دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية لهيئة سكك حديد مصر- دراسة تطبيقية

بحث مستخرج من رسالة دكتوراه بعنوان :

إطار مقترح لعلاقة التأثير التفاعلية بين متطلبات إدارة الأزماتِ وجودة الأداء التشغيلي والصُورةِ الذهنية للمنظمة : دراسة تطبيقية علي هيئة سكك حديد مصر

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

سعد عبد المنعم عبود سيد

مدير عام المبيعات للمسافات الطويلة ،

بهيئة سكك حديد مصر- المنطقة الوسطي بأسيوط

Saad 12aboud12@ jmail.com

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور / محمد نمر علي أحمد استاذ إدارة الاعمال المتفرغ بكلية التجارة- جامعة سوهاج ، مقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين

الدكتور / علاء تاج الدين محمد على أستاذ مساعد ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة، جامعة جنوب الوادي.

الدكتور/ حسام الدين موسى ابو ضيف شلبي المدرس بقسم ادارة الاعمال بكلية التجارة - جامعه جنوب الوادى

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية لهيئة سكك حديد مصر. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة علي عينة حجمها ٤٠٠ مفردة من العاملين، و٤٠٠ من العملاء. وصممت قائمتي استقصاء لقياس متغيرات الدراسة، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Amos, 23 وبرنامج SPSS version, 25 ، وتم اختبار الفروض باستخدام الأساليب الوصفية والنمذجة بالمعادلات البنائية. وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة معنوية بين متطلبات إدارة الازمات وجودة الأداء التشغيلي، ووجود علاقة معنوية بين متطلبات إدارة الازمات والصورة الذهنية للمنظمة، ووجود علاقة معنوية جودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر. وأخيراً تبين أن جودة الأداء التشغيلي لعبت دوراً كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية لهيئة، وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات التي يمكن أن تساعد العاملين بهيئة سكك حديد مصر بالاهتمام بتوافر متطلبات إدارة الأزمات لتحسين جودة الأداء التشغيلي، وتحسين الصورة الذهنية للهيئة.

الكلمات الدالة: متطلبات إدارة الأزماتِ ، جودة الأداء التشغيلي ، الصُورةِ الذهنية ، هيئة سكك حديد مصر.

Abstract

This study aimed to identify the role of the quality of operational performance as an intermediate variable in the relationship between the requirements of crisis management and the mental image of the Egyptian Railways Authority. The descriptive analytical method was used, and the study was based on a sample of 400 individuals from employees and 400 from Customers. questionnaire list was designed to measure the study variables , statistical analysis was carried out using the SPSS version 25 program, and Amos 23 program. The hypotheses were tested using descriptive methods, modeling with structural equations The study found that there is significant relationship between the requirements of crisis management and the quality of operational performance. and there is significant influence relationship between the requirements of crisis management and the mental image of the Egyptian Railways Authority the quality of operational performance, and the mental image of the Egyptian Railways Authority. There is significant relationship to the quality of operational performance as an intermediate variable in the relationship between the requirements of crisis management and the mental image of the Egyptian Railways Authority. The study provided a number of recommendations that can help the employees of the Egyptian Railways Authority. paying attention to the availability of crisis management requirements to maintain the quality of operational performance and Improve the mental image of the Egyptian Nation Railway.

The Key Words : Crisis Management Requirements, Operational Performance Quality, Mental Image, Egyptian Nation Railways .

مقدمة:

تعد سكك حديد مصر *Egypt Railways* من أقدم سكك حديد في العالم– الثانية بعد انجلترا– ، حيث تم إنشاء أول خط حديدي في مصر عام ١٨٥١م، لربط جنوب البلاد بشمالها، من خلال هيكل إداري وفني كبير يمتد جغرافيا بطول مناطق الهيئة. كما تعتبر هيئة سكك حديد مصر من أكبر الهيئات الاقتصادية التي تعمل في مجال خدمات النقل الجماعي في مصر والدول العربية، وينظم أسلوب إدارتها وعلاقتها بالدولة، القانون١٥٢ لسنة١٩٨٠م والخاص بإنشاء الهيئة القومية لسكك حديد مصر*(الدليل الارشادي لسكك حديد مصر، يناير٢٠٢٣، ص٣)*. وتنقل سكك حديد مصر ما يقرب من ٣٥٥ مليون راكب سنوياً، تعادل ٣٣ % من إجمالي نقل الركاب على المستوي القومي، من خلال ٨٧٠ قطارا يوميا ما بين قطارات مكيفة وقطارات التالجو الجديدة ، وقطارات ثالثة مكيفة وذات التهوية الديناميكية بعربات روسي وقطارات محسنة تحيا مصر، ومن خلال عدد٨٢٠ محطة ركاب رئيسية ومتوسطة وصغيرة، تخدمها شبكة خطوط حديدية يبلغ إجمالي طولها٩٧٥٠ كم/ سكة *(سجلات الإدارة المركزية للتسويق والمبيعات وخدمة العملاء قطاع المسافات الطويلة، مارس٢٠٢٣)*.

وتعد الأزمات Crisis تغييرات مفاجئة غير متوقعة تطرأ على البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة، دون توقع مسبق لحدوثها، أو فرص لتجنبها، والتي تؤثر علي جودة الأداء التشغيلي في المنظمات، وقد أدركت الكثير من المنظمات مدى أهمية الصورة الذهنية الجيدة، وتأثيرها على نجاحها، وقدرتها على البقاء والاستمرار، وأصبح السؤال الذى يفرض نفسه . ما مدي تأثير متطلبات إدارة الأزمات على تحسين الصورة الذهنية لسكك حديد مصر، في ضوء توسيط جودة الأداء التشغيلي ؟ وهو الأمر الذى تعرضت له الدراسة الحالية وعملت علي الإجابة عليه.

١) الخلفية النظرية لمتغيرات للدراسة

تناول الباحثون في هذا الجزء الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، والتي تتمثل في : متطلبات إدارة الأزمات بأبعاده كمتغير مستقل، والصورة الذهنية بأبعادها كمتغير تابع، وجودة الأداء التشغيلي بأبعاده كمتغير وسيط ، والعلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات والصورة الذهنية للمنظمة وجودة الأداء التشغيلي وذلك كما يلي :

١/١ متطلبات إدارة الأزمات *Dependent Variable*:

تتمثل متطلبات إدارة الأزمات في الدراسة الحالية في: السياسات وخطط إدارة الأزمة، الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار، الإمكانات المادية والقيادية، الاتصالات ونظم المعلومات، فريق إدارة الأزمة، والتدريب والتعلم من الأزمة . وقام الباحثون بعرض هذه الأبعاد كما يلي :

أ-السياسات وخطط إدارة الأزمة

وهي مجموعة من الإجراءات والسياسات الإدارية وأنظمة التنفيذ، من أجل توفير القدرة والسلطة للمنظمة لإدارة الأزمة أو الكارثة، وتعد جوهر عملية التخطيط لإدارة الأزمات. يعتبر التخطيط بفاعلية أهم و أول المتطلبات الأساسية التي يجب ان تتوفر في المنظمات لإدارة الأزمات لأن أول التحديات التي تواجه علم ادارة الأزمات هو التخطيط والاعداد لمواجهة الأزمات، باعتبار أن الأزمات أحداث يصعب التنبؤ بأبعادها ووقت حدوثها وحجمها وآثارها السلبية علي وجه التحديد، وينبغي علي المنظمات العمل علي إيجاد نظام حديث في التعامل مع الأزمات يعتمد بشكل كبير علي التخطيط الاستراتيجي المعاصر، ليضمن لمديري المنظمات التعامل مع الأزمات بشكل أفضل ضمن ما يسمي بالإدارة الاستراتيجية.

ب-الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار

أشار أبو كويك *(٢٠١٢)* إلي أن مرونة الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار، تعد من التحديات الكبيرة التي تواجه المنظمات في عملية إدارة الازمات، بينما أكد أبو فارة *(٢٠٠٩: ١٤٦)* أن وظيفة التنظيم في المنظمة تمنع حدوث التعارض والتناقض، و منع حدوث الازدواجية في إدارة الأزمات، وفي نفس السياق، أكد هلال *(٢٠٠٤ :١٢٢)*، وأتفق معه الشوابكة *(٢٠١١: ٢٣)* علي أن عملية اتخاذ القرارات، هي عملية المفاضلة بين عدد من الحلول البديلة لمواجهة مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل. وأشار *(Basol, & Dogerlioglu,2014)* إلي أن الهيكل التنظيمي له دور فعال في زيادة الفعالية التنظيمية وإضفاء طابع الرسمية والتخصص وتقسيم العمل . بينما ذكر *(Jaques, (2012* ، أن قدرة المنظمة علي إدارة الازمة يتيح لها الوقاية وتخفيف أثارها، في حين أشار*(Vander,(2013)* إلي أن القيادة الفعالة هي حجر الأساس في الهيكل لتنظيمي.

ج- الإمكانات المادية والقيادية :

تتطلب قدرة المنظمات علي مواجهة الازمات، ليس فقط وضع الخطط والسياسات ، والهيكل تنظيمي الملائم، والمهارات القيادية، فلابد من توافر الإمكانات المادية والبشرية. وتتمثل المتطلبات المادية في : مركز إدارة الازمة(غرفة عمليات) وهو المكان الذي يتم تحديده كمركز يجتمع فيه فريق إدارة الأزمة خلال فترة الأزمة، ويشترط فيه التجهيزات اللازمة للقيام بجمع المعلومات وتحليلها، وإعداد الخطط المناسبة للتعامل مع مواقف الأزمة، وتنسيق الجهود بين فريق إدارة الازمة، والجهات ذات الصلة. كذلك وسائل النقل والحركة للتعامل مع الأزمات، وهي أدوات مطلوبة بشكل مستمر، وأدوات يتم طلبها وقت الحاجة حسب نوع الأزمة أما المتطلبات البشرية تتمثل في كل فريق إدارة الازمة، والقيادات الإدارية التي تعمل علي إدارة الازمة .

د- الاتصالات ونظم المعلومات :

يري أبو فارة *(٢٠٠٩: ١٤٨)* أنه لابد من توافر الاتصالات ونظم المعلومات، التي تؤديها العلاقات العامة، ووسائل الاعلام، في ظل الأزمة، وما سبق يعد أمراً هاماً في إدارة الأزمة ويوجد العديد من القواعد الاتصالية التي يجب اتباعها عند التعامل مع الأزمة، سواء أكانت تتعلق بالزملاء أو الرؤساء.

هـ- فريق إدارة الأزمة :

تلجأ المنظمات إلي التعامل مع الأزمات من خلال فريق متخصص بمهارات قيادية يجري تشكيله لهذا الغرض، وهذا الفريق يكلف بمهام وظيفية محددة للتعامل مع أزمة محددة ، للحد من خطورتها و آثارها السلبية. وقد يتطلب الأمر أن يجري تكليف هذا الفريق بالاستمرار بعد ذلك، وقد يجري حل هذا الفريق بعد انتهائه من معالجة الأزمة.

و- التدريب والتعلم من الأزمة :

يعد التدريب عنصراً هاماً في تنمية مهارات وقدرات الأفراد، لما يقدمه من اكتساب خبرات ومعلومات، ويجب الإشارة إلي أن المبادئ الرئيسية للتدريب تقوم على جانبين رئيسيين هما: التدريب نشاط رئيسي مستمر، والتدريب نظام متكامل. هذا ويجب التركيز علي ضرورة التعلم من الازمات، فالأزمات وإن كانت تمثل تهديداً، إلا أنها في نفس الوقت تخلق العديد من الفرص التي يجب اقتناصها.

٢/١ جودة الأداء التشغيلي (المتغير الوسيط) :

أشار الرفاتي *(٢٠١١ ، ص١١)* إلي أن الأداء التشغيلي من المفاهيم التي حظيت باهتمام من قبل الباحثين، وذلك لأهميته علي مستوي الفرد والمنظمة . وأهم أبعاد جودة الأداء التشغيلي هي: تكلفة الخدمة، وجودة الخدمة، والمرونة، والتسليم، وذلك كما يلي:

أ- جودة الخدمة *Quality Service*:

تعرضت العديد من الدراسات السابقة لتعريفات للجودة كأحد مؤشرات الأداء التشغيلي، وقد اتفقت علي أنها قدرة المنظمة على إنتاج منتجات مطابقة للمواصفات المحددة مسبقاً والتي تتفق مع حاجات ورغبات العملاء. وذكر الخشالي *(٢٠٠٦)* أن جودة الخدمة المقدمة من أهم عوامل نجاح أو فشل المنظمات، وعرفها بأنها تركيز المنظمة علي العناصر التي لها علاقة بجودة المنتج مثل التصميم العالي للأداء، والمتانة ، والأمان ، وسهولة الاستخدام.

ب- تكلفة الخدمة *Cost* :

تعرف التكلفة كأحد مؤشرات الأداء التشغيلي، بأنها قدرة المنظمة على تقديم المنتجات بأقل تكلفة ممكنة ، من خلال الاستخدام الكفء للطاقة الإنتاجية المتاحة *(Hallgren, 2007, p.12)*.

جـ- مرونة تقديم الخدمة *Flexibility* :

تناولت العديد من الدراسات السابقة تعريفات المرونة كأحد مؤشرات الأداء التشغيلي، فقد عرفها *(Hallgren & Olhager, 2009, p.983)* بأنها قدرة المنظمة علي إنتاج مجموعة واسعة من المنتجات، وإدخال منتجات جديدة، وتعديل المنتجات الموجودة حالياً، كما عرفها بأنها قدرة المنظمة على تقديم منتجات تلبي ورغبات العملاء.

د- سرعة تسليم الخدمة *Delivery*:

يقصد بالتسليم كأحد مؤشرات الأداء التشغيلي، قدرة المنظمة على تسليم المنتجات التي تلبي حاجات ورغبات العملاء في الوقت المحدد.

٣/١ الصورة الذهنية للمنظمة (المتغير التابع) *Independent Variable* :

أشار *Yang& Tsai (2010)* إلى أن الصورة الذهنية للمنظمة متعددة الأبعاد على مستوى المنظمة ككل وهي تحتوي على أربعة أبعاد تضم الصورة الذهنية لمنتج المنظمة، الصورة الذهنية لخدمة المنظمة ، الصورة الذهنية لمواطنة المنظمة ، الصورة الذهنية لمصداقية المنظمة، ومن جهة

أخري قدم *Weiwei (2007)*، اعترافا لكثير من الباحثين في مجال التسويق بالدور المهم الذي تلعبه الصورة الذهنية للمنظمة وسمعتها وأكد علي أن الصورة الذهنية للمنظمة وسمعتها يمثلان يعتبرا متغيران متميزان يرتبطان معا بشكل قوي.

