

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

تطبيق أنظمة إدارة الجودة بقطاع الشرطة

دراسة حالة :

إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين
العاملين بالخارج

الفترة بين 2001 _____ 2004 م

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الدارس :

عادل حسن عبد الرحيم

إشراف

الأستاذ . فيصل جاد الحكيم

إستهلال

قال الله تعالى [صنع الله الذي أتقن كل شئ]

صدق الله العظيم سورة النمل الآية (88)

قال الله تعالى [إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا]

صدق الله العظيم سورة الكهف الآية ()

(30)

قال الله تعالى [الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا]

صدق الله العظيم سورة تبارك الآية (2)

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه))

صدق رسول الله

(١)

الإهداء

يحملني الحنين إليك طفلاً
وقد سلب الزمان الصبر مني
وألقي فوق صدرك آمنياتِي
وقد شقي الفؤاد مع التمني
وكان العمر في عينيك إصاً
وضاع العمر يوم رحلت عني

إلي روح والدتي ...

إلي روح والدي ..

إلي روح شقيقي الشهيد المقدم دفاع جوي سيد حسن عبد الرحيم .

(ب)

شكر وتقدير

الشكر أولاً لله والحمد له .. الشكر والتقدير للأستاذ المشرف
علي البحث الأستاذ فيصل جاد الحكيم والذي كانت توجيهاته
وإرشاداته وملاحظاته العون الكبير والأثر في تكملة هذا البحث
بهذه الصورة.

والشكر للأستاذ عباس إبراهيم عبد الغفور مسئول مكتب
إدارة الجودة بجهاز تنظيم شئون السودانين العاملين بالخارج ..
والأخ عادل سيد أحمد.. والأخوات نعمات أحمد سعيد وعائدة
أحمد سعيد...

شكري وتقديري لجميع الأخوة الضباط بأكاديمية الشرطة
والدراسات العليا .. والشكر لأفراد أسرتي الذين كانوا عوناً لي
في جميع مراحل البحث. والتقدير الشديد للإخوة الزملاء
والأصدقاء عبد الرحمن إدريس ومسعود إبراهيم ومالك إبراهيم
... وكل من قدم لي يد العون في هذا البحث.

قائمة المحتويات

الموضوع	البيــــــــــــــــان	الصفحة
استهلال		أ
الإهداء		ب
شكر وتقدير		ج
ملخص الدراسة باللغة العربية		د- هـ
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية		و- ز
قائمة المحتويات		ط- ي
قائمة الجداول		ك- ل
قائمة الأشكال		
الفصل الاول	الايطار العام للدراسة و الدراسات السابقة	
المقدمة		1

1		مشكلة الدراسة
2		اهداف الدراسة
2-4		اهمية وفرضيات الدراسة
5-6		منهج الدراسة
6		عينة وحدود الدراسة
6		هيكل الدراسة
7-8		الدراسات السابقة
2	المبحث الاول إدارة الجودة الشاملة	الفصل الثاني
3 _ 2	مفهوم الجودة	المطلب الأول
11 _ 4	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	المطلب الثاني
16 _ 12	نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة	المطلب الثالث
21 _ 17	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	المطلب الرابع
24 _ 22	أهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة	المطلب الخامس
29 _ 25	مراحل ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	المطلب السادس
30	المواصفات القياسية والأيزو	المبحث الثاني
32 _ 30	تعريف الأيزو 9000 والخلفية التاريخية لعائلة المواصفات القياسية	المطلب الأول
34 _ 33	خطوات الحصول علي شهادة الأيزو 9000	المطلب الثاني
40 _ 35	تصنيف عائلة المواصفات القياسية الأيزو 9000	المطلب الثالث
46 _ 41	المبادئ الأساسية والفوائد والصعوبات لأنظمة إدارة	المطلب الرابع

