



جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
المؤتمر الدولي الرابع للدراسات والبحوث البيئية
" بيئة مستدامة ذكية "



Journal of Environmental Studies and Researches (2017), 7(2-C)779-790

اثر الإدارة البيئية على جودة الخدمة المقدمة للعميل
بالتطبيق على الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

نبيل نصر الحفاوى¹ , حسنين السيد طه² , حنان فاروق معروف³

¹ معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة السادات

² كلية التجارة جامعة مدينة السادات

³ الباحثة / مدير عام الموارد البشرية بهيئة المواصفات والجودة

ملخص البحث

يعتبر بقاء واستمرار المنظمات مرهون بتحولها الى مدخل إدارى للوقاية من المصدر واستخدام تكنولوجيا اكفاً وانظف وتمثل الإدارة البيئية أسلوب منهجى لمنع الاعتبارات البيئية مع انشطة الانتاج مع التزام المنظمات بآداء دور فعال للبحث عن وسائل لزيادة فاعليتها وقد تناول هذا البحث الإدارة البيئية وأثرها على جودة الخدمة بالتطبيق على الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة البيئية ومدى استخدامها لأساليب ملائمة لإدارتها، ومعرفة معوقات تطبيقها، وذلك من خلال تحديد المشكلة والتي تتمثل فى عدم اقتصار المشكلة البيئية على مكان محدد بل تخطته لتصبح من المشكلات العالمية ولا سيما عند استغلال الموارد الطبيعية بشكل غير معتاد ومألوف فضلاً عن غياب دور الإدارة البيئية فى النهوض بمستقبل مصر اقتصاديا وعلميا وقد تطرق البحث للتعريف بالإدارة البيئية وهى الجهود المنظمة التى تقوم بها المنظمات للاقتراب من تحقيق الاهداف بوصفها جزء اساسيا من سياستها وتعدد الخصائص البيئية مثل قدرة الادارة على التعامل مع المتغيرات والقدرة على فهم وتحليل واستيعاب التكنولوجيا الحديثة مع كيفية ادارة الوقت وتنمية روح العمل الجماع وذلك باتباع ادوات السياسة البيئية التى تتمثل فى الادوات التعليمية والثقافية والمؤسسية والتشريعية والتنظيمية ومعايير الجودة والمنافسة والتمويل وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات تأثير قوى لمتغير تطبيق الإدارة البيئية على جودة الخدمة وبمستوى معنوى تام وبمساهمة جيدة لتطبيق الإدارة البيئية فى جودة الخدمة من خلال معامل التحديد، وهذا ما أكدته الدراسة النظرية واجابات المبحوثين حول الإدارة البيئية والعملاء حول جودة الخدمة المقدمة لهم .

ABSTRACT:

the research shows up the importance of complete quality and clarifies the benefits of applying it inside the Egyptian general department of properties and quality. It also shows the strategy's vital role in achieving the continuous development with its three diminsions, economical, social, and environmental. regarding that the goal of continuous development is to save human needs no the long term. in addition to keeping the human natural resources and reducing the degradation with the concederation that this target can't be achieved except through the complete system of balanced work between the country institutions

Recommendations

1.the importance of adopting the concept of complete quality as a department system according to its properties and advantages.

2.the importance of evaluating the employees performance using the complete quality as an evaluating criterion.

3.to apply developement we must change our look to the environment with three diminsions:

Journal of Environmental Studies and Researches (2017), 7(2-C) (Special Issue) Issued by Environmental Studies and Researches Institute (ESRI), University of Sadat City

saving the environment, reach a credible growth level, and seeking to achieve sociable justic.

4. develope entire management to suit different systems.

5. adopt the concept of developement as a national target for all countries as it accomplishes the economical, sociable, environmental, and technological diminsions at the same time.

مقدمة

تتجه كثير من المؤسسات الصناعية فى الوقت الحاضر للاهتمام بالاعتبارات البيئية فى استراتيجيات أعمالها وخططها طويلة الأجل . ويعد هذا التوجه أساس لبقاء هذه المؤسسات فى السوق وتنافسها مع نظرائها من المهتمين بالبيئة ، وكذلك نقطة بدء لضمان تطبيق المواصفات البيئية فى النشاطات الممارسة من قبل المؤسسات الصناعية ، لذلك يجب أن تتوافر لديها إدارة بيئية ذات مستوى متميز وفعال حيث تساعد فى الرقابة والتخطيط وتطوير الأداء البيئى بما يتلاءم مع السياسة البيئية للمؤسسة.

أولاً : أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من خلال الأهمية التى تحتلها الإدارة البيئية سواء فى كونها دعامة أساسية للنشاط الاقتصادى فى الحفاظ على الموارد الطبيعية وترشيد استهلاكها ، أو كونها تلبي احتياجات التنمية المستدامة ومقدرتها فى الحفاظ على عناصر النظام البيئى على الاستمرار . فضلاً عن كونها أداة مساهمة بشكل فعال فى التخلص من كل عناصر المخلفات وتحويلها لمنتجات صديقة للبيئة ، خاصة مع تزايد حجم هذه المخلفات فى المجتمع المصرى ، ورفع مستوى جودة الخدمة المؤداة سواء على مستوى القطاع الحكومى أو غيره من القطاعات .

ثانياً : أهداف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مايلى :

- 1- معرفة واقع الإدارة البيئية من خلال إيجاد أساليب ملائمة لإدارتها .
- 2- معرفة آليات التطبيق الفعال لنظام الإدارة البيئية .
- 3- الوقوف على مدى إسهام الإدارة البيئية فى تحسين جودة الخدمة .

