

دور مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الاهلية في إقليم كردستان-العراق

هلوفان حسني عثمان* و رفعت مُجد علي طه**

* قسم إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة نورو، إقليم كردستان-العراق

** قسم إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دهوك، إقليم كردستان-العراق

(تاريخ استلام البحث: 23 شباط، 2023، تاريخ القبول بالنشر: 12 نيسان، 2023)

الخلاصة

تناول البحث الحالي موضوعين مهمين للمستشفيات الخاصة في مجال المحافظة على البيئة و حمايتها وهما إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية وحاولت بيان دور مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة متمثلا ب (التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، العمل الجماعي) في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية. ويهدف البحث الحالي إلى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق المواطنة البيئية من خلال إستطلاع آراء عينة من القيادات الادارية في المستشفيات الاهلية في إقليم كردستان والبالغ عددهم (145) فرداً من مجموع (166) أي بنسبة (87.34%)، وكانت جميعها صالحة للتحليل وبنسبة (100%)، تجاه متغيرات البحث عن طريق إستمارة الإستبيان والتي تم تحليلها من خلال إتباع عدد من المقاييس والإختبارات والمؤشرات الإحصائية وباستخدام برنامج (SPSS V.26)، إذ توصل البحث إلى مجموعة من الإستنتاجات، من أهمها أن هناك مستويات معنوية من التلازم الإيجابي بين متغيرات البحث في المستشفيات المحوثة، والتي تدل على أنه كلما تحسنت مستويات الاعتماد على مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المستشفيات المحوثة، فإن ذلك يسهم في تحسين سلوكيات المواطنة البيئية والعكس صحيح، كما وتم تقديم عدد من المقترحات للمستشفيات المحوثة أهمها، أن تسعى القيادات الإدارية في المستشفى على بناء نظام للإنذار المبكر يمكنها من الرصد المبكر لمخالفات المستشفى تجاه النفايات والملوثات التي تفرزها أنشطتها وعملياته وذلك لغرض الحفاظ على بيئة نظيفة وأمنة وعدم الوقوع تحت طائلة العقوبات من الجهات الرقابية الحكومية أو المدنية.

الكلمات الدالة: إدارة الجودة الشاملة للبيئة، المواطنة البيئية، الإدارة البيئية، العدالة البيئية.

1. المقدمة

البشرية المتزايدة، ومن هنا أصبحت قضية حماية البيئة من اهم القضايا التي تواجه العام المعاصر. ونظرا لان معظم المشكلات البيئية مرتبط بالتصرفات والأنماط السلوكية الخاطئة للإنسان تجاه البيئة، ظهرت الحاجة الى ظهور مفهوم المواطنة البيئية كمحاولة لإعادة صياغة العلاقة بين البشر وبيئتهم وذلك من خلال التأكيد على المسؤولية الشخصية لكل فرد من افراد المجتمع نحو المحافظة على البيئة و حمايتها.

ويعد إدارة الجودة الشاملة للبيئة من المواضيع التي تلقت اهتماما عاليا في الميادين العلمية في الآونة الأخيرة وتعتبر من اهم النظم الإدارية التي اعتمدت عليها المنظمات في تقديم الخدمات بشكل عام وخاصة الخدمات الصحية وفقا

كان هناك اهتمام عالمي منقطع النظير بقضايا البيئة و حمايتها والمحافظة عليها في السنوات الأخيرة وذلك كون الدمار والضرر التي تعرضت لها البيئة بشكل مستمر قد شكل خطرا على حياة الانسان وتهديدا على بقاءه. ومن جانب اخر ان التدخل الدائم للبشر في مكونات البيئة الطبيعية وسرعة والنمط البشري لاستنزاف الموارد الطبيعية البيئية جعل وضع البشر على كوكب الأرض في خطر، ومن هذا الجانب يرى بعض العلماء انه مع حلول عام (2050) سيحتاج البشر كوكبين بحجم كوكب الأرض للوفاء بالاحتياجات

شأنها تنمية سلوكيات المواطنة البيئية لدى الافراد العاملين فيها وبناء افراد واعية بيئيا.

وتكمن مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي (ما هو دور مراكز إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية في المجتمع المبحوث؟).

كما يمكن أن تتجسد مشكلة البحث أيضاً في عدد من التساؤلات التي تتأطر في مكان استقراء التساؤل الرئيس للمشكلة وهي كالآتي:

1. ما مستوى توفر متغيرات البحث والمتمثلة بكل من وإدارة الجودة البيئية الشاملة وأبعادها، ومتطلبات المواطنة البيئية في المستشفيات الاهلية المبحوثة؟
2. هل توجد فروق معنوية في آراء المبحوثين تجاه مستوى تبني المستشفيات الاهلية المبحوثة لمتغيرات الدراسة تبعاً لسماتهم الشخصية؟

3. هل توجد علاقات معنوية بين متغيرات البحث في المستشفيات الاهلية المبحوثة ومن خلال تحليل بيانات الجانب الميداني؟

4. هل يوجد تأثير معنوي لإدارة الجودة الشاملة للبيئة في متطلبات المواطنة البيئية؟

2.2. أهمية البحث

تكمن أهمية البحث الحالي في كونه يطمح الى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة ودورها في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية في المجتمع المبحوث في ظل الأوضاع البيئية الراهنة والتغيرات المتسارعة فيها. كما تنبع أهمية البحث من أوائل الدراسات التي تتناول موضوعات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية في بيئة اعمال محافظة دهوك(على حد علم الباحثان) لما له من نتائج إيجابية في تحسين الآثار البيئية، وهذا يعد قيمة مضافة للبحث.

2.3. اهداف البحث:

يسعى البحث الحالي الى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية في المجتمع المبحوث من خلال تحقيق الأهداف التالية:

للمواصفات والمعايير الدولية المتعلقة بنظم إدارة الجودة الشاملة والإدارة البيئية بما يحقق إرضاء احتياجات عملاء المستشفى وتلبية توقعاتهم. لذا يجب ان تطبق المستشفيات نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة بمركزاته المختلفة التي تقوم على فكرة النفايات الصفرية وتخفيض تكاليف الجودة البيئة وتقليل نسب التلوث والنفايات البيئية بما يحسن مركزها التنافسي في السوق الصحي.

وجاء البحث الحالي ليعين دور مراكز إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق المواطنة البيئية في المستشفيات الاهلية في إقليم كردستان ، وقد قسم البحث الى المباحث الآتية: المبحث الأول: منهجية البحث. المبحث الثاني: الجانب النظري المبحث الثالث: الجانب الميداني. المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

2. المبحث الأول: منهجية البحث

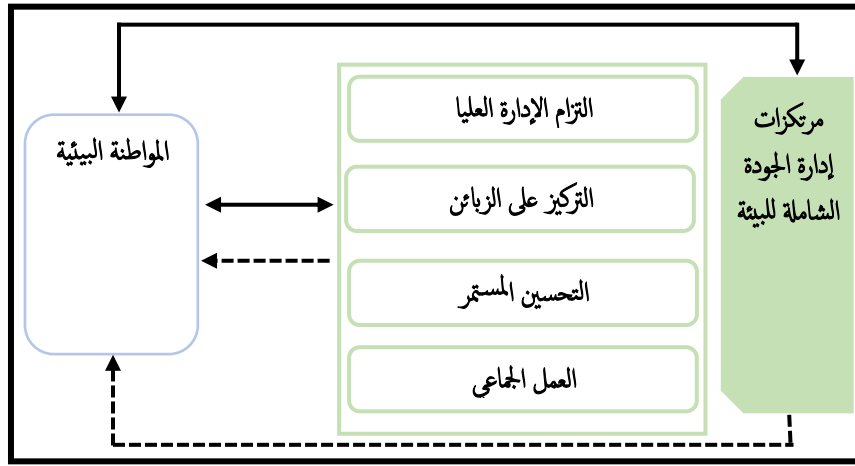
2.1. مشكلة البحث

ان امتلاك الافراد المعرفة الملائمة حول محيطه البيئي قد لا يكون كافيا لضمان توافق سلوكياته وتصرفاته مع متطلبات المحافظة على هذا المحيطي البيئي وحمائتها، فقد لا تعكس المعرفة الكافية التي يمتلكها الافراد بل يمكن ان تساهم بشكل او باخر في تفاقم المشكلة بدلا من تقليل اثارها او حلها. وهنا ظهرت حاجة المؤسسات الصناعية والخدمية بشكل عام والمؤسسات الصحية منها بشكل خاص في الاعتماد على أنظمة وأساليب إدارية بيئية تهدف من خلالها الى غرس السلوك الإيجابي وتنمية الاتجاهات البيئية في نفوس افرادها العاملين وهذا ما يطلق عليه المواطنة البيئية. ومن جهة أخرى وفي ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات والضغطات المستمرة من قبل منظمات حماية البيئة أصبحت بقاء واستمرار المستشفيات الاهلية في الوقت الحالي مرهون بتقديم خدمات صحية اقل تلوثا واضرا على البيئة أي تكون صديقة للبيئة، وهنا يمكننا القول انه قيام المستشفيات بتطبيق نهج إدارة الجودة الشاملة للبيئة التي تقوم على فكرة النفايات الصفرية والوقاية من الوقوع في الاخطار وتخفيض التلوث والنفايات من

يقدم أنموذج البحث صورة معبرة عن فكرة البحث، ويوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته، وكما موضح في الشكل (1) ليكون مشتملاً لجميع متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، ومن ثم إمكانية قياسه لعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها، ولكي يتم فهم الأنموذج بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح الآتي: -
 - المتغير (التفسيري) المستقل: ويتمثل إدارة الجودة الشاملة للبيئة بمرتكزاته (التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، العمل الجماعي).
 - المتغير (الاستجابي) المعتمدة ويتمثل المواطنة البيئية.

1. تشخيص مستوى اهتمام القيادات الإدارية في المستشفيات المبحوثة بمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية.
 2. اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين إدارة الجودة الشاملة للبيئة بمرتكزاتها المختلفة والمواطنة البيئية في المستشفيات عينة البحث في إقليم كردستان العراق.
 3. تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات يمكن ان تستفاد منها المجتمع المبحوث.

2.4. انموذج البحث



الشكل (1): انموذج للبحث

يشير الى علاقة الارتباط المصدر: من اعداد الباحثان
 يشير الى علاقة التأثير
 - - - - -

H0: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية منفرداً ومجتمعاً في المستشفيات المبحوثة.
H1: توجد علاقة ارتباط معنوية بين مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية منفرداً ومجتمعاً في المستشفيات المبحوثة
الفرضية الرئيسة الثالثة:
H0: لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية لدى المستشفيات المبحوثة.

2.5. فرضيات البحث:
 تمت صياغة عدد من الفرضيات المنبثقة من أنموذج الدراسة وذلك استكمالاً لمتطلبات الدراسة والتي سيتم اختبارها عند مستوى معنوية 0.05، وهي كالاتي:
الفرضية الرئيسة الأولى:
H0: لا يوجد إختلاف في آراء عينة الدراسة تجاه وصف متغيرات البحث الحالي".
H1: يوجد إختلاف في آراء عينة الدراسة تجاه وصف متغيرات البحث الحالي".
الفرضية الرئيسة الثانية:

3. المبحث الثاني: الجانب النظري

3.1. إدارة الجودة الشاملة للبيئة

3.1.1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة

ظهرت الإدارة البيئية الشاملة في ظل التطورات الحاصلة في مجال إدخال وتطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) على الإدارة البيئية (Environment Management) في السنوات الأخيرة، حيث تم التأكيد على تحسين الجودة وعلاقتها بالإدارة البيئية. وضمن السياق نفسه، مرت الإدارة البيئية بتلك المراحل التي مرت بها الجودة، حيث اعتمدت على عمليات الفحص اللاحق للتلوث، لذلك كانت استجابة العمل الأولية علاجية، وكانت نتيجة ذلك التعامل مع الموضوعات البيئية باعتبارها موضوعات فنية مستقلة تحتاج إلى أقسام مستقلة وأفراد وإجراءات وسياسات متميزة (الدليمي، 2001: 94).

وفي هذا الصدد، يرى (الصرن، 2016: 275) ان مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة بنية على نظريات كل من وليام إدوارد ديمنج (William E. Deming) وجوزيف جوران (Joseph M. Juran) وفيليب كروزبي (Philip Cosby) التي دججت ووحدت مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) مع أهداف إدارة البيئة (EM)، واثبتت أن الأساس في إدارة الجودة الشاملة للبيئة هو الاعتراف بالتلوث والنفايات، حيث ان تخفيض هذه النفايات يؤدي الى انخفاض تكاليف التخلص منها (Disposal Costs).

وأطلق مصطلح إدارة الجودة الشاملة للبيئة أول مرة في عام (1991) من خلال مبادرة من قبل فريق العمل الدولي للإدارة البيئية الدولية (Global Environmental Management Initiative GEMI) التي جمعت أكثر من (20) شركة من الشركات الكبيرة في الولايات المتحدة أمثال (IBM-AT&T and Kodak)، واصبح الان عدد الشركات الأعضاء حوالي (40) شركة تعمل في قطاعات متنوعة و مختلفة كالقطاع (الصناعي، الكيميائي والاتصالات) بالإضافة الى التعاون مع المنظمات الدولية مثل (برنامج الأمم المتحدة للبيئة و غرفة التجارة الدولية)، وكان الهدف من هذه

H1: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية لدى المستشفيات المبحوثة

2.6. الأساليب الإحصائية

استنادا إلى توجهات وأهداف البحث ومضامينها تم الاعتماد على برنامج (SPSS) في إيجاد واستخراج النتائج من خلال استخدام عدد من المؤشرات الوصفية والاساليب الإحصائية والمتمثلة بالآتي :-

التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والتي استخدمت في وصف وتشخيص متغيرات البحث الرئيسية، ومعامل الارتباط البسيط والمتعدد والذان تم استخدامها لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للبحث وابعادها، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس معنوية التأثير لإدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية.

2.7. حدود الدراسة

تخضع البحث الحالية للحدود الآتية:

- أ- الحدود الموضوعية: ركزت البحث على تحديد (مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق المواطنة البيئية).
- ب- الحدود الجغرافية والبشرية: تقتصر البحث على عينة من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الاهلية في إقليم كوردستان العراق، وجرى اختبار القادة متمثلين بمدير المستشفى ومعاونيه، ورؤساء الأقسام ومديري الوحدات ومسؤولي الشعب الإدارية الذين يشاركون في عملية صنع القرار في المستشفيات المبحوثة.
- ت- الحدود الزمانية: تمثلت في مدة إعداد البحث خلال المدة (2022-2023)، وهي المدة المتمثلة في جمع بيانات البحث النظرية والميدانية، ومرحلة توزيع استمارة الاستبانة على عينة الدراسة وتفرغها وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية.

والمرتبطة بعملية التحسين المستمر في الادارة البيئية، وعلى هذا الاساس تعود المبادرة العالمية للإدارة البيئية بمنزلة استراتيجية متعددة على مستوى المنظمة اذ تروج لاستخدام أدوات إدارة الجودة الشاملة وتطورها (الصرن، 2001: 126).

ويوضح (Friend:1993:1) أن مفهوم إدارة الجودة البيئية الشاملة (TQEM) مخصص لتطبيق الممارسات الحكيمة لإدارة الجودة الشاملة (TQM) على نظام إدارة بيئية (EMS) وإضافة التحدي من خلال إدخال الجودة الشاملة في الجوانب البيئية للحياة الاقتصادية. ويبين الجدول (1) تعاريف إدارة الجودة البيئية الشاملة من وجهة نظر الكتاب والباحثين.

المبادرة بناء استراتيجيات ومعايير الأداء البيئي للشركات من خلال الموازنة بين نهج إدارة الجودة الشاملة (TQM) والإدارة البيئية (EM) مستفيدة من أوجه التشابه بينهما لتشكل في النهاية مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) (Strati, et.al,2002:8). وإن نظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة هو جزء من نظام الإدارة الكلي الذي يتضمن: الهيكل التنظيمي، ونشاطات التخطيط، والمسؤوليات، والإجراءات والعمليات والموارد لتطوير المراجعة وتنفيذها وتحقيقها والحفاظة على السياسة البيئية (وليد، 2014: 8).

