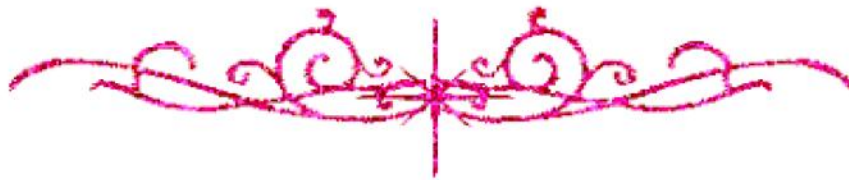


بسم الله الرحمن الرحيم



HOSSAM MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم



HOSSAM MAGHRABY

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HOSSAM MAGHRABY

فاعلية الأداء الوظيفي الإداري والفني لبيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق

(دراسة مقارنة بين الخط الأول والخط الثالث لمترو الأنفاق)

رسالة مقدمة من الطالبة

وفاء صابر أحمد محمد النجار

بكالوريوس تجارة – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠١٢

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

**قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس**

صفحة الموافقة على الرسالة
فاعلية الأداء الوظيفي الإداري والفني لبيئة العاملين بالمدينة
القومية للأنفاق

(دراسة مقارنة بين الخط الأول والخط الثالث لمترو الأنفاق)

رسالة مقدمة من الطالبة

وفاء صابر أحمد محمد النجار

بكالوريوس تجارة – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠١٢

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١- د. /أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د. /محمد علي محمد زكي عبد الحميد

أستاذ الجيولوجيا - هيئة المواد النووية

٣- د. /وائل عمران علي

أستاذ إدارة الأعمال

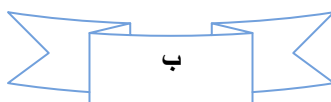
عميد المعهد العالي للعلوم الإدارية والتجارة الخارجية

٤- د. /عنتر فهمي بخيت

أستاذ الجيولوجيا

هيئة المواد النووية

٢٠٢٠



**فاعلية الأداء الوظيفي الإداري والفني لبيئة العاملين بالهيئة
القومية للأنفاق**

(دراسة مقارنة بين الخط الأول والخط الثالث لمترو الأنفاق)

رسالة مقدمة من الطالبة

وفاء صابر أحمد محمد النجار

بكالوريوس تجارة – كلية التجارة – جامعة القاهرة – ٢٠١٢

ماجستير في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - د. /أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢ - د. /محمد علي محمد زكي عبد الحميد

أستاذ الجيولوجيا
هيئة المواد النووية

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢٠/

موافقة الجامعة / ٢٠٢١/

موافقة مجلس المعهد / ٢٠٢١/

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

{التوبة ١٠٥}

إهداء

إلى أمي وأبي

إلى زوجي وأولادي

إلى إخوتي وأصدقائي

الباحثة

وفاء صابر

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، وأشكره - سبحانه وتعالى - على نعمه التي لا تعد ولا تحصى أن وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع، وأصلي وأسلم على سيدنا محمد النبي الأمين خير من علمنا أدب الشكر وعمل به.

أخص بالشكر والتقدير الأستاذ الدكتور/ **أسامه محمود فريد (أستاذ الإدارة بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس)** على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وما بذله معي من وقت وجهد في توجيهي ومتابعة الدراسة وتقديم العون، رغم تعب مهنته الجليلة فكنت رمز العطاء ولاتشعر يوماً بضيق تجاهي مهما كثرت اسئلتني واستفساراتي يا معلم المجتمع والأمة كل الشكر والتقدير والإحترام والثناء على ما قدمته لي ولم تبخل يوماً بعلم أو بنصيحة ياسيد الأخلاق والصفات الحميدة أسأل الله عز وجل أن يديم عليك الصحة والعافية.

كما أخص بالشكر والتقدير الأستاذ الدكتور/ **محمد علي محمد ذكي عبد الحميد (أستاذ الجيولوجيا - هيئة المواد النووية)** على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وما بذله معي من وقت وجهد في توجيهي ومتابعة الدراسة وتقديم العون، والمساندة ووقوفكم الي جانبي والدفع الي الامام لتحدي الصعاب التي قابلتني في مشواري الدراسي فلك الشكر كل الشكر والتقدير والاحترام سائله الله عز وجل أن يديم عليك الصحة والعافية.

