معوقات الأداء في التنظيمات البيروقراطية ومعايير الجودة الشاملـــة دراسة ميدانية للهيئة القومية لسكك حديد مصـــر

محمود عبد الحميد حسين ١، عبير محمد الرفاعي ١ ، محمد زايد عطيه شريف ٢

١- استاذ كلية الآداب- جامعة دمياط
٢- معهد الدراسات والبحوث البيئية -جامعة مدينة السادات

ملخص:

ركـزت هـذه الدراسـة علـى التنظـيم البيروفراطـي للهيئـة القوميـة لسـكك حديـد مصـر وأهـم المعوقـات التـي تعـوق أداء هذه المؤسسة وحاولت الدراسة الإجابة عن مجموعة التساؤلات الخاصة أهمها :-

إلـى أي مـدى يقـوم مرفـق السـكك الحديديـة بـأدواره فـي ظـل الجـودة الشـاملة وأهـم المعوقـات التـي تحـد مـن هـذا الأداء وآليات تطوير هذه الهيئة .

واعتمـدت الدراسـة علـى الملاحظـة بالمشـاركة وصـحيفة الاسـتبيان بجـانبي الدراسـة أحـدهما العـاملين بـإدارات الهيئـة المختلفة والجانب الآخر المستفيدين من خدمات الهيئة ومدى إحساسهم بجودة الأداء.

وقـام الباحـث بـالتطبيق علـى عـدد ٢٠٠ اسـتمارة و١٠٠ مفـردة مـنهم للعـاملين بـإدارات الهيئـة المختلفـة و١٠٠ للمسـتفيدين مـن الركـاب والمسـافرين . وذلـك مـن داخـل محافظـة القـاهرة الكبـرى حيـث أنهـا تعـد أكثـر كثافـة وإقبـالاً على استخدام قطارات السكك الحديدية .

وأسـفرت الدراسـة عـن نتـائج أهمهـا : عـدم وجـود اهتمـام القيـادات مرفـق السـكك الحديديـة بالإضـافة إلـى معوقـات والاسـتيلاء علـى أمـلاك الهيئـة بأشـكال مختلفـة منهـا الاتـلاف والسـرقات وإقامـة العشـوائيات إلـخ.. ممـا يتطلـب زيـادة وعـي المـواطنين للتعامـل الأمثـل مـع الهيئـة مـن خـلال إعـداد حمـلات نوعيـة وتثقيـف فـي وسـائل الإعـلام وتـوفير الإمكانات المادية اللازمة لذلك.

ABSTRACT

This study stressed on Beauratic organization of national institution to railways and important obstacles which prevent it from its action.

It tried to answer questions about in what way it acts its role obstacles which prevent it from its acting beside mechanisms of development to get rid of these obstacles.

This study depended on participant observation and questionnaire which he had applied about 200 individuals., 100 individuals for directors and 100 individuals for the people who benefit from its services Especially in Cairo governorate.

It resulted to the following-:

١. Careless of directors toward this institution.

٢. Theft and destructive of institution possessions.

That require citizens to be consciousness and acculturated toward institution that requires suitable to do that.

أولاً : مشكلة الدراســـة وتساؤلاتها :-

إن أهـداف علـم الاجتمـاع مـن دراسـة التنظيمـات الاجتماعيـة تكمـن فـى فهـم هـذه التنظيمـات ووصـف أشـكالها وأنواعهـا وأبنيتهـا ووظائفهـا ونموهـا والتنبـؤ بأثارهـا . وهـذه الأهـداف تجعـل مـن هـذه التنظيمـات أبنيـة اجتماعيـة تستجيب بشكل أفضل للحاجات الانسانية فى مجتمع متغير(١).

(١) سعد عيد مرسى : البناء التنظيمى للفندق : دراسه سوسيولوجية للتنظيمات السياحية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٩٦م ، ص ٧.

ومن ثم فإن تحليل التنظيم فى ضوء نجاحه فى تحقيق أهدافه ، يفسح المجال للمقارنه بين التنظيمات فى ضوء نجاحها النسبى فى تحقيق أهدافها وتقييم توزيعها للموارد على وحداتها الفرعية وفقاً للحاجات العامة .

