تقويم نظم الإدارة البيئية للمؤسسات الحكومية
(نموذج مقترح للتطوير التنظيمي وجودة الخدمات)

رسالة مقدمة من الطالب

أسامة عبد اللطيف أحمد السنبختي

بكالوريوس تجارة (شعبة بريد) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ١٩٩٦

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ٢٠٠٣

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٣

صفحة الموافقة علي الرسالة

تقويم نظم الإدارة البيئية للمؤسسات الحكومية

(نموذج مقترح للتطوير التنظيمي وجودة الخدمات)

رسالة مقدمة من الطالب

أسامة عبد اللطيف أحمد السنبختي

بكالوريوس تجارة (شعبة بريد) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ١٩٩٦

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ٢٠٠٣

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: **التوقيع**

١ – ا.د/ **علي محمد عبد الوهاب**

أستاذ إدارة الأعمال ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – ا.د/**محمود عبد الحميد حسين**

أستاذ ورئيس قسم علم الاجتماع ــ كلية الآداب

جامعة المنصورة

٣ – ا.د/**مصطفي إبراهيم عوض**

أستاذ علم الاجتماع والأنثربولوجيا بقسم العلوم الإنسانية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٤ – ا.د/**سيد محمد جاد الرب**

أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة

جامعة قناة السويس

تقويم نظم الإدارة البيئية للمؤسسات الحكومية

(نموذج مقترح للتطوير التنظيمي وجودة الخدمات)

رسالة مقدمة من الطالب

أسامة عبد اللطيف أحمد السنبختي

بكالوريوس تجارة (شعبة بريد) ــ كلية التجارة وإدارة الأعمال ــ جامعة حلوان ١٩٩٦

ماجستير في العلوم البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية ــ جامعة عين شمس ٢٠٠٣

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- ا.د/ **علي محمد عبد الوهاب**

أستاذ إدارة الأعمال ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- ا.د/**محمود عبد الحميد حسين**

أستاذ ورئيس قسم علم الاجتماع ــ كلية الآداب

جامعة المنصورة

٣- د./**نهال محمد فتحي الشحات**

مدرس بقسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية ــ معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠١٣

موافقة مجلس المعهد / /٢٠١٣

موافقة الجامعة / /٢٠١٣

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين ، سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم ، فى البدء أحمد الله سبحانه وتعالى وأشكره على عظيم نعمته وكريم توفيقه لى بإنجاز هذه الرسالة.

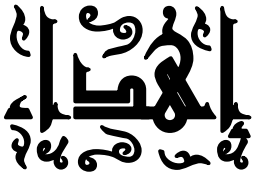
ويسرنى أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لسعادة الأستاذ الدكتور / على محمد عبد الوهاب ، أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس ، لقبوله الإشراف على هذه الرسالة ، ومتابعة سيادته الدائمة لخطوات إعدادها ، حتى ظهرت فى شكلها النهائى ، كما لم يبخل على الطالب بوقته الثمين ، وهو فى أصعب الظروف ، فله منى عظيم الشكر والدعاء له بدوام الصحه والعافيه وأن يحفظه الله من كل سوء....آمين .

كما يسرنى أن أتقدم بالشكر الجزيل لسعادة الاستاذ الدكتور / محمود عبد الحميد حسين ، أستاذ ورئيس قسم الإجتماع – كلية الآداب – جامعة المنصورة ، على تفضل سيادته بالموافقة على الإشراف على الرسالة .

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتورة / نهال محمد الشحات ، مدرس الادارة البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس ، على قبولها الاشراف على الرسالة والتى لم تألوا جهداً فى مساعدة الطالب فى الإرشاد والتوجيه فى إعداد الرسالة .

كما يسعدنى أن أتقدم بالشكر والتقدير لسعادة الأستاذ الدكتور / سيد محمد جاد الرب ، أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة – جامعة قناة السويس ، وسعادة الأستاذ الدكتور/ مصطفى إبراهيم عوض – أستاذ ورئيس قسم الإجتماع – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس ، على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة ، وتكبدهما عناء قراءتها ، إضافة إلى الإستفادة العظيمة والقيمة لتوجيهات سيادتهما أثناء المناقشة ، مما يساهم فى إثراء الرسالة .