ويشير مفهوم إدارة الجودة الشاملة للبيئة إلى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة المطور من قبل ديمغ وجوران وآخرين

جدول (1): تعاريف إدارة الجودة الشاملة للبيئة من وجهة نظر الكتاب والباحثين

| ت | المصدر | المفهوم |
|----|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | (إسماعيل، 2014: 285) | عبارة عن خطوة تنظيمية شاملة بالتفكير وتطوير بيئة المنظمة عن طريق اعتماد ادارة الجودة الشاملة ومفاهيم وممارسات واستراتيجيات بيئية من منطلق التحسين المستمر لممارسات بيئية الغرض منها وضع مجموعة حلول للمشكلات . |
| 2. | (Stead,et.al.,2015: 389) | أداة تسمح للمديرين من دمج الأبعاد البيئية عن طريق نظام يربط إعادة البحث والتطوير والعمليات والتسويق من أجل تحسين الأداء البيئي. |
| 3. | (Saad,2016:12) | عبارة عن أربع كلمات، الإدارة: ويتكون نظام الادارة من خلال خطوات مثل التخطيط والتنظيم والتحكم والقيادة والموظفين. الجودة: مصممة لرفع الجودة من خلال تعريفات الخلو من العيوب الصفرية. الشاملة: الذي تشمل المنظمة بأكملها وسلسلة التوريد وعمر المنتج . البيئية: تتضمن نهج الادارة البيئية الاستراتيجية في الحفاظ على البيئة من الملوثات. |
| 4. | (Reyes, et.al., 2017: 3) | نهج فعال لتحسين الأداء البيئي للمنظمات من خلال المساهمة في القضاء على النفايات والتلوث، فضلا عن تحقيق الامتثال للقوانين البيئية واستراتيجيات الجودة. |
| 5. | (Tiwari& Tiwari,2018) :13 | بأنها مدخل متطور أو امتداد لإدارة الجودة الشاملة يأخذ في الاعتبار بشكل واضح القضايا البيئية والتكاليف المتعلقة بالإنتاج والتغليف الخاص به والاستهلاك والتخلص النهائي من المنتج، إذ يعمل على توحيد تنفيذ نظم إدارة الجودة والإدارة البيئية. |
| 6. | (يونس، 2019: 74) | مستوى عالي تعتمد عليه جميع المنظمات لزيادة التحسين في ادائها البيئي باتباع نهج من الاعلى الى الاسفل من دعم الادارة عن طريق زيادة الوعي لجميع العاملين وأصحاب المصلحة بشأن حماية البيئة لدمج سياسات الشركة القياسية وتسجيل وقياس كل الاحصاءات البيئية من اجل تحسين اداء المنظمة . |
| 7. | (النجار، 2021: 39) | نظام إداري يسعى الى الاهتمام بكافة المظاهر التي تعمل المنظمة على الحفاظ عليها وفي مقدمتها التركيز على الزبون ومحاولة تخلص البيئة من التلوث والنلف والهدر لضمان جودة الخدمات المقدمة الى الزبون وبدعم منظم من قبل الإدارة والعاملين. |
| 8. | (سلطان والجلبلي، 2022: 278) | أنها فلسفة إدارية تعتمد على المنظمات لتحسين أدائها البيئي عن طريق منع الهدر أو التلوث الذي يمكن النظر إليه على أنه عدم كفاءة أو عيب في عملية تؤدي إلى ضعف الأداء البيئي. |

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر الواردة في الجدول ضمنا

3.1.2. أهمية إدارة الجودة الشاملة للبيئة

أشار العديد من الكتاب والباحثين الذين دخلوا في مجال ادارة الجودة الشاملة للبيئة (TQEM) إلى الأهمية التي تركز عليها مبادئ (TQM) ومبادئ إدارة البيئة (EMS) مما يحقق

وبناء على ما سبق يمكن توضيح التعريف الاجرائي لإدارة الجودة البيئية الشاملة فلسفة إدارية معاصرة، وتعد أداة رئيسة تؤدي إلى استراتيجية التحسين المستمر للبيئة وتمكن المنظمات التي تتبناها تقديم منتجات للزبائن وفق المعايير البيئية فضلاً عن نشر الوعي البيئي فيها.

تمكن المنظمة من تحقيق الزيادة في الإيرادات من خلال فتح أسواق جديدة للمنتجات الصديقة للبيئة و بيع هذه المنتجات بأسعار اعلى من سواها.

كما يوضح (الطويل واخرون، 2013: 104) بأن أهمية ادارة الجودة الشاملة للبيئة تركز على تحقيق جودة البيئة (جودة الهواء والماء والتربة) ليكون التلوث كالتلف عيباً صناعياً، وليكون التلوث الصفري وهو الوجه الاخر للتلف الصفري، حيث يشكل التلوث اهم التحدي الاهم للجودة البيئية والتي تهتم بمنع المهدر الخارجي في الموارد واعتبار البيئة معياراً جديداً للأداء استراتيجي جديد للمنظمة من خلال التركيز على الجودة البيئية والتي تشير الى التطابق مع المواصفات البيئية وجعل البيئة ميزة تنافسية مستدامة حيث تتطلب من المنظمة التحسين المستمر في الأداء البيئي لها وجعل المحافظة على البيئة من التلوث مسؤولية الجميع.

3.1.3. متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة:

أ. التزام الإدارة العليا:

تعد التزام الكامل وفعال من الإدارة العليا في المنظمة بالإضافة الى العاملين فيها بكل ما يتعلق بإدارة الجودة البيئية الشاملة من حيث المفهوم والأهمية والأهداف احتياج ضروري ومطلب أساسي لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة بشكل فعال. وذكر (الدليمي، 2001: 73) ان تطبيق ادارة الجودة البيئية الشاملة يتطلب التزام كامل وفعال من قبل الادارة والعاملين، وذلك لأهميتها في تحقيق نجاح التطبيق، لان الجودة لن تكون جانبا يبحث عنه في المنتج وانما فلسفة يتم تثبيتها في عقول العاملين وجعلها ضمن مسؤولياتهم يتدربون عليها ويوقنون بها بدءاً من الادارة العليا الى بلوغ الادارات التنفيذية. ويضيف (سلطان وعبد العالي، 2007: 50) انه يمكن للمنظمة تحقيق نتائج مميزة في حال تنفيذ التزام الإدارة العليا وبشكلها الصحيح، ومنها زيادة الحصة السوقية، زيادة فرص تحسين الجودة، زيادة الربحية، تخفيض التكاليف وتقوية وتحسين موقف المنظمات ذات الأداء البيئي الضعيف.

ويوضح (مُحَمَّد و لطفى، 2018: 177) في حالة عدم وجود التزام لدى الادارة العليا لا يمكن تنفيذ ادارة الجودة

ميزة تنافسية للشركة من خلال محافظتها على البيئة وبالوقت نفسه الإيفاء بمتطلبات واحتياجات الزبون.

وترى (Wever,2003:1) بان بإمكان المنظمات التحول وبشكل مباشر من إدارة متدنية وغير مؤهلة الى إدارة مؤهلة وكفؤة تركز على مداخل الجودة وتهتم بها، واكد ايضا ان الادراك الجيد لفلسفة إدارة الجودة البيئية الشاملة يؤدي الى انخفاض مستوى التلف والتلوث وتقليل التكاليف من جهة، وزيادة كفاءة الإنتاج، الاهتمام بالصحة وسلامة العاملين وتحمل المسؤولية عند تصميم المنتجات وتحقيق رضا الزبائن بما يحقق في النتيجة مزاياه تنافسية قوية مقارنة بالمنافسين.

ويرى (بجايوي، 2010: 12) ان تبني المنظمات لنظام إدارة الجودة الشاملة للبيئة يمكن ان يؤدي الى تحقيق اثار إيجابية يمكن تقسيمها الى ما يلي:

1. الآثار البيئية: تتمثل بالحماية والمحافظة على الأنظمة البيئية الطبيعية والاستخدام الرشيد والكفؤ للموارد الطبيعية كالماء والأرض والطاقة، تقليل النفايات وإعادة تدوير الموارد التي يحقق بالنتيجة انخفاض مستوى التلوث المتزايد وتوفير الجهود الداعمة لمعالجة مشكلة الاحتباس الحراري وثقب طبقة الأوزون التي تهدد مستقبل الحياة للأجيال القادمة.

2. الآثار الاجتماعية: تشمل تقليل المخاطر التي تؤثر على امن وصحة الانسان والناجمة عن الإصدارات والانبعاثات الصناعية، ومنع تعرض العاملين للإصابات نتيجة اضرار تلوث بيئة المنظمة الداخلية، مما يؤدي بالنتيجة الى تخفيض تكاليف معالجتهم ، كما انها تؤدي الى تحسين سمعة المنظمة اما المجتمع وقراها الفاعلة في مجال حماية المستهلكين والبيئة وبالتالي تمكن المنظمة من إقامة علاقات قوية معهم وكسب ودهم ودعهم.

3. الآثار الاقتصادية: تشمل تحقيق وفورات في التكاليف منها الوفورات الناتجة عن انخفاض استهلاك الموارد والطاقة ، وإعادة دوران المنتجات، التخفيض في التكاليف الناتجة عن التخلص من النفايات وتخفيف الغرامات على المخالفات وفي مستوى الجزاءات والعقوبات الناتجة عن أنشطة المنظمة المسببة للتلوث، الحصول على التحيز و الدعم الحكومي نتيجة حرصها على حماية البيئة وصيانة مواردها، بالإضافة الى ذلك

كافة اقسام المنظمة وعملياتها من اجل خفض التلوث وتقليل النفايات ضمان استمرار المنظمة. ويرى الباحثان بانها تشير الى المشاركة المباشرة للمديرين التنفيذيين في مسألة هامة ومحددة في المنظمة متمثلة في إدارة الجودة من إنشاء اللجان وصياغة ووضع سياسات وأهداف الجودة وتوفير الموارد والتدريب والإشراف على التنفيذ في جميع مستويات المنظمة وتقييم ومراجعة السياسات في ضوء النتائج التي تحققت.

ب. التركيز على الزبائن:

تشير مجموعة العمل الأوروبية (Europe Working Group, 1993:13) إلى أن الجودة تعرف من خلال ما يرغبه الزبون وهم المستهلكون والمشرعون والمجاميع البيئية والمجتمعية بشكل عام ، بينما يرى المعهد العالمي لإدارة البيئة (GEMI, 1994:25) بان الجودة البيئية تحدد بواسطة تفضيلات الزبون الخارجي بما فيهم (المشترين ، والمجتمع المحلي ، والمجاميع البيئية) والزبون الداخلي بضمنهم المستخدمين الذين يجب أن ينتمون إلى هذه المرحلة.

وبين (العبادي والربيعاوي ، 2019: 51) ان رضا الزبون من المفاهيم الحساسة التي تؤثر في تحديد الكثير من مستويات العلاقة مع الزبائن، حيث أن الاهتمام والتركيز على الزبون أصبح امراً واجباً على جميع الشركات لما له من اهمية في تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة كالشراء والتحديث بإيجابية وكذلك تحقيق قيمة أكبر للزبائن، رضا الزبون هو ناتج للمقارنة بين اداء المنتج والتوقعات، فاليوم تطمح المنظمات الى تحسين ادائها الى ما فوق مستوى توقع الزبائن. ويضيف (محميد وآخرون، 2020 : 87) أن معرفة رضا الزبون يعد نجاحاً كبيراً لجهود ادارة الجودة الشاملة للبيئة بشكل شامل في المنظمة لأن تسليط الضوء على رضا الزبون امر في غاية الاهمية فأن أكثر المنظمات تحاول ايجاد تكامل بين مفاهيم الجودة ورضا الزبون، وان المفهوم الاستراتيجي لرضا الزبون يهتم بالأمور التي تحاول المنظمات تحقيقها مثل الاحتفاظ بالزبون، اختراق السوق، الحفاظ على جعل الجودة محور اساس المنظمة.

البيئية الشاملة للبيئة تنفيذاً فعالاً وشاملاً، ويجب على الادارة العليا تشكيل اساس سليم للقيم والسياسات الواضحة وتهيئة الموارد اللازمة ، وقد اشارة (Fateh, 2018: 390) الى أن أهمية الإدارة العليا تتخطى توفير الموارد، والمنظمة لديها مجموعة اوليات وانها لن تكون قادرا على تنفيذ إدارة الجودة البيئية الشاملة اذا لم تستطيع الإدارة العليا فيها اثبات التزاماتها الطويلة تجاه تحقيق هذا الأولويات، وهذا بدورها ما يجعل منها نقطة انطلاق لإدارة الجودة البيئية الشاملة

ويرى (عباس والسعيد، 2018: 254) انه يجب أن تحدد الإدارة العليا بوضوح سياسة وإستراتيجية المنظمة من رؤية واضحة وقيم ثابتة يتم قبولها واستيعابها والإيمان بتحقيقها والمشاركة في وضعها من قبل جميع العاملين بالمؤسسة، مع متابعة بيئتها الداخلية والخارجية لبيان ما إذا كانت الحاجة تستدعي مراجعة وتحديث هذه الإستراتيجية أم لا، وعليه يجب إتباع الخطوات التالية: -

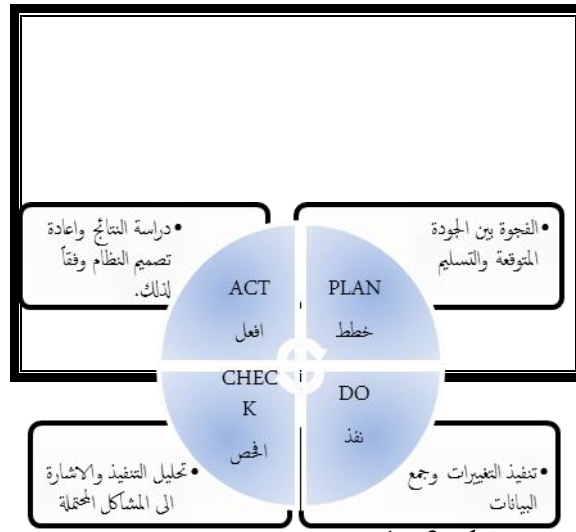
1. المتابعة المستمرة والتحليل المنتظم لبيئة المنظمة المتمثلة في احتياجات وتوقعات المستهلكين والعملاء، الوضع التنافسي، التغيرات السياسية، التوقعات الاقتصادية والعوامل البيئية والاجتماعية.
2. تحديد الإمكانيات العملية الحالية والاحتياجات المستقبلية من الموارد والتقنيات التكنولوجية الحديثة خاصة الأكفأ والأنظف بيئياً.
3. صياغة الإستراتيجية على شكل أهداف يمكن قياسها على جميع المستويات في المنظمة.
4. تحديد الأطراف المسؤولة عن انجاز كل هدف من هذه الأهداف مع تحديد الفترة الزمنية لإنجازهم.
5. المشاركة المستمرة للعاملين واطلاعهم الدائم على مستوى تقدم أداء المنظمة وقبول أفكارهم بخصوص التحسينات.
6. تحديد المخرجات المهمة والمتعلقة باحتياجات الزبائن. ويشير اليها (النجار، 2021: 50) بان المتطلب الأساسي لتطبيق ادارة الجودة البيئية الشاملة تكمل في التزام المدراء باستيعاب فلسفة ادارة الجودة البيئية الشاملة وتبنيها في

في الشركة لكونهم ادوات اساسية لنجاح هذه المبادرة ، ويضيف المعهد العالمي لإدارة البيئة (GEMI,1994,29) إلى أن دورة (ديمنك) للتحسين المستمر هي خطة عمل الجودة الشاملة بصورة مستمرة لتطويرها ، ودورة ديمنك (PDCA) هي من الطرق التي تضمن تحسين العملية بصورة دائمة إذ إنها تعتمد على مبدأ يلزم كل العمليات المطلوبة بالتحسينات الكاملة قبل البدء بعملية التحسين ، وكما يبينها الشكل(2)

ويرى الباحثان بان التركيز على الزبائن يُعد المحور الأساس لعمل المنظمة الذي من خلاله يتم تحديد احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيتها وإرضائهم، مع ضرورة توجيههم وإمكانية إسهامهم بالمحافظة على البيئة وعدها مسؤولية الجميع.

ج. التحسين المستمر

يرى المعهد العالمي لإدارة البيئة (GEMI,1994: 28) ان هناك صورة منظمة ومتقدمة باتجاه تحسين اداء البيئة بما فيها جميع والإدارة والعاملين ويشمل جميع المستويات



الشكل(2): مكونات دورة ديمنك للتحسين المستمر

Source: Vähätitto,Jenni,(2010)," Environmental Quality Management in Hospitality Industry - Case Hotel K5 Levi" , Master's thesis, Department of Business Technology, Aalto University, School of Economics,Finland,p:19

ويرى الباحثان بان التحسين المستمر يتمثل بجميع التحسينات في عمليات وأنشطة المنظمة ومواردها بهدف تقليص المعيبات والتلف وتقليل التلوث إلى أدنى مستوى ممكن وتقديم منتجات ذات جودة مميزة وصديقة للبيئة إلى الزبائن باستمرار.

د. العمل الجماعي:

يعد العمل بصيغة الجماعة (أو فريق العمل) أسلوباً لنجاح تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة ، والفريق هو مجموعة قليلة من الافراد و تكون مهاراتهم مكتملة بعضها للبعض الآخر وملتزمين وموجهين أدائهم نحو الغاية بالهدف العام والمدخل الذي يشترط عليهم لحاسبة أنفسهم ، كما و يعد العمل

ويوضح (النجار، 2021: 55) التحسين المستمر يعد أحد ابعاد ادارة الجودة الشاملة للبيئة وهو ثقافة تنبناها الشركة تتمحور حول التحسينات المستمرة في كل انظمة الشركة ومواردها لكي تكون عملياتها مستدامة من اجل تخفيض النفقات والتلوث إلى أقل مستوى ممكن ويحتاج ذلك التزام ودعم الادارة العليا ويعد التحسين مسؤولية جميع العاملين في الشركة بحيث يكملون كل الاعمال الموكلة إليهم بشكل ممتاز يختلف عن السابق اعتماداً على فلسفة التحسين المستمر التي تؤكد كل يوم على وجود مجالات مختلفة للتحسين وبشكل دائم للأداء البيئي .

