

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى :

((يا أيها الذين آمنوا إذا قيل لكم تفسحوا في المجالس فافسحوا يفسح الله لكم وإذا قيل أنشزوا فانشزوا يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير)) سورة المجادلة الآية رقم (11)

((صدق الله العظيم))

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حديث شريف :-

((حدثنا مصعب ، حدثني بشر بن السري ، عن مصعب بن ثابت عن هشام بن عروة ، عن أبيه عن عائشة قالت : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ⁽¹⁾ أرهقوا القبلة وأن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقته))⁽²⁾.

¹ عبد الله بن عدى بن عبد الله بن محمد أبو أحمد الجرجاني - الكامل في ضعفاء الرجال - تحقيق يحي مختار غزاوى - دار الفكر بيروت الطبعة الثالثة - 1409هـ - 1988م - الجزء 6 ص 361

² أى أدنوا منها - فليرهقه أى فليدن منه ولا يبعد عنه ، المبارك بن محمد بن محمد بن عبد الكريم أبو السعادات الجزرى - تحقيق طاهر أحمد الزاوى + محمود محمد الطباقي - النهاية في غريب الأثر (موسوعة طالب العلم الشرعي) - دار الفكر بيروت - 1399هـ - 1979 - الجزء 12 ص 283)

الإهداء

إلى روح والدي ووالدتي ، وإلى أفراد أسرتي الكريمة ، وإلى
الباحثين والخبراء العاملين والعلماء الأجلاء من أبناء السودان
الذين تميزوا بالعطاء والتواضع والزهد مظهراً ومخبراً . وإلى
الشعب السوداني سيد الجميع الصبور الغفور وصاحب اليد
الطولى نساء ورجالا .

كلمة شكر

الشكر والتقدير في هذا الاستهلال لله رب العالمين أولاً فقد وفقني وأمدني بالصبر والثبات فأنجزت هذه الأطروحة التي هي أقل من قطرة بكثير في محيط الفكر الإداري الإنساني والسوداني علي وجه الخصوص .

والشكر في المقام الثاني للأساتذة الأجلاء في أكاديمية السودان للعلوم الإدارية الذين أتاحوا لي أن استفيد من تجاربهم وعلمهم ، والشكر بصفة خاصة لأستاذي الدكتور الباحث المفكر علي عبدا لله الحاكم الذي شرفني بإشرافه علي أطروحتي وفتح ذهني علي آفاق جديدة في مجال أساليب الإدارة الحديثة والجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي ولم يرض بالتوجيه المتواصل والرعاية والصبر علي متابعتي.

والشكر ثالثاً لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي قبلتني طالباً دارساً وأتاحت لي الفرصة لانجاز هذه الأطروحة أساتذة وإدارة ومكتبة وعاملين.

ثم الشكر والتقدير موصول للسيد/ الأستاذ مدير عام أكاديمية السودان للعلوم الإدارية وللقائمين بأمر المكتبة لما قدموه لي من مساعدة وخدمات متكررة وكذلك الشكر أجزله للأخوة في إدارة وقيادة المجلس القومي للتدريب .

لا ينقطع حبل الشكر والتقدير بل يتواصل أكثر فيشمل زملائي الضباط الإداريين في محليات ولاية الخرطوم والمديرين التنفيذيين وإدارة مشروع النظافة بولاية الخرطوم ومفتشي وضباط وملاحظي الصحة والقيادات الشعبية وكذلك الأساتذة والخبراء العاملين في مجال الجودة الشاملة والباحثين في مجال الفكر الإداري ، وأيضاً كوادِر إدارة الجودة الشاملة بوزارة الصحة ولاية الخرطوم وكذلك مدير وكوادِر إدارة الميزانية بوزارة المالية والتنمية الاقتصادية بولاية الخرطوم .

والشكر مبذول مع خالص الود والتقدير لأفراد أسرتي الكريمة لصبرهم وتفانيهم في خدمتي وتشجيعي حتي كلل الله المساعي بانجاز المأمول.

والشكر في الختام لأوليك المجهولين الذين لم يبخلوا بالرد والإجابة لكل أسئلتني واستفساراتي ، والشكر والتقدير للأخت السيدة رسائل مهدى عبد الباقي علي طباعتها هذه الأطروحة وصبرها علي كثير من الصعاب وتجاوزها لكل العوائق بثبات وحصافة متناهية .

