

قال (صلي الله عليه وسلم) :
(إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً
أن يتقنه)

رواه البخاري

الإهداء

إلي والديَّ الكريمين

.. إلي زوجتي العزيزة

.. إلي بناتي الفضليات

.. إلي أشقائي وشقيقاتي الأغراء

.. إلي عشيرتي وأهل مودتي

أهدي هذه الدراسة

الشكر والعرفان

الشكر لله أولاً ومن ثم لكل من أعانني على إنجاز هذا العمل وأخص منهم:

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، أستاذي د. عبد الرحمن الزاهي ساعد والذي كان بتوجيهاته ورعايته الدور الكبير في إتمام هذه الدراسة ، كما أخص بالشكر أخوتي في الشرطة الشعبية ابتداءً من السيد مدير الإدارة العامة والأخ المنسق والأخ
والسادة الضباط وصف الضباط والمـرابطين والمنسقين بالرئاسة وولاية النيل الأبيض لدعمهم ومؤازرتهم لي طوال فترة الدراسة وكذلك الأخوة بالهيئة القومية للكهرباء .

إن تاج العرفان والشكر أضعه في رأس الأخت رومية غالب بالشرطة الشعبية النيل الأبيض والأخ مهند أحمد لما بذلوه من جهد في طباعة وتنسيق هذه الدراسة حتى خرجت في لونها الزاهي.

فهرست محتویات الدراسة

الموضوع	رقم الصفحة
الحديث	أ
الإهداء	ب
شكر وعرفان	ج
محتويات الدراسة	د
فهرست الجداول	و
فهرست الأشكال	ح
ملخص الدراسة بالعربية	ط
ملخص الدراسة بالإنجليزية	ك
المقدمة	
التهميد	1
مشكلة الدراسة	3
أهمية الدراسة	4
فرضيات الدراسة	5
حدود الدراسة	5
منهج الدراسة	5
خطة الدراسة	6
الفصل الأول : الدراسات السابقة	
الدراسات العربية	8
الدراسات الأجنبية	29

الفصل الثاني : مفهوم وأساسيات إدارة الجودة الشاملة

38	2-1 : نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة
48	2-2: متطلبات تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة
54	2-3: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
57	2-4: الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة أيزو 9000
68	2-5: العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وزيادة الإنتاجية والربحية .

الفصل الثالث : الهيئة القومية للكهرباء

78	3-1: الجوانب التنظيمية والإدارية بالهيئة القومية للكهرباء
89	3-2: إدارة الجودة الشاملة في الهيئة القومية للكهرباء
93	3-3: مشروع التطوير العام بالهيئة القومية للكهرباء
97	3-4: عرض وتحليل البيانات
108	3-5: اختبار الفرضيات

الخاتمة

113	النتائج
116	التوصيات
118	المراجع
-	الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
68	مقارنة بين طبيعة المواصفة القياسية أيزو 9000 وبين مبادئ نظام إدارة الجودة الشاملة	1
81	بيان القروض	2
82	قائمة المنح الرأسمالية	3
82	توليد الكهرباء خلال الفترة 94-99	4
83	التوليد مقابل الطلب في الفترة 97-2000	5
84	استهلاك الكهرباء حسب القطاعات 94-99	6
86	التطور في أسعار الكهرباء بالجنيه السوداني 92-99	7
86	المبيعات المحققة ومستوى الانحراف عن النسبة المقدرة 97-99	8
86	التطور في المبيعات في الفترة 99-2003	9
87	نسبة الزيادة في أسعار الكهرباء بالقطاعات المختلفة	10
87	بيان الدخل والمصروفات 95-99	11
88	الدخل والمصروفات للعام 2000-2001	12
97	المركز التنافسي للهيئة بعد تطبيق نظام الجودة الشاملة	13
98	الجهود المبذولة لترسيخ ثقافة الجودة الشاملة	14
99	تدريب العاملين على أدوات الجودة الشاملة	15
100	صلاحيات الهيئة القومية للكهرباء	16
101	مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار	17
102	نظام الحوافز المطبق	18