الجيل الحالي والاجيال القادمة، لذلك ومن اجل المحافظة على البيئة ازداد مفهوم المشاركة الجماعية في الإدارة بشكل عام وفي مراكز اتخاذ القرارات ليمتد الى المشاركة في حماية البيئة من خلال مفاهيم وفلسفات متنوعة منها مفهوم او فلسفة المواطنة البيئية التي تحمل في طياتها تحمل المسؤولية الهادفة الى المحافظة على البيئة وحمايتها من المخاطر المتوقعة من خلال غرس مجموعة من القيم والمبادي في نفوس افراد المجتمع تجعلهم افراد صالحين بيئياً وتمكنهم من المشاركة الفعالة في معالجة كافة المشاكل و القضايا البيئية المعاصرة، وبهذا يتطور مفهوم المواطنة يوم بعد يوم ليصبح له مدلول اشمل و اكبر من مجرد وجود انسان كمواطن داخل وطنه ويصل الى كونه عضواً فاعلاً ونشطاً داخل المجتمع البشري ككل، وبهذا تصبح السلوك البيئي و المواطنة البيئية ضرورة حتمية لوجود الانسان وليس فقط شعار او رغبة له الحق في الاختيار او الرفض. لذلك يرى الباحث ان مفهوم المواطنة البيئية تربط بعدد من المفاهيم والمصطلحات ذات العلاقة منها (المواطنة، الوطنية، الوطن، المواطن، البيئة، الدولة، الهوية، الولاء)، ولكي يتنسى لنا الدخول عبر صفحات المواطنة البيئية لابد أولاً من إعطاء جزء من التفصيل لكل منها من حيث علاقتها بالمواطنة.

وفي سياق الادبيات الخضراء، أصبحت قضية المواطنة محل الجدل والنقاش منذ تسعينات القرن الماضي، وهذا أدى الى ظهور عدد من المفاهيم مثل المواطنة البيئية التي ربطت بين نظريات المواطنة والسياسات الخضراء، وهذا ما ظهر في العديد من المقالات في الأوساط الاكاديمية وفي الوثائق السياسية (MacGregor, 2006 : 146).

وفي سياق اخر، يرى (Derek, 2004: 2) ان المواطنة البيئية هي أحد الأوجه الحديثة للتيار السائد حول توصيف مفهوم المواطنة بشكل عام، ويشير هنا الى مساهمة العديد من الباحثين في مسالة توصيف هذه بما فيهم (MacGregor & szersynski) الذين قاموا بوصف المواطنة من خلال عدة دلائل على غرار المواطنة السيبرانية (Cyber Citizenship) والمواطنة العالمية (Global Citizenship) والمواطنة العلمية (Citizenship Scientific) والمواطنة الاستهلاكية

بصيغة الفريق اسلوباً جديداً لبلوغ نجاح تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة والدور المهم لمشاركة العاملين الذي يعد عاملاً أساساً في تحديد وتنفيذ تطبيقات طرق الوقاية من التلوث ويستخدم مفهوم الفريق ضمن إدارة الجودة البيئية الشاملة كما يعد اسلوباً سهلاً لتحسين الالتزام وضمان تحقيق الأهداف والاجراءات والعناصر الأخرى في المنظمة.

وأشار (Simonceska & Cvetanoski, 2017: 259) إلى أن العمل الجماعي باعتباره أحد المبادئ الرئيسة في إدارة الجودة البيئية الشاملة، وهذا يعني توفير الجودة بمشاركة الفريق في عملية إنشاء الخدمات وحل مشاكل الفرق الإدارية وغير الإدارية والعاملين من جميع الأجزاء التنظيمية للمنظمة. ويرى (Basnet, 2018: 645) أن زيادة سيطرة العاملين على عملهم يسمح لهم بالعمل كمجموعة. فالعمل الجماعي مرتبط على نح وإيجابي بمشاركة العاملين في العمل، ويؤدي إلى تغيير في الثقافة التنظيمية باعتبارها القواعد والقيم والافتراضات الأساسية لشركة معينة.

ويؤكد (بن عاشور وقادري، 2021: 1090) أن إدارة الجودة البيئية الشاملة تركز على أهمية التعاون بين مختلف المستويات الادارية في المنظمة بدلاً من المنافسة بينهم، ويعد العمل الجماعي من أفضل الطرق لتحقيق التعاون والتحفيز على المبادرة والابتكار بين العاملين بل يعد العمل الجماعي مكوناً حيوياً لتنفيذ إدارة الجودة البيئية الشاملة.

ويرى الباحثان بان العمل الجماعي هو العديد من الإجراءات التي تقوم بها مجموعة ما لغرض مشترك أو هدف معين مشترك فيما بينها، ولا يتحقق هذا العمل إلا في بيئة اجتماعية تعاونية، ويعد تبنيه ضمن إدارة الجودة الشاملة للبيئة أسلوباً سهلاً لضمان وتحسين الالتزام وكذلك تحقيق الأهداف والغايات والعناصر الأخرى في المنظمة.

3.2. المواطنة البيئية:

3.2.1 مفهوم المواطنة البيئية:

تمثل قضية المحافظة على البيئة وحمايتها من القضايا ذات الأهمية الكبيرة محلياً ودولياً في الوقت الحالي، وتشكل إحدى أهم القضايا الخطيرة في العصر المعاصر والتي تهدد مستقبل

(Citizenship Consumer). وشهدت حقل المواطنة البيئية اختلافا في توصيفها وتفسيرها بشكل دقيق وانه يمكن إدراك هذا التوصيف وبيان صور المواطنة البيئية من خلال التمعن في الدراسات في هذا المجال وهي المواطنة الايكولوجية والمواطنة الخضراء والمواطنة المستدامة (Giulia, 2016: 10). ويوضح (D'Arco & Marino, 2022: 166) انه ليس من السهل تعريف المواطنة البيئية، لأنه يتداخل مفاهيم أخرى مثل التربية البيئية والسلوك البيئي والموقف البيئي ومحو الأمية

جدول (2): تعريف المواطنة البيئية من وجهة نظر الكتاب والباحثين

| ت | المصدر | المفهوم |
|----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | (الثليبي واخرون، 2016: 302) | هي أن يكون ضباط الصف والأفراد لديهم الوعي بالقضايا البيئية المحلية والعالمية ويلتزمون بالحقوق والواجبات البيئية مما يدرعهم لقيام بالسلوك البيئي المسئول في مواجهة المشكلات البيئية الحالية والمستقبلية بدولة الكويت |
| 2. | (بن داود، 2018: 149) | العلاقة بين كل مواطن وبيئته المحيطة به سواء الطبيعية كالماء والهواء والأرض أو البيئة الاصطناعية وما تسمى أيضا بالوسط المعيشي أي ما كان للإنسان دخل فيه، وما تمنحه هذه العلاقة من حقوق بيئية كالخفق في بيئة سليمة، الحق في التنمية أو الحق في الموارد الطبيعية، في مقابل ذلك ما تفرضه من التزامات وواجبات بيئية منها حماية البيئة من كل ما يهددها من تلوث واستنزاف للموارد والطاقات الطبيعية. |
| 3. | (بن عودة، 2020: 897) | هي التزام شخصي لتعلم المزيد واكتساب معارف إضافية حول البيئة والمحيط واتخاذ إجراءات بيئية مسؤولة من طرف الأفراد والحكومات، وعليه فإن الاهتمام بفكرة المواطنة البيئية يشجع الأفراد والمجتمعات والمنظمات على التفكير في كل مقيم في كوكب الأرض، وقد اختصرت الحقوق والمسؤوليات البيئية التي لدينا جميع. |
| 4. | (هدى وجلال الدين، 2021: 71) | عبارة عن العلاقة الجديدة التي تكون بين المواطن والبيئة بإعتبارها موطننا له وذلك لمواجهة المشكلات البيئية، حيث تقوم هذه العلاقة على المساواة، والعدالة بين المواطنين، والعمل معا نحو إستدامة الموارد والتأكيد على الحقوق البيئية للمواطن والمسئولية الفردية والجماعية البيئية والمشاركة في إتخاذ القرار، وتقديم آليات لتحقيق المجتمع المستدام. |
| 5. | (عرايبي وحامد، 2021:) | تنبع من شعور المواطن بالانتماء لبيئته نتيجة إرتباطه بها وعيشه في كنفها، بحيث يكون المواطن مدركا لحقوقه ومسئوليته المتعلقة بشؤون محيطه البيئي مما يعزز سلوكه الإيجابي نحوه، بالإضافة إلى المشاركة الفاعلة في حماية البيئة وصون مكوّناتها ومواردها المتنوعة والارتقاء بها نحو تحقيق التنمية المستدامة لضمان حياة آمنة وصحية تتوفر على كافة متطلبات العيش الرفيع لجميع أفراد الجيل الحاضر وأجيال المستقبل. |
| 6. | (Obasi & Oyemwen, 2022: 36) | تعني العضوية القانونية للمواطن في المجتمع البيئي مع التمتع بالحقوق والالتزامات والمسؤوليات المقابلة بطريقة تربط بين كل الأنشطة البشرية والبيئة بطريقة أو بأخرى، وهذا ما يلزم المواطن البيئي بمعرفة المزيد عن البيئة واتخاذ إجراءات بيئية مسؤولة تجاهها من خلال مجموعة من المهام والأنشطة التفاعلية. |

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر الواردة في الجدول ضمنا.

وبناء على ما سبق يمكن توضيح التعريف الاجرائي للمواطنة البيئية بأنها الأفعال والسلوكيات الاختيارية من جانب العاملين داخل المنظمة وليست مطلوبة ولا يكافؤون عليها وموجهة نحو تحسين البيئة.

3.2.2. أهمية المواطنة البيئية:

المحافظة على البيئة والاستدامة واجب على المواطنين في جميع

أنحاء العالم (UNEP, 2002: 2).

ويمكن تلخيص أهمية المواطنة البيئية بالآتي: (13: 2014

(Larsen):

1. الإيمان بأن الاستدامة البيئية هي مصلحة عامة لن تتحقق

من خلال السعي وراء المصلحة الشخصية الفردية وحدها،

ويكمن وراء هذا الاعتقاد فهم البيئة كمورد مشترك: لا يمكن

استبعاد أحد منها بشكل فعال ، لكنها محدودة ومتضائلة.

وقد اهتمت الأمم المتحدة ضمن برنامجها البيئي بالمواطنة

البيئية والتشجيع على ممارسات منها على سبيل المثال إيقاف

الصبوبر عند تنظيف الأسنان بالفرشاة أو غسل الوجه والسير

على الأقدام او ركوب الدراجة، أو استخدام وسائل النقل

العام عندما يكون ذلك ممكنا، وشراء المنتجات التي تساعد

على حماية والحفاظ على النظام البيئي المحلي الذي ينتمي اليه،

فضلا عن المشاركة بنشاط الشؤون البيئية المحلية والسعي لجعل

على عاتقه مسؤولية أوسع نطاقا نحو بيئته ككل، وبذلك يصبح مفهوم المواطنة البيئية والسلوك البيئي الصحيح ضرورة وجودية لبقاء الإنسان وليس مجرد رغبة أو شعار له أن يختاره أو يرفضه (إمام، 2016: 39). وقد وضع برنامج الأمم المتحدة للبيئة لدول غرب آسيا أهداف المواطنة البيئية فيما يلي: (رفعت، 2017: 406):

1. إكساب المواطنين المهارات والمعلومات التي تساهم في الإصلاح البيئي من أجل التنمية المستدامة.
 2. تحسين السلوك البيئي في الحياة العامة.
 3. السعي إلى تجنب الأضرار البيئية قبل وقوعها والمطالبة بإثبات عدم وجود أضرار بعيدة المدى للأُنشطة البيئية المقترحة.
 4. الإسهام في رفع مستوى المعرفة والثقافة البيئية العامة للأفراد لتحفيزهم على المشاركة في إتخاذ القرارات، ووضع الحلول المعنية بالشؤون البيئية والتنمية.
- 3.2.4. ابعاد المواطنة البيئية:

اختلفت وجهات نظر الكتاب والباحثين حول ابعاد المواطنة البيئية نتيجة تركيز بعضهم على جانب دون آخر، إلا انه وبالرغم من هذا التباين فقد كان هناك اتفاق شبه تام من قبل اغلبية الباحثين أمثال (طلعت، 2011)، (عبدالعال، 2017) (عبدالمسيح واخرون، 2018) ، (بخوش وفارس، 2020) ، (عرايبي وحامد، 2021) على ثلاثة ابعاد (المسؤولية الشخصية البيئية، العدالة البيئية، المشاركة البيئية) للمواطنة البيئية، وهناك باحثين اخرين أمثال (عطية، 2014) ، (الشلي واخرون، 2016) ، (الرافعي واخرون، 2021) قد اضافوا بعد آخر للمواطنة البيئية وهي (الوعي بالقضايا البيئية) .

وبما أنَّ الابعاد (المسؤولية الشخصية البيئية، العدالة البيئية، المشاركة البيئية) هي التي حصلت على الاتفاق العالي من آراء الباحثين ، فان الباحثان ولأغراض هذه الدراسة سيعتمد عليهم كأبعاد للمواطنة البيئية، كما نقترح للباحثين المستقبلين الاخذ بالعناصر الاخرى الاقل نسبة، وفيما يأتي شرح مركز لهذه الابعاد:

2. تفضيل المصلحة العامة. فالمواطنة البيئية تسعى للحفاظ على سلامة الموارد المشتركة ذات المنفعة العامة.
 3. المعرفة الأخلاقية والمعنوية لا تقل أهمية عن المعرفة العلمية التقنية في سياق تغير السلوك المؤيد للبيئة.
 4. المواطنة البيئية تولد الايمان بأن الحقوق البيئية تقابلها المسؤوليات البيئية للآخرين.
 5. تتجاوز المشاكل البيئية الحدود الوطنية، وبالتالي فإن المواطنة البيئية اصبحت لغة مشتركة بين المجتمعات
 6. يدرك أن الإجراءات المتعلقة بالبيئة الخاصة يمكن أن يكون لها تأثيرات مرتبطة بالبيئة العامة.
- وكذلك من أهمية المواطنة البيئية إحداث توازن بيئي شامل بين صحة التربية الأخلاقية في المجتمع، والكوكب الذي نعيش عليه اليوم واليد. ومن هنا نجد اختلاف تبني المواطنة وتطورها التاريخي لذا وجب التأكيد على أهمية وضرورة تنمية المواطنة لمواجهة الأزمات والكوارث البيئية في ضوء أهداف التنمية المستدامة.

3.2.3. اهداف المواطنة البيئية:

تسعى المواطنة البيئية الى ربط الفرد ببيئة مع تعميق البعد العالمي للبيئة ذلك لان واجب الحفاظ على البيئة هو واجب وطني وانساني بالدرجة الأولى كما تسعى تلك المواطنة الى تمكين المواطن مع التمتع بالحقوق البيئية المدعومة بالقوانين انطلاقا من تكافؤ الفرص لكل المواطنين وتمكنهم من المشاركة في صياغة الخطط والاستراتيجيات وبرامج العمل وصولا الى مرحلة التقييم. وأهداف المواطنة البيئية تحدد نهجها الفكري المبني على أسس المنهج الواقعي (الوداعي، 2015: 18).

وتهدف المواطنة البيئية بصفة عامة إلى غرس مجموعة من القيم والمبادئ والمثل لدى أفراد المجتمع صغارا كانوا أم كبارا لتساعدهم في أن يكونوا صالحين وقادرين على المشاركة الفعالة والنشطة في كافة قضايا البيئة ومشكلاتها وبذلك يتطور مفهوم المواطنة ويصبح له مدلول أشمل يتعدى كون الإنسان مواطنا داخل وطنه فقط، إلى كونه عضوا نشيطا وفاعلا وسط المجتمع البشري ككل أي أن عليه واجبات تجاه العالم كله مثلما عليه واجبات نحو وطنه، وبالتالي يصير المواطن ذا صبغة عالمية يحمل

أ- المسؤولية الشخصية البيئية:

تعتبر مفهوم المسؤولية البيئية من المفاهيم البيئية ال جديدة غير الواسعة الانتشار، وقد عرفها البعض على أنها "مسئولية الفرد الذاتية نحو البيئة (مُجَّد، 2008: 807). وتعرف المسؤولية البيئية على أنها قدرة الفرد على إتخاذ القرار لتحمل مسؤولياته البيئية بما لديه من وعي تجاه بواضع من ضميره وتعاونه مع الآخرين في الإهتمام بالبيئة لحمايتها، مما يهددها من وأخطار لإستنزاف مواردها الطبيعية والمشاركة في صيانتها بما يكفل استمرارها تحقيقاً للتنمية المستدامة والمستدامة، ويعتبر مفهوم المسؤولية البيئية من المفاهيم البيئية الجديدة غير الواسعة الانتشار وقد عرفها البعض على أنها مسؤولية الفرد الذاتية نحو البيئة (عبد الموجود ويومي، 2014: 46).