	الجودة 9000	
51 - 47	المتطلبات الرئيسية للمواصفة القياسية أيزو 9000/2000	المطلب الخامس
54	الشرطة (المبحث الاول : مفهوم و نشأة الشرطة	الفصل الثالث
56 - 54	مفهوم الشرطة من خلال الأديان السماوية	المطلب الأول
58 - 57	مفهوم الشرطة عند الإنسان الأول	المطلب الثاني
61 - 59	مفهوم الشرطة	المطلب الثالث
64 - 62	نشأة وتكوين الشرطة في العصر القديم	المطلب الرابع
68 - 65	الشرطة السودانية في العصور الوسطي	المطلب الخامس
73 - 69	نشأة وتكوين الشرطة في العصر الحديث	المطلب السادس
74	الشرطة في الإسلام	المبحث الثاني
76 - 74	الحياة الأمنية قبل البعثة الشريفة	المطلب الأول
79 - 77	الشرطة في دولة الرسول(ص) والخلفاء الراشدين	المطلب الثاني
85 - 80	أسس تكوين الشرطة في الإسلام	المطلب الثالث
86	أهداف وواجبات وسلطات والتزامات ومعوقات قوات الشرطة	المبحث الثالث
87 - 86	الأهداف والواجبات	المطلب الأول
87 - 88	سلطات ومسئوليات والتزامات الشرطي	المطلب الثاني
95 - 91	معوقات العمل الشرطي في خدمة الشعب	المطلب الثالث
96	الدراسة الميدانية المبحث الاول(الجودة فى الشرطة)	الفصل الرابع
99 - 96	نبذة مختصرة (الإدارة العامة للجوازات و الهجرة)	المطلب الأول
102 - 100	نبذة مختصرة (جهاز تنظيم شئون السودانين	المطلب الثاني

	العاملين بالخارج	
106- 103	إنشاء ومميزات الحاسب الالى بالإدارة العامة للجوازات	المطلب الثالث
110- 107	طبيعة العمل بجوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج	المطلب الرابع
120 - 111	مفهوم و مبادئ الجودة الشاملة في العمل الشرطي ودور المواطن في تطبيقاتها	المطلب الخامس
122 - 121	خطوات تطبيق الجودة الشاملة بالدارة العامة للجوازات	المطلب السادس
125- 123	خطوات تطبيق الجودة بجوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج	المطلب السابع
164- 126	عرض وتحليل بيانات الدراسة	المبحث الثاني
168- 165	اختبار صحة الفرضيات	المبحث الثالث
169	النتائج و التوصيات	المبحث الرابع
169	النتائج	المطلب الأول
171- 170	التوصيات	المطلب الثاني
		المصادر
		الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	تطور حركة إدارة الجودة الشاملة	12 _ 13

18 - 17	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	2
20 - 19	مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة وخصائص الإدارة التقليدية	3
36 - 35	المواصفات القياسية في العائلة أيزو 9000	4
127	النوع	5
128	المؤهل العلمي	6
129	المهنة	7
130	اهتمام إدارة الجوازات بجهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج بتطبيق نظام الجودة	8
131	التكنولوجيا المستخدمة علي جودة الخدمة	9
132	التكنولوجيا المستخدمة من حواسيب وأجهزة اتصال تساعد علي جودة الخدمة	10
133	هل أنت راضي عن الخدمة التي تقدمها للمواطن	11
134	هل حجم العمل المنجز في اليوم العادي يؤثر علي الجودة المقدمة	12
135	هل الدورات التدريبية بغرض تحقيق الجودة الشاملة	13
136	الحافز المادي بمقدم الخدمة يحفزه للأداء الجيد	14
137	تطبيق نظام الجودة بجوازات العاملين بالخارج يحتاج لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	15
138	هل القوي البشرية للمجمع والمشاركة الاجتماعية حافز للاستقرار	16

139	هناك صعوبة في إنجاز الأعمال لعدم المعرفة بثقافة الجودة	17
140	هناك تحسين للعمل من خلال تبني مجمع جوازات العاملين بالخارج للجودة	18
141	الإضاءة بالمكاتب والتكييف لا تؤثر في جودة الخدمة	19
142	العناية المباشرة من الرئيس الأعلى عند الاهتمام بالجودة	20
143	المراجعة المستمرة لتطوير الخدمة	21
144	حجم العمل أكبر من حجم القوي العاملة	22
145	الأدلة الإرشادية لتوضيح الأقسام المختلفة	23
146	انطباع إيجابي تجاه قسم الجوازات	24
147	استطلاع رأي العاملين	25
148	توضيح وتحديد ومعاملة المواطنين	26
149	الانخفاض في شكاوى المواطنين	27
150	لقاءات بغرض تحقيق إدارة الجودة	28
151	النوع	29
152	المؤهل العلمي	30
153	المهنة	31
154	الخدمة المقدمة بالمجمع	32
155	الصعوبة في الإجراءات	33