كما أتوجه بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/ **وائل عمران علي (أستاذ إدارة الأعمال وعميد المعهد العالي للعلوم الإدارية والتجارة الخارجية)** - على تفضله بالاشتراك في لجنة الحكم على هذه الرسالة، وما بذله معي من وقت وجهد في متابعة الدراسة وتقديم العون، فاسمح لي بهذا الشكر لما قدمته لي من علم ونصيحة وتعجز الكلمات والروف عن التعبير، سائله الله عز وجل أن يديم عليك الصحة والعافية.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **عنتر فهمي بخيت (أستاذ الجيولوجيا - هيئة المواد النووية)** - على تفضله بالاشتراك في لجنة الحكم على هذه الرسالة، وما بذله معي من وقت وجهد في توجيهي ومتابعة الدراسة وتقديم المساعدة ولا يزال العطاء عنوانكم فتقبل مني كل الشكر والعرفان، سائلة الله عز وجل أن يديم عليك الصحة والعافية.

الباحثة

مستخلص الدراسة

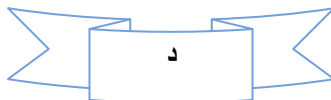
هدفت هذه الدراسة الي التعرف على فاعلية الأداء الوظيفي لبيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق في الخط الأول والثالث، وكذلك التعرف علي تحديد معايير فاعلية الاداء الوظيفي والفني للعاملين بالهيئة القومية للأنفاق، والوقوف على المعوقات الضرورية للتغلب عليها الموجودة في بيئة العمل بالهيئة القومية للأنفاق. ووضع إطار مقترح لتحديد العلاقة بين فاعلية الاداء الوظيفي وبيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي لإنجاز الدراسة وذلك من خلال الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة من أجل التعرف على تقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين ببيئة مترو الأنفاق دراسة مقارنة بين الخط الأول والثالث.

ويبين من نتائج الدراسة أن متوسط موافقة أفراد العينة من العاملين بالهيئة القومية للأنفاق على ما جاء بالبعد الأول من ابعاد الأداء الإداري وهو (الحوافز المادية للعاملين) جاء بمتوسط موافقة (١.٧٤) وانحراف معياري (٠.٦٨٥) وبدرجة موافقة إلى حد ما، بينما يتبين أن متوسط موافقة أفراد العينة من العاملين بالهيئة القومية للأنفاق على ما جاء بالبعد الأول من ابعاد الأداء الفني وهو (الأداء المهاري) جاء بمتوسط موافقة (٢.٠٩) وانحراف معياري (٠.٨٠٥) وبدرجة موافقة إلى حد ما، كما جاء البعد الثاني (الأداء الوجداني) بمتوسط حسابي (٢.٣٤) وانحراف معياري (٠.٦٨٦) بالنسبة لبعد (الحوافز المادية) فقد بلغ متوسط موافقة أفراد العينة من العاملين بالخط الأول (٢٢.٦٧) بانحراف معياري (٢.١٥٩) وبلغ متوسط آراء العينة من العاملين بالخط الأول حول (أهم المعوقات التي تواجه العاملين) بقيمة (٣٨.٩٧) وانحراف معياري (٢.٧٣٨)، بينما بلغ متوسط آراء العاملين بالخط الثالث (٣٧.٥٤) بانحراف معياري (٢.١١٠) وبلغت قيمة "ت" المحسوبة (٣.٥٦٢) بمستوى دلالة (٠.٠٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند درجات حرية (١٧٤) ومستوى دلالة (٠.٠٥).

مفاتيح الكلمات:

الفاعلية. - الأداء. - بيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق.



”ملخص الدراسة”

أولاً: مقدمة الدراسة.