ويمكن أن نعدد أهمية المسؤولية البيئية في مجال حماية البيئة في النقاط التالية: (مفيدة، 2007: 110-111)

1. تهتم المسؤولية البيئية بإعداد الإنسان وتنشئته على السلوك السوي مع بيئته واكسابه الوعي الكامل بالبيئة والوصول إلى أعماق مشكلاتها والخلل الموجود فيها ومحاوله تشخيصه وعالجه عن طريق ما إكتسبه من معارف ومفاهيم ومهارات واتجاهات سليمة نحوها.
2. كما تنمي المسؤولية البيئية ضرورة الإدراك البيئي لمعالم البيئة ومقوماتها وقد يحدث لها من تدهور في بعض جوانبها كتلوث الهواء/ الماء/ تشوه الجانب الجمالي فيها وموقف الفرد إزاء البيئة تقبلاً أو رفضاً وحمايتها أو إهمالها وتحسينها أو تركها دون رعاية.
3. وتكمن أهمية المسؤولية البيئية في ضرورة الحد من الآثار السلبية لتفاعل الإنسان مع بيئته فالأساس في صيانة البيئة وتنمية مواردها وحسن إعداد الإنسان الذي يمكنه المحافظة عليها وإدراك العالقات المتبادلة بين عناصرها المختلفة، تنمي سلوك الأفراد وتجعلهم يتعرفون على إحترام القوانين ويعملون بما يتمشى ومصصلحة الفرد والمجتمع على السواء.

4. كما تسهم المسؤولية البيئية في إكساب قيم المشاركة مع الآخرين في حماية البيئة ومساعدتهم على تنمية الشعور

بالمسؤولية تجاه المشكلات البيئية واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة للوصول إلى حلها.

ويرى (بخوش وفارس، 2020: 126) ان هذا البعد من المواطنة البيئية يحفز المسؤولية الشخصية للأفراد وأفعالهم. ويشمل هذا البعد ممارسات فردية تخفض من انبعاث ثاني أكسيد الكربون وتوفر المياه كإعادة تدوير المزيد من الأشياء المستهلكة من قبل الفرد، وتقليل استهلاك الطاقة، وما إلى ذلك. ويمكن لكل فرد تقديم عدد من المنجزات التي قام بها تجاه بيئته أو عدد من التعهدات مع الالتزام بها لفترات زمنية محددة كسنة مثال.

وبناء على ما سبق يرى الباحثان بأنها عبارة قدرة الفرد على إتخاذ قرار لتحمل مسؤولياته البيئية لما لديه من وعي بواضع من ضميره وتعاونه مع الآخرين في الإهتمام بالبيئة لحمايتها مما يهددها من أخطار لاستنزاف مواردها الطبيعية والمشاركة في صيانتها بما يكفل استمرارها تحقيقاً للتنمية المستدامة.

ب- العدالة البيئية:

ظهر مصطلح العدالة البيئية في الثمانينيات بدافع مقاومة المنشآت السامة في مجتمعات السود والأقليات العرقية الأخرى في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت المناقشات الخاصة تدور حول الموضوعات التالية: (التمييز، وكفاءة السوق، والتصنيع، وعدم المساواة في السلطة والاقتصاد السياسي للرأسمالية). وهي التي تعزز الظلم البيئي من خلال تقديم أضرار إيكولوجية مكثفة. وهذا يحدث كنتيجة مباشرة لاحتياج الرأسمالية إلى نمو اقتصادي غير محدود يتطلب إنتاج واستهلاك (Bell, 2011: 242). وقد ركزت الدراسات الأولية للعدالة البيئية على العواقب التوزيعية للمخاطر، واتسعت الدراسات الحالية لتشمل تحليل إتخاذ القرار البيئي وعمليات النزاع البيئي وتوزيع المنافع البيئية ومن ثم حصول المجموعات المهشمة عليها (Angela et al., 2010: 147).

واتفقت معظم الآراء على أن العدالة البيئية justice Environmental هي الحقوق التي ينبغي أن يحصل عليها كل مواطن في بيئته، وينادي بحصول كل الناس على

التي تساهم في تحقيق العدالة البيئية بين أفراد المجتمع الواحد، بحيث يكون كل من الأفراد (المواطنين - المقومين) والمسؤولين عن البيئة فريق عمل جماعي يسعى إلى تحقيق المصلحة العامة التي تخدم الأطراف كافة بما فيها البيئة، لذا تعتبر المشاركة البيئية بعد من أبعاد المواطنة البيئية والتي تؤكد على مشاركة الناس للعمل كأعضاء في الجماعة أكثر من العمل الفردي الشخصي، وعلى المسؤولية الجماعية لأفعال الناس في المجتمع، ويمكن للمواطنين في المجتمع المحلي أن يشعروا بالمشكلة البيئية ولكن العمل على هذه المشكلة أو مواجهتها يتطلب عمل جماعي وليس عمل فردي، فعند تلوث نهر ما في مجتمع من المجتمعات، فإن مواجهة هذه المشكلة تتطلب عمل جماعي وليس عمل فردي لإنقاذ النهر من التلوث (الحسيني، 2011: 464).

يشمل هذا البعد من المواطنة البيئية الأشخاص الذين يعملون كأعضاء في جماعات أو جمعيات أو وكالات (وليس كأشخاص منفردين) ويتحملون المسؤولية الجماعية عن أفعالهم. والمواطنون المحليون يمكنهم إدراك مشكلة بيئية معينة، والتعرف على إطار هذه المشكلة مع التصرف بشكل جماعي لحلها، وهذا العمل الذي يتم إنشاؤه قد يكون بشكل مستقل تماما عن مبادرة من هيئة خارجية (بخوش وفارس، 2020: 126).

وتؤدي المشاركة البيئية إلى تعزيز المواطنة البيئية وهو ما يؤدي بدوره إلى تحمل الأفراد لمسؤولياتهم المتمثلة في الدفاع عن بيئاتهم عن طريق الوسائل القانونية المشروعة (مسعودي، 2017: 381) وأيضا تؤكد المواطنة البيئية على تعريف الفرد بحقوقه البيئية كاملة، وأن يمارس هذه الحقوق بعد التعرف عليها وان لا يتنازل عنها لان المواطنة البيئية تحمل للمسؤولية و الامانة والواجبات تجاه البيئة وأن درجتها لدى الأفراد مرتبطة بكفاءة وقدرة هؤلاء الأفراد على فهم طبيعة الواقع البيئي كما أن فاعلية هذه المواطنة مرتبطة بعمق المواطنة البيئية لديهم (إمام، 2016: 54).

كما تعد المشاركة البيئية مدخل لبناء روح المواطنة البيئية وتجسيدها فهي حق بيئي يتيح للمواطن ومختلف الفواعل

حقوقهم البيئية من هواء نظيف، وماء نظيف، ومسكن صحي، وبيئة يمكن العيش فيها، فالعدالة البيئية تؤسس بوضوح العلاقة بين المجتمع وعدم وجود امتيازات بيئية فيه، فمجتمعات الفقراء والمناطق العشوائية تعاني من عدم المساواة البيئية ويثقل كاهلها المخاطر البيئية، والعدالة البيئية كبعد من أبعاد المواطنة البيئية تزيد من معرفة المواطن بحقوقه البيئية التي ينبغي أن تضاف للحقوق التقليدية للمواطنة (عبدالرسول ومهني، 2014: 5).

وتستند العدالة البيئية إلى مبدأ مفاده بأن جميع الناس لديهم الحق في العيش في بيئة نظيفة وصحية تخلو من الأمراض والحق في الحماية من التلوث البيئي والعمل على التوزيع العادل للفوائد البيئية، والاستفادة منها بشكل عادل، إذ لا يمكن أن تتحقق المواطنة البيئية الا بتساوي جميع المواطنين في الحقوق والواجبات البيئية و إتاحة الفرص المتكافئة للمشاركة في المجال البيئي أمام الجميع دون أي تمييز على أساس الجنس أو اللون أو الأصل العرقي، مما يولد لدى المواطنين الإحساس بالطمأنينة والاستقرار وهذا ما يحفزهم على مزيد من العطاء والعمل التطوعي البيئي و إدراك حتمية الارتقاء بالبيئة وتعزيز سلوكهم السليم إتجاهها بما يحقق ولاء المواطن لبيئته وارتباطه بها وتفاعله الإيجابي نحو العناية بها وذلك نتيجة الشعور بالمساواة والإنصاف. وتعد الدولة أكبر معزز لمبادئ العدالة البيئية من خلال سن التشريعات والقوانين الداعمة للمساواة والاستخدام العادل للبيئة ومواردها، والمناهضة لكل أشكال التمييز البيئي المختلفة وعدم المعاملة البيئية المنصفة (عرايبي وحامد، 2021: 72).

وبناء على ما سبق يرى الباحثان بان العدالة البيئية تستند إلى مبدأ مفاده بأن جميع العاملين لديهم الحق في العيش في بيئة نظيفة وصحية تخلو من الأمراض والحق في الحماية من التلوث البيئي.

ت- المشاركة البيئية :

المشاركة البيئية هنا لا تعني فقط مشاركة الشخص بالحفاظ على البيئة التي يعيش بها وانما تتعدى ذلك إلى مشاركة المواطنين والأفراد المسؤولين والساسة في إتخاذ القرارات البيئية

ويرى الباحثان بانها تشير الى مشاركة الفرد بالحفاظ على البيئة التي يعيش بها فضلاً عن مشاركة المواطنين والأفراد المسؤولين.

4. المبحث الثالث: الجانب الميداني

4.1. أداة البحث:

تم الاعتماد في البحث الحالي على استمارة إستبانة للحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني، حيث تم إعداد استمارة إستبانة تضمنت في صيغتها النهائية والمبينة في الملحق (1) ثلاثة أجزاء، إشتتمل الأول بالمعلومات الخاصة بالأفراد عينة البحث، أما الجزء الثاني فاختص بالعبارات الخاصة بمتغير إدارة الموارد البشرية الخضراء، في حين تضمن الثالث العبارات الخاصة بمتغير إدارة الجودة الشاملة البيئية، وتم استخدام مقياس (Likert) الخماسي في قياس متغيرات البحث وأبعادها وكما موضح في الجدول (3).

الأخرى المساهمة في إتخاذ القرارات وصياغة السياسات البيئية التي تخدم متطلبات حماية البيئة وتفعيلها، كما أن إتاحة فرص المشاركة تولد الشعور لدى المواطنين بأنهم يعيشون في بيئة واحدة وهم شركاء فيها، وهذا ما يحفزهم على تحمل مسؤوليتهم نحوها ويدعم الجهود والمبادرات البيئية ويعزز السلوك البيئي الإيجابي ويوجه نحو الدفاع عن البيئة وصونها من خلال محاربة كل المظاهر المضرة بالبيئة كتلوث المحيط والاستغلال غير المعقلن لمواردها، ونجد أن جمعيات المجتمع المدني خصوصاً الناشطة في المجال البيئي تساهم في تجسيد المشاركة البيئية وتنميتها على أرض الواقع من خلال نشاطاتها التوعوية والإعلامية الرامية إلى تشجيع جهود المواطنين نحو العناية بالجانب البيئي اشراكهم في العمل التطوعي الميداني، كما تعمل على تنشيط التعاون مع هيئات الدولة وأفراد المجتمع في مجال إتخاذ القرارات وصياغة السياسات البيئية وتطويرها (عرايبيية وحامد، 2021: 71).

جدول (3): مكونات الاستبيان

| الفقرة | المتغيرات الرئيسية | الأبعاد | العبارات | | المصدر |
|--------|-----------------------------|---------------------------|----------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | العدد | الاجموع | |
| 1. | البيانات التعريفية | المستشفى والأفراد | 8 | 8 | استمارة الاستبيان |
| 2. | إدارة الجودة الشاملة للبيئة | التزام الإدارة العليا | 5 | 20 | (الصرن، 2016) (Saad, 2016) (الدباغ والطويل، 2018) (بونس، 2019) (النجار، 2021) (سلطان والجليلي، 2022) |
| | | التركيز على الزبائن | 5 | | |
| | | التحسين المستمر | 5 | | |
| | | العمل الجماعي | 5 | | |
| 3. | المواطنة البيئية | المسؤولية الشخصية البيئية | 6 | 18 | (الشلي واخرون، 2016) (عبدالعال، 2017) (نخوش، 2018) (نخوش وفارس، 2020) (عرايبيية وحامد، 2021) |
| | | العدالة البيئية | 6 | | |
| | | المشاركة البيئية | 6 | | |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على مكونات الاستبيان

4.2. اختبارات الاستبيان:

عمل القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة في إقليم كوردستان. حيث كانت الاختبارات كما يلي:
أ. الاختبارات القبليية: وهي الاختبارات التي أجريت قبل التوزيع النهائي على العينة المستجيبية والتي شملت كل من الآتي:

خضع استبيان الدراسة لعدد من الاختبارات والتي جرت على مرحلتين قبليية وبعديية إذ كان الهدف من هذه الاختبارات معرفة صلاحية ذلك الاستبيان في قياس متغيرات الدراسة ومن خلال الحصول على بيانات تتمتع بالمصادقية المعبرة عن واقع

1. اختبار الثبات: توجد أساليب عديدة للتحقق من ثبات الاستبيان ومن أفضل تلك الأساليب هو الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) (Cronbach - Alpha)، إذ يعد من الأساليب المفضلة في معرفة الثبات للعبارات الوصفية والموضوعية، حيث يتحقق ثبات الاستبيان إذا كانت معاملات الثبات مساوية أو أكبر من (0.60) والتي تمثل القيمة المعيارية في الدراسات الإنسانية مما يعني أن الاستبيان قد حقق الثبات المطلوب (Van Schuur, 2003, 142)، وإجراء هذا الاختبار لجأ الباحث إلى توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية بلغت (30) فرداً من المجتمع الذي اختير ليكون ميداناً للدراسة الحالية، حيث كانت نتائج هذا التحليل والموضحة في الجدول (4)، قد بينت الآتي:
- تبين أن أعلى قيمة للثبات على المستوى الجزئي ولعبارات أبعاد متغيرات الدراسة الحالية كانت في بُعد المشاركة البيئية وضمن متغير المواطنة البيئية والتي بلغت (0.833). بينما ظهر أن أقل قيمة لثبات العبارات كانت في بُعد حفظ الطاقة وضمن متغير إدارة الموارد البشرية الخضراء والتي بلغت (0.610).
- كما وتبين على مستوى متغيرات الدراسة أن أعلى قيمة لثبات العبارات كانت في متغير إدارة الموارد البشرية الخضراء والتي بلغت (0.905)، وجاءت بعدها عبارات متغير إدارة الجودة الشاملة للبيئة بالمرتبة الثانية وبمعامل (0.894)، بينما كان الثبات لعبارات متغير المواطنة البيئية جاء بالمرتبة الثالثة وبمعامل ثبات بلغت قيمته (0.873).
- أما معامل الثبات وعلى المستوى الكلي ولكافة عبارات الاستبيان بلغ (0.954) وعند مستوى معنوية (0.05)، وهي قيمة ذات مستويات ثبات عالية مقارنة بالقيمة المعيارية لمعامل الثبات والتي تساوي (0.60).
- ومن نتائج اختبار الثبات يتضح لنا أن استبيان الدراسة الحالية قد حقق الثبات المطلوب وقيم ذات بمستويات عالية سواء على مستوى كل بُعد أو على مستوى المتغيرات أو على مستوى عبارات الاستبيان كافة.

جدول (4): نتائج الثبات بطريقة كرونباخ ألفا

| المتغير | الأبعاد | عدد العبارات | معامل الثبات |
|-----------------------------|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| إدارة الجودة الشاملة للبيئة | التزام الإدارة العليا | 5 | 0.708 |
| | التركيز على الزبائن | 5 | 0.691 |
| | التحسين المستمر | 5 | 0.767 |
| | العمل الجماعي | 5 | 0.800 |
| | المؤشر الكلي لإدارة الجودة الشاملة للبيئة | 20 | 0.894 |
| المواطنة البيئية | المسؤولية الشخصية البيئية | 6 | 0.760 |
| | العدالة البيئية | 6 | 0.744 |
| | المشاركة البيئية | 6 | 0.833 |
| | المؤشر الكلي للمواطنة البيئية | 18 | 0.873 |

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

- ب. اختبار بيانات الدراسة
- يضم التحليل الاحصائي مجموعتين من الاختبارات وهي الاختبارات المعلمية والاختبارات اللامعلمية ومن المعلوم أن الاختبارات المعلمية هي أكثر دقة وموثوقية من الاختبارات اللامعلمية، ولاعتماد الاختبارات المعلمية يجب أن تحتاز البيانات الميدانية عدد من الشروط لكي يتمكن الباحث من

بأن كافة القيم المقدرة للتوزيع الطبيعي ولأبعاد الدراسة كافة كانت أقل من القيم المعيارية المناظرة لكل منها مما يدل على أن بيانات أبعاد الدراسة تأخذ شكل التوزيع الطبيعي، ويؤكد ذلك أن قيم الاحتمالية للأبعاد كافة كانت أكبر من القيمة الافتراضية (0.05) وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا بدوره يشير إلى أن بيانات أبعاد الدراسة الحالية قد استوفت شرط التوزيع الطبيعي.