ويعتقد (*Sinofsky, 1999*) أن السبب الرئيسي للاستثمار في إدارة الصورة الذهنية هو الحصول على الميزة التنافسية. ومن وجهة نظر *(Himmelstein, 1997)* فإن الصورة الذهنية واحدة من الغايات الأساسية لخدمة الإنسانية . ويؤكد *(Lockie, 1999)* على أن الصورة الذهنية الجيدة تهدف إلى تحقيق الاهتمام والاحترام من منظمات المجتمع الخارجي. ويشير*(Greener, 1991)* إلى ضرورة قيام المنظمات بالتخطيط لصورة ذهنية، تركز علي: الخدمة، والاعتمادية ، وسرعة التوصيل، والأمان وأن الصورة الذهنية للمنظمات هي واحدة من أهم الموارد غير المحسوسة التي تدعم استمرارية الميزة التنافسية ، بينما تطرق *(عجوة،٢٠٠٣)* في تعريفه للصورة الذهنية، إلي أنها تشير إلى التقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة أبعاد هى:

أ-الصورة الذاتية *Self-Image*:

وهي التي تتكون من الاعتقادات والأخلاقيات والقيم والأعراف التي تكون مقبولة بشكل عام داخل المنظمة، وهي إحساس المنظمة بنفسها *(Ind,1990)* . ويشير *(Dowling,1994)* إلي أن الصورة الذهنية الناجحة للمنظمات يجب أن تبدأ بتغيير صورتها الذاتية.

ب- الصورة الذهنية المرغوبة (المخطط لها) *Desired Image* :

هي ما ترغب المنظمة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور، ويجب أن تخطط لصورتها في أذهان جمهورها بشكل جيد، بحيث تكون واضحة وبدون غموض.

جـ- الصورة الذهنية المدركة *Perceived Image*:

يشير *(Synder,2000)* بأنها التصورات والأحاسيس، التي تعكس حقيقة الادراك عند الأشخاص، وتؤثر على قراراتهم الشرائية.

٤/١ العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات وجودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة .

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والإسهامات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، تبين للباحثين ــ فى حدود علمهم ــ عدم وجود دراسات سابقة جمعت بين متغيرات متطلبات إدارة للأزمات، والصورة الذهنية للمنظمة، وجودة الأداء التشغيلي بأبعادهم الحالية، وفي مجال التطبيق الحالي، وهو الأمر الذى تصدت له الدراسة الحالية (الفجوة البحثية) مما جعلها دراسة نادرة يأمل الباحثون أن تمثل إضافةً في هذا المجال.

٢) مراجعة الدراسات السابقة

تناول الباحثون، عرضاً وتحليلاً لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم تناولها في أربعة محاور بخلاف التعليق العام علي الدراسات السابقة، وصولاً لتحديد الفجوة البحثية التي عملت الدراسة الحالية علي جسرها وذلك كما يلي:

الدراسات التي تناولت العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات والصورة الذهنية للمنظمة.

يوجد عدد قليل من الدراسات التى تناولت متطلبات إدارة الأزمات، والصورة الذهنية للمنظمة ، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، ومن أهمها دراسة *(Cooley, 2011)* التي هدفت إلي تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات بشركة جنرال موتورز الأمريكية عند تعرضها لأزمة مالية عصفت بمركزها التنافسي، وهي استراتيجية التبرير أو العذر. وتوصلت الدراسة إلي أن شركة جنرال موتورز، استطاعت أن تحافظ علي سمعة الإدارة بنجاح من خلال الأزمة المالية . وأوصت الدراسة الشركات التي تواجه وضعاً متشابهاً جنرال موتورز أن تتبع نفس الاسلوب .

بينما أشارت دراسة *(Gottschalk, 1993)* إلى أهمية إدارة الصورة الذهنية، وخاصة في مواجهة الأزمات والتعامل معها، وتوصلت إلي أن التخطيط لصورة ذهنية ايجابية يساهم في تحسين السلوك والمواقف الفردية عند الموظفين، وأن الصورة الذهنية من الأصول الاستراتيجية التي تقود إلى إيجاد ميزة تنافسية وظروف مشجعة للبقاء والتطور للمنظمة.

وهدفت دراسة *(الشيخ ،٢٠٢٠)* معرفة دور وسائل التواصل الاجتماعي « توتير أنموذجًا» في إدارة أزمة حريق محطة قطار الحرمين، في سبتمبر ٢٠١٩ والذي يربط بن مكة والمدينة المنورة مرورًا بمحافظة جدة وبمدينة عبد الملك الاقتصادية، أسفر عن حريق عدد ١١شخص ، واصابة ٦٣ شخص أخرون في محطة القطار، وارتكزت الدراسة على نظرية إدارة الصورة

Image repair theory ، والدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية *Descriptive Researche* ، التي تتسم بالموضوعية والمنهجيّة. وتوصلت الدراسة إلي أن شركة سار أدارت الأزمة بشكل جيد، حيث استخدمت «تويتر» كوسيط مهم للتعامل مع الأزمة، وركزت على النشر بانتظام فيما يخص الأزمة .

وركزت دراسة (عبده،٢٠٢٠) علي دور التغيير في سلوك العاملين في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة، وبيان أهمية الصورة الذهنية للمنظمة بالنسبة للمستشفيات الحكومية والخاصة بالإسماعيلية.

تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، واعتمدت الدراسة على قائمتي استقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، ومن ثم تم توجيه القائمة الأولى للعاملين بالمستشفيات، والقائمة الثانية للمرضى المترددين على المستشفيات الحكومية والخاصة محل الدراسة، وبلغ حجم المجتمع محل الدراسة٥٠٠٠ مفردة، وكانت العينة العشوائية ٣٨٤ مفردة، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: أن المستشفيات الحكومية والخاصة محل الدراسة تقدم المكافآت والحوافز لتشجيع العاملين، والسلوك الإيجابي لديهم، كما أن توفر البرامج التدريبية اللازمة يعمل علي تطوير وتحسين مهارات العاملين، حيت تنظر الإدارة إلى تطوير العاملين كجزء هام من عملها.

ب. الدراسات التي تناولت العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات وجودة الأداء التشغيلي.

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت استراتيجيات وآليات إدارة الأزمات وأثرها علي الأداء في المنظمة، سواءً بطريق مباشر أو غير مباشر، والتي من أهمها دراسة *(أحمد،٢٠٠٢)* والتي هدفت إلى التعرف على تحليل أثر استراتيجيات إدارة الأزمات علي أداء الشركات الفلسطينية . وتوصلت الدراسة إلي عدم وجود تأثير لاستراتيجيات إدارة الأزمات علي الأداء ببعديه التسويقي، والمالي للشركات الفلسطينية. وأشارت دراسة *(اليافي،٢٠١٢)* إلي أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة علي الأداء التسويقي بشركات صناعة الأدوية البشرية في مدينة عمان الكبرى، وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير ايجابي لاستراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة علي الأداء التسويقي بشركات صناعة الأدوية البشرية محل الدراسة.

بينما أشارت دراسة *(Wang,2009)* إلي التعرف علي دور إدارة المعرفة علي واقع الأداء التنظيمي خلال الأزمات في احدي شركات الغاز الطبيعي في الصين. وقد تم إجراء المقابلة مع عدد ٢٤١ فرد من المختصين، واستخدمت الدراسة نموذج *(Metroff,1988)* المكون من خمس مراحل إدارة الازمات (الاكتشاف، والاستعداد، والوقاية، والاحتواء، واستعادة النشاط والتعلم من الازمة). وتوصلت الدراسة إلي أن إدارة المعرفة تمكن المنظمة من الاستعداد للأزمات ومواجهتها، وكذلك التعلم من الازمات يجعل المنظمة مستعدة لإدارة الأزمات في المستقبل.

واستهدفت دراسة *(مناع،٢٠١٥)* معرفة مدى توفر المتطلبات الأساسية لدى وزارة النقل والمواصلات بغزة، والمتمثلة في: التخطيط الفعال ، والقدرة على اتخاذ القرارات، والمهارات القيادية، وفرق إدارة الأزمات، والاتصال ونظم المعلومات الفعالة، وبيان أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي على آراء عينة الدارسة حول مدى توفر هذه المتطلبات. وتكونت عينة الدارسة من جميع مفردات مجتمع الدارسة بأسلوب الحصر الشامل، مع استثناء الموظفين المهنيين وعددهم ٥٨ موظفاً، وتم توزيع ١٢٩ استبانة علي افراد العينة استرد منها ١١١ استبانة بنسبة ٨٦% . وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفاً في المتطلبات الأساسية لدى وزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة لتمكينها من إدارة الأزمات، باستثناء الاتصال ونظم المعلومات، حيث يتوافر بدرجة متوسطة. وأوصت الدارسة بضرورة تبني التخطيط لإدارة الأزمات، وتعزيز فعالية أدوات الاتصال المتوفرة في الوزارة بشكل مستمر، وتوفير المتطلبات الإدارية اللازمة لإدارة الأزمات.

وعملت دراسة *(Jackson, & Lee, 2019)* على اجراء مسح استكشافي مع رؤساء أقسام الشرطة بولاية فيرجينيا، للتعرف علي مدي فعالية القيادة الخادمة بأبعادها في إدارة الازمات، وتوصلت الدراسة علي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر أبعاد القيادة الخادمة علي إدارة الأزمات بكافة أبعادها. واوصت الدراسة بضرورة تشجيع القادة علي ممارسة مهارات القيادة الخادمة من خلال الاستماع ، والوعي والتعاطف والإقناع والإشراف . بينما هدفت دراسة *(Faisal., Coetzee., & Albrecht., 2020)* إلي تحديد أهمية كل من التركيز علي البقاء والاستمرار، والتطور التنظيمي أثناء حدوث الازمات . واعتمدت علي المنهج الوصفي الاستقرائي، وتوصلت نتائج الدراسة إلي ضرورة تأسيس بناء قوي ، واطار للعمل بنشاط، وبناء مكانة تنظيمية لبقاء المنظمات واستمرارها وامتلاكها القدرة علي التعافي من الازمات.

وهدفت دراسة *(الخوالدة، ٢٠٢٢)* إلي التعرف علي أثر القيادة الخادمة علي إدارة الازمات ببلديات قصبة المفرق في محافظة المفرق، حيث تم الاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت علي عينة قصدية مكونة من ١٢٠ موظف وموظفة، تم قبول ٧٥ استبانة بنسبة ٦٢,٥%. وتوصلت الدراسة إلي أن إدارة الأزمات تتأثر بدرجة حماسة القيادة الخادمة، كما توصلت إلي ضرورة إلقاء الضوء علي التمكين ، والمهارات المفاهيمية، والتصرف بأخلاق كأحد ابعد القيادة الخادمة في رفع قدرات العاملين لمواجهة الأزمات في بلديات قصبة المفرق في محافظة المفرق بالأردن.

بينما سعت دراسة *(فراج، ٢٠٢٢)* إلي تحديد متطلبات إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمحافظة جدة من وجهة نظر مديريها. وقد استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة قائمة استبيان لعينة مكونة من١٩٠ مديراً، وأشارت الدراسة إلي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد القيادة للاستعداد للازمات، والإمكانات المادية والبشرية، كما توصلت الدراسة إلي ضرورة الاستعانة بمتخصصين لإدارة الازمات.

جـ. الدراسات التي تناولت العلاقة بين جودة الأداء التشغيلي، والصورة الذهنية

يوجد العديد من الدراسات التى تناولت جودة الاداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، من أهمها دراسة *(مصطفى ،٢٠١٤)*، والتي هدفت إلي التعرف على طبيعة العلاقة بين الصور الذهنية المدركة ومدى تأثيرها على الأداء المدرك ببنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص والمشترك، وقد تمت الدراسة على عينة مكونة من ٣٧٩ مفردة من العاملين بهذه البنوك، والتي تم توزيعها بشكل متناسب بين بنوك القطاع العام وبنوك القطاع الخاص والمشترك، وقد بلغت على التوالي ٢٣٥ مفردة، ١٤٤ مفردة . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير وارتباط ايجابية قوية بين الصورة الذهنية الايجابية المدركة والأداء، ولم تختلف النتائج كثيراً في بنوك القطاع العام، عنه في بنوك القطاع الخاص والمشترك ، عن النتائج العامة للبنوك ككل.

وأشارت دراسة *(أبوعكر،٢٠١٦)* إلى دور جودة الخدمات والمنافع غير الملموسة والصورة الذهنية في تحسين جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين من خدمات الغرفة التجارية بغزة. وتم إجراء الدارسة وفق المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على جمع البيانات عبر استبانة صممت خصيصا لتلائم حالة الدراسة . وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من١٧٧ عضوا مستفاد من خدمات الغرفة التجارية الصناعية بمدينة غزة عام٢٠١٥. وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة مع جودة العلاقة مع الأعضاء. وكشفت أيضا عن وجود أثر للمتغيرات المستقلة : جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة على المتغير التابع جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين. وقد قدمت الدراسة العديد من التوصيات منها: ضرورة تحسين الصورة الذهنية للغرفة التجارية للحفاظ على مكانة اقتصادية بين اتحادات الأعمال

وهدفت دراسة *(غرياني، وآخرون، ٢٠٢٠)* إلى التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية في المؤسسات الخدمية، وتأثير هذا الاعتماد على الصورة الذهنية للمنظمة، واختارت الدراسة شركتي أوبر وكريم لخدمات النقل نموذجا للدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ مفردة عشوائية متمثلة في جمهور عملاء أوبر وكريم من سكان منطقتي مكة المكرمة والمدينة المنورة، و٣٠ مفردة عمدية من ممارسي العلاقات العامة في أوبر وكريم. وتوصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين استخدام إدارة العلاقات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي وجودة الخدمات التي تقدمها من خلالها وبين الصورة الذهنية باتفاق العملاء وممارسي العلاقات العامة لكلا الشركتين، وأن الصورة الذهنية لشركتي أوبر وكريم لدى عملائها هي صورة ذهنية إيجابية. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات من أهمها أنه يجب على إدارة العلاقات العامة في أوبر وكريم أن تأخذ شبكات التواصل الاجتماعي بعين الاعتبار، بعد أن أثبتت النتائج قدرة هذه الشبكات في التأثير على الصورة الذهنية بشركتي أوبر وكريم .

د . الدراسات التي تناولت العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات وجودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة

لاحظ الباحثون- في حدود علمهم-عدم وجود أي دراسة سابقة جمعت بين متغيرات متطلبات إدارة للأزمات وجودة الأداء التشغيلي، والصورة الذهنية للمنظمة بأبعادهم الحالية. مجال التطبيق الحالي.