ولا يفوتنى فى هذه المناسبة أن أشكر جميع أساتذة وموظفى قسم الإقتصاد والقانون والتنمية الإدارية البيئية ، وأيضاً أساتذة وموظفى قسم شئون الدراسات العليا ، وذلك على جهودهم طوال فترة دراستى فى برنامج الدكتوراه .



إلى أبى وأمى وإخوتى

إلى زياد وملك وزوجتى

بسم الله الرحمن الرحيم

(ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ

لِيُذِيقَهُم بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ يَرْجِعُونَ)

صدق الله العظيم

سورة الروم - الآية 41

المستخلص

جاءت أهداف هذه الدراسة متمثلة في التعرف على أهم معوقات التطوير التنظيمي في الأجهزة الحكومية ، إضافة إلى الوقوف على أفضل الحلول لتجاوز تلك المعوقات . وتوجهت هذه الدراسة أيضاً إلى التعرف على مدى إختلاف وجود تلك المعوقات الأجهزة الحكومية ، وأخيراً هدفت الدراسة إلى تحديد الفروق بين المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من جهة ، ورؤيتهم لأهم معوقات التطوير التنظيمي من جهة أخرى .

وتنبع أهمية هذا البحث من أنه:-

يسلط الضوء على أهمية تطبيق نظم الإدارة البيئية والتى باتت سمه مشتركة للمؤسسات الكبرى والتعرف على واقعها وأهم معوقاتها وأهم الحلول المقترحه لتطبيقها بكفاءة وفعالية .

كما تبرز أهميته أيضاً من أنه موجه إلى فئة هامة من القيادات الإدارية والتنظيمية فى المنظمات الحكومية وهم أصحاب المراكز القيادية وما يمثله هؤلاء من أهمية كبيرة فى تخطيط مستقبل منظماتهم .

هذا إلى جانب الإضافات التى تسعى لتوفيرها لإثراء المعرفة الإدارية فى مجال التطوير التنظيمى لا سيما وأن البحوث الميدانية فى هذا المجال – فى حدود علم الباحث لا تزال محدودة فى المنظمات الحكومية ، مما سيشجع البحث العلمى وإثراء المكتبة الإدارية العربية بالبحوث الميدانية وسد جزء من المعرفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

وإعتمدت الدراسة على المنهج المسحى الوصفي ، وعلى الاستقصاء كأداة لجمع البيانات ، وإستناداً إلى عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة أمكن التوصل إلى عدداً من النتائج أهمها:-

١. جاءت أهم معوقات التطوير التنظيمي في الأجهزة الحكومية حسب الترتيب التنازلي التالي : (المعوقات الإدارية ، معوقات تنمية الموارد البشرية ، المعوقات السلوكية ، المعوقات التقنية ، المعوقات الإستراتيجية ، المعوقات الهيكلية).

٢. تعتبر كثرة الخطوات الإجرائية للمعاملات ، وضعف الاهتمام بالبحوث العملية من أهم معوقات التطوير التنظيمي في الجانب الإداري .

٣. يعتبر ضعف الإهتمام بالحوافز المعنوية ، وقلة مشاركة الموظفين في عملية صنع القرارات التطويرية ، ومحدودية الحوافز المادية من أهم المعوقات البشرية .

٤. أظهرت نتائج الدراسة أن قلة دعم وتشجيع الموظفين على تقديم أفكارهم والتعبير عن آرائهم ، وكذلك إنتشار بعض القيم السلبية في بيئة العمل كالمجاملات وعدم الإلتزام تمثل أهم معوقات التطوير التنظيمي السلوكية .

٥. تُشكل قلة الكوادر البشرية المؤهلة في مجال التقنيات الحديثة إحدى أهم معوقات التطوير التنظيمي في الجانب التقني .

٦. إتضح أن هناك إختلافاً في درجة وجود معوقات التطوير التنظيمي في جانب الموارد البشرية تبعاً لإختلاف الجهاز الحكومي .

٧. توجد علاقة عكسية بين المستوى التعليمي للموظفين ومدى أهمية المعوقات التقنية في الحد من فاعلية التطوير التنظيمي ، وبعبارة أخرى كلما إنخفض المستوى التعليمي للموظف زاد الإعتقاد بأهمية المعوقات التقنية في الحد من فاعلية التطوير التنظيمي العكس الصحيح .