ثالثاً: مشكلة الدراسة وتساولاتها

تتمحور مشكلة البحث فى دراسة واقع نظم الإدارة البيئية ودورها فى التنمية المستدامة ، بسبب عدم اقتضار المشكلة البيئية على مكان محدد ، بل تخطته لتصبح من المشكلات العالمية المعاصرة ، ولا سيما عند استغلال الموارد الطبيعية بشكل غير معتاد ومألوف ، ودون أى اعتبار لما ينجم عن الفعل اللابئي المخل فى جوهر التوازن البيئى . فضلاً عن غياب دور الإدارة البيئية فى النهوض بمستقبل مصر اقتصادياً وعلمياً بالشكل الذى يمكن من خلق بيئة سليمة ، خاصة مع تزايد حجم المخلفات الصلبة وغيرها ، والانتشار الفج لمخلفات المصانع وتأثيره الضار بالبيئة والصحة والانسان .

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسى التالى :

ماهو دور الإدارة البيئية فى تحسين جودة الخدمة بالهيئة العامة المصرية للمواصفات والجودة ؟ ومن هذا التساؤل الرئيسى تتفرع عدة أسئلة هى :

- 1- ماهو الدور الذى تقوم به الإدارة البيئية فى تحسين جودة الخدمة ؟
- 2- ماهو واقع تطبيق الإدارة البيئية فى تحقيق بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة ؟

رابعاً: فروض الدراسة

يقوم البحث على اختبار فرضية أساسية هى :

- توجد علاقة ذات معنوية ودلالة احصائية بين الإدارة البيئية وبين جودة الخدمة.

خامساً: الدراسات السابقة

1- يحيى أحمد الجوهري (2011)

بعنوان " دراسة الأبعاد البيئية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

بالتطبيق على قطاع البريد المصري ، هدفت الدراسة إلى بيان أهمية تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة جنباً إلى جنب مع نظام الإدارة البيئية ، وتوصلت الدراسة إلى أن التكامل بين متطلبات نظام الجودة الشاملة ونظام الإدارة البيئية ليس تاماً ، وإنما يوجد تشابه نحو النتائج المحتملة لتطبيق نظام الجودة الشاملة ونظام الإدارة البيئية .ⁱ

2- دراسة على عبد الحكيم على عمارة (2012)،

بعنوان دراسة تحليلية لمعوقات تفعيل نظم الإدارة البيئية بالتطبيق على شركات الأسمنت في مصر،

هدفت الدراسة إلى تشخيص الوضع الراهن لنظم الإدارة البيئية في شركات الأسمنت، مع دراسة دور الدولة الرقابية للحفاظ على البيئة، وقد توصلت الدراسة الى وجود قصور من جانب الشركات في توفير الموارد المالية اللازمة، مع ضعف التواصل بين إدارة الشركات .ⁱⁱ

3- دراسة حمزة شنوف (2013)

بعنوان " أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية " ،

هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المالي للمؤسسة بعد تبنيها نظام الإدارة البيئية، وقد توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تستخدم جميع متطلبات نظام الإدارة البيئية مما انعكس بالإيجاب على أداؤها المالي خلال فترة الدراسة .ⁱⁱⁱ

4 - دراسة طارق نعمان ابراهيم (2014)

بعنوان " نظم الإدارة البيئية ودورها في زيادة القدرة التنافسية لصادرات الصناعات الغذائية المصرية " ،

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المحددات البيئية على تطوير وزيادة الصادرات المصرية من السلع الغذائية وإمكانية التوافق مع متطلبات المعايير البيئية للأسواق الخارجية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها الإهتمام بالمعايير والاشتراطات البيئية يعمل على زيادة الصادرات المصرية، كما أن الإهتمام بتحديث الصناعة المصرية يعمل على زيادة الصادرات المصرية .^{iv}

5- دراسة مشعل نافع دحام العنزي (2014)

بعنوان " دور الإدارة البيئية في خفض الملوثات البيئية في قطاع البناء بدولة الكويت " ،

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة البيئية في قطاع البناء بدولة الكويت واقع التلوث البيئي ودور الإدارة البيئية في خفض الملوثات البيئية في قطاع البناء، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف بين اتجاهات المستقصى منهم نحو واقع الإدارة البيئية بالكويت باختلاف نوع المستقصى منهم .^v

6-دراسة محمد حسن عبدة عرنوس (2014)،

بعنوان " نموذج مقترح بين تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات "

دراسة تطبيقية على شركة أبي قير للأسمدة والصناعات الكيماوية، هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم إدارة البيئية وتقييم الدور الذي يلعبه تطبيق الإدارة البيئية، في الحد من مشكلات التلوث الصناعي داخل قطاع صناعة الأسمدة والصناعات الكيماوية. وتحقيق المزايا التنافسية للمنظمة محل الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى تحقيق عدد من المزايا نتيجة تطبيق نظام الإدارة البيئية أهمها الجودة والتكلفة والسمعة والابتكار والمرونة والاستجابة مما انعكس بالإيجاب على الشركة .^{vi}

7- دراسة مروة السيد محمد (2015)،

بعنوان دور نظم المعلومات البيئية في ترشيد تكاليف إدارة أعمال الصيانة والإحلال لمحطات تلمبات الري والخلط

حيث هدفت الدراسة إلى محاولة التوصل لدور نظم المعلومات البيئية في ترشيد إدارة أعمال الصيانة والإحلال لمحطات الري والخلط، وتوضيح أثر نظام معلومات بيئية على تكاليف برامج الصيانة التعرف على المشكلات والصعوبات الناتجة عن عدم تطبيق نظام معلومات للمحاسبة عن التكاليف الناتجة عن برامج الصيانة والإحلال

بسبب الملوثات البيئية المختلفة فى طلبات الرى والصرف ، وتحديد أثر توافر معلومات خاصة بالتكاليف البيئية فى ترشيده اتخاذ القرارات الإدارية^{vii}.