تطبيق الاختبارات المعلمية على فرضيات دراسته، وللتحقق من ذلك فقد قمنا بإخضاع بيانات الدراسة الحاضرة للشروط الآتية:

1. شرط التوزيع الطبيعي: جرى تنفيذ اختبار التوزيع الطبيعي باعتماد مؤشر شابيرو - ويلك (Shapiro-Wilk) وذلك لحساب معلمة التوزيع الطبيعي المقدرة أو المحسوبة (Z) ومن خلال مقارنتها مع القيمة الحرجة أو الجدولية (Z) والتي تستخلص عن طريق كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري. وتشير نتائج هذا التحليل المذكورة في الجدول (5)

جدول (5): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| المنغبرات | الأبعاد | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة Z المقدرة | قيمة Z الحرجة | القيمة الاحتمالية Sig. |
|-----------------------------|---------------------------|---------------|-------------------|----------------|---------------|------------------------|
| إدارة الجودة الشاملة للبيئة | التزام الإدارة العليا | 4.24 | 0.531 | 0.995 | 5.113 | 0.866 |
| | التركيز على الزبائن | 4.18 | 0.556 | 0.995 | 5.095 | 0.912 |
| | التحسين المستمر | 4.04 | 0.606 | 0.991 | 5.037 | 0.474 |
| | العمل الجماعي | 4.13 | 0.652 | 0.988 | 5.202 | 0.253 |
| المواطنة البيئية | المسؤولية الشخصية البيئية | 4.25 | 0.498 | 0.995 | 5.069 | 0.900 |
| | العدالة البيئية | 4.26 | 0.504 | 0.995 | 5.089 | 0.869 |
| | المشاركة البيئية | 4.12 | 0.474 | 0.992 | 4.900 | 0.614 |

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

الاحتمالية لمعلمة ليفين ولأبعاد كافة كانت أكبر من القيمة الافتراضية (0.05) وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن البيانات ليست ذات تباين متجانس وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن البيانات ذات تباين متجانس. وهذا بدوره يشير إلى أن بيانات أبعاد الدراسة الحالية قد استوفت الشرط الثاني والمتمثل بتجانس التباين.

2. تجانس التباين: جرى تنفيذ اختبار تجانس التباين عن طريق تطبيق اختبار ليفين (Levene) وذلك لحساب معلمة التجانس حيث تشير نتائج هذا التحليل المذكورة في الجدول (6) بأن كافة القيم المقدرة لمعلمة ليفين (F) ولأبعاد الدراسة كافة كانت أقل من القيم المعيارية المناظرة لكل منها وبالغلة (2.669) وبدرجات حرية (3، 141)، مما يدل على أن بيانات أبعاد الدراسة ذات تباين متجانس، ويؤكد ذلك أن قيم

جدول (6): نتائج اختبار تجانس التباين

| المتغيرات | الأبعاد | قيم F لمعامل ليفين | القيمة الاحتمالية Sig. |
|--------------------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|
| إدارة الجودة الشاملة للبيئة | التزام الإدارة العليا | 0.640 | 0.590 |
| | التركيز على الزبائن | 1.659 | 0.179 |
| | التحسين المستمر | 0.519 | 0.670 |
| | العمل الجماعي | 1.168 | 0.324 |
| المواطنة البيئية | المسؤولية الشخصية البيئية | 0.916 | 0.435 |
| | العدالة البيئية | 0.194 | 0.900 |
| | المشاركة البيئية | 0.573 | 0.634 |
| قيمة F الجدولية بدرجات حرية 3، 141 = 2.669 | | | |

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

أكبر من القيمة المعيارية لهذا المعيار والبالغة (10)، كما أن القيم المقدرة لمعيار التباين المسموح ولكافة أبعاد المتغيرات المستقلة تراوحت بين (0.940 - 0.965)، وهي أكبر من القيمة المعيارية (0.05)، مما يدل على أن بيانات أبعاد المتغيرات المستقلة وهي إدارة الجودة الشاملة لديها الاستقلالية المطلوبة، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن أبعاد المتغيرات المستقلة لا تمتلك الاستقلالية المطلوبة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن أبعاد المتغيرات المستقلة تمتلك الاستقلالية المطلوبة. وهذا بدوره يشير إلى أن بيانات أبعاد المتغيرات المستقلة في الدراسة الحالية قد استوفت الشرط الثالث والمتمثل باختبار الاستقلالية.

3. الاستقلالية: جرى تنفيذ اختبار الاستقلالية عن طريق تطبيق اختباري التباين المسموح (Tolerance) واختبار عامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor - VIF) وذلك لحساب معلمة الاستقلالية بين ابعاد المتغيرات المستقلة في الدراسة. ولكي يتحقق شرط الاستقلالية لا بد أن تكون القيم المقدرة لمعامل تضخم التباين أقل من القيمة المعيارية (10) وذلك لأن بيانات الدراسة من النوع الوصفي، كما يجب أن القيم المقدرة لمعامل التباين المسموح أكبر من (0.05) (Luengo & Herrera, 2009, 7801). حيث تشير نتائج هذا التحليل المذكورة في الجدول (7) بأن كافة القيم المقدرة لمعلمة تضخم التباين ولأبعاد المتغيرات المستقلة كافة والتي انحصرت بين (1.037 - 1.063) والتي كانت

جدول (7): نتائج اختبارات الاستقلالية

| المتغيرات المستقلة | الأبعاد | معامل VIF | معامل Tolerance |
|-----------------------------|-----------------------|-----------|-----------------|
| إدارة الجودة الشاملة للبيئة | التزام الإدارة العليا | 1.063 | 0.940 |
| | التركيز على الزبائن | 1.060 | 0.944 |
| | التحسين المستمر | 1.042 | 0.959 |
| | العمل الجماعي | 1.037 | 0.965 |

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

(33.1%) وبتكرار (48) فرداً من العينة، أما الفئة العمرية (46-55) فشكلت ما نسبته (9%) من حجم العينة وبتكرار (13) فرداً، وأخيراً جاءت الفئة العمرية (56) سنة فأكثر) بنسبة (6.2%) وبتكرار (9) أفراد من العينة. مما يدل على أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من القيادات ذات الفئة العمرية الشبابية والتي تتمتع بالقدرات البدنية والذهنية العالية.

ث. **المؤهل العلمي:** كشفت نتائج التحليل في الجدول (8) أن المؤهل العلمي لأغلبية أفراد العينة المبحوثة هم من حملة شهادة البكالوريوس وقد بلغت نسبتهم (51.7%) وبتكرار (75) فرداً من حجم العينة، بينما كانت نسبة حملة الدبلوم الفني قد بلغت (26.9%) من العينة وبتكرار (39) فرداً، ثم جاءت القيادات الإدارية من حملة الشهادات العليا بنسبة (15.9%) وبتكرار (2) فرداً، وتلتها بالمرتبة الأخيرة القيادات الإدارية ممن لديهم شهادة الإعدادية فأقل وبنسبة بلغت (5.5%) وبتكرار (8) أفراد مما يشير إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة ومن القيادات الإدارية لديها مؤهل علمي جامعي.

ج. **سنوات الخدمة الكلية:** تبين أن توزيع الأفراد في العينة وحسب سمة مدة الخدمة الكلية في الوظيفة كانت اعلى نسبة لها ضمن الفئة (6 - 10 سنوات) وبنسبة بلغت (37.3%) وبتكرار (54) فرداً من العينة وبحسب النتائج في الجدول (8)، بينما توزعت الفئات الأخرى بصورة متفاوتة وبنسب كانت (31%)، (18.6%)، (13.1%) لفئات الخدمة (5 سنوات فأقل)، (11 - 15 سنة)، (11 سنة فأكثر) وعلى التوالي. مما يدل على أن اغلبية القيادات الإدارية انحصرت سنوات خدمتهم الوظيفية بين سنة واحدة وعشر سنوات.

ح. **المنصب الحالي:** تبين من النتائج في الجدول (8) بأن أغلبية القيادات الإدارية في العينة كانوا ممن يشغلون مناصب (رئيس قسم)، (مدير وحدة)، و(مسؤول شعبة) والذين كانت نسبهم في العينة متقاربة نوعاً ما والبالغة (28.3%)، (26.9%)، (24.1%) وعلى التوالي والذين كانت تكراراتهم

واعتماداً على نتائج تحليل الشروط الإحصائية المعلمية ومدى توافرها في بيانات الدراسة فإنه يمكن القول إن هذه البيانات قد اجتازت الشروط المطلوبة وأنه من الممكن إجراء التحليلات الإحصائية للفرضيات الإحصائية على وفق الاختبارات المعلمية.

4.3. وصف مجتمع البحث وعينته:

أظهرت نتائج وصف السمات الشخصية لعينة الدراسة في المستشفيات الأهلية المبحوثة وذلك باعتماد التكرارات والنسب المئوية للحالات الآتية:

أ. **المستشفيات المبحوثة:** يظهر من النتائج في الجدول (8) توزيع أفراد العينة بموجب المستشفيات الأهلية المبحوثة وتبين أن أعلى نسبة في العينة كانت للقيادات الإدارية في محافظة دهوك وبنسبة بلغت (43.4%) وبتكرار (63) فرداً من المجموع الكلي لحجم العينة، بينما كانت نسبة القيادات في محافظة أربيل قد بلغت (35.9%) وبتكرار (52) فرداً من المجموع الكلي لحجم العينة، نسبة القيادات في محافظة السليمانية فقد بلغت (20.7%) وبتكرار (30) فرداً من المجموع الكلي لحجم العينة، مما يعكس التوجه الشمولي والجغرافي المتوازن في انتخاب القيادات الإدارية التي مثلت عينة الدراسة على محافظات الإقليم الثلاث الرئيسة.

ب. **الجنس:** يظهر من النتائج في الجدول (8) بأن أغلبية افراد عينة الدراسة الحالية هم من الذكور وبنسبة بلغت (60.7%) وبتكرار (88) من المجموع الكلي لأفراد العينة، بينما جاءت نسبة الإناث مساوية إلى (39.3%) وبتكرار (57) من حجم العينة، مما يعكس توجه المستشفيات المبحوثة في الاعتماد على الذكور أكثر من اعتمادها على الإناث في القيام بالمهام القيادية فيها.

ت. **العمر:** توزعت القيادات الإدارية والتي مثلت عينة الدراسة في المستشفيات الأهلية المبحوثة وحسب الفئات العمرية كما في الجدول (8) إذ تبين أن الفئة العمرية (25-35 سنة) مثلت أغلبية أعداد المستجيبين في العينة وبنسبة بلغت (51.7%) وبتكرار (75) من حجم العينة، بينما جاءت الفئة العمرية (36-45 سنة) بأقل من ذلك وبنسبة

د. الدورات التدريبية: تشير نتائج وصف المشاركة في الدورات التدريبية التطويرية في البيئة لأفراد العينة والموضحة بالجدول (8) أن الأغلبية كانت لديهم مشاركات في تلك الدورات، حيث أنهم يتوزعون بنسبة (44.8%) ممن لديهم مشاركة في (1 - 5) دورات، وبتكرار (65) فرداً، وأن ما نسبته (12.4%) لديهم دورات تدريبية (6 - 9) وبتكرار (18) فرداً، وكذلك نسبة (3.4%) كانت لديهم دورات تدريبية (10) دورات تدريبية فأكثر وبتكرار (5) أفراد. بينما كانت نسبة الأفراد الذين لم يشاركوا في أية دورات تدريبية مساوية إلى (39.3%) من حجم العينة وبتكرار (39.3%). مما يدل على أن أكثر من ثلث العينة من القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة بحاجة لتطوير معارفهم البيئية ومن خلال الزامهم بالمشاركة في الدورات

مساوية إلى (41) فرداً، (39) فرداً، (35) فرداً وعلى التوالي، بينما جاءت فئتي مدير ومعاون بنسب متقاربة بلغت (9%)، (11.7%) وعلى التوالي وبتكرارات (13) فرداً، (17) فرداً وعلى التوالي. مما يدل على أن أغلبية القيادات الإدارية في العينة هم من القيادات الإدارية التي تشغل المستويات القيادية التنفيذية في الهرم التنظيمي.

خ. سنوات الخدمة في المنصب الحالي: تبين أن توزيع الأفراد سمة مدة الخدمة في المنصب الحالي قد تركزت في الفئات (5 سنوات فأقل)، (6 - 10 سنوات) وبنسب بلغت (43.4%)، (38.7%) وعلى التوالي وبتكرار (63) فرداً، و(56) فرداً وبحسب النتائج في الجدول (9)، بينما جاءت الفئة الأخيرة (11 سنة فأكثر) بنسبة بلغت (17.9%). مما يشير إلى أن أغلبية القيادات الإدارية والمتواجدين حالياً في المستشفيات الأهلية المبحوثة هم من الذين لديهم خدمة في مناصبهم الحالية تتراوح بين سنة واحدة ولغاية 10 سنوات.

جدول (8): التوزيع التكراري والنسبي للأفراد المستجيبين

| ت | السمات الرئيسية | الفئات | العدد | النسبة | | |
|----------------|---------------------------|--------------|-------|---------|----|------|
| 1. | المؤسسة الصحية (المستشفى) | دهوك | 63 | 43.4 | | |
| | | أرييل | 52 | 35.9 | | |
| | | سليمانية | 30 | 20.7 | | |
| | | المجموع | 145 | 100.0 | | |
| 2. | الجنس | ذكر | 88 | 60.7 | | |
| | | أنثى | 57 | 39.3 | | |
| | | المجموع | 145 | 100.0 | | |
| | | 3. | العمر | 25 - 35 | 75 | 51.7 |
| | | | | 36 - 45 | 48 | 33.1 |
| 46 - 55 | 13 | | | 9.0 | | |
| 56 سنة - فأكثر | 9 | | | 6.2 | | |
| المجموع | 145 | 100.0 | | | | |
| 4. | المؤهل العلمي | إعدادية فأقل | 8 | 5.5 | | |
| | | دبلوم فني | 39 | 26.9 | | |
| | | بكالوريوس | 75 | 51.7 | | |
| | | شهادة عليا | 23 | 15.9 | | |
| | | المجموع | 145 | 100.0 | | |
| 5. | سنوات الخدمة الكلية | 5 سنوات فأقل | 45 | 31.0 | | |
| | | 6 - 10 | 54 | 37.2 | | |

| | | | |
|-------|-----|--------------|----------------------------------|
| 18.6 | 27 | 15 - 11 | |
| 13.1 | 19 | 16 سنة فأكثر | |
| 100.0 | 145 | المجموع | |
| 9.0 | 13 | مدير | 6. المنصب الحالي |
| 11.7 | 17 | معاون | |
| 28.3 | 41 | رئيس قسم | |
| 26.9 | 39 | مدير وحدة | |
| 24.1 | 35 | مسؤول شعبة | |
| 100.0 | 145 | المجموع | |
| 43.4 | 63 | 5 سنوات فأقل | 7. سنوات الخدمة في المنصب الحالي |
| 38.7 | 56 | 10 - 6 | |
| 17.9 | 26 | 11 سنة فأكثر | |
| 100.0 | 145 | المجموع | |
| 39.4 | 57 | لا توجد | 8. الدورات التدريبية التطويرية |
| 44.8 | 65 | 1 - 5 دورة | |
| 12.4 | 18 | 6 - 9 دورة | |
| 3.4 | 5 | 10 دورة أكثر | |
| 100.0 | 145 | المجموع | |

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

4.4. وصف متغير إدارة الجودة الشاملة للبيئة: أفصحت

نتائج الوصف لهذا المتغير وأبعاده عن الآتي:

1. وصف التزام الإدارة العليا: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد

والمثبتة في الجدول (9) ما يلي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (M5)

(M1) - والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى

الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (85.8%) وبحسب

المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة

ولا اتفق) كانت (3%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي

(4.24) وانحراف معياري (0.780)، كما تشير نسبة

الاستجابة والبالغة (85%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد

من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة

جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة

في قياس التزام الإدارة العليا وبنسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن

القيادات الإدارية في العينة متفقة على أن التزام الإدارة العليا

يمثل المشاركة المباشرة للمديرين التنفيذيين في إدارة الجودة من

إنشاء اللجان وصياغة ووضع سياسات وأهداف الجودة وتوفير

الموارد والتدريب والإشراف على التنفيذ في جميع مستويات المنظمة.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو

انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن

العبارات (M1) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت

مساهمتها (90.4%) وبوسط حسابي (4.34) وانحراف

معياري (0.758) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة

والتي كانت (87%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في

المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يولون اهتماماً كبيراً

بالجودة ويعدها في مقدمة استراتيجيات مستشفياتهم. بينما

كان للعبارات (M2) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة

الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق

بلغت (82%) وبوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري

(0.782)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة

تعمل على صياغة استراتيجيات مستشفياتهم في صورة أهداف

ووضع جدول زمني لها وتحديد المستويات المسؤولة لإنجازها،

ذلك التسليم وخدمات ما بعد البيع، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (79%).

3. وصف التحسين المستمر: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد والمثبتة في الجدول (9) ما يلي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (M15 - M11) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (79.1%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة ولا اتفق) كانت (5.7%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.839)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (81%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس التحسين المستمر وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفهمة على أن التحسين المستمر يمثل جميع التحسينات في عمليات وأنشطة المستشفى ومواردها بمدف تقليص المعيبات والتلف وتقليل التلوث إلى أدنى مستوى ممكن وتقديم خدمات ذات جودة مميزة وصدقية للبيئة إلى الزبائن باستمرار.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (M11) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (86.2%) وبوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.734) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (85%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يراجعون باستمرار بيئة مستشفياتهم لتقييم المخاطر البيئية المحتملة وتحديد فرص التحسين المستمر للأداء البيئي. بينما كان للعبارة (M14) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (73.8%) وبوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.884)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تلجأ إلى التغيير المستمر لأشكال خدمات مستشفياتهم على وفق المتطلبات البيئية

ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (83%).