هـ - التعليق العام علي الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والإسهامات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، تبين للباحثين ــ في حدود علمهم ــ عدم وجود دراسة سابقة جمعت بين متغيرات متطلبات إدارة للأزمات، وجودة الأداء التشغيلي، والصورة الذهنية للمنظمة بأبعادهم الحالية، وفي مجال التطبيق الحالي، وهو الأمر الذى تصدت له الدراسة الحالية (الفجوة البحثية)، مما يجعلها دراسة نادرة، ومن ثم يأمل الباحثون أن تمثل إضافةً في هذا المجال . ويوضح الجدول التالي رقم (١) مصفوفة الفجوة البحثية للدراسات السابقة والدراسة الحالية كما يلي:

جدول رقم (١)مصفوفة الفجوة البحثية للدراسات السابقة والدراسة الحالية

جهة الفجوة	الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
الحد المكاني وقطاع الدراسة	استهدفت الدراسات السابقة فى تناولها للأزمات بالمنظمات في قطاعات الصناعة ، والخدمات المصرفية والمستشفيات والفنادق.	تلاحظ ندرة الدراسات السابقة في تناولها لمتطلبات إدارة الأزمات فى قطاع خدمات النقل والمواصلات بشكل عام ، والسكك الحديدية بشكل خاص.	تلاحظ ندرة الدراسات السابقة التي تناولت متطلبات إدارة الأزمات فى قطاع خدمات النقل والمواصلات بشكل عام ، والسكك الحديدية بشكل خاص.
الحد الزماني للدراسة	الحدود الزمنية للدراسات السابقة مختلفة حسب طبيعة كل دراسة	كانت حدود الفترة الزمنية أغلب الدراسات السابقة سنة تقريبا ، فيما عدا دراسة الحالة في بعض الدراسات الأجنبية .	كانت حدود الفترة الزمنية أغلب الدراسات السابقة سنة تقريبا ، فيما عدا دراسة الحالة في بعض الدراسات الأجنبية .
الحدود البشرية	كانت عينة الدراسة فى الدراسات السابقة العاملين فى الوظائف الإشراقية	لم تأخذ الدراسات السابقة كل مجتمع الدراسة واقتصرت على العاملين في الوظائف الإشراقية فقط. دون الأطراف ممن لهم صلة بالأزمة والعاملين في المنظمة .	لم تأخذ الدراسات السابقة كل مجتمع الدراسة واقتصرت على العاملين في الوظائف الإشراقية فقط. دون الأطراف ممن لهم صلة بالأزمة والعاملين في المنظمة .
متغيرات الدارسة	الدارسات السابقة تناولت أبعاد كثيرة فى إدارة الأزمات بشكل مباشر أو غير مباشر	* لم تركز الدراسات السابقة على الأبعاد التى تتناولها الدراسة الحالية . دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية كدراسة تطبيقية علي هيئة سكك حديد مصر ، بل تناولت الدراسات السابقة أبعاد أخري كثيرة غير الأبعاد التى تتناولها الدراسة الحالية .	* لم تركز الدراسات السابقة على الأبعاد التى تتناولها الدراسة الحالية . دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية كدراسة تطبيقية علي هيئة سكك حديد مصر ، بل تناولت الدراسات السابقة أبعاد أخري كثيرة غير الأبعاد التي تتناولها الدراسة الحالية

٣) المشكلة البحثية محل الدراسة

نظراُ لأن هيئة سكك حديد مصر تعد من المنظمات المعرضة للأزمات *Crisis Prone Organizations* ، فأنها تحتاج إلى آليات سريعة لمواجهة الأزمات، ورفع درجة الاستعداد لديها. وإذا كان العنصر البشري هو المسئول الأول عن كافة حوادث القطارات في الفترة الأخيرة، فمازال المسئولون فى الهيئة يقعون في الدهشة ذاتها وقت حدوث كل أزمة، ولم تتغير ذلك من حادث إلى آخر ، وعدم التعلم من تكرار وقوعها، الأمر الذي يستوجب الوقوف على سرعة إيجاد آليات لمنع حدوثها أو الحد من أثارها، والاستعداد لها واحتوائها، وبما لا يؤثر بالسلب على الأداء التشغيلي وصورتها الذهنية، فضلاً عن وجود مشاكل من أهمها التأخيرات في وصول القطارات، مما أدي الي استياء الركاب من الخدمة المقدمة *(مقابلة مع المسئولين بالهيئة بقطاع البنية الأساسية ، والرقابة علي التشغيل، ديسمبر٢٠٢٢).*

وعلي الرغم من الجهود المبذولة من وزارة النقل وهيئة سكك حديد مصر، في تطوير الوحدات المتحركة، وخطة الهيئة لرفع طاقة نقل الركاب من ٩٠٠ الف راكب / يوم عام ٢٠١٤ الي ٢ مليون راكب بحلول عام ٢٠٢٤، ورفع طاقة نقل البضائع من ٤,٥ مليون طن عام ٢٠١٤ الي ١٣ مليون طن بحلول عام٢٠٢٧، والتعاقد علي توريد عدد ١١٠ جرار جديد من إجمالي ٢٦٠ جرار مخطط توريدها، والتعاقد علي ٧ قطارات التالجو الإسبانية، والتعاقد علي توريد ١٣٥٠ عربة ركاب تهوية عادية(مقابلة مع المسئولين بالإدارة المركزية للرقابة علي التشغيل ،والمركز الإعلامي، وقطاع التسويق والمبيعات، ديسمبر٢٠٢٢). وعلي الرغم أن هيئة سكك حديد مصر الناقل الرئيسي لخدمات النقل الجماعي في ج. م. ع مقارنة بوسائل النقل الاخرى، فأنه يجب على القائمين على إدارة وتشغيل سكك حديد مصر، التركيز على العناصر الفريدة التي تميزها عن غيرها من وسائل النقل الأخرى، وإيجاد حلول سريعة للازمات والمشاكل الإدارية، والتنظيمية، والمالية، والفنية، للحد من نزيف الخسائر التي تواجه سكك حديد مصر.

وقد أشارت نتائج الدراسة الاستطلاعية( ) *Exploratory Study* التي قام بها الباحثون علي عينة عشوائية استقرابية بسيطة مكونة من٦٠ من العاملين، و٦٠ مفردة من العملاء متلقى الخدمة بهيئة السكة الحديد بالمنطقة الوسطي، للتعرف علي متطلبات إدارة الأزمات بالهيئة والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي لدي العملاء المستفيدون من الخدمة، وجودة الأداء التشغيلي، وتوصلت نتائج الدراسة الدراسة الاستطلاعية إلى وجود مجموعة من الظواهر والنتائج المبدئية، من المشاكل الإدارية أهمها: أن الهيئة لاتزال تعاني من الخسائر المرحلة والمستمرة، ووجود مشاكل تنظيمية وإدارية ناتجة عن وجود تداخل وتشابهه بعض الأعمال والمهام في الهيكل التنظيمي بين القطاعات المختلفة خاصة قطاع البنية الأساسية وقطاع التسويق والمبيعات للمسافات الطويلة والقصيرة ، وقطاع البضائع، الخدمات المشتركة، مما يؤدي إلي تراخي وارتباك العمل، حيث بلغت نسبة من يؤيدون وجود مشاكل تنظيمية وإدارية تؤثر علي مستوي الاستعداد للأزمات حوالي ٦٥%، ووجود أعطال وعوارض بالجرارات، واعطال وعوارض بالعربات، واعطال وعوارض بعربات توليد القوى ، والتأخيرات بمواعيد وصول القطارات وعدم استغلال عربات البضائع، وقصور في تدريب العاملين باستخدام برامج التدريب الحديثة والقاعات المجهزة وتأمين بيئة العمل، هذا بالإضافة إلي عدم التعلم من الأزمة، علي سبيل المثال وقوع ثلاثة حوادث في منطقة العياط والبدرشين في مكان واحد بنفس الأخطاء السابقة خلال النصف الثاني من عام

( ) قام الباحثون بدراسة استطلاعية خلال الربع الاول من عام ٢٠٢٢ باستخدام قائمة استقصاء علي عينة عشوائية مكونة من(٦٠) مفردة من عملاء الهيئة من معتادي السفر ومتلقى الخدمة بالقطارات المكيفة بعدد٢٠ استمارة ، والقطارات الروسي ذاتية التهوية والمحسنة العادية تحيا مصر بعدد٢٠ استمارة ، وقطارات الركاب المطورة بعدد٢٠ استمارة ، وشملت العينة (٦٠) مفردة من العاملين بالوحدات الإدارية بقطاعات المسافات الطويلة ، والمسافات القصيرة ،والبنية الاساسية والخدمات المشتركة والسلامة والمخاطر ، والموارد البشرية والإدارة المالية بعدد ٦ لوظائف مدير عام ، ٦ مدير إدارة ، ٦ رئيس قسم ، ٤٢ من الفنيين وطوائف تشغيل بإجمالي عدد (٦٠) استمارة حيث أنهم يمثلوا الهيكل التنظيمي بالمنطقة الوسطى العاملين بكافة القطاعات التسويق والمبيعات والتشغيل والإشارات والصيانة والهندسة والورش من طوائف التشغيل (صراف تذاكر، كمساري، سائق قطار، فني إشارات ، كهربائي قطارات ، ميكانيكي ، بعض الوظائف الحرفية الفنية ، ملاحظي البلوك ، ونظار المحطات ومراقبي الأبراج ، وخفراء المنافذ ، وعمال صيانة هندسة السكة) لاستقصاء رأيهم عن مدي توافر متطلبات إدارة الأزمات وتأثيرها علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي ، في ضوء توسيط جودة الأداء التشغيلي.

٢٠١٧م وتكرارها عامي ٢٠١٩ و٢٠٢١ بحادث تصادم قطارين بالمراغة سوهاج، عام ٢٠٢٢ اصطدام قطار المنصورة قليوب بالتصادم ووقوع عدد كبير من الضحايا والاصابات مما يعطي مؤشرا سلبياً علي نقص

النواحي التدريبية وعدم التعلم من الأزمة.

بلغ إجمالي الحوادث علي مستوي هيئة سكك حديد مصر [١]علي سبيل الحصر عدد ٥٩٠ حادث عام ٢٠١٦، وعدد ١٧٩٣ عام ٢٠١٧ ، وعدد ٢٠٢٦ حادث عام ٢٠١٨ ، وعدد ١٨٦٣ حادث عام ٢٠١٩ بينما بلغ عدد الحوادث عام ٢٠٢٠ عدد ١٢٩٨ حادث ، أما عام ٢٠٢١ بلغ عدد الحوادث عدد ١٤٦٣ حادث حيث بلغ عدد الوفيات ٦١٨ من المواطنين ، وعدد ٦ من العاملين بالهيئة ، بينما بلغ عدد الإصابات٦٩٠مصابا وجريحا من المواطنين مقابل ٢٣٨ من العاملين بالهيئة. بينما **بلغ عدد الحوادث بالمنطقة الوسطي** علي سبيل الحصر عدد ٢٧٢ عام ٢٠١٦ ، وعام ٢٠١٧عدد٣٥٣ حادثة ، وعام٢٠١٨ عدد ٣٣٠ حادثة ، وعام٢٠١٩عدد٢٥٣ حادثة ، بينما بلغت عدد الحوادث عام ٢٠٢٠ عدد ٢٦٠ حادثة ، وعام ٢٠٢١ بلغت الحوادث ٢٦٥ حادثة، (*سجلات قطاع السلامة والجودة برئاسة هيئة سكك حديد مصر، بالقاهرة، مارس ٢٠٢٣*).

هذا بالإضافة إلي نتائج الدراسات السابقة في مجال الدراسة سواء بطريق مباشر، أو غير مباشر ، والتي بينت وجود علاقة تأثير بين متطلبات إدارة الازمات وجودة الأداء التشغيلي ومن أهمها دراسات *(اليافي ،٢٠١٢) و(مناع،٢٠١٥)، و (Wang,2009)* والدراسات التي تناولت العلاقة بين متطلبات إدارة الازمات والصورة الذهنية ، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، والتي بينت وجود علاقة تأثير بين متطلبات إدارة الازمات والصورة الذهنية، وأهمها دراسات*(Cooley2011)* و *(Gottschalk, 1993) و(الشيخ ،٢٠٢٠)*، والدراسات التي تناولت

---

(١)– مقابلة مع السيد المهندس/ نائب رئيس مجلس الإدارة لقطاع البنية الأساسية ، وبعض المسؤولين بالإدارات المركزية للرقابة علي التشغيل ، وقسم الحوادث والبلوك برئاسة الهيئة بالقاهرة، مارس ٢٠٢٣

– مقابلة مع السيد المهندس/ رئيس مجلس الادارة لقطاع السلامة والجودة برئاسة الهيئة بالقاهرة ، مارس ٢٠٢٣.

العلاقة بين جودة الاداء التشغيلي ، والصورة الذهنية للمنظمة ، وبينت وجود علاقة تأثير بين جودة الاداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة وأهمها دراسات *(مصطفي ،٢٠١٤) و(أبوعكر،٢٠١٦)، و (غرياني ،٢٠٢١).*

إلا أن الباحثين لم يجدوا ـ وبعد جهد كبير ـ أية دراسة جمعت بين المتغيرات الثلاثة متطلبات إدارة الازمات وجودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة في قطاعات أخري بصفة عامة، وفي قطاع
النقل والمواصلات والسكك الحديدية بصفة خاصة، على الرغم من كثرة الأزمات التي تستهدف وتلاحق هذا القطاع الحيوي الهام، وإن دل ما سبق على شيء، فإنما يدل أولاً على التقصير فى مجال دراسة الأزمات في قطاع خدمات النقل والمواصلات بشكل عام، وسكك حديد مصر بشكل خاص، وثانياً على إهمال المسؤولين في هذا القطاع الحيوي تناول هذا المجال الهام وإلقاء الضوء عليه في علوم إدارة الازمات وهو الأمر الذى تصدت له هذه الدراسة لسد(الفجوة البحثية).

وخلص الباحثون إلي صياغة مشكلة الدراسة والتي تتمثل في التعرف علي (تأثير متطلبات إدارة الازمات علي الصورة الذهنية لهيئة سِكك حَديد مِصر في ضوء توسيط جودة الأداء التشغيلي. وبشكل أكثر تحديداً فإن مشكلة الدراسة تتمثل في إيجاد الإجابة عن التساؤلات الآتية:

أ. ما تأثير متطلبات إدارة لأزمات علي الصورة الذهنية لدي العاملين والعملاء بالمنطقة الوسطي لهيئة سكك حديد مصر ؟

ب. ما تأثير متطلبات إدارة لأزمات علي جودة الأداء التشغيلي لدي العاملين والعملاء بالمنطقة

جـ. ما تأثير جودة الأداء التشغيلي علي الصورة الذهنية لدي العاملين والعملاء بالمنطقة الوسطي لهيئة سكك حديد مصر ؟

د . ما تأثير جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات، والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي ؟

٤) أهداف الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة الحالية، فإنه يمكن تحديد الأهداف الرئيسية للدراسة، كما يلي :

أ- قياس تأثير متطلبات إدارة لأزمات علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة .

ب- قياس تأثير متطلبات إدارة لأزمات علي جودة الأداء التشغيلي بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.

ج- قياس تأثير جودة الأداء التشغيلي علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.

د- التعرف علي تأثير جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات ، والصورة الذهنية بالمنطقة الوسطي لهيئة سكك حديد مصر محل الدراسة.

هـ- تقديم مجموعة من الاستنتاجات والدلالات والتوصيات التي تفيد المديرين والعاملين بهيئة سكك حديد مصر محل الدراسة، وكذلك الباحثين في إدارة الأزمات، وتقديم دليل ارشادي بتوصيات الدراسة.

