

الإدارة البيئية وأثرها في تعزيز جودة الخدمة

صالح محمد الرقيق
محاضر بقسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد
جامعة المرقب، ليبيا

مصطفى صالح اعليجة
أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد
جامعة المرقب، ليبيا

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة البيئية في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين بمدارس التعليم العام ببلدية الخمس مع تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تسهم في تحسين جودة الخدمات استنادا لما ظهر عن البحث من نتائج ، وقد تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع البحث والمتمثل في معلمين مادة العلوم في مدارس التعليم العام ببلدية الخمس والبالغ عددهم (62) مُعلم وبنسبة استجابة (100%) وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات ، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية (التشريعات-التخطيط الاستراتيجي - منع التلوث) في تعزيز جودة الخدمات وكانت أهم التوصيات العمل على التحديث المستمر في استراتيجيات العملية التعليمية المتبعة داخل المدارس لرفع كفاءة جودة الخدمات التعليمية، ونشر الثقافة البيئية بين الكادر التعليمي والطلاب.

الكلمات المفتاحية: الإدارة البيئية، جودة الخدمة، مدارس التعليم.

مقدمة الدراسة:

لقد اختلّ التوازن البيئي لكوكبنا من خلال الثورة التكنولوجية والتصنيع الثقيل والنمو في النقل والتحضر غير المخطط له وبالطبع استغلال الموارد، حيث إن استقرار النظام الإيكولوجي في خطر مما أدى إلى تدهور العلاقة بين البشر والبيئة، ويمكن أن تصبح العلاقة متناغمة مرة أخرى إذا بدأ الناس في تشجيع أنشطة مثل الحفاظ على الطبيعة وتجديدها وحمايتها.

ولذلك تهتم الإدارة البيئية بالظروف البحرية والبرية والجوية وتعمل على معالجة قضايا مثل إزالة الغابات والاحتباس الحراري، والبحث في البصمة الكربونية ومحاولة إيجاد طرق لتقليل الضرر الذي لا يمكن إصلاحه ويتركه الناس وراءهم.

كما توصف الإدارة البيئية بأنها عملية لتقليل النفايات وتعميم الامتثال. حيث تم إنشاؤه لمعالجة القضايا البيئية التي لها تأثير مباشر وغير مباشر على العالم وتؤثر سلباً عليه، وتتعامل في إيجاد الحلول المناسبة للآزمات البيئية والوقاية من الكوارث البيئية. بالإضافة لكونها تدرس أيضاً المصادر المحتملة للطاقة المتجددة حتى لا ينضب الوقود الأحفوري.

مشكلة الدراسة:

من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحثان للمدارس الواقعة وسط المدينة قيد الدراسة وكذلك الملاحظة المباشرة والمقابلة مع بعض المعلمين والمعلمات والتحدث معهم عن جودة الخدمات داخل المؤسسات التعليمية تبين أن هناك قصور في خطط دعمها من قبل الوزارة، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي:

هل هناك تأثير للإدارة البيئية في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس؟ ويتفرع منه:

هل هناك تأثير للتشريعات في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس؟

هل هناك تأثير للتخطيط الاستراتيجي في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس؟

هل هناك تأثير لمنع التلوث في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس؟

فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافه فقد صيغت الفرضية الرئيسية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين بمدارس التعليم ببلدية الخمس ويتفرع منها الآتي:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشريعات في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمنع التلوث في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس

أهداف الدراسة:

1. التعرف على أثر الإدارة البيئية في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين والمُعلمات بمدارس التعليم ببلدية الخمس.
2. التعرف على مدى الواقع الحالي للإدارة البيئية في مدارس التعليم العام ببلدية الخمس.
3. التعرف على مدى الواقع الحالي لجودة الخدمة داخل مؤسسات التعليم العام ببلدية الخمس.
4. تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في جودة الخدمة من خلال الإدارة البيئية بمدارس التعليم ببلدية الخمس.

أهمية الدراسة:

يكتسب بحث الإدارة البيئية وجودة الخدمة أهميته كونه يلقي الضوء على موضوع يتسم بالحدثة والجديّة والذي يشغل المواطن الليبي اليوم، الأمر الذي يحتاج إلى توجيه الكثير من جهود الباحثين لمواكبة التوجهات العالمية خاصة في ظل الظروف الراهنة، كما يساهم في تأصيل مفهوم الإدارة البيئية وجودة الخدمة، كما يمكن الاستفادة من تطبيق نتائج البحث في باقي المؤسسات التعليمية في عموم ليبيا إن أمكن، ويساهم أيضا في إثراء المعرفة العلمية وخاصة في مجال العلوم الإدارية.

الدراسات السابقة ذات الصلة:

1. دراسة الطاهر (2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على مفاهيم الإدارة البيئية ودورها في تحسين الأداء البيئي وأكدت نتائج الدراسة بأن مؤسسة عين التوتة تستخدم في معايير الجودة من خلال التطبيق والفهم الجيد للآيزو 14001 الذي يهدف الى تحسين أداء المؤسسة وهذا ما رأيناه من خلال مبالغ الاستثمارات البيئية المخصصة لذلك.
2. دراسة الغافود (2021): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية التجارية في ليبيا، والتعرض لأهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية، وتحديد الوسائل والإجراءات التي تساعد على الحد من هذه العوامل وتوصلت إلى أن العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية لها أثر كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
3. دراسة، صبره، آخرون (2020): هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تطبيق الإدارة البيئية السليمة داخل المنشآت الصناعية الممولة من جهاز تنمية المشروعات لتحقيق التنمية المستدامة، وتوصلت الى

حماية البيئة ومواردها الاقتصادية وخلق الوعي البيئي بالاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية في ظل التنمية المستدامة هدفاً أساسياً للإنسان ولمنفعة المجتمع.