تهدف فاعلية اداء الموظفين بالهيئة للوقوف على ايجابيات ونقاط التحسين للموظفين، فمن خلال العمل يمكن تفعيل الأداء حيث يتم العمل على تشجيع الموظفين على نقاط التقييم الإيجابية، بينما من ناحية أخرى يتم التدريب لمحاولة إزالة نقاط الضعف لديهم وبدوره تكون الغاية هي تحقيق أهداف كل قسم على حدا وفي النهاية تحقيق أهداف، رؤية، ومهمة الهيئة المستقبلية وتقادي أية عوائق من الممكن أن تحدث في المستقبل.

والهيئة القومية للأنفاق في مصر شأنها شأن أي مؤسسة أخرى تؤثر وتتأثر بعوامل البيئة المحيطة بها وتتأثر القرارات الوظيفية والفنية والأداء الإجمالي لأي مؤسسة بعدة عوامل بيئية من شأنها ان تحقق اهداف تلك المؤسسة أو اخفاقها في اداء دورها، هذا وتواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية او خدمية ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المنظمات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة وذلك لتغير اساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما توجهه المنظمات من تحديات وتبنى مفاهيم ادارية حديثة تمكنها من التعامل مع تلك التحديات لتحقيق مستوى اداء أفضل وتطوير للكفاءه الوظيفية.

ومن هذا المنطلق تم اختيار موضوع الدراسة للوقوف على مختلف المفاهيم والرؤى النظرية المتصلة بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئة القومية للأنفاق علي المستوى القومي أو المستوي العالمي في خدمات الانفاق.

ثانياً: الدراسة الاستطلاعية ومشكلة الدراسة.

تعتبر الهيئة القومية للأنفاق هي إحدى هيئات وزارة النقل صدر قرار بإنشائها عام (١٩٨٣) وتهدف إلى القيام بتنفيذ مترو الأنفاق لجمهورية مصر العربية وإجراء الدراسات والبحوث الفنية والاقتصادية للمشروع والمشروعات المرتبطة به وذلك بالتعاون مع بيوت الخبرة والشركات المحلية والأجنبية ومنذ بدء الهيئة القومية للأنفاق وحتى الآن أمكن تنفيذ الأنفاق بالإضافة إلى المنشآت والمرافق المعاونة وبلغت الاستثمارات حوالي (٢٣) مليار جنيه مصري بمعدل ٧٠٠ مليون جنيه مصري سنوياً، وهي بلاشك معدلات عالية في الأداء وغير المسبوقة بالنسبة للهيئات الحكومية المصرية والغاية الأساسية من فاعلية الاداء الوظيفي هو وضع خطة وأهداف لتحسين

الأداء من خلال وضع استراتيجيات للتدريب وبالتالي يكون الاتصال المباشر بين الإدارة والموظفين للوقوف على سير العمل وتحديد أسس المكافآت وزيادة الرواتب والترقيات وتتحدر ميزات وفوائد فاعلية الأداء على النحو التالي التطور المستمر لأداء الموظفين، وتشجيع روح المنافسة بين الموظفين، والأداء الفعلي ومقارنته بالمهام والواجبات الوظيفية، ووضع برامج تدريبية واضحة، والابتعاد عن التمييز بين الموظفين من حيث: العمر، العرق، الدين، الدرجة الوظيفية، ونمو المؤسسة تدريجياً. وفي ضوء أهمية مترو الأنفاق وضرورة استمرارية تنفيذ مشروعاته، بدأ تنفيذ المرحلة الأولى لإنشاء الخط الثالث للمترو بطول ٤,٣ كيلومتر وبتكلفة نحو ٣,٦ مليارات جنيه، ويشهد عام ٢٠٠٧ البدء في العمل في إنشاء المرحلة الأولى من الخط الثالث لمترو الأنفاق بقيمة ٣,٢ مليار جنيه، وفي عام ٢٠٠٩م/٢٠١٠م بلغ عدد رحلات المترو ٥١٦ رحلة يومياً تنقل ما يزيد ٤٧٨.٣ مليون راكب سنوياً هذا من المتوقع ان يصبح استيعاب ما يقرب ٨.٧ مليون ملايين راكب يومياً بمترو الانفاق بحلول ٢٠٢٢ هذا مما يدل علي ان هيئة الانفاق تعمل بشكل مستمر نحو التطوير والتقدم. ومن خلال ذلك توضح الدراسة الاستطلاعية: قامت الباحثة بعمل دراسة استطلاعية على عينة من العاملين عددهم (٤٠) بالهيئة القومية للانفاق لدراسة استطلاعية عن الأداء المهني والفني للعاملين بالهيئة القومية للانفاق في ظل التغييرات الاقتصادية العالمية الحالية حيث طبقت الباحثة استمارة استقصاء مكونة من (١٠) اسئلة حيث أظهرت الدراسة الاستطلاعية ما يلي: أن (٨٠%) من أفراد العينة يرون أن المخاطر تلعب دوراً هاماً في الاستمرارية، بينما بلغت نسبة اختلاف المخاطر التي تواجه الهيئة باختلاف فروعها (٤٠%). ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في تعدد التحديات والمعوقات المؤثرة علي الأداء الوظيفي للعاملين بهيئة الانفاق المصرية لذا جاءت مشكلة الدراسة في فاعلية الأداء الوظيفي الإداري والفني لدي العاملين بهيئة الانفاق.