156	التطور بمجمع جوازات العاملين بالخارج	34
157	الخدمة الجيدة المقدمة من جوازات العاملين بالخارج	35
158	الأعمال الخاصة بالجوازات المقدمة	36
159	الرضي عن الخدمة المقدمة	37
160	تناسق الخدمة المقدمة مع ما يقدمه المغترب	38
161	الخدمة المقدمة من الجوازات - ودول المهجر	39
162	استخراج جواز جديد	40
163	استخراج شهادة الاستيفاء	41
164	زمن تجديد الجواز بجهاز المغتربين	42

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	دائرة ديمنج	9
2	تطوير مفهوم إدارة الجودة الشاملة	15
3	الخلفية التاريخية لعائلة المواصفات القياسية الدولية الأيزو 9000	32
4	تصنيف عائلة المواصفات القياسية أيزو 9000 وفقا لأرقامها	37
5	المواصفات الأساسية التي تتضمنها سلسلة المواصفات أيزو 9000	38

39	المواصفات الأساسية التي تتضمنها سلسلة المواصفات أيزو 10000	6
40	تصنيف عائلة المواصفات القياسية أيزو 9000 وفقا لنوع المعلومات الواردة فيها	7
127	النوع	8
128	المؤهل العلمي	9
129	المهنة	10
130	اهتمام إدارة الجوازات بجهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج بتطبيق نظام الجودة	11
131	التكنولوجيا المستخدمة علي جودة الخدمة	12
132	التكنولوجيا المستخدمة من حواسيب وأجهزة اتصال تساعد علي جودة الخدمة	13
133	هل أنت راضي عن الخدمة التي تقدمها للمواطن	14
134	هل حجم العمل المنجز في اليوم العادي يؤثر علي الجودة المقدمة	15
135	هل الدورات التدريبية بغرض تحقيق الجودة الشاملة	16
136	الحافز المادي بمقدم الخدمة يحفزه للأداء الجيد	17
137	تطبيق نظام الجودة بجوازات العاملين بالخارج يحتاج لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	18
138	هل القوي البشرية للمجمع والمشاركة الاجتماعية حافز للاستقرار	19
139	هناك صعوبة في إنجاز الأعمال لعدم المعرفة بثقافة الجودة	20

140	هناك تحسين للعمل من خلال تبني مجمع جوازات العاملين بالخارج للجودة	21
141	الإضاءة بالمكاتب والتكييف لا تؤثر في جودة الخدمة	22
142	العناية المباشرة من الرئيس الأعلى عند الاهتمام بالجودة	23
143	المراجعة المستمرة لتطوير الخدمة	24
144	حجم العمل أكبر من حجم القوي العاملة	25
145	الأدلة الإرشادية لتوضيح الأقسام المختلفة	26
146	انطباع إيجابي تجاه قسم الجوازات	27
147	استطلاع رأي العاملين	28
148	توضيح وتحديد ومعاملة المواطنين	29
149	الانخفاض في شكاوى المواطنين	30
150	لقاءات بغرض تحقيق إدارة الجودة	31
151	النوع	32
152	المؤهل العلمي	33
153	المهنة	34
154	الخدمة المقدمة بالمجمع	35
155	الصعوبة في الإجراءات	36
156	التطور بمجمع جوازات العاملين بالخارج	37
157	الخدمة الجيدة المقدمة من جوازات العاملين بالخارج	38
158	الأعمال الخاصة بالجوازات المقدمة	39
159	الرضي عن الخدمة المقدمة	40
160	تناسق الخدمة المقدمة مع ما يقدمه المغترب	41

161	الخدمة المقدمة من الجوازات - ودول المهجر	42
162	استخراج جواز جديد	43
163	استخراج شهادة الاستيفاء	44
164	زمن تجديد الجواز بجهاز المغتربين	45

ملخص الدراسة

هذا البحث بعنوان تطبيق أنظمة إدارة الجودة بقطاع الشرطة .. ويهدف البحث إلى إبراز دور قوات الشرطة المختلفة وخدماتها للمجتمع وتقديم حلول للمشاكل التي تواجه هذا الجهاز الهام وتوجيه عناية الباحثين إلى أهمية البحث في مجال العمل الشرطي والتعريف بأنظمة إدارة الجودة. وإتباع الأساليب العلمية في توكيد وتحسين الجودة لتقديم خدمات مطابقة للمواصفات واعتماد تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جهاز الشرطة .