وصللي الله علي سيدنا محمد وعلي آله وسلم تسليما

قائمة الجداول وعناوينها :-

الرقم	العنوان	الصفحة
1	تداخل وظائف الإدارة والأعمال والعمليات الإدارية والتنظيمية ومكونات النظام يقع تحت الرقم 1 في المصدر النظم والعمليات الإدارية والتنظيمية	42
2	عدد المدارس والتلاميذ والتلميذات وعدد الأساتذة تحت إشراف المجالس المحلية يقع تحت الرقم 12 في المصدر كتاب الإحصاء التربوي	136
3	الزيادة في أعداد التلاميذ والتلميذات والزيادة في أعداد البنات . يقع تحت الرقم 13 في المصدر كتاب الإحصاء التربوي .	136
4	عدد الفصول وعدد الدارسين نساء ورجالا وعدد المعلمين في أنشطة تعليم الكبار ومحو الأمية وضباط الكبار والمرشدات يقع تحت الرقم 14 في المصدر كتاب الإحصاء التربوي.	137
5	عدد الأندية والمرشدين ومتوسط الحضور من الأعضاء في كل مديرية يقع تحت الرقم 15 في المصدر كتاب الإحصاء التربوي	138
6	من غير تحديد للمديريات الستة عدد المستشفيات والأسرة وعدد المراكز الصحية ، والشفخانات وعدد نقاط الغيار ، وتصنيف السنين يقع تحت الرقم 16 ، مذكرة تاريخية للخدمات الطبية ، بالسودان والتطور الطبيعي لها.	140
7	آليات ومعدات مشروع نظافة ولاية الخرطوم . يقع تحت الرقم 17 في المصدر مشروع نظافة ولاية الخرطوم.	169
8	العمالة وتوزيعها ، يقع تحت الرقم 18 تقرير مشروع نظافة ولاية الخرطوم .	170

الرقم	العنوان	الصفحة
9	النفائات المنقولة يومياً . يقع تحت الرقم 19 تقرير مشروع نظافة ولاية الخرطوم	170
10	وسائل نقل النفائات في عام 2001م يقع تحت الرقم 20 تقرير مشروع نظافة ولاية الخرطوم	171
11	تقسيم ميزانية وزارة الصحة ، ولاية الخرطوم العام 2003م يقع تحت الرقم 21 ، دراسة الإنفاق الصحي الحكومي بولاية الخرطوم	176
12	تقسيم ميزانية محليات ولاية الخرطوم العام 2003 يقع تحت الرقم 22 دراسة الإنفاق الصحي الحكومي بولاية الخرطوم .	176
13	تقسيم ميزانية وزارة الصحة ولاية الخرطوم للعام 2004م يقع تحت الرقم 23 دراسة الإنفاق الصحي الحكومي بولاية الخرطوم	176
14	تقسيم ميزانية محليات ولاية الخرطوم العام 2004م يقع تحت الرقم 24 دراسة الإنفاق الصحي الحكومي بولاية الخرطوم	177
15	توزيع مفردات العينة وفقاً للفرع يقع تحت الرقم 1 مفردات العينة وفقاً للنوع.	195
16	توزيع مفردات العينة وفقاً للسن يقع تحت الرقم 18 مفردات العينة وفقاً للسن	196
17	توزيع مفردات العينة وفقاً للمستوى الأكاديمي يقع تحت الرقم 19 مفردات العينة وفقاً للمستوى الأكاديمي	196
18	توزيع مفردات العينة وفقاً لسني الخدمة يقع تحت الرقم 20 مفردات العينة وفقاً لسنة الخدمة	197

الرقم	العنوان	الصفحة
19	توزيع مفردات العينة وفقاً للحالة الاجتماعية يقع تحت الرقم 21 مفردات العينة وفقاً للحالة الاجتماعية	198
20	تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الصحة الوقائية بولاية الخرطوم يقع تحت الرقم 21 تطبيق إدارة الجودة الشاملة	258
21	تقديم الخدمات الصحية الوقائية في ولاية الخرطوم يقع تحت الرقم 22 تقديم الخدمات الصحية الوقائية	258
22	مبادئ إدارة الجودة الشاملة يقع تحت الرقم 23 مبادئ إدارة الجودة الشاملة	259
23	رضا المواطنين بالخدمات الصحية الوقائية في ولاية الخرطوم يقع تحت الرقم 24 رضا المواطنين بالخدمات الصحية الوقائية	259