2. وصف التركيز على الزبائن: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد والمثبتة في الجدول (9) ما يلي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (M10 - M6) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (82%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة ولا اتفق) كانت (3.7%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.831)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (84%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس التركيز على الزبائن وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفهمة على أن التركيز على الزبائن يمثل المحور الذي من خلاله يتم تحديد احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيتها وإرضائهم، مع ضرورة توجيههم وإمكانية إسهامهم بالمحافظة على البيئة وعدها مسؤولية الجميع.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (M6) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (86.2%) وبوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.879) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (87%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يلبون متطلبات الزبائن على وفق التغيرات الحاصلة في السوق. بينما كان للعبارة (M10) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (72.5%) وبوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.849)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تعمل على توفير طرائق مناسبة لتلبية المتطلبات البيئية بما في

والحاجات المتغيرة للزبائن، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (78%).

4. وصف العمل الجماعي: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد والمثبتة في الجدول (9) ما يلي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (M16 - M20) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (81%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة ولا اتفق) كانت (4.4%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.873)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (83%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس العمل الجماعي وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفقة على أن العمل الجماعي يمثل العديد من الإجراءات التي تقوم بها جماعة ما لغرض مشترك أو هدف معين مشترك فيما بينها، ولا يتحقق هذا العمل إلا في بيئة اجتماعية تعاونية، ويعد تبنيه ضمن إدارة الجودة الشاملة للبيئة أسلوباً سهلاً لضمان وتحسين

الالتزام وكذلك تحقيق الأهداف والغايات والعناصر الأخرى في المستشفى.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (M17) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (83.5%) وبوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.797) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (85%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يشجعون العاملين على العمل بروح الفريق الواحد. بينما كان للعبارة (M18) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (75.2%) وبوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.893)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تعمل على إنجاز مهام المحافظة على البيئة من التلوث عن طريق فرق العمل، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (80%).

جدول (9): وصف مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة

| المرتكزات | العبارات | اتفق | | لا أتفق | | محايد | | اتفق | | اتفق بشدة | | الانحراف المعياري | نسبة الاستجابة % |
|-----------|----------|------|----|---------|---|-------|----|--------------|----|-----------|----|-------------------|------------------|
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | |
| | | 3.0 | | 11.2 | | 85.8 | | المؤشر الكلي | | | | | |
| التزام | M1 | 47.6 | 69 | 2.1 | 3 | 6.9 | 10 | 42.8 | 62 | 41.4 | 69 | 0.758 | 0.87 |
| الإدارة | M2 | 37.2 | 54 | 2.8 | 4 | 15.2 | 22 | 44.8 | 65 | 37.2 | 54 | 0.782 | 0.83 |
| العليا | M3 | 42.1 | 61 | 1.4 | 2 | 12.4 | 18 | 44.1 | 64 | 42.1 | 61 | 0.729 | 0.85 |
| | M4 | 33.8 | 49 | 3.4 | 5 | 10.3 | 15 | 52.4 | 76 | 33.8 | 49 | 0.745 | 0.83 |
| | M5 | 46.2 | 67 | 3.4 | 5 | 11.0 | 16 | 37.9 | 55 | 46.2 | 67 | 0.884 | 0.85 |
| | المعدل | 41.4 | 67 | 2.6 | 5 | 11.2 | 16 | 44.4 | 67 | 41.4 | 67 | 0.780 | 0.85 |
| | | 3.0 | | 11.2 | | 85.8 | | المؤشر الكلي | | | | | |
| المرتكزات | العبارات | اتفق | | لا أتفق | | محايد | | اتفق | | اتفق بشدة | | الانحراف المعياري | نسبة الاستجابة % |
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | |
| | | 3.7 | | 14.3 | | 82.0 | | المؤشر الكلي | | | | | |
| التركيز | M6 | 55.2 | 80 | 1.4 | 2 | 10.3 | 15 | 31.0 | 45 | 55.2 | 80 | 0.879 | 0.87 |
| على | M7 | 44.8 | 65 | 2.8 | 4 | 10.3 | 15 | 41.4 | 60 | 44.8 | 65 | 0.810 | 0.85 |
| الزبائن | M8 | 36.6 | 53 | 0.7 | 1 | 11.0 | 16 | 50.3 | 73 | 36.6 | 53 | 0.769 | 0.84 |
| | M9 | 35.2 | 51 | 4.8 | 7 | 17.2 | 25 | 42.8 | 62 | 35.2 | 51 | 0.846 | 0.82 |
| | M10 | 29.7 | 43 | 4.8 | 7 | 22.8 | 33 | 42.8 | 62 | 29.7 | 43 | 0.849 | 0.79 |
| | المعدل | 40.3 | 62 | 2.9 | 7 | 14.3 | 22 | 41.7 | 62 | 40.3 | 62 | 0.831 | 0.84 |
| | | 3.7 | | 14.3 | | 82.0 | | المؤشر الكلي | | | | | |

| المرتكزات | العبارات | أنتفك بشدة | | أنتفك | | محايد | | أنتفك | | أنتفك بشدة | | الانحراف المعياري | نسبة الاستجابة % |
|-----------|--------------|------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------------|----|-------------------|------------------|
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | |
| التحسين | M11 | 38.6 | 56 | 47.6 | 69 | 11.7 | 17 | 42.1 | 61 | 33.8 | 49 | 0.734 | 0.85 |
| المستمر | M12 | 29.0 | 42 | 53.1 | 77 | 14.5 | 21 | 42.1 | 61 | 33.8 | 49 | 0.935 | 0.80 |
| | M13 | 25.5 | 37 | 48.3 | 70 | 17.2 | 25 | 42.1 | 61 | 33.1 | 48 | 0.779 | 0.81 |
| | M14 | 29.0 | 42 | 49.0 | 71 | 14.5 | 21 | 42.1 | 61 | 33.8 | 49 | 0.884 | 0.78 |
| | M15 | 31.1 | 42 | 48.0 | 69 | 15.2 | 21 | 42.6 | 62 | 38.6 | 56 | 0.862 | 0.80 |
| | المعدل | 31.1 | 42 | 48.0 | 69 | 15.2 | 21 | 42.6 | 62 | 38.6 | 56 | 0.839 | 0.81 |
| | المؤشر الكلي | 79.1 | | 79.1 | | 15.2 | | 79.1 | | 79.1 | | 5.7 | |
| المرتكزات | العبارات | أنتفك بشدة | | أنتفك | | محايد | | أنتفك | | أنتفك بشدة | | الانحراف المعياري | نسبة الاستجابة % |
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | |
| العمل | M16 | 38.6 | 56 | 42.8 | 62 | 13.1 | 19 | 42.8 | 62 | 38.6 | 56 | 0.871 | 0.83 |
| الجماعي | M17 | 42.1 | 61 | 41.4 | 60 | 14.5 | 21 | 41.4 | 60 | 42.1 | 61 | 0.797 | 0.85 |
| | M18 | 33.1 | 48 | 42.1 | 61 | 20.0 | 29 | 42.1 | 61 | 33.1 | 48 | 0.893 | 0.80 |
| | M19 | 33.8 | 49 | 47.6 | 69 | 14.5 | 21 | 47.6 | 69 | 33.8 | 49 | 0.865 | 0.82 |
| | M20 | 44.1 | 64 | 39.3 | 57 | 11.0 | 16 | 39.3 | 57 | 44.1 | 64 | 0.938 | 0.84 |
| | المعدل | 38.4 | 56 | 42.6 | 62 | 14.6 | 21 | 42.6 | 62 | 38.4 | 56 | 0.873 | 0.83 |
| | المؤشر الكلي | 81.0 | | 81.0 | | 14.6 | | 81.0 | | 81.0 | | 4.4 | |

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي.

من أخطار لاستنزاف مواردها الطبيعية والمشاركة في صيانتها بما يكفل استمرارها تحقيقاً للتنمية المستدامة.

ب- ولعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (Y1) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (89.6%) وبوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.660) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (87%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأن العاملين لديهم يشجعون زملائهم لتبني المزيد من السلوك الواعي بيئياً. بينما كان للعبارة (Y4) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (83.4%) وبوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.785)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تسعى إلى تدوير النفايات في المنزل ومكان العمل، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (82%).

4.5. وصف متغير المواطنة البيئية: أفصحت نتائج الوصف

لهذا المتغير وأبعاده عن الآتي:

1. وصف المسؤولية الشخصية البيئية: تدل نتائج الوصف

لهذا البُعد والمثبتة في الجدول (10) الآتي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (Y6) (Y1 -) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (أنتفك بشدة وأنتفك) بنسبة (87.5%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا أنتفك بشدة ولا أنتفك) كانت (2.3%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (0.738)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (85%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس المسؤولية الشخصية البيئية وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفقة على أن المسؤولية الشخصية البيئية يمثل قدرة الفرد على اتخاذ قرار لتحمل مسؤولياته البيئية لما لديه من وعي بوازع من ضميره وتعاونه مع الآخرين في الاهتمام بالبيئة لحمايتها مما يهددها

2. وصف العدالة البيئية: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد

والمثبتة في الجدول (10) الآتي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (Y7 – Y12) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (88%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة ولا اتفق) كانت (3%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.758)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (85%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس العدالة البيئية وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفقة على أن العدالة البيئية تستند إلى مبدأ مفاده بأن جميع العاملين لديهم الحق في العيش في بيئة نظيفة وصحية تخلو من الأمراض والحق في الحماية من التلوث البيئي.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (Y8) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (90.4%) وبوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.659) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (85%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يحاولون دائماً تجنب العمليات الإنتاجية الملوثة للبيئة والتعامل مع النفايات الخطرة. بينما كان للعبارة (Y11) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (85.5%) وبوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.766)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تسعى جاهده مع الآخرين الى معارضة وتجرير الإجراءات المدمرة للبيئة من جانب الحكومة وعدد من المستشفيات، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (84%).

ت-

3. وصف المشاركة البيئية: تدل نتائج الوصف لهذا البُعد

والمثبتة في الجدول (10) الآتي:

أ- أن نسبة الاتفاق لآراء القيادات الإدارية تجاه العبارات (Y13 – Y18) والتي استخدمت في قياس هذا البُعد إلى أنها تميل إلى الاتفاق (اتفق بشدة واتفق) بنسبة (72%) وبحسب المؤشر الكلي، في حين أن نسبة عدم الاتفاق (لا اتفق بشدة ولا اتفق) كانت (8%)، وجاءت هذه القيم بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.937)، كما تشير نسبة الاستجابة والبالغة (85%) إلى مستويات الأهمية لهذا البُعد من وجهة نظر أفراد العينة، مما يدل على أن هناك استجابة جيدة من قبل أفراد العينة على مضامين العبارات المستخدمة في قياس المشاركة البيئية وينسب اتفاق متفاوتة، وعليه فإن القيادات الإدارية في العينة متفقة على أن المشاركة البيئية تستند إلى مبدأ مشاركة الفرد بالحفاظ على البيئة التي يعيش بها فضلاً عن مشاركة المواطنين والأفراد المسؤولين.

ب- ولمعرفة تفاصيل العبارات التي ساعدت على ارتفاع أو انخفاض مستويات الاتفاق تجاه هذا البُعد، فقد تبين أن العبارة (Y14) أسهمت بأعلى نسبة اتفاق والتي بلغت مساهمتها (81.4%) وبوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.897) ويعزز نسبة الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي كانت (81%) مما يشير إلى أن القيادات الإدارية في المستشفيات الأهلية المبحوثة يرون بأنهم يشجعون العاملين للمشاركة في العمل التطوعي لتحقيق الاستدامة البيئية. بينما كان للعبارة (Y18) أقل مستوى من المشاركة في تعزيز نسبة الاتفاق على مستوى هذا البُعد، إذ جاءت بنسبة اتفاق بلغت (54.4%) وبوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.135)، والتي تشير إلى أن القيادات الإدارية المستجيبة تساهم في التبرع ببعض المال لحماية البيئة وحل مشكلاتها، ويؤكد مستويات الاتفاق تلك نسبة الاستجابة والتي بلغت (71%).

جدول (10): وصف ابعاد المواطنة البيئية

| الابعاد | العبارات | أفق | | محايد | | لا أتفق | | لا أتفق بشدة | | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | نسبة الاستجابة % | |
|---------------------------|------------------|------|------|-------|------|---------|------|--------------|-----|-------------------|---------------|------------------|------|
| | | بشدة | | بشدة | | بشدة | | بشدة | | | | | |
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | | | | |
| المسؤولية الشخصية البيئية | Y1 | 44.8 | 65 | 44.8 | 65 | 10.3 | 15 | 44.8 | 65 | 0.660 | 4.34 | 0.87 | |
| | Y2 | 41.4 | 60 | 48.3 | 70 | 7.6 | 11 | 2.1 | 3 | 0.750 | 4.28 | 0.86 | |
| | Y3 | 44.8 | 65 | 43.4 | 63 | 9.7 | 14 | 2.1 | 3 | 0.731 | 4.31 | 0.86 | |
| | Y4 | 30.3 | 44 | 53.1 | 77 | 13.8 | 20 | 1.4 | 2 | 0.785 | 4.10 | 0.82 | |
| | Y5 | 35.9 | 52 | 49.7 | 72 | 10.3 | 15 | 0 | 0 | 0.776 | 4.17 | 0.83 | |
| | Y6 | 42.8 | 62 | 45.5 | 66 | 9.7 | 14 | 0 | 0 | 0.726 | 4.29 | 0.86 | |
| المعدل | | 40.0 | | 47.5 | | 10.2 | | 2.0 | | 0.738 | 4.25 | 0.85 | |
| المؤشر الكلي | | 87.5 | | 10.2 | | 2.3 | | 0.4 | | | | | |
| العدالة البيئية | Y7 | 42.8 | 62 | 46.9 | 68 | 6.9 | 10 | 3.4 | 5 | 0.745 | 4.29 | 0.86 | |
| | Y8 | 35.2 | 51 | 55.2 | 80 | 8.3 | 12 | 1.4 | 2 | 0.659 | 4.24 | 0.85 | |
| | Y9 | 47.6 | 69 | 41.4 | 60 | 9.7 | 14 | 1.4 | 2 | 0.712 | 4.35 | 0.87 | |
| | Y10 | 43.4 | 63 | 44.1 | 64 | 10.3 | 15 | 1.4 | 2 | 0.786 | 4.28 | 0.86 | |
| | Y11 | 37.2 | 54 | 48.3 | 70 | 11.0 | 16 | 3.4 | 5 | 0.766 | 4.19 | 0.84 | |
| | Y12 | 41.4 | 60 | 44.8 | 65 | 7.6 | 11 | 4.8 | 7 | 0.879 | 4.20 | 0.84 | |
| | المعدل | | 41.2 | | 46.8 | | 9.0 | | 2.5 | | 0.758 | 4.26 | 0.85 |
| | المؤشر الكلي | | 88.0 | | 9.0 | | 3.0 | | 0.5 | | | | |
| | المشاركة البيئية | Y13 | 31.0 | 45 | 46.9 | 68 | 16.6 | 24 | 5.5 | 8 | 0.837 | 4.03 | 0.81 |
| | | Y14 | 31.7 | 46 | 49.7 | 72 | 11.0 | 16 | 6.2 | 9 | 0.897 | 4.04 | 0.81 |
| | | Y15 | 35.2 | 51 | 42.8 | 62 | 19.3 | 28 | 2.8 | 4 | 0.806 | 4.10 | 0.82 |
| | | Y16 | 28.3 | 41 | 36.6 | 53 | 26.9 | 39 | 6.9 | 10 | 0.965 | 3.83 | 0.77 |
| Y17 | | 31.0 | 45 | 44.1 | 64 | 17.2 | 25 | 4.1 | 6 | 0.981 | 3.95 | 0.79 | |
| Y18 | | 24.1 | 35 | 30.3 | 44 | 29.0 | 42 | 11.0 | 16 | 1.135 | 3.57 | 0.71 | |
| المعدل | | | 30.3 | | 41.7 | | 20.0 | | 6.1 | | 0.937 | 3.92 | 0.78 |
| المؤشر الكلي | | | 72.0 | | 20.0 | | 8.0 | | | | | | |

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي.

معنوية وموجبة بين أبعاد متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد متطلبات المواطنة البيئية وكما يأتي:

أ- تبين وجود علاقة ارتباط معنوية وموجبة بين متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبين متغير متطلبات المواطنة البيئية وعلى المستوى الكلي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.776) وعند مستوى معنوية (0.01). وهذا بدوره يشير إلى أنه كلما تبنت إدارة المستشفيات الأهلية المبحوثة مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة كلما مكنتها ذلك

ومن نتائج وصف متغيرات مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وابعاد المواطنة البيئية يتبين عدم صحة الفرضية الأولى وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (يوجد اختلاف في آراء عينة الدراسة تجاه وصف متغيرات البحث الحالي).

4.6. تحليل علاقات الارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء وإدارة الجودة الشاملة للبيئة:

يوضح الجدول (11) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين أبعاد متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد متطلبات المواطنة البيئية حيث تبين أنه توجد علاقة ارتباط

من تحقيق متطلبات المواطنة البيئية وبأفضل المستويات،
والعكس صحيح.

