

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر نظم المعلومات الإدارية علي الإجراءات الجمركية بهيئة
الجمارك السودانية
دراسة حالة دائرة جمارك البحر الأحمر

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب : قيسوني عبد العزيز عز الدين محمد
إشراف الدكتورة: د.فاطمة سراج الدين الجزولي – أستاذة مساعدة

1441هـ - 2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال الله تعالى:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية ﴿105﴾

إهداء

إلى : روح أمي وأبي اللذان بذلا الغالي والنفيس من أجل أن أكون، أسأل الله لهما الرحمة والمغفرة والفردوس الأعلى.

إلى: زوجتي العزيزة التي وقفت معي في أحلي وأحلك الظروف، لها مني كل الوفاء والتقدير.

إلي: أبنائي حفظهم الله وسدد خطاهم.

إلى: إخواني وأصدقائي وزملائي وأساتذتي في كل المراحل ، وأهدي إليكم جميعاً هذا الجهد المتواضع.

الشكر والتقدير

الحمد والشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين

الصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا ونبينا محمد صلي الله عليه وسلم.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، يارب لك الحمد علي إكمال هذا البحث.

الشكر: لجامعة البحر الأحمر الصرخ الشامخ لنهلنا من ينبوع علمها .

الشكر والتوفيق للدكتورة الفاضلة : فاطمة سراج الدين علي صبرها ومساعدتها لي لإنجاح هذا الجهد.

الشكر : إلى كل من ساهم وأرشد ووجه بفكره ورأيه في إخراج هذا البحث بالصورة المطلوبة.

المستخلص

هدفت الدراسة إلي التعرف علي نظم المعلومات والإجراءات الإدارية المتبعة وتأثيرهما في تطوير العمل الجمركي ومساهمتها الفعالة في تقديم الخدمات للمواطنين ، وكذلك معرفة العوامل المؤثرة علي أداء نظم المعلومات الإدارية وإيجاد الحلول الملائمة عن طريق تبسيط الإجراءات ، بالإضافة معرفة أهمية تبسيط الإجراءات الجمركية باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء لتفعيل إجراءات العمل وتوحيد حاجات الأفراد للنمو برفع مهاراتهم وصقل خبراتهم.

توصلت الدراسة إلى نتائج أثبتت صحة تلك الفرضيات منها:

أدي استخدام نظم المعلومات الإدارية إلى إحداث السرعة والكفاءة في انجاز المعاملات الجمركية في إدارة شرطة الجمارك - ولاية البحر الأحمر، وأيضاً ساهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الإجراءات الجمركية بدائرة شرطة جمارك البحر الأحمر، وكذلك تقوم إدارة شرطة الجمارك بإجراء تقويم دوري لقياس مدي الاعتماد علي نظم المعلومات الإدارية في أنظمة العمل الإداري.

وبناءً على النتائج السابقة توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها:

ضرورة أن تستخدم إدارة الجمارك إجراءات بسيطة وسهلة في معاملاتها الجمركية حتى لا تؤثر علي أسلوب الأداء، وكذلك يجب أن لا توجد جميع الإجراءات عند موظف واحد أو مكان واحد حتي لا يؤدي ذلك إلي تدني الخدمة المقدمة للعملاء، وبالإضافة، إلى ضرورة أن تستخدم إدارة شرطة الجمارك نوافذ متعددة في تقديم الخدمة للعملاء.

Abstract

The study aimed to identify the information systems and administrative procedures followed and their impact on the development of customs work and their effective contribution to providing services to citizens, as well as knowledge of the factors affecting the performance of administrative information systems and finding appropriate solutions by simplifying procedures, in addition to knowing the importance of simplifying customs procedures as a process aimed at improving performance To activate work procedures and unify the needs of individuals to grow by raising their skills and refining their experiences. The study reached conclusions that proved the correctness of these hypotheses, including: The use of administrative information systems resulted in speed and efficiency in completing customs transactions in the Customs Police Department – Red Sea State, and the use of administrative information systems also contributed to increasing the effectiveness of customs procedures in the Red Sea Customs Police Department, and the Customs Police Department conducts a periodic evaluation to measure the extent of accreditation Ali management information systems in administrative work systems. Based on the previous results, the study reached a set of recommendations, including: The necessity for the customs administration to use simple and easy procedures in its customs

transactions so that it does not affect the method of performance, and likewise, all procedures should not be found at one employee or one place so that this does not lead to a decline in the service provided to clients, and in addition, the need to use the customs police Multiple windows to provide service to customers.

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ي	فهرس الملاحق
1	مقدمة البحث
2	أولاً: منهجية البحث
6	ثانياً: الدراسات السابقة
12	الفصل الأول : نظم المعلومات الإدارية
13	المبحث الأول: مفهوم وأهداف نظم المعلومات
20	المبحث الثاني: تطور مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتها وأنواعها
29	المبحث الثالث: أبعاد ومكونات وخصائص نظم المعلومات الإدارية
37	الفصل الثاني : الإجراءات الجمركية
38	المبحث الأول: الإجراءات الإجراءات الجمركية وأهدافها وأسباب تعقدها
47	المبحث الثاني: مفهوم وأهمية ووسائل تبسيط الإجراءات الجمركية
62	المبحث الثالث: دوافع وآليات ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات الجمركية
67	الفصل الثالث: دراسة الحالة
68	المبحث الأول: نشأة وتطور الجمارك السودانية

69	المبحث الثاني: الجانب الإداري والمكونات للجمارك
70	المبحث الثالث: تقنية المعلومات بدائرة جمارك البحر الأحمر
73	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
74	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
76	المبحث الثاني: تحليل البيانات
93	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات
95	الخاتمة
96	أولاً: النتائج
97	ثانياً: التوصيات
98	المصادر والمراجع
105	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1/1/3)	يوضح أداة الصدق والثبات لفرضيات العبارات	75
(1/2/3)	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق العمر	76
(2/2/3)	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق المؤهل العلمي	77
(3/2/3)	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق التخصص العلمي	78
(4/2/3)	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق المركز الوظيفي	79
(5/2/3)	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق سنوات الخبرة	80
(6/2/3)	يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات الفرضية الأولى	81
(7/2/3)	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الأولى	83

85	يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات الفرضية الثانية	(8/2/3)
87	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الثانية	(9/2/3)
89	يوضح التكرارات والنسب المئوية لعبارات الفرضية الثالثة	(10/2/3)
90	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية الثالثة	(11/2/3)
93	يوضح نتائج اختبار مربع كاي لتباين الفروق ذات الدلالة الإحصائية لكل عبارات الفرضية الأولى	(1/3/3)
93	يوضح نتائج اختبار قيمة مربع كاي لتباين الفروق ذات الدلالة الإحصائية لكل عبارات الفرضية الفرعية الثانية	(2/3/3)
94	يوضح نتائج اختبار قيمة مربع كاي لتباين الفروق ذات الدلالة الإحصائية لكل عبارات الفرضية الفرعية الثالثة	(3/3/3)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1/2/3)	التوزيع البياني لأفراد عينة البحث وفق العمر	76
(2/2/3)	التوزيع البياني لأفراد عينة البحث وفق المؤهل العلمي	77
(3/2/3)	التوزيع البياني لأفراد عينة البحث وفق التخصص العلمي	78
(4/2/3)	التوزيع البياني لأفراد عينة البحث وفق المركز الوظيفي	79
(5/2/3)	التوزيع البياني لأفراد عينة البحث وفق مستوى الخبرة	80

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
106	الاستبانة	1
111	محكمو الاستبانة	2