103	سلامة أماكن العمل بعد تطبيق نظام الجودة الشاملة	19
104	نظام العمل بعد التطبيق	20
105	قنوات الاتصال داخل الإدارات وفيما بينها	21
106	جهود الأفراد والإدارات	22

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
64	عجلة ديمنق	1
71	التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة	2
98	المركز التنافسي للهيئة بعد تطبيق نظام الجودة الشاملة	3
99	الجهود المبذولة لترسيخ ثقافة الجودة الشاملة	4
100	تدريب العاملين على أدوات الجودة الشاملة	5
101	صلاحيات الهيئة القومية للكهرباء	6
102	مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار	7
102	نظام الحوافز المطبق	8
103	سلامة أماكن العمل بعد تطبيق نظام الجودة الشاملة	9
104	نظام العمل بعد التطبيق	10
105	قنوات الاتصال داخل الإدارات وفيما بينها	11
106	جهود الأفراد والإدارات	12

ملخص الدراسة

موضوع الدراسة

في العقود الاخيره شهدت مؤسسات الدولة العديد من التحديات المتمثلة في انخفاض مستويات الانتاجية، زيادة تكاليف التشغيل ، نقص الموارد المالية وتدني مستوى الرضا لدى المستفيدين والرضا الوظيفي والولاء لدى العاملين . نتيجة لهذه التحديات بالاضافة للتحويلات الكبرى في الاقتصاد العالمي اصبحت الدولة ملزمة برفع مستوى الخدمات التي تقدمها لجمهور المستفيدين بناءً على ماسبق نجد ان الكثير من مؤسسات الدولة سعت لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة بغرض تطوير الاداء الانتاجي والخدمي . جاء اختيار هذه الدراسة لتجربة الهيئة القومية للكهرباء لان التجربة كانت رائده وشاملة.

مشكلة الدراسة

ان مشكلة هذه الدراسة تتمثل في سؤال رئيسي مفاده : هل الهيئة القومية للكهرباء وبنائها التنظيمي العريق بالاضافة لخضوعها للكثير من مؤثرات البيئة السياسية والاقتصادية كانت لديها القدرة على تطبيق مبادي ادارة الجودة الشاملة والاستفادة من هذا التطبيق بصورة مثلى؟

منهجية الدراسة

من اجل الاجابه على السؤال الرئيسي الذي أشارت اليه مشكلة الدراسة ومن ثم اختبار فرضياتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي البسيط spss لتحليل بيانات الاستبانة المكونة من عشر عبارات ذات علاقة بموضوع ومشكلة الدراسة.

النتائج

1. الغالبية العظمى من العاملين بالهيئة القومية للكهرباء كانت اتجاهاتهم ايجابية نحو مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
2. ضعف الاهتمام الرسمي بأمر الجودة الشاملة
3. هناك الكثير من أوجه القصور التي لازمت التطبيق إدارة الجودة الشاملة

التوصيات

توصيات عامة:

1. إنشاء جائزة وطنية للجودة
2. تفعيل دور وسائل النشر والإعلام للتوعية بالجودة.
3. اهتمام مؤسسات التعليم العام والعالي بمفاهيم الجودة وتضمينها في المقررات الدراسية.
4. ضرورة اهتمام الدولة بمراكز البحث العلمي والتطوير والتنمية الإدارية.

توصيات خاصة

1. بذل المزيد من الجهود لترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بالهيئة.
2. إعادة النظر في العملية التدريبية كافة.
3. تفعيل سياسة التحفيز المادي المعنوي.
4. زيادة كفاءة الجهاز المالي والمحاسبي .
5. إنشاء قاعدة معلوماتية عن كافة مجالات العمل داخل الهيئة وبيئتها الخارجية.
6. تنزيل المزيد من الصلاحيات لمديري الإدارات ورؤساء الشعب.