4. دراسة أحمد (2017): هدفت الدراسة الى توضيح المفاهيم المرتبطة بالتأثير البيئي الواجب اعتباره ذو العلاقة بالتأثيرات الناجمة عن ممارسات الثقافة التنظيمية وعن العمليات الإدارية والخدمية والإنتاجية للمنظمة وينظم الإدارة البيئية ومعايير المنظمة الدولية والآيزو. وتوصلت الى أن نظام الإدارة البيئية ISO 14001 من أبرز التحديات التي فرضتها المتطلبات الدولية والعالمية في البيئة المعاصرة.

5. دراسة، لعبيدي وآخرون (2017): هدفت الدراسة الى تبني هذه المؤسسة لمثل هذا النوع من الإدارة في هيكلها التنظيمي من شأنه أن يساعد على تحقيق التنمية المستدامة وتوصلت الى أن المؤسسة محل الدراسة تبنت إدارة بيئية ضمن هيكلها التنظيمي إلا أن المهمة الوحيدة لمسؤول البيئة فيها هو تسير النفايات دون أي تدخل في كميتها.

6. دراسة سعد الله (2017): وهدفت الدراسة الى مفهوم جودة الخدمات هدفت وأبعادها ورضا الزبائن والتعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وتوصلت الدراسة إلى أن المعدات والأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة حديثة ومتطورة ويتم الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبون بالبنك.

7. دراسة (Corneli 2013): هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمات في القطاعات الخدمية وذلك فيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة. وتستخدم الدراسة أسلوب دراسة الحالة بالتطبيق على بنك Volksbank Oradea برومانيا وذلك لاختبار المدى الذي إليه تحقق الخدمات المقدمة بواسطة البنك. وتوصلت إليهما يتعلق ببعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية، تشير الدراسة إلى وجود زيادة ملحوظة في مستوى جودة الخدمات المدركة مقارنة بمستوى توقعاتهم.

8. دراسة قطب (2009): وهدفت الدراسة الى كيفية الاستفادة من تلك الأدوات تقييم التأثير البيئي والمراجعة البيئية في تقديم الدعم العلمي اللازم لمتخذي القرارات البيئية حماية البيئة وصوناً للموارد الطبيعية وتوصلت إلى الالتزام بتطبيق نظم الإدارة البيئية وكذلك دراسات تقييم الأثر البيئي للمشروعات الجديدة والالتزام بالتوافق البيئي للمشروعات المقامة لكي توفق أوضاعها مع القانون والاستفادة من خبرات الهيئات والمنظمات الدولية العاملة في مجال التنمية المستدامة ومشاركتهم في تطوير الأنظمة والتنمية.

ما يميز هذا البحث : أنه مجال جديد للنقاش على الأقل في ليبيا والمجتمع قيد البحث ومن خلال العرض المختصر لبعض الدراسات السابقة، تبين أن هذه الدراسات تتباين في أهدافها ومنهجيتها، ويفرد هذا البحث عما سبقه كونه يهدف إلى التعرف على مدى تأثير الإدارة البيئية في تعزيز جودة الخدمة من وجهة نظر المعلمين بمدارس التعليم ببلدية الخمس ، واختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة في مجال التطبيق، وأيضا تمت الاستفادة منها في صياغة الفرضيات وتحديد الأبعاد التي سيجرى عليها البحث ، وتصميم استمارة الاستبيان، ومقارنة نتائجه مع نتائج الدراسات السابقة .

المنهجية: إجراءات الدراسة والأدوات

مجتمع وعينة البحث:

1- المنهج المستخدم: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي والاستدلالي والدراسات النظرية والمكتبية في إعداد هذا البحث، وأيضا الاعتماد على الاستبانة لاستخلاص النتائج والتوصيات والاعتماد على الملاحظة المباشرة.

2- مجتمع البحث: يتألف من عينة مُعلمي ومُعلمات بمدارس وسط مدينة الخمس والبالغ عددهم (62) مفردة.

3- عينة البحث: عينة عشوائية بلغت (62) مفردة.

4- أداة القياس: لقياس واقع ممارسات أبعاد الإدارة البيئية وأثرها على تعزيز الجودة من خلال إجابات المستهدفين من الدراسة.

حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية: محور الإدارة البيئية ومحور جودة الخدمة.
2. الحدود المكانية: مدارس وسط مدينة الخمس.
3. الحدود الزمانية: في الفترة من شهر يناير الى شهر أغسطس 2023 م.
4. الحدود البشرية: عينة من معلمي مدارس التعليم العام ببلدية الخمس.

المحور الثاني: الإطار النظري

1.2 أهداف الإدارة البيئية: (سعد 2005، 48)

1. تحديد القضايا البيئية وإيجاد حلول للقضايا البيئية.
2. وضع حدود لتجنب الإفراط في الاستخدام وتساعد على تجديد الموارد الطبيعية.