سادساً : الإطار النظرى للدراسة

(أ)- مفهوم الإدارة البيئية

تتعدد المفاهيم التى تتناول الإدارة البيئية ولكن سوف نتناول إحدى هذه التعريفات بحيث يتم إلقاء الضوء على ماهية الإدارة البيئية حيث ينظر لها على أنها "الجهود المنظمة التى تقوم بها المنظمات للاقتراب من تحقيق الاهداف البيئية بوصفها جزءاً أساسياً من سياساتها"^{viii} كما أنها تهتم بالتعديلات المطلوبة فى نظم المنشآت والمنظمات المختلفة، بحيث يكون الاهتمام بالبيئة مجالاً مؤثراً وفعالاً فيها، وينعكس ذلك جلياً فى الهيكل الوظيفي للمنشآت من حيث المسؤوليات والمهام وتنفيذ الخطط والمراجعة للخطط البيئية، بهدف تحسين أداء المنشأة وخفض أثارها البيئية الضارة أ منعها تماماً وقد بدأت الدول جميعها فى العالم الاهتمام بالإدارة البيئية، بوصفها الوسيلة المناسبة لتصحيح أوضاع الصناعة، مما دفع العديد من الحكومات إلى وضع مقاييس تشريعية للإدارة البيئية، مع محاولة استخدام هذه المقاييس على أساس تطوعي إلى أن أصبح شرطاً مهماً فى التعامل بين كثير من الشركات والهيئات والمنظمات مما يحقق ميزة تنافسية، وصولاً إلى تطبيق نظم الإدارة البيئية

(ب)- خصائص الإدارة البيئية

- قدرة الإدارة التعامل مع المتغيرات (بيئية - اقتصادية -...) بصفتها جزء محوري من نشاطها.
- الانسجام والالتحام بين المنظمة والتعامل مع الغير داخلها وخارجها.
- القدرة على فهم وتحليل واستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- القدرة على التفاعل بين موارد المنظمة (البشرية والمادية وغيرها) وتوظيفها وادارتها وصولاً إلى المستويات أو القدرات التنافسية مع الغير .
- الأخذ فى الاعتبار ميزة فعاليات إدارة الوقت فى مواجهة الاعمال المطروحة .
- تنمية روح بناء فرق العمل الجماعية لضمان المشاركة من الجميع .
- العمل على إنجاز أداء الأعمال من منظور الجودة الكلية أو الشاملة .
- القدرة على استثمار رأس المال البشرى فى الإبداع والابتكار الفعال .
- الاقتراب من المنظمات المماثلة لدراسة تجاربها والاستفادة منها^{ix}.

(ج) السياسة البيئية:

تقوم الإدارة العليا فى المنظمات بوضع الخطط والسياسات البيئية التى تعبر من خلالها عن مدى إلتزام المنظمة تجاه البيئة ووضع الخطوط العريضة للأهداف بما يتفق مع متطلبات الأيزو 14001 التى تتطلب أن تكون السياسة البيئية كالتالى^x:

- مناسبة مع طبيعة ومقدار الأثار البيئية المترتبة على أنشطة ومنتجات وخدمات المنظمة.
- أن تتضمن التزاماً بالتحسين المستمر.
- أن تتضمن التزاماً بعدم التلوث.
- أن تتضمن التزاماً بالقوانين والتشريعات والأحكام وأية متطلبات أخرى.
- أن تضع الخطوط العريضة لإقامة أهداف بيئية محددة ومراجعتها.
- أن يتم توثيقها وتطبيقها والمحافظة عليها والالتزام بها
- اعلام كافة الموظفين بهذه السياسة وأن تنشر بصفة عامة على الجمهور.

(د)-أدوات السياسة البيئية

يوجد ثلاثة أنواع من الأدوات لتنفيذ السياسة البيئية تتمثل فى الأتى :

1- الأدوات التعليمية والتثقيفية :

وهى تشمل البرامج التليفزيونية والإذاعية، برامج الإنترنت، المحاضرات العامة والندوات والمعسكرات الشبابية، وتهدف إلى توعية الجمهور بضرورة الاهتمام بسلامة ونظافة البيئة، وتغيير الأنماط الاستهلاكية المضرة بالبيئة والاهتمام بالتدوير وإعادة الاستخدام، وكذلك تعريف المستهلك بمصادر التلوث فى السلع المصنعة والمواد

الغذائية وكيفية التعامل معها. وتقع مسؤولية القيام بهذا الدور على عاتق المؤسسات التعليمية والمنظمات غير الحكومية الجمعيات الأهلية، كجماعات حماية البيئة والتجمعات الشبابية وجمعيات حماية المستهلك. وبالنظر للوضع الراهن في الدول العربية فإننا نلاحظ خلو الساحة من مثل هذه التنظيمات في بعض البلدان وعدم فعاليتها في البلدان التي توجد فيها.^{xi}

2- الأدوات المؤسسية والتشريعية :

وهي تشمل مجمل القوانين واللوائح والتشريعات الخاصة بحماية البيئة وما يتبعها من مؤسسات وهيكل تنفيذية، ويأتى في مقدمة ذلك وجود قانون لحماية البيئة وهيئة مركزية مستقلة ومؤهلة لتنفيذ القانون . وبالرغم من وجود قوانين ومؤسسات حماية البيئة في العديد من البلدان العربية ، إلا ان هذه القوانين تعاني من الشمولية وعدم الوضوح كما تعاني المؤسسات من الضعف وعدم الفاعلية .

