



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر الرقابة الإلكترونية على تحسين الكفاءة الإنتاجية بهدف تحقيق التنافسية

دراسة ميدانية على قطاع النقل العام بمدينة القاهرة

**The Impact of Electronic Control on Improving
Efficiency to achieve Competitiveness**

An Empirical Study on the Public Transportation Sector in Cairo

بحث مقدم للحصول على درجة دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

الباحث

رونالد نعيم عبدالله عوض

إشراف

أ. د / سيد محمود الخولى أ. د / أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة – جامعة عين شمس

أستاذ إدارة الأعمال

وعميد كلية التجارة – جامعة عين شمس

٢٠١٧



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحث: رونالد نعيم عبدالله عوض حنا.

عنوان الرسالة: أثر الرقابة الإلكترونية على تحسين الكفاءة الإنتاجية بهدف تحقيق

التنافسية دراسة ميدانية على قطاع النقل العام بمدينة القاهرة.

الدرجة العلمية: دكتوراه.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

مشرفاً و رئيساً

(١) الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولى

أستاذ إدارة الأعمال – وعميد كلية التجارة – جامعة عين شمس

عضواً

(٢) الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين اسماعيل صلاح الدين

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان

عضواً

(٣) الأستاذ الدكتور/ خالد قدرى السيد

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

مشرفاً بالإشتراك

(٤) الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال (م) بكلية التجارة – جامعة عين شمس

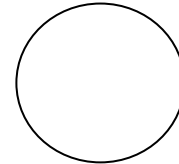
تاريخ البحث / / ٢٠١٧

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ / ٢٠١٧

ختم الإجازة



موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٧

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٧

إهداء

إلى...

أبى ... الحب والعطاء

أمى ... ينبوع الحياة

زوجتي ... انشودة الحاضر وجنة المستقبل

أبنتي ... أول زهرة فى بستان حياتي

أبنى ... سدى فى الحياة وامتدادى فى الدنيا

شكر وتقدير

يسجد الباحث لله شاكراً نعمته وهباته التي لا تعد ولا تحصى وفيض كرمه الذي أنعم به علي الباحث وأعطاه القدرة علي إتمام مراحل البحث حتي خرج إلي حيز الوجود.

ويتقدم الباحث بأسمي آيات الشكر والامتنان لأستاذه أ.د/ **سيد محمود الخولي** أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس، وذلك لموافقته الإشراف علي البحث، وما قدمه من العون والإرشاد للباحث خلال فترة إعدادة، ودعمه المستمر بالنصح والتوجيه، وهو الذي لم يبخل قط علي الباحث بعلم لديه، فله من الباحث خالص التحية متمنياً لسيادته دوام الصحة والعافية ليفيد بعلمه المزيد من الباحثين.

كما يتوجه الباحث بتقديم الشكر والتقدير إلي أ.د/ **أسامة محمود فريد** أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية، وذلك لقبوله الإشراف بالأشتراك علي هذا البحث، وما بذله من جهد كبير ومتابعة مستمرة إختص بها الباحث في كل مراحل البحث، فله من الباحث جزيل الشكر والامتنان، جزاه الله عن الباحث خير الجزاء.

كما يشرف الباحث بتكريم أ.د/ **خالد قدرى السيد** أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة الموافقة على تحكيم الرسالة، متعه الله بموفور الصحة والعافية وأمد في عمره ليفيد بعلمه الراغبين فيه.

كما يسعد الباحث قبول أ.د/ **صلاح الدين اسماعيل صلاح الدين** أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان، التكرم بالمشاركة فى لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله، متعه الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً لكل الباحثين.

كما يشكر الباحث أسرته على ما بذلوه من جهد لمساعدته على إتمام رسالته، وأصدقاءه بجميع الأقسام بالكلية وكذلك زملاءه بوزارة الداخلية، كما يتوجه الباحث بالشكر الى العاملين بالجهاز المركزى للمحاسبات جزاهم الله خيراً عن الباحث.

وأخيراً يتوجه الباحث بالشكر إلي كل من قدم له عوناً - علمياً كان أو معنوياً- للمساعدة في إتمام البحث، لهم جميعاً جزيل الشكر.

الفهرس

أولاً: قائمة الموضوعات:

الصفحة	الموضوع
٢٠-١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٣	مقدمة
٤	مشكلة البحث
٥	أهداف البحث
٦	أهمية البحث
٧	فروض البحث
٧	منهج البحث
٩	مصطلحات البحث
١١	إطار البحث
١٢	الدراسات السابقة
١٩	خطة البحث
٩٧-٢١	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
٥٥-٢٣	المبحث الأول: تطبيقات الرقابة الإلكترونية
٢٣	مقدمة
٢٥	ماهية الرقابة الإلكترونية
٢٧	عناصر الرقابة الإلكترونية
٣٢	أنواع الرقابة الإلكترونية
٣٩	مقومات ومعوقات الرقابة الإلكترونية
٤٣	الرقابة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات
٤٩	أدوات الرقابة الإلكترونية
٥٥	الخلاصة

