التكراري لافراد عينة البحث وفق متغيرالمؤهل العلمي	8
115	شكل (9) التوزيع التكراري لافراد عينة البحث حسب عدد سنوات العمل	9
116	شكل (10) التوزيع التكراري لافراد عينة البحث حسب طبيعة الدورات التدريبية	10
117	شكل (11) التوزيع التكراري لافراد عينة البحث حسب عدد تلقي الدورات	11

قائمة الملاحق

الملاحق	الرقم
ملحق (1) قائمة بأسماء وعناوين محكمي إستبانة البحث	1
ملحق (2) المجتمع الأساسي للبحث.	2
ملحق (3) اداة الإستبانة بصورتها النهائية	3