٥) أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال جانبين أساسيين، هما:

أ- **الأهمية النظرية:**

- تسهم هذه الدراسة في التأصيل العلمي من خلال قياس متطلبات إدارة لأزمات على وأثرها علي جودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية لسكك حديد مصر، واقتراح إطار لتلك العلاقة بين المتغيرات ، وهو الامر الذي يشوبه قصور خاصة علي مستوي المكتبة العربية .
- تعمل نتائج هذه الدراسة علي سد النقص في الفجوة البحثية في المكتبة العربية، حيث توصلت نتائج الدراسة إلي التعرف علي تأثير متطلبات إدارة الازمات علي الصورة الذهنية لهيئة سِكك حَديد مِصر في ضوء توسيط جودة الأداء التشغيلي

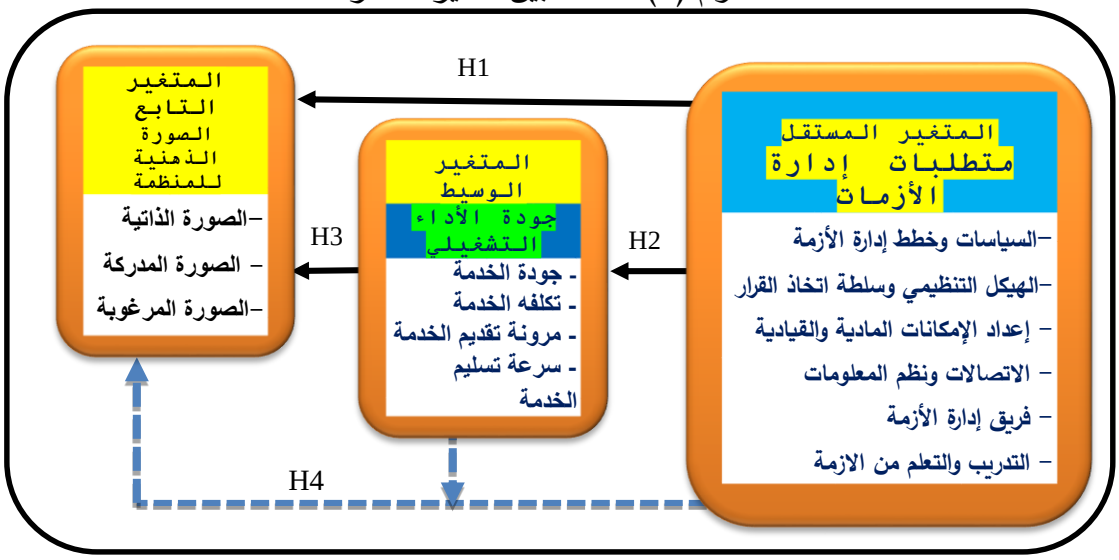
ب- الأهمية العملية(التطبيقية):

- تعمل هذه الدراسة على إمداد المتخصصين والمديرين بسكك حديد مصر بمزيد من التوصيات والمقترحات المبنية على نتائج متطلبات إدارة لأزمات مما يؤدي إلي تحقيق جودة الأداء التشغيلي والصورة وتحسين الذهنية للهيئة من وجهة نظر العاملين والعملاء .
- تعمل هذه الدراسة على الوقوف على أهم معوقات متطلبات إدارة لأزمات وأثرها علي جودة الأداء التشغيلي لسكك حديد مصر والصورة الذهنية للهيئة، وذلك لأن أي معوقات أو خلل بهذا القطاع الحيوي يؤثر على كافة المرافق الاقتصادية العاملة في ج. م. ع.

٦) نموذج الدراسة :

تم تصميم نموذج الدراسة بناءاً علي الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة، ويحتوي علي علاقات مباشرة وعلاقات غير مباشرة. ويعرض شكل رقم (١) نموذج متغيرات الدراسة.

شكل رقم (١) العلاقة بين متغيرات الدراسة



علاقة غير مباشرة.
علاقة غير مباشرة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الخلفية النظرية ، ونتائج الدراسات السابقة.

٧) فروض الدراسة :

تقوم هذه الدراسة علي اربعة فروض رئيسية وهي :

أ- **الفرض الأول:**

"يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل إجمالي علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة".

ب- **الفرض الثاني:**

"يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة احصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل إجمالي علي جودة الاداء التشغيلي (جودة الخدمة، تكلفة الخدمة، مرونة تقديم الخدمة، وسرعة تقديم الخدمة) بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة".

جـ .**الفرض الثالث :**

"يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة احصائية لجودة الاداء التشغيلي علي الصورة الذهنية بأبعادها (الصورة الذاتية، الصورة المدركة، والصورة المرغوبة) لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.

د. **الفرض الرابع :**

تلعب جودة الاداء التشغيلي كمتغير وسيط دوراً جوهرياً في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات، والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة .

٨) منهجية الدراسة:

وتشمل مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ووحدة المعاينة، وأدوات جمع البيانات واختبارها، وطرق التحليل الإحصائي المتبعة، وذلك كما يلي:

أ- **مجتمع وعينة الدراسة ووحدة المعاينة :**

- **مجتمع الدراسة** *Population* :

ينقسم مجتمع الدراسة إلي مجتمعين فرعيين، هما: مجتمع العاملين بالمنطقة الوسطى لسكك حديد مصر، ويبلغ عدد العاملين بها ٦٢٠٠ عامل بمختلف التخصصات لعام ٢٠٢٢م. ويمثل مجتمع الدراسة الثاني العملاء والمستفيدون من الخدمة من ركاب القطارات بمحطات المنطقة الوسطى المختلفة حيث يبلغ متوسط عدد الركاب بالمنطقة الوسطى علي اختلاف درجات السفر بإجمالي (١٥,١٢٠) مليون راكب سنوياً لعام ٢٠٢٢م.

- **عينة الدراسة :**

حيث أن مجتمع هذه الدراسة يتصف بعدم التجانس في الخصائص الديموجرافية، وعلي ذلك فإن عينة الدراسة تنقسم إلى عينتين، هما : عينة العاملين، وعينة العملاء، كما يلي:

– **عينة العاملين:** نظراً لصعوبة التغطية الكاملة لمجتمع الدراسة نتيجة انتشار العاملين بالمنطقة الوسطى تم تحديد حجم عينة العاملين باستخدام أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، في ضوء درجة توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث بحيث لا تقل عن ٥٠ % ، ودرجة الثقة المطلوبة ٩٥ % ، وحدود الخطأ المعياري (± ٥%). ومن ثم فإن عينة الدراسة تمثلت في عدد ٤٠٠ مفردة من العاملين علي اختلاف تخصصاتهم.

– **عينة العملاء:** تم تحديد حجم عينة العملاء: باستخدام أسلوب العينة العشوائية المنتظمة، في ضوء درجة توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث بحيث لا تقل عن ٥٠ %، ودرجة الثقة المطلوبة ٩٥ %، وحدود الخطأ المعياري (± ٥%). ومن ثم فإن عينة الدراسة تمثلت في عدد ٤٠٠ مفردة من المستفيدون من الخدمة من ركاب قطارات المنطقة الوسطي بصفة مستمرة .

- **وحدة المعاينة** *Sampling unit* :

تتمثل وحدة المعاينة الأولي فى كلٍ من : العاملين بسكك حديد المنطقة الوسطى من جميع طوائف التشغيل، سواءً كانوا ذكورا أو إناثا، بكافة القطاعات والإدارات والأقسام بالمنطقة، ماعدا وظائف الخدمات المعاونة، وذلك لعدم تمكنهم من استيعاب بيانات قائمة الاستقصاء، بينما تتمثل وحده المعاينة الثانية في جميع عملاء الهيئة من ركاب القطارات المكيفة الاسباني وقطارات الvip ، والقطارات المحسنة تحيا مصر، والقطارات الروسي ذات التهوية الديناميكية، وقطارات الروسي الثالثة المكيفة والمطورة .

ب. تصميم قائمة الاستقصاء *Questionnaire* :

تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء في جمع البيانات على الرغم مما بها من مسالب، وتم العمل على تلافيها من خلال الأساليب المتبعة في مثل هذه الحالات، كقياس صدق وثبات القائمة، وتعددية مصادر البيانات وغيرها. تم استخدام قائمتي استقصاء الأولي : موجهة للعاملين تم تقسيمها إلي قسمين: القسم الأول اشتمل علي عبارات المتغير المستقل متطلبات إدارة الأزمات (٣٥عبارة) ، والقسم الثاني اشتمل علي توصيف العينة، وتم الاعتماد علي المقاييس التي تم

استخدامها في دراسات(*Mitroff, et al., 1996,p.22*) و(*Bryman,2004*)، (محمد ، ٢٠٠٦) ، (*مناع ،٢٠١٦*) ، *أما* القائمة الثانية: فموجهة للعملاء تم تقسيمها إلي ثلاثة أقسام، يشمل القسم الأول عبارات المتغير الوسيط جودة الأداء التشغيلي(٣٥عبارة) اعتمادا علي المقاييس التي تم استخدامها في دراسات *(بركات،٢٠١٥)* ، *(المدهون ،٢٠١٤)* ، *(عبيد،٢٠١٥)* ، *(ترك،١٩٩١)* ، (*بكار،٢٠١٧*) ، والقسم الثاني ضم عبارات المتغير التابع الصورة الذهنية (١٥عبارة) اعتمادا علي المقاييس التي تم استخدامها في دراسات *(Kotler & Gary 2014)*، *(غرياني،٢٠٢١)* ، *(السكارنة ،٢٠١٢)*، *دراسة (عجوة ،٢٠٠٣)* . أما القسم الثالث ويشمل بيانات العينة.

جـ. اختبار ثبات وصدق المقاييس الخاصة بمتغيرات الدراسة:

تم توزيع قائمة الاستبيان الأولي الموجهة للعاملين على عدد ٤٠ من العاملين، وقائمة الاستبيان الثانية علي عدد٤٠ من العملاء المستفيدون من الخدمة بالمنطقة الوسطي بهيئة سكك حديد مصر، لمعرفة وجهة نظرهم فى مناسبة المقاييس لقياس متغيرات الدراسة. وقد تم اعادة صياغة بعض العبارات التى لم تكن واضحة قبل تعميم الاستبيان. ولاختبار ثبات المقياس *Reliability Analysis* تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا *Cronbach Alpha* ، والذي يحدد الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة، في ظل استخدام أدوات قياس متعددة الأسئلة، حيث تم استخراج قيمة معامل (*Alpha*) بوصفه أحد أكثر الطرق استخداماً في قياس الثبات. أما فيما يتعلق باختبارات الصدق *Validity Analysis* والتي تقيس مدى مناسبة المقياس المستخدم في قياس المتغيرات محل الدراسة، فقد تم استخراج مربع قيمة (معامل ألفا)، والتي يتحدد بناءً عليها مدى صلاحية بنية المقياس *(Sekaran & Bougie, 2013)* . ويعرض الجدول رقم (٢) نتائج هذا الاختبار:

جدول (٢)

معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	أبعاد متغيرات الدراسة	عدد العبارات	اختبار الثبات (قيمة ألفا)	اختبار الصدق (الجذر التربيعي لألفا)
متطلبات إدارة الأزمات (القائمة الأولي الموجهة للعاملين)	السياسات وخطط إدارة الأزمة	9	0.810	0.900
	الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار	4	0.741	0.861
	الإمكانات المادية والقيادية	5	0.770	0.877
	الاتصالات ونظم المعلومات	7	0.774	0.882
	فريق إدارة الأزمة الاتصالات	6	0.807	0.898
	التدريب والتعلم من الأزمة	4	0.716	0.846
المتغير المستقل بصفة اجمالية		**35**	**0.785**	**0.886**
جودة الأداء التشغيلي (القائمة الثانية الموجهة للعملاء)	جودة الخدمة	20	0.879	0.937
	تكلفة الخدمة	7	0.938	0.968
	مرونة تقديم الخدمة	3	0.718	0.847
	سرعة تسليم الخدمة	4	0.775	0.882
المتغير الوسيط بصفة اجمالية		**34**	**0.966**	**0.932**
الصورة الذهنية للمنظمة (القائمة الثانية الموجهة للعملاء)	الصورة الذهنية الذاتية	7	0.945	0.972
	الصورة الذهنية المرغوبة	5	0.896	0.947
	الصورة الذهنية المدركة	5	0.748	0.865
المتغير التابع بصفة اجمالية		**17**	**0.851**	**0.925**

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا علي نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS

ويتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٢) أنه فيما يتعلق بمعاملات الصدق تسجل البيانات معاملات صدق مقبولة بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة، حيث تراوحت قيمة الجذر التربيعي لقيمة ألفا ما بين (٨٦٥. : ٩٧٢.) مما يدل علي وجود درجة ملائمة من الاتساق الداخلي ، تتمتع بها أدوات القياس المستخدمة في قائمتي الاستقصاء، وبالتالي فإن كل المتغيرات بأبعادها يوجد لها معاملات صدق مرتفعة باعتبار أن القيمة المقبولة في العلوم الاجتماعية لا تقل عن ٦٠. *Hair et al., 2010)*، ويتضح أيضا أن معاملات الصدق للمقاييس المستخدمة مرتفعة. وما سبق يدل علي صلاحية أداة الدراسة من الناحيتين المنطقية والإحصائية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

د. أساليب التحليل الإحصائي

قام الباحثون باستخدام برنامج *SPSS,V,25* ، وبرنامج *AMOS, 23* لاختبار فروض الدراسة ، واختبار كرونباخ ألفا *Cronbach's Alpha* ، والتحليل العاملي التوكيدي، والتحليل الهيكلي لاختبار العلاقة المباشرة ، وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة.

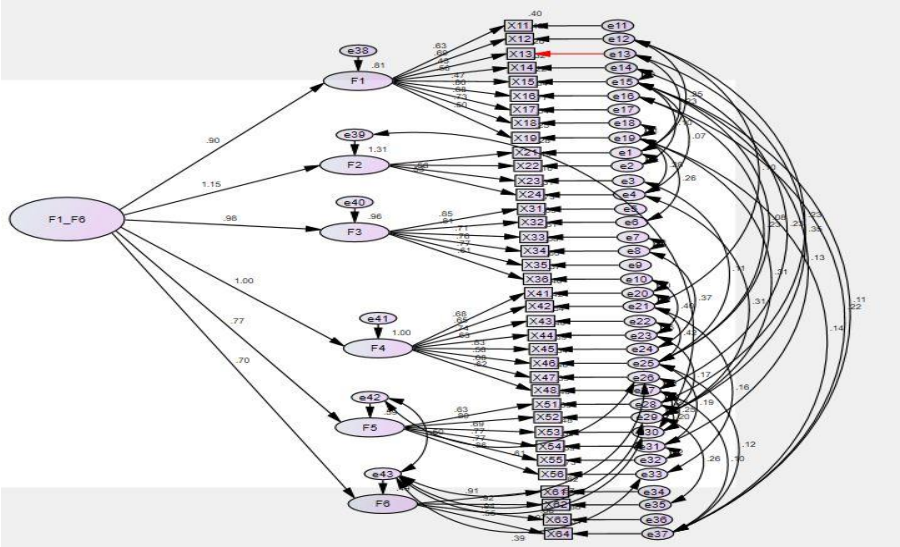
٩) نتائج اختبار فروض الدراسة:

قام الباحثون باستخدام أسلوب المعادلة الهيكلية ذو الخطوتين *Two-step SEM*، حيث تم أولاً تقدير نموذج القياس من خلال التحليل العاملي التوكيدي *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*، والذى يحدد العلاقة بين المتغيرات الظاهرة *Observed Variable*، والمتغيرات الكامنة *Unobserved Variables*، فهذه المتغيرات الكامنة قد تشمل المتغير المستقبل والتابع. وتكمن فائدة هذا التحليل التوكيدي، في أنه يصف إلى أى درجة تقيس المتغيرات الظاهرة أو المشاهدة المتغيرات الضمنية أو الكامنة التي لا يتم قياسها مباشرة، وإنما من خلال متغيرات أخري. ثم يتبعه النموذج الهيكلي (تحليل المسار)، والذى يحدد العلاقات السببية المفترضة بين المتغيرات الخارجية والداخلية، ويطلق عليه أحياناً النموذج السببي.