الصفحة	الموضوع
٧٥ - ٥٧	المبحث الثاني: الإنتاجية وتحسين الأداء.....
٥٧	مقدمة.....
٥٩	تعريف الإنتاجية.....
٦٢	أهمية الإنتاجية.....
٦٤	العوامل المؤثرة فى الإنتاجية.....
٦٧	قياس الإنتاجية.....
٧١	تحسين الإنتاجية.....
٧٥	الخلاصة.....
٩٧ - ٧٧	المبحث الثالث: النقل العام ودعم التنافسية.....
٧٧	مقدمة.....
٧٩	مفهوم وأنواع الخدمات.....
٨٢	تعريف النقل وأهميته.....
٨٥	ماهية وأهمية التنافسية.....
٩١	سياسات دعم وقياس التنافسية.....
٩٥	عناصر دعم التنافسية لهيئة النقل العام.....
٩٧	الخلاصة.....
١٣٦ - ٩٩	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.....
١٠١	أهداف الدراسة الميدانية.....
١٠١	مجتمع الدراسة.....
١٠٢	عينة الدراسة.....
١٠٣	تصميم قائمة الاستقصاء.....
١٠٤	أسلوب تحليل البيانات.....
١٠٤	تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفروض.....
١٣٥	الخلاصة.....

الصفحة	الموضوع
١٥٣-١٣٧	الفصل الرابع: خلاصة البحث والنتائج والتوصيات
١٣٩	مقدمة.....
١٤٠	الخلاصة.....
١٤٢	النتائج.....
١٤٩	التوصيات.....
١٥٣	حدود الدراسة وفرص البحوث المستقبلية.....
١٦٩-١٥٥	المراجع.....
١٧١	الملاحق.....

ثانياً: قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١-٣	توزيع عينة الدراسة	١٠٣
٢-٣	نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق	١٠٦
٣-٣	اختبار طبيعية البيانات باستخدام اختبار Shapiro-Wilk	١٠٧
٤-٣	الأهمية النسبية لاستراتيجيات الرقابة الإلكترونية	١٠٩
٥-٣	المتوسط المرجح والاتجاه المعبر عنه	١١١
٦-٣	الإحصاء الوصفي واختباري ويلكوكسن ومان ويتيني لمتغير الرقابة الإلكترونية باختلاف مستوى الإدارة	١١٢
٧-٣	الأهمية النسبية لأدوات تحسين الكفاءة الإنتاجية	١١٤
٨-٣	الإحصاء الوصفي واختباري ويلكوكسن ومان ويتيني لمتغير الكفاءة الإنتاجية باختلاف مستوى الإدارة	١١٧
٩-٣	الأهمية النسبية لعناصر تحديد الوضع الراهن للتنافسية	١١٩
١٠-٣	الإحصاء الوصفي واختباري ويلكوكسن ومان ويتيني لمتغير التنافسية باختلاف مستوى الإدارة	١٢٢
١١-٣	علاقة الارتباط باستخدام معامل ارتباط الرتب سبيرمان	١٢٤
١٢-٣	ملخص نموذج انحدار الرقابة الإلكترونية على الكفاءة الإنتاجية	١٢٥
١٣-٣	تحليل التباين لنموذج انحدار الرقابة الإلكترونية على الكفاءة الإنتاجية	١٢٥

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١٤-٣	اختبار t وقيم معاملات انحدار الرقابة الإلكترونية على الكفاءة الإنتاجية	١٢٦
١٥-٣	علاقة الارتباط باستخدام معامل ارتباط الرتب سبيرمان	١٢٧
١٦-٣	ملخص نموذج انحدار الكفاءة الإنتاجية على التنافسية	١٢٨
١٧-٣	تحليل التباين لنموذج انحدار الكفاءة الإنتاجية على التنافسية	١٢٨
١٨-٣	اختبار t وقيم معاملات انحدار الكفاءة الإنتاجية على التنافسية	١٢٩
١٩-٣	نتيجة مؤشرات قياس جودة توفيق النموذج	١٣٠
٢٠-٣	العلاقة بين متغيرات الدراسة في ظل وجود الكفاءة الإنتاجية كمتغير وسيط	١٣٢
٢١-٣	التأثير المباشر لمتغيرات الدراسة وفقاً لنتائج نمذجة المعادلات الهيكلية	١٣٢
٢٢-٣	التأثير المباشر لمتغيرات الدراسة وفقاً لنتائج نمذجة المعادلات الهيكلية	١٣٣
٢٣-٣	التأثير الكلي لمتغيرات الدراسة وفقاً لنتائج نمذجة المعادلات الهيكلية	١٣٣

ثالثاً: قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
١-١	إطار تقييم أثر الرقابة الإلكترونية على الكفاءة الإنتاجية لقطاع النقل العام بهدف تحقيق التنافسية	١١
١-٣	نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام الكفاءة الإنتاجية كمتغير وسيط	١٣٠

الفصل الأول

الإطار العام للبحث