قائمة الأشكال وعناوينها :-

الرقم	العنوان	الصفحة
1	اتصال برسالة ، يقع تحت الرقم 3 في المصدر الإدارة الحديثة – مؤسسة شباب الجامعة	60
2	التشويش والإيجاب والقبول يقع تحت الرقم 2 في المصدر الإدارة الحديثة مؤسسة شباب الجامعة	60
3	أهمية البيانات للاتصالات والقرارات يقع تحت الرقم 4 في المصدر ، الإدارة الحديثة مؤسسة شباب الجامعة	63
4	نظام تشغيل البيانات وتحويلها إلي معلومات يقع تحت الرقم 5 في المصدر ، نظم المعلومات الإدارية	64
5	خطوات الإدارة بالأهداف يقع تحت الرقم 6 في المصدر،الاتجاهات الفكرية الحديثة للإدارة العامة	71
6	تصميم نظري لنظام التخطيط القومي يقع تحت الرقم 7 في المصدر ، نظرية الإدارة الحديثة	77
7	الرؤيا يقع تحت الرقم 8 في المصدر،الاتجاهات الفكرية الحديثة للإدارة العامة	79
8	مكونات ومقومات الإدارة الإستراتيجية يقع تحت الرقم 9 في المصدر ، دراسة الإستراتيجية الكلية	81
9	دائرة ديمينج Deming cycle يقع تحت الرقم 10 في المصدر ، نشأة وتطور – إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها	86

الرقم	العنوان	الصفحة
10	مثلث دمينج triangle Deming المبادئ الأساسية لفلسفته في الجودة الشاملة. يقع تحت الرقم 11 ، في المصدر نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.	87
11	مولد الأيزو ISO وتأسيسه يقع تحت الرقم 2 في المصدر دليل - المدير العربي الي سلسلة ISO 9000	97
12	التنظيم الإداري في مرحلة الحكم الثنائي . يقع تحت الرقم 13 في المصدر ، تطور نظام الإدارة في السودان	111
13	نموذج من الهيكل العام لوزارة الصحة ولاية الخرطوم يقع تحت الرقم 12 في المصدر ، برنامج التحليل الإداري الحلقة 51	167

قائمة الملاحق :

الرقم	العنوان	الصفحة
ملحق (أ) الاستثمارات :-		
1	استمارة الاستبانة	281 - 291
2	استمارة تحتوى علي الأسئلة المقدمة لكوادر الضباط الإداريين ، وكوادر الصحة الوقائية	292 - 295
3	استمارة تحتوى علي الأسئلة المقدمة للأساتذة والباحثين المهتمين بقضايا إدارة الجودة الشاملة.	297 - 301
ملحق (ب) الخرائط :-		
4	خارطة الولايات السودانيين الجديدة للعام 1994 المصدر : دليل الحكم الاتحادي فبراير 1994م	301
5	خارطة تبين مواقع المحليات السبع قانون 2003 المصدر : أمانة حكومة ولاية الخرطوم	302
6	خارطة تبين مدينة الخرطوم ، فترة (كتشنر) المصدر : محمد إبراهيم أبو سليم - تاريخ الخرطوم - الطبعة الأولى 1971م	303
ملحق (ج) الهياكل :-		
7	الهيكل الإداري لحكومة ولاية الخرطوم المصدر : أمانة حكومة ولاية الخرطوم	304
8	نموذج للهيكل التنظيمي الرأسي المصدر : محمد شاكر عصفور - أصول التنظيم والأساليب - الطبعة السابعة - دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة - جدة 1408هـ - 1987 - ص 208	305
9	نموذج للهيكل التنظيمي الوظيفي المصدر : محمد شاكر عصفور - أصول التنظيم والأساليب - الطبعة السابعة - دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة - جدة 1408هـ - 1987 - ص 208	306

ملخص البحث باللغة العربية

(1) ملخص البحث :-

يرمي هذا البحث إلي التعرف علي مفهوم ونطاق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها نمط إداري معاصر يمثل إطاراً فلسفياً جديداً يستوعب المتغيرات البيئية المستمرة بإبعادها الاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية ، سعياً للخروج عن إسار المفاهيم الفلسفية التقليدية القائمة علي فلسفة حفظ الأمن والنظام ، والعمل علي توسيع قاعدة المشاركة الجماهيرية والتنفيذية في السلطة ، لتقديم الحلول المناسبة للمشاكل المعاصرة بحيث تصبح الجودة مسؤولية تضامنية بين كافة المستويات الإدارية لتمثل رؤية متجددة تلائم الواقع الجديد في السودان ، كما يسعى البحث لدراسة إمكانية تطبيقات الجودة الشاملة في مجال خدمات الصحة الوقائية (خدمات صحة البيئة) بمؤسسات الحكم اللامركزي في السودان بالتركيز علي ولاية الخرطوم.