3. التقليل من استخدام الموارد الطبيعية وتطوير أنظمة المراقبة والمؤسسات البحثية.
4. تجديد البيئة المتدهورة ومراجعة الأهداف البيئية للمؤسسة.
5. تحديد الأهداف البيئية لتقليل التأثير البيئي للمؤسسة.
6. السيطرة على التلوث البيئي والتأكد من اتباع برنامج التوعية البيئية من قبل كل موظف.
7. مراجعة التقنيات الموجودة ومحاولة أن نجعلها صديقة للبيئة وتحقيق أقصى استفادة من الموارد الطبيعية.
9. التقليل من تأثير الكوارث الطبيعية وتطوير وتنفيذ السياسات المتعلقة بالتنمية المستدامة

2.2 الأهمية الاقتصادية للإدارة البيئية: (سعد، 2007: 22)

- تعود استخدام الإدارة البيئية بالفائدة على المؤسسات والمنظمات التي تعمل بها، وهذه الفوائد هي:
1. الأداء البيئي: الاستخدام الفعال للإدارة البيئية من قبل المؤسسات يقلل من نفقاتها العامة، وذلك لاستخدامها مواد وطاقة ونفايات أقل.
 2. تحسين الحصة السوقية للشركة: يميل المستهلكون لشراء الخدمات التي تظهر نشاطاً أقل ضرراً على البيئة، وبالتالي ازدياد مبيعات الشركة التي تطبق الإدارة البيئية.
 3. ميزة سلسلة التوريد: يحصل الموردون المطبقون لنظام الإدارة البيئية على عقود من الحكومة والعملاء الذين يدعمون نظام الإدارة البيئية.
 4. انخفاض الضرائب البيئية: فالشركات التي تطبق الإدارة البيئية بشكل فعال تقلل من الضرائب المطبقة عليها، كضريبة تغيير المناخ، ومدافن النفايات، وخطط تداول الانبعاث وخفض الكربون، والضرائب الإجمالية.

2- 3 أهمية الإدارة البيئية (صالح 2003: 56):

أصبح الناس على دراية بالبيئة ويتطلعون للتعامل مع تلك الشركات أو المجموعات المرتبطة بمفاهيم الإدارة البيئية. من أجل التحرك مع الاتجاهات والعقلية الجديدة، تقوم معظم الشركات بتنفيذ برامج إدارة بيئية فعالة تعمل على الحفاظ على الموارد وحمايتها بالإضافة إلى البيئة.

1. تلعب الإدارة البيئية دوراً مهماً في حماية بيئتنا. يتوقع العملاء والعملاء والموظفون وأصحاب المصلحة والمستثمرون من كيانات الأعمال إدارة أنشطتها بطريقة لا يكون لها تأثير سلبي على البيئة.

2. أصبح من الضروري لكل كيان تجاري تنفيذ نظام إدارة بيئية لإدارة المخاطر البيئية.
3. المحافظة على سلامة النظام البيئي والذي يكون من خلال متابعة وملاحظة كافة التغيرات الأخلاقية والاقتصادية والعلمية.

4.2 ميزات الإدارة البيئية (عبدالعظيم 2019: 67):

1. يعمل مفهوم الإدارة البيئية كأداة لتحسين الأداء البيئي.
2. تعمل على تقليل النفايات
3. نهج منظم للإشراف على الشؤون البيئية للمنظمة.
4. تعالج المخاوف المتعلقة بالبيئة من خلال تقييم الممارسات ذات الصلة.
5. تشجع الموظفين على الخضوع للتدريب لتحقيق الأهداف المرجوة.
6. تساعد على تحديد تأثير وهدف المنتج وفق المعايير.

2. 5. مفهوم جودة الخدمة (أبوزيد 1994: 35):

لقد تعددت وتباينت الآراء التي قدمها الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة في وضع تعريف محدد لمعنى ومضمون الجودة وأبعادها المختلفة حتى أصبحنا أمام كم هائل من التعريفات والأطر الفكرية التي تقترب أحياناً وتبتعد أحياناً أخرى عن بعضها البعض، وبالتالي يكون من الصعب الوقوف على تعريف شامل قاطع يشمل كافة جوانبها وأبعادها المختلفة.

2. 6. تعريف جودة الخدمة:

تعرف جودة الخدمة على أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة (فراونة، 2020، 41).

وأن يكون العملاء والموظفين يتعاملون معاً من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المنظمات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً. (الدرادكة 2001، 88).

2. 7. معايير ضبط جودة الخدمة (بن نافلة 2010، 93):

1. مراقبة مكونات المنتج أو العناصر المصنوع منها المنتج بشكل تام.
2. متابعة المتغيرات على المواصفات العالمية الخاصة بالمنتج. متابعة التراخيص الخاصة بصلاحية المنتج من تاريخ إنتاجه، ودرجة حرارة حفظه، وتاريخ انتهاء صلاحيته.
3. متابعة مدى تطبيق القوانين الخاصة بضبط الجودة بدولة الإنتاج.

4. تحديد مواصفات المنتج، ويجب اختيارها نسبة لرغبة المستخدم، ومواصفات التصميم، والتطوير، والأبحاث.

5. كفاءة جودة المواد الداخلة في المنتج وضبط جودة المنتج أثناء تشغيله.

6. ضبط جودة المنتج في حالته النهائية، ويشمل ذلك تغليفه، وتعبئته، وتخزينه، ونقله، وضبط جودة أجهزة القياس والفحص.

7. ضبط جودة المنتج بعد بيعه وإدارة الجودة التي تمثل جميع النواحي الإدارية المرتبطة بتطوير وتحسين مستوى جودة المنتج.

2. 8. خصائص جودة الخدمة:

1. غير ملموس وهو جزء غير مادي صعب في القياس.

2. الخدمة نادرا ما تكون موصوفة فالحاجة هي ضمنية ومرتبطة بالحالات السلوكية والثقافية والتجارب السابقة ونجد صعوبة في عزل فعاليتها.

