

**نظام الجودة الشاملة وأثرها علي الأداء في المؤسسات
الشرطية**
(بالتطبيق على إدارة السجل المدني بولاية البحر الأحمر)

إعداد : خالد عمر محمد حامد خيال
إشراف الدكتور : مجدي محمد حمد النيل

**بحث تكميلي مقدم لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال**

قسم إدارة الأعمال
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة البحر الأحمر

فبراير 2013م

الآية

قال تعالى :

(قَالَ يَا قَوْمِ أَرَأَيْتُمْ إِن كُنتُ عَلَىٰ بَيْنَةٍ مِّن رَّبِّي وَمَرِئَتِي
مِنْهُ مَرِئَقًا حَسَنًا وَمَا أُرِيدُ أَن أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا أَنهَٰكُمْ
عَنْهُ إِن أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ
تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ)

صدق الله العظيم

سورة هود الآية (88)

الإهداء

إلى والدي ووالدتي

من أومر ثاني حب الناس وأنا كبيراً

ومن سهر على مراحتي ونشأتي وأنا صغيراً

مربي أحهما كما مربياني صغيراً

من تشامركني مشوامر الحياة

خطوة بأمل وبمودة

ووفاء نزوجتي العزيزة أم عمر

الشكر والعرفان

المستخلص

تناولت الدراسة بالبحث والتحليل نظام الجودة الشاملة وأثره على الأداء بالمؤسسات الشرطية. وهدفت الدراسة إلى عرض وتقديم إطار فكري واقعي لمفاهيم ومعايير الجودة الشاملة والإستفادة في نظام الجودة الشاملة في تحليل الأداء على الواقع العملي تدعيماً للإيجابيات وتلافي السلبيات للوصول إلى واقع عملي متطور من خلال مضابط نظام الجودة الشاملة .

إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي والمنهج التاريخي وإستخدام منهجية الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية لتحليل ومعالجة البيانات لإثبات الفرضيات .

اعتمدت الدراسة على جمع البيانات من المصادر الأولية المتمثلة في المراجع والكتب والمجلات العلمية وعلى المصادر الثانوية المتمثلة في الإستبانة والمقابلات.

خلصت الدراسة الى أهم النتائج:

- ادارة السجل المدني بولاية البحر الأحمر قامت بإنزال مفاهيم الجودة الشاملة على واقع السجلات.
 - تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في السجل المدني منح الإدارة الثقة في التعامل مع العملاء والحصول على رضائهم.
 - تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة يعد البوابة الرئيسية لتطوير الأداء بتدعيم الايجابيات وتلافي السلبيات .
- وكانت أهم التوصيات :
- تدعيم وتعميم تجربة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بإدارة السجل المدني بولاية البحر الأحمر على كافة المؤسسات الشرطية الاخرى .
 - ضرورة المواكبة مع التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات من خلال التواصل الخارجي
 - العمل على إنشاء منافذ ومحطات للسجل المدني بمحليات الولاية الخارجية.

Abstract

The study tackled the system of the total quality and its impact on the performance of police institutions

The study aimed to provide a realistic conceptual approach frame of concepts and total quality standards and take advantage of the system of the total quality in the analysis of performance on the ground in consolidating the positives and solving the problem of service weakness in order to reach to developed practical reality through setting gauge controls of total quality system .

The researcher based on the descriptive and analytical approach by using software of SPSS to analyze and processed data to prove hypotheses. The study relied on data collection from the primary sources such as questionnaire, interview, secondary sources represented in references, scientific books and other publications

The main results of the study were as:

- The civil registry applied the concepts of total quality Civil Registry Department on the ground.
- The application of total quality system, assures the administration and builds confidence in dealing with customers and attaining their satisfaction.
- The application of total quality's concept is considered as a main gate to develop the performance and to avoid negatives.

The main recommendations were as follows:

1. Consolidation and circulation the experience of applying the approaches of total quality at the civil registry Dept. in Red Sea State over all other policing institutions.
2. The need to keep pace with technological advances and information revolution through external communication.
3. Working on establishing out-ports and stations of civil registry at the external localities of the state.

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
مستخلص الدراسة	د
Abstract	هـ
فهرس الموضوعات	و
فهرس الجداول	ح
فهرس الأشكال	ط
الفصل الأول : أساسيات للدراسة	
المبحث الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة	1
مشكلة الدراسة	2
أهمية الدراسة	2
أهداف الدراسة	3
فرضيات الدراسة	3
منهجية الدراسة	3
مصادر الدراسة	3
حدود الدراسة	4
هيكل الدراسة	4
الفصل الثاني : الإطار النظري لنظام الجودة الشاملة	
المبحث الأول مفهوم وخصائص نظام الجودة الشاملة	5
المبحث الثاني:مضامين ومتطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة	21
الفصل الثالث:التعريف بالنشأة الشرطية	
المبحث الأول:نشأة الشرطة العالمية – السودانية	36

52	المبحث الثاني: التعريف بنشأة الإدارة العامة للسجل المدني
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
73	تحليل بيانات إجراءات الدراسة الميدانية
94	إختبار الفرضيات
	الفصل الخامس
98	النتائج
99	التوصيات
100	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
73	النوع	1/4
74	العمر	2/4
76	المهنة	3/4
77	الحالة الإجتماعية	4/4
78	المؤهل التعليمي	5/4
79	العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا العميل	6/4
80	مستوي القبول والرضاء من العملاء علي الخدمات	7/4
81	التحسن الإيجابي لمستوي الخدمات	8/4
82	التدني لمستوي جودة الخدمات	9/4
83	العلاقة بين سرعة وتبسيط الإجراءات ومستوي رضا العميل	10/4
84	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج الجنسية	11/4
85	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج البطاقة الشخصية	12/4
86	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج شهادات الميلاد والوفيات	13/4
88	العلاقة بين تطبيق نظام الجداول الشاملة ومهارات العاملين في تأدية المهام	14/4
89	مستوي المعاملة من العاملين للعملاء	15/4
90	المعاملة الخاصة لذوي الإحتياجات الخاصة من العملاء	16/4
91	توفير البيئة العملية المريحة للعملاء	17/4
92	آراء ومقترحات العملاء في تطوير الأداء	18/4

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
20	ركيزة الجودة الشاملة للمنظمات العربية	1
68	الهيكل التنظيمي لإدارة السجل المدني بولاية البحر الأحمر	2
74	النوع	1/4
75	العمر	2/4
76	المهنة	3/4
78	الحالة الإجتماعية	4/4
79	المؤهل التعليمي	5/4
80	العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة ورضا العميل	6/4
81	مستوي القبول والرضا من العملاء علي الخدمات	7/4
82	التحسن الإيجابي لمستوي الخدمات	8/4
83	التدني لمستوي جودة الخدمات	9/4
84	العلاقة بين سرعة وتبسيط الإجراءات ومستوي رضا العميل	10/4
85	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج الجنسية	11/4
86	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج البطاقة الشخصية	12/4
87	سرعة وتبسيط الإجراءات في إستخراج شهادات الميلاد والوفيات	13/4
88	العلاقة بين تطبيق نظام الجداول الشاملة ومهارات العاملين في تأدية المهام	14/4
89	مستوي المعاملة من العاملين للعملاء	15/4
90	المعاملة الخاصة لذوي الإحتياجات الخاصة من العملاء	16/4
91	توفير البيئة العملية المريحة للعملاء	17/4
93	آراء ومقترحات العملاء في تطوير الأداء	18/4