وتمثل دراسة التنظيمات جانباً مهماً من جوانب التحليل السوسيولوجى للمجتمع ، باعتبار أن التنظيم ما هو إلا مجتمع صغير يحوى بداخله للظواهر والعمليات الاجتماعية المتباينه(١).

ويعتبر مرفق سكك حديد مصر الذى أنشىء عام ١٨٥١ م ثانى خط سكه حديد فى العالم بعد انجلترا ، والأول فى الشرق الأوسط . ويعد هذا المرفق من المصادر الاستراتيجية فى كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والعسكرية لما له من أهمية كبيرة فى هذه المجالات(٢) .

ويمتد هذا المرفق بطول ١٩٢ مليون م٢ على مستوى الجمهورية ، ويوجد به (٧٩٤١٠) موظف وعامل منهم ١٢٠ من الوظائف العليا يحصلون على أجور سنوية بلغت فى العام المالى ٢٠٠٧ / ٢٠٠٨ نحو (٧٤٩،٦) مليون جنية تعادل (٥٨ %) من إيرادات الهيئة(٣).

ورغم الامكانات المادية والبشرية والفنية التى يمتلكها هذا المرفق إلا ان دورة قد يرجع إما بسبب الإهمال حيناً او بسبب الفساد المالى والإداري حيناً أخر، واما بسبب سلوكيات مستخدميه فى أحيان اخرى ، ولا يخفى على احد ما سببته حوادث القطارات والمزلقانات من كوارث ، وما خلفته من قتلى ومصابين ، وما نتج عنها من اقالة وزراء للنقل ، أو رؤساء للهيئة القومية للسكك الحديدية ، إما بسبب قصور فى خطط التطوير ، أو الأزمات فى التمويل، أو لتهور سائق ، او لاستهانة عامل تحويلة فى المزلقان بمسئولياته أو لعدم وجوده أصلاً فى موقع عمله ، وفى النهاية النتيجة واحده . مزيد من الخسائر فى الأرواح والأموال ولا يكاد يمر شهر حتى تتسبب القطارات والمزلقانات فى وقوع كارثة ، فكثيراً ما إصطدمت قطارات ببعضها ببعض فى أثناء مسيرها أو توقفها فى المحطات . وكثيرا ما أدت المزلقانات الى مصائب وكثيرا ما تعطلت اشارات، وكثيرا ما سالت دماء فوق القضبان ، وكثيرا ما تناثرت اشلاء ، أو احترقت قطارات او خرجت عن القضبان ، فتقوم الدنيا لعدة ساعات ثم تقعد بعد صرف بضعة آلاف من الجنيهات كتعويض مالى لأهالى الضحايا ، وتهدأ الأمور ثم يفيق الناس ومعهم المسئولون على كارثة انسانية جديدة(٤).

وبناء على ما سبق من بيانات واحصاءات يمكن صياغة مشكلة البحث الراهن فى التساؤل التالى :

الى اى مدى يقوم مرفق سكك حديد مصر بأدواره المنوطة به فى إطار معايير الجودة الشاملة؟

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات التالية :

١. الى أى مدى توجد إدارة جيدة للمنشأت والمعدات والموارد المختلفة التى يضمها هذا المرفق ؟
٢. ما المعوقات المختلفة التى تحد من أداء هذا المرفق لأدواره ؟
٣. ما آليات تطوير الخدمات التى يقدمها هذا المرفق للمستفيدين ؟

---

(١) محمد على محمد : الأسس الأجتماعية للتنظيم والادارة ، دار الجامعات المصرية ، الاسكندرية ، ١٩٧٨م ، ص١٦.

(٢) محمد امين حسونه : مصر والسكك الحديدية ، متحف السكة الحديد ، ١٩٩٣ م ، ص ١٠ .

(٣) عادله رجب : قطاع السكك الحديدة فى مصر ، دراسات استراتيجية ، العدد ٢٠٣ ، الأهرام ، ٢٠٠٩ ، ص ١٨ .