3. تزامن الإنتاج مع الاستهلاك، فالخدمة لا نستطيع تخزينها ولا نقلها يستهلك في نفس وقت إنتاجه ونجد صعوبة مسبقا في مراقبتها.

4. الخدمة تعطي أهمية كبيرة للعلاقة الشخصية. فمن الصعب التحكم في سلوكيات كل واحد والنظر إلى زبائن آخرين.

5. الخدمة تسجل في سياق علائقي وحتى عاطفي قوي صعب معايرتها.

6. الخدمة تقيم في نفس الوقت على أساس النتيجة وطريقة تقديمها.

7. الخدمة تتطلب أحيانا مشاركة الزبون، صعبة تأمين جودة الخدمة المقدمة لمدخلات الزبون. (صالح 2014)

المحور الثالث: الإطار الميداني (العملي) للبحث

3. 1. تصميم الاستبيان: تم تصميم الاستبيان في عدد ثلاث صفحات حيث احتوت الصفحة الأولى على الواجهة الأساسية تحمل العنوان كاملاً، والصفحة الثانية تحتوي على عبارات التساؤلات للمتغير الأول وعددها ثلاثة عشر فقرة، والصفحة الثالثة تحتوي على تساؤلات للمتغير الثاني وعددها ثلاثة عشر فقرة.

3. 2. اختبار الصدق والثبات:

للتأكد من ثبات الاختبار " أداة الدراسة " قام الباحثان بحساب درجة الثبات باستخدام معامل كرونباخ الفا حيث تكمن أهمية الثبات في الإدراك بين المؤشرات والمتغيرات، وبمعنى آخر معرفة ما إذا كانت

المتغيرات ذات ثبات أو لا وهذا يكون من خلال مقارنة معامل كرونباخ ألفا بنسبة إحصائية 70% بحيث إذا كانت أكبر من 70 % يعتبر المتغير ذو ثبات، وأما إذا كانت أصغر من 70% يفقد المتغير ثباته. أما بخصوص المصدقية فهي لها القدرة على توضيح وتفسير التجانس بين مؤشرات المتغيرات التي تتمثل في أسئلة البحث الموجودة في قائمة الاستبيان، وكذلك مقارنة الارتباط بين تلك المؤشرات والمعيار 50 % بحيث إذا كانت المصدقية أكبر من 50 % تعتبر مقبولة، وإذا كانت أقل من 50 % تعتبر مرفوضة، حيث يتم حساب الصدق الذاتي عن طريق الجذر التربيعي للثبات للتأكد من صدق الاستمارة فكانت النتائج كما بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1)

نتائج اختبار كرونباخ ألفا

م	المجموعة	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	التشريعات	4	0.842	0.917
2	التخطيط الإستراتيجي	3	0.851	0.922
3	منع التلوث	5	0.822	0.906
4	جودة الخدمة	13	0.753	0.867
5	المجموع	25	0.920	0.959

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) (معاملات الثبات) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان ، فمجموعة التشريعات كانت تساوي 0.842 ، و مجموعة التخطيط الإستراتيجي فقد كانت 0.851 ، و مجموعة منع التلوث بلغت 0.822 ، و مجموعة جودة الخدمة (المتغير التابع) تساوي 0.753 وهي قيم أكبر من 70 % وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات .وكذلك فإن معاملات الصدق للمتغيرات المستقلة المتمثلة في مجموعة التشريعات قد بلغت 0.917 ، و مجموعة التخطيط الإستراتيجي قد بلغت 0.922 ، و مجموعة منع التلوث 0.906 ، و مجموعة جودة الخدمة 0.867 وهي قيم كبيرة تفوق 50% وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها، بحيث إذا تم توزيع الاستبيان مرة أخرى تحت نفس الظروف سيؤدي الى نفس النتائج، وكرونباخ ألفا لنموذج الدراسة ككل قد بلغ 0.920 مما يدل على مستوى عالي من الثبات لنموذج الدراسة ومعدل الصدق العام لنموذج الدراسة قد بلغ 0.959.

3.3. التحليل الوصفي لعينة البحث.

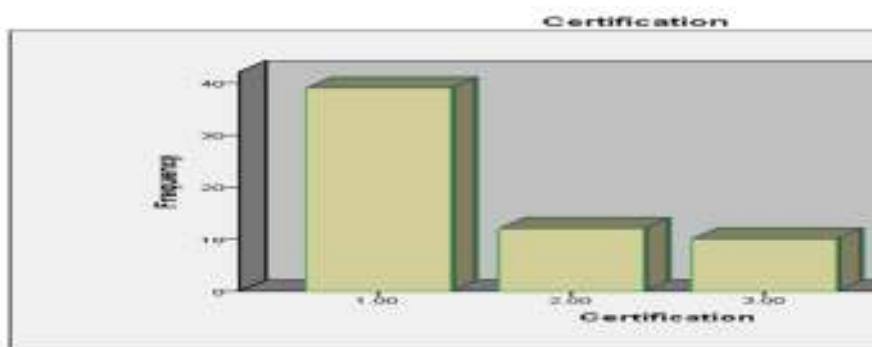
من خلال جمع استمارة الاستبيان التي تم إعدادها للحصول على بعض المعلومات التي تم استخدامها في هذه الدراسة والتي تشمل بعض الخصائص المتعلقة بالمعلمين بمدارس التعليم ببلدية الخمس، فقد تم الحصول على هذه الخصائص حسب كل سؤال تم توجيهه للمستجوب باستمارة الاستبيان وتم تفسير بيانات الاستبيان حسب الجداول التالية:

1. المؤهل العلمي:

