IRAQI Academic Scientific Journals

KHAZAYIN OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES (2024) (01) (02): P(23-36)

خزائن للعلوم الاقتصادية والإدارية
KHAZAYIN OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES
ISSN: 2960-1363 (Print)
ISSN: 3007-9020 (Online)

Environmental Total Quality Management and the Availability of its Dimensions in the Health Sector: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at Ibn Al-Atheer Children's Teaching Hospital

Marei Monem Malallah Al Halawaji[1], Assistant Professor Dr. Safwan Yassin Hassan[2]
[1]University of Mosul ,Mosul ,Iraq
[2]University of Mosul ,Mosul ,Iraq
merie.23bap145@student.uomosul.edu.iq
safwan_yasen@uomosul.edu.iq

Abstract: The current research aims to identify the reality of the requirements of environmental total quality management at Ibn Al-Atheer Children's Teaching Hospital represented in (senior management commitment, continuous improvement, teamwork, education and training, and resource management). For the purpose of achieving the research objectives, a set of main and sub-hypotheses were formulated that are consistent with the objectives of the research. Ibn Al-Atheer Children's Teaching Hospital was chosen as a field of study as one of the hospitals that were rebuilt after liberation, and a (random) sample of workers was selected with a size of (332) people In various specialties (administrative, medical and engineering) in the hospital studied, and the data was analyzed using ready-made statistical programming and the program (SPSS. V26) to test the research hypotheses, and the research adopted the descriptive analytical approach, and finally the research reached a number of results, the most important of which are: The requirements of environmental total quality management are available at Ibn Al-Atheer Children's Teaching Hospital, but in a different manner.

Keywords: Environmental Total Quality Management, Environmental Total Quality Management Requirements, Ibn Al-Atheer Hospital

DOI: 10.69938/Keas.2401023

إدارة الجودة الشاملة البيئية ومدى توافر أبعادها في القطاع الصحي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال

مرعي منعم مال الله الحلاوجي[1]، الأستاذ المساعد صفوان ياسين الراوي[2]
[1]جامعة الموصل، الموصل، العراق
[2]جامعة الموصل، الموصل، العراق
[1]merie.23bap145@student.uomosul.edu.iq
[2]safwan_yasen@uomosul.edu.iq

المستخلص. يهدف البحث الحالي للتعرف على واقع متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال المتمثلة بـ (التزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والعمل الجماعي، والتعليم والتدريب، وإدارة لموارد). ولغرض تحقيق أهداف البحث، تم صياغة الفرضية رئيسية واحدة والتي تنسجم مع أهداف البحث. أُختيرت مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال ميدان للدراسة بوصفها احدى المستشفيات التي تم إعادة إعمارها بعد التحرير، وتم اختيار عينة (عشوائية) من العاملين بلغ حجمها (332) شخصاً بمختلف التخصصات (الإدارية والطبية والهندسية) في المستشفى المبحوثة، وتم تحليل البيانات باعتماد البرمجة الإحصائية الجاهزة وبرنامج (spss. V26) لاختبار

فرضيات البحث، وتبنى البحث المنهج الوصفي التحليلي، وأخيراً توصل البحث الى عدد من النتائج أهمها: تتوافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال ولكن على نحو متباين.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة البيئية، متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية، مستشفى ابن الأثير.

Corresponding Author: E-mail: merie.23bap145@student.uomosul.edu.iq

1- المقدمة

تُعد مسألة الجوْدة مِن المواضيع المُهمة، لِما لها تأثير كبير في كُل مجالات الحياة بل وجاءت مُتزامِنة مع قضية أُخرى هي قضية البيئة، حيْث أصبحت تُمثِلان وجهان لِعُملة واحِدة، بِسبب الإستِغلال الهائِل لِلموارد الطبيعيّة والتّلوُث الضخم لِلبيئة، إذ دَفع الحُكومات ومُنظمات حِمايَة البيئة إلى الإهتِمام بِالبيئة وزيادة الوَعي البيئي لدى أفراد المُجتمع وفي ظِل التحديات التي واجهها العالم وما أثارته من مُشكِلات بيئية جعلت المُؤسسات الصحية تُوَلي إهتماما كبيرا بِالبيئة عن طريق تحسين أدائِها البيئي، وحيْث أنّ المُستشفيات تُعَد مِن أكثر المُؤسسات التي تلحق ضرراً بِالبيئة الأمر الّذي يتطلب مِن إدارتِها زِيادة الإهتِمام بِإدارة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة، وهنا تبرز أهمية إدارة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة دورها في تطوير المنظمات وزيادة قُدرتِها على البقاء والنُّمو وإعتِبار إدارة الجوْدة الشّامِلة لِلبيئة مِن المَواضيع المُهمة للمجتمع مِن أجل حِمايَة البيئة وإستِدامتها لِصالِح الأجيال الحالية والمُستقبليّة، وعليه تناول المبحث الأول الاطار المنهجي للبحث ، وشمل المبحث الثاني الاطار النظري للبحث، أما المبحث الثالث فقد تناول الاطار الميداني للبحث، واخيراً المبحث الرابع الذي اشتمل على الاستنتاجات والمقترحات للبحث الحالي .

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

أولا: مشكلة البحث

لابد مِن تقليل المُخلّفات وانبِعاثاتِها وإعادة تدويرِها وتغيير أساليب العمل والتّجهيزات وتضمين دمج التّصاميم والمفاهيم الخَضراء في عملية التّجهيز لِتقليل التّأثير على البيئة وخَفض التّكاليف التّشغيلية وزيادة كفاءة الطّاقة، وعن طريق توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية يتم السيطرة على التلوث في البيئة لذا ان توجيه عمل المستشفيات نحو توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية يحسن من الأداء البيئي لها، وفي هذا السّياق يكون التساؤل المطروح ما مدى توافر متطلبات إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال، ويتفرع منها التساؤل الآتي:

1- ما واقع تطبيق متطلبات إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية في المستشفى المبحوثة؟

ثانياً: أهمية الدِراسة

1. ترسيخ مفاهيم إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية في القطاع المدروس عموماً وميدان البحث خصوصاً عِبر إعطاء الموضوع مزيداً الاهتمام.
2. يمكن لهذه البحث عبر التطبيق العملي لهُ، أن يُقدم حلولاً للمشكلات التي تعاني منها دائرة صحة نينوى والمستشفيات المبحوثة التابعة لها في محاولة إدراك قيمة أبعاد إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية وما تؤديه من دور في حل تلك المشكلات.

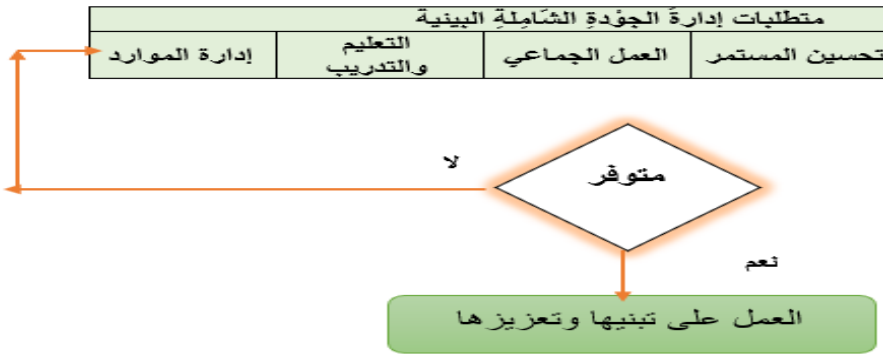
ثالثاً: أهداف الدراسة

1. تشخيص واقع تطبيق إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية في المنظمة المبحوثة.
2. تقديم عدد من المُقترحات التي قد تعود بالفائدة على المنظمة المبحوثة.

رابعاً: مخطط البحث وفرضياتها

تمت صياغة مخططاً فرضياً للبحث الحالي إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية بأبعادها (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، العمل الجماعي، التعليم والتدريب، إدارة الموارد). ويوضح ذلك الشكل (1) وكالآتي:

الشكل 1: المخطط الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثان

خامساً: فرضية البحث

حدد البحث فرضيتهُ وفق مشكلتهُ وأهدافهُ والمُخطط الفرضي بالآتي:

- تُطبق متطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية في المستشفى المبحوثة.

سادسا أساليب جمع البيانات

أعتمد الباحثان عدد من الأساليب لجمع البيانات منها:

الجانب النظري: تم تغطية هذا الجانب بالمصادر العربية والأجنبية والتي تمثلت بالدوريات والكتب والرسائل والاطاريح الجامعية، والشبكة العالمية الأنترنت).

الجانب الميداني: تبنى فيه (استمارة الاستبانة) بوصفها أداة لجمع البيانات والتي شملت متطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية والتي تشمل: (التزام الإدارة العليا، التحسين المستمر، العمل الجماعي، التعليم والتدريب، إدارة الموارد)، وكما موضح في الجدول (1)

جدول 1: تصميم فقرات استمارة الاستبانة

الأبعاد	عدد التساؤلات	الرمز	المصادر
التزام الإدارة العليا	5	X6-X10	(Allur, 2018) و(Ansari et al, 2022) و(النجار، 2021) (عُثمان وطه،2023) (Schmidt & Keil, 2013)
التحسين المستمر	5	X11-X15	
العمل الجماعي	5	X16-X19	
التعليم والتدريب	4	X20-X24	
إدارة الموارد	5	X25-X29	

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان

سابعاً: منهج الدراسة: اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتشخيص أبعاد البحث.

ثامناً: حدود البحث:

- **الحُدود المكانية للبحث**: تمثلت في مُستشفى إبن الأثير التعليمي لِلأطفال والواقعة ضمن حدود محافظة نينوى.
- **الحُدود الزمنية:** أمتُدّت حُدود البحث مِن تاريخ (1 / 4 / 2024) ولِغايَة (2024/5/25) والتّي غطّت جانِبَيها النّظري والمَيْداني.
- **الحُدود البشرية**: حُدِدَ البحث عيّنة مُكوّنة مِن (332) شخصاً والتّي تتمثّل بِجميع العامِلين مِن الكوادر (الطِبية والإدارية) في مُستشفى إبن الأثير التعليمي لِلأطفال.

تاسعاً: إختبار صِدق الاستبانة وثباتها

أ- **إختبار الصِّدق الظّاهِري** تَطرَق هذا الإختبار الى مُدى إمكانية أداة الدِراسة (إستِمارة الإستِبانة) على قياس الهدف الذي وضِعت لأجله، ولِتحقيق ذلِك يتِمّ عرض إستِمارة الإستِبانة بعد إكمال إعدادِها على مجموعة مِن الخبراء المُحكميْن ذو الإختِصاص في إدارة الأعمال والبالِغ عددهُم (11) خبيراً للتَعرف على آرائِهم حوْل مُلائَمة فقرات إستِمارة الإستِبانة مِن قياس مُتغيرات الدِراسة ومُدى وُضوح وسُهولة إستيعاب فِقراتها مِن قِبل عيّنة الدِراسة.

ب- **قياس الثبات:** يعد من الاختبارات الّتي يتم إختبارها بعد تَوزيع الاستمارة، إذ تمَ استخدام إختبار كرونباخ الفا (Cronbach Alpha) على المستوى الكلي للمتغير الذي بلغت قيمتهُ (0.93) وهي مَعنوية عِند مستوى ثقة (0.05) وتعتبر اكبر من (0.67)، وهذا يَعني ان استبانة البحث بِمقاييسها المختلفة ذاتُ ثبات عالي، ويمكن إعتمادها في أوقات مختلفة للأفراد انفُسهم وتعطي نفس النتائج .

عاشراً: الوسائل والأساليب الإحصائية المُستخدمة لتحليل البيانات :يقصد بها الأدوات والتَطبيقات التّي استخدمها الباحثان، منها الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (S.P.S.S-V26[1]) ، وذلك لهدف تَطبيق التَحليلات الإحصائية الضَرورية والتوصل إلى نِتائج دقيقة وبما يَتلاءم مع أهداف الدِراسة الحَالية، ويُساهم في إختبار فرضياتها، ويُمكن بيان الأسِاليب الإحصائية المُستخدمة وكالآتي:

1-الأساليب الوصفية

أ- **التكرارات (Frequency)**: تستخدم لاستعراض أجوبة عينة الدِراسة.

ب- **النسب المئوية (Percentages)**: تستخدم هذه النسبة لبيان مقدار الأجابة لمتغير ما من المجموع الكلي للأجابات.

ت- **الوسط الحسابي (Arithmetic Mean)**: يستخدم لتحديد متوسط أجوبة عينة الدِراسة عن متغير ما.

[1] SPSS اختصاراً للمصطلح Statistical Package for Social Sciences.

ث- الانحراف المعياري (Standard Deviation): يستخدم لقياس تشتت أجوبة عينة الدِراسة عن وسطها الحسابي.
ج- نسبة الاستجابة (Response Ratio): تستخدم لتحديد مواقف الأفراد عينة الدِراسة تجاه متغيرات الدِراسة. ويمكن التعبير عنه وفق الصيغة الرياضية الأتية:

$$(1)\quad \text{نسبة الاستجابة} = \frac{\text{الوسط الحسابي للإجابات العينة}}{\text{عدد الدرجات للمقياس المستخدم}} * 100$$

2-الأساليب التحليلية
1-اختبار كرونباخ الفا (Cronbach Alpha): يستخدم للتعرف على ثبات فقرات مقياس الدِراسة (استمارة الاستبانة).

المبحث الثاني / الإطار النظري للبحث

أولاً: مَفهوم إدارَة الجَودة الشَامِلَة البِيئية

عَلى الرغم منْ إنْ مُصطلح إدارَة الجَودة الشَامِلَة منْ المَفاهيم المألوفة والمُتداولة إلا إنْ مُصطلح إدارَة الجَودة الشَامِلَة البِيئية يُعتبر منْ المفاهيم المعاصرة والذي إنْتشر إستخدامهُ فِي الأونةِ الأخيرة, ونلاحظ إنْ TQEM يعمل عَلى الحد منْ التلوث البيئي عنْ طريق تطبيق مَعايير صَارمة للحِفاظ عَلى نظافة البِيئة والمُحافظة عَلى التوازن البيئي وتَحقيق التَنافسية المُستدامة عِبر تَبني هذا المفهوم، إذ تستطيع المنْظمات تحقيق تنافسية مُستدامة والتِزامها بالقضايا البيئية يُمكنها منْ الابتعاد عنْ منْافسيها وجذب الزبائنْ الذين يولون إهتمامًا كبيرًا للأمور البيئية، وإنْ هذه المحاور الأساسية فِي مفهوم TQEM تُسهم فِي تعزيز إدارَة المنْظمات للبيئة ودعم الحِفاظ عَلى البيئة وتَعزيز التنمية المُستدامة (الفارس،2018، 5).

ولغرض صياغة مفهوم إدارَة الجَودة الشَامِلَة البِيئية، يجب عرض بَعض المفاهيم التي تمت مُنْاقشتها مِنْ قِبل الباحثان والمؤلفين عَلى مّر الزمن، ابتداء من نِهاية القرن الماضي وصُولاً إلى الوقت الحاضر، وفِي هذا السياق، يظهر الجدول (2) آراء عدد منْ الباحثين حول هذا المفهوم.

جدول 2: مفاهيم إدارَة الجَودة الشَامِلَة البِيئية

ت	الباحث / السنة / الصفحة	المفهوم
.1	(Friend,1993,1)	"مفهوم مُخصص لتنفِيذ الممارسات الرَشيدة لإدارَة الجَودة الشَامِلَة عَلى نظام إدارَة بيئية (EMS) وامتداد للمواجهة عنْ طريق إدخال الجَودة الشَامِلَة فِي النواحي البيئة للحياة الاقتصادية."
.2	(Sammalisto,2001,39)	"عملية تنظيم شمولية للتفكير البيئي والتَطوير، وطريقة لتحمل المسؤولية الُكلية البيئية فِي جميع العمليات التشغيلية أكثر منْ السَعي للحصول عَلى شَهادة المُصادقة".
.3	(Khadour, 2010, 54)	"منْهجية تحدث بينْ الإدارَة البيئية وإدارَة الجَودة الشَامِلَة، بوصفها منْهج خاصاً فِي الإدارَة التنظيمية بالاعتماد عَلى حدود إدارية مع عَرض خطط للعاملين وتحليل الوظائف المشتركة وأسلوب للقوانينْ مع وضع مقاييس النمو بالإستناد عَلى النتائج وخفض النفايات والاستهلاك إلى الحد الأدنى".
.4	(MIO, 2018,33)	"نطاق عالي المستوى تتبناه الشركات لتحسينْ أدائها البيئي بتقليد منهج منْ أعَلى إلى أسفل منْ تأييد الإدارَة عبر إضافة استيعاب العاملين وأصحاب المصلحة بِشأنْ حِماية البيئة، ودمج هذه السياسات فِي إجراءات المُنَظمة القياسية، ومعيار تسجيل الإحصائيات البيئية، بهدف تحسينْ أداء الشركة".
.5	(الدباغ, 5,2018)	"أداة إدارية شائعة توفر مثْافع اقتصادية وبيئية للمنْظمات، إذ قامت بتحسينْ البيئة وتعزيز الجَودة، وتستمد العوامل الجوهرية لإدارَة الجَودة الشَامِلَة للبيئة منْ ممارسات إدارَة الجَودة الشَامِلَة مع تركيزها عَلى تمكينْ الزبائنْ والتحسينْ البيئي المتواصل، وتخليص البيئة منْ التلوث ومظاهر الهَدر قدر الإمكانْ".

المصدر: منْ إعداد الباحثان بالاستناد إلى المصادر المؤشرة.

ثانيا: أهَمية إدارَة الجَودة الشَامِلَة للبِيئة

فإن أهمية إدارَة الجَودة الشَامِلَة البِيئية باتت تقتضي مطلباً بيئياً لابد من عده فِي ظل المُنَظمة المنْتجة للمنْتجات أو الخدمات التي يرغبها الزبائن والذين باتوا أكثر اهتماماً بالقضايا البيئية عنْد قيامهم بعملية شراء المنْتجات أو الخدمات، وقد اتفق

(عزمي,527,2015) و(الفارس ,6,2018) و (النجار,341,2021) و(Ansari, *et al.*, 2021,447) بان أهمية إدارَة الجَودة الشَامِلَة للبيئة تَتمثل بالآتي:

1. تعتبر أداة لِلتحقق مِن الفُرص المُتاحة مِن قِبل إدارة الجَودة الشَـــامِلَة لِلبيئة والتي تُســـاعِد على تحقيق الأهداف الإجتِماعية والإقتِصادية التي لم تُستغل بِالكامِل.
2. تواجِه التهديدات التي تواجِهها البيئة عن طريق زيادة الوَعي بإن بأتباع طُرُق وأساليب لِإدارة تِلك التهديدات والتدهوُر البيئي.
3. المُســاهمة في الحِفاظ على إســتخدام المواد الأولية وإنتاج وتصــريف ومُعالجة الفضــلات الخطِرة، ســواء عن طريق وضــع واستخدام المُلصقات البيئية على المُنتَجات أو منح المكافآت البيئية للمنظمات التي تهتم بِقضايا البِيئة، وتُصمم وُتُنتج مُنتَجاتها في ضوْء الإهتِمام بِالبيئة وخَفض تلوُثُها الى أدنى مُستوى ممكن.
4. إن أهمية إدارة الجَودة الشَامِلَة لِلبيئة تُكمن في تحول المُنظمات غير الكفؤة إلى إدارة كفؤة، إذ تأخُذ مداخل الجَودة بِنظر الإعتِبار وتعتني بِالزبون،
5. تتمحوَر أهمية إدارة الجَودة الشَـامِلَة لِلبيئة في تحقيق الجَودة البيئية (جودة الهواء والتربة) ليُصـبِح التلوث شـانه شـان أي تلف إنتاجي ويكون التلوث بِقياس صـفر، وهو وجه أخِر لِلتلف الصـفري، لاسـيّما يُعد التَلَوث مواجهة مُهمة للجودة البيئية والتي مِن أهميتِها إزالة الخارِجي لِلموارد واِعتِماد البيئة مِن المعايير ذات الأداء الاستراتيجي للمنظمة.

ثالثاً: أهداف إدارَة الجَودة الشَامِلَة للبيئة

تهدِف إدارة الجوْدة البيئية الشَـــامِلَة إلى التركيز على جميع الجوانِب التي تســعى المُنَظمة لِلحِفاظ عليها وفي مُقدمتِها، يجب أن تُركِز على العملاء، وتَسـعى جاهِدة لِلقضـاء على النِفايات والمُلوثات البيئية، وَضـمان جوْدة المُنتَجات المُقدمة لِلعملاء، والحُصـول على الدَعم المُنظم مِن الإدارة والموَظفين وتَتَلَخص أهداف إدارة الجوْدة البِيئية الشَـــامِلَة مِن وِجهة نَظر كلٌ مِنْ (Allur,2018,3) و(Garza *et al*,2018,3)و(الـدبـاغ والـطـويـل,2018 ,14) و(الـفـارس,2018, 75) و(يـونـس ,2019, 75) و(49 Kalogiannidis,2021,) هي كما يلي:

1- تَعزيز الإدارة البيئية الناجِحة مِثل الحد مِن النِفايات ومَنع التَلَوث وإعادة تدوير المواد.
2- تطوير إدارة الجوْدة، مِثل تَحسـين الكفاءة والإنتاجية وتطوير طُرُق جديدة لِلعمل مع العُملاء والموَردِيْن وتحُسـين جوْدة السـلع والخِدمات المُقدمة.
3- تقليل التّكاليف المُستقبلية، وتوْفير المال عن طريق تخفيف المشاكِل البيئية مُقدما.
4- القضـــاء على الكُلف عن طريق الحِفاظ على الطاقة وإعادة تدويرِها وتَحقيق صـــفر اِنبِعاثات، على الرغم مِن أن هدف صـــفر اِنبِعاثات هو في الواقِع مُستحيل.
5- تحسين جوْدة العملية أو المُنتج وتوَفر فوائِد اِقتِصادية قابِلة لِلقياس لِلمُنظمة والعمل على التحسين البيئي المُستمِر واِعتِماد مدخل الأنظِمة.
6- تداخُل المسائِل البيئية في جميع المُستويات الاستراتيجية.

وأخيراً، يُمكِن تلخيص أهداف إدارة الجَودة الشَـامِلَة لِلبيئة، إذ تهدِف الى التحسـين المُسـتمِر لِكافة الأنظِمة البيئية لِإدارة ضـمان الجَودة بِما يُحقِّق الإجراءات ولتوازِن الوَقت والجهد والتّكلِفة والتميز، بِالإضـافة الى توليد قواسِم مُشتركة لِإدارة الجودة البيئة وعلى المُســتوى العالمي، كما إنه يتطلب مِن المُنَظمة لِتحقيق هذِه الأهداف إن يكون لديها مجموعة مِن البرامِج والنشـــاطات والتي تَمثل أدوات وأســاليب لِتحقيق تِلك الأهداف مِنها (ســياســة بيئية واضِــحة وإجراءات مُتابعة وتصــحيح، وأهداف بيئية مُحددة، التحســين المُستمِر، للأداء البيئي).

رابعاً: متطلبات إدارة الجودة الشـاملة البيئية: وإنْطلاقاً منْ أَهداف الِدراســة الحَالية وفرضــياتها وطَبيعة المُنَظمة ميدان الدِراســة، سَيتم الاعتِماد فِي تَحديد مُتطلبات إدارَة الجَودة الشَـامِلَة البِيئية عَلى أعَلى نسـبة اتفاق بينْ البَاحِثين وهم (Allur, 2018) و(النجار، 2021) و(Ansari *et al*, 2022) و (عُثمان وطه،2023) و(Schmidt & Keil, 2013)، بالإضافة إلى المتطلبات المتوفرة فِي المستشفى المبحوثة وكالآتي:

المُتطلب الأول: إلتزام الإدارَة العُليا (Management Commitment)

إن التطبيق الناجِح لِإدارة الجَودة الشَـامِلَة لِلبيئة يتِم عن طريق السـياسـات واسـتراتيجية القيادة، فأهم عوامِل الإدارة هو الخطوَة الأوْلى والمتضـمنة وضـع الخُطط للجودّة، وتناوَل الإدارة بِواقِعية، ويرى (عباس والسـعيد,2018، 254) إن الإدارة العُليا يجب إن تُحدد بِوُضوح سياسات واستراتيجيات المُنَظمة مِن رُؤيَة واضِحة وقيم ثابِتة، وعلى جميع العامِلين في المُنَظمة إن يتقبلوا ويَستوعِبوا ويؤمنوا بِالإنجاز ويُشـارِكوا في تطويرِه، ومُراقِبة بيئتِها الداخِلية والخارِجية لِبيان ما إذا كانت هذِه السـياسـات بِحاجة إلى مُراجعة وتحديث أم لا، ويَجب اِتّباع الخطوات التالِيَة:

1. المُراقبة المُســتمِرة والتحليل المُنتظِم لِلبيئة التنظيمية اِحتياجات وتوَقعات المُســتهلِك والعملاء، والظُّروف التنافُسـية، والتغيُّرات السياسية، والآفاق الإقتِصادية والعوامِل البيئية والإجتِماعية.
2. تحديد القُدرات الفِعلية الحالية والإحتياجات المُســتقبلية مِن الموارد والتقنيات الحديثة، وخاصــة تِلك الأكثر كفاءة والأكثر نظافة بيئيا.

3. وضع الإستراتيجية على شكل أهداف يُمكِن قياسُها على جميع المُستويات داخِل المُنَظمة.
4. تحديد الجِهات المسؤولة عن تحقيق كُل هدف وتحديد فترة زمنية لِتحقيقِه.
5. المُشاركة المُستمِرة للموظفين تُتيح لِهُم الفهم المُستمِر لِتُقدم أداء المُنَظمة وتقبل مُقترحاتِهم للتحسين.
6. تحديد المُخرجات الهامة المُتعلّقة بِإحتياجات العملاء.

ويجب على الإدارة العُليا أن تلتزم بِتنفيذ سياسات بيئية تتمحوَر حوْل المحاور الرئيسيّة التاليَة: الإلتِزام بِالأنظِمة والقوانين، ومنع التَلَوث، وهذا يتطلب اِلتِزاما مُوجها نَحو العُملاء مِن الإدارة العُليا والعَمل الجَماعي والمُشاركةُ مِن كُل مِن العُمال والإدارة وعن الأهداف ألَتي تلتزم بِها الإدارة العُليا، إنها تهدِف إلى الإلتِزام بالقوانين والأنظِمة ومنع تلوُث وتعزيز التحسين المُستمِر وتوْجيه الموظفين لِلإلتِزام بالتنفيذ (الطالبي,2020, 183).

وبناء على ما سبق, يرى الباحِثان إنه يقع على عاتِق الإدارة العُليا نشر ثقافة الجوْدة البيئية بين العامِلين كوْنُه المُحرّك الأساس في اي المُنَظمة والموَجه الرّئيسي لِتطبيق هذا النظام مِن أجل إنتاج مُنتَجات صديقة لِلبيئة وذات جوْدة عاليَة بِنفس الوَقت, مِما يسمح للمنظمة لِلإرتِقاء بِتنفيذ جميع الأساليب ألَتي تُؤدي إلى جعل المُنَظمة تتبع نِظام إدارة الجَودة الشَامِلَة البيئية وجعلها مِن مُرتكِزات العمل لديها, فالجميع يعلم تقع مسؤولية وضع الاستراتيجيات مِن قبل الإدارة العُليا وإن اِلتِزام المُدراء بِوَضع هذا النظام مُنذ بِدايَة وضع أساسيات بِناء المُنَظمة ورسم استراتيجيتها يجعلُها مُنذ البِدايَة تبني نِظام الجوْدة البيئية واِلتِزامُها بِهذا النظام ويَجعلُها قائِدا يُحتذى بِه لِتنفيذ أوامر الإدارة العُليا بِما يخُص هذا النظام مِن أجل تحقيق النُّمو والنجاح في جميع مجالات عملِها.

المتطلب الثاني: التحسينْ المستمر (continuous improvement)

إن التحسين المُستمِر يهدِف إلى بِناء ثقافة يُمكن عن طريقِها إشراك جميع العامِلين في تحقيق تحسين البيئة والأداء البيئي للمنظمة، إذ إن التحسين المُستمِر يُعد منفذ لِإسراع النتائِج، ولِكي يكون فِعالا في إحداث التحسين في قِطاعات مُتنوعة مِثل التصنيع والرعايَة الصحيةَ والتعليم، ويَتطلب إشراك العامِلين في الخُطوط الأمامية في تحديد المُشكِلات وتحليل البيانات لِمعرفة كيفية قيام النظام الحالي بِإحداث فجوَة بين النتائج الحالية والمرغوبة، وأخيرا إنشاء واِختبار التغييرات لِمُعالجة هذِه المُشكلات Ilies, *et al* (,2015,254).

وأُشار(Alheet، *et al*،2021،83) بإن فلسفة التحسين المُستمِر يعني" تحُقق رِضا الموظفين وتُعد مبدأ أساسيا لِمبادِئ إدارة الجَودة الشَامِلَة وهو إشراك جميع موظفي المُنَظمة مِن جميع الأقسام وعلى مخُتلف المُستويات في عملية التحسين المُستمر، وتتضمن معايير إدارة الجَودة الشَامِلَة البيئية العديد مِن المُتطلبات الأساسية ألَتي يجِب إن تتوَفر لدى المنظمات ويُمكِن تحقيق جوانِب مُختلِفة بواسطة صياغة سياسة بيئية واضِحة، وتوْفير الكوادر البشرية والهيْكل الإداري المُناسب، تصميم عمليات لِتحديد وتقييم الأثر البيئي لِلأنشِطة التنظيمية ووَضع أهداف وغايات بيئية واضِحة، وإجراء عمليات التدقيق البيئي المُستمِر والمُراجعات البيئية المُخطط لها(الغانِم،2022، 300).

وفي الإتجاه ذاته وضح (الشهواني،2022، 72) بانها" إستراتيجية تحسين تدريجي، تقوم على الإعتِقاد بِكوْن التحسين المُستمِر إن يحدُث عن طريق سِلسلة لاتنتهي مِن التغييرات الصغيرة حتى في مواجهة استراتيجيات التحسين المُبتكرة وستكون دائِما هُناك الحاجة لِإكمال مِثل هذِه الاستراتيجيات بِتغييرات صغيرة مُستمِرة.

وأخيراً يَرى الباحِثان إنْ التَحسين المُستمِر مِن وجِهة نظُر إدَارة الجَودة الشَامِلَة لِلبيئة يَعني " قُدرة المُنَظمة عَلى تَطبيق كافة النُظم البيئية والأسالَيب المُتميزة لِتحقيق جَوْدة بيئية في عَملياتِها ومُنتوجاتِها، إذ يعُد مِن الأساليب الإدارية ألَتي يجِب إن تلتزِم بِتطبيقِها المُنَظمة لتَحسين الجوْدة البيئية وَتقليل العُيوب والتالِف وخَفض الوَقت والتكاليف بِنفس الوَقت.

المتطلب الثالث: العَملُ الجَماعي (Teamwork)

يُعتبِر العمل الجماعي مِن صِفات الإدارة اليابانية، إذ يستشعِر العامِلين بِالتفاخُر لِعمِلِهم الجماعي وهمهم الأول والأخير في الإبقاء على صعيد الأداء المتمايز للمنظمة وبِصيغة مُباشِرة على إنجاز التحسين والتطوير في مُستوى الجَودة البيئية، إذ إن الفريق مجموعة مِن الاشخاص مُرتبِطين مع بعضُهُم البعض بِهدف مُشترك (داؤد وسلمان،2016، 155).

ويُفسِر (Khawka,2016,234) العمل الجماعي كوْنُه أداة مُهمة تستطيع إنشاء المُنظمات الصحيةَ ألَتي تتميز بِالكفاءة والمُرونة، ولكِنها تتطلب الدَعم واِهتِمام أكثر مِن ذلِك، وبِالتالي الإدارة العُليا بِحاجة إلى الإعتِراف وإدماج الجماعات ضمن منظماتهم بِأُسلوب تحُث أعضائِها لِتأييد بعضُهُم البعض لِبُلوغ الأهداف والنظر في استراتيجيات لتحسين أنشطة العمل الجماعي، وفي الرعايَة الصحيةَ فإن رِعايَة المرضى بِشكل أفضل يُتم بِواسِطة فرق العمل الجماعي وبِناء على ذلِك، ينبغي إضفاء الصفة المؤسسية على العمل الجماعي في منظمات الرعايَة الصحيةَ عن طريق دعم ثقافة العمل الجماعي ، ويُمكِن إحراز ذلِك مِن خِلال التدريب وتقويَة مبادِئ العمل الجماعي.

ومِما سبق يُعرف الباحِثان العمل الجماعي مِن وجِهة نَظر نِظام إدارة الجَودة الشَامِلَة البيئية إجرائيا وألَتي تعني " مجموعة مِن الأفراد يعملون نحو هدف مُعين ويَتحملون المسؤولية بِصورة مُشتركة، لِتحقيق مُساهمة فاعِلة والمُشاركة بِأفكارِهُم لِتطوير نِظام الجودة الشَامِلَة البيئية، كوْنُهُم يعتبِرون المورِد الثمين الّذي تعتمِد عليه المُنَظمة لِتحقيق غاياتها."

المتطلب الرابع: التعليم والتدريب (Training&Education)

يُعرف التعليم بِأنّه المِنهج الّذي يتم تدريسُه في المدارِس والجامِعات والدراسات العُليا والّذي يُزوّد الطلاب بِالقُدرة على التفكير

التحليل والإستِدلال ووَضع الحُلول لِمُختلِف المشاكِل مِما يزيد مِن اِستِعدادِه لِدُخول سوق العمل بِإنتاجية عاليَة ولكِن مع تطور وتنوع المُجتمع والأساليب التعليمية، بيْنما التّدريب: يحدُث بعد تعليم الفرد لِأن الغرض مِن التّدريب هو" اِكتِساب معارِف ومهارات جديدة لِإحداث تغييرات في سُلوك الفرد وتحسين أداء العمل.

كما يحتاج المُدراء أيضا إن يُطوروا مهارات الخِدمة في المنظمات بِصورة خاصة، لِأن تحسين الخِدمات هو عمل غيْر عادي لِأغلِب المُدراء, ويُشير إلى إن الجَودة الضئيلة أو الجَودة الحسنة في تقديم الخدمات تُمثل إنعكاسا لِمُقدرة المُنَظمة الخِدمية على تدريب العامِلين وتثقيفهُم في تحسين الجَودة، والتدريب يُؤثر في تقديم الخِدمة، ومِن ثُم فهو يحدُث أثرُه في رِضا وحتى يُسهل تطبيق مفهوم إدارة الجَودة الشَامِلَة البيئية بِالصيغة الصائِبة فإنه يتحتم تدريب وتعليم المُشتركين بمناهج وأدوات هذا المفهوم الحديث حتى يُمكن إن يقوم على مبدأ صحيح ومتين, عندئذ يُسفِر إلى النتائِج المرغوبة مِن تطبيقِه, إذ إن تنفيذ هذا البرنامج بِدون إدراك أو فهم لِقواعِدِه ومُتطلباتُه قد يُؤدي إلى الفشل السريع, فالوَعي التام يُمكِن تحقيقُه عن طريق برامِج التّدريب الفعالة (الصرن،2016، 284).

وتُشير(Villanueva, 2018,87) إلى أن التثقيف البيئي تُطور خِلال هذِه السنوات، وخِلال الفترة 2011 - 2020 وُجهت جُهودها نحو خلق مواطِنين أفضل منذ السنوات الأوْلى مِن الدراسة، ولِذلِك، فقد طورت قِسميْن: تِلك المُتعلقة بِالمشاريع البيئية مِثل البِناء والطاقة والمناظِر الطَبيعية والخدمات. وهذا الجانِب واضِح لِلعيان في كثير مِن دوَل الوَطن العربي، وبدأ تطبيقُه مُنذ عِدة سنوات. والجُزء الآخِر هو كُل ما يُركِز على العملية التعليمية، بِما في ذلِك التقنيات والتطبيقات والاستراتيجيات والمُمَارسات المُتعلّقة بِمفهوم التعليم الأخضر، والذي بدأت العديد مِن الدوَل في تِبنيه في مُؤسِساتِها وأنظِمتُها التَعليمية.

تم إظهار اِهتِمام أكبر بِالبيئة، وتشجيع طُلابُهُم على المُشاركة بِنشاط واِقتِراح حُلول قابِلة لِلتطبيق على المشاكِل البيئية المُختلِفة الموْجودة في مُجتمعاتِهُم ولاسيما بدأت اِقتِصاديات التعليم في البُلدان المُتقدمة في تَبَني التقنيات والتطبيقات والسُلوكيات والأدوات المُصممة لِحِمايَة البيئة والمُساعِدة في تقليل الإعتِماد على المُنتَجات والمُمارسات ألَتي تضع عبئا ماليا ووقتيا على وِزارات التعليم، وُصولا إلى المُتعلم (Salas,2021,204).

بِالإضافة إلى ذلِك، ظهرت مؤخرا مُصطلحات مِثل " تخضير المَنهج " و" تخضير التعليم " كمشاريع مُستقبلية تهدِف إلى تحقيق التعليم الأخضر، أو تخضير التعليم، أو المدارِس الخضراء، والجامِعات الخضراء، ومراكِز التدريب المِهني الخضراء، هو تعليم حديث يسعى إلى التنميَة المُستدامة، ويواكِب التطور التكنولوجي، ويَستفيد مِن كافة العناصِر وتتميز العملية التَعليمية بِالكفاءة والنتائِج كبيرة وفقاً لِلمعايير البيئية (Acosta&Queiruga,2022,348).

وأخيراً يصوغ الباحِثان مفهوما إجرائيا لِلتعليم والتدريب مِن وجِهة نظُر إدارة الجَودة البيئية والذين يَعِدان " تعلُم أيّ شيْء يُعزز مِن معارِف ومهارات الأفراد العامِلين ألَتي تَم اِكتِسابُها عن طَرِيق التعليم الأساسي في التركيز على البيئة، والإستِمرار بِتطوير مهاراتهم عن طريق تدريبِهُم ومُتابعتهُم لتجعلهم قادِرين على إنجاز أعمالِهم بِما يُلائِم نِظام إدارة الجودة البيئية المُتبع في المُنَظمة.

المتطلب الخامس: إدارَة الموارد (Resource Management)

تُشير الموارد إلى أيّ شيء له فائِدة ويُضيف قيمة إلى الحياة ويُعرف الهواء والماء والغِذاء والنباتات وكُل شيء آخر موجود في الطبيعة وله فائِدة لِلبشرية باسِم " الموارد. وعليه يجب على المُنَظمة إن تُحدد الموارد الداخِلية والخارِجية اللّازِمة لِتحقيق أهدافِها على المُدى القريب والبعيد، وأهمية توافق سياسات وطُرُق المُنَظمة في إدارة الموارد مع الإستراتيجية العامة لِكي تُضمن المُنَظمة الكفاءة والفاعِلية في اِستِخدام الموارد يُجب عليُّها الآتي، (عباس والسعيد،2018، 254):

1. تمتلِك عمليات قادِرة على توْفير الموارد وتخصيصها ومُراقِبتها وتقييمها واِستِخدامُها الإستِخدام الأمثل مع حِمايَتِها والحِفاظ عليها.
2. يجب البحث عن موارد جديدة مع تحسين العمليات والتطوُرات التكنولوجية الحديثة.
3. على المُنَظمة إن تُقيم المخاطِر والفُرص المُتعلقة بِتوْفير واِستِخدام الطاقة والموارد الطَبيعية على المُدى القصير والبعيد.
4. يجب إن تعطى إهتماما مناسبا لِدُمج مظاهِر الحِمايَة البيئية في تصميم وتطوير المُنتج، وكذلِك العمليّات اللّازِمة لِتقليل الآثار البيئية على مُدى دوْرة حياة المُنتج.
5. التَحديد والإبتِكار المناسبين في عمليات ومُنتَجات هيْكل المُنَظمة بِما يتناسب مع المُتطلّبات البيئية وتشمل الأنواع الواسِعة مِن الموارد الطَبيعية والموارد البشرية وبِاستِخدام التكنولوجيا، يُمكِن لِلبشر تحويل مادة طبيعية أو حتى مِن صنع الإنسان إلى موْرد وبِمُرور الوَقت يُضيفون قيمة مُماثِلة إلى أيّ موارد.

كما تتجلّى فائِدة مفهوم المُصادر على الميّزة التّنافُسية للمنظمة مِن حيْث تركيزها على أهمية الموارد لِلاِستِحصال على الميزة التنافُسية والإحتِفاظ عليها، بِحيْث تُسفِر لِتدعيم الآليّات لِإختيار المورِد ذي القيمة السامية, كما يُمكن لِلمُقدرات المنظمية إن تُقوي أهمية الموارد وتشترك في تأثير فيها الإستِفادة مِنها، والأهم إنه تَم اِختبار العلاقة بين الجَودة الشَامِلَة البيئية، والموارد الأُخرى، والإتِّجاه المُؤسسي والتميُّز المُؤسسي ونتائِجها على الأداء المُؤسسي , فان إدارة الموارد تحتاج كُل مُؤسسة قِسما أو أقسام لِإدارة الموارد، أيّ توْفير الموارد ألَتي تحتاجها المُؤسسة بِالحجم المُناسِب وفي الوَقت المُناسِب، ينطبِق ذلِك على توْفير الموارد المالية، ومخزونات المخازن، والموارد البشرية العامِلة، ووَسائِل الإنتاج وتوْفير المعلوماتية (Clauß,*et al*,2022,89)، تضُم المُنظمة تحت عاتِقِها نوْعيْن مِن الموارد مِنها:

أوَلا: الموارد المادية وألَتي تَضم أربعة أنواع وهي (Clauß, *et al*,2022,132):

1) الموارد التنظيمية: وتشمل الهيْكل التنظيمي.

2) الموارد المالية: وتعني قُدرة المُنَظمة على الإقتِراض وقُدرتها على صنع وتوْليد الأموال مِن خِلال عملياتِها الداخِلية.
3) الموارد التّكنولوجية: توَفر الموارد المُرتبِطة بِالتكنولوجيا مِثل الأجهِزة والمُعدات الإلكتُرونية وحُقوق المِلكية والعلامات التِجارية وسِر المعرِفة التجارية.
4) الموارد المادية: التطوُّر في معامِل ومُعدات المُنَظمة وجاذِبية موْقِع المُنَظمة - مُنشآت التوْزيع - مخزون المُنتَجات.

ثانيا: الموارد المعنوية وألَتي تضم ثلاثة أنواع: –

1) الموارد البشـــرية: وتعتبِر مِن اِهم الموارد وتعتمِد على نجاح أيّ مُنظمة على الموَظفين الكُفُوْيْن وتشـــمل المعرِفة - الثقة - المهارات - الثقافة التنظيميّة - القُدرة على التعاوُن مع الأخرين
2) الموارد الفِكرية: وتشمل الأفكار - القُدرات العِلمية - الطاقة الإبداعية.
3) الموارد السمعة: اِسم العلامة التجارية - إدراك جوْدة المُنتِج ومتانته وموْثوقيّته - السُّمعة الإيجابية مع أصحاب المصالِح مِثل المُجهزين والزبون.

وتعتبِر الموارد الداخِلية هي ألَتي تنتج العناصر الأساسية لِلنجاح الذي تحُققه المُنَظمة، ويُمكن لِلموارد إن تُؤلّف مِن أُصولا مادية أو أُصولا اِعتِبارية أو إنها يُمكن إن تُكون إمكانيات في شكل المهارات والمعارِف ووَفقا لِمفهوم المصادِر الداخِلية، تُشكل المُنَظمة تشـكيلة مِن الموارد تختلِف في أهميتِها مِن حيْث القيمة المُضـــافة الثابِتة فإن موارد المُنَظمة تتركب مِن سُـــمعتِها، والمعارِف والمهارات ألَتي يقتنيها موَظفوها، والمُسـميات التجارية والمُعدات الرأسُـمالية, وأتبع بإن موارد المُنَظمة هي مِن أكبر العوامِل ألَتي توَفر لها ميزة تنافُسية مُستدامة (Hamouche,2023,62).

ويُعرف الباحِثان إدارة الموارد مِن وجهة نظر نِظام إدارة الجَودة البيئية بإنه " جميع موارد المُنَظمة الداخِلية والخارِجية ألَتي خصّصتِها مِن أجل اِستِخدامها الإستِخدام الأمثل والحفاظ عليها وتوْفيرها بِالوَقت المُناسِب وبِالكمية المطلوبة مِن أجل دمجها مع أنظِمة الجَودة البيئية للمنظمة لِإنتاج مُنتَجات بِتكاليف مُنخفِضة وجوْدة عاليَة وأضرار أقل لِلتّفوق على المنافسين.

المبحث الثالث/ الجانب الميداني

أولا/: وصف متطلبات إدارة الجودة الشاملة البيئية

أ- إلتزام الإدارة العُليا

يتضِح مِن مُعطيات الجدوَل (3) وجود إجماع بين آراء الأفراد ألمَبحوثِين بِشأن فقرات هذا البُعد والتي تَشمل الفَقرات (X11-X15)، إذ بَلغ مُعدل الإتفاق العام لِأجوبة الأفراد ألمَبحوثِين نَحو الاتفاق (أتفِق بِشدة ، أتفِق) ما يساوي(74%) مما يُشير عَلَى إن هُناك درجة تَجانُس لِأجوبة الأفراد ألمَبحوثِين عَلى فقرات هذا البُعد، أيّ إن آراء الأفراد ألمَبحوثِين تتجه نحو الإيجاب بِالاعتماد عَلَى مِقياس (ليكرت) الخُماسـي، في حين بَلغَت نسـبة عدم الإتِفاق العام لِإجابات الأفراد ألمَبحوثِين (6%)، بينما بلغت نِسـبة أتفق نوْعاً ما (20%)، وكان الوَسـط الحِسـابي (3.93) والإنحِراف المِعياري (0.89), وبَلَغ مُعدل الأهمية النِسـبية ما مقداره (79%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية (فَوق المتوسط) ضمن المستوى الرابع من مساحة المقياس التي تُشير إلى أهمية بُعد التزام الإدارة العليا من وِجهة نظر الأفراد المبحوثين.

وعَلَى المُستوى الجُزئي، فقد حققت فقرة (X11) أعَلَى أهمية نِسبية والتي بَلغَت (82%) وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية(عالية) وبِوسط حِسابي(4.10) وإنحِراف مِعياري قدره (0.81)، والذي يُشير التزام الإدارة العليا في المُستَشفى بِتحقيق هدف المُحافظة عَلَى البيئة مِن التلوُث، بينما الفقرة (X15) حَققَت أقل أهمية نِسـبية والتي بلغت (77%) وذلِك بِاِتِفاق عينة الدِراسـة بِنِسـبة (70%) وبِوسـط حِسابي(3.87) وإنحِراف مِعياري(0.99) والذي يُشير إلى ان الإدارة العُليا في المُسـتَشفى تقوم بِتطبيق رسـالة المُسـتَشفى المُتعلِقة بِإدارة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة.

جدول (3)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية نِسبية لبُعد التزام الإدارة العليا

الفقرات	مقياس الاستجابة												الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	ترتيب الفقرات
	أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		اتفق نوعا ما (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)							
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%						
X11	104	31.33	175	52.71	42	12.65	5	1.51	6	1.81			4.10	0.81	82.05	1
X12	72	21.69	176	53.01	67	20.18	9	2.71	8	2.41			3.89	0.86	77.77	3
X13	85	25.60	153	46.08	77	23.19	15	4.52	2	0.60			3.92	0.85	78.31	2
X14	86	25.90	153	46.08	69	20.78	16	4.82	8	2.41			3.88	0.93	77.65	4
X15	95	28.61	136	40.96	74	22.29	17	5.12	10	3.01			3.87	0.99	77.41	5
المعدل العام		26.63		47.77		19.82		3.73		2.05			3.93	0.89	78.64	
المجموع	74.40				19.82		5.78									

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=332

ب- التَحسين المُستمر

يُشـــير الجدول (4) إلى ان بُعد التحســـين المســـتمر تَمثل بِالفقرات (X21- X25)، إذ بَلَغ مُعدل الإتِفاق العام لأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ بِالإتِفاق (اتَفق بشـــدة ، اتَفق) (75%) وَنَســـتَنتج بأنْ هُناك دَرجة تَجانُس لأجوبة الأفراد ألمَبحوثِين عَلَى فقرات بُعد التحسين المُستمِر، في حين بَلَغَت نسبة عدم الإتِفاق العام لِإجابات الأفراد ألمَبحوثِين (6%)، أما نِسبة الأجوبة اتَفق نوْعا ما بلغت (20%)، وبوسط الحِسابي (3.95) وهو أعَلَى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) وانحِراف مِعياري بلغ (0.89)، أما مُعدل أهمية نِسبية فقد بلغ (79%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية (فوق المتوسطة) وهي أهمية نِسبية جيِدة، مِما يعني إجماع الأفراد ألمَبحوثِين وبِدرجة واضِحة حوْل هذا البُعد، والتي تُمَثل تقوم إدارة المُستَشفى بِنشر ثقافة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة بيْن العامِلين.

وعَلَى المُستوى الجُزئي، حَقَقَت الفقرة(X21) أعَلَى أهمية نِسبية بَلَغَت ما مِقدارهُ (80%) وبوسط حِسابي وانحراف معياري (4.01) و(0.85) عَلَى التوالي، وهذا يدل عَلَى ان إدارة المُستَشفى تقوم بِنشر ثقافة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة بيْن العامِلين، في حين أن فقرة (X24)حَقَقت أقل أهمية نِسبية ما قِيمَتهَ (78%) تُؤكِّد إدارة المُســـتَشـــفى عَلَى الإتقان الكامِل لِلإعمال عن طريق التحســـين المُستمِر، وذلِك بِاتفاق عينة الدِراسة بِنسبة (71%) وبوَسط حِسابي (3.89) وانحِراف مِعياري(0.91) .

جدول (4)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية نسبية لبُعد التحسين المستمر

الفقرات	مقياس الاستجابة: أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		اتفق نوعا ما (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	ترتيب الفقرات
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
X21	99	29.82	154	46.39	65	19.58	10	3.01	4	1.20	4.01	0.85	80.12	1
X22	85	25.60	171	51.51	64	19.28	10	3.01	2	0.60	3.98	0.79	79.70	2
X23	86	25.90	163	49.10	62	18.67	12	3.61	9	2.71	3.92	0.91	78.37	4
X24	87	26.20	148	44.58	74	22.29	18	5.42	5	1.51	3.89	0.91	77.71	5
X25	104	31.33	140	42.17	61	18.37	19	5.72	8	2.41	3.94	0.97	78.86	3
المعدل العام		27.77		46.75		19.64		4.16		1.69	3.95	0.89	78.95	
المجموع	74.52				19.64		5.84							

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS V26 n=332

ت- العَمل الجَماعي

تظهر نتائِج الجدوَل (19) وُجود إجماع بيْن آراء الأفراد ألمَبحوثِينْ بِشأن فَقرات بُعد العمل الجماعي للفقرات(X31-X35)، إذ بَلَغ مُعدل الإتِفاق العامّ لأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ بِالإتِفاق (اتَفق بشـــدة ، اتَفق)(72%)، بَينما بَلَغت نســـبة عدم الإتِفاق العام لِإجابات الأفراد ألمَبحوثين ما مقداره (6%)، ونســـبة اتَفق نوْعا ما بلغت (22%)، وبوســـط حِســـابي (3.92) والإنحِراف المِعياري(0.89)، وبَلَغ مُعدل أهمية نِسبية ما مقداره (78%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية(فَوق المُتوسطة) وهي أهمية نِسبية جيِدة، مِما يعني إجماع الأفراد ألمَبحوثِينْ وبِدرجة واضِحة حوْل هذِه الفقرات وِفقاً لِوجهة نَظرِهم الشخصية.

وعَلَى المُستوى الجُزئي، فإن فقرة (X31) والتي، حَصلت أعَلَى أهمية نِسبية وبَلَغت (82%)، وبوسط حِسابي (4.09) وانحِراف مِعياري قدره (0.84)، والتي تُشير إلى ان إدارة المُستَشفى ترفع شِعار الجوْدة مسؤولية الجميع، بينما فقرة (X35) حَقَقَت أقل أهمية نِســـبية ما قدره (77%) والذي يدل عَلَى ان إدارة المُســـتَشـــفى تعمل عَلَى تطبيق ســـياســـة تدريب العامِلين الجماعية لِلقيام بِالأعمال بِصورة كفوءة، وذلِك بِاتفاق عينة الدِراسة بِنسبة (68%) وبوسط حِسابي (3.83) وانحِراف مِعياري(0.94) .

ث-التعليم والتدريب

بَينت نتائِج الجدوَل (6) وُجود إجماع بيْن آراء الأفراد ألمَبحوثِينْ بِشأن فقرات بُعد التعليم والتدريب للفقرات (X41 - X44)، إذ بَلَغ مُعدل الإجماع العام لِأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ بِالإتِفاق (اتَفق بشـدة ، اتَفق)(75%)، وهذا يُوَضـح عَلَى أنْ هُناك درجة تَجْانُس لِأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ عَلَى فقرات بُعد التّعليم والتّدريب، وبَلَغت نســـبة عدم الإتِفاق العام لأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ عَلَى فقرات

جدول (5)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية نِسبية لبُعد العمل الجماعي

الفقرات	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	ترتيب الفقرات
	أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		اتفق نوعا ما (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)					
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك				
X31	33.73	112	46.39	154	15.96	53	2.71	9	1.20	4	4.09	0.84	81.75	1
X32	24.70	82	48.49	161	21.99	73	3.92	13	0.90	3	3.92	0.84	78.43	3
X33	29.52	98	40.06	133	24.40	81	5.72	19	0.30	1	3.93	0.89	78.55	2
X34	25.60	85	43.07	143	23.80	79	6.33	21	1.20	4	3.86	0.91	77.11	4
X35	25.30	84	42.47	141	23.80	79	6.63	22	1.81	6	3.83	0.94	76.57	5
المعدل العام	27.77		44.10		21.99		5.06		1.08		3.92	0.89	78.48	
المجموع	71.87				21.99			6.14						

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=332

هذا البُعد (7%)، أمّا اتّفق نوْعاً ما فقد بلغت (19%)، وبوسط حِسابي (4.01) وانحِراف مِعياري (0.93)، وبَلَغ مُعدل أهمية نِسبية ما مقداره (80%).

وعَلَى المُستوى الجُزئي، أسهمت فقرة (X41) بأعَلَى نسبة اتفاق والتي بلغت أعَلَى أهمية نِسبية (83%)، وبِوسط حِسابي وانحراف معياري (4.17) و(0.88) عَلَى التوالي، والتي تشير إلى أن إدارة المُستَشفى توَفر التدريب المُلائِم لِلجميع وحسب التخصُص وأنْ يكون التعليم بِصورة مُستمِرة، بينما فقرة (X44) حَققت أقل أهمية نِسبية ما قدره (76%) والتي تُشير إلى ان الإدارة العُليا تعمل عَلَى توْفير برامِج تدريبية تُهيئ الفُرصة لِمُشاركة العامِلين في حل المشاكِل البيئية، وذلِك بِاتِفاق عينة الدِراسة بِنِسبة (68%) وبِوسط حِسابي مِقدَارهُ (3.81) وانحِراف مِعياريّ مِقدَارهُ (1.02).

ج- إدَارة المَوارِد

جدول (6)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية نِسبية لبُعد التعليم والتدريب

الفقرات	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	ترتيب الفقرات
	أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		اتفق نوعا ما (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)					
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك				
X41	42.17	140	37.95	126	15.66	52	3.01	10	1.20	4	4.17	0.88	83.37	1
X42	36.14	120	40.06	133	18.07	60	5.12	17	0.60	2	4.06	0.89	81.20	2
X43	34.64	115	39.16	130	19.88	66	4.52	15	1.81	6	4.00	0.94	80.06	3
X44	26.81	89	41.27	137	21.99	73	6.33	21	3.61	12	3.81	1.02	76.27	4
المعدل العام	34.94		39.61		18.90		4.74		1.81		4.01	0.93	80.23	
المجموع	74.55				18.90			6.55						

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=332

يُشير الجدوَل (7) إلى أن بُعد إدارة الموارد تَمثلَ بالفقرات(X51-X55)، إذ بَلَغت نسبة الإتِفاق العام (اتَفق بشدة ، اتَفق) ما مقداره(58%) من الأفراد المبحوثين عَلَى إجمالي فقرات هذا البُعد، و بَلَغت نسبة عدم الإتِفاق العام لأجوبة الأفراد ألمَبحوثِينْ (14%)، أمّا فقرة اتَفق نوْعاً ما فقد بلغت (28%)، وبوسط حِسابي (3.62) والإنحِراف المِعياري (1.04)، وبَلَغ مُعدل أهمية نِسبية ما مقداره (72%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية (فوق المتوسطة) وهْي أهمية نِسبية جيدة، مِما يعني إجماع الأفراد ألمَبحوثِين وبِدرجة واضِحة حوْل هذِه الفقرات وفقا لِوجهة نَظرهم الشخصية.

وعَلَى المُستوى الجُزئي، فإن فقرة(X52) فقد حصلت على أعَلَى أهمية نسبية والتي بلغت (73%) وبِوسط حِسابي وانحِراف مِعياري (3.67) و(0.94) عَلَى التوالي، والتي تشير تعمل إدارة المستشفى على متابعة البنى التحتية من اجل تحسين فاعلية

خدماتها وجعلها موائمة للبيئة. في حين أن فقرة (X51)حَقَّقت أقلّ أهمية نِسبية بمقدار (71%) والذي يُمثِل امتلاك إدارة المُستَشفى المبالِغ المالية المُناسِبة لِتوْفير الأجهِزة والمُعدات التكنولوجية الحديثة، وذلِك بِاتِفاق عينة الدِراسة بِنِسبة (53%) وبِوسط حِسابي (3.54) وانحِراف مِعياري(1.08) .

جدول (7)

التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية نِسبية لبُعد إدارة الموارد

الفقرات	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	ترتيب الفقرات
	أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		اتفق نوعا ما (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)					
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
X51	72	21.69	103	31.02	102	30.72	43	12.95	12	3.61	3.54	1.08	70.84	5
X52	58	17.47	155	46.69	77	23.19	37	11.14	5	1.51	3.67	0.94	73.49	1
X53	77	23.19	112	33.73	98	29.52	33	9.94	12	3.61	3.63	1.06	72.59	3
X54	67	20.18	132	39.76	88	26.51	34	10.24	11	3.31	3.63	1.02	72.65	2
X55	81	24.40	107	32.23	96	28.92	29	8.73	19	5.72	3.61	1.12	72.17	4
المعدل العام		21.39		36.69		27.77		10.60		3.55	3.62	1.04	72.35	
المجموع	58.07				27.77		14.16							

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=332

د- خُلاصة وَصف مُتغير إدارَة الجَوْدَة الشَامِلة البِيئيَة.

بناءاً عَلَى ما تقدم يُمكِن القوْل أنْ جميع الأجوبة ولِكُل الأبعاد الخاصة بِمُتغير إدارة الجوْدة الشامِلة لِلبيئة كانْت اعَلَى مِن الوَسط الحِسابي الفرضي البالِغ (3)، وأن الجدوَل (8) يُوَضح أهمية نِسبية لِأبعاد إدارة الجوْدة الشامِلة البيئية مِن وجِهة نظُر العامِلين في مُستشفى ابن الأثير التعليمي لِلأطفال عن طريق قيم الوَسط الحِسابي والإنحِراف المِعياري, وأهمية نِسبية تَبين لنا أنْ اهم الأبعاد لِمُتغير إدارة الجوْدة الشّامِلة لِلبيئة نسبياً هو بُعد التّعليم والتّدريب وذلِك بِدلالة قيمة الوَسط الحِسابي البالِغة (4.01) وبانحراف مِعياري (0.93) وأهمية نِسبية بَلَغَت (80.23%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية (عالية)، في حين أن بُعد إدارة الموارد تَبين انه أقل الأبعاد أهمية وذلِك بِدلالة قيمة الوَسط الحِسابي التي بَلَغَت(3.62) والإنحِراف المِعياري (1.04) وبِأهمية نِسبية قدره (72.35%)، وَهَذا يُؤشر أهمية نِسبية (فوق المتوسطة).

جدول (8)

ملخص وصف وتشخيص متغير إدارة الجودة الشاملة البيئية

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمّية النسبية%	الترتيب
1	التزام الإدارة العليا	3.93	0.89	78.64	الثالث
2	التحسين المستمر	3.95	0.89	78.95	الثاني
3	العمل الجماعي	3.92	0.89	78.48	الرابع
4	التعليم والتدريب	4.01	0.93	80.23	الأول
5	إدارة الموارد	3.62	1.04	72.35	الخامس

المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات برنامج (SPSS V.26) n=332

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والمقترحات

أولا: الاستنتاجات

1- تَبيَن مِن خِلال إجابات الأفراد المَبحوثين أن المُستشفى تُطبِق إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية وتَحرِص على إقامة مُستشفى خَضراء وتحرِص على ذلِك عَبر القيام بِإجراءات مُعينة بِهدف الإلتِزام بِهذِه الفلسفة الإدارية.

2- أظهَرت نتائِج وَصف وتَشخيص مُتطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية، ان المُعدل العام لإجابات الأفراد المبحوثين جيدة وبِالإتِجاه الإيجابي، وهذا يُفسِر انعِكاس مُستوى فهم واهتِمام المُستشفى المبحوثة لِهذِه المُتطلبات.

3- أكدت النتائج لِوَصف وتشخيص مُتطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية على تبايُن الأهمية النِسبية للأبعاد مِن وجهة نَظر الأفراد المَبحوثين عن طريق الإعتِماد على (الوَسط الحِسابي والإنحِراف المِعياري والأهمية النِسبية)، إذ حل بُعد التعليم والتدريب بالمرتبة الأوْلى مِما يُفسِر سَعي المُستشفى الى إدخال جميع الأفراد في دوْرات تدريبية لِتَحسين قُدُرَاتهم ومَهاراتهم وتوْجيهُها لِتكون خَضراء، ثُم بُعد التحسين المُستمِر بالمرتبة الثانيَة، في حين حَل بُعد اِلتِزام الإدارة العُليا ثالِثا، وبِالمرتبة الرابعة بُعد العمل الجماعي وجاء بُعد إدارة الموارد بالمرتبة الأخيرة وذلك لحصوله على اقل الأبعاد أهمية من وِجهة نَظر الأفراد المَبحوثين وهذا يُفسر ان وزارة الصحة تتبع المركزية في شراءهم الأجهزة الطبية وتكون مُحددة النوع والمبالغ والمواصفات وتقوم بالتعاقد مع الشركات من قِبلَها بالإضافة الى قلة التخصيصات المالية التي تمنحها الوزارة للمُستشفى المبحوثة.

وهذا يَدل على:

- ان الترتيب الحاصِل لِمُتطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية في الأهمية النِسبية لها يعكِس ترتيبا منطِقياً مُتعمِداً مِن قبل الأفراد العامِلين لِهذِه المُتطلبات، وذلِك حَسب أولويّتها وأهميتها لديهم.
- يعكِس الترتيب في الأهمية النِسبية لِمُتطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية ضُعف قُدرة الأفراد العامِلين لِمُستشفى اِبن الأثير على تَحقيق توازن بيْن تِلك الأبعاد في المُمارسة العملية لها.

ثانياً: المقترحات

1- ضرورة اهتمام إدارة المستشفى المبحوثة على إجراء دورات تدريبية للكوادر الإدارية والطبية وإشراك الجميع للعمل ضمن متطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية

- **آليّة التّنفيذ:** - والعمل على إنشاء وحدات تتولى العمل ضمن التخطيط للعمل ضمن متطلبات إدارