

دور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية دراسة تطبيقية على بعض الأحياء في مدينة القاهرة

مرؤة حسن إبراهيم عيسى^(١) - محمود محمد عبد الهادي صبح^(٢)
سها عيد رجب^(٣) مصطفى عبد الستار غريب^(٤)

(١) طالبة دراسات عليا، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٣) معهد الخدمة الاجتماعية، القاهرة (٤) دكتوراه في جودة مؤشرات الأداء، كلية الدراسات العليا والبحوث الإحصائية

المستخلص

يهدف البحث إلى التعرف على أهمية ودور معايير التميز في تطوير الإدارات البيئية ببعض الأحياء المحلية بمحافظة القاهرة البيئية، ولتحقيق أهداف البحث، تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على بعض المسؤولين التنفيذيين بأحياء، السلام، السلام أول، المرج، ولقد اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف البحث من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، والحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (٧٥) مفردة تمثل كافة المسؤولين التنفيذيين بالأحياء الثلاثة عينة الدراسة، كما تم استخدام قوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية من خلال قائمة استقصاء تم تصميمها بما يضمن اختبار صحة أو عدم صحة فروض البحث، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارات البيئية، كما تبين وجود علاقة دالة إحصائية بين تفعيل دور الإدارة البيئية وتحسين الأداء البيئي، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج خلصت الدراسة لعدة توصيات من أهمها ضرورة تطبيق وتبني مفهوم معايير التميز داخل إدارات الأحياء المحلية لما لها من دور في تحسين وتطوير الأداء البيئي للإدارات البيئية. الكلمات المفتاحية: معايير التميز، الإدارة البيئية، الأحياء المحلية، تطوير الأداء.

المقدمة

يتميز العصر الحالي بالسرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم ما كان ليصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التحسين والتطوير، فالإدارة تعتبر أداة هذا التقدم والتي تعمل على تقدمه ورفاهيته، فالهدف داخل أي منظمة هو السعي إلى تحقيق حالة من التميز في جميع أعمالها وأنشطتها وتحقيق نتائج غير مسبوق تتفوق بها على منافسيها، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال دعم الإبداع والابتكار والتطوير والتحسين المستمر، والاستفادة من التجارب والممارسات السابقة، بالشكل الذي يجعل كل قرارات وسياسات الإدارة تتصف بالتميز أي بالفاعلية والجودة الفائقة، ويلاحظ أن الدول التي تتبنى نماذج للتميز الإداري لم تكتف بالدعم المادي لمنظماتها ومنحهم الفرص، بل أصبحت تحفزهم وتحثهم على التميز من خلال الجوائز الممنوحة والتي أدخلت منظماتها العامة والخاصة في حلقة منافسة الغاية منها هو تطور الأداء.

وعلى الصعيد الداخلي اهتمت مصر بتطبيق معايير التميز الإداري في المؤسسات الحكومية والإدارة المحلية منذ عام ٢٠١٩ ، وهو ما يضمن لخطتها الإستراتيجية تصميم وتطبيق مشاريع ومبادرات وبرامج وسياسات وعمليات تنظيمية ورقابية مبتكرة وذلك ضمن خطتها التشغيلية بما يتوافق مع مهامها المدرجة ، وبما يضمن تحقيق الأهداف الإستراتيجية للجهة بكفاءة وفاعلية، وبما يحقق جودة الحياة للأجيال الحالية والقادمة، كما تركز معايير التميز على تقييم نتائج الأداء الاستراتيجي والتشغيلي للجهة شاملا نتائج إنجاز المشاريع والمبادرات والبرامج والعمليات التنظيمية والرقابية، بالإضافة إلى التنبؤ وتحسين نتائج الأداء المؤسسي. (وزارة التخطيط، ٢٠١٩: ص ١٢)

وتعكس منظومة التميز الحكومي فلسفة التميز المؤسسي والعقلية القيادية التي تؤمن بأهمية جودة العمل والتميز المؤسسي في تحقيق الريادة وتمكين الحكومات المؤثرة والإيجابية

في صناعة المستقبل عن طريق رفع معايير الأداء وتحسين العمليات وتقديم القيمة النوعية لبناء الثقة لدى المواطنين في قدرات الحكومة على تشكيل وبناء المستقبل، وتنتهج المنظومة التفكير المتجدد والابتكاري الجذري واستشراف المستقبل لتحقيق إضافة نوعية في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات، كما تركز تلك المنظومة على الاستفادة من القدرات المتميزة في المجالات المطلوبة.

لذا فإن الدراسة الحالية تسلط الضوء على أهمية دور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية كدراسة تطبيقية على بعض الأحياء في مدينة القاهرة الكبرى.

مشكلة البحث

تُعاني الأحياء المحلية التابعة للإدارة المحلية من الكثير من المشكلات الإدارية والبيئية نتيجة عدم الاهتمام بتطبيق معايير التميز الحكومي، أو تبنى تفعيلها لما لها من دور فعال في تحسين وتطوير أداء العاملين بالإدارة المحلية والأحياء ككل، ومن ثم تقديم خدمة متميزة للمواطنين، وهو ما توصل إليه " الباحثون " من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قاموا بتطبيقها على عينة مكونة من (١٥) مفردة يمثلون بعض المسؤولين التنفيذيين بالأحياء المحلية محل الدراسة، وذلك من خلال المقابلات الشخصية والرد على بعض التساؤلات الواردة باستبيان تم إعداده خصيصاً لمعرفة واقع تطبيق معايير التميز بالأحياء محل الدراسة؛ حيث تبين عدم الاهتمام بتضمين الإدارة البيئية ضمن الهيكل التنظيمي للأحياء المحلية، والاقتصار على قسم خاص للإدارة البيئية فقط داخل كل حي غير مكتمل الإدارة؛ حيث تواجه كافة الإدارات البيئية داخل الأحياء المحلية بمحافظة القاهرة العديد من التحديات والمشكلات المزمنة منها (العشوائيات - التلوث البيئي - التضخم السكاني - كثرة المخلفات - البناء على أراضي الدولة - مخالفات البناء... وغيرها)، وهو ما أكدته نتائج دراسة (أبو السعود، وآخرون:

(٢٠١٧)، والتي هدفت إلى معرفة دور الإدارة البيئية في تفعيل الإدارة المتكاملة لإدارة المخلفات الصلبة داخل أحياء محافظة القاهرة، وكذلك دراسة (عبد الجليل: ٢٠٢١)، والتي هدفت إلى معرفة مدى استخدام الإدارة البيئية داخل الأحياء المحلية التابعة لمحافظة القاهرة للتكنولوجيا الحديثة في الحد من تراكم المخلفات الصلبة، وبالرغم من التحديات التي تواجهها الإدارات البيئية، فإن الإدارة المحلية والأحياء المحلية لا تهتم بتفعيل دور الإدارة البيئية التي تهدف لضبط الأداء البيئي والحد من التلوث بكافة أشكاله.

ومع سعى الحكومة المصرية لتبني مفهوم التميز الحكومي منذ عام ٢٠١٩ دخلت كافة الأحياء المحلية كمؤسسات حكومية خدمية في حيز التنفيذ؛ حيث أصبح على كل حي داخل المحافظة تقديم دراسة لتبني مفهوم التميز الحكومي لتحسين وتطوير الأداء المؤسسي والخدمات التي يقدمها للمواطنين.

وتكمن مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام بتطبيق أو تبني مفهوم ومعايير التميز، أو حتى تفعيل مبادرات التميز الحكومي التي أطلقتها الدولة في كافة المؤسسات الخدمية ومدى تأثير تطبيق التميز الإداري في رفع كفاءة وتطوير الإدارة البيئية التي تُعد أهم الإدارات التي تتبع الهيكل التنظيمي لإدارة الأحياء المحلية وتمثل الركيزة الأساسية التي تقوم على تحسين وتطوير جودة الحياة السكنية، والحد من التلوث البيئي، وحماية المواطنين من التلوث بكافة أشكاله وأنواعه، فضلاً عن الاستخدام الأمثل والرشيد للموارد الطبيعية، كما تسعى بدورها إلى تحقيق أهم بُعد من أبعاد التنمية المستدامة وهو البُعد البيئي.