الجدول رقم (2)
يبين المؤهل العلمي لعينة البحث

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
62.9	39	جامعية
19.4	12	دبلوم عالي
17.7	11	أخرى
100.0	62	المجموع

من خلال الجدول رقم (2) الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، يتضح لنا أن معظم أفراد العينة يحملون المستوى الجامعي حيث بلغت النسبة المئوية للمعلمين ببلدية الخمس الحاملين لدرجة البكالوريوس 62.9 %، والدبلوم العالي قد بلغت 19.4 % والمؤهلات الأخرى الغير مذكورة بلغت 17.7 %، كما هو موضح بالشكل رقم (2):



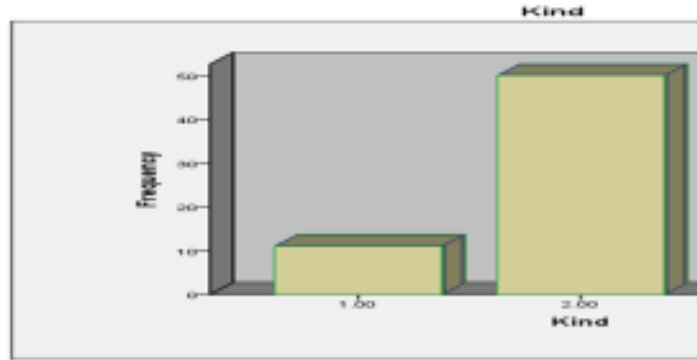
الشكل رقم (2) يبين توزيع المؤهل العلمي
جامعية دبلوم عالي أخرى

2. النوع:

الجدول رقم (3)
يبين جنس عينة البحث

النسبة	التكرار	النوع
41.9	12	ذكر
80.6	50	أنثى
100.0	62	المجموع

يمثل الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة من الإناث حيث قدرت نسبتهم بـ 80.4 %، وفي المقابل فقد بلغت نسبة الذكور 19.4 %، مما يدل على أن العنصر النسائي هو الأقرب لخوض مهنة التدريس أكثر من الرجال، كما هو مبين في الشكل رقم (2):



الشكل رقم (3) يبين توزيع النوع لعينة البحث

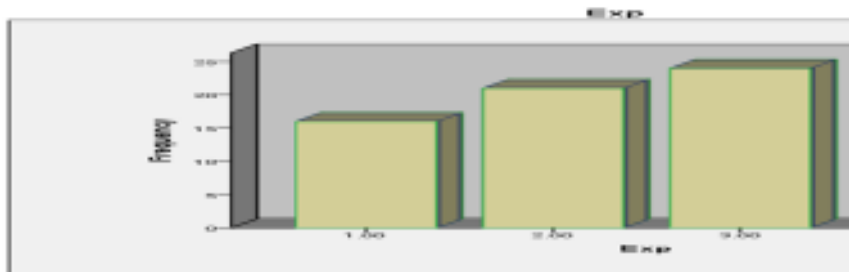
3. الخبرة:

الجدول رقم (4)
يبين سنوات الخبرة لعينة البحث

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
27.4	17	من 5 إلى 10 سنوات
33.9	21	من 11 إلى 19 سنة
38.7	24	من 20 سنة فما فوق
100.0	62	المجموع

يمثل الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة للمعلمين العاملين ببلدية الخمس، حيث نجد أن عدد 17 فردا بنسبة 17.4 % ذوي خبرة من 5-10 سنوات، أما ما نسبته 33.9 % من ذوي الخبرة

ما بين 11 - 19 سنة، أما الذين خبرتهم تفوق العشرين عاما يشكلون نسبة 38.7 % وهذه النسب تدل على الدراية الكافية للمعلمين بأهمية جودة خدمة التعليم الأساسي، كما هو مبين في الشكل رقم (3):



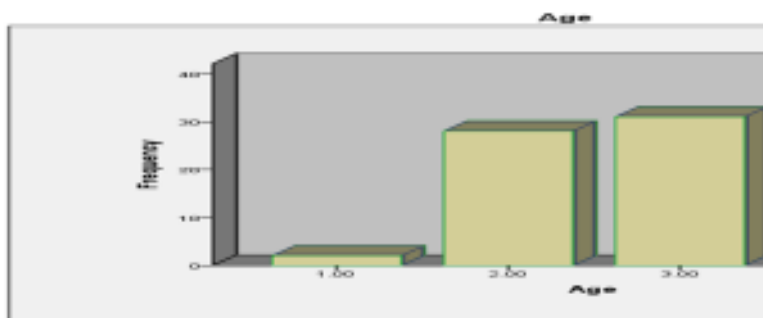
الشكل رقم (4) يبين توزيع سنوات الخبرة لعينة البحث
20 سنة فما فوق من 11- إلى 19 سنة من 5- إلى 10 سنة

4. العمر:

الجدول رقم (5)
يبين العمر لعينة البحث

النسبة	التكرار	العمر
4.8	3	من 20 - إلى 29 سنة
45.2	28	من 30 - 39 سنة
50.0	31	40 سنة فما فوق
100.0	62	المجموع

يمثل الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، حيث نجد أن أغلب أفراد العينة أعمارهم تفوق 40 سنة، حيث قدرت نسبتهم بـ 50 %، وان ما نسبته 45.2 % تتراوح أعمارهم ما بين 30 - 39 سنة والذين تتراوح أعمارهم بما بين 20 - 29 سنة كانت نسبتهم 4.8 %، أي أن عينة الدراسة لها خبرة كافية بالتدريس داخل مدارس التعليم الأساسي، كما هو مبين في الشكل رقم (4):



الشكل رقم (5) يوضح توزيع العمر لعينة البحث
40 سنة فما فوق من 30 - 39 سنة من 20 - 29 سنة

3.4. التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات.