ثالثاً: فروض الدراسة.

في ضوء أهداف الدراسة الحالية تم التحقق من فرضين رئيسيين ومجموعة من الفروض الفرعية كالتالي:

الفرض الرئيسي الأول: لا توجد فاعلية فاعلية للأداء الوظيفي الإداري والآداء الفني لبيئة العاملين بالهيئة القومية للانفاق.

- الفرض الفرعي الأول: لا توجد فاعلية للأداء الوظيفي الإداري لبيئة العاملين بالهيئة القومية للانفاق.

- **الفرض الفرعي الثاني:** لا توجد فاعلية للأداء الفني لبيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق.

الفرض الرئيسي الثاني: لا توجد فروق في فاعلية الأداء الوظيفي الإداري والفني بين العاملين بالخطين الأول والثالث لمترو الأنفاق.

- **الفرض الفرعي الأول:** لا توجد فروق في فاعلية الأداء الوظيفي الإداري بين العاملين بالخطين الأول والثالث لمترو الأنفاق.

- **الفرض الفرعي الثاني:** لا توجد فروق في فاعلية الأداء الفني بين العاملين بالخطين الأول والثالث لمترو الأنفاق.

- **الفرض الفرعي الثالث:** لا توجد فروق في المعوقات التي تواجه العاملين بالهيئة في أداء عملهم بين العاملين بالخطين الأول والثالث لمترو الأنفاق.

- **الفرض الفرعي الرابع:** لا توجد فروق في مقترحات تحسين الأداء بين العاملين بالخطين الأول والثالث لمترو الأنفاق.

رابعاً: متغيرات الدراسة:

- **متغير مستقل:** الأداء الوظيفي والفني للعاملين .
- **متغير التابع:** بيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق.

خامساً: أهداف الدراسة.

يمكن تحديد هدف الدراسة الرئيسي ما يلي:

- التعرف على فاعلية الأداء الوظيفي على بيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق في الخط الأول والثالث. ومن هذا الهدف الرئيسي تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على معايير فاعلية الاداء الوظيفي والفني للعاملين بالهيئة القومية للأنفاق وتحديدها.

٢- الوقوف على المعوقات الضرورية للتغلب على بيئة العمل بالهيئة القومية للأنفاق والتغلب عليها.

٣- وضع إطار مقترح لتحديد العلاقة بين فاعلية الاداء الوظيفي وبيئة العاملين بالهيئة القومية للأنفاق.

سادساً: أهمية الدراسة.

يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى ما يلي:

(أ) الأهمية العلمية:

- تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال محاولة الوقوف على الوضع الحالي للهيئة القومية للانفاق في مدى تطبيق معايير الجودة والعمل بالاداء الوظيفي والاداري لتوكيدها للعاملين بها، ووضع تصور مستقبلي للهيئة وصولاً إلى مستويات الأداء المناسبة للعاملين وذلك من الناحية العملية والعلمية.
- كما تلعب دراسة الاداء الوظيفي والاداري بالهيئة أهمية بالغة من خلال الدور الهام الذي تلعبه لتحقيق الأمن والسلامة، ونزاهة ومصداقية المعلومات إلى جانب احترام التشريعات والأنظمة والسياسات والإجراءات الداخلية.
- حاجة الدولة الى تناول مشكلة الازدحام وحلها بالدراسات الجادة والمتعمقة بما يفيد في توفير قاعدة من المعلومات الحياتية الشاملة والدقيقة عن هذه الهيئات للاستفادة منها في وضع الخطط والبرامج لمواجهة هذه ظاهرة الازدحام بالقاهرة الكبرى.

(ب) الأهمية العملية:

- أصبحت مشكلة الازدحام في القاهرة الكبرى مشكلة قومية وهي احدى المشكلات التي يجب أن يتم دراستها وأخذها في الاعتبار لما تسببه من مشكلات اقتصادية واجتماعية في عملية التنمية داخل العاصمة.
- أصبحت هيئة الانفاق جزء من النسيج المكون للمجتمع والذي يمكن استثماره لصالح المجتمع ولا يمكن تركه فيمثل مصدراً لعدم التوازن والاستقرار داخل المجتمع.
- كذلك ترجع أهمية الدراسة إلى تعزيز دور العامل في تقييم وتحسين فاعلية إدارة أعمال المنشأة مما يؤدي إلى الارتقاء بالنشاط والمستوى الاستراتيجي.
- زيادة فاعلية أنشطتها لضبط الأداء بالمنشآت الاستراتيجية داخل مصر وذلك بهدف الوصول إلى أفضل النتائج.

(ج) الأهمية الشخصية:

- يركز الاداء الوظيفي بصفة خاصة على مساعدة العاملين بهيئة الانفاق على مواجهة المشكلات التي تعوق تطوير هذه مناطق بالهيئة القومية للانفاق .

- من المرجح أن تفيد هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي في مجال هيئة الاتفاق وخاصة في مجال عملها.

- من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في الاستفادة من الخبرات الميدانية على نماذج الاداء الوظيفي لدى العاملين بهيئة الاتفاق بهدف تطوير أداء العاملين بالهيئة.

سابعاً: مفاهيم الدراسة.

١ - مفهوم الفاعلية. ٢ - مفهوم الأداء. ٣ - مفهوم بيئة العاملين بالهيئة القومية للاتفاق:

ثامناً: الاجراءات المنهجية للدراسة.

١- منهج الدراسة.

إن الهدف من هذه الدراسة هو تحليل مكونات نظام تقييم أداء العاملين في الهيئة القومية للاتفاق ودراسة فعالية هذا الأخير بغية التعرف على نقاط القوة والضعف في هذا النظام ومن أجل الوصول إلى هذا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية.

هذا استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي لإنجاز الدراسة وذلك من خلال الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة من أجل التعرف على تقييم الأداء الوظيفي والمهني للعاملين بهيئة الاتفاق دراسة مقارنة بين الخط الأول والثالث وبالاعتماد على المنهج الإحصائي لتحليل الدراسة الميدانية، وذلك عن طريق تحليل البيانات وتحويلها إلى نسب كمية كالتكرارات والإحصاءات باستخدام برنامج **SPSS** لغرض معالجة وتحليل أسئلة الاستبيان التي تم تصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة، وفي إطار ذلك تم الاطلاع على الدراسات السابقة والمقالات والبحوث العلمية والعملية المختلفة التي لها صلة بموضوع البحث بهدف الحصول على البيانات اللازمة لتأصيل موضوع البحث.

٢- أدوات البحث.

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تضمنت الاستبانة ويتضمن مفهوم الأداء الوظيفي والفنى لدى العاملين بهيئة الاتفاق، وأهمية تقييم الأداء الوظيفي والفنى من وجهة نظر العاملين بهيئة الاتفاق. وبغرض إتمام عملية البحث فسوف يتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث حيث سيتم الاستعانة باستمارة الاستبانة للعاملين وهي أحد تقنيات الاستقصاء وجمع المعلومات فيما يتعلق بجانب الموارد البشرية إضافة