والمشاركة البيئية قد بلغت (0.673)، (0.670)،
(0.760) وعلى التوالي وعند مستوى معنوية (0.01)، مما

يشير إلى أن هناك مستويات معنوية من التلازم الإيجابي بين
متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبين أبعاد متغير
متطلبات المواطنة البيئية والمتمثلة بكل من المسؤولية الشخصية
البيئية، العدالة البيئية، والمشاركة البيئية في المستشفيات الأهلية
المبحوثة، وهذا بدوره يشير إلى أنه كلما تبنت إدارة
المستشفيات الأهلية المبحوثة مرتكزات إدارة الجودة الشاملة
للبيئة كلما مكنها ذلك من تحقيق أبعاد متطلبات المواطنة
البيئية والمتمثلة بكل من المسؤولية الشخصية البيئية، العدالة
البيئية، والمشاركة البيئية وبأفضل المستويات، والعكس صحيح.

ث- تبين أن أعلى قيمة لمعامل الارتباط بين أبعاد متغير
مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبين أبعاد متغير متطلبات
المواطنة البيئية كانت بين بُعد التحسين المستمر وبُعد المشاركة
البيئية والتي كانت (0.651) وعند مستوى معنوية
(0.01)، بينما كانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين أبعاد
متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وبين أبعاد متغير
متطلبات المواطنة البيئية كانت بين بُعد التزام الإدارة العليا
وبُعد المسؤولية الشخصية البيئية والتي كانت (0.491) وعند
مستوى معنوية (0.01)، وقد تراوحت قيم الارتباط للأبعاد
الأخرى ولهذين المتغيرين بين تلك القيمتين.

ب- تبين أن قيم معامل الارتباط بين أبعاد متغير مرتكزات إدارة
الجودة الشاملة للبيئة والمتمثلة بكل من التزام الإدارة العليا،
التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، والعمل الجماعي وبين
متغير متطلبات المواطنة البيئية قد بلغت (0.583)،
(0.652)، (0.650)، (0.650)، وعلى التوالي وعند
مستوى معنوية (0.01)، مما يدل على وجود مستويات
معنوية من التلازم الإيجابي بين أبعاد متغير مرتكزات إدارة
الجودة الشاملة للبيئة والمتمثلة بكل من التزام الإدارة العليا،
التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، والعمل الجماعي وبين
متغير متطلبات المواطنة البيئية في المستشفيات الأهلية
المبحوثة، وهذا بدوره يشير إلى أنه كلما تبنت إدارة
المستشفيات الأهلية المبحوثة أبعاد مرتكزات إدارة الجودة
الشاملة للبيئة والمتمثلة بكل من التزام الإدارة العليا، التركيز
على الزبائن، التحسين المستمر، والعمل الجماعي وبين متغير
متطلبات المواطنة البيئية وبأفضل المستويات، والعكس
صحيح.

ت- تبين أن قيم معامل الارتباط بين متغير مرتكزات إدارة
الجودة الشاملة للبيئة وبين أبعاد متغير متطلبات المواطنة البيئية
والمتمثلة بكل من المسؤولية الشخصية البيئية، العدالة البيئية،

جدول (11): الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية وأبعادها

| المؤشر الكلي | المشاركة البيئية | العدالة البيئية | المسؤولية الشخصية البيئية | المواطنة البيئية | إدارة الجودة الشاملة |
|--------------|------------------|-----------------|---------------------------|------------------|-----------------------|
| .583** | .555** | .533** | .491** | | التزام الإدارة العليا |
| .652** | .625** | .594** | .547** | | التركيز على الزبائن |
| .650** | .651** | .525** | .586** | | التحسين المستمر |
| .650** | .648** | .543** | .570** | | العمل الجماعي |
| .776** | .760** | .670** | .673** | | المؤشر الكلي |

** معنوي عند مستوى (0.01)

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج التحليل الإحصائي

يستمد جزء من التأثيرات المباشرة من خلال مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعادها المعتمدة في الدراسة الحالية.

ت- تبين أن قيمة الميل الحدي (B_1) كانت مساوية إلى (0.776) والذي يشير إلى أن التغير في مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة بمقدار واحد، سيؤدي إلى تغير في متطلبات المواطنة البيئية بما يعادل (0.776)، أي بنسبة تغير تعادل (77.6%) وهي نسبة جيدة يمكن الاستناد عليها في تفسير العلاقة التأثيرية لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في متطلبات المواطنة البيئية.

ث- تبين من قيمة المعامل التفسيري (R^2) والتي وصلت إلى (0.602) إلى أن ما نسبته (60.4%) من التغير الحادث في متطلبات المواطنة البيئية يرجع مصدره إلى مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعادها، وأن النسبة المتبقية (39.6%) من التغير في متطلبات المواطنة البيئية يعود إلى المتغيرات الأخرى في الدراسة الحالية أو إلى عوامل أخرى لم يتم أخذها بنظر الاعتبار في نموذج الدراسة الحالية. مما يدل على أن المستشفيات الأهلية المبحوثة إذا أرادت أن تتوفق في تحيئة والعمل بمتطلبات المواطنة البيئية فعلى قياداتها الإدارية تبني مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعادها.

ومن نتائج اختبار التأثير للفرضية الثالثة لإدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية يتبين عدم صحة هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية لدى المستشفيات المبحوثة).

ومن نتائج اختبار الارتباط للفرضية الثانية بين مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة ومتطلبات المواطنة البيئية وعلى المستويين الجزئي والكلبي يتبين عدم صحة هذه الفرضية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية بين مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة ومتطلبات المواطنة البيئية منفرداً ومجتمعاً في المنظمات المبحوثة).

4.7. تحليل علاقات التأثير لمرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية:

يوضح الجدول (12) نتائج اختبار علاقة التأثير أبعاد متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية حيث تبين أنه توجد علاقة تأثير معنوية وموجبة لأبعاد متغير مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المواطنة البيئية وكما يأتي:

أ- وجود تأثير للمتغير المستقل مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في المتغير المعتمد متطلبات المواطنة البيئية، وذلك بموجب قيمة (F) المحسوبة والبالغة (216.680) والتي كانت أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.907) وبدرجات حرية (1، 143)، ويؤكد معنوية التأثير قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (Sig.) والبالغة (0.000) والتي تقل عن مستوى المعنوية الافتراضي للدراسة (0.05).

ب- ينت قيمة الثابت (B_0) أن هناك ظهوراً لمتطلبات المواطنة البيئية بقيمة تصل إلى (1.234) وذلك عندما تكون قيمة مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة ومن خلال أبعادها مساوية للصفر، مما يشير إلى أن متغير متطلبات المواطنة البيئية

جدول (12): نتائج التأثير المباشر لإدارة الجودة الشاملة للبيئة على المواطنة البيئية على المستوى الكلي

| المواطنة البيئية | | | | | | النموذج |
|------------------|----------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|--------------------------------------|
| Sig. | F [*] الجدولية | F المحسوبة | R ² | B ₁ | B ₀ | |
| 0.000 | 3.907 | 216.680 | 0.602 | 0.776 | 1.234 | إدارة الجودة الشاملة للبيئة |
| N=145 | | P ≤ 0.05 | | | | الجدولية بدرجات حرية (1، 143) قيمة F |

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي

5. المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

5.1. الاستنتاجات:

وذلك من اجل الاستفادة مما تقدمه الدراسات الأكاديمية، والعمل كذلك على التوظيف الفكري للمبادئ العلمية في بيئة الأعمال والمساهمة في سد الفجوة بين النظرية والتطبيق.

ت- ينبغي على المستشفيات الاهلية المبحوثة على تفعيل مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة التي تناولتها البحث الحالي وذلك لتحقيق اهدافها المرسومة ولأغراض متطلبات المواطنة البيئية.

ث- أن تسعى القيادات الإدارية على بناء نظام للإنذار المبكر يمكنها من الرصد المبكر لمخالفات المستشفى تجاه النفايات والملوثات التي تفرزها أنشطتها وعملياته وذلك لغرض الحفاظ على بيئة نظيفة وأمنة وعدم الوقوع تحت طائلة العقوبات من الجهات الرقابية الحكومية أو المدنية.

6. المصادر

6.1. المصادر العربية:

الرسائل والاطرايح الجامعية

إمام، رشا عبد العزيز، (2018)، فاعلية برنامج قائم على مدخل المواطنة في تنمية المسؤولية البيئية لدى طالب الصف الأول الثانوي في مادة الجغرافيا، اطروحة دكتوراه الفلسفة في التربية، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة.

الدليمي، رغد منفي احمد، (2001)، "إدارة الجودة الشاملة للبيئة باستخدام المواصفة ISO 14000 - دراسة حالة في شركة مصافي الوسط"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق .

مفيدة، هلال إبراهيم، (2007)، تقويم المسؤولية البيئية لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية، رسالة ماجستير في العلوم البيئية، قسم التربية والثقافة، جامعة عين الشمس القاهرة.

النجار، أحمد وليد يونس، (2021)، دور ادارة الجودة الشاملة للبيئة في الأداء البيئي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط الشمال - كركوك، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

المجلات والدوريات والمؤتمرات

اسماعيل، عمر علي، (2014)، " إدارة الجودة البيئية الشاملة وأثرها في ممارسات تكنولوجيا الإنتاج الأنظف: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات

أ- تبين وجود اهتمام من قبل افراد العينة في المستشفيات المبحوثة ب مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئية ومتطلبات المواطنة البيئية.

ب- اتفقت القيادات الإدارية في العينة على أن التزام الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، التحسين المستمر، والعمل الجماعي تعد من مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والتي جاءت بمستويات متفاوتة من الاتفاق.

ت- اتفقت القيادات الإدارية في العينة على أن المسؤولية الشخصية البيئية، العدالة البيئية، والمشاركة البيئية تعد من مرتكزات المواطنة البيئية للمستشفيات المبحوثة والتي جاءت بمستويات متفاوتة من الاتفاق.

ث- توصلت الدراسة من نتائج الارتباط إلى الاستنتاج أن هناك مستويات معنوية من التلازم الإيجابي بين مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة والمواطنة البيئية منفرداً ومجتمعاً في المنظمات المبحوثة.

ج- يمكن الاستنتاج من نتائج تحليل العلاقات التأثيرية المباشرة أن مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة تؤثر في متطلبات المواطنة البيئية.

ح- تبين أن اختلاف السمات الشخصية للقيادات الإدارية في المستشفيات الاهلية المبحوثة لا تسبب فروقات في تركيز العينة على كل من مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة، والمواطنة البيئية وذلك لعدم وجود للفروقات بينهم تجاه تلك المتغيرات.

5.2. المقترحات:

أ- أن المستشفيات الاهلية المبحوثة إذا أرادت أن تحسن من خدماتها الصحية والعلاجية فإن عليها التركيز على تحقيق مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة كونها تقود للتركيز على تحقيق المواطنة البيئية.

ب- توجيه الاهتمام من قبل القيادات الإدارية لما أفرزته الدراسة الحالية في جانبها الميداني من جوانب قوة لدى المستشفيات الاهلية المبحوثة والعمل على معالجة جوانب الضعف لديها

- الطبية في نينوى"، دورية تنمية الرافدين، العدد(115)، المجلد(36)، جامعة الموصل، العراق.
- نجوش، د. مديحة، وفراس، د. زهر، (2020)، آليات تفعيل البعد البيئي للتنمية المستدامة، مجلة اريد الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد(2)، العدد(4).
- بن داود، صربي، (2018)، دور الجمعيات الخضراء في تنمية قيم المواطنة البيئية، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، العدد(2).
- بن عاشور، باية، وقادري، حسين، (2021)، "ادارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، العدد 1، المجلد(6)، جامعة باتنة1، الجزائر.
- بن عودة، مُجدّ الأمين، (2020)، " واقع المواطنة البيئية بالدول الأوروبية بين التشريعات الوطنية والتباين في التوجهات المجتمعية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بتمنراست ، عدد(9)، العدد(1).
- الزبيدي، غني دحام، (2016)، "دور ممارسات ادارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية: بحث ميداني في الشركة العامة للزيوت النباتية"، مجلة(22)، العدد(89).
- سلطان، حكمت رشيد ، عبد العالي، نشوان مُجدّ، (2007)، " أثر عمليات إدارة المعرفة في إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة (TQM): دراسة استطلاعية في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(3)، العدد(5)، جامعة تكريت، العراق.
- سلطان، ولاء حازم، والجليلي، الاء حسيب، (2022)، دور إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تعزيز الاستهلاك المستدام: دراسة ميدانية في معاونة السمن الشمالية والمعامل التابعة لها، مجلة اقتصاديات الاعمال، المجلد(3)، العدد(2).
- الشلي، احمد إبراهيم، مُجدّ، ريهام رفعت، والعنزي، ناصر مُجدّ خليف، 2016، برنامج مقترح لتنمية المواطنة البيئية لدى ضباط الصف والأفراد من خلال مديرية التوجيه المعنوي بدولة الكويت، مجلة العلوم البيئية معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس، المجلد(36)، الكويت.
- الطويل، أكرم احمد والسماك، بشار عز الدين وآغا، احمد عوني احمد عمر، (2013)، " إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في معمل سممت بادوش التوسيع"، دورية تنمية الرافدين، العدد(113)، المجلد(35)، جامعة الموصل، العراق.
- العبادي، فارس أحمد عبد والريعاوي، سعدون حمود جثير، (2019)، "دور عوامل الخدمة المادية في تحقيق رضا الزبون"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(15)، المجلد(25)، جامعة بغداد ، العراق.
- عباس، بن شامية والسعيد، صالح، (2018)، "تطبيق ادارة الجودة الشاملة البيئية وفقاً للمواصفة ISO 14001 في المؤسسة الاقتصادية لتحسين أدائها البيئي وتنافسيتها: دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بعين توتة ولاية باتنة"، مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، العدد(6)، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر.
- عبد العال، ريهام رفعت مُجدّ، (2017)، المواطنة البيئية كما يتصورها أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين الشمس، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس(ASEP)، جامعة سلطان قابوس، المجلد(11)، العدد(1).
- عبدالمسيح، عبد المسيح سمعان، والجوشي، يحيى مُجدّ، وقناوي، نرمين فكري، (2018)، استخدام برنامج للمسابقات في تنمية بعض أبعاد المواطنة البيئية لدى الشباب بمرآكز الشباب، مجلة العلوم البيئية معهد الدراسات والبحوث البيئية، المجلد(42)، الجزء الأول، جامعة عين شمس، مصر.
- عراييبة، فضيلة، وحامد، خالد، (2021)، آفاق تعزيز أبعاد المواطنة البيئية كآلية لحماية البيئة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد(8)، العدد(1)، الجزائر.
- مُجدّ، مُجدّ حسن ولطفي، نادية، (2018)، "قياس عوامل النجاح الحرجة لتطبيقات ادارة الجودة الشاملة: بحث مقارنة لعدد من الكليات"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(109)، المجلد(24)، جامعة بغداد، العراق.
- محييميد، كفاح عباس ومُجدّ، عمار عواد وجبر، قادية سعيد ، (2020)، "دراسة مستوى تطبيق أساسيات ادارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية المطبقة لنظام الايزو 9001 : دراسة تحليلية لآراء العاملين في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في سامراء"، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد(52)، المجلد(16)، جامعة تكريت ، العراق.
- هدى، الساكر، وجلال الدين، بوعيط، (2021)، الأطر المفاهيمية والفكرية للمواطنة البيئية، مجلة الاكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والارطوفونيا، المجلد(1)، العدد(1).

البيئة ومحاربة الفقر في الدول النامية، أيام 3-4/5/2010،
المركز الجامعي بخمس مليانة، الجزائر.

الانترنت

الوداعي، شبر إبراهيم، المواطنة البيئية في معادلة بناء السلوك البشري
والتنمية المستدامة، يومية الوسيط الموقع على، 2015
،العدد4654،

<http://www.alwasatnews.com>:

6.2. المصادر الأجنبية:

Scientific Thesis & Dissertation:

Giulia, de Stefano, (2016), "**citizenship and environmental sustainability A survey study on Swedish Lund university students**"., master degree, Scania- Sweden: Lund university department of political science.

Larsen, Bjørn. Hvidtfeldt, (2014), **Environmental Citizenship and Electric Vehicles, A Case Study of Norway and Denmark**, Master of Science in Global Studies Course: SIMV07, Lund University Term, Spring Department of Political Science.

Saad, Abdelsalam M. Abdelhafid, (2016), **An Investigation into the Implementation of Total Quality Environmental Management (TQEM) for Sustainability in Libyan Food Industry**, Ph.D. Thesis, Nottingham Trent University.

Journals & Periodical:

Ahmed, Shoeb., (2015), Green human resource management: Policies and practices, **Cogent business and management**, Vol. (2), No. (1).

Angela, Halfacre, Patrick, T. Hurley & Brlan, Grabatin, (2010), Sewing Environmental Justice into African American Sweet grass Basket Making in the South Carolina low country, **journal of southeastern geographer**, Vol. (50), No. (1).

D'Arco, Mario. & Marino, Vittoria. (2022), "Environmental citizenship behavior and sustainability apps: an empirical investigation", Transforming Government: People, **Process and Policy**, Volume 16, Issue 1.

Fateh, A.R, (2018), Linchpins for Sustainability and Scalability of Hotel Industry: 160 Amma Unravaged an Empirical Research, **SUMEDHA Journal of Management**, collaboration with Department of Management Studies, Pondicherry University, Vol. (7), No. (2).