(٤) سيد صالح (تحقيق) : برغم ضعف الامكانات : قطار التطوير ينطلق من محطة مصر ، الأهرام ، السبت ٨ فبراير ٢٠١٤ ، ص ٦ .

ثانيا : أهداف الدراسة واهميتها :

وتهدف الدراسة الى الوصول لهدف رئيسى وهو التعرف على تقديم صورة تقيمية شاملة عن التنظيمات الرسمية فى مصر وهو مرفق سكك حديد مصر .

ومن هذا الهدف الرئيسى تتفرع أهداف فرعية أهمها :

التعرف على اسلوب ادارة هذا المرفق ، وانعكاس ذلك على الخدمات التى يقدمها.

معرفة اسلوب ادارة هذا التنظيم للمنشأت والمعدات والموارد التى يمتلكها .

تحديد المعوقات التى تحد من أداء هذا التنظيم لأدواره .

محاولة طرح آليات لتطوير أداء هذا التنظيم فى الفترات المقبله .

أما فيما يتعلق بأهمية هذه الدراسة ، فإنها تستمد أهميتها من جانبين :

ثالثاً: المنهج وأدوات جمع البيانات الميدانية :

قام الباحث بعرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، وهذه الإجراءات المنهجية تشمل : نوع الدراسة ، والمنهج المستخدم في الدراسة ، والذي يناسب نوع الدراسة ويحقق أهدافها ويجيب عن تساؤلاتها ، وأدوات الدراسة وطرق بنائها ، ومجتمع وعينة الدراسة ، ومجالات الدراسة ، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ، والصعوبات التي واجهت الباحث في الدراسة الميدانية وكيفية التغلب عليها.

والدراسة وصفية تحليلية تهدف إلى وصف وتفسير مشكلة الدراسة وذلك في إطار الكشف عن دور البيئة في تطوير الهيئة القومية للسكك الحديدية في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

كما اعتمد الباحث على أدوات الدراسة ، والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية ، حيث تشتمل على مجموع الوقائع التي تحيط بظاهرة ما ، من أجل تحديدها تحديداً دقيقاً، وطبقاً لما ذكره "كان" فإن الدراسات الوصفية تستهدف تحديد أو تقدير موقف ما أو جماعة من الناس(١) كما تحظى الدراسة الوصفية بعناية خاصة ، فمن خلال توضيح معالم الخريطة الاجتماعية والثقافية للمجتمع ، ونستطيع أن نقف على أهم الوقائع الاجتماعية ، وأن نعرف العوامل التي أدت إلى وجودها ، والقوى المؤثرة فيها ، والنتائج المترتبة عليها(٢) .

منهج الدراسة :

يشير مفهوم المنهج إلى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة موضوع البحث . والمنهج العلمي هو مجموعة القواعد والمبادئ العامة التي يسترشد بها العلماء لا في دراستهم لظاهرات الكون الفيزيقية والبيولوجية والاجتماعية التي تحدد لهم الإجراءات العلمية والعمليات العقلية التي يقومون بها من أجل الوصول إلى المعرفة الصادقة بهذه الظاهرات(٣).

وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بالعينة ومنهج دراسة الحالة كمنهج رئيسي للاعتماد عليه في دراسة التطوير للهيئة القومية للسكك الحديدية في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

---

(١) محمد محمود إبراهيم عويس : أساليب الدراسة والتشخيص في الخدمة الاجتماعية ، بل برنت للطباعة ، والتصوير ، سراي القبة، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ٢٠٠٨ ، ص ١٣٦ .

(٢) محمد عاطف غيث وآخرون : مجالات علم الاجتماع المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٩٧ ، ص ١٦ .

(٣) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، مكتبة وهبة ، عابدين ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص ٢٣٣ .

ويتسم منهج دراسة الحالة بالعمق أكثر مما يتميز بالاتساع في دراسته للأفراد والمجتمعات كما يتميز بالتركيز على الجوانب الفريدة لعينة صغيرة جداً من أفراد المجتمع(١).

ويذهب قاموس علم الاجتماع الذي وضعه "فيرتشايد إلى أن دراسة الحالة منهج في البحث الاجتماعي عن طريقة يمكن جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاتها المتنوعة وأوضاعها الثقافية ، ويمكن أن تكون الوحدة موضوع الدراسة شخصاً معينًا، أو أسرة ، أو جماعة اجتماعية، أو نظام اجتماعي ، أو مجتمع محلي ، أو وطن معين(٢).