ويوضح الشكل التالي رقم (٢) نموذج القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي لمعاملات الثبات للأبعاد الخاصة بمتغير متطلبات إدارة الأزمات (السياسات وخطط إدارة الأزمة، الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار، الإمكانات المادية والقيادية، الاتصالات ونظم المعلومات، فريق إدارة الأزمة، التدريب والتعلم من الأزمة) . وعلى الجانب الآخر، يوضح الشكل رقم (٣) نموذج القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي لمعاملات الثبات للممارسات الخاصة بمتغير جودة الأداء التشغيلي (جودة الخدمة، تكلفة الخدمة، مرونة الخدمة، وسرعة تسليم الخدمة)، والعبارات الخاصة لكل ممارسة منهما. ومن زاوية أخري، يوضح الشكل رقم (٤) نموذج القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي لمعاملات الثبات للأبعاد الخاصة بمتغير الصورة الذهنية للمنظمة بأبعاده (الصورة الذهنية الذاتية، الصورة الذهنية المرغوبة، والصورة الذهنية المدركة)، والعبارات الخاصة لكل أبعادها، كما يلي:

شكل رقم (٢)

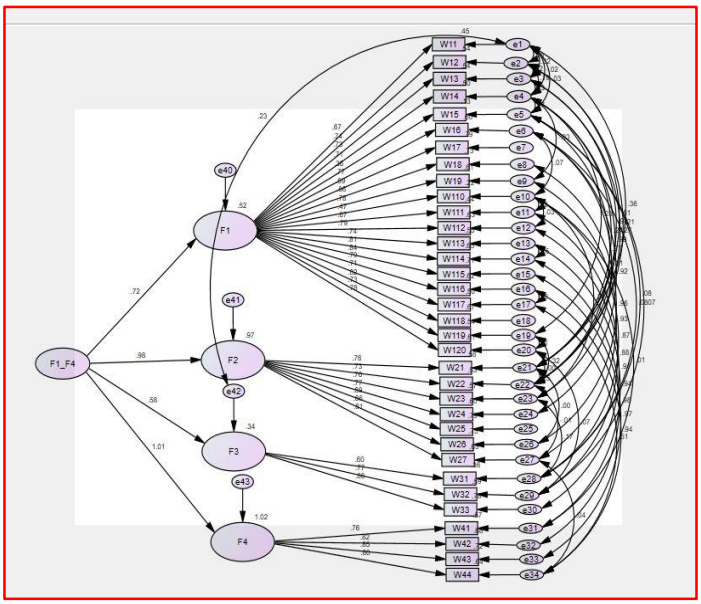
نموذج القياس باستخدام التحليل العاملي التوكيدي لمعاملات الثبات لأبعاد متغير متطلبات إدارة الأزمات:



المصدر : الشكل من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

شكل رقم (٣)

نموذج القياس بإستخدام التحليل العاملى التوكيدى لمعاملات الثبات لأبعاد الخاصة بمتغير جودة الأداء التشغيلي

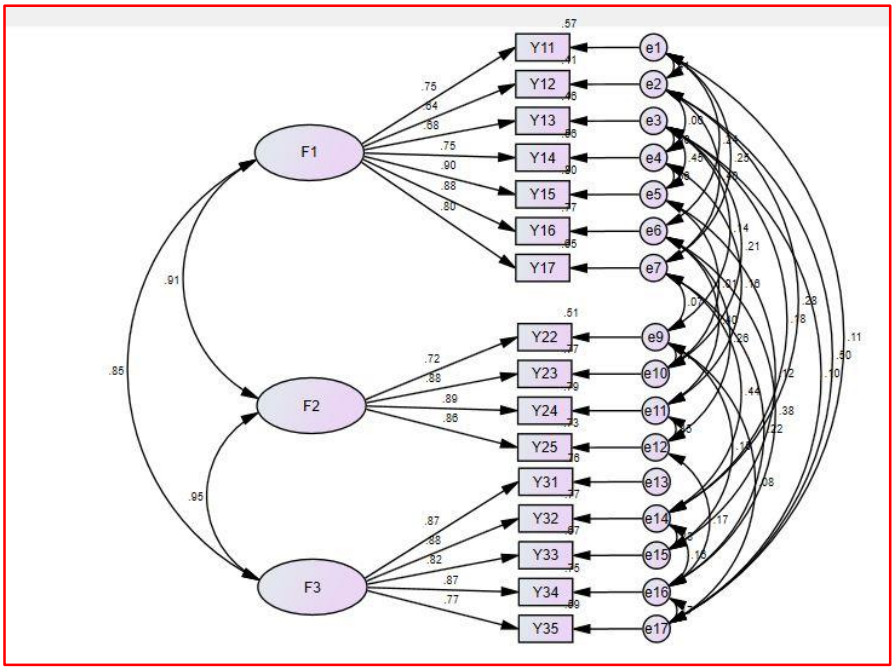


المصدر : الشكل من إعداد الباحثين، إعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

- **صدق التمييز أو التباين لمتغيرات الدراسة***Discriminant Validity* :

لتحديد مدى تميز أو تباين المتغيرات الضمنية، أو مدى القدرة لتميز المتغير عن غيره من المتغيرات. تم استخدام الأسلوب الإحصائي الذي قام *(Henseler & Fassott , 2010)* باقتراحه والذي يعتمد يعتمد على مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة، يسمى بـ *Heterotrait-Monotrait Ratio of The Correlations* ، *(HTMT)* ويجب ألا تزيد قيمة إختبار (HTMT) عن النقطة (٠,٨٥)، أو بحد أقصى (٠,٩٠) *(Kline , 2011)*، حتى نضمن تحقق الصدق التمييزى بمقياس الدراسة، و تتراوح قيم ذلك المؤشر ما بين (٠,٧٨ وحتى ٠,٩٥)، وهى قيمة تقترب من النقطة النموذجية، مما يدل على توافر الصدق التمييزي بأداة الدراسة. ومن الجدير بالذكر، أن جميع مؤشرات جودة توفيق النموذج التوكيدى حيث تقترب من النقاط النموذجية لكلاً من: كا٢ المعيارى Normed Chi-Sq ويعرض الباحث مناقشة وتفسير النتائج للفروض كما يلي :

شكل رقم (٤) نموذج القياس بإستخدام التحليل العاملى التوكيدى لمعاملات الثبات للابعاد الخاصة بمتغير الصورة الذهنية للمنظمة



المصدر : الشكل من إعداد الباحثين، اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

مناقشة وتفسير نتائج فروض الدراسة :

- وفى ضوء البيانات الوارده بالجدول التالي رقم (٣) يمكن للباحث مناقشة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحليل فروضها ونتائج التحليل الإحصائي للفروض من الفرض الاول والثاني والثالث على النحو الآتى :

جدول رقم (٣)

الآثار الكلية[٣] المباشرة وغير المباشرة بين متغيّرات النموذج النهائى للدراسة

↓ المتغير ←	متطلبات إدارة الأزمات	جودة الأداء التشغيلي
الصورة الذهنية للمنظمة	٠,٤٤٧	٠,٨٤٨
جودة الأداء التشغيلي	٠,٣٦٠	٠,٠٠٠

المصدر : الجدول من إعداد الباحثين، اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

في ضوء النتائج الواردة بجدول رقم(٣) بينت الآثار المباشرة بين متغيرات النموذج النهائي للدراسة ما يلي :

– أن متطلبات إدارة الأزمات تؤثر تأثيراً إيجابياً كلياً على الصورة الذهنية للمنظمة بمعامل ارتباط قيمته (٠,٤٤٧). وفى ضوء ما سبق من نتائج لاختبار مدى صحة الفرض الخاص بتأثير متطلبات إدارة الأزمات على الصورة الذهنية للمنظمة ،فإنه يتم قبول صحة الفرض الأول للدراسة.

– أن متطلبات إدارة الأزمات تؤثر تأثيراً إيجابياً كلياً على جودة الأداء التشغيلي بمعامل قيمته (٠,٣٦٠). كما تؤثر متطلبات إدارة الأزمات تأثيراً إيجابياً مباشراً على جودة الأداء التشغيلي بمعامل قيمته (٠,٣٦٠)، وهو ما يعنى أن ٣٦% من التباين فى جودة الأداء التشغيلي يرجع إلى متطلبات إدارة الأزمات ، وهذا التأثير ذو دلالة إحصائية (P = ٠,٠٠٠)، وبالتالي يتم قبول صحة الفرض الثاني للدراسة.

– كما تؤثر جودة الأداء التشغيلي تأثيراً إيجابياً مباشراً على الصورة الذهنية للمنظمة ، بمعامل قيمته (٠,٨٤٨)، وهو ما يعنى أن ٨٤,٨% من التباين فى الصورة الذهنية للمنظمة يرجع إلى جودة الأداء التشغيلي، وهذا التأثير المباشر ذو دلالة إحصائية (P = ٠,٠٠٠)، وبالتالي يتم قبول صحة الفرض الثالث للدراسة.

---

[٣] التأثير الكلى يعُنى مجموع التأثير المباشر، وغير المباشر، للمتغير المستقل على المتغير التابع.

وقد جاءت هذه النتائج السابقة متفقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، كدراسة *(المدهون ٢٠١٤)* ، *(عبيد٢٠١٥)*، *(بن عبود ٢٠١٥)*، *(تركي ،١٩٩١)* ، والتي أكدت على وجود تأثير لجودة الأداء التشغيلي ،علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر محل الدراسة

– مناقشة وتفسير نتائج الفرض الرابع الخاصة بتأثير جودة الاداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات، والصورة الذهنية بأبعادها لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة. وهو الامر الوضحة نتائجه بالجدول التالي رقم(٤) كما يلي:

جدول رقم (٤)

الآثار غير المباشرة[٤] بين متغيرات النموذج النهائى للدراسة

↓ المتغير ←	متطلبات إدارة الأزمات	جودة الأداء التشغيلي
الصورة الذهنية للمنظمة	٠,٣٠٥	٠,٠٠٠
جودة الأداء التشغيلي	٠,٠٠٣	٠,٠٠٠

المصدر : الجدول من إعداد الباحثين، اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة الأزمات، والصورة الذهنية بأبعادها في ضوء توسيط جودة الاداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بينهما بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة. وقد بلغت قيمة معلمة المسار لهذه العلاقة (٠,٣٠٥)، وهو ما يُعنِى أن ٣٠,٥% من التباين فى تحقيق الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي يرجع إلى متطلبات إدارة الأزمات من خلال تحسين جودة الاداء التشغيلي ، أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، حيث تبين أن (P = ٠,٠٠٣). وبالتالي يتم قبول صحة الفرض الرابع للدراسة.

وجاءت نتائج الفرض الرابع متفقة مع الشروط اللازمة للمتغير الوسيط، والتى حددتها دراسة *(Baron & Kenny , 1986)* و *(Iacobucci et al. , 2007)*.ويمكن للباحثين القول، بوجود علاقة الوساطة – فى ضوء القواعد التى حددها كلاً من *(Baron & Kenny ,1986)*. ويتضمن الجدول الآتى رقم (٥) ملخصاً بنتائج اختبارات مدى صحة فروض الدراسة، بهيئة سكك حديد مصر محل الدراسة الحالية :

[٤] التأثير غير المباشر يُعنى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، أثناء تداخُل تأثير متغيرات آخرى.

جدول رقم (٥)

ملخص نتائج اختبارات مدى صحة فروض الدراسة

م	فـروض الـدراســة	النتيجة
الأول	يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل إجمالي ،علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة".	فرض مقبول
الثانى	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل إجمالي علي جودة الاداء التشغيلي لسكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة ".	فرض مقبول
الثالث	يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة احصائية لجودة الاداء التشغيلي علي الصورة علي الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.	فرض مقبول
الرابع	يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة احصائية بين متطلبات إدارة الأزمات بشكل اجمالي ، علي الصورة الذهنية للمنظمة ، في ضوء توسيط جودة الاداء التشغيلي بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.	فرض مقبول

المصدر : الجدول من إعداد الباحثين، اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي السابقة.

ومن خلال الجدول السابق رقم (٥)، يتبين للباحثين قبول صحة فروض الدراسة الأربعة، حيث تؤكد النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات على الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي. كما بينت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات، على جودة الأداء التشغيلي، بالمنطقة الوسطي لهيئة سكك حديد مصر. وكذلك أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء التشغيلي، على الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي. وأخيراً، أكدت النتائج أن تحسين جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط يؤثر تأثيراً جوهرياً فى العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات، وتحقيق الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي .

١٠) استنتاجات ودلالات الدراسة :

خلصت الدراسة إلي مجموعة من الاستنتاجات والدلالات على مستوى النظرية والتطبيق أهمها:

أ- نتائج الدراسة:

تمثلت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة فيما يلي :

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل إجمالي، علي الصورة الذهنية للمنظمة بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بأبعادها بشكل إجمالي علي جودة الاداء التشغيلي بسكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الاداء التشغيلي بأبعاده، عي الصورة الذهنية بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات بشكل اجمالي، علي الصورة الذهنية ، بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة في ضوء توسيط جودة الأداء التشغيلي.

ب- دلالات الدراسة

فى ضوء نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها وتفسيرها واستنتاجاتها، يُمكِن الإشارة إلى نوعين من الدلالات *Indications* التي أفرزتها هذه الدراسة كما يلي :

- **دلالات الدراسة العلمية (نظرية) :**

يوجد العديد من الدلالات التي توصلت إليها الدراسة الحالية على المستوى العلمي، والتي يمكن عرضها على وخاصة النحو الآتي :

- علي الرغم من الاهتمام المتزايد في الوقت الحالي بموضوع إدارة الأزمات، إلا أن هناك – فى حدود إطلاع الباحثين- قصور واضح في الدراسات العربية التي اهتمت بأدبيات هذا الموضوع خاصة في قطاع النقل في بيئة الأعمال المصرية، على الرغم من الثراء الواضح للدراسات الأجنبية في هذا المجال، وهذا يدل على أن هناك حاجة ملحة لإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة في البيئة المصرية والعربية.
- من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تلاحظ عدم وجود دراسات – فى حدود إطلاع الباحثين – تطرقت إلى بحث علاقة التأثير التفاعلية جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين

متطلبات إدارة الأزمات والصورة الذهنية كدراسة تطبيقية علي هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي ، وهو الأمر الذى تبنته الدراسة الحالية، وتصدت له لسد(الفجوة البحثية) في الدراسة الحالية.

– أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن جودة الأداء التشغيلي يتوسط العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات ، والصورة الذهنية، وتعد هذه الدلالة بمثابة إضافة تسهم فى إثراء الأدبيات المتاحة، وتعمل على توسيع قاعدة البحث فى مجال إدارة الأزمات.

– يرى الباحثون أن هذه الدلالات بشكل إجمالي تعد إضافة متواضعة لإثراء الأدبيات في هذا المجال، حيث رصد الباحثون من خلال مراجعته للدراسات السابقة عدم تطرق أي دراسة قبل ذلك سواءً أجنبية أو عربية لجمع الثلاث متغيرات المتمثلة في: متطلبات إدارة الأزمات، وجودة الأداء التشغيلي، والصورة الذهنية كدراسة تطبيقية علي هيئة سكك حديد مصر، وهو الأمر الذى تبنته الدراسة الحالية.

- **دلالات الدراسة التطبيقية :**

يوجد العديد من الدلالات التى توصلت إليها الدراسة الحالية على المستوى التطبيقي، والتي يمكن عرضها على النحو الآتي :

أوضحت نتائج الدراسة أن درجة إدراك المستقصي منهم عن مدي توافر الإمكانات المادية والبشرية كأحد أبعاد متطلبات إدارة الأزمات في مجتمع الدراسة أكبر من الأبعاد الأخرى، حيث حصل هذا البعد على أكبر متوسط عام (٤,١٥) مقارنةً بباقي أبعاد متطلبات إدارة الأزمات. كما حصل بعد الإمكانات المادية والبشرية على أقل معامل اختلاف (١٧,٣٢)، وهو ما يعنى أنه أكثر الأبعاد أهمية من وجهة نظر المستقصي منهم، مما يعطى دلالة على أن علي القائمين علي إدارة وتشغيل مرفق هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي ضرورة توجيه سلوك العاملين بكافة المستويات للعمل علي زيادة وتحسين إدراكاتهم وفقاً للمعايير الفنية والتنظيمية والفكرية والأخلاقية، التي تسهم فى تنمية سلوك العاملين، وتطوير مستوى أدائهم، وزيادة الوعى المعرفي لديهم.

– أكدت نتائج الدراسة على أهمية بعد التدريب والتعلم من الأزمة، حيث بلغ أقل معامل اختلاف للبعد السادس " التدريب والتعلم من الأزمة " خاصة (عبارات تعمل هيئة سكك حديد مصر على الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في مصر أو في الدول الأخرى ذات التجارب المشابهة، وما

يتعلق بالدورات التدريبية للعاملين بكافة المستويات لتلقي برامج تدريبية متطورة بصورة منتظمة) حيث بلغت قيمته (٤٣,٥٨).

– أكدت نتائج الدراسة على جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط بين متطلبات إدارة الأزمات والصورة الذهنية ، وهو الأمر الذى تبناه الباحثون في دراستهم الحالية. وهذا من مما يعطى دلالة مهمة لتحسين العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر.

– أكدت نتائج الدراسة الحالية على الاهتمام ببعد جودة الخدمة كأحد أبعاد جودة الأداء التشغيلي حيث حصلت على أقل معامل اختلاف (١٩,٩٩)، وهو ما يعنى أنها أكثر الأبعاد أهمية من وجهة نظر المستقصي منهم عملاء هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي.

– أكدت نتائج الدراسة على أهمية الصورة الذهنية المرغوبة كأحد أبعاد الصورة الذهنية هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي، وهو ما يعنى أنه أكثر الأبعاد أهمية من وجهة نظر المستقصي منهم عملاء هيئة سكك حديد مصر، وضرورة اهتمام المديرين بدراسة وتلبية احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم.

جـ. استنتاجات الدراسة :

فى ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج متعلقة بالنموذج واختبارات الفروض، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات ، على النحو الاتي :

– أكدت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات علي جودة الأداء التشغيلي، وأن أكثر أبعاد جودة الأداء التشغيلي تأثُراً بمتطلبات إدارة الأزمات، هي: مرونة الخدمة، ثم تكلفة الخدمة، ثم جودة الخدمة. وأخيراً، سرعة تسليم الخدمة علي الترتيب، ويستنتج من ذلك أن متطلبات إدارة الأزمات تؤثر تأثيرا طرديا ايجابيا علي تحسين جودة الأداء التشغيلي بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي .

– أكدت نتائج الدراسة علي وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الأزمات علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر، ويستنتج من ذلك أن متطلبات إدارة الأزمات تؤثر تأثيرا طرديا ايجابيا علي تحسين الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي .

– أكدت نتائج الدراسة الحالية علي علي وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء التشغيلي علي الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر، وأن أكثر أبعاد جودة الاداء التشغيلي تأثِيراً على تحسين الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر، هي: الصورة الذاتية، الصورة المدركة،

وأخيراً، الصورة المرغوبة علي الترتيب، ويستنتج من ذلك أن جودة الأداء التشغيلي تؤثر تأثيرا طرديا ايجابيا علي تحسين الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي، ومن ثم يجب على المسئولين بهيئة سكك حديد مصر ضرورة الاهتمام بهذه المتغيرات، وفقاً لأهميتها النسبية.

– أظهرت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط يؤثر تأثيراً جوهرياً في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات ، الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر ، ويستنتج من ذلك أهمية الدور الوسيط لجودة الأداء التشغيلي وتأثيره جوهرياً في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزمات ، الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر، وهذا ما يؤيده النموذج المقترح .

١٠) توصيات الدراسة *Recommendations*:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يقترح الباحثون مجموعة من التوصيات روعي فيها أن تكون مرتبطة بالنتائج التي تم التوصل اليها من جانب، وأن تكون هادفة من ضرورة توافر متطلبات إدارة الازمات بهدف تحقيق جودة الأداء التشغيلي، وتحسين الصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي في الدراسة الحالية ، وذلك على النحو الآتي :

أولاً: توصيات متعلقة بمتطلبات إدارة الأزمات

– توصي الدراسة الحالية بتعزيز توافر متطلبات إدارة الأزمات، لزيادة تمكين المديرين والعاملين وقدراتهم علي مواجهة الأزمات المحتملة التي تواجه هيئة سكك حديد مصر ، وبالتالي تحسين جودة الأداء التشغيلي ، والصورة الذهنية لهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي، وذلك كما يلي:

– إعادة النظر في اليات وضع الخطط والسياسات لإدارة الأزمات والسيناريوهات كخطط بديلة ، وتحديد الاحتياجات المطلوبة وفقا للخطط المسبقة لإدارة الأزمات في الظروف الطارئة ، وذلك عن طريق تخصيص جزء مناسب من ميزانيتها المالية السنوية لإدارة الأزمات.

– توصي الدراسة الحالية بإعادة النظر في الهيكل التنظيمي المعتمد حاليا، بحيث يحقق قدرا من المرونة واللامركزية ، وزيادة تفويض السلطات في المستويات الإدارية المختلفة لتمكين المديرين والعاملين بالمستويات الإشراقية والتنفيذية من اتخاذ القرارات في المناطق، بدلا اتخاذها بشكل

مركزي . والعمل علي دمج أنشطة الوظائف المتشابهة بقطاع التسويق والمبيعات ، والبنية الأساسية والخدمات المشتركة مع التحديد الدقيق لبعض المهام والمسؤوليات وتوصيف الوظائف.

– ضرورة تحديث الإمكانات المادية والقيادية لتمكين المديرين والعاملين بالمستويات الإشراقية والتنفيذية من طوائف التشغيل بهيئة سكك حديد مصر بزيادة قدراتهم علي إدارة الأزمات، والعمل علي رفع وتطوير قدرات الكوادر البشرية الفنية والإدارية بسمات قيادية قادرة على إدارة الأزمات، وتخصيص جزءًا مناسبًا من ميزانية الهيئة السنوية لدعم الإمكانات المادية والقيادية لإدارة الأزمات.

– ضرورة دخول سكك حديد مصر فى شراكات لإنشاء مصانع حديثة لتوطين صناعة القاطرات وعربات الركاب المكيفة والمميزة، ووحدات القطار السريع والفائق السرعة، وقطارات المترو والمونوريل مستقبلاً، وتصنيع أنظمة وأجهزة الإشارات وتصنيع قطع الغيار اللازمة والعجل والبواجي ، وقضبان السكة الحديد بدلاً من الشراء والاستيراد بالعملة الأجنبية، فى ظل ارتفاع سعر الصرف، والسعي إلى فتح اسواق لتصدير القاطرات والعربات إلى دول أفريقيا والشرق الأوسط ، حيث لا يعقل أن سكك حديد مصر أقدم – ثانى سكك حديد فى العالم– وتتأخر عن تصنيع الجرارات والعربات بمكونات محلية.

– غلق المعابر العشوائية فى محطات المدن ذات الكثافة المرورية العالية للحد من الحوادث بالإضافة الي سرعة الانتهاء من كهربة المزلقانات وتحويلها الي مزلقانات ضوئية حيث يبلغ اجمالي المزلقانات المطلوب تحديثها ١٢٢٠مزلقان ، يخص المنطقة الوسطي مزلقان

– الاستعانة بشركات متخصصة في إدارة وتشغيل سكك حديد مصر أسوة بسكك حديد اليابان، حيث أن مدينة طوكيو اليابانية بها ١٢ خط سكة حديد يديرها القطاع الخاص. وفي دول النموذج الأوربي فى فرنسا والمملكة المتحدة ، وفنلندا، وايطاليا ، واسبانيا تقوم شركات خاصة بإدارة وتشغيل مرافق السكك الحديدية في هذه الدول والتي تتشابه ظروفها مع ظروف سكك حديد مصر مثل سكك حديد ايطاليا، وأيضا نموذج دول أمريكا اللاتينية مثل الارجنتين وبيرو، احتفظت حكومات هذه الدول بالسيطرة علي البنية الأساسية وخطوط نقل الركاب فقط ، وتركت امكانية المنافسة في خطوط نقل البضائع للمستثمرين، حيث عانت خطوط دول أمريكا اللاتينية من مشاكل نتيجة سيطرة الحكومات وضعف الاستثمارات الموجهة لتطوير الخدمات وتردي مستوي الخدمة وعجز الميزانيات وعدم القدرة في استمرار الدعم الموجه للسكك الحديدية، وأخذت خطوات لتطوير الأداء التشغيلي

حيث تم منح امتيازات وعقود مع شركات خاصة بالنقل لمدة ٢٠ عاما في شيلي و٥٠ عاما في المكسيك لشحن البضائع ونقل الركاب .

– توصي الدراسة الحالية بتحديث نظم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة في كافة القطاعات ، من أنظمة الاتصالات المتنوعة والسريعة بهيئة سكك حديد مصر بما يساعد علي بناء وتطوير قاعدة بيانات دقيقة، تمكنها من إدارة الأزمات الفنية، والادارية بأسرع وقت، بهدف تحسين جودة الخمة. وذلك عن طريق توفير الدعم الكافي من الإدارة العليا، وتوفير المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ ذلك.

– توصي الدراسة الحالية بضرورة الاهتمام بالتدريب والتعلم من الأزمات، واستخلاص الدروس والعبر للاستفادة من أساليب معالجة الأزمات التي تواجه هيئة سكك حديد مصر مستقبلاً، والعمل علي تطوير التدريب علي أسس علمية . بهدف رفع قدرات ومهارات الكوادر البشرية وتنمية مواهبها، وزيادة قدراتها علي إدارة الأزمات، وتوفير ميزانية ومخصصات مالية لتوفير للاحتياجات التدريبية اللازمة لتجهيز مراكز التدريب بالوسائل والبرامج والمعدات التدريبية الحديثة.

– توصي الدراسة الحالية تفعيل دور الإدارة المركزية للسلامة والجودة، لإدارة الأزمات بقطاع السلامة والجودة، حيث تلاحظ للباحثين قصور دورها علي القيام بتحليل وتسجيل الحوادث بعد وقوعها وتحليل أسبابها، دون إعداد مادة علمية ترسل للمختصين بقطاع التدريب التشغيلي بالوظائف الحرجة للوقوف علي أسباب حدوث الأزمات وطريقة علاجها والتعلم والاستفادة منها، والاستعداد لها مستقبلاً.

ثانياً: توصيات متعلقة بجودة الأداء التشغيلي

توصي الدراسة الحالية بضرورة العمل علي تعزيز وتحسين جودة الأداء التشغيلي. وذلك عن طريق الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة، وذلك كما يلي:

– ضرورة وصول وقيام القطارات في مواعيدها المقررة، وسرعة الانتهاء من أعمال صيانة البنية الأساسية، ومنظومة كهربة الإشارات بالمنطقة الوسطي والجنوبية، مع وتوفير الدعم الكافي من الإدارة العليا والمخصصات المالية اللازمة لتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق جودة الأداء التشغيلي بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي محل الدراسة.

- دخول العربات التي تعاقدت عليها وزارة النقل الخدمة ٢٠٢١ م، للاستفادة منها وشعور العملاء بالخدمة المقدمة، ورفع كافة عربات القطارات الإسبانية المتهالكة التي انتهي عمرها التشغيلي، وإعادة تحديثها وتطويرها في الورش المتخصصة بجودة أفضل.

- اطلاق حرية هيئة سكك حديد مصر في تسعير خدماتها لتحقيق تكلفة الخدمة، بعيداً عن القيود الحكومية بموجب تشريعات قانونية بدلا من استمرارها فى تلقى اعانة سد العجز ودعم الدولة من الموازنة العامة حيث تبلغ المديونيات المتراكمة بالفوائد علي الهيئة منذ عدة سنوات وتقدر ب ٨٨ مليار جنية حتي العام المالي ٢٠٢١/٢٠٢٢.

جـ - توصيات متعلقة الصورة الذهنية

- توصي الدراسة الحالية بضرورة العمل علي تحسين الصورة الذهنية المدركة، والمرغوبة، لدي العملاء المستفيدون بالخدمة بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي، وذلك عن طريق الاهتمام بتحسين جودة الخدمة.

- دمج أعمال شركة الحاسب الآلي القديم Trans- IT مع شركة E- Card المسؤلتين عن برامج وأنظمة حجز وصرف التذاكر بمحطات سكك حديد مصر في كيان واحد لتحديد مهام اصلاح الاعطال والتحديث في برامج حجز وصرف التذاكر مع جهة واحدة، وتغطية شبكات الحجز لكافة المحطات بجودة وسرعة حالية لتحقيق جودة الخدمة المقدمة للعملاء ، وبالتالي تحسين الصورة الذهنية المدركة، والمرغوبة ، لدي العملاء المستفيدون بالخدمة بهيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي.

١١) مقترحات الدراسة المستقبلية :

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، ودلالاتها وحدودها وتوصياتها، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوعها، يوصى الباحثون بإجراء العديد من الدراسات المستقبلية Future *Studies* ذات الصلة، لتكون استكمالا وامتداداً للدراسة الحالية، وذلك على النحو الآتى:

- يُمكن إجراء نفس الدراسة للتعرف علي دور متطلبات إدارة الأزمات في العلاقة بين جودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة بالتطبيق علي قطاعات اقتصادية أو خدمية أخري مثل: هيئة مياه الشرب، والهيئات الاقتصادية، والخدمية مثل مترو الإنفاق، وهيئة الكهرباء، والمستشفيات والفنادق، والبنوك، بدلاً من اقتصار مجال تطبيقها على الشركات العاملة بالقطاع الصناعي فقط.