لقياس الأثر يفضل استخدام الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي، وبذلك تم جمع البيانات عن طريق توزيع صحائف الاستبيان قام الباحثان باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، حيث تم استخدام one sample T.test المندرج ضمن compare mean . وكذلك ايجاد الانحدار الخطي باستخدام one sample regression حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (6)
يبين توزيع مقياس ليكرت الخماسي

الاتجاه الرأي	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1.79 – 1
غير موافق	2.59 – 1.8
محايد	3.39 – 2.6
موافق	4.19 – 3.4
موافق بشدة	5 – 4.2

3 - 5. التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار فرضيات البحث.

من خلال الجداول التالية سيتم تحليل الفقرات وصفا والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، ويتضح ذلك من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

1. التشریحات:

جدول رقم (7)
اختبار فقرات الاستبيان

ت	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يسعى نظام الإدارة البيئية لتطوير عمليات جودة الخدمة في المؤسسات التعليمية.	3.6613	1.11537
2	تسعى إستراتيجية النظام البيئي لتقديم جودة خدمة صديقة وخضراء.	3.4355	1.16817
3	تعمل الإدارة البيئية على توطین علاقة متناغمة بين المؤسسات التعليمية.	3.4677	1.00356
4	تسعى الإدارة البيئية للتقليل من ضرر النفايات التي يصعب معالجتها أحيانا.	3.6935	1.22258

من الجدول السابق يتضح أن معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) فما فوق حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.69 الخاص بالفقرة (تسعى الإدارة البيئية للتقليل من ضرر النفايات

التي يصعب معالجتها أحيانا) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.43 الخاص بالفقرة (تسعى إستراتيجية النظام البيئي لتقديم جودة خدمة صديقة و خضراء) ، و المتوسط العام 3.56 و هو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد الفرضية البديلة، التي تنص على أن (يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتشريعات في تحقيق جودة الخدمة بالمدارس القائمة ببلدية الخمس) ، و الانحراف المعياري العام يساوي 1.02 و هو ما يدل على تقارب اتجاه إجابات المبحوثين لمؤشرات الدراسة ، من هنا يتضح أن وجود تشريعات نافذة بتحكيم سياسة المحافظة على البيئة المحيطة بمدارس التعليم الأساسي يعمل على الرفع من جودة المؤسسة التعليمية، و بالنظر لجدول الانحدار التالي بالجدول رقم (8) يمكن ملاحظة ان R-square (معامل التحديد) تمثل ما قيمته 0.459 وهو ما يبين ان متغير التشريعات ساهم في شرح و توضيح اثره على جودة الخدمة بنسبة 45.9 % و ان ما نسبته 54.1 % توضحه متغيرات اخرى لم تتطرق لها الدراسة. بالإضافة الى ذلك نلاحظ ان قيمة F والبالغة 51.003 تبين جودة العلاقة بين التشريعات وتحقيق جودة الخدمة وكذلك الحال يمكن ملاحظة أن مستوى الدلالة المعنوية أق من 0.05 مما يدل على قبول الفرضية البديلة سابقة الذكر.

الجدول رقم (8)

يوضح نتائج تحليل الانحدار لتأثير التشريعات على تحقيق جودة الخدمة

Sig.	F	T-test	R Square	R	الفرضية الأولى
000.0	51.003	7.142	459.0	678.0	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتشريعات في تعزيز جودة الخدمة بمدارس بلدية الخمس

2. التخطيط الاستراتيجي:

جدول رقم (9)

يوضح اختبار فقرات الاستبيان

ت	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تساعد الإدارة البيئية على تجنب الإفراط في الموارد الطبيعية التي تساعد في تقدم الشعوب.	3.5968	1.01561
2	العمل على إتباع برامج توعية البنية الفكرية لكل العاملين بالمدارس التعليمية.	3.7097	1.12187
3	تطوير إستراتيجيات تحسين جودة الحياة التعليمية داخل المدارس.	3.7581	1.14069

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) فما فوق حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.75 الخاص بالفقرة (تطوير إستراتيجيات تحسين جودة الحياة التعليمية داخل المدارس.) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.59 الخاص بالفقرة (تساعد الإدارة البيئية على تجنب الإفراط في الموارد الطبيعية التي تساعد في تقدم الشعوب) ، و المتوسط العام 3.68 و هو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أن (يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتخطيط الإستراتيجي في تحقيق جودة الخدمة بالمدارس القائمة ببلدية الخمس) ، و الانحراف المعياري العام يساوي 0.94 و هو ما يدل على تقارب اتجاه اجابات المبحوثين لمؤشرات الدراسة ، من هنا يتضح ان التخطيط الإستراتيجي بتوفير ظروف بيئية ممتازة للتدريس من حيث توفر وسائل تعليمية حديثة تعمل على الرفع من جودة الخدمة، و بالنظر لجدول الانحدار التالي بالجدول رقم (10) يمكن ملاحظة ان R-square (معامل التحديد) تمثل ما قيمته 0.485 وهو ما يبين ان متغير التخطيط الإستراتيجي ساهم في شرح و توضيح اثره على تحقيق جودة الخدمة بنسبة 48.5% و ان ما نسبته 51.5% توضحه متغيرات اخرى لم نتطرق لها الدراسة. بالإضافة الى ذلك نلاحظ ان قيمة F والبالغة 27.822 تبين جودة العلاقة بين متغير التخطيط الإستراتيجي وتحقيق جودة الخدمة.

الجدول رقم (10)

نتائج تحليل الانحدار لتأثير التخطيط الإستراتيجي على تحقيق جودة الخدمة

Sig.	F	T-test	R Square	R	الفرضية الثانية
0.000	27.822	.3905	.0485	.0697	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتخطيط الإستراتيجي في تحقيق جودة الخدمة بمدارس التعليم العام ببلدية الخمس

3. منع التلوث:

جدول رقم (11)

يوضح اختبار فقرات الاستبيان

ت	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تساهم الإدارة البيئية في تقليل المخاطر المحيطة بالمؤسسات التعليمية.	3.7581	1.06641
2	يعمل النظام البيئي على منع التلوث الذي بدوره يؤثر في المؤسسات التعليمية.	3.7581	1.18301

1.15176	3.5968	يساعد النظام البيئي على تشجيع الموظفين لعمليات التدريب لمنع التلوث وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة.	3
1.04575	3.6129	يعمل النظام البيئي على اكتساب الميزة التنافسية بين المؤسسات التعليمية.	4
1.06777	3.6774	يعمل النظام البيئي على تحسين الصورة العامة للمؤسسات التعليمية.	5

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) فما فوق حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 3.75 الخاص بالفقرة (يعمل النظام البيئي على منع التلوث الذي بدوره يؤثر في المؤسسات التعليمية) ، والفقرة (تساهم الإدارة البيئية في تقليل المخاطر المحيطة بالمؤسسات التعليمية) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.59 الخاص بالفقرة (يساعد النظام البيئي على تشجيع الموظفين لعمليات التدريب لمنع التلوث وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة) ، والمتوسط العام 3.62 و هو أكبر من المتوسط 3.4 مما يؤكد بقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أن **(يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمنع التلوث في تحقيق جودة الخدمة بمدارس التعليم ببلدية الخمس)** ، و الانحراف المعياري العام يساوي 0.97 و هو ما يدل على تقارب اتجاه اجابات المبحوثين لمؤشرات الدراسة ، من هنا يتضح ان منع تلوث البيئة المحيطة بالمدارس يعمل على خلق أجواء دراسية جيدة مما يعمل على الرفع من جودة خدمة التدريس ، و بالنظر لجدول الانحدار التالي بالجدول رقم (12) يمكن ملاحظة ان R-square (معامل التحديد) تمثل ما قيمته 0.579 وهو ما يبين ان متغير منع التلوث ساهم في شرح و توضيح اثره على تحقيق جودة الخدمة بنسبة 57.9% و ان ما نسبته 42.1% توضحه متغيرات اخرى لم تتطرق لها الدراسة. بالإضافة الى ذلك نلاحظ ان قيمة F وبالغاة 26.620 تبين جودة العلاقة بين منع التلوث وتحقيق جودة الخدمة.

الجدول رقم (12)

يوضح نتائج تحليل الانحدار لتأثير منع التلوث على تحقيق جودة الخدمة

Sig.	F	T-test	R Square	R	الفرضية الثالثة
0.000	26.620	3.598	.0579	.0761	لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمنع التلوث في تحقيق جودة الخدمة بالمدارس القائمة ببلدية الخمس

4. جودة الخدمة:

من خلال الجدول التالي رقم (13) سيتم تحليل الفقرات وصفيا والمتعلقة بجودة الخدمة، ويتضح ذلك من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة.

جدول رقم (13)

يوضح اختبار فقرات الاستبيان

ت	فقرات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الشعور بالأمان عند التعامل مع الطلبة أثناء الدوام الرسمي.	3.6774	1.19801
2	تحتفظ إدارة المدارس بسجلات دقيقة وموثوقة عن الطلبة ويمكن استرجاعها في ثواني.	3.7742	1.01496
3	تبسط إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان وصول الخدمة للطلاب بشكل لائق.	3.9839	.778650
4	تستجيب إدارة المدرسة لاحتياجات الطلبة والعمل على تلبيتها في الوقت والمكان المناسبين.	3.8065	.743030
5	تسعى إدارة المدرسة لتقديم أفضل الخدمات التعليمية كما ونوعا في ظل الوضع التنافسي القائم بين المدارس.	3.9355	.807160
6	تسعى إدارة المدرسة بالتنبؤ للتحديات التي تواجه تقديم الخدمات حاليا ومستقبلا.	3.7581	.782710
7	تساعد جودة الخدمات بالاستجابة السريعة في ظل تحسين المركز التنافسي للمدرسة.	3.8065	.826580
8	تقدم إدارة المدرسة خدماتها للطلبة على مدار وقت العمل.	4.0161	.778650
9	تتمتع المدرسة بموقع ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	4.0645	.827220
10	تمتلك المدرسة التجهيزات والمعدات اللازمة للعملية التعليمية والتي بدورها تساعد على تحسين جودة الخدمة.	3.6290	1.07481
11	العمل على توفير أدوية إسعافات أولية التي يحتاجها الطلبة.	3.8548	1.03776
12	تمتلك المدرسة دورات مياه صحية نظيفة مما يحقق الراحة للطلبة.	3.6935	1.13929
13	ممرات وطرق المدرسة واسعة ومناسبة للطلبة.	3.7419	1.05482

من الجدول السابق يتضح ان معظم المتوسط الحسابي للفقرات في نطاق الخيار (موافق) فما فوق حيث كان اعلى معدل للمتوسط الحسابي 4.06 الخاص بالفقرة (تتمتع المدرسة بموقع ملائم و يسهل الوصول إليه بسرعة) ، وأن اقل معدل للمتوسط الحسابي هو 3.62 الخاص بالفقرة (تمتلك المدرسة التجهيزات و المعدات اللازمة للعملية التعليمية و التي بدورها تساعد على تحسين جودة الخدمة) ، والمتوسط العام

3.82 ، و الانحراف العام بلغ 0.57 و هذا يدل على ان الإدارة البيئية لها أثر في تعزيز جودة الخدمة التدريسية بالمدارس القائمة ببلدية الخمس.