ويعتمد منهج دراسة الحالة على الفهم الكامل لشخصية الحالة وذلك بالتعرف على العوامل الكامنة والحالات النفسية الداخلية وكافة الظروف الخارجية الاجتماعية والتي قد تكون سبباً لتداخلها جميعها في تشكيل الشخصية مع التركيز على وحدة الحالة وتفسير السلوك من مختلف النواحي المعنوية والنفسية والاجتماعية والتي تمكننا من الوصول إلى صورة شاملة عن شخصية الحالة(٣).

وبناء على ذلك فقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة ، حيث أتاح هذا المنهج التوصل إلى معرفة تفصيلية متعمقة عن الإبداع عند المدراء ، من حيث مقوماته ومعوقاته ، مما ساعد على الفهم الدقيق لموضوع الدراسة ، والكشف التفصيلي عن الجوانب التي توضحها صحيفة الاستبيان.

أدوات الدراسة :

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات أو تصنيفها وجدولتها ، وهناك كثير من الوسائل (الأدوات) التي تستخدم للحصول على البيانات(٤). وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على الأدوات الآتية :

١- استمارة الاستبيان :

حيث استخدم الباحث صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من مجتمع البحث ، وذلك للتعرف على آراء وخبرات عينة من المديرين في الهيئة القومية للسكك الحديدية بالإضافة إلى عينة من المستفيدين وهم ركاب القطارات التابعة للهيئة .

٢- المقابلة المتعمقة :

استخدم الباحث المقابلة المتعمقة لإلقاء المزيد من الضوء على ظاهرة الدراسة من جوانبها المختلفة ، وذلك ببحث عدد مختار من الحالات ، ودراستهم دراسة متعمقة في محاولة للوصول إلى تطوير الهيئة القومية للسكك الحديدية في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

وهذه الأداة أتاحت للباحث الكشف عن الكثير من الجوانب التي لم توضحها صحيفة الاستبيان ، كما ساعدت على التعمق في فهم تأثير البيئة على تطوير الإدارة . وقد تمت المقابلة مع العينة المختارة عن طريق انتقال الباحث إلى عينة من المدراء في الهيئة القومية للسكك الحديدية بأقسامها المختلفة.

٣- الملاحظة :

وهي عملية تستهدف رصد مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كانت ظاهرة طبيعية أو إنسانية وهي تفيد في جمع سلوك الأفراد الفعلي وبعض المواقف

(١) محمد شفيق : البحث العلمي ، الأسس – الإعداد ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ٢٠٠٩ ، ص ٩٨ .
(٢) غريب محمد سيد أحمد وآخر : البحث الاجتماعي ، الجزء الثاني ، التصميم والإجراءات دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ١٩٧٥ ، ص ١٠٧
(٣) سهير كامل أحمد : منهج دراسة الحالة ، مركز البحوث وإنتاج الكتاب ، كلية رياض الأطفال ، جامعة القاهرة ٢٠١٤، ص٦:٣
(٤) المرجع السابق ص ١٠٩ .

الواقعية، كذلك تفيد في الأحوال التي يقوم فيها الباحثون ويرفضون الإجابة على الأسئلة لذلك فهي تيسر الحصول على كثير من المعلومات والبيانات في المفاهيم المطلوبة والتي لا يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى كسلوك الركاب ومشاعرهم واتجاهاتهم أو عزوف المشاركين في عينة البحث عن التعاون مع الباحث أو مقاومتهم له وعدم رغبتهم في الإدلاء بأية معلومات(١).

وقد استخدم الباحث الملاحظة البسيطة والملاحظة بالمشاركة

الملاحظة البسيطة بدون مشاركة : وفيها يقوم الباحث بمشاركة الجماعة عن كثب دون أن يشترك في أي نشاط تقوم به هذه الجماعة موضوع الملاحظة ، فهي لا تتضمن أكثر من النظر والاستماع ومتابعة موقف اجتماعي معين دون مشاركة فعلية(٢).