3- الأدوات التنظيمية المباشرة :

يتطلب استخدام الأدوات التنظيمية وجود الأطر التشريعية والمؤسسية المشار إليها سابقاً ، وتشمل هذه الأدوات مجمل الأنشطة التدخلية لهيئات حكومية في آليات السوق بهدف معالجة الخلل السوقي المتمثل في غياب أسواق السلع البيئية ووجود التأثيرات الخارجية السلبية للأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالتلوث البيئي. وهناك ثلاثة أساليب من التنظيم تستخدم في مكافحة التلوث البيئي هي :

- التنظيم باستخدام الأوامر والتحكم :

- التنظيم المبني على التكنولوجيا ويتمثل في التحديد المباشر للمستويات الدنيا للتقنيات التي يجب استخدامها في الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالتلوث

- التنظيم المبني على آليات السوق وهو النوع الذى تدعمه وتشجعه النظرية الاقتصادية كأجسب الأساليب لمكافحة التلوث وخاصة في الاقتصاديات الحرة والتي تعتمد على آلية السوق في توزيع الموارد الاقتصادية.

4-معايير الجودة والمنافسة :

وهي المعايير البيئية التي تلتزم بها المؤسسات والمنظمات لمختلفة، فضلاً عن مفاهيم الجودة الحديثة، التي تؤدى دوراً كبيراً في المنافسة بين الشركات والهيئات المنتجة، ومدى مراعاتها للشروط البيئية.

5-التمويل :

ويقصد به ما تسعى إليه أغلب الشركات المنتجة في استهلاك الطاقة النظيفة (دراسات الجدوى البيئية) ، بعيداً عن التلوث البيئي، الأمر الذى يؤدى إلى توفير في تكاليف العملية الإنتاجية وفي زيادة الفرص التسويقية، لذا أعطت الجهات الممولة عناية واهتمام قبل دراسة تمويل المشروعات، من خلال تخفيض الالتزامات البيئية، حتى لا يؤدى إلى ارتفاع التكلفة وصعوبة في استرداد الأموال مرة أخرى.^{xii}

ه- دوافع تبني الإدارة البيئية في المنظمات

يعتبر تبني الإدارة البيئية مطلباً أساسياً في شروط الانضمام لمنظمة التجارة العالمية حيث أصبح المنتج البيئي مطلوباً عالمياً حفاظاً على الصحة العامة من ناحية وللحفاظ على البيئة من ناحية أخرى، كما أصبحت الإدارة البيئية أمراً يفرضه القانون على المؤسسات لذلك نجد المؤسسة الصناعية تدمج هذه الإدارة البيئية إجبارياً ضمن هيكلها الوظيفي كما يتضح من خلال الآتى :

1- أسباب التبني الطوعي للإدارة البيئية :

يعتبر تبني الإدارة البيئية في المنظمات أمراً هاماً وحيوياً لما يترتب على تطبيق الإدارة البيئية من تخفيض للتكاليف وتحسين الانتاجية، وتحقيق وفرة مالية، ومزايا تسويقية مما يعكس في النهاية على زيادة أرباحها وزيادة قدرتها التنافسية، بالإضافة إلى منافع أخرى :

- حماية الأنظمة البيئية واستخدام أكفاً للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة.

- تقليل كمية النفايات وبالتالي نقل المخاطر الناتجة عن الانبعاثات والإصدارات الإشعاعية فيؤدى ذلك إلى تحسين صحة الانسان في العمل والمجتمع.

- الإسهام فى معالجة مشكلة الاحتباس الحرارى وحماية طبقة الأوزون التى أصبحت تهدد مستقبل الأجيال القادمة.

- التضامن والتعاون مع السلطات فى حل المشاكل البيئية .
- زيادة الوعى بالمشاكل البيئية فى المنطقة التى تتمركز فيها المؤسسة وفروعها .
- تحسين الأداء فى النواحي البيئية ودفع العاملين للتعرف على المتطلبات البيئية وتحسين قدرتهم على الأداء الصناعى البيئى ، وتدريبهم وإثبات دورهم الكبير فى حماية البيئة .
- تترك الإدارة البيئية أثر عميق فى تحسين صورة الشركات بيئياً، وتحسن الصورة العامة للمؤسسة امام مجتمعها وقواه الفاعلة فى مجال حماية المستهلك والبيئة وتمكين المؤسسات وكسب دعمهم .

2- الضغوط الخارجية لتبنى الإدارة البيئية

حيث أصبح تبنى الإدارة البيئية مطلباً أساسياً للعديد من الجهات الخارجية ذات المصلحة كالجماعات الضاغطة، مستهلكين، موردين، مساهمين، مقرضين، هيئات حكومية، جماعات ضغط بيئى وفيما يلى شرح لكل منها :

* المتطلبات الحكومية تضع الحكومة تشريعات بيئية لجعل المؤسسة أكثر التزاماً ورعاية للاعتبارات البيئية، وإذا لم تلتزم فإنها ستعرض للمساءلة القانونية، ولأن التشريع يمثل الطريق الناجح لتحقيق الغرض المرجو، فقد اهتمت الدول المتقدمة بـ **ISO 14000** بسبب الدور الذى يلعبه كبدل عن الأنظمة والتشريعات المتشددة والمكلفة.

* المستهلكون حيث يتنامى الوعى البيئى فى الأوساط الاجتماعية بمرور الزمن، وينسحب ذلك المنطق إلى شريحة المستهلكين، إذ أصبحت البيئة أحد العوامل الرئيسية المؤثرة على دوافعهم الاستهلاكية، وأحد الاعتبارات الأساسية فى تحديد رغباتهم وجاذبيتهم وتفضيلاتهم لنمط معين من السلع دون غيرها، حيث أصبحت السلع التى لا تسبب ضرراً للبيئة تشهد إقبالاً غير عادى على شرائها وكذلك إقبال المنتجين على إنتاجها.^{xiii}

وترى الباحثة أن وجود طلب استهلاكي على السلع المتوافقة بيئياً تشكل فرصاً استثمارية للعديد من المنتجين، مما يعمل على توسيع نطاق السوق وخلق فرص تسويقية جديدة ومزايا تنافسية غير عادية للمؤسسات التى تسعى للربح لذلك يجب على المؤسسات الهادفة لزيادة حصتها السوقية وخلق مزايا تنافسية أن تتبنى فكر الإدارة البيئية عملاً وفكراً وتطبيقاً وذلك لما يعود عليها بالنفع والإيجاب على الأجل القصير والطويل.

* المساهمون والمستثمرون والمقرضون :

حيث تواجه المؤسسات ضغوطاً متزايدة من جانب المساهمين والمستثمرين والمقرضين للحصول على معلومات عن الأداء البيئى والأداء المالى لها، مما يؤدي إلى تبنى المؤسسة نظم بيئية مستقرة تعمل على زيادة الأرباح وتبعث الثقة فى نفوس المستثمرين واطمنانهم الى قدرة المؤسسة على التنافس.

*- المتطلبات التعاقدية :

حيث هناك ضغوط من القوانين والتشريعات المتلاحقة والمجتمع بمختلف فئاته، قد غيرت من أسلوب الأعمال وعقد الصفقات على مستوى العالم حيث المطالبة بكثرة المنتجات صديقة البيئة، قد أثرت بشكل كبير على العديد من المؤسسات بتغيير نمط إنتاجها ليتوافق بيئياً ويحصل على رضا العملاء والمجتمع ويتوافق مع الاشتراطات والقوانين البيئية الجديدة.^{xiv}

(و) مفهوم جودة الخدمة

عرفتها المنظمة الدولية للمقاييس الإيزو وفقاً للمواصفة رقم 8402 على أنها : "نتيجة تتولد عن النشاطات فى التعامل بين المورد العميل، ومن النشاطات الداخلية للمورد للإستجابة لحاجات العميل".^{xv}

كما تعرف على أنها^{xvi} " تحقيق رغبات العميل عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه عن تلك الخدمة".

(ز) أبعاد جودة الخدمة

توصل كلاً من الباحثين (parasuraman zeithanrl and berry) إلى أن الأبعاد التى تبنى عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي :

1- **الإعتمادية** : تشير إلى قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعد بها بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مقدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والإنجاز، تماماً مثلما تم وعده بذلك وأن يعتمد على مقدم الخدمة فى هذا بذاته.^{xvii}

2- **الإستجابة** : التى تشير إلى سرعة إستجابة مقدمي الخدمة لمطالب وإحتياجات الزبائن.^{xviii}

- 3- الجدارة : وهي تمثل مدى إستعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكله؛
- 4- المصداقية : حيث تلعب قدرات مقدم الخدمة و مستوى المعرفة لديه دوراً كبيراً في إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقاً لتوقعاته.
- 5- الأمان : تلعب هذه الخدمة دوراً كبيراً وفعالاً في جذب الزبائن لطلب الخدمة لأن توفر عنصر الأمان والثقة يشكل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد. إن الحاجة إلى الأمان يمثل أحد الحاجات الأساسية التي يبحث عنها المستفيد في الخدمة.
- 6 - درجة فهم مقدم للخدمة : يقصد بها درجة فهم مقدم الخدمة للعميل وكم من الوقت والجهد يحتاج كي يفهم العميل خاصة مشاعره وتقدير هذه المشاعر^{xix}.
- 7- الإتصال:وتعني تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل سهل وبسيط^{xx}.
- 8- الوصول للخدمة : لا يتضمن هذا البعد الإتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل : ملائمة ساعات العمل وموقع المؤسسة؛
- 9 - الأشياء الملموسة : غالباً ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل (المعدات والأجهزة والأفراد...)
- 10- اللباقة : وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الإحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والود بين مقدم الخدمة والزبون^{xxi}.

ح) مداخل جودة الخدمة :

يوجد مدخلين أساسيين لجودة الخدمة هما :^{xxii}

1-المدخل الاتجاهي :

ويعتبر هذا المدخل أن جودة الخدمة ترتبط بالرضا، مع العلم أنه لا يوجد اختلاف بين جودة الخدمة ورضا المستفيد .

فجودة الخدمة هي اتجاه يعتمد على عملية تقييم تراكمية ذات أبعاد مختلفة وبعيدة المدى، أما الرضا فهو حالة نفسية عابرة سرعان ماتزول، وبناءً على هذا فإن الجودة أقل ديناميكية قياساً إلى الرضا، فالرضا يمكن اعتباره عاملاً وسيطاً بين الإدراكات السابقة لجودة الخدمة والإدراك الحالي للجودة .

وتحدد بصورة أولية توقعات العميل أو المستفيد من الخدمة والذي يستخدمها لأول مرة وليس لديه خبرة سابقة في التعامل مع هذه الخدمة، أما العميل الذي لديه خبرة سابقة متراكمة في التعامل مع الخدمة فإنه يحدد الجودة بناء على خبراته المتراكمة حول هذه الخدمة مقارنة مع غيرها مع الخبرات المماثلة أو التي تقدمها جهات أخرى. وهكذا فإن الرضا عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة يساعد في تشكيل إدراكات وقناعات فيما يتعلق بجودة الخدمة، وفي حالة تكرار التعامل بالخدمة فإن الرضا يصبح أحد المدخلات الأساسية في عملية تقييم جودة الخدمة .

2-مدخل نظرية الفجوة :

يستند هذا المدخل على أساس العميل، فهذه النظرية تركز على الفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي للخدمة) وهكذا فإن مستوى جودة الخدمة يمكن أن يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة الفعلية المقدمة والخدمة المتوقعة .

وإذا حدث فجوة بين مقدم الخدمة ومستقبلها مما قد يلجأ العميل إلى البحث عن بدائل أخرى لإشباع حاجاته ورغباته في حالة عدم تحقيق الرضا الكامل له أثناء تقديم الخدمة.^{xxiii}

ط) - أساليب تحسين مستوى جودة الخدمة :

يجب على المؤسسات الخدمية القيام بالخطوات التالية من أجل تحسين جودة الخدمة:^{xxiv}

1- الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث :

تحرص العديد من المؤسسات الخدمية على تطوير وتحسين مستوى جودة خدماتها، إلا أنها تفشل في تحقيق ذلك، لأنها لا تملك فهماً واضحاً عما يتوقعه العميل منها، مما أدى إلى استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات العملاء للخدمة، وتقييماتهم للأداء الفعلي لها.

ويمثل التعرف على دور الخدمة وأبعادها والتعرف على توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة ومشكلات التعامل فيها جوهر أي برنامج فعال لتحسين جودة الخدمة، وتساعد البحوث بصفة عامة في تحقيق الفوائد التالية :

- التعرف على معايير جودة الخدمة .
- مساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة .
- قياس درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
- معرفة الأهمية النسبية لأبعاد الخدمة .
- تقييم الأداء الفعلي للخدمة قياساً على المنافسين.

2 - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات

تشير نتائج الدراسات إلى أن نحو ثلث مشكلات جودة الخدمات تنحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم للرغبة في العمل وتدني نظرتهم للعميل، ويزيد من خطورة هذا الجانب أنه من وجهة نظر العميل فإن مقدم الخدمة يجب عليه انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالتقديم الفعلي لهذه الخدمة

3- الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي

أن مجرد الحصول على أفضل العاملين فقط قد لا يمكن المنظمة من تحقيق الأداء المتميز، ولكن يجب ان يتوافر لدى العاملين الرغبة والاتجاه الإيجابي نحو تحسين جودة الخدمة، وأن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة وزيادة الإدراك بأهمية العميل وتحقيق العناية به، وعلى المستوى الإستراتيجي بهدف الوصول الى جودة للخدمة المقدمة و خلق بيئة داخلية تتمتع بدرجة عالية من الحساسية بالنسبة للعميل والجهود الموجهة تجاهه .

4- سرعة التصدي لمشكلات العملاء

يؤثر طريقة حل الشكاوى في قيام العملاء بالاعلان لدى عملاء آخرين بالتعامل مع مؤسسة الخدمة.

5-إعلام العميل عن الخدمة

تزيد مصداقية مقدم الخدمة لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة مما يزيد من قدرة العميل على اتخاذ قرار أفضل، ومن ثم تحقيق درجات أعلى عن هذه الخدمات.

6- تنمية الثقافة التنظيمية التي تدعم الجودة

يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعاراً يؤمن به جميع العاملين بالمنظمة، ويسعون إلى التطبيق العملي له عن طريق ترسيخ ثقافة الجودة ودعم القيادات .

7- تأكيد دور فرق الخدمة

يتمثل أحد المتطلبات البارزة لتحقيق جودة الخدمة في وجود ما يسمى بفرق الخدمة ويقصد بها مجتمع العاملين الذين يتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك والرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى العملاء .^{xxv}

سابعاً : تحليل البيانات وعرض نتائجها

1-مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالهيئة العامة المصرية للمواصفات والجودة.

2-عينة الدراسة : تم الاعتماد على أخذ عينة طبقية ممثلة لمجتمع الدراسة من العاملين والموظفين في الهيئة العامة المصرية للمواصفات، وقد تم تحديد عينة عشوائية من العاملين المصرية العامة للمواصفات، قدر حجمها بـ (80) من وظائف مختلفة، وفقاً للخبرة السابقة والعرف الإحصائي.

3- أسلوب جمع البيانات: سوف يتم الاعتماد على مصدرين أساسيين لجمع بيانات الدراسة هما :

أ- المصدر النظري : ويتمثل في الكتب والدوريات والبحوث والرسائل العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة بهدف الإطلاع والاقتباس وبناء هيكل الدراسة الحالية .

ب- المصدر التطبيقي : ويشمل الدراسة الميدانية في الهيئة العامة للمواصفات، من خلال استمارة الاستقصاء المعدة لهذا الغرض خصيصاً.

4- أسلوب تحليل البيانات :

- تم استخدام البرنامج الإحصائي spss من خلال المقاييس والاختبارات التالية :
- معامل ارتباط بيرسون للارتباط لدراسة العلاقة بين المتغيرين.
- تحليل الانحدار الخطى البسيط لإيجاد نموذج خطى لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل وهو الإدارة البيئية والمتغير التابع وهو جودة الخدمة .
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، فيالنسبة للمتوسط الحسابي سوف تم قياس متوسط اتجاه الآراء، أما بالنسبة للانحراف المعياري فسوف يتم استخدامه لقياس التشتت والانحرافات فى الآراء كما سوف يتم استخدام تحليل التباين وكذلك اختبار (LSD)

5- تحليل البيانات

سيتم عرض نتائج متغيرات البحث وهما متغير الإدارة البيئية ومتغير جودة الخدمة من خلال عينة البحث من الموظفين والمتعاملين مع الهيئة، من خلال حساب التوزيع التكرارى والنسبى لاستجابة أفراد العينة وحساب الوسط الحسابى لبيان واقع المتغيرين على النحو التالى :

أ-متغير الإدارة البيئية

من خلال الجدول التالى والذى يمثل إجابات أفراد العينة من الموظفين بالهيئة، يتبين أن مستوى الإدارة البيئية جيداً وذلك من خلال الوسط الحسابى العام الذى تحقق بمقدار (3.64)، وإذا لاحظنا الأوساط الحسابية لعبارات المتغير نجد أن أقل متوسط حسابى تحقق فى عبارة (1) السياسة البيئية داخل الهيئة موثقة ومعلنة لدى جميع الموظفين، وعبارة رقم (8) (تقوم الهيئة بإجراءات واضحة للمتابعة والقياس البيئى مع مسؤوليات التنفيذ) واللدان حقاً ووسطاً حسابياً متجاوز الوسط الفرضى بلغ (3.27) لكل منهما وتركزت إجاباتهم فى (محايد) بنسبة تراوحت بين (50%- 56.7%) أى أكثر من نصف أفراد العينة، أما أعلى وسط حسابى حققته العبارة رقم (10) (تقوم الهيئة بتحسين فاعلية نظام الإدارة البيئية وبصورة مستمرة لبلوغ أهداف السياسة البيئية) حيث حققت وسط حسابى عالى قدره (4.07) حيث كانت إجاباتهم أتفق بشدة و (أتفق) لأكثر من نصف أفراد العينة وبنسبة (76.6%) .

التوزيعات التكرارية وقيم الوسط لحسابى للمتغير المستقل (x) الإدارة البيئية (N=30)

الوسط الحسابى	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		رقم العبارة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.27	3.3	1	10	3	50	15	30	9	6.7	2	X1
3.7	30	9	36.7	11	10	3	20	6	3.3	1	X2
3.8			6.7	2	30	9	36.7	11	26.7	8	X3
3.7			10	3	30	9	40	12	20	6	X4
3.5	3.3	1	16.7	5	26.7	8	33.3	10	20	6	X5
3.57			20	6	20	6	43.3	13	16.7	5	X6
3.63	3.3	1	10	3	36.7	11	20	6	30	9	X7
3.27	3.3	1	6.7	2	56.7	17	26.7	8	6.7	2	X8
3.83	3.3	1	6.7	2	23.3	7	36.7	11	30	9	X9
4.07			6.7	2	16.7	5	40	12	36.7	11	X10
3.64											الوسط

من الملاحظ من الجدول التالي ان متغير جودة الخدمة حقق أوساطاً حسابية مرتفعة إذ حقق وسط حسابي عام (3.98) وهو معدل جيد أما عن أقل إجابة بلغت في العبارة رقم (10) (تؤمن الإدارة بأن اقتناع الموظفين بأهمية وجود الإدارة البيئية يحقق جودة خدمة أفضل) ووسطاً حسابياً مقدراه (3.77) وهي نسبة جيدة لكنها الأقل قياساً مع بقية العبارات وكانت إجاباتها مشتتة وموزعة على مقياس الإجابة، ويعود السبب إلى أن ليس كل المتعاملين مع الهيئة لديهم نفس المتطلبات والحاجات حسب كل جهة ومتطلباتها، أما أعلى إجابة فقد تحققت في العبارة رقم (5) (تلبى خدمات الهيئة احتياجاتك في الوقت المناسب وبجودة عالية) حيث أظهرت وسطاً حسابياً عالياً جداً بلغ (4.37) نتج عن إجابات عينة الدراسة التي تركزت نصف العينة في إجابة (أتفق بشدة)، وهذه العبارة من الشروط الواجب توافرها لدى الموظفين للتعامل مع طالبي الخدمة من الهيئة.

التوزيعات التكرارية وقيم الوسط لحسابي للمتغير التابع (Y) جودة الخدمة (N=30)

الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		رقم العبارة
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
3.9					43.3	13	23.3	7	33.3	10	Y1
4.07					16.7	5	60	18	23.3	7	Y2
3.97					36.7	11	30	9	33.3	10	Y3
3.97	26.7	8	46.7	14	23.3	7	3.3	1			Y4
4.37					13.3	4	36.7	11	50	15	Y5
3.9					30	9	50	15	20	6	Y6
3.87					36.7	11	40	12	23.3	7	Y7
4.1					23.3	7	43.3	13	33.3	10	Y8
3.83			3.3	1	40	12	26.7	8	30	9	Y9
3.77	3.3	1	13.3	4	20	6	30	9	33.3	10	Y10
3.98											الوسط

- لاختبار العلاقة التآثيرية بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وجودة الخدمة في الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، يلاحظ من الجدول التالي والذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (X) وهو نظم الإدارة البيئية والمتغير التابع (Y) وهو جودة الخدمة أن هناك علاقة ذات تأثير معنوي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (21.865) بمستوى دلالة (0.000) ويتضح من معامل التحديد (R2) أن تطبيق نظم الإدارة البيئية يساهم بنسبة (4.38%) في جودة الخدمة، وكان نموذج الانحدار البسيط كالآتي:

$$Y = 1.551 + 0.670X$$

إذ يبين لنا النموذج أن مقدار الحد الثابت هو (1.551) والذي يمثل جودة الخدمة بغض النظر عن تطبيق الإدارة البيئية، ومقدار الميل الحدي بلغ (0.670) والذي يتضح من خلاله أن زيادة وحدة واحدة في تطبيق نظم الإدارة البيئية يؤدي إلى زيادة مقدارها (67%) في جودة الخدمة، علماً بأن هذا النموذج مقبول إحصائياً بدرجة ثقة (0.000) وهذا ما يثبت تحقيق فرضية البحث بأن هناك تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وجودة الخدمة لمقدمة للمتعاملين مع الهيئة العامة للمواصفات.