تتلخص مشكلة البحث في الآتي :-

رغم أن خدمات الصحة البيئية قد ارتبطت بمعايير أداء متفق عليها محلياً وعالمياً منذ زمن بعيد إلا أن هذه الخدمات أخذت في التدهور علي مستوى تنظيمات الحكم المحلي الأمر الذي دعي إلي ضرورة المناداة بتجويد الأداء وتحسين مستوى الخدمات بمشاركة جميع المواطنين في هذه المحليات وتطوير وإطلاق قدرات المجتمعات المحلية.

ويهدف هذا البحث الي وضع تصور يتواءم مع الطموحات الإدارية الجديدة وذلك بإدخال وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة عملياً كعلاج لتردى خدمات إدارة شئون الصحة الوقائية في مؤسسات الحكم اللامركزي بالسودان لتحقيق التحسين المستمر مما يحتم كشف النقاب عن محاولات الإصلاح الإداري السابقة وقصورها في ظل الأنظمة المتعاقبة وعجزها عن الوصول لمعالجات موضوعية لاختلالات مؤسسات الحكم اللامركزي في السودان وتقديم إدارة الجودة الشاملة كمدخل جديد وكعلاج أكثر إيجابية مما سبق من محاولات .

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و المنهج التاريخي لوصف الظاهرة نوعياً وكمياً بغرض تتبعها وتأصيلها واختبار فروض البحث ، وقد حصل علي المعلومات الثانوية من

الكتب والمجلات والدوريات والتقارير الرسمية أما البيانات والمعلومات الأولية فقد تمكن من جمعها من الأشخاص المعنيين من خلال استخدام وسيلتي الاستبانة والمقابلة ومن خلال ملاحظاته الخاصة وممارساته السابقة كضباط إداري .

أعتمد الباحث العينة الطبقية لأغراض بحثه والعشوائية عن طريق التوزيع التناسبي وقد استخدمت هذه العينة الطبقية العشوائية للضباط الإداريين ومفتشي وضباط الصحة والملاحظين في ولاية الخرطوم في حين تم استخدام العينة العمدية بالنسبة لجميع القيادات الشعبية في الولاية ، هذا وقد استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.) لتحليل البيانات الأولية . the statistical packages for social sciences

تم تقسيم هذا البحث إلى خمسة فصول و خلص الباحث إلى نتائج أهمها :

- 1- إن السودان في حاجة لارتياح مداخل فلسفية إدارية جديدة ليتخلص نهائيا من هيمنة المدخل التقليدي القائم علي فلسفة حفظ الأمن والنظام والجبابة .
- 2- الاهتمام بثقافة التخطيط الاستراتيجي مازال محدوداً ولا يجد الترحيب المطلوب ، كذلك العمل بمنهج الجودة الشاملة وتطبيقاتها عمليا .
- 3- الصحة البيئية في ولاية الخرطوم لا تجد الدعم المالي الكافي وليست لها ميزانية منفصلة ولا إدارة مستقلة .

ومن واقع هذه النتائج خلص الباحث إلى توصيات أهمها: =

1/ إصلاح الشأن الإداري بمحاولة الاستعانة بمدخل اجتماعي بيئي يقوم علي الهيكل التنظيمي الوظيفي بدلا من التركيز علي النمط القانوني والأمني الذي اتسمت به هذه المؤسسات المحلية في الحقب السابقة مع ضرورة تنزيل مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال برنامج يشمل ولاية الخرطوم أولا ثم الولايات ثانيا.

2/ فصل إدارة صحة البيئة من إدارة الطب الوقائي وإعطائها أولوية علي المستوى الاتحادي والولائي ونشر الوعي الصحي وتقويض السلطات الإدارية للمحليات ، وتأسيس مجلس للتنسيق في مجال الصحة البيئية ، كما أنه يجب تأسيس إدارة مختصة بالبحوث والعلاقات العامة وكذلك إنشاء صندوق لدعم صحة البيئة ومراعاة الاهتمام بالجانب الوقائي للإنسان السوداني باعتباره رأس الرمح في التنمية.