الملاحظة بالمشاركة : وهي تعتبر طريقة في البحث تستهدف التعرف على ثقافة جماعة ما وأسلوبها في الحياة، ووصف هذه الثقافة وذلك السلوك ، وهي تتطلب طريقة للاتصال بالجماعة أو المجتمع المحلي لفترة طويلة من الزمن(٣) .

والباحث المشارك يحاول أن يفهم كيف يستشعر الأفراد الذين يدرسهم مواقف الحياة، ويذهب إلى أكثر من مجرد وصف نماذج السلوك التي تميز الأفراد الذين يتفاعلون داخل الجماعة ، بل يحاول أن يفسر لماذا يسلك الأفراد بهذه الطريقة ، أي أنه لا يكتفي بمجرد الوصف وإنما يتجاوزه إلى محاولة تفسير أسباب السلوك الذي يدرسه(٤)..

وفيما يلي توضيح بناء الأدوات التي تم استخدامها في الدراسة :

أ – استمارة الاستبيان

وقد مرت عملية بناء استمارة الاستبيان بعدة خطوات يعرضها الباحث فيما يلي :

أولاً: قام الباحث بإتباع الخطوات التمهيدية قبل إعداد الاستمارة من حيث الإطلاع على خبرة بعض الأساتذة المتخصصين في موضوع الهيئة القومية للسكك الحديدية ، واستعراض الدراسات والبحوث السابقة ، والكتابات النظرية في مجال الإدارة وكذلك الإطلاع على بعض استمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة

ثانياً: ثم قام الباحث بتحديد مجالات وأبعاد الاستمارة ، وقد احتوت الاستمارة على مجموعة من التساؤلات هي :-

الى اى مدى يقوم مرفق سكك حديد مصر بأدواره المنوطة به فى إطار معايير الجودة الشاملة؟

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات التالية :

الى أى مدى توجد إدارة جيدة للمنشأت والمعدات والموارد المختلفة التى يضمها هذا المرفق ؟

ما المعوقات المختلفة التى تحد من أداء هذا المرفق لأدواره ؟

ما آليات تطوير الخدمات التى يقدمها هذا المرفق للمستفيدين ؟

- اشتملت الاستمارة في صورتها النهائية على (٤٧) سؤالاً مقسمة كالتالي :-

---

(١) محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، غير مبين تاريخ الطبع ، ص ١٥ .

(٢) محمد شفيق : البحث العلمي ، الأسس – الإعداد ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢٥ .

(٣) محمد الجوهري وآخرون : علة الاجتماع في حياتنا اليومية ، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الآداب ، جامعة القاهرة، ٢٠١١ ص ٦٤ .

(٤) المرجع السابق ص ٦٥ .

٢٠ سؤال للمستفيدين من الركاب .

٢٧ سؤال للعاملين في الهيئة القومية للسكك الحديدية.

وقام الباحث بتطبيق استبانة للتعرف على آراء الركاب بالسكك الحديدية، وتتضمن هذه الاستبانة خمسة محاور، أولها محور "البيانات الأساسية"، كما ذكرناه، وثانيها محور مدى قيام الهيئة القومية بالسكك الحديدية بتحقيق أهدافها.

وقام الباحث بعمل تحليل للآراء لجميع أفراد العينة وذلك لكل عبارة على حده، فحسب التكرارت لكل درجة من درجات الأهمية من بين إثنين، وهى: (نعم- لا)، وكذلك قام بحساب النسب المئوية للتكرارات، ثم حسب الانحراف المعيارى لكل عبارة ايضاً، لتيسير المقارنه بين العبارات التى تم الاجابة عنها (بنعم – لا)، بينما قام الباحث بعمل تحليل لآراء بعض جميع أفراد العينة وذلك لكل عبارة على حده، فحسب التكرارات لكل درجة من درجات الأهمية من بين ثلاثة ، وهي: (متحقق – إلى حد ما– غير متحقق)، وكذلك قام بحساب النسب المئوية للتكرارات.