٨. يعتبر الإسراع في تقويم نظم الادارة البيئية للمؤسسات الحكومية ، والإهتمام بمواكبة التقنيات التكنولوجية الحديثة ، وإعداد إستراتيجية واضحة للتطوير التنظيمي ، مع تخصيص المالي المناسب لبرامج التطوير التنظيمي من أفضل الحلول المقترحة لتجاوز معوقات التطوير التنظيمي في الأجهزة الحكومية .

ملخص البحث

المقدمه

تسعى الإدارة الحديثة الى تحقيق التطوير التنظيمى وجودة الخدمات من خلال نظم الإدارة البيئية ، حيث تعتبر الإدارة البيئية من معالم التقدم ، ومن هنا تمثل نظم الإدارة البيئية دافعاً أساسياً للشركات والمؤسسات بهدف إحداث التطوير التنظيمى والوصول الى جودة الخدمات.

وقد حاولت هذه الدراسة أن تثبت ما إذا كان تطبيق نظم الإدارة البيئية سوف يساعد المنظمات على دفع وتطوير العملية التنظيمية وصولا لجودة الخدمات أم لا ؟ و يضاف إلى ذلك أن ه من أهم ضمانات الإدارة السليمة القوى والموارد البشرية والتى تعتبر من أهم عوامل التطوير التنظيمى – خاصة فى ضوء المتغيرات العالمية الحالية ومحددات التعامل التجارى الدولى والعوامل المؤثرة فى التجارة الدولية – مما يوضح أهمية إتباع نظم الإدارة البيئية وتأثير ذلك على دعم القدرات التنافسية للمنظمات فى الأسواق الدولية ، وبالتالى فإن نظم الإدارة البيئية يفترض أن لها وزناً كأحد العوامل الهامة المؤثرة فى فعالية التطوير التنظيمى وذلك بهدف الوصول لجودة الخدمات.

المشكلة البحثية

تبرز مشكلة البحث من مظاهر الواقع الحالى للمنظمات وبيئتها المتغيرة التي تملى عليها أن تعتمد التطوير في مجالات شتى ، من أجل رفع كفاءتها وفعاليتها ، ولأنه يعتبر جزءاً لا يتجزأ من البيئة الكلية التى لحقها التطور المذهل ، لذا أصبحت النظم القديمة لا تجدى نفعاً أمام كل تلك المتغيرات والخطوات العلمية المتواصلة .

ومن هنا تنحصر المشكلة فى تحديد الأثر المتبادل بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وبين كل من التطوير التنظيمى وجودة الخدمات فى المنظمات .

لذا فمن المهم إجراء دراسات تهدف إلى إثبات وجود علاقة إرتباط من عدمها بين تطبيق نظم الإدارة البيئية وبين كل من التطوير التنظيمى وجودة الخدمات فى المنظمات الحكومية التي تطبق نظم الإدارة البيئية سلباً أو إيجاباً .

فروض البحث

سعى البحث الى التحقق من صحة الفروض التالية :-

الفرض الأول : توجد علاقة طردية بين تطبيق نظم الادارة البيئية وبين التطوير التنظيمي

الفرض الثاني : توجد علاقة طردية بين تطبيق نظم الادارة البيئية وبين جودة الخدمات.

الفرض الثالث : توجد علاقة طردية بين بيئة العمل الداخلية وبين التطوير التنظيمى .

الفرض الرابع : توجد علاقة طردية بين بيئة العمل الداخلية وبين جودة الخدمات .

أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من أنه:-

١. يسلط الضوء على أهمية تطبيق نظم الإدارة البيئية والتى باتت سمه مشتركة للمؤسسات الكبرى والتعرف على واقعها وأهم معوقاتها وأهم الحلول المقترحة لتطبيقها بكفاءة وفعالية.

٢. كما تبرز أهميته أيضاً من أنه موجه إلى فئة هامة من القيادات الإدارية والتنظيمية فى المنظمات الحكومية وهم أصحاب المراكز القيادية وما يمثله هؤلاء من أهمية كبيرة فى تخطيط مستقبل منظماتهم .

٣. هذا إلى جانب الإضافات التى تسعى لتوفيرها لإثراء المعرفة الإدارية فى مجال التطوير التنظيمى لا سيما وأن البحوث الميدانية فى هذا المجال – فى حدود علم الباحث لا تزال محدودة فى المنظمات الحكومية ، مما سيشجع البحث العلمى وإثراء المكتبة الإدارية العربية بالبحوث الميدانية وسد جزء من المعرفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة .

منهج البحث

ينهج البحث - فى اطار اهدافه ومحدداته – منهجين اساسين ، يتبع فى جزئه الاول منهجا نظريا يستعمل قواعد الفكر الاستقرائى ، ويتبع البحث فى جزئه الثانى التحليل الاحصائى لمجتمع البحث والدراسة .

ومن هذين الجزئين يمكن التوجه نحو هدف البحث الرئيسى وهو معرفة اثر تطبيق نظم الادارة البيئية على التطوير التنظيمى وجودة الخدمات .

محتويات البحث

أولا : الدراسة النظرية

الباب الأول تناول :

١. الإطار المنهجى للدراسة ويضم المشكلة البحثية واهمية البحث والمنهج والفروض واسس البحث .
٢. دراسة مسحية للدراسات والبحوث السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستفادة بها فى البحث الحالى وتشمل :
   أ - دراسات عن الإدارة البيئية .
   ب - دراسات عن التطوير التنظيمي .
   ت - دراسات عن جودة الخدمات .

الباب الثاني تناول :

1. نظم الإدارة البيئية وطرق التطبيق والإجراءات التى تقوم عليها.
وإستراتيجياته. 2. التطوير التنظيمى وأهميته والعوامل المؤثرة عليه وأهدافه
3. الجودة وعناصرها واساليب تطبيقها.

ثانيا : الدراسة الميدانية

الباب الثالث :

يعتبر هذا الباب الجزء العملى ويشمل الدراسة التطبيقية والتحليلية للعينة مجتمع البحث والدراسة ، وذلك من خلال اختبار فروض الدراسة التى صاغها الباحث فى الفصل الاول ثم الوصول الى النتائج والتوصيات وقد اسفر البحث عن النتائج التالية

بالنسبة للفرض الاول

1.أظهرت النتائج أن علاقة الإرتباط بين نظام الادارة البيئية وبين التطوير التنظيمى تبلغ (94.23%) وهى علاقة إرتباط طردى إيجابي.

2. ان نظام الادارة البيئية مسئول عن (95.85%) من الإختلافات في التطوير التنظيمى .

ومن ثم يثبت صحة الفرض الأول ومصداقية العلاقة بين تطبيق نظم الادارة البيئية وبين فعاليةالتطوير التنظيمي.

بالنسبة للفرض الثاني

1.أظهرت النتائج أن علاقة الإرتباط بين نظام الادارة البيئية وبين جودة الخدمات تبلغ (90.65%) وهى علاقة إرتباط طردى إيجابي.

2. ان نظام الادارة البيئية مسئول عن (89.43%) من الإختلافات في جودة الخدمات .

ومن ثم يثبت صحة الفرض الثاني ومصداقية العلاقة بين تطبيق نظم الادارة البيئية وبين جودة الخدمات.

بالنسبة للفرض الثالث

1.أظهرت النتائج أن علاقة الإرتباط بين بيئة العمل الداخلية وبين التطوير التنظيمى تبلغ (89.61%) وهى علاقة إرتباط طردى إيجابي.

2. ان بيئة العمل الداخلية مسئولة عن (87.54%) من الإختلافات في التطوير التنظيمى .

ومن ثم يثبت صحة الفرض الثالث ومصداقية العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وبين التطوير التنظيمى .

بالنسبة للفرض الرابع

1.أظهرت النتائج أن علاقة الإرتباط بين بيئة العمل الداخلية وبين جودة الخدمات تبلغ(84.90%) وهى علاقة إرتباط طردى إيجابي.

2. ان بيئة العمل الداخلية مسئولة عن (77.33%) من الإختلافات في جودة الخدمات .

ومن ثم يثبت صحة الفرض الرابع ومصداقية العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وبين جودة الخدمات.