4.3- النتائج والتوصيات

1 - النتائج

لقد توصل البحث الى مجموعة من النتائج يمكن سردها في النقاط التالية:

1. أسفرت نتائج البحث الميدانية المتعلقة باختبار الفرضيات أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة البيئية (التشريعات – التخطيط الاستراتيجي - منع التلوث) على تعزيز جودة الخدمة في المدارس القائمة ببلدية الخمس.
2. تعتبر التشريعات القانونية أحد العناصر الهامة التي تساهم في تحقيق جودة الخدمة بالمدارس القائمة ببلدية الخمس.
3. يعتبر التخطيط الإستراتيجي للإدارة البيئية من أهم العناصر التي تعمل على تحقيق جودة الخدمة بالمدارس القائمة ببلدية الخمس.
4. أوضحت نتائج البحث في الجدول رقم (11) أن النظام البيئي يعمل على منع التلوث الذي بدوره يؤثر في جودة المؤسسات التعليمية.

2 - التوصيات

من خلال النتائج السابقة لقد أوصى الباحثان بالنقاط التالية:

1. العمل على وضع كمرات مراقبة داخلية وخارجية تعمل على توفير بيئة آمنة ونظيفة محيطة بالبيئة التعليمية.
2. العمل على التحديث المستمر في استراتيجيات العملية التعليمية المتبعة داخل المدارس لرفع كفاءة جودة الخدمات التعليمية.
3. نشر الثقافة البيئية بين الكادر التعليمي والطلابي لكي تعمل على الرفع من جودة الخدمات التعليمية

قائمة المراجع

1- الكتب

- أبو زيد، حامد (1994)، إدارة البنوك، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، مصر
- المعلا، ناجي (2007)، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.
- الدرادكة، مأمون (2001)، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- بن نافلة قدور (2010) إدارة الجودة الشاملة مكتبة نور الالكترونية.
- صالح، أمير (2014) جودة الخدمات التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- فراونة، حازم (2020) جودة الخدمات، مطبوعات جامعة ابي بكر، الجزائر، تلمسان.
- قاسم (2012) إدارة البيئة والتنمية المستدامة في ظل العولمة المعاصرة، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- سعد، سامية (2005) الادارة البيئية المتكاملة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية.
- سعد، سامية (2007) الإدارة البيئية المتكاملة في المنشآت السياحية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عبد العظيم، أحمد (2019) الادارة البيئية الحديثة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، مصر.
- صالح، نادية (2003) الادارة البيئية - المبادئ والممارسات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الناشر مكتبة نور.

2- الرسائل والدوريات العلمية:

- أحمد (2017) تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب البلاستيكية بعين وسارة الجلفة، رسالة ماجستير، جامعة محمد أبو ضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- الغافود (2021) العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية في ليبيا - دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع زليتن، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، الجامعة الأسمرية.
- الطاهر (2021) الإدارة البيئية كاليه لتحسين الأداء البيئي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة اسمنت عين التونة، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية المجلد (14) العدد (3)

- لعبيدي، آخرون (2017) الإدارة البيئية في المؤسسات الصناعية الجزائرية بين الواقع ومتطلبات التنمية المستدامة - دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسطيف الجزائر، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد حمد لخضر، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر.
- قطب (2009) الإدارة البيئية ودورها في اتخاذ قرارات التوافق البيئي - دراسة الأثر البيئي - المراجعة البيئية، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، معهد الدراسات والبحوث البيئية فلسفة العلوم البيئية.
- صبره، آخرون (2020) دور الإدارة البيئية في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة الدراسات والبحوث البيئية، جامعة مدينة السادات.
- سعدالله (2017) جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، جمهورية السودان.
- Minjoon Jun and Sergio Palacios, (2016), "Examining the key dimensions of mobile banking service quality: an exploratory study", International Journal of Bank Marketing, Vol. 34 Iss 3 pp. 307 – 326
- Corneliu, Bente, The Quality of Banking Services–A Basic Premise of a Bank Sustainability, Annals of Faculty of Economics 1.2 (2013): 430–439.

المواقع الالكترونية:

تاريخ الدخول عليه 15. 5 . 2023 س 9 <https://the-arabic-entrepreneur.co>

Environmental management and its impact on enhancing service

Mustafa Saleh Alijah

Associate professor
College of Economics
el-Mergib University, libya

Saleh Mohamed el-Reqiq

Lecturer
College of Economics
el-Mergib University, libya

Abstract

The aim of this research is to investigate the impact of environmental management on improving the quality of services, as perceived by teachers in general education schools in the municipality of Al-Khums. The study employs a descriptive and analytical approach, utilizing a comprehensive survey method targeting science teachers in general education schools in Al-Khums, numbering 62 employees, with a 100% response rate. The data was analysed using the SPSS statistical analysis program.

Key findings reveal a statistically significant effect of various dimensions (graphic management, legislation, strategic planning, pollution prevention) in enhancing the quality of services. Based on these results, recommendations include a focus on continually updating educational strategies to enhance the efficiency of educational services. Additionally, there is a suggestion to promote environmental awareness among educational staff and students as a means to elevate the overall quality of educational services.

Keywords: Environmental management, quality of service, schools of education.