- وقام الباحث بتطبيق استبانة للتعرف على آراء الركاب بالسكك الحديدية حيث تم توزيع عدد ٢٠٠ استمارة جمعت بكاملها بواسطة الباحث وتضمنت هذه الاستبانة خمسة محاور وأولها محور البيانات الأساسية وثانيها محور مدى قيام الهيئة بالسكك الحديدية بتحقيق أهدافها.

وقام الباحث بعمل تحرير للآراء لجميع أفراد العينة وذلك لكل عبارة على حدة ، فحسب التكرارات لكل درجة من درجات الأهمية من بين اثنين وهي : (نعم – لا) ، وكذلك قام بحساب النسب المئوية للتكرارات ، ثم حسب الانحراف المعياري لكل عبارة أيضاً لتيسير المقارنة بين العبارات التي تم الإجابة (بنعم – لا) ، بينما قام الباحث بعمل تحليل لآراء بعض جميع أفراد العينة وذلك لكل عبارة على حدة، فحسب التكرارات لكل درجة من درجات الأهمية من بين ثلاثة وهي : (متحقق – إلى حد ما – غير متحقق) ، وكذلك قام بحساب النسب المئوية للتكرارات .

الصدق والثبات :

الصدق : لاختبار صدق استمارة الاستبيان تم حساب معاملات الصدق الظاهري، والصدق الاحصائي.

الصدق الظاهري : حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين(١). وكان ذلك بهدف التأكد من مدى شمول الأسئلة لمحاولة الأسئلة لمحاورة الدراسة المختلفة، ومدى قدرة المبحوثين على الإجابة ومدى قدرة أسئلة الاستبيان على الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

وقد تم التحكيم في ضوء المعايير التالية :

- مدى ارتباط السؤال بكل محور من محاور الدراسة.
- من حيث صياغة السؤال.
- من حيث المضمون.

وانطلاقاً مما قد تم تعديل الأبعاد العامة للاستمارة في صورتها النهائية طبقاً للمحاور التالية :

أولاً: البيانات الأساسية.

ثانيًا : مدى قيام الهيئة القومية بالسكك الحديدية بتحقيق أهدافها

(١) قام الباحث بتحكيم استمارة البحث لدى الأساتذة التالي أسماؤهم :
أ. د حسن محمد كاشف – أستاذ متفرغ بكلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان ، أ.د عبداللطيف محمود – أستاذ ورئيس قسم أصول التربية بكلية التربية – جامعة حلوان ، أ.د محمود صادق – أستاذ بكلية العلوم الإنسانية – الجامعة الإسلامية – المملكة العربية السعودية ، أ.م.د. رفعت عبد الباسط – أستاذ مساعد علم الاجتماع – كلية الآداب – جامعة حلوان .

❖ مدى التعديات على البنية الأساسية لمرفق الهيئة القومية للسكك الحديدية

رابعًا : المعوقات التى تحد من أداء المرفق لدوره

خامسًا :آليات تطوير الخدمات للمستفيدين من الهيئة

وتم التطبيق الميداني لاستمارة الاستبيان ودراسة الحالة في المعايير السابقة وفي ضوء إرشادات السادة الأساتذة المحكمين مما مكن الباحث من التحليل وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

النتائج النهائية للدراسة

وجاء التساؤل الأول من أسئلة هذه الدراسة هو :

ما مدى قيام الهيئة القومية بالسكك الحديدية بتحقيق أهدافها ؟

ليس هناك اهتمام للقيادات بمرفق الهيئة القومية للسكك الحديدية.

يوجد انتظام فى مواعيد القطارات.

تتوافر التذاكر باستمرار.

بالنسبة لثمن تذاكر السفر تراها الركاب غالية الثمن.

عدم حرص الهيئة على قياس رضا الركاب عن جودة الخدمة.

عندما تحدث حوادث فى الهيئة القومية للسكك الحديدية فإن المسئولين يقومون بدراسة الحوادث وتحليل مسبباتها واقتراح الحلول للحد منها ويهتمون بها اهتمامًا وقتيًا.

وجاء السؤال الثاني من أسئلة هذه الدراسة هو :

ما مدى التعديات على البنية الأساسية لمرفق الهيئة القومية للسكك الحديدية؟

يوجد تعدى واستيلاء على املاك الهيئة القومية للسكك الحديدية.