ومن هنا جاءت فروض البحث وقد وضع الدارس خمسة فروض تناولت الجوانب الآتية:

الفرضية الأولى لا يطبق نظام إدارة الجودة الأيزو 9001/2000 في

جهاز الشرطة السودانية **والفرضية الثانية** يساهم تطبيق نظام إدارة

الجودة الأيزو 900/2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون

السودانيين العاملين بالخارج في رضا العاملين. **والفرضية الثالثة**

تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 900/2000 في إدارة جوازات جهاز

تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج يؤدي إلى رضا المواطن.

والفرضية الرابعة يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 900/2000

في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج في تحسين العمل. والفرضية الخامسة لا يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة

الأيزو 900/2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج في استخدام التكنولوجيا الحديثة . والأداء المستخدم لجميع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة هما المصادر الأولية والمصادر الثانوية والاستبانة .. والمنهج المتبع في إعداد هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تقسيم البحث إلى أربعة فصول ، الفصل الأول يتناول الاطار العام للدراسة والدراسات السابقة و الفصل الثاني يتناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 والفصل الثالث يتناول الشرطة من حيث المفهوم / النشأة / وأهداف وواجبات الشرطة السودانية الحالية . والفصل الرابع يتناول الدراسة الميدانية .

حجم عينة الدراسة (20) ضابط شرطة ، تم توزيع (20) استمارة استبيان استلمت منها 18 بنسبة 90% (وهم يمثلون العاملون المقدمون الخدمة للمواطن المغترب) وأيضا تم توزيع (80) استمارة استبيان للمواطنين (المغتربين) المتلقين للخدمة. استلمت منها (60) استمارة بنسبة 75% وهم يمثلون المواطنين المغتربين المتلقين للخدمة

(د)

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة :-

1/ تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 9001-2000 بجوازات جهاز تنظيم

شئون السودانيين العاملين بالخارج (قسم الجوازات) أحدث الأثر

الإيجابي ورضي كل من مقدسي الخدمة (ضباط وضباط صف الشرطة) ومتلقي الخدمة (قطاع المغتربين).

2/ إن نظام استخدام الأجهزة الحديثة ساعدت علي جودة الخدمة وتقليل زمن الخدمة.

3/ تطبيق نظام الجودة بجوازات العاملين بالخارج ساهم في تقليل وتبسيط الإجراءات.

4/ تطبيق نظام إدارة الجودة بجوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج أدى لرفع الروح المعنوية والثقة.

5/ هنالك بعض الاهتمام من الدولة بدأ منذ عام 2003م لتطبيق نظام إدارة الجودة بقطاع الشرطة.

6/ إن ثقافة مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأنظمة إدارة الجودة الأيزو منتشرة بين قيادات الشرطة ومدراء إدارات الشرطة المختلفة.

7/ تطبيق نظام إدارة الجودة بجوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج أدى إلي تحسين بيئة العمل من حيث الكفاءة وتنمية المهارات ووضوح الواجبات وهذه جميعها أدت لتقليل زمن الإجراءات الخاصة بالخدمة المقدمة.

ABSTRACT

This research entitled The Application of Quality Management Systems On the police Sector and it aims to Options the Master degree in business Management for there searchers and to study present the role of the police forces and their services to the society .It also aims to suggest resolutions to the problems facing this important sector thus, drawing the attention of other researchers towards the importance of studying the police work aspects, and introducing quality management systems.

The research is composed of introduction and three chapters. Introduction includes the general frame of the study including previous studies the research hypothesis are represented in the followings: -

1/ Not to apply the quality management system in the Sudan police force.

2/ The application of quality management system ISO 9001 – 2000 helps in managing the passports section of the secretary of Sudanese working abroad in satisfying the worker to words introducing their services to the expatriates.

3/ The application of quality management system ISO 9001 – 2000 in managing the passports of the secretary of Sudanese working abroad leads to satisfy the citizen.

4/ The application of the quality management system ISO 9001 – 2000 in managing the passports of the secretary Sudanese working abroad (Sudanese expatriates) helps in better performance.

5/ The application of the quality management system ISO 9001 – 2000 in managing the passports of the secretary Sudanese working abroad (Sudanese expatriates) helps in the use of modern technology (Sudanese expatriates).

Chapter one: - helps in Total quality management, and ISO 9000. Dealing with the concept of quality management, the foundation of goals and the drawbacks and the difficulties facing the application of the ISO. In addition to the requirements for 9001 / 2000.