ومن هنا تولدت فكرة البحث لدى " الباحثون" بإجراء دراسة تطبيقية للتعرف على دور وأهمية دور معايير التميز في تطوير الإدارات البيئية داخل أحياء محافظة القاهرة البيئية.

أسئلة البحث

يحاول البحث الإجابة على السؤال الرئيس التالي: " ما دور وأهمية تطبيق معايير التميز في تطوير أداء الإدارة البيئية؟"

وينبثق من التساؤل الرئيس للدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما دور تطبيق معايير التميز في تحسين أداء القيادات الإدارية والعاملين؟
- ٢- ما دور تطبيق معايير التميز في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي؟
- ٣- ما العلاقة الارتباطية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية؟
- ٤- ما دور الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي؟

أهداف البحث

- ١- التعرف على دور تطبيق معايير التميز في تحسين أداء القيادات الإدارية والعاملين.
- ٢- بيان دور تطبيق معايير التميز في تحسين وتطوير الأداء المؤسسي.
- ٣- تحديد العلاقة الارتباطية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية؟
- ٤- الكشف عن أهمية الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي.

فروض البحث

الفرض الرئيس الأول: " توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد معايير التميز وتطوير الأداء الإداري والخدمي"، ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:

- ١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء العاملين.
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتنمية الابتكار.

- الفرض الرئيس الثاني:** "توجد علاقة دالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية"، ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية:
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتمتية البيئة المادية.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي.

الدراسات السابقة

أ- الدراسات التي تناولت محور معايير التميز:

الدراسة الأولى: دراسة (Hamad: 2016)

تناولت الدراسة "تقويم أداء المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان في ضوء معايير نموذج التميز الأوروبي EFQM، وهدفت الدراسة إلى التعرف على معايير التميز في الأداء الإداري في ضوء معيار التميز الأوروبي EFQM، وكذلك التعرف على مفهوم ودور معايير التميز في تحسين أداء المؤسسات وفقا للعلم الإداري الحديث، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (٢٠٣) من العاملين بالموارد البشرية وضبط الجودة، وتم إجراء التحليل الإحصائي لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة و اختبار صحة الفروض، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معايير نموذج التميز الأوروبي كان متوسطا، كما تبين أن مستوى (القيادة، الموارد البشرية، الإستراتيجية، العمليات، الخدمات، جاء عند مستوى تطبيق متوسط.

الدراسة الثانية: دراسة (مصطفى: ٢٠١٩)

تناولت الدراسة "متطلبات تفعيل إدارة التميز بالجامعات المصرية - جامعة مدينة السادات نموذجا"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة أهمية متطلبات تفعيل إدارة التميز بجامعة مدينة السادات، كذلك التعرف على درجة كفاءة الموارد البشرية المتاحة لتحقيق التميز

المجلد الواحد والخمسون، العدد الحادي عشر، الجزء الثالث، نوفمبر ٢٠٢٢ 344

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

الإداري، ومدى اهتمام الجامعة بتفعيل إدارة التميز، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (٥٤) مفردة من القيادات الأكاديمية والفنية، كما استخدمت الدراسة أسلوب قوائم الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة بأنه لا بد من إدارة التميز بالجامعة تعمل بدرجة متوسطة مما يُعنى أن هناك حاجة ماسة لتطوير أدائها وفق معايير إدارة التميز، كما تبين أن هناك قصور في أداء الموارد البشرية مما يؤثر على تحقيق أهداف الجامعة.

الدراسة الثالثة (Matar:2019)

تناولت الدراسة " المقاييس والمؤشرات وتحليلات برنامج التميز والدعم الحكومي - حالة حكومة دبي"، وهدفت الدراسة إلى بناء مؤشرات مركبة عملية تنطوي على خطوات مختلفة لها تأثير كبير على النتائج، وكذلك استخدام نموذج G-DEA الذي يقيس الجوانب النظرية والعملية الأكثر صلة للأداء المتميز وأهم مميزات النموذج المقترح، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة أسلوب قوائم الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة تبين أن النموذج المقترح G-DEA يمكنه الجمع بين العديد من الصفات الجيدة لتقنيات مختلفة معروفة جيداً لإنشاء مؤشرات مركبة للتعرف على أوجه التميز في الأداء، كما تبين أن هناك أهمية لتطبيق المؤشرات التحليلية لقياس الأداء لما لها من تأثير على الوصول لأفضل أداء متميز.

الدراسة الرابعة (آل إبراهيم: ٢٠٢٠)

تناولت الدراسة " متطلبات تطبيق إدارة التميز المؤسسي بمكاتب العمل في مدينة الرياض على ضوء معايير جائزة التعليم للتميز" وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة توفر متطلبات تطبيق إدارة التميز المؤسسي في مكاتب التعليم بالرياض، ومتطلبات تحقيق التميز الإداري، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع وعينة

الدراسة على (١٩) مشرفا من مكاتب التعليم المختلفة بالمدينة عينة الدراسة، كما استخدمت الدراسة أسلوب قوائم الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود موافقة مرتفعة على متطلبات تطبيق إدارة التميز المؤسسي بمكاتب التعليم، كما جاء ترتيب معايير التميز في المرتبة الأولى، ثم معايير التنظيم الإداري، تليها معايير التخطيط والتطوير، ثم معايير مجال الإبداع والابتكار.

ب- الدراسات التي تناولت محور الإدارة البيئية:

الدراسة الأولى: دراسة (شرفة: ٢٠١٧)

تناولت الدراسة " الإدارة البيئية الوجه الجديد للمسؤولية البيئية في المنظمات الصناعية الجزائرية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة البيئية في المنشآت الصناعية، والتعرف على الأساليب المتبعة داخل المنشآت الصناعية لإدارة النظم البيئية، وكذلك معرفة مدى إسهام نظام الإدارة البيئية في تجسيد المسؤولية البيئية، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (٤٠) من المسؤولية بالإدارات البيئية، كما استخدمت الدراسة أسلوب قوائم الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المنشآت الصناعية التي تطبق الإدارة البيئية استفادت من خفض تكاليف الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، كما تبين أن هناك تحسن في مستويات العمل بعد تطبيق الإدارة البيئية، كذلك تبين أن الإدارة البيئية تسهم في الحد من التلوث الصناعي وتكلفة المواد المستخدمة في الصناعة.

الدراسة الثانية: دراسة (زمالة، أمين، ٢٠١٨)

تناولت الدراسة " نظام إدارة البيئية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد تطبيق نظام الإدارة البيئية المتحققة، والتعرف على دور نظام الإدارة البيئية في الحد من التلوث البيئي، وكذلك التعرف على دور نظام الإدارة البيئية في الحد من

المخلفات، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (٥٠) مفردة من المسؤولين عن الإدارة البيئية، كما استخدمت الدراسة أسلوب قوائم الاستبيان، وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة وأظهرت نتائج الدراسة أن نظام الإدارة البيئية يحقق التوازن بين النظام البيئي والنظام الاجتماعي والنظام الاقتصادي، كما أنه يهدف لتقليل كمية التلوث والحد من التأثيرات السلبية للنفايات.

الدراسة الثالثة: دراسة (Ikram: ٢٠١٩)

تناولت الدراسة " دور أنظمة الإدارة البيئية في تحسين التنمية المستدامة للشركات في باكستان"، وهدفت الدراسة إلى تقييم مدى اعتماد نظام الإدارة البيئية (EMS) كجزء من نظام الإدارة المتكامل في تحسين استدامة الشركات استناداً إلى بيانات (٢١١) شركة في باكستان، واستخدمت الدراسة تحليل عامل الاختبار والاستكشاف لاختبار الفرضية والاتساق الداخلي، تم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية كما استخدمت الدراسة قوائم الاستبيان وإجراء التحليل الإحصائي لاختبار صحة فروض الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة، أن متوسط أداء الشركات فيئ تبنى نظام الإدارة البيئية كان أعلى بكثير من غيرهم علاوة على ذلك كان لتبنى نظام الإدارة البيئية تأثير إيجابي وهام على السلامة وحماية البيئة، والمساهمة الاقتصادية، كما تبين أن الاعتماد على نظام الإدارة البيئية وسيلة لتطوير أهداف العمل.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة؛ حيث أنها من الدراسات الأولى التي تهدف للتعرف على دور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية داخل الأحياء السكنية في مصر؛ حيث يُعتبر مفهوم التميز حديثاً في مصر، ولا توجد إدارة للتميز ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسات الخدمية.