Harmon, J.; Fairfield, K.D.; Wittenberg, J., (2010) Missing an opportunity: HR leadership and sustainability. **People Strategy**, Vol.(33).

Obasi, Kenneth Kelechi., Oyemwen, Sarah Osah., (2022), Curriculum Development Planning in Environmental Education for Developing En-

وليد، شتوح، 2014، مكانة نظام الإدارة البيئية الايزو في 14000 في
تيسير المؤسسات الجزائرية، **مجلة الواحات للبحوث والدراسات**، المجلد(7)، العدد(2).

يونس، هبة موفق، (2019)، "امكانية اقامة متطلبات ادارة الجودة
الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة
الادوية والمستلزمات الطبية في سامراء"، **دورية تنمية
الرافدين**، المجلد(38)، العدد(121)، جامعة الموصل، العراق.

الكتب

الصرن ، رعد حسن ، (2001) ، نظم الإدارة البيئية والايزو
14000 ، ط 1 ، دار الرضا للنشر ، دمشق ، سوريا .

المؤتمرات

الحسيني، أحمد عبده..(2011)، أهمية الإعلام في تنمية المواطنة البيئية
لدى الكبار، المؤتمر السنوي التاسع حول تطوير تعليم الكبار في
الوطن العربي - رؤى مستقبلية، جامعة عين الشمس، القاهرة
أكتوبر.

الرافعي، محب محمود كامل،(2008)، المواطنة البيئية، ورقة عمل مقدمة
في المؤتمر القومي للتوعية والإرشاد من مخاطر التلوث البيئي،
مشروع المواطنة البيئية، المركز الثقافي، وزارة الدولة لشؤون
البيئة، 13، نوفمبر.

عبد الموجود، أحمد كمال..، وبيومي، خلف مجد..، (2014)، المسؤولية
البيئية وأثرها على تحسين جودة الحياة لدى الشباب - بحث
ميداني على عينة من طالب جامعة أسيوط، المؤتمر السنوي
السادس عشر حول قضايا وجودة الحياة نحو إستراتيجية مصرية
شاملة، المركز القومي للبحوث الإجتماعية والجنائية، القاهرة.

عبدالرسول، د عبد المعبود مجد..، ومهني، د. جلال مجد نجيب مجد،
(2014)، الأبعاد الاجتماعية للعدالة البيئية في المجتمع المصري
: دراسة ميدانية على بعض المناطق العشوائية بمدينة
الإسماعيلية، المؤتمر السنوي السادس عشر حول قضايا وجودة
الحياة نحو إستراتيجية مصرية شاملة، المركز القومي للبحوث
الإجتماعية والجنائية، القاهرة.

مجد، الظريف سعد محمد، (2008)، العلاقة بين استخدام تكتيك
المشروعات الجماعية في خدمة الجماعة وتنمية المسؤولية
البيئية لدى الشباب الجامعي، بحث منشور بالمؤتمر العلمي
الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية: جامعة القاهرة، فرع
الفيوم.

مجاوي، الهام،(2010) ، اثار تطبيق نظام الايزو 14001 على
التلوث البيئي بشركة اسمنت الجزائرية/ دراسة حالة لشركة عين
توتة للإسمنت، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول حماية

- Simonceska, lidija, Cvetanoski, toni, (2017), **The impact of teamwork on the quality of the hotel product**, First International Scientific Conference Challenges of tourism and business logistics in the 21 century, Gevgelija, October 24-25.
- Strati, F.; Schleicher-Tappeser, R.; Loisselle, S.; Hansen, L. G.; Di Paolo, A. M.; Rosen brand, A.; Ojeda, S., (2002), " **Sustainable District Logistics: understanding a new paradigm**", INNESTO research project, December.
- Books:**
- Wever, Grace (2003), **Strategic Environmental Management: Using TOEM and ISO 14000 for Competitive Advantage (Wiley Series in Environmental Quality Management)**, 1st Edition
- Internet site:**
- Friend, Gil (1993), **Total Quality Environmental Management**. [Available at <http://www.natlogi.com>].
- Global Environmental Management Initiative (1994), Finding Cost –Effective Pollution Prevention Initiative “Incorporation Environmental Cost into Business Decision Making, Aprimer” [Available at <http://www.gemi.org>].
- UNEP (United Nations Environment Programme) (2002) Annual report of the International Environmental Technology Centre. Available at: http://www.unep.op.jrc/ietc/Activity_Report/2002/13.asp (accessed 10 January 2005). http://www.unep.op.jrc/ietc/Activity_Report/2002/13.asp.
- Environmental Citizenship among Primary School Pupils in Rivers State, **International Journal of Instructional Technology and Educational Studies (IJITES)**, Vol. (3), Issue (2).
- Reyes, Garzaj and Yu, M. Kumar and Upadhyay, A., 2017, Total Quality Environmental Management: Adoption Status in the Chinese Manufacturing Sector, **The TQM Journal**, Vol. (30), No. (1).
- Tiwari, Ruchi and Tiwari, Gaurav, 2018, Total Quality Management: A Requisite Approach to Improve Research, **Modern Applications in Pharmacy & Pharmacology**, Vol. (2), No. (1).
- Wong, Kee-Luen, Tan, Peter Sin-Howe, Kuan Ng, Yin, & Yang Fong, Chee, (2013), "The Role of HRM in Enhancing Organizational Performance", **Journal of Human Resource Management Research**, Vol. (3), No. (1).
- Conference:**
- Bell, Derek R., (2004), "Liberal Environmental Citizenship". Paper presented at the European consortium on political research joint sessions workshop “citizenship and environment” Uppsala Sweden, April 13th 18th.
- Derek R. Bell, "Liberal Environmental Citizenship". Paper presented at the European consortium on political research joint sessions workshop “citizenship and environment” Uppsala Sweden, April 13th 18th, 2004.
- Mampra, M. (2013, January). **Green HRM: Does it help to build a competitive service sector? A study**. In Proceedings of tenth AIMS International Conference on Management.

جامعة دهوك
عمادة كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

إلى/ السيدة/ المبحوث/ة المحترم/ة

الموضوع / أستبانة

تحية طيبة :

يقوم الباحث بإجراء دراسة كأحد مستلزمات الحصول على شهادة الدكتوراه في علوم إدارة الأعمال وبالأطروحة الموسومة "دور مرتكزات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تحقيق متطلبات المواطنة البيئية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الأهلية في إقليم كردستان العراق".

أملين تفضلكم بتخصيص جزء من وقتكم للإجابة على عبارات الاستبانة، ونود إعلامكم بأنه لا ضرورة لذكر الاسم أو التوقيع على الاستبانة إذ أن نتائج الإجابات ستظهر بهيئة بيانات إحصائية لا علاقة لها بأشخاصكم. شاكرين لكم حسن تعاونكم ... وتفضلوا بقبول فائق الاحترام .

الأستاذ المساعد الدكتور
رفعت محمد علي طه**
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة دهوك
E-Mail: refatwz@yahoo.com

المدرس
هلولان حسني عثمان*
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة نورو
E-Mail: hilovan.othman@nawroz.edu.krd

أولاً : البيانات التعريفية

- 1- أسم المستشفى .
- 2- الجنس:
- 3- العمر:
- 4- المؤهل العلمي : إحصائية فأقل
- 5- سنوات الخدمة الكلية
- 6- المنصب الحالي : مدير معاون رئيس قسم مدير وحدة مسؤول شعبة
- 7- سنوات الخدمة في المنصب الحالي: 5 سنوات فأقل 6-10 سنوات 11 سنة فأكثر
- 8- عدد الدورات التدريبية التطويرية في البيئة التي شاركت بها : لا توجد 1-5 6-9 10 فأكثر

ثانياً : إدارة الجودة الشاملة للبيئة

فلسفة إدارية معاصرة، وتعد أداة رئيسة تؤدي إلى استراتيجية التحسين المستمر للبيئة وتمكن المنظمات التي تتبناها تقديم منتجات للزبائن وفق المعايير البيئية فضلاً عن نشر الوعي البيئي فيها، وتتكون من مجموعة أبعاد هي:-

| ت | العيــــــــارات | أفق بشدة | أفق | محايد | لا أتفق | لا أتفق بشدة |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|-------|---------|--------------|
| أ – التزام الإدارة العليا | | | | | | |
| المشاركة المباشرة للمديرين التنفيذيين في مسألة هامة ومحددة في المنظمة متمثلة في إدارة الجودة من إنشاء اللجان وصياغة ووضع سياسات وأهداف الجودة وتوفير الموارد والتدريب والإشراف على التنفيذ في جميع مستويات المنظمة وتقييم ومراجعة السياسات في ضوء النتائج التي تحققت. | | | | | | |
| 1 | نولي اهتماماً كبيراً بالجودة ونعدها في مقدمة استراتيجيات مستشفىنا. | | | | | |
| 2 | نصيغ استراتيجيات مستشفىنا في صورة أهداف ووضع جدول زمني لها وتحديد المستويات المسؤولة لإنجازها. | | | | | |
| 3 | نراقب بيئة مستشفىنا ونعمل على تحليلها بهدف التعرف على احتياجات الزبائن وتوقعاتهم ووضع المنافسين. | | | | | |
| 4 | نعمل على توفير الإمكانيات العملية الحالية والاحتياجات المستقبلية من الموارد والتقانات الحديثة خاصة الأكماف والأنتظف بيئياً. | | | | | |
| 5 | نُشرك العاملين ونُطلعهم على مدى تقدم أداء المستشفى وقبول أفكارهم التحسينية. | | | | | |
| ب – التركيز على الزبائن | | | | | | |
| يُعد محور الأساس لعمل المنظمة الذي من خلاله يتم تحديد احتياجات ورغبات الزبائن والعمل على تلبيةها وإرضائهم، مع ضرورة توجيههم وإمكانية إسهامهم بالمحافظة على البيئة وعدها مسؤولية الجميع. | | | | | | |
| 1 | نلبي متطلبات الزبائن على وفق التغيرات الحاصلة في السوق. | | | | | |
| 2 | نعمل على ربط أهداف مستشفىنا باحتياجات الزبائن وتوقعاتهم. | | | | | |
| 3 | نعمل على تحسين مستوى انتماء الزبون للمستشفى وحماية البيئة. | | | | | |
| 4 | نحدد الجودة البيئية بناءً على تفضيلات الزبون الداخلي والخارجي. | | | | | |
| 5 | نعد على توفير طرائق مناسبة لتلبية المتطلبات البيئية بما في ذلك التسليم وخدمات ما بعد البيع. | | | | | |
| ت – التحسين المستمر | | | | | | |
| يتمثل بجميع التحسينات في عمليات وأنشطة المنظمة ومواردها بهدف تقليص المعيبات والتلف وتقليل التلوث إلى أدنى مستوى ممكن وتقديم منتجات ذات جودة مميزة وصديقة للبيئة إلى الزبائن باستمرار. | | | | | | |
| 1 | نراجع باستمرار بيئة مستشفىنا لتقييم المخاطر البيئية المحتملة وتحديد فرص التحسين المستمر للأداء البيئي. | | | | | |
| 2 | نعتبر تحسين أداء العاملين للمحافظة على البيئة من التلوث أحد الأهداف الرئيسة لعمليات التحسين المستمر. | | | | | |
| 3 | نعمل على تمكين العاملين ليكونوا مسؤولين عن الجوانب البيئية. | | | | | |
| 4 | نلجأ إلى التغيير المستمر لأشكال خدمات مستشفىنا على وفق المتطلبات البيئية والحاجات المتغيرة للزبائن. | | | | | |
| 5 | نأخذ الاعتبارات البيئية في الحسبان عند اتخاذ القرارات وعلى جميع المستويات. | | | | | |
| ث – العمل الجماعي | | | | | | |
| هو العديد من الإجراءات التي تقوم بها مجموعة ما لغرض مشترك أو هدف معين مشترك فيما بينها، ولا يتحقق هذا العمل إلا في بيئة اجتماعية تعاونية، ويعد تبنيه ضمن إدارة الجودة الشاملة للبيئة أسلوباً سهلاً لضمان وتحسين الالتزام وكذلك تحقيق الأهداف والغايات والعناصر الأخرى في المنظمة. | | | | | | |
| 1 | نعد إلى تشكيل فرق عمل متخصصة من العاملين لحل المشكلات البيئية التي تواجهها مستشفىنا. | | | | | |
| 2 | نشجع العاملين على العمل بروح الفريق الواحد. | | | | | |
| 3 | نعمل على إنجاز مهام المحافظة على البيئة من التلوث عن طريق فرق العمل. | | | | | |
| 4 | تنصف بيئة العمل في مستشفىنا بأنها بيئة اجتماعية تعاونية. | | | | | |
| 5 | نعالج مشكلات مستشفىنا عن طريق العمل الجماعي ومشاركة جميع العاملين | | | | | |

پوخته

تویژینه وهی ئیستا باسی له دوو بابته تی گرنگ کردوووه بۆ نه خووشخانه ئه هلییه کان له بواری پاریزگاریکرن و پاراستنی ژینگه، که بریتین له بهرپوه بردنی کوالیتی هه مه لایه نهی ژینگه و هاوولاتیووونی ژینگه یی. ئه م تویژینه وه یی ئیستا ئامانجی ئه وه یه رۆشنایی بخاته سهر ئه و رۆله ی که بناغه کانی بهرپوه بردنی کوالیتی هه مه لایه نهی ژینگه له به ده سه ته یانی هاوولاتیووونی ژینگه ییدا ده یگیریت له رینگه ی لیکۆلینه وه له بۆچوو نه کانی نمونه یه ک له سه رکرده کارگیریه کان له نه خووشخانه ئه هلییه کانی هه ری می کوردستان، که ژماره یان (145) که س بوو ، به ره و گوړاوه تویژینه وه کان له رینگه ی پرسیارنامه که وه، که شیکرایه وه له به پهیره و کردنی ژماره یه ک پیوه و تاقیکردنه وه و نیشاندهری ئاماری و به کاره یانی بهرنامه ی (V.26 SPSS) ، تویژینه وه که گه یشته کۆمه لیک ئه نجام، که گرنگترینیان بریتیه له بوونی ئه وه ی که ئاستی بهرچاوی په یوه ندی ئه ری نی له نیوان گوړاوه تویژینه وه کان له نه خووشخانه کانی راپرسییه که دا هه یه، ئه مه ش ئامازه یه بۆ ئه وه ی که تا ئاستی باوه رپیکردن بهرتر باشر بیت به پشتبه ستن به بنه ماکانی بهرپوه بردنی کوالیتی هه مه لایه نهی ژینگه له نه خووشخانه کانی راپرسییه که دا، ئه مه به شداره له باشرکردنی هاوولاتیووونی ژینگه یی. کۆمه لیک پیشنیار پیشکەش به نه خووشخانه کانی راپرسییه که دا کران، گرنگترینیان ئه وه یه که سه رکرده یی کارگیری له نه خووشخانه که دا هه ولیدات سیسته میکی ئاگادارکردنه وه ی پیشوه خته دروست بکات که بتوانیت پیشوه خته چاودیری پیشیلکارییه کانی نه خووشخانه که بکات له پاشماوه و پیسکه ره کان که له لایه ن چالاکیی و کاره کانییه وه به ره م ده هی نریت به مه به سته ی پاراستنی ژینگه یه کی پاک و سه لامه ت و نه که وتنه ژیر سزاکانی ده سه لاتی ریکخستنی. حکومی یان مه ده نی.

THE ROLE OF TOTAL QUALITY ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN ACHIEVING THE REQUIREMENTS OF ENVIRONMENTAL CITIZENSHIP / AN EXPLORATORY STUDY OF THE OPINIONS OF A SAMPLE OF ADMINISTRATIVE LEADERS IN A NUMBER OF PRIVATE HOSPITALS IN THE KURDISTAN REGION-IRAQ

HILOVAN HUSNI OTHMAN* and REFAAT MOHAMMED ALI TAHA**

*Dept. of Business Administration, College of Administration and Economics, Newroz University, Kurdistan Region-Iraq

**Dept. of Business Administration, College of Administration and Economics, University of Duhok, Kurdistan Region-Iraq

ABSTRACT

The current research dealt with two important topics for private hospitals in the field of preserving and protecting the environment, which are total quality environmental management and environmental citizenship. The current research aims to shed light on the role played by the foundations of the total quality environmental management in achieving environmental citizenship by exploring the views of a sample of administrative leaders in private hospitals in the Kurdistan Region, which numbered (145) individuals, towards the research variables through the questionnaire, which was analyzed from By following a number of statistical measures, tests and indicators and using the (V.26 SPSS) program, the research reached a set of conclusions, the most important of which is the presence that there are significant levels of positive correlation between the research variables in the surveyed hospitals, which indicates that the higher the accreditation levels improve Based on the foundations of the total quality environmental management in the surveyed hospitals, this contributes to improving environmental citizenship behaviors and vice versa. A number of proposals were presented to the surveyed hospitals, the most important of which is that the administrative leadership in the hospital seek to build an early warning system that enables it to early monitor the hospital's violations of waste. and pollutants produced by its activities and operations for the purpose of maintaining a clean and safe environment and not falling under penalties from the regulatory authorities. governmental or civil.

KEYWORDS: Total Quality Environmental Management, Environmental Citizenship, Environmental Management, Environmental Justice.