Chapter two: - Talked about the police croups: History, concept and formation in Islam, and authority, and duties of police forces.

Chapter three: - Deals with field studies, containing two sub-section. The first sub-section includes passports police, and the secretary of Sudanese working abroad (Sudanese expatriates) and Total quality management in the police sector, definitions. The second sub-section includes, analytical data, case study, and also description of the research community and the procedure of the field research and the statistical methods used, and analyzing and data reviewing, and the conclusion that embodied.

Important finding of the research: -

1/ Quality management system ISO 9001 – 2000 has implemented to the passports of the secretary Sudanese working abroad (Sudanese expatriates) making appositives effect and gaining confidence of the rank and file of all the force and their (expatriates)

2/ There is some concern by the state – since 2003 to apply the quality management system in the police sector.

3/ The total quality management and quality management systems culture is beginning to spread amongst police leaders, and various managers of the department.

Important recommendation: -

1/ The research recommends the establishing of data net connecting all departments to help in decision-making.

2/ Teaching the principles and concepts of total quality management in the secondary schools of Sudan as primary subject.

3/ Establishing trainings in the field of Total quality management for all state employees.

مقدمة :

بعد تأسيس منظمة التجارة العالمية (World Trade Organization) عام 1995م ظهرت قواعد جديدة تحكم المنتجات الصناعية والزراعية والخدمات وأصبحت التجارة المفتوحة أمام المنافسة العالمية ، وباتت العوامل التي تؤثر علي المنافسة كالجودة والسعر ، وزمن تسليم السلعة تلعب دورا أساسيا في تحديد قابلية المنتجات والخدمات للبيع ، وتعتبر الجودة عامل رئيسي حيث يمتد تأثيره لفترة أطول . هذا خلاف عامل السعر وزمن التسليم .

ولكي تتمكن المنظمات من تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة يجب عليها أن تكون لديها قوة عاملة مدربة وأنظمة جودة مؤسسة .

والسوق العالمية اليوم تتطلب بشكل متنام تبني- المؤسسات الإنتاجية والخدمية لأنظمة إدارة الجودة الأيزو واثبات ذلك من خلال قيام المؤسسات بتسجيل أنظمة الجودة المطبقة لديها والحصول علي شهادات المطابقة حسب مجال الأنشطة التي تمارسها ، الأمر الذي أصبح يعد عاملا آخر من عوامل المنافسة كونه يزيد من ثقة الزبائن بالمؤسسة ويسهل دخولها للأسواق المحلية والإقليمية .

وهذا الاهتمام العالمي بالجودة أصبح عنصرا أساسيا في التميز بين السلع والخدمات المتداولة عالميا . وقد رافق ذلك تطور ملحوظ في المفاهيم السائدة حول الجودة بنفس التطور الذي عم جميع أرجاء العالم من ثورة صناعية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي أدى إلي سلوكيات وسياسات وهياكل اجتماعية واقتصادية وتكنولوجية تختلف

عن الماضي، وهذا التطور له انعكاسات كبيرة علي العمل الشرطي مما يتطلب مواكبة قوات الشرطة لهذا التطور بتفكير استراتيجي وتنظيم مرن وروح عمل الفريق المنسجم ومراكز لدعم القرار الشرطي لمواجهة الجرائم والأزمات والمخاطر والكوارث والتي تطورت أيضا بالتكنولوجيا الحديثة الأمر الذي يقتضي من كافة الأجهزة الشرطية في السودان أن تبذل جهودا علمية وعملية كبيرة للوقاية من جرائم نظم المعلومات والحفاظ علي أمن المواطن والمواطنین بصفة عامة .

(ب) خطة البحث

مشكلة البحث :

إن عالم اليوم ليس كعالم الأمس وذلك بسبب سياسة الانفتاح وعصر- المعلومات والوسائط الالكترونية المتعددة فضلا عن تضاعف حركة البشر- تبعا لتلك العوامل ولذلك تغير- شكل الجرائم والأزمات والمخاطر والكوارث الأمر الذي أدى إلي سهولة انتشار الجرائم الالكترونية والجرائم التقليدية وهذا يستدعي من قوات الشرطة التدريب علي الحواسب الآلية والتكنولوجيا في تطوير العمل الإداري والذي يعني-

تطبيق أنظمة إدارة الجودة بكفاءة عالية حتى تتمكن من إسعاد المواطنين

وتكمن مشكلة الدراسة في كيفية جعل القطاعات الواسعة من الجماهير راضية عما تقدمه الشرطة بقطاعاتها المختلفة والتي تسعى دائماً لرفع مستوى رضا جميع المتعاملين معها حتى يتحقق الرضا الشامل للجميع وإحداث الأثر الإيجابي بيئياً واقتصادياً واجتماعياً . ولا يتحقق هذا الأثر إلا من خلال التبني- المستنير لمبادئ الجودة الشاملة وآليات الامتياز في الأعمال في جهاز الشرطة السودانية حتى يغطي تغطية كاملة للجريمة لأن منع ارتكاب الجريمة من أوجب واجبات الشرطة مع ترشيد التكاليف وتخفيض الخسائر وتحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الجمهور .

أهداف البحث :

تهدف الدراسة إلي تقديم الإطار الأكاديمي لنظام الجودة كأسلوب إداري حديث في تقييم فرص توافر متطلبات هذا النظام وخصوصاً في قطاع الشرطة ، لذلك ان البحث يسعى لتحقيق الأهداف التالية :

(1) إبراز دور إدارات الشرطة المختلفة وخدماتها للمجتمع وتقديم

حلول للمشاكل التي تواجه هذا الجهاز الهام

(2) توجيه عناية الباحثين إلى أهمية البحث في مجال العمل

الشرطي.

(3) اعتماد تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بقطاع الشرطة.

(4) التعريف بأنظمة إدارة الجودة الشاملة.

(5) إتباع الأساليب العلمية في توكيد وتحسين الجودة بهدف تقديم خدمات مطابقة للمواصفات .

(6) اقتراح الحلول والتوصيات لتلافي معظم الثغرات والمعوقات التي تؤثر علي نجاح نظام الجودة ، وتقديم التوصيات التي يمكن من خلالها إتباع هذا النظام في قطاعات الشرطة المختلفة .

أهمية البحث : تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها الأولى من نوعها تقدم في إطار هذه المؤسسة الهامة و الحساسة (الشرطة) و تأتي أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناولة الا وهو تطبيق نظام الجودة بقطاع الشرطة .

استأثرت الجودة باهتمام عالمي متزايد في العقدين الآخرين من هذا القرن أصبحت عنصرا أساسيا في التمييز- بين- السلع والخدمات المتداولة عالميا ، وقد رافق ذلك أيضا تطور ملحوظ في المفاهيم السائدة حول الجودة ، لذلك سعت الدولة في إنشاء مكتب للجودة وسمي مكتب الخبير الوطني للجودة الشاملة في فبراير 2003 ويعمل علي تقديم كافة أشكال الدعم الفني- ولاستشاري لمختلف المؤسسات في القطاعين العام والخاص في سعيهم نحو طريق الامتياز .

والجودة هي الاستمرار في إسعاد العملاء وتلبية احتياجاتهم والعمل علي تخطي تطلعاتهم بصورة مستمرة ، وتشمل أيضا كل أنحاء المنشأة لترضي كل الأطراف والمتعاملين معها وهم العاملين والمجتمع والمستهلكين والملاك .

إن التطور الذي حدث لمفهوم الجودة وجعلها تشمل كل المنشأة
طور مفهوم المستفيدين بها ليُجعل كل فرد في المنشأة مستهدف
بالجودة . فأي منهم يعرف ما يجب عليه أن يقدمه لتحقيق الجودة
لكل من حوله فالهدف أصبح إرضاء من حولنا والوسيلة أصبحت
الجودة .

إن الجودة يجب أن تبدأ من داخل الفرد نفسه وسعيه المستمر
لإرضاء من حوله ولن يتم ذلك إذا لم ندرس ما يحتاجونه وما يمكن
أن نقدمه لهم فإذا ما تم إرضاءهم بصورة أفضل فبكل تأكيد سوف
نجني في المقابل منهم الخوف علي مصلحتنا ومصلحة المجتمع من
حولهم وستكون هذه الخطوة الأولى التي سوف يسعون بها لإجادة
أعمالهم .

فلو أن المسؤولين عن العمليات داخل المنشأة سعوا لإرضاء
عملائهم والمستفيدين بخدماتهم يسمعون بعناية لمتطلباتهم ،
ويكونوا علي استعداد لمناقشتها بإخلاص ، فان المشاكل بين-
الأقسام والإدارات سوف تختفي فالفشل في رؤية متطلبات العملاء
في أي جزء من المنشأة سيكون بداية طريق الفشل .

إن تبني المؤسسات لمفهوم أنظمة الجودة الأيزو هو النجاح في
الامتحان المستمر لتحديد متطلبات من حولنا ، هذا وحده سيؤدي
لتحسين الأداء بشكل مستمر ، وبالتالي تتطور الإنتاجية وتزيد
الأرباح .

إن أنظمة إدارة الجودة الشاملة لا تتوقف عن مجرد اعتناقها
وتبنيها من جانب الإدارة العليا وجماعات العمل ، وإنما تتخطي

تلك الرؤية لتصل إلى السعي نحو التميز- وتحقيق رضاء كل من حولنا . فالهدف الأول لغالبية المنشآت هو تحقيق الربح والتزايد المستمر فيه ويرضي- المتعاملين مع المنشأة يكون الامتياز ، لذلك يجب أن تنظم كل أقسام المنشأة في انسجام ليعرف كل فرد فيها ما يجب أن يفعله وكيف يفعله وما هي نتيجة ما يفعله .

وتأتي أهمية الجودة في العمل الشرطي تطويرا للمهارات الشرطية والإدارية والسلوكية والفنية وتطويرا للفكر الشرطي الأمني للقضاء علي الجريمة ولتقديم خدمة شرطية بأعلى درجات الكفاءة . وقوات الشرطة السودانية مطالبة من قبل الجمهور بتقديم أعلى جودة في الخدمات الشرطية ، خاصة وأن السودانيين العاملين بالخارج تعاملوا في جميع أنحاء العالم مع الشرطة الحديثة وهم يقارنون دائما بين- الشرطة السودانية والشرطة العالمية .. لذا يتحتم علي قوات الشرطة التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للجمهور حتي تواجه أيضا تحديات أخرى مثل البطالة التي تزايدت في الآونة الأخيرة من خريجي الجامعات ومعاهد دراسة علوم الكمبيوتر والحاسوب والتي تؤدي إلي ارتفاع معدلات الفقر والبطالة مما يؤدي إلي ارتفاع معدلات الجريمة ، لذلك تأتي أهمية تبني- قطاع الشرطة هذا النهج العلمي الحديث (إدارة الجودة الشاملة) .

وتكتسب هذه الإدارة أهميتها باعتبارها تفتح المجال لتطبيق نظام الجودة وإرضاء المواطن داخل إدارة جوازات جهاز تنظيم

شئون السودانيين العاملين بالخارج حتي تحذو جميع إدارات قطاع الشرطة هذا الأسلوب الحديث.

الفرضيات :

- 1/ لا يطبق نظام إدارة الجودة بجهاز الشرطة السودانية.
- 2/ يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الايزو 9001 / 2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج في رضا العاملين نحو تقديم خدماتهم للمغتربين.
- 3/ تطبيق نظام إدارة الجودة الايزو 9001 / 2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج يؤدي إلي إرضاء المواطن .
- 4/ يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الايزو 9001 / 2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج في تحسين العمل .
- 5/ يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الايزو 9001 / 2000 في إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج في استخدام التكنولوجيا الحديثة .

منهج البحث :

المنهج الإحصائي التحليلي الذي يهدف إلي وصف ما هو كائن من علاقات ومعلومات ويحاول تفسيرها والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة والإستقراي .ومن أهم الطرق التي يجري استخدامها لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة وتبويبها وتحليلها :

الدراسة الميدانية :

أ/ أسلوب البحث الميداني : عن طريق الاستبيان المصمم إذ يتم الإجابة عليه من قبل الأشخاص المعنيين وتحليل الإجابات للوصول للهدف .

ب/ المقابلة : بهدف الوصول لمعلومات إضافية وسيتم إجراء بعض المقابلات مع بعض الأشخاص ذوي العلاقة بالجودة.

ج/ الملاحظة : ملاحظة ومشاهدة بعض العمليات من قبل الباحث والتعرف علي جوانب سير العملية .

عينة البحث :

ستشمل عينة البحث (إدارة جوازات جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج) عن نشاط الجودة بصورة مباشرة .

حدود البحث

الحدود المكانية : جهاز تنظيم شئون السودانيين العاملين بالخارج

الحدود الزمانية : الفترة ما بين 2001-2004

هيكل البحث :

يحتوي البحث علي مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة , وتحتوي المقدمة على الإطار النظري والدراسات السابقة والفصل الأول يتحدث عن الجودة الشاملة والأيزو ، والفصل الثاني يتحدث عن الشرطة من حيث المفهوم والنشأة والأهداف والواجبات ، اما الفصل الثالث يتحدث عن الدراسة الميدانية ويتكون من مبحثين . المبحث الأول يتحدث عن مفهوم الجودة في

الشرطة ، والثاني يتحدث عن التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات ،
والخاتمة تشمل النتائج والتوصيات ثم المصادر والمراجع والملاحق

الدراسات السابقة

تخلو المكتبات والجامعات السودانية من دراسات سابقة في هذا
المجال إلا أن هنالك دراستان في هذا الميدان .

الدراسة الأولى

اسم الدراسة : تقويم تجربة تطبيق الجودة الشاملة بجوازات العاملين
بالخارج

نوع الدراسة : بحث تكميلي لنيل زمالة أكاديمية الشرطة العليا ,دراسة
مقدمة من العقيد عماد يوسف الريح

مشكلة الدراسة: تبع مشكلة البحث من أن تطبيق الجودة ملازم للتطورات
الحديثة التي تواجه كل مؤسسات الدولة وعلي وجه الخصوص الإدارة
العامة للجوازات ممثلة في جوازات العاملين بالخارج لمواجهة التقنيات
المتطورة في سرعة إنجاز الخدمات ومواكبتها للتطور في إنجاز الخدمات

والمنتجات لذلك لابد من تطبيق نظام إدارة الجودة بكفاءة عالية وذلك للدور الذي تقوم به هذه الإدارة من حماية للهوية السودانية وضبط تنظيم حركة دخول وخروج السودانيين وضبط حركة الأجانب.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

- (1) دراسة إمكانية تطبيق تجربة الجودة في جميع الإدارات الأخرى.
- (2) تطبيق نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة للجوازات ساهم في زيادة الثقة لدي العاملين وقدرتهم علي توفير كافة المعاملات التي تفي بمتطلبات العملاء.
- (3) تحسين بيئة العمل من حيث دفع الكفاءة وتنمية المهارات عن طريق التدريب المستمر ووضوح المهام والمسؤوليات وتحسين أوضاع العاملين.
- (4) ساهم تطبيق نظام إدارة الجودة بجوازات العاملين بالخارج في تبسيط الإجراءات المتبعة.

أهم توصيات الدراسة تتلخص في :

- * تطبيق نظام إدارة الجودة بأقسام وإدارات الجوازات الأخرى.
- * تكامل الجهود بين الإدارات المختلفة بالجوازات بغرض نقل تجربة تطبيق مفهوم نظام الجودة.
- * قيام مجلس استشاري للجودة الشاملة بالجوازات مع منحه كافة الصلاحيات والسلطات لتفعيل تطبيق الجودة الشاملة ، مع إيجاد

منسقيات لمتابعة التحسين المستمر والربط بين القيادة والقاعدة بين-
الأقسام المختلفة بالجوازات.

- إقامة محاضرات ولقاءات لصفة دورية لتعميق مفاهيم الإدارة المتميزة والجودة الشاملة للعاملين بالجوازات.

الدراسة الثانية

اسم الدراسة : تجربة شرطة دبي في تطبيق الجودة الشاملة
نوع الدراسة : دراسة مقدمة من الدكتور منصور العود مدير إدارة الجودة
الشاملة بشرطة دبي 2003م

الأهداف الرئيسية للدراسة

- (1) دراسة الارتقاء لمستوي الأداء
- (2) تحقيق رضا المتعاملين.

الأهداف الفرعية للدراسة

- دراسة الوضع الحالي ، حيث أسفرت الدراسة عن ضرورة:
- أولاً: تحديد الخطة الاستراتيجية لتقديم الخدمة.
 - ثانياً : التعرف علي أداء المتعاملين.
 - ثالثاً : إعداد وتحفيز العاملين.
 - رابعاً : التحسين المستمر
 - خامساً : قياس رضا المتعاملين.
- نتائج الدراسة :**

أثبتت الدراسة وتوصلت إلى أن الجودة عملة ذات وجهين واجب علي الحكومة وحق للجميع.

- * طريق الجودة له بداية معروفة وليس له نهاية محددة.
- * ضرورة إنشاء مجلس الشرطة الاستشاري لخدمة المجتمع..
- * إنشاء مجلس لكبار الضباط مع تحديد مهامه.
- * تنفيذ مجموعة من البرامج المشتركة لتدعيم تطبيق الجودة.