ثالثاً: الفصل الثامن

وفيه تم تناول إطار مقترح لتقويم نظم الإدارة البيئية في المؤسسات الحكومية ، والذى يشمل :

أولاً: سجل تأثير نشاط المبني الرئيسي علي البيئة
ثانياً : سجل تأثير نشاط الأبنية الفرعية علي البيئة
ثالثاً : سجل المواد والمخلفات الخطرة
رابعاً : ملخص الأنشطة المستخدمة في الإطار المقترح متمثلة فى المدخلات والعمليات والمخرجات

وقدم الباحث فى نهاية البحث بعض التوصيات أهمها :-

١. توافر المتطلبات الرئيسية التى يقوم عليها نظام الإدارة البيئية الفعال.
٢. دعم السياسات والأهداف البيئية.
٣. صياغة برامج العمل التى تختص بالإدارة البيئية.
٤. مراعاة مجموعة من الشروط عند تنفيذ برنامج فعال للبيئة.
٥. مراعاة المقومات التى تزيد من فعالية نظام الرصد والقياس الخاص بالإدارة البيئية.
٦. مراعاة البنود التى تزيد من فعالية التوثيق البيئي.
٧. إعداد نظام للسجلات البيئية يقوم على عدة دعامات رئيسية.
٨. الأخذ بنظام لمراجعة نظام الإدارة البيئية وكذلك الأخذ بالإجراءات التصحيحية.
٩. زيادة فعالية نظام الطوارئ.
١٠. تفعيل دور نظام الاتصالات وتبادل المعلومات.
١١. تفعيل دور التدريب البيئي نحو القضاء على مشكلات التلوث البيئي.

المحتويات

البيـــــــــــان **الصفحة**

(الباب الأول)

الإطار العام والدراسات السابقة

الفصل الأول : الإطار العام للبحث ..... 11 - 18
الفصل الثاني : الدراسات والبحوث السابقة .....19 - 40

(الباب الثاني)

الإدارة البيئية وعلاقتها بالتطوير التنظيمي وجودة الخدمات

الفصل الثالث : نظم الإدارة البيئية.....41 - 73
الفصل الرابع : التطوير التنظيمي ..... 74 - 116
الفصل الخامس : جودة الخدمات .....117 - 146

(الباب الثالث)

التحليلات الإحصائية ونتائجها والتوصيات والإطار المقترح

الفصل السادس : التحليلات والاختبارات الإحصائية .....147 - 160
الفصل السابع : نتائج وتوصيات البحث.....161 - 173
الفصل الثامن : إطار مقترح لتقويم نظم الإدارة البيئية في المؤسسات الحكومية..... 174 - 184

(الملاحق)

اولاً: استمارة الاستقصاء..... 185 - 188
ثانياً: المراجع العربية والاجنبية..... 189 – 195

قائمة الجداول

م	اسم الجدول	الصفحة
1	الفرق بين مناهج التطوير التنظيمي الثلاثة	105
2	توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافيه	151
3	تحليل المصداقية لمتغيرات الدراسة	153
4	الوسط الحسابى والانحراف المعيارى لنظام الادارة البيئية وبيئة العمل الداخلية	154
5	الوسط الحسابى والانحراف المعيارى للتطوير التنظيمى	155
6	الوسط الحسابى والانحراف المعيارى لجودة الخدمات	156
7	تحليل الارتباط لمجتمع البحث والدراسة	157
8	تحليل الانحدار لتاثير نظام الادارة البيئية فى التطوير التنظيمى وجودة الخدمات	159
9	تحليل الانحدار لتاثير بيئة العمل الداخلية فى التطوير التنظيمى وجودة الخدمات	160
10	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (المياه)	177
11	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الطاقة)	177
12	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (النقل)	177
13	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الإدارة البيئية)	177
14	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الانبعاثات البيئية)	178

تابع قائمة الجداول

م	اسم الجدول	الصفحة
15	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (المخلفات السائلة)	178
16	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (إدارة النفايات الصلبة)	179
17	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (تخزين المواد)	179
18	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الحوادث والطوارئ)	179
19	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (التربة والمياه الجوفية)	180
20	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الضوضاء والاهتزازات)	180
21	تأثير نشاط الأبنية الفرعية على البيئة (الإضاءة)	181
22	سجل المواد والمخلفات الخطرة (المبيدات الحشرية)	182
23	سجل المواد والمخلفات الخطرة (الاحبار الملونة)	182
24	سجل المواد والمخلفات الخطرة (picture cartilage)	182
25	سجل المواد والمخلفات الخطرة (المخلفات الطبية)	183
26	سجل المواد والمخلفات الخطرة (فوارغ الاحبار)	183
27	ملخص عمليات الاطار المقترح لتقويم نظم الادارة البيئية	184