Abstract

The idea of the research is based on the concept and scope of the total quality management and the dissemination of its culture considered as a contemporary administrative philosophy representing a new trend in philosophy that absorbs the continuous environmental changes together with their social, political, cultural, economic and technological aspects. All this leads to depart from the traditional philosophical concepts based on the philosophy of security and public order control. As a result, this will broaden the circle of the grassroots and executive participation in power sharing in order to give solutions for contemporary problems thus turning the issue of quality into a shared responsibility between all administrative levels; to represent a new vision in conformity with the current trend in the Sudan. The research is based on the study of the possible application of the total quality in the field of services within the decentralized government system in the Sudan with special attention paid to Khartoum state.

the research problem may be summarized as follows:

- 1. The degradation of environmental health services on the level of the local government organizations.**
- 2. The need to improve performance and the improvement of the level of services, in participation with citizens.**
- 3. The development and capacity building of the local communities.**

The research aims at setting a perspective which suits the new administrative aspirations, by the introduction and application of the total quality management system. This comes as practical remedy for the deterioration of the protective health affairs administration, in the decentralized rule institutions in Sudan. The purpose is to implement the sustained improvement in same. The research also aims at uncovering the attempts of administrative reform and its deficiency during the adoption of the traditional philosophical framework which is inherited by the successive systems and their inability to reach objective treatments in the decentralized rule institutions in Sudan, so that the total quality management, becomes a renewable vision and on environmental social approach which suits the new realities in Sudan.

This research is based on the descriptive and analytical method. The historical method is also used to describe the phenomenon-both quantitatively and qualitatively, for its follow-up and authentication. Meanwhile, the social, descriptive' analytical method was used to describe the phenomenon under research hypotheses and depending on the data collection techniques, through their secondary and primary sources, for the period between 1951-2003.

The researcher depended on the categorical and random sample through the relative distribution of all the leaders in the state. This random sampling method was used with the executive officers, the health officers and the sanitary monitors in Khartoum state, while the targeted sample was used for all popular leaderships in the state. The researcher, further, used the statistical packages for social sciences (SPSS) programmes, for analyzing the primary data.

The research includes five chapters.

The researcher reached some results, the most important of which are as follows:

1. The Sudan needs to adopt new philosophical administrative approaches to finally get rid of the hegemony of the traditional approach, which is based on the philosophy of preserving peace, order and tax collection.
2. Caring for the strategic planning culture is still limited and is not yet welcome. The same applies to work according to total quality approach and its practical applications.
3. Environmental health in Khartoum state does not find the sufficient financial support. It has neither separate budget nor an independent administration also the weakness of training and qualifying which is required for the leadership.

From these results, the researcher reached the following recommendations:

1. The reform of administration by way of finally quitting the legal approach in the administration of the decentralized government institutions in the Sudan and adoption of an environmental social approach which is based on the functional organizational structure. It is also necessary to apply the principles of the total quality management (TQM), through a programme which includes at first Khartoum state followed the other states. There is also the need to diffuse the total quality culture in all the private and public institutions.

2. The separation of the environmental health administration, from the preventive medicine administration and giving it the priority, at the federal and state levels.

There is also the need to diffuse health awareness, delegation of the administrative powers to localities. The establishment of a council at the level of Khartoum state to coordinate the environmental health. Likewise, a specialized administration for research and public relations should be established, and the establishment of a fund for the support of environmental health and the monitoring the preventive side for the Sudanese citizen who is the spearhead of development.

قائمة المحتويات

الصفحة	
أ	القرآن الكريم
ب	الحديث الشريف
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
ن	مستخلص البحث باللغة العربية
هـ	مستخلص البحث باللغة الانجليزية
2-1	المقدمة
4-3	محاولات الإصلاح الإداري
6-4	مشكلة البحث
7-6	أهداف البحث
7	أهمية البحث
8-7	الفروض
8	منهجية البحث
9-8	أساليب جمع البيانات
9	مجتمع البحث
9	الحدود الزمانية
9	عينة البحث
10-9	الدراسات السابقة