هناك تعديات على مزلقانات السكك الحديدية، وأشكال هذه التعديات

إتلاف لمبات اشارات واجراس التحذير للمزلقان واقتحام الحاجز المعدنى للمزلقان

واتلاف ارضية المزلقان وتواجد باعه جائلين فى شكل اسواق عشوائيه واكشاك وسيارات متراكمه واتلاف العربات والجرارات اثناء سيرها بسبب القاء الحجاره عليها واتلاف الشبابيك والمقاعد.

وجاء السؤال الثالث من أسئلة هذه الدراسة هو :

ما المعوقات التى تحد من أداء المرفق لدوره؟

وجاءت النتائج كما يلى:

عدم حرص العاملون بالسكك الحديديه على صيانة القطارات ونظافتها بشكل مستمر وهل تفضل السفر بالقطارات.

عدم حرص المسافرون بالقطارات على نظافتها والمحافظه على المقاعد التى يجلسون عليها.

لا تقوم خدمة العملاء على حل المشكلات للمسافرين.

عدم وجود وعى للمواطنين أثناء التعامل مع قطارات ومزلقانات الهيئه.

ليس هناك متابعه جيده لآداء العاملين بالسكك الحديديه.

وجاء السؤال الرابع من أسئلة هذه الدراسة هو :

ما آليات تطوير الخدمات للمستفيدين من الهيئة ؟

<u>وجاءت النتائج كما يلى:</u>

زيادة وعى المواطنين للتعامل الامثل مع الهيئه من خلال عمل حملات توعيه وتثقيفيه فى وسائل الاعلام وتحسين آداء وتفعيل اللوائح والقوانين من قبل الهيئه وعمل لوحات ارشاديه وتحذيريه

توفير الإمكانات المادية اللازمة للهيئة من خلال زيادة ثمن تذاكر الركاب والتوزيع العادل للحوافز والمكافأت واستغلال ممتلكات الهيئة الممتده من اسوان وحتى مرسى مطروح واعادة النظر فى الشركات التابعه للهيئه.

ثانياً: التوصيات العلمية والعملية للدراسة

(١) إلغاء بعض القطاعات بالهيكل التنظيمي – وإعادة توزيع العمالة على الأماكن الهامة بالقطاعات التي تقوم على العملية الإنتاجية لسد العجز بها .

(٢) إعادة النظر في الشركات التسع وذلك لعدم جدواها وعدم تحقيق الربحية والهدف التي أنشئت من أجله وهو تطوير الهيئة منذ سنة ٢٠٠٨ وحتى وقت بحث الدراسة سنة ٢٠١٨ لم يتحقق ذلك بل تراجع دور الهيئة وازدادت الديون على الهيئة القومية إلى أن وصلت ثمانية وأربعون مليار جنيه مصرياً . ليس ذلك فحسب بل تحتاج إلى الميزانية اللازمة لتطوير الورش بها وتجديد وتحديث الإشارات الإلكترونية ، ومزلقانات وأبراج وسكك وجرارات حديثة وعربات.

(٣) تحتاج إدارة هيئة السكة الحديد إلى مجلس إدارة (رئيس ، نواب) من الكوادر العسكرية (لواءات مهندسين) من القوات المسلحة إدارة حازمة ومنضبطة تقوم نهاراً بالعمل الميداني وليس المكتبي – وليلاً للاجتماعات وانجاز المهام والأعمال الإدارية المكتبية – والأصل في ذلك لضرورة تنمية الكوادر الفنية وتشجيعها على الابتكار وتسهيل الامكانيات ووضع الحلول الفورية وتهيئة مناخ العمل على أرض الواقع وسياسة الصواب والعقاب للقضاء على مجموعات الشلالية ومحو أي مشكلة في وقتها قد تؤدي إلى الاهمال. وانهاء الصراع المهني المتواجد بين فئات العاملين (فهناك من يعمل عمل عشرة أفراد في حين أن آخر لا يقوم بعمله ويزيد ببطشه لزميله الشغال ويؤثر على الذي يعمل بجد وكد بل ويتحصل على امتيازات وحوافز عن الذي يؤدي عمله بكفاءة.