جدول يوضح نتائج الانحدار البسيط للعلاقة التآثرية بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وجودة الخدمة

المتغير المستقل Y	المتغير التابع X	الحد الثابت	الميل الحدى	قيمة (F) المحسوبة	معامل التحديد R2	مستوى الدلالة
تطبيق نظم الإدارة البيئية	جودة الخدمة	1.551	0.670	21.865	0.438	0.000

ثامناً : النتائج

- 1- أن مفهوم الإدارة البيئية يختلف درجة إدراكه عند الأفراد حسب ثقافة وفهم كل فرد منهم كون تطبيق مفهوم الإدارة البيئية أصبح ضروري لتحقيق جودة خدمة عالية .
- 2- توجد علاقة طردية بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وبين جودة الخدمة فكلما زاد تبنى مفهوم الإدارة البيئية لدى الهيئة العامة للمواصفات والجودة زادت جودة الخدمة التي تقدمها هذه الجهة والعكس صحيح .
- 3- انعكس تطبيق مفهوم الإدارة البيئية على جودة الخدمة المقدمة لعملاء الهيئة من خلال إجابات العملاء (الأطراف المتعاملة مع الهيئة) حول متغير جودة الخدمة حيث أظهرت مستوى عالى مما يؤكد شدة العلاقة وقوتها بين المتغيرين.
- 4- اختبار العلاقة التآثرية بين المتغيرين (الإدارة البيئية وجودة الخدمة) أكد على وجود علاقة ذات تأثير قوى لمتغير تطبيق الإدارة البيئية على جودة الخدمة وبمستوى معنوى تام وبمساهمة جيدة لتطبيق الإدارة البيئية فى جودة الخدمة من خلال معامل التحديد، وهذا ما أكدته الدراسة النظرية واجابات المستقصى منهم حول الإدارة البيئية والعملاء حول جودة الخدمة المقدمة لهم .

تاسعاً: التوصيات

- 1- ينبغي على إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة أن تعمق مفهوم الإدارة البيئية لدى جميع موظفى الهيئة بعقد دورات مستمرة فى هذا الإتجاه لتعزيز قدرات موظفيها على فهم واستيعاب هذا المفهوم بما ينعكس فى النهاية على جودة الخدمة وتحقيق التنمية المتدامة .
- 2- اشراك جميع الجهات المتعاملة مع الهيئة فى آليات تطوير الخدمة المقدمة لهم بما ينعكس على جودة الخدمة ورضاء عملاء الهيئة عن أدائها بشكل فعال
- 3- ضرورة الاهتمام بالتغذية العكسية وهى آراء عملاء الهيئة عن مستوى الخدمة وكيفية تطويرها ورفع جودتها بشكل مرن دون التعارض بين مصالح هؤلاء العملاء .
- 4- العمل على عقد دورات مستمرة لموظفى الهيئة فى تطبيقات الإدارة البيئية وفوائدها للمجتمع والدولة والهيئة ككلاوعلام العاملين باحدث الدراسات فى هذا المجال .
- 5- ضرورة الاستفاد القصى من حملة الدكتوراة فى هذا التخصص فى تطبيق ماتعلموه داخل الهيئة لرفع اعتمادها وجودتها وتصنيفها البيئى .

المراجع

- بدر على، زينب وهدان 2008، قضايا السكان والتنمية الواقع والتحديات، المؤتمر السنوى الثامن والثلاثون، المركز الديموغرافى، القاهرة، ، ص1
- توفيق محمد عبد المحسن 2006/2005، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب الحديثة فى المعايير والمقاييس، دار الفكر العربي، ص 45.
- حمزة شنوف 2013، أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية على الأداء المالى فى المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدى مرياح - ورقلة، الجزائر.
- حكيم بن جروة 2004، تسويق الخدمات حالة الهاتف النقال بمؤسسة جازى، ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة حلب، ص 43.
- رعد الصرن 2001، نظم الإدارة البيئية والإيزو 14000، دار الرضا، دمشق، ، ص95.

- طارق نعمان ابراهيم الرفاعي 2014، (نظم الإدارة البيئية ودورها في زيادة القدرة التنافسية لصادرات الصناعات الغذائية المصرية، رسالة دكتوراة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية، جامعة عين شمس،
- على عبد الحكيم على عمارة 2012، معوقات تفعيل نظم الإدارة البيئية بالتطبيق على شركات الأسمت في مصر، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم العسكرية، وزارة الدفاع،
- عوض الحداد 2009، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، ، ص 333.
- عيسى محمد الغزالي 2004، السياسات البيئية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، سلسلة دورية، العدد 25، يناير، ص 10.
- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان ص ص 94-95.
- مروة السيد محمد 2015، دور نظم المعلومات البيئية في ترشيد تكاليف إدارة أعمال الصيانة والإحلال لمحطات ظلميات الري والخلط، ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية. جامعة عين شمس،
- محمد توفيق ماضي 2002، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم، المنظمة لعربية للتنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، مصر، طبعة أولى، ، ص 17
- محمد حسن، بسام عزام 1999، " إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة في سلسلة الرضا للمعلومات، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، ، ص 26.
- محمد حسن عبدة عرنوس 2014، نموذج مقترح بين تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية وتحقيق اميزة التنافسية للمنظمات، دراسة تطبيقية على شركة أبى قير للأسمدة والصناعات الكيماوية، رسالة ماجستير، قسم ادارة اعمال، كلية التجارة، جامعة بنها،
- محمد عبد الوهاب الغزاوى 2002، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، iso2000 iso14000، دار وائل للنشر، عمان، ، ص 197
- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف 2010، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 92-94.
- مشعل نافع دحام العنزى 2014، دور الإدارة البيئية في خفض الملوثات البيئية فى قطاع البناء بدولة الكويت، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم مسوح الموارد الطبيعية فى النظم البيئية، جامعة مدينة السادات،
- مصطفى سعيد الشيخ، خالد حسين الكردى 2008، قياس جودة الخدمات التى تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب، مجلة الاقتصاد والإدارة، م 22، جامعة الملك عبد العزيز، ، ص 80
- نجوى أحمد الجوهري 2011 الأبعاد البيئية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: بالتطبيق على قطاع البريد المصرى، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، قسم العلوم الإدارية، جامعة عين شمس،
- نجلاء فتحي السوقي 2001-سياسات ترشيد الطاقة في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، . ص 16.
- نجوى عبد الصمد، طلال محمد مفضى بطاينة، 8-9 مارس 2005، الإدارة البيئية للمؤسسات الصناعية كمدخل حديث للتميز التنافسى، المؤتمر العلمى الدولى حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، ص 136.