10	مصطلحات البحث وإمكانية القيام به
12-10	تنظيم البحث ومحتوياته
18-13	الفصل الأول :- الإدارة الأهمية والتنظيم الإداري
26-19	المبحث الأول - تعريف الإدارة
30-27	المبحث الثاني - أهمية الإدارة
42-31	المبحث الثالث - تقسيم الإدارة العامة
43	الفصل الثاني : أساليب الإدارة الحديثة
54-44	المبحث الأول - 1- اللامركزية والمشاركة في اتخاذ القرار
67-54	2- الاتصال الإداري ونظم المعلومات الإدارية
73-68	المبحث الثاني - الإدارة بالأهداف
82-74	المبحث الثالث - التخطيط والإدارة الإستراتيجية
	المبحث الرابع - الإدارة بالجودة الشاملة
84-83	- الأفاق الجديدة
88-84	- نشأة الجودة الشاملة
90-88	- مفاهيم الجودة الشاملة
93-91	- الدوافع للاهتمام بالجودة الشاملة
95-94	- ماهية المواصفات القياسية
97-95	- مولد الأيزو
98-97	- إطار المواصفات الدولية
100-98	- مجالات الأيزو وأهدافه
103-100	- ملاحظات عامة حول الأيزو
104	الفصل الثالث : الإدارة في السودان
118-105	المبحث الأول : الإستراتيجية التنظيمية
126-119	المبحث الثاني : إستراتيجية حفظ الأمن والنظام

المبحث الثالث : إستراتيجية التنمية والتحديث 127-131

- انطلاقا التنمية والتحديث 131-142
- قانون إدارة المديريات 142
- قانون الحكم الإقليمي 142-143
- قانون الحكم الاتحادي 143-145

الفصل الرابع : إستراتيجية الجودة الشاملة

ومؤشرات تطبيقها بولاية الخرطوم 146

المبحث الأول : ولاية الخرطوم النشأة والتطور 147-150

- الاهتمام بالتعليم وتشجيعه 150-151
- النشاط الإداري والاقتصادي 151-152
- الخرطوم بعد المهدي 152-153
- الخرطوم بعد الحكم الثنائي 153-155
- الخرطوم بعد الاستقلال 155-158

المبحث الثاني: حالة إدارة شؤون الصحة الوقائية

- مفهوم الصحة وقائيا وبيئيا 159-161
- النشأة والتطور 161-164
- التنظيم الداخلي 164-166
- مشروع نظافة ولاية الخرطوم 167-171
- علاقة الصحة الوقائية بغيرها 171-172
- تقييم تجربة الصحة الوقائية 172-178

المبحث الثالث : مقومات تطبيق ودواعي الجودة الشاملة 179-180

- ثقافة المؤسسة 180-189
- الحاجة الي الجودة الشاملة 189-190

الفصل الخامس :

إجراءات الدراسة الميدانية وعرض

وتحليل البيانات ومناقشة النتائج والتوصيات 191

200-192	إجراءات الدراسة الميدانية	المبحث الأول :
202-201	عرض وتحليل البيانات.....	المبحث الثاني :
215-203	كودار الضباط الإداريين.....	-
230-216	كودار الصحة الوقائية.....	-
244-231	القيادات الشعبية.....	-
258-245	استجابات جميع أفراد العينة	-
265-259	فرضيات الدراسة.....	المبحث الثالث :
268-266	النتائج	-
273-268	التوصيات.....	-
275-273	قائمة الجداول.....	-
277-276	قائمة الأشكال.....	-
278	الملاحق.....	-
279	قائمة الملاحق	-
	ملحق (أ) الاستثمارات :	
290-280	استمارة الاستبانة	-
	استمارة أسئلة كودار الضباط الإداريين	-
294-291	وضباط الصحة والملاحظين	
299-295	استمارة أسئلة الأساتذة والباحثين	-
	ملحق (ب) الخرائط :	
300	خارطة الولايات السودانية الجديدة للعام 1994	-
	خارطة مواقع المحليات في ولاية الخرطوم	-
301	قانون 2003م	
302	خارطة مدينة الخرطوم فترة (كتشنر)	-

ملحق (ج) الهياكل :-

303	- الهيكل الإداري لحكومة ولاية الخرطوم
304	- الهيكل التنظيمي الرأسي
305	- الهيكل التنظيمي الوظيفي
	- قائمة المراجع :-
309-306	- المصادر والمراجع العربية.....
310- 309	- المراجع الأجنبية.....
311-310	- المجالات والجرائد.....
311	- المراسيم الجمهورية والقوانين.....
112-311	- الرسائل والبحوث.....
313-312	- الأوراق العلمية.....
314-313	- التقارير والمقابلات الشخصية.....
315-314	- كوادر الضباط الإداريين ومفتشي الصحة
315	- الأساتذة والباحثين