- لم تتعرض الدراسات السابقة بشكل مباشر لدراسة تبحث في التعرف على أهمية ودور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية، وهو ما يؤكد الاختلاف الجوهرى بين هذه الدراسة والدراسات السابقة من حيث المتغيرات.
- تقوم هذه الدراسة على اختبار العلاقة بين إدارة التميز وتأثيرها الإيجابي في تحسين وتطوير الإدارة البيئية أحد أهم الإدارات الفاعلة داخل الإدارات المحلية للأحياء السكنية.

الإطار النظري

أولاً: مفهوم إدارة التميز: يُعتبر التميز الحكومي أحد المداخل الإدارية الحديثة لتحسين وتطوير أداء المؤسسات الحكومية، وذلك بعد تبني العديد من الدول لنماذج ومعايير التميز لتحقيق أهدافها والاستفادة من الموارد البشرية والمادية التي تملكها بشكل رشيد، وتُعرف بأنها عبارة عن نمط إداري متكامل لا ينفصل عن الأنماط الإدارية الأخرى، بل إن تلك الأنماط مجتمعة هي مكون أساسي لإدارة التميز وبدونه لا يمكن تحقيق التميز في أداء المؤسسة. (Pinar & Girard, 2008: p.294)

• **تعريف معايير التميز:** عرف (يوسف، ٢٠١٦: ص ١٣) معايير التميز بأنها تلك العوامل الرئيسية المهمة التي من خلالها يتم تحديد مستوى أداء المنظمات وفقاً لنموذج خاص بالتميز، كما عرفتها (هند، ٢٠١٨: ص ١٦٢) بأنها "مجموعة من المؤشرات التي وضعتها بعض الهيئات الرسمية العالمية والمحلية في مجال التميز الإداري توضح الصورة التي ينبغي أن يكون عليها أداء المنظمة لتحقيق الأهداف المنشودة.

ثانياً: المفاهيم الأساسية للتميز: هناك بعض المفاهيم الأساسية للتميز تتمثل في الآتي:
١- إضافة قيمة للمتعاملين: تقوم المؤسسات المتميزة بإضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنظمة من خلال تفهم وتوقع تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم وطلباتهم.

- ٢- بناء مستقبل مستدام: للمؤسسات المتميزة أثر إيجابي على العالم من حولها من خلال تطوير وتحسين أدائها وفي الوقت نفسه العمل على تطوير الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.
 - ٣- تنمية القدرة المؤسسية: المؤسسات المتميز تقوم ببناء وتطوير قدرتها من خلال الإدارة الفاعلة لعمليات التغيير داخل وخارج حدودها المؤسسية.
 - ٤- تسخير الإبداع والابتكار: المؤسسات المتميزة تعزز مستويات متصاعدة للأداء من خلال آليات التحسين المستمر للأداء والابتكار المنتظم الذي يتحقق من خلال تشجيع الإبداع لدى جميع المعنيين بالمؤسسة.
 - ٥- القيادة من خلال رؤية والهام ونزاهة: تحظى المؤسسات المتميزة بوجود قادة قادرين على صياغة المستقبل وتحويله الى واقع كما يقومون أيضا بإعطاء القدوة الحسنة في القيم والسلوكيات المؤسسية.
 - ٦- النجاح من خلال مواهب وقدرات العاملين: المؤسسات المتميزة تقدر العاملين لديها وتقوم بإيجاد ثقافة التمكين لهم من أجل تحقيق الأهداف الشخصية والمؤسسية.
 - ٧- استدامة النتائج الباهرة: تحقق المؤسسة المتميزة نتائج باهرة ومستدامة تلبى الاحتياجات الخاصة بالمؤسسة على المدى القصير والمدى الطويل (صالح، ٢٠١٨: ص ٨٢)
- ثالثاً: أهمية إدارة التميز:** هناك أهمية لإدارة التميز باعتبارها تحقق ما يلي:
- ١- علاقات تعاونية متعددة مع شراكات إستراتيجية تؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات ومقترحات قيمة مضافة مختلفة وتقليل التكاليف.
 - ٢- المرونة الزمنية لنوعية وأداء العاملين في إنجاز المهام والمسئوليات؛ بناءً على إدارة وثقة تعاونية تعمل على التبادل المستمر للتوقعات، ومراقبة أداء وثيق قائم على التحسين المستمر.

٣- تعريف وتحليل لرؤية ورسالة وإستراتيجية المنظمة؛ من أجل تحديد أكثر الموارد أهمية ذات الصلة لتحقيق الأهداف.

٤- تعزيز قيمة مضافة وتحسينها على المدى البعيد.

للتميز أهمية كبيرة في رفع مستوى أداء ومهارات العاملين في المنظمة وتحفيزهم على التطوير بشكل مستمر، فضلاً عن أهميته في تحسين مستوى الخدمات المقدمة. (Calvi, 2006: p.99)

رابعاً: أهداف التميز الإداري:

يهتم التميز التنظيمي بتحقيق العديد من الأهداف في المنظمات، ومن أبرزها ما يلي:

١- ربط استراتيجيات المنظمة في مختلف المستويات الإدارية لتحقيق نتائج إيجابية ملموسة، وذلك من خلال المبادرات المتميزة للعمل على رفع مستوى المنظمة، وتحقيق مزايا تنافسية.

٢- المساهمة في إدارة التغيير التنظيمي والانتقال بالمنظمات من وضعها الحالي إلى وضع أفضل وقادر على التنافس يتصف بالإبداع والابتكار والتميز.

٣- تحقيق أهداف المنظمة ورسم الخطط المنهجية لأفضل الممارسات لذلك، وبأقل التكاليف والجهود.

٤- دراسة بل تنفيذ منهجيات فرص التحسين والتطوير، وذلك على مستوى المنظمة، وعلى مستوى الفرد، وذلك من خلال تطبيقات التميز.

٥- نشر أفضل الممارسات ونشر روح المسؤولية في كمتطلبات الشراكة نحو المجتمع، وتقديم الخدمات المجتمعية.

٦- تحقيق التواصل التنظيمي الفعال في كافة الاتجاهات، ولي كل المستويات والعناصر، مما يحقق التوافق التنظيمي ويسهم في تحسين مستويات الأداء.

- ٧- تحسين آليات حل المشكلات التنظيمية، كمعالجة المشكلات الفنية، والتعامل مع الأزمات والتحديات الخارجية والداخلية التي قد تتعرض لها المنظمة.
- ٨- تكوين بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين، وتحسين نوعية الحياة الوظيفية والمجتمعية التي تنشط دور المنظمات في رفع أداء الأفراد. (الخرشة، وآخرون، ٢٠١٣: ٢٠٤)
- خامساً: معوقات تطبيق التميز:** يمكن تصنيف معوقات تطبيق التميز كما أوردها (صقر، ٢٠١٦: ص ٤٥) كما يلي:
- ١- معوقات تنظيمية: وتتمثل في البيروقراطية وما يرافقها من تعقيد وعدم وضوح الأهداف، وعدم المرونة في الهيكل التنظيمي، عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية، جمود القوانين وافتقاد التحفيز، انخفاض مستوى الثقافة التنظيمية الداعمة للتميز.
- ٢- معوقات بشرية: وتتمثل في القيادة الاستبدادية، الخوف من الفشل، عدم وجود مناخ تنظيمي ملائم ومشجع على التميز، تجنب المخاطر، غياب الدوافع الداخلية للتميز والإبداع، المحافظة على الوضع الاجتماعي وعدم الرغبة في التغيير.
- ٣- معوقات مالية: وتتمثل في عدم وجود الدعم الكافي لتطبيقات إدارة التميز، عدم بناء شراكات مع المجتمع المحلي، ضعف تطور برامج تنمية الإيرادات المالية، الهدر المالي، عدم ترشيد الإنفاق.
- ٤- معوقات تكنولوجية: وتتمثل في افتقار وقواعد معلومات دقيقة، عدم وجود إدارة لنظم المعرفة، عدم مواكبة التقنيات المستجدة، قدم الأنظمة الالكترونية، عدم استثمار المواد التقنية المتوفرة.