(٤) المراجعة الكاملة لكل العاملين من هيئة السكة الحديد القاطنين خارج محافظة القاهرة حيث يؤثر ذلك في الزحام عند ورودهم إلى العمل بالقاهرة في الصباح وكذلك عند سفرهم الساعة الثانية ظهراً للعودة إلى محافظاتهم يومياً، ويعد هدراً للوقت وعدم المتابعة والمراقبة لهذا الأمر ويعد أحد المشكلات المتواجدة بالورش وأماكن كثيرة بهيئة سكك حديد مصر (بلوك أو برج يغلق السيمافور لركوب عمال الورشة بأحد القطارات المارة – أو يتم شد جزرة الهواء كمايحدث يومياً على مزلقان غمرة ووقوف القطار وقوفاً تاماً لنزول العاملين ويؤثر ذلك على حركة المسير وأمثلة كثيرة على ذلك).

(٥) ضرورة وقف التلاعب في بيع الخردة (بيعت بمحاضر سابقة قضبان على الورق أنها مقاس ٤٧ ، ٥٢ وفي الحقيقة وعلى أرض الواقع تم حل سكك بأكملها مقاس ٦٤) وقد بيعت لأشخاص بعينها – وهذا يؤثر على الهيئة والدولة بل بيعت مشروعات بصناديقها داخل المخازن استوردت بمليارات العملة الصعبة . ولم تستخدم

وبيعت خردة بآلاف من الجنيهات. ثم توزع كشوف على اللجان التي حضرت محاضر البيع من الهيئة ليصرف نصيبه من كشف الخردة.

مراجع البحث :

١. محمد على محمد : الأسس الأجتماعية للتنظيم والادارة ، دار الجامعات المصرية ، الاسكندرية ، ١٩٧٨م ، ص١٦.
٢. سعد عيد مرسى : البناء التنظيمى للفندق : دراسه سوسيولوجية للتنظيمات السياحية ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٩٦م ، ص ٧.
٣. محمد امين حسونه : مصر والسكك الحديدية ، متحف السكة الحديد ، ١٩٩٣ م ، ص ١٠ .
٤. عادله رجب : قطاع السكك الحديدة فى مصر ، دراسات استراتيجية ، العدد ٢٠٣ ، الأهرام ، ٢٠٠٩ ، ص ١٨ .
٥. سيد صالح (تحقيق) : برغم ضعف الامكانات : قطار التطوير ينطلق من محطة مصر ، الأهرام ، السبت ٨ فبراير ٢٠١٤ ، ص ٦ .
٦. محمد محمود إبراهيم عويس : أساليب الدراسة والتشخيص في الخدمة الاجتماعية ، بل برنت للطباعة ، والتصوير ، سراي القبة، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ٢٠٠٨ ، ص ١٣٦ .
٧. محمد عاطف غيث وآخرون : مجالات علم الاجتماع المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٩٧ ، ص ١٦ .
٨. عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، مكتبة وهبة ، عابدين ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص ٢٣٣ .
٩. محمد شفيق : البحث العلمي ، الأسس – الإعداد ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ٢٠٠٩ ، ص ٩٨ .
١٠. غريب محمد سيد أحمد وآخر : البحث الاجتماعي ، الجزء الثاني ، التصميم والإجراءات دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ١٩٧٥ ، ص ١٠٧ .
١١. سهير كامل أحمد : منهج دراسة الحالة ، مركز البحوث وإنتاج الكتاب ، كلية رياض الأطفال ، جامعة القاهرة ٢٠١٤، ص٦:٣
١٢. المرجع السابق ص ١٠٩ .
١٣. محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، غير مبين تاريخ الطبع ، ص ١٥ .
١٤. محمد شفيق : البحث العلمي ، الأسس – الإعداد ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢٥ .
١٥. محمد الجوهري وآخرون : علة الاجتماع في حياتنا اليومية ، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الآداب ، جامعة القاهرة، ٢٠١١ ص ٦٤ .
١٦. المرجع السابق ص ٦٥