– يُمكن توسيع نطاق هذه الدراسة كدراسة مقارنة بين هيئة سكك حديد مصر، وسكك حديد ايطاليا أو دولة المغرب ، وحتى تكون المقارنة على أساس سليم ، ويمكن من خلالها الكشف عن التباين إن وُجِد وتحديد مسبباته.

– يُمكن إجراء نفس الدراسة للتعرف علي أثر متطلبات إدارة الأزمات في العلاقة بين جودة الأداء التشغيلي والصورة الذهنية للمنظمة بالتطبيق علي المناطق الخمسة الأخرى بهيئة سكك حديد مصر وهي: المركزية، وسط الدلتا ، وشرق الدلتا ، وغرب الدلتا، المنطقة الجنوبية.

– يُمكن إجراء نفس الدراسة مع إضافة، أو حذف بعض أبعاد من متغيرات الدراسة الحالية، مع تبديل متغيرات الدراسة الحالية في قطاعات خدمية أو صناعية أو تجارية أخري.

١٢) مراجع الدراسة:

أ- المراجع العربية:

أبو عكر، فوزي (٢٠١٦) ، " دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الاعضاء المستفيدين: دراسة حالة الغرفة التجارية الصناعية بغزة "، ***رسالة ماجستير*** .الجامعة الإسلامية غزة.

أبو فارة ، أحمد يوسف (٢٠٠٩) ، ***إدارة الأزمات*** ، *عمان*: إثراء للنشر والتوزيع. الأردن.

أبو كويك، حسن (٢٠١٢) ، دور البيانات التنظيمية والأنظمة الإدارية في تطوير أداء الأجهزة الأمنية، ***رسالة ماجستير***، غزة الجامعة الإسلامية، كلية التجارة.

أحمد، إبراهيم أحمد(٢٠٠٢)،" ***إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج***"، القاهرة ، دار الفكر العربي.

الإدارة المركزية للتسويق والمبيعات وخدمة العملاء، قطاع المسافات الطويلة والقصيرة، سكك حديد مصر، مارس٢٠٢٣.

الخشالي، شاكر، والقطب، محي الدين (٢٠٠٧) فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية. ***المجلة الأردنية في إدارة الأعمال***، *المجلد: الثالث، العدد: الأول.*

الخوالدة، مهند منصور ذيب.(٢٠٢٢)، " أثر القيادة الخادمة على إدارة الأزمات " : دراسة حالة موظفي بلديات قصبة المفرق في محافظة المفرق / الأردن. ***مجلة رماح للبحوث والدراسات***، *العدد ٢٥،٧٤-٤٦* .مسترجع من http//manduma.com.search: Record/1338525

الدليل الارشادي لسكك حديد مصر، الصادر عن الادارة المركزية للرقابة علي التشغيل ، يناير٢٠٢٣، ص٣.

الرفاتي ,عادل جواد (٢٠١١) ، مدى قدرة المنظمات الأهلية الصحية بقطاع غزة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأداء : ***دراسة ماجستير***، قسم المحاسبة والتمويل التجارة الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين.

السكارنة، بلال خلف (٢٠١٢)، "أخلاقيات العمل و أثرها في إدارة الصورة الذهنية في منظمات الأعمال ، دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الاردنية" ، ***مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة***، *العدد ٣٣، ،ص ص ٣٨٠- ٣٨٥.*

الشوابكة، عدنان (٢٠١١) ، " ***دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات***" ، عمان ، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع.

الشيخ، ألاء بنت بكر علي (٢٠٢٠). "دور تويتر أثناء الأزمات وتأثيره في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة : ازمة حريق القطار أنموذجا"، ***مجلة البحوث الإعلامية*** . كلية الإعلام – جامعة الأزهر ، العدد ٥٣، مجلد٢.

المدهون ، محمود .(٢٠١٤) ، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي: " دراسة تطبيقية علي وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة ، ***رسالة ماجستير*** ، برنامج القيادة والادارة ، اكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

الملفي، مشعل نهار ثامر(٢٠١٧) ، واقع تطبيق إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكويتية الجامعة الإسلامية ، ***رسالة ماجستير*** ، كلية إدارة المال والأعمال- جامعة آل البيت ، الأردن.

اليافي، فهد علي (٢٠١٢)، "أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة علي الأداء التسويقي : دراسة ميدانية علي شركات صناعة الأدوية البشرية في مدينة عمان الكبرى" ، ***رسالة ماجستير*** ، جامعة الشرق ، عمان ، الأردن

بن عبود، علي (٢٠١٧)، "دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. المملكة العربية السعودية- الرياض ٢٠٠٩ .

تركي، محمود محمد عبد الظاهر (١٩٩١) ، "تقييم كفاءة الاداء في هيئة سكك حديد مصر"، ***رسالة دكتوراه*** ، كلية التجارة – جامعة أسيوط ، ٨٩-٩٣.

عبده ، عبدالله عبده (٢٠٢٠)، "دور التغيير في سلوك العاملين في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة: دراسة ميدانية". ***المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية***، كلية التجارة-جامعة قناة السويس *،المجلد١١، العدد٢،١/٢-٢٠٤ .مسترجع من*http// manduma.com.search: Record/1108206

عبودي، زيد (٢٠٠٦) ، "***إدارة الأزمات***" ، عمان، : دار كنوز المعرفة للنشروالتوزيع.الأردن.

عبيد، إيمان أحمد (٢٠١٥) ، استراتيجية مقترحة لتطوير نظام المتابعة بوزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة في ضوء معايير جودة الأداء الإداري ، ***رسالة ماجستير***. كلية التربية- الجامعة الإسلامية ،غزة، فلسطين

عجوة ، علي (٢٠٠٣) ،"***العلاقات العامة والصورة الذهنية***" ،عالم الكتب للنشر و التوزيع ،القاهرة.

غرياني، غفران أحمد ؛ عمر، حليمة الحبيب آدم (٢٠٢١) ، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين الصورة الذهنية لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات الخدمية: بالتطبيق على شركتي أوبر وكريم أنموذجا. ***مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية***، مجلد٥، عدد٢ ،١٣١ – ١٤٨.مسترجع من http// manduma.com.search: Record/1151915

فراج، حشمت عبد الحكم ، والظاهري، محمد عطية (٢٠٢٠) ، متطلبات إدارة الأزمات في مدارس التعليم العام بمحافظة جدة من وجهة نظر مديريها . ***مجلة العلوم التربوية***، المجلد٣٠ ، العدد٢ ،٥٥ – ٩٤ .مسترجع من http//manduma.com.search: Record/1356622

محمد ، علاء تاج الدين (٢٠٠٦) ،"إطار مقترح للاستعداد للأزمات فى المستشفيات ، دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في ج. م .ع "، ***رسالة دكتوراه*** ، كلية التجارة جامعة سوهاج ، ص ٢٣

مصطفى، أبو بكر فكري (٢٠١٤) العلاقة بين معوقات الإبداع الإداري والصورة الذهنية المدركة و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي بالبنوك : دراسة مقارنة والدراسات التجارية، جامعة حلوان – كلية التجارة وإدارة الاعمال ، ***المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*** ، العدد الثالث ، المجلد ٨٢ – الجزء الثاني.

مناع ،حاتم خليل (٢٠١٥)،" واقع إدارة الأزمات في وزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة وجهة نظر العاملين"، ***رسالة ماجستير*** فى إدارة الأعمال، اكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين ، ص ١٤٨.

هلال، محمد عبد الغني (٢٠٠٨). "***مهارات التفكير والتخطيط الاستراتيجي –كيف تربط بين الحاضر والمستقبل***"، دار نشر مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر.

ب-المراجع الأجنبية :

Alvinsoo, Hareero., (1995), " How to manage a crisis before or whenever it hits ***?" Public Relations Quarterly,*** Vol. 35 , Spring 1990**.**

Baron, R. M., & Kenny, D. A., (1986), "The moderator–mediator variable distinction in social psychological research": Conceptual, strategic, and Statistical considerations. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51(6),PP: 1173-1185.

Basol. E., &, Dogerlioglu O., (2014), " Determinants Structural Organization Effectiveness " ***Journal Management of Organizational Studies***, Vol. 51(1). pp. 253-271.

Cooley. A., &. Cooley. B., (2011), "An examination of the situational crisis communication theory through the general motors bankruptcy" -***Journal of Media and Communication Studies,*** Vol. 3(6), pp: 203-211, June 2011.Available online.

Dowling , Grahame. (1994), " *Corporate reputations: strategies for developing ", the* ***e: Kogan Page Ltd.***

Faisal, A., Coetzee, J. W., & Albrecht, A N,(2020),Renegotiating organizational crisis management urban tourism strategic: imperatives niche of construction, ***Journal International ,of Tourism,*** *Cities*, 6(4) , pp: 885 -905.

Gottschalk, J. A., editor, (1993), " ***Crisis Response – Inside Stories on Managing Image Under Seige*** ". Washington, Visible Ink.

Greener, Tony, (1991), " ***The Secrets of Successful Public Relations and Image-Making. Sydney, Butterworth Heinemann*** ".

Hair.F., Willim,C.B., BarryyJ.B.,& Roph.E.A., (2010) ***Multivariate Data Analysis***, New Jersey:Englewoo Cliffs.Prentice-Hall.

Hallgren . M., & Olhager, J. (2009), "Flexibility configurations: Empirical analysis of volume and product mix flexibility***. Omega***", Vol . 37(4),pp: 746-766 .

Hallgren. M., & Wilson, T. (2007), *"*Mini. muddling: Learning from project plan*"*. ***Projects in Business"***, Vol . 2(1), pp: 53– 69.

Henseler. G., Fassott ., (2010), "***Testing Moderating Effects in PLS Path Models***": An Illustration of Available Pr e- Springer Heidelberg Dordrecht London , New York- ISBN 978-3-540-32827-8ocedures.

Himmelstein. J. L., (1997), " ***Looking Good and Doing Good: Corporate Philanthropy and Corporate Power*** ". Indian University Press.

Ian Mitroff; (1989) "Crisis Management : Cutting Through the Confusion ***", Sloan Management Review***, Vol . 29 (2), Winter.

Ind. N., (1990), "**The corporate image: Strategies for effective identity programmes -.London**": Kogan Page.

Jackson C. P., & Lee O. S, (2019*),* " Advanced. M.A.S. respond chiefs police Virginia Southeastern crisis of times in leadership Servant ", ***Journal Management***. Vol . 84(4), pp: 224–234.

Jacques, T& Ind, N., (1990), " ***The Corporate Image – Strategies for Effective Identity Programmers*** ". London.

Kotler, Philip.,Gary, Armerstrong.,& Suzanne Davis., (2011) " ***Marketing management, Palo union***, " Ten interesting things about humanbehavior

Kline, R.B. (2011), "***Principles and Practice of Structural Equation Modeling***". Guilford Press, New York.

Lacobacci, N Saldanha, & X Deng., (2007), "A Meditation on Mediation: Evidence That Structural Equations Models Perform Better Than Regressions". ***Journal Of Consumer Psychoolgy***, Vol. 17(2), pp:139-153.

Tsai, W.C and Yang, I.W. 2010, Does Image Matter to Different Job Applicants? The Iinfluences Of Corporate Iimage And Applicant Individual Differences On Organizational Attractiveness, ***International Journal of Selection and Assessment,***

http:// www.Survey system.com.Index.html.

Lockie, S., (1999), " Community Movements an Corporate Images: "Land Care" in ***Australia in Rural. Sociology, College Station***, June1999, Vol. 62 (2), pp: 234-291.

Random .H., (1986), Dictionary of English. Language, New York, Random House, Norman Phelps : "Setting Up A Crisis Recovery Plan***",. Journal Of Business Strategy,*** Vol.6 (4).

Sekaran, U. & Bougie, R. (2013), "***Research Methods for Business: ASkill-Building Approach***". 6th Edition, Wiley, New York.

Sinofsky, K. J, (1999), " ***The Value-Added Benefits of Environmental Auditing in Environmental, Quality Management***", Vol.9(2), P. 25. Available: Database-Business Source Elite.

Smith, Craig, (2001), *"*Same Old Attitude Is No Way to Find Corporate Identity*"* ***in Marketing***, ***London***, *February 2001. Available: ProQuest/ABI* .

Snyder, B., (2000), " Amster Yard upends' Elite image. ***Advertising Age*** ", Vol. 71(5), pp. 28-48).

Vander Wood. S., (2013), " Leader Behaviors and Organizational Change Effectiveness' Doctoral dissertation ", Capella University.

Wang ,Wei-Tsong (2011), " Knowledge management adoption in times of crisis ***. Industrial Management & Data Systems "***, Vol. 109(4), pp: 445-465.

(ملحقي الدراسة)

كليـــــة التجـــارة

قسم إدارة الأعمال

قائمة استقصاء الدراسة الميدانية (القائمة الأولي)

موجهة الي السادة العاملين، بالمنطقة الوسطي بسكك حديد مصر

السيد المُحترم / .....

تحية طيبة ، وبعد،،،

يقوم الباحثون بدراسة بعنوان **(دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية لهيئة سكك حديد مصر)**. ومطلوب من سيادتكم تعاونكم الصادق لإتمام هذه الدراسة ، والإدلاء برأيكم والذى يتفق مع وجهة نظركم أمام كل عبارة . علماً أن جميع البيانات المقدمة منكم لغرض البحث العلمي فقط ، وتخضع للسرية التامة .

وفقنا الله لما فيه خير البلاد والعباد ،،،.

الباحثون

القسم الأول : متطلبات إدارة الأزمات

فيما يلي عدد من العبارات المتعلقة بأبعاد متطلبات إدارة الأزمات والتي تتوافر بدرجات مختلفة في دائرة عملك بالهيئة القومية لسكك حديد مصر ، والمطلوب من سيادتكم وضع علامة (✓) في الخانة التي تحدد درجة موافقتك ، والتي تدل على توافر كل أو بعض هذه الجوانب، وتمثل وجهة نظرك أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

الأبعاد	م	العبـــــــــــــارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
السياسات وخطط إدارة الأزمة	١	تقوم هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي بوضع خطط مسبقة لإدارة الأزمات.					
	٢	يشارك موظفوا هيئة سكك حديد مص بالمنطقة الوسطي في وضع خطط إدارة الأزمات عبر وسائل مختلفة ،مثل ،(اللقاءات الخاصة ،الاستقصاءات ، وغيرها).					
	٣	تتميز خطط هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي لإدارة الأزمات بالمرونة وسرعة التنفيذ					
	٤	تتميز خطط إدارة الازمات بالمنطقة الوسطي بوجود خطط بديلة حسب موقف الأزمة .					
	٥	تهتم هيئة سكك حديد مصر بالمنطقة الوسطي بإدارة الوقت بفاعلية خاصة عند حدوث الأزمات.					
	٦	تقوم قيادات هيئة سكك حديد مصر والعاملون بالعمل تحت ضغط وقت الأزمات.					
	٧	تقوم هيئة سكك حديد مصر بمبادرات لرفع معنويات العاملين وقت وقوع الأزمات.					
	٨	تحرص هيئة سكك حديد مصر بتبني سياسات جديدة لتطوير قدراتها لمواجهة الأزمات المحتملة					
	٩	تعمل هيئة سكك حديد مصر علي تقديم خدمات جديدة تتواكب مع المتطلبات الحالية والمستقبلية					
الهيكل التنظيمي وسلطة اتخاذ القرار	١٠	يحقق الهيكل التنظيمي بسكك حديد مصر توحيد أهداف قطاعات الهيئة وتحقيق الهدف العام.					
	١١	يقوم العاملون بعملهم وفق الاختصاصات والمسئوليات المحددة بكل قطاع .					
	١٢	يتميز الهيكل التنظيمي في هيئة سكك حديد مصر بالمرونة.					
	١٣	تقوم هيئة سكك حديد مصر باتخاذ قراراتها وقت الأزمات وفقاً للأسلوب العلمي.					
الإمكانات المادية والبشرية	١٤	يوجد لدي هيئة سكك حديد مصر إمكانات مادية لاستخدامها أوقات الأزمات مثل (معدات ،وأوناش خطر وقطارات إضافية وجرارات الإمداد ..الخ)					
	١٥	يوجد لدى قيادات الهيئة كفاءات وكوادر بشرية`ذات مهارات فنية وادارية قادرة على إدارة الأزمات.					

	١٦	توفر هيئة سكك حديد مصر الوسائل المساعدة من الاحتياجات المادية والبشرية لفرق إدارة الأزمات، لتأدية مهامها بأسرع وقت					
	١٨	تخصص هيئة سكك حديد مصر جزءًا مناسبًا من ميزانيتها السنوية لإدارة الأزمات					
الاتصالات ونظم المعلومات	١٩	يتوفر لدي هيئة سكك حديد مصر نظم معلومات إدارية تتمثل في أنظمة اتصالات متنوعة وسريعة (الهاتف المحمول ، أجهزة لاسلكي ، وحواسب الية متصلة بشبكة إنترنت وغيرها).					
	٢٠	يتوافر لدي هيئة سكك حديد مصر شبكة إلكترونية داخلية بين الإدارات بالقطاعات.					
	٢١	هيئة سكك حديد مصر قادرة على توفير وسائل اتصالات بديلة في حالات الأزمات.					
	٢٢	يتم استرجاع المعلومات بقطاعات هيئة سكك حديد بالحاسب الآلي بطريقة سهلة وآمنة					
	٢٣	يوجد في هيئة سكك حديد مصر فنيون متخصصون في الاتصالات ونظم المعلومات ذوو كفاءة عالية .					
	٢٤	يوجد في هيئة سكك حديد مصر مركز إعلامي قادر على العمل بفاعلية وقت الأزمات					
	٢٥	توفر هيئة سكك حديد مصر قاعدة بيانات دقيقة، تمكنها من إدارة الأزمات في أي وقت .					
فريق إدارة الأزمة	٢٦	يتم اختيار أفراد فرق إدارة الأزمات ممن لديهم خبرة سابقة في التعامل مع الأزمات					
	٢٧	يتم توزيع العمل على فريق ادارة الازمة وفق خبراتهم وإمكانياتهم وقت الأزمات.					
	٢٨	تعتمد هيئة سكك حديد مصر نظام للحوافز لتشجيع فرق إدارة الأزمات.					
	٢٩	قيادات هيئة سكك حديد مصر تعمل بروح الفريق الواحد وقت الأزمات.					
	٣٠	تهتم هيئة سكك حديد بإزالة اسباب الأزمات في الوقت المناسب					
	٣١	قيادات الهيئة تتواجد في ميدان الأزمة وتتابع الأحداث أولاً بأول					
التدريب والتعلم من الازمة	٣٢	توجد مراكز تدريب بالهيئة مجهزة بالوسائل والمعدات التدريبية الحديثة					
	٣٣	يتم عمل دورات للعاملين بكافة المستويات لتلقي برامج تدريبية متطورة بصورة منتظمة					
	٣٤	يتم تحليل وتقييم الازمات بالمنطقة أو المناطق الأخرى لتعلم واستخلاص الدروس والعبر للاستفادة منها مستقبلا.					

	٣٥	تعمل هيئة سكك حديد مصر على الاستفادة من أساليب معالجة الأزمات في الدول ذات التجارب المشابهة.					

القسم الثاني : البيانات الشخصية فيما يلي البيانات الشخصية والوظيفية للسادة العاملين بالمنطقة الوسطي :

- الاسم / ..... (اختياري)
- الوظيفة / .....
- تخصصية ( )
- فنية ( )
- حرفية ( )

■المستوى الوظيفي

- إدارة عليا ( )
- إدارة متوسطة ( )
- إدارة تنفيذية ( )

■ مدة الخبرة :

- من ١٠ سنوات لأقل من٢٠ عاما ( )
- من ٢٠ عاما لأقل من ٣٠ عاما ( )
- من ٣٠ عاما فأكثر ( )

■المستوى التعليمي :

- أقل من المتوسط ( )
- ثانوية عامة / دبلوم ( )
- مؤهل فوق المتوسط ( )
- مؤهل عالي (بكالوريوس / ليسانس) ( )
- ماجستير ( )
- دكتوراه ( )

■النوع

- ذكر ( )
- أنثى ( )

كليـــــة التجـــارة
قسم إدارة الأعمال

قائمة استقصاء الدراسة الميدانية (القائمة الثانية)

موجهة الي السادة العملاء المستفيدون من الخدمة، بالمنطقة الوسطي بسكك حديد مصر

السيد المُحترم / .....

تحية طيبة ، وبعد،،،

يقوم الباحثون بدراسة بعنوان **(دور جودة الأداء التشغيلي كمتغير وسيط في العلاقة بين متطلبات إدارة الأزماتِ والصُورةِ الذهنية لهيئة سكك حديد مصر)**. ومطلوب من سيادتكم تعاونكم الصادق لإتمام هذه الدراسة ، والإدلاء برأيكم والذى يتفق مع وجهة نظركم أمام كل عبارة . علماً أن جميع البيانات المقدمة منكم لغرض البحث العلمي فقط ، وتخضع للسرية التامة .

وفقنا الله لما فيه خير البلاد والعباد ،،،.

الباحثون

القسم الأول : جودة الأداء التشغيلي بسكك حديد مصر(المتغير الوسيط)

فيما يلي عدد من العبارات الخاصة التي تقيس مستوي جودة الأداء التشغيلي وتتوافر بدرجات مختلفة بالهيئة القومية لسكك حديد مصر، والتي تدل على رأيك فى الخدمات المقدمة من الهيئة حتى يمكن الاسترشاد بها فى العمل على تحقيق الرقى والتميز وتحسين أداء الخدمة المقدمة لجمهور الركاب بالقطارات والمحطات، والمطلوب من سيادتكم وضع علامة (✓) في الخانة التي تحدد درجة موافقتك وتمثل وجهة نظرك أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

الابعاد	م	العبـــــــــــــارة	راضي تماما	راضي	لم أقرر	غير راضي	غير راضي تماما
جودة الخدمة	١	وصول وقيام القطارات في مواعيدها المقررة					
	٢	توافر عدد كافي لشبابيك حجز التذاكر لسرعة تنفيذ الخدمة المقدمة					
	٣	حالة عربات القطار (الإضاءة ،المقاعد ، والأرضيات والشبابيك ، والستائر ،والأرفف)					
	٤	نظافة العربات ودورات المياه من الداخل والخارج					
	٥	تقديم الخدمة من قبل موظفي الهيئة للعملاء بمكاتب التذاكر					
	٦	تقديم الخدمة من قبل موظفي الهيئة للعملاء داخل القطارات.					
	٧	تقديم خدمة البوفيهات داخل القطارات					
	٨	توجد مكاتب استعلامات بالمحطات ولوحات إرشادية لإعلام وتوجيه الركاب.					
	٩	تعلن الهيئة عن أسباب ووقت تأخير القطارات لجمهور الركاب.					
	١٠	طول أرصفة المحطات يستوعب عربات القطارات					
	١١	أشعر بالأمان عند السفر بالقطار					
	١٢	يتم تعويض الركاب فى الظروف الطارئة في التأخيرات القهرية عن الوصول المواعيد المقررة والأعطال الفنية					
	١٣	توافر خدمات بنكية ومكاتب صرافة- خدمات إلكترونية وقاعات مؤتمرات بمحطات الهيئة					
	١٤	يتم تقديم الخدمات بسكك حديد مصر بمستوي جودة عالية لجميع العملاء					
	١٥	تمتلك هيئة سكك حديد مصر قدرات ابتكاريه عالية في تطوير خدمات السفر					
	١٦	تتميز سكك حديد مصر بالعمل علي راحة الركاب طوال الرحلة وإخطارهم بأي تأخيرات أو ظروف طارئة قد تحدث					

	١٧	تتميز الخدمات المقدمة من هيئة سكك حديد مصر بالراحة والأمان عن وسائل النقل الأخرى					
	١٨	يتوافر لدي هيئة سكك حديد مصر جميع الامكانات المطلوبة لتقديم الخدمة					
	١٩	تقوم هيئة سكك حديد مصر من مراقبة تقديم الخدمات المقدمة للتأكد من جودة الخدمة					
	٢٠	تحرص سكك حديد مصر بتقديم الخدمات بجودة ملائمة بجميع أنواع القطارات ء					
تكلفة الخدمة	٢١	تحرص سكك حديد مص علي تقديم خدمات متنوعة بأسعار مناسبة في نقل الركاب					
	٢٢	مدي مناسبة الأسعار الحالية لدرجة السفر التي تسافر بها					
	٢٣	أقبل أي زيادة في سعر الخدمة في حالة تحسينها او تشغيل خدمة جيدة بجودة عالية .					
	٢٤	تسمح سكك حديد مصر باستبدال ورد قيمة الخدمات حسب رغبة العملاء وفقاً لتعليمات الهيئة					
	٢٥	تقوم سكك حديد مصر برد تكلفة الخدمات المقدمة بالكامل بدون خصم في حالة حدوث ظروف قهرية وتأخيرات كلية.					
	٢٦	الخدمات المقدمة من سكك حديد مصر تنفد عند طلبها					
	٢٧	تقوم سكك حديد مصر علي تقديم الخدمة بتقليل زمن التقاطر في المحطات لعدم الازدحام					
مرونة تقديم الخدمة	٢٨	يتم الاستجابة لطلبات العملاء في حالة التعاقد في القطارات المخصوصة في المواسم والأعياد.					
	٢٩	تمتاز هيئة سكك حديد مصر بالسرعة في تقديم الخدمات					
	٣٠	يتم الاستجابة لطلبات العملاء في حالة حجز المقاعد للقطارات المخصوصة .					
	٣١	تتنوع الخدمات المقدمة في حجز القطارات المكيفة وتوفير خدمة السفر بالقطارات المميزة والمطورة علي مدار اليوم .					
سرعة تقديم الخدمة	٣٢	يتوافر بسكك حديد مصر قطارات مخصوصة جاهزة في حالة حدوث الحوادث والأعطال القهرية					
	٣٣	هيئة سكك حديد مصر تعمل علي سرعة تحقيق رغبات العملاء.					
	٣٤	تمتاز هيئة سكك حديد مصر بالمصداقية .					
	٣٥	تحرص سكك حديد مصر علي وصول القطارات في المواعيد المقررة					

القسم الثاني : الصورة الذهنية لسكك حديد مصر(المتغير التابع)

تعكس العبارات الخاصة: الصورة الذهنية الذاتية والتي تتوافر بدرجات مختلفة في دائرة عملك بالهيئة القومية لسكك حديد مصر . والمطلوب من سيادتكم وضع علامة (✓) في الخانة التي تحدد درجة موافقتك وتمثل وجهة نظرك أمام كل عبارة من العبارات الآتية :

الأبعاد	م	العبـــــــــــــارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
الصورة الذهنية الذاتية	٣٦	تمتلك الهيئة كوادر الفنيين علي درجة عالية من الكفاءة فى خدمة نقل الركاب					
	٣٧	تحرص الهيئة علي تجهيز القطارات للقيام في مواعيدها					
	٣٨	يوجد لدي الهيئة خطة عمل بالأنشطة اليومية وجداول زمنية محددة لتقديم خدمتها					
	٣٩	تمتلك الهيئة أسطول ضخم من القطارات التهوية والمميزة المكيفةVIPوالاسباني والروسي المكيفة وذات والمطورة، من أجل توفير أفضل الخدمات للمستفيدين.					
	٤٠	توجد أجهزة ومعدات حديثة لأعمال الصيانة الدورية للجرارات والعربات بالورش وتجهيزها للاستعداد للقيام بالرحلات					
	٤١	تمتلك الهيئة تجهيزات فنية وإدارية وبيئة عمل جيدة من أجل تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين					
	٤٢	تحرص الهيئة بصفة دورية علي التأكيد علي عوامل الأمان والسلامة وإجراء الصيانة الدورية للسكك والمزلقانات والمحطات					
الصورة الذهنية المرغوبة	٤٣	يعزز العاملون في الهيئة الثقة المتبادلة مع المستفيدين من الخدمة بشكل مستمر.					
	٤٤	تقدم الهيئة للمستفيدين من خدماتها نوعية متميزة تواكب تطلعاتهم .					
	٤٥	يقوم العاملون في هيئة سكك حديد مصر علي توفير الخدمات المناسبة لاحتياجات المستفيدين فى الوقت المناسب.					
	٤٦	تهتم إدارة الهيئة بالشكاوى المقدمة اوتعمل على حل مشاكل العملاء بصورة سريعة .					
	٤٧	الخدمات التي تقدمها الهيئة متنوعة وتنال اعجاب متلقى الخدمة المسافرين					
الصورة الذهنية	٤٨	تتمتع الهيئة بعلاقات وطيدة مع جمهور المستفيدين من الخدمات المقدمة .					
	٤٩	تشارك هيئة سكك حديد مصر في المسئولية الاجتماعية والتنمية الاقتصادية					

	٥٠	أشعر بالرضا والامان لأن خدمات الهيئة تتميز على وسائل النقل الأخرى					
	٥١	تقوم الهيئة بالتحديث والتطوير المستمر وأدرك بأنها تخدم أكبر عدد من الركاب متلقى الخمة					

القسم الثالث : بيانات العملاء المستفيدون من الخدمة:

- **اسم المسافر** (إذا رغبت) / .....
- **الوظيفة** / .....
- **عدد مرات السفر** / .....
- **الغرض من السفر**.....
- **درجة السفر:**
- اولي مكيفة ( )
- ثانية مكيفة. ( )
- ثالثة مكيفة روسي ( )
- ثالثة تهوية روسي ( )
- ثانية عادية تحيا مصر وثالثة مطورة ( )
- **نوع الراكب :**
- ذكر ( )
- أنثى ( )

مع خالص الشكر لصادق تعاونكم معنا،،،

الباحثون