سادساً: مفهوم الإدارة البيئية: الإدارة البيئية هي امتداد لمفهوم الإدارة بمعناه العام وخاصةً عند تطبيقه في مجالات الإدارة؛ حيث يعتمد على أساليب الإدارة التقليدية، وهي التخطيط، التنظيم، التوجيه من خلال آليات مختلفة الأنواع والأشكال لتحقيق أهداف محددة وتقييم الأداء ثم تصحيح المسار. (صالح، ٢٠٠٣: ص ٧٥)

وتُعرف الإدارة البيئية المتكاملة على أنها نسق إداري متكامل يتحقق من خلال التزام مستويات الإدارة العليا و متخذي القرار التنموي والسياسي، واقتناعهم الكامل بتطبيقه للوصول بالدولة إلى التنمية المستدامة لكافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، وتتحقق الإدارة البيئية من خلال التعرف الصحيح على الموارد المتاحة والتخطيط السليم والحفاظ على صحة أفراد المجتمع، كما تحقق هذه الإدارة الإنتاج الأنظف والحد من التلوث بما يضمن رفاهية الأجيال الحالية والمستقبلية. (سعد، ٢٠٠٥: ص ٣)

مهام الإدارة البيئية : تعمل الإدارة البيئية على حل العديد من القضايا البيئية مثل:

- العمل على تخفيض الأثر السلبي على البيئة والعمل على رفع الكفاءة التشغيلية.
- تخفيض تكاليف الإنتاج بإدخال نظم إعادة تدوير المخلفات وترشيد استخدام الطاقة.
- التوافق مع الأنظمة البيئية الدولية. (عبد الحلیم، ٢٠٠١: ص ٤٢١)

• **أركان الإدارة البيئية:** تتركز الإدارة البيئية على ثلاثة أركان أساسية هي:

١- التخطيط التنموي البيئي: يتم في هذه المرحلة التخطيط الاستراتيجي للحفاظ على الموارد الطبيعية والسبل الكفيلة للحد من التدهور البيئي واستنزاف الموارد الطبيعية مما يساهم في تحقيق التنمية.

٢- إدارة الموارد الطبيعية: يتم التركيز في هذه المرحلة على الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، كحماية المياه والهواء من التلوث ومنع التربة من الانجراف وضمان تلبية احتياجات النظم البيئية.

٣-مراقبة ومكافحة التلوث: تركز هذه المرحلة على الحد من مصادر التلوث الأساسية للإنسان، في حين أن الإنسان يتسبب في التلوث بسوء الاستخدام للموارد الطبيعية، ويساهم التوسع الصناعي والكثافة السكانية في التلوث البيئي مما يتطلب تدخل الإنسان لمراقبة التلوث. (محمد، ٢٠٠٨: ص ٧٩)

• مبادئ الإدارة البيئية: تتضمن الإدارة البيئية الفعالة عدد من المبادئ:

- ١- مبدأ الإدارة المتكاملة: أي تكامل السياسات والبرامج والخبرات بشكل كامل في كل الأعمال كونها عنصر أساسي للإدارة في كل وظائفها.
- ٢- تثقيف العاملين: الاهتمام بتثقيف العاملين وتدريبهم باستمرار والإلمام بالتكنولوجيا والكفاءة على أن يكون كل عامل مسئول عن أداء عمله، حتى يتمكن من مواجهة التحديات العالمية مع وجوب الاهتمام بأن يشارك العاملين في وضع البرامج البيئية، لتحقيق الخطط البيئية المطلوبة.
- ٣- عملية التطوير: وتُعنى الاستمرار في تطوير السياسات والبرامج في ظل التغيرات، وهنا يجب أن تتسم الخطط والسياسات بالمرونة لمواجهة هذه التغيرات.
- ٤- التقييم المسبق: أي تقييم التأثيرات البيئية قبل البدء أو القيام بأي مشروع؛ حيث لا يتم وضع أي آلات أو معدات في موقع العمل قبل القيام بدراسة وتقييم الأثر البيئي للمشروع.
- ٥- المنتجات والخدمات: أن تقوم المنظمة بتطوير المنتجات والخدمات بشكل لا يؤثر على سلبيا على البيئة؛ بحيث تكون آمنة بيئيا عند الاستخدام والاستهلاك، مع إمكانية تدويرها أو التخلص منها بصورة آمنة.
- ٦- مبدأ الاحتراس: يعنى الوقاية خير من العلاج، فالبيئة حق مكتسب يشارك الجميع في الحفاظ عليها.

- ٧- نقل التكنولوجيا: وهي التسليح بالتكنولوجيا، بحيث تكون على استعداد دائم لحالات الطوارئ والأخطار الموجودة بما يتوافق مع المتغيرات البيئية، وبما يحافظ على البيئة.
- ٨- تشجيع الحوار المقترح العاملين: وذلك بقصد معرفة اهتماماتهم، والعمل على إشراكهم في وضع البرامج البيئية.
- ٩- الالتزام وتقديم التقارير: بغرض قياس الأداء البيئي والقيام بفحص بيئي منتظم، وتقييم مدى التزام بالالتزامات والمبادئ البيئية على أن يتم تقديم المعلومات بصفة دورية للمسؤولين والعمل على تحسين العمل البيئي. (الشحات، ٢٠٠٨: ص ص ١٠٣-١٠٦).

إجراءات البحث والتطبيق

• منهج البحث:

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف البحث من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، والحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث، من خلال استقراء الدوريات العلمية والدراسات السابقة، كما اعتمد الباحثون على أسلوب قوائم الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية وإعداد قائمة استقصاء (Questionnaire)، وقد تم تصميم تلك القائمة بطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف البحث، وتساعد في اختبار فروضه.

• مجتمع الدراسة: تم تحديد مجتمع الدراسة كما يلي:

- المجال البشري: يتكون مجتمع الدراسة من المسؤولين التنفيذيين بالأحياء السكنية عينة الدراسة.
- المجال المكاني: يتحدد المجال المكاني في حي السلام، وحي السلام أول، وحي المرج.

• عينة البحث:

بلغ إجمالي عينة الدراسة (٧٥) مفردة تمثل كافة المسؤولين التنفيذيين بالأحياء الثلاثة عينة الدراسة.

• أدوات الدراسة: تم تصميم قائمة استقصاء تكونت من القسمين التاليين:

- استمارة البيانات الأولية وتكونت من (٥) أسئلة.
- استمارة استبيان للمسؤولين عينة الدراسة، وتكونت من مجموعتين:
المجموعة الأول: تحتوى على الأسئلة التي تستخدم لقياس مدى الاهتمام بتطبيق معايير التميز وتبلغ (٣٠) فقرة.
- المجموعة الثانية: تحتوى على الأسئلة التي تستخدم التي تستخدم لقياس دور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية وتبلغ (١٨) فقرة.

• أساليب المعالجة الإحصائية المطبقة:

- قام الباحثون بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS V. 25) لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات، واختبار صحة فروض البحث، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالاتي:
- تم الاعتماد في الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة على:
١- اختبار صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط "بيرسون" بين أبعاد الدراسة وإجمالي الاستقصاء.
 - ٢- الإحصاءات الوصفية للبيانات من خلال جدول البيانات في صورة جداول (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي المئوي) لمتغيرات الدراسة.
 - اختبار فروض الدراسة: تم استخدام:
١- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صحة العلاقات الارتباطية لفروض الدراسة.

355 المجلد الواحد والخمسون، العدد الحادي عشر، الجزء الثالث، نوفمبر ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

٢- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة للتحقق من صحة فروض الدراسة.

٣- اختبار ت T-test لتوضيح الفروق بين العينة للتحقق من صحة فروض الدراسة.

• قياس الصدق الظاهري:

قام الباحثون بعرض القوائم على المشرفين، وعلى عدد من المحكمين، وعلى عدد من مفردات مجتمع البحث، بهدف التأكد من سلامة الصياغة الإجرائية للعبارات، ولتحديد درجة الصلاحية ومدى الاعتماد على الأداة المستخدمة في قياس استجابات مفردات العينة، قام الباحثون باستخدام كل من:

- معامل الاتساق الداخلي **Interconsistency** : يقيس درجة مصداقية النتائج المحققة لكل بند من بنود الاستقصاء، والذي يعتمد في المقام الأول على معامل الارتباط، وبالتالي فمن الضروري أن يكون المعيار الأساسي هو اختبار معنوية معامل الارتباط.
- معامل كرونباخ ألفا **(α) Cronbach's Alpha**: بهدف قياس معامل الثبات (درجة الاعتمادية)، وذلك على مستوى جميع متغيرات الدراسة.

جدول (١): معامل الثبات لعبارات أبعاد المقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

أبعاد معايير التميز	عدد العبارات	قيمة ألفا
بُعد الخدمات المقدمة	٦	٠,٩٥٣
بُعد التكنولوجيا الذكية	٦	٠,٩٣٢
بُعد الابتكار الإداري	٦	٠,٨٧١
إجمالي معايير التميز	١٨	٠,٨٨٩

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة حيث تراوحت قيم معامل الثبات (٠,٩٥٣ - ٠,٩٣٢ - ٠,٨٧١) لأبعاد معايير التميز (الخدمات المقدمة - التكنولوجيا الذكية - الابتكار الإداري) على التوالي وهي قيم مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وكانت

قيمة ألفا لإجمالي معايير التميز (٠,٨٨٩) وهي قيمة مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية العبارات وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

جدول (٢): ثبات العبارات لأبعاد تطوير الإدارة البيئية

أبعاد تطبيق الإدارة البيئية	عدد العبارات	قيمة ألفا
بُعد تطوير البيئة التنظيمية	٦	٠,٨٥٤
بُعد تطوير البيئة المادية	٦	٠,٦٥٦
بُعد تحسين الأداء البيئي	٦	٠,٨١٢
إجمالي أبعاد تطوير الإدارة البيئية	١٨	٠,٧٥٤

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة حيث تراوحت قيم معامل الثبات بين (٠,٨٥٤ ، ٠,٦٥٦ ، ٠,٨١٢) لأبعاد نظم الإدارة البيئية (تطوير الإدارة والقيادة - تطوير الموارد البشرية والمادية- تحسين الأداء البيئي) على التوالي وهي قيم مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وكانت قيمة ألفا لإجمالي تطوير الإدارة البيئية (٠,٧٥٤) وهي قيمة مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية العبارات وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

جدول (٣): صدق الاتساق الداخلي لأبعاد معايير التميز

أبعاد معايير التميز	إجمالي معايير التميز
الخدمات المقدمة	معامل ارتباط بيرسون
	الدلالة المعنوية
التكنولوجيا الذكية	معامل ارتباط بيرسون
	الدلالة المعنوية
الابتكار الإداري	معامل ارتباط بيرسون
	الدلالة المعنوية

يتضح من الجدول السابق لأبعاد معايير التميز نجد أن معامل الارتباط بين أبعاد معايير التميز وإجمالي معايير التميز دالة معنوياً عند مستوى معنوية (0,05)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد معايير التميز وبلغت قيم معامل ارتباط بيرسون بين (0,935 - 0,82 - 0,876) لكل من (الخدمات المقدمة - التكنولوجيا الذكية - الابتكار الإداري) على التوالي.

جدول (4): صدق الاتساق الداخلي لأبعاد تطوير الإدارة البيئية

إجمالي تطوير الإدارة البيئية	أبعاد الاستبيان	
0,820 (**)	معامل ارتباط بيرسون	تطوير البيئة التنظيمية
0,001	الدلالة المعنوية	
0,834 (**)	معامل ارتباط بيرسون	تطوير البيئة المادية
0,001	الدلالة المعنوية	
0,722 (**)	معامل ارتباط بيرسون	تحسين الأداء البيئي
0,001	الدلالة المعنوية	

يتضح من الجدول السابق لأبعاد تطوير الإدارة البيئية نجد أن معامل الارتباط بين أبعاد تطبيق نظم الإدارة البيئية وإجمالي تطبيق نظم الإدارة البيئية دالة معنوياً عند مستوى معنوية (0,05)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد تطوير الإدارة البيئية وبلغت قيم معامل ارتباط بيرسون بين (0,820 - 0,834 - 0,722) لكل من (تطوير البيئة التنظيمية - تطوير البيئة المادية - تحسين الأداء البيئي) على التوالي.

النتائج

• الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة :

جدول (٥): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات بُعد الخدمات المقدمة

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
١	٩٤,٤	٠,٤٥٢	٤,٧٢	يوجد بالحي مركز تكنولوجي لاستقبال وبحث وتلقى شكاوى المواطنين.
٢	٩٣,٠	٠,٧٦٢	٤,٦٥	يملك الحي موقعا الكترونيا يتم من خلاله تقديم الخدمات للمواطنين عن طريقه.
٥	٤٠	٠,٦٣٧	٢,٠٠	يقوم قسم خدمة المواطنين باستطلاع رأى المواطنين لقياس آرائهم في مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
٦	٢٨,٨	٠,٩٤٨	١,٤٤	يملك الحي الموظفين المؤهلين وذوى خبرة للتعامل في التعامل المواطنين.
٤	٤٧,٧	٠,٩٥٧	٢,٣٩	يستخدم الحي نظام الرقم التسلسلي الآلي في تقديم الخدمة للمستفيدين منعا للازدحام واهدار الوقت.
٣	٦٩,٨	٠,٨٧٦	٣,٤٩	يتوافر داخل مركز خدمة المواطنين كافة الأجهزة والأدوات التي تؤدي لتقديم الخدمة بجودة عالية (أجهزة حاسب آلي - مكان للاستقبال - تهوية جيدة - إضاءة مناسبة)
-	٦٢,٣	٠,٦٢٧	٣,١٢	إجمالي بُعد الخدمات المقدمة

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط العام لبعد الخدمات المقدمة (٣,١٢) بوزن نسبي (٦٢,٣%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (١,٤٤-٤,٧٢) بوزن نسبي (٢٨,٨%-٩٤,٤%) حيث تمتلك الأحياء عينة الدراسة مركز تكنولوجي، وموقعا الكترونيا لكن هناك وجود بعض التقصير في تقديم الخدمات للمواطنين.

359 المجلد الواحد والخمسون، العدد الحادي عشر، الجزء الثالث، نوفمبر ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

جدول (٦): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات بعد التكنولوجيا الذكية

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٦	٣٨,٦	٠,٤٤٥	١,٩٣	مستوى البيئة التكنولوجية المستخدمة داخل الحي عالي الجودة.
٣	٦٧,٧	٠,٨٩٩	٣,٣٩	يملك الحي (شبكة انترنت داخلية- شبكة اتصالات داخلية- أنظمة لاسلكية للتواصل مع المرؤوسين- كاميرات متابعة لنظام الخدمات).
٢	٧٨,١	٠,٢٩٣	٣,٩١	يملك الحي موقع الكتروني ورقم هاتفي متاح لتلقى شكاوى ومقترحات واستفسارات المواطنين.
٥	٤٢,١	٠,٨٣١	٢,١١	يستخدم الحي أحدث التطبيقات الذكية ومواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين والرد على استفساراتهم ومشاكلهم بشكل فوري
٤	٦١,٣	٠,٧٧٧	٣,٠٧	يقوم الحي بتبادل البيانات والمعلومات الكترونيا مع الجهات الحكومية الأخرى لسرعة الإنجاز ودقة الوقت.
١	٩٦,٨	٠,٣٦٩	٤,٨٤	هناك معوقات إدارية وتكنولوجية تُحد من استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة بشكل جيد.
-	٦٤,١	٠,٥٠٩	٣,٢١	إجمالي بُعد التكنولوجيا الذكية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط العام لبعد التكنولوجيا الذكية (٣,٢١) بوزن نسبي (٦٤,١%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (١,٩٣-٤,٨٤) بوزن نسبي (٣٨,٦%-٩٦,٨١%).
- تُشير تلك النسب إلى وجود قصور في مستوى البيئة التكنولوجية الذكية وعدم الاستخدام الأمثل لهذه الخدمة وإن هناك معوقات إدارية وتكنولوجية تُحد من استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة بشكل جيد للمواطنين.

جدول (٧): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات بعد الابتكار الإداري

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٩٧,٨	٠,٣١١	٤,٨٩	يتطلب تطوير الإدارة البيئية تحقيق مبدأ التكافؤ والعدالة بين العاملين وفقا لأدائهم وانجازاتهم.
٢	١٠٠	(a)٠٠٠٠٠٠	٥,٠٠	يتطلب تطوير الإدارة البيئية إشراك العاملين في وضع الخطط والأهداف المطلوبة لحثهم على الابتكار والتطوير.
٤	٩٢,٨	٠,٥٣٦	٤,٦٤	يتطلب تطوير الإدارة البيئية توفير التقنيات والتكنولوجيا الحديثة التي تساعد العاملين على الابتكار والتطوير.
١	١٠٠	(a)٠٠٠٠٠٠	٥,٠٠	يتطلب تطوير الإدارة البيئية استحداث نظام للحوافز المادية تساعد العاملين على الابتكار والتطوير.
٢	١٠٠	(a)٠٠٠٠٠٠	٥,٠٠	يتطلب تطوير الإدارة البيئية استحداث نظام للحوافز المعنوية تساعد العاملين على الابتكار والتطوير.
٥	٧٥,٧	٠,٤١٢	٣,٧٩	يتطلب تطوير الإدارة البيئية توفير البيئة الإدارية والمادية التي تساعد العاملين على الابتكار والتطوير.
-	٩٤,٣	٠,١٨٥	٤,٧٢	إجمالي بُعد الابتكار الإداري

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط العام لبعد الابتكار (٤,٧٢) بوزن نسبي (٩٤,٣%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (٥-٣,٧٩) بوزن نسبي (٧٥,٧%-١٠٠,٠%).
- تُشير تلك النسب إلى موافقة العينة لعبارات وإجمالي بُعد الابتكار الإداري.

جدول (٨): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات تطوير البيئة التنظيمية للإدارة البيئية

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٩٨,٦	٠,٢٥١	٤,٩٣	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية أن يتم إدراجها كإدارة قائمة بذاتها ضمن الهيكل التنظيمي للحي.
١	١٠٠	(a)٠,٠٠٠٠٠	٥,٠٠	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توافر الموارد البشرية اللازمة للعمل في الإدارة البيئية.
٢	٩٩,٤	٠,١٦٢	٤,٩٧	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توافر العاملين الحاصلين على مؤهلات تتناسب للعمل بالإدارة البيئية.
٤	٩٤,٤	٠,٥٨٣	٤,٧٢	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توافر العاملين الذين يمتلكون الخبرات الكافية في العلوم البيئية.
٥	٩٢,٢	٠,٦١٣	٤,٦١	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية التدريب المستمر للعاملين بها لإكسابهم الخبرات اللازمة للتعامل مع المشكلات البيئية داخل الحي.
٦	٨٨,٨	٠,٦٢٠	٤,٤٤	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية استخدام أحدث المقاييس الإدارية لتقييم أداء العاملين بها.
-	٩٥,٥	٠,٣٢٩	٤,٧٨	بُعد تطوير البيئة التنظيمية للإدارة البيئية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط العام لبعده تنمية البيئة التنظيمية (٤,٧٨) بوزن نسبي (٩٥,٥%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (٤,٤٤-٥) بوزن نسبي (٨٨,٨%-١٠٠,٠%).
- تُشير تلك النسب إلى موافقة العينة على عبارات بُعد تطوير البيئة التنظيمية للإدارة البيئية وعلى إجمالي البعد بالأحياء الثلاثة عينة الدراسة.

جدول (٩): نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات تطوير البيئة المادية للإدارة البيئية

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٢	٩٧,٣	٠,٣٤٢	٤,٨٧	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توافر الأدوات والمقاييس اللازمة للحد من التلوث البيئي للأنشطة الجارية داخل الحي.
٣	٩٤,٦	٠,٥٧٧	٤,٧٣	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية تفويضها سلطة اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للحد من التلوث البيئي داخل الحي.
٦	٧٨,٦	٠,٢٥١	٣,٩٣	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توفير الأدوات والمتطلبات اللازمة لتطبيق معايير ونظم الجودة العالمية (ISO).
٥	٩٢	٠,٨٠٥	٤,٦٠	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية أن تكون مسئولة عن الإدارات المعنية بالحفاظ على أمن وصحة العاملين، وكذلك الإدارات المعنية بحماية بيئة الحي.
١	٩٧,٨	٠,٣١١	٤,٨٩	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توفير شبكة اتصالات حديثة للتواصل والتعاون مع الجهات المعنية بحماية البيئة.
٤	٩٢,٨	٠,٧٩٩	٤,٦٤	يتطلب لتطوير الإدارة البيئية توفير الأدوات والأجهزة والمعدات التي تستخدم لحماية بيئة الحي.
-	٩٢,١	٠,٤٧٥	٤,٦١	إجمالي بُعد تطوير الإدارة البيئية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط العام لبعد تنمية البيئة التنظيمية (٤,٦١) بوزن نسبي (٩٢,١%)، وتراوحنت متوسطات العبارات بين (٣,٩٣-٤,٨٩) بوزن نسبي (٧٨,٦%-٩٧,٨%).
- تشير تلك النسب إلى موافقة العينة على عبارات بعد تطوير الإدارة البيئية وعلى إجمالي البعد من قبل عينة الدراسة بالأحياء الثلاثة عينة الدراسة.

اختبار صحة فروض الدراسة

تم اختبار صحة الفروض التي تم طرحها للتحقق من صحتها، وذلك كما يلي:
• اختبار صحة الفرض الأول: " ينص الفرض الرئيس توجد علاقة دالة إحصائية بين أبعاد معايير التميز وتطوير الأداء الإداري والخدمي ".
جدول (١٠): العلاقة الارتباطية بين معايير التميز وتطوير الأداء الإداري والخدمي

نظم الإدارة البيئية	المتغيرات	
**٠,٩٢٦	معامل ارتباط	الخدمات المقدمة
٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
**٠,٨٩١	معامل ارتباط	التكنولوجيا الذكية
٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
**٠,٨٩٩	معامل ارتباط	الابتكار
٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	
**٠,٩٢٦	معامل ارتباط	إجمالي معايير التميز
٠,٠٠١	الدلالة المعنوية	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز بأبعادها (الخدمات المقدمة، التكنولوجيا الذكية ، الابتكار) ، وتطوير الأداء الإداري والخدمي عند مستوى معنوية (٠,٠٥).

- مما سبق نقبل صحة الفرض الرئيس الأول القائل " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد معايير التميز وتطوير الأداء الإداري والخدمي ".

جدول (١١): اختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير معايير التميز على تطوير الأداء الإداري

والخدمي

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	-1,845	-8,026	0,001	0,926	0,857	436,04	0,001
معايير التميز	1,296	20,882	0,001				

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (0,926) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05) لذا توجد علاقة ارتباط بين معايير التميز تطوير الأداء الإداري والخدمي.
- من خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير لمعايير التميز على تطوير الأداء الإداري والخدمي بنسبة (85,7%)، وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) تبين أنها بلغت (436,04) بمستوى معنوية (0,001) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود أثر لمعايير التميز على تطوير الأداء الإداري والخدمي، وبالاعتماد على قيمة (ت) تبين أنها بلغت (20,882) بمستوى معنوية (0,001) مما يؤكد معنوية معامل الانحدار (B).

• اختبار صحة الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التمييز وتطوير أداء العاملين.

جدول (١٢): اختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير معايير التمييز على تطوير أداء العاملين

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	٢,٤٩٧	٢٧,٨٩٤	٠,٠٠١	٠,٨٥١	٠,٧٢٤	١٩١,٤٣	٠,٠٠١
معايير التمييز	٠,٥٢٤	١٣,٨٣٦	٠,٠٠١				

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) بين معايير التمييز وتطوير أداء العاملين بلغ (٠,٨٥١) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١)، ومن خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لمعايير التمييز على تطوير وتطوير أداء العاملين بنسبة (٧٢,٤%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٩١,٤٣) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة بين معايير التمييز وتطوير أداء العاملين والاعتماد على قيمة (ت) تبين أنها بلغت (١٣,٨٣) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد معنوية معامل الانحدار (B).
- مما سبق نقبل صحة الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التمييز وتطوير أداء العاملين.

• اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتنمية الابتكار.

جدول (١٣): اختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير معايير التميز على تنمية الابتكار

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	٠,٥٦٥	٣,١٥٨	٠,٠٠١	٠,٨٩٩	٠,٨٠٨	٣٠٨,١٢	٠,٠٠١
معايير التميز	١,٠٩٣	١٧,٥٥٤	٠,٠٠١				

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) بين معايير التميز وتنمية الابتكار للعاملين بلغ (٠,٨٩٩) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١)، ومن خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠٥) معايير التميز على تنمية الابتكار (بنسبة ٨٠,٨%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٣٠٨,١٢) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة بين معايير التميز وتنمية الابتكار، وبالاعتماد على قيمة (ت) تبين أنها بلغت (١٧,٥٥٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد معنوية معامل الانحدار (B).
- مما سبق نقبل صحة الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتنمية الابتكار.

• اختبار صحة الفرض الرئيس الثاني: ينص الفرض الرئيس الثاني على " توجد علاقة دالة إحصائياً بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية. جدول (١٤): الانحدار الخطى المتعدد التدريجي للنتيجة بأبعاد معايير التميز وتطوير الأداء الإداري والخدمي

R ²	قيمة ف		قيمة ت		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٩١,٢ %	** ٠,٠١	٨٠,٣٨٣	٠,٧٢٧	٠,٣٥١	٠,١٦٩	الجزء الثابت
			٠,٤٠٥	٠,٨٤١	٠,٣٧١	الخدمات المقدمة
			٠,٣٣٢	٠,٩٨٣	٠,٤٤٨	التكنولوجيا الذكية
			* ٠,٠٥	١,٩٩١	٠,٤٩٨	الابتكار

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

* دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

- معامل التحديد (R²) نجد أن المتغير المستقل (معايير التميز)، تفسر (٩١,٢%) من التغير الكلي في المتغير التابع " تطوير الأداء الإداري والخدمي " ، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.
- اختبار معنوية المتغير المستقل باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغيرات التابعة الأكثر تأثيراً ، (بُعد الخدمات المقدمة، التكنولوجيا المقدمة، بُعد الابتكار)؛ حيث بلغت قيم "ت" (٠,٨٤١)، (٠,٩٨٣)، (١,٩٩١) على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٨٠,٣٨٣) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تطوير الأداء الإداري والخدمي.

جدول (١٥): العلاقة الارتباطية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية

المتغيرات	الإدارة البيئية
بُعد تطوير البيئة التنظيمية	معامل ارتباط
	الدلالة المعنوية
بُعد تطوير البيئة المادية	معامل ارتباط
	الدلالة المعنوية
بُعد تطوير الأداء البيئي	معامل ارتباط
	الدلالة المعنوية
إجمالي معايير التميز	معامل ارتباط
	الدلالة المعنوية

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية بأبعادها (البيئة التنظيمية، البيئة المادية، الأداء البيئي) ، عند مستوى معنوية (٠,٠٥).
- ما سبق يتضح صحة الفرض الرئيس الثاني: توجد علاقة دالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية.

جدول (١٦): اختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير معايير التميز على تطوير أداء الإدارة البيئية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	١,٧٤٨	٩,١١٨	٠,٨٧٦	٠,٧٦٧	٢٤٠,١٦	٠,٠٠١
معايير التميز	٠,٨٠٢	١٥,٤٩٧				٠,٠٠١

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (٠,٨٧٩) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لذا توجد علاقة ارتباط بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية.
- من خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير معايير التميز على تحقيق البعد البيئي بنسبة (٧٦,٧%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٤٠,١٦٤٣٦,٠٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباط بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية، وبالاعتماد على قيمة (ت) تبين أنها بلغت (١٥,٤٩٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد معنوية معامل الانحدار (B).

* اختبار صحة الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير البيئة المادية.

جدول (١٧): اختبار الانحدار البسيط لقياس تأثير معايير التميز على تطوير البيئة المادية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	١,١٦٣	٤,٦٤٩	٠,٠٠١	٠,٨٥١	٠,٧٢٥	١٩٢,٣٩	٠,٠٠١
معايير التميز	٠,٩٣٦	١٣,٨٧١	٠,٠٠١				

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) بين معايير التميز وتطوير البيئة المادية بلغ (٠,٨٥١) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١)، ومن خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير معنوي عند مستوى معنوية (٠,٠٥) معايير التميز على تنمية البيئة المادية بنسبة (٧٢,٥%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٩٢,٣٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة بين معايير التميز وتطوير البيئة المادية وبالاعتماد على قيمة (ت) تبين أنها بلغت (١٣,٨٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد معنوية معامل الانحدار (B).
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الأول " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز

وتطوير البيئة المادية".

• اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي.

جدول (١٨): اختبار الانحدار البسيط لتأثير معايير التميز وتحسين الأداء البيئي

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية
الثابت	١,٧٤٨	٩,١١٨	٠,٠٠١	٠,٨٧٦	٠,٧٦٧	٢٤٠,١٦	٠,٠٠١
معايير التميز	٠,٨٠٢	١٥,٤٩٧	٠,٠٠١				

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (٠,٨٧٩) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لذا توجد علاقة ارتباط بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي.
- من خلال نتائج معامل التحديد (R2) للانحدار نجد أن هناك تأثير معايير التميز على تحقيق البعد البيئي بنسبة (٧٦,٧%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٤٠,١٦٤٣٦,٠٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.
- تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود معايير التميز وتحسين الأداء البيئي وبالاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (١٥,٤٩٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B).
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي".

جدول (١٩): الانحدار الخطي المتعدد التدريجي للتنبؤ بأبعاد معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية

R ²	قيمة ف		قيمة ت		معامل الانحدار (B)	المتغير المستقل
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
٩٣,١%	*,٠,٠١	٨٤,٥٧١	٠,٧٢٧	٠,٤٥٣	٠,١٨٩	الجزء الثابت
			**٠,٠٢	٢,٣٧٦	٠,٨٤	بُعد تطوير البيئة التنظيمية
			*٠,٠٥	١,٩٩١	٠,٤٩٨	بُعد تطوير البيئة المادية
			**٠,٠١	٣,٩٣٣	١,٠٥١	بُعد تطوير الأداء البيئي

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). * دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق مجموعة من النتائج التي تم التوصل إليها:

- معامل التحديد (R²) نجد أن المتغير المستقل (معايير التميز)، يفسر (٩٣,٢%) من التغير الكلي في المتغير التابع " تطوير أداء الإدارة البيئية"، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.
- اختبار معنوية المتغير المستقل باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغيرات التابعة الأكثر تأثيراً ، (بُعد تطوير البيئة التنظيمية، بُعد تطوير البيئة المادية ، بُعد تطوير الأداء البيئي)؛ حيث بلغت قيم "ت" (٢,٣٧٦)، (١,٩٩١)، (٣,٩٣٣) على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).
- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل ، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (٨٤,٥٧) وهي ذات

معنوية عند مستوى أقل من (0,01) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تطوير أداء الإدارة البيئية.

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

- 1- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز بأبعادها (الخدمات المقدمة، التكنولوجيا الذكية ، الابتكار) ، وتطوير الأداء الإداري والخدمي عند مستوى معنوية (0,05)
- 2- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء العاملين؛ حيث تبين بالاعتماد على قيمة (ت) أنها بلغت (13,83) عند مستوى معنوية (0,001).
- 3- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتنمية الابتكار؛ حيث تبين بالاعتماد على قيمة (ت) أنها بلغت (17,554) عند مستوى (0,001).
- 4- وجود علاقة ارتباط بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05)
- 5- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير البيئة المادية للإدارة البيئية بلغ (0,851) عند مستوى معنوية (0,05)
- 6- توجد علاقة ارتباط بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي؛ حيث بلغت قيمة (ت) (0,879) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,05).

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث فإنه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التالية:
جدول (٢٠): خطة عمل مصغرة لفاعلية دور معايير التميز في تطوير الإدارة البيئية

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	آلية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القائم بالتنفيذ	المدى الزمني
١	وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز بأبعادها (الخدمات المقدمة، التكنولوجيا، الكفاءة، الابتكار)، وتطوير الأداء الإداري والخدمي	• التقييم المستمر للبيئة الإدارية والتنظيمية وفقاً لمعايير التميز المتبعة لضمان تحسين الأداء الإداري والخدمي وتطويره بشكل مستمر.	• وضع خطة طويلة المدى لتطوير وتحسين الهيكل التنظيمي للحي.	• توفير البنية التحتية التي تساهم في سهولة تقديم الخدمات . • أدوات ومقاييس حديثة للتقييم	• الإدارة العليا • إدارة التخطيط • إدارة المتابعة • إدارة الموارد البشرية	سنة مالية
٢	وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين معايير التميز وتطوير أداء العاملين.	• الاهتمام بالتدريب المستمر لرفع مستوى وكفاءة العاملين وتنمية مهاراتهم وحثهم على الابتكار والتطوير المستمرة.	• وضع خطة طويلة المدى للبرامج التدريبية التي يحتاجها العاملين بالحي.		• إدارة الموارد البشرية • إدارة التدريب • إدارة التخطيط • إدارة المتابعة	سنة مالية

تابع: جدول (٢٠):

م	النتيجة	التوصية المرتبطة بها	آلية التنفيذ	الموارد المطلوبة	القائم بالتنفيذ	المدى الزمني
٣	وجود علاقة ارتباط بين معايير التميز وتطوير أداء الإدارة البيئية.	• الاهتمام بتضمين معايير التميز ضمن الأداء البيئي للإدارة البيئية وفقاً لمتطلبات نظم الإدارة البيئية الحديثة.	• الاستعانة بالكفاءات والخبرات في مجال العلوم البيئية. • وضع آلية لمراجعة الأداء البيئي للإدارة البيئية لتحسين أدائها بشكل مستمر لتحقيق البعد البيئي.	• توفير أدوات تطبيق نظم الإدارة البيئية الحديثة. • إدارة الموارد البشرية لإدارة التدريب لإدارة التخطيط لإدارة المتابعة لإدارة الإدارة البيئية	• الإدارة العليا • إدارة الموارد البشرية • إدارة التدريب • إدارة التخطيط • إدارة المتابعة • الإدارة البيئية	سنة مالية
٤	توجد علاقة ارتباط بين معايير التميز وتحسين الأداء البيئي.	• استخدام معايير التميز في تقييم الأداء البيئي بهدف تحسينه بشكل مستدام	• تنفيذ خطة إستراتيجية لتطبيق اشتراطات حماية البيئة المادية للجهاز	• توفير أدوات التقييم المستمر للأداء البيئي للإدارة البيئية	• الإدارة العليا • إدارة التخطيط • إدارة المتابعة • الإدارة البيئية	سنة مالية

المراجع

- أسماء شرفة: الإدارة البيئية الوجه الجديد للمسؤولية البيئية في المنظمات الصناعية الجزائرية "دراسة ميدانية"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، النجف الأشرف، العدد (٤٢)، ٢٠١٧.
- إيمان محفوظ مصطفى: متطلبات تفعيل إدارة التميز بالجامعات المصري - جامعة مدينة السادات نموذجا، رسالة دكتوراه كلية التربية، قسم التربية، جامعة مدينة السادات، مصر، ٢٠١٩.
- بثينة إبراهيم محمد صالح: قياس أداء المؤسسات الحكومية الخدمية باستخدام معايير الموصفات القياسية ونموذج التميز الأوروبي وبطاقة الداء المتوازن - دراسة حالة الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية (القطاع الحكومي)، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان لعلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٨.
- تغريد بنت محمد آل إبراهيم: متطلبات تطبيق إدارة التميز المؤسسي بمكاتب العمل في مدينة الرياض على ضوء معايير جائزة التعليم للتميز، مجلة البحث العلمي للتربية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، العدد (٢١)، السعودية، أكتوبر، ٢٠٢٠.
- رانية عمر محمد: "أهمية المحاسبة عن التكاليف البيئية لتحسين جودة المعلومات المحاسبية"، دراسة ميدانية على المنشآت الصناعية بمدينة جدة"، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، ٢٠٠٨.
- سامية جلال سعد: الإدارة البيئية المتكاملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ٢٠٠٥.
- عمر زمالة، معين أمين: نظام الإدارة البيئية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (٢)، العدد (١٩)، ٢٠١٨.
- محمد عمر عبد القادر صقر: واقع إدارة التميز في الجامعة الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل تطويره، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠١٦.
- نادية حمدي صالح: الإدارة البيئية المبادئ والممارسات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ٢٠٠٣.

- نادية راضي عبد الحلیم: "مساهمة النظم المحاسبية في التقرير والإفصاح عن الأداء البيئي لمنظمات الأعمال"، المجلة العلمية لكلية التجارة، كلية التجارة فرع البنات، جامعة الأزهر، القاهرة، العدد التاسع عشر، ديسمبر، ٢٠٠١.
- نهال محمد فتحي الشحات: برنامج لتطبيق نظم الإدارة البيئية في الصناعات الكبيرة لتحقيق التنمية المستدامة" رسالة دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، ٢٠٠٨.
- هند أحمد محمد: واقع ممارسة معايير التميز الإداري لدى مدراء إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية: واقع ممارسة معايير التميز الإداري لدى مدراء إدارات التعليم، مجلة البحث العلمي في التربية، كلية التربية، جامعة أم القرى،، السعودية، العدد (١٩)، ٢٠١٨.
- وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية: جائزة مصر للتميز الحكومي، الدورة الأولى، ٢٠١٩.
- ياسين كاسب الخرشنة وآخرون: اثر عوامل التغير على تحقيق التميزا لتنظيمي- شركة البوتاس العربية نموذجا ، مجلة دراسات العلوم الإدارية، ، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الأردنية ، المجلد (٤٠)، العدد (٢)، ٢٠١٣.
- يوسف عبد الحميد يوسف: نموذج مقترح لتطوير أداء قيادات منظمات المجتمع المدني كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي في ضوء معايير التميز، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، ٢٠١٦.

- Abd alla Hamad: 2016: impact of the excellence criteria represented in (leadership, strategy, manpower, partnerships, resources and operations) on the performance of Civil Aviation Corporation by a field study of various civil aviation units., Journal of Total Quality Management vol. 17 No. 1 (2016).
- Calvi, M. (2006), Using Enablers of the EFQM Model to Manage Institution of Higher Education, Quality Assurance in Education: An International Perspective ERIC, 2(14): 99-122.
- Edward Eloy Montoya (2020): Municipal Government Excellence through Exceptional Leadership and Management: An

Exploratory Case Study, University of Phoenix. ProQuest
Dissertations Publishing.

- M Ikram, *et al* (2019): Do environmental management systems help improve corporate sustainable development? Evidence from manufacturing companies in Pakistan, *Journal of Cleaner Production* Volume 226, 20 July, pp, 628-641.
- Pinar, T & Girard, A. (2008), Organizational learning and the learning organization: Reviewing evolution for prospecting the future, *The Learning Organization*, vol. (4) No.(15),pp 294-308.

**THE ROLE OF STANDARDS OF EXCELLENCE IN
THE DEVELOPMENT
OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT
APPLIED STUDY ON SOME NEIGHBORHOODS IN
THE CITY OF CAIRO**

**Marwa H. I. Essa⁽¹⁾; Mahmoud M. A. Sobh⁽²⁾; Soha E. Ragab⁽³⁾
and Mostafa A. Ghareeb⁽⁴⁾**

1) Grad. Student, Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) Institute of Social Work, Cairo 4) PhD in Quality Performance Indicators, Faculty of Graduate Statistical Research

ABSTRACT

The research aims to identify the importance and role of standards of excellence in the development of environmental administrations in some local neighborhoods in the environmental governorate of Cairo. To achieve the objectives of the research, a questionnaire was designed and distributed to some executive officials in the neighborhoods of Al-Salam, Al-Salam Awal, Al-Marj. The survey lists were also used to collect the primary data necessary to conduct the field study through a survey list that was designed to ensure the validity or incorrectness of the research hypotheses. Statistically significant between activating the role of environmental management and improving environmental performance. In light of the findings of the study, the study concluded several recommendations, the most important of which are the need to apply and adopt the concept of standards of excellence within local

380

المجلد الواحد والخمسون، العدد الحادي عشر، الجزء الثالث، نوفمبر ٢٠٢٢

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

neighborhood administrations because of their role in improving and developing the environmental performance of environmental departments.

Keywords: standards of excellence, environmental management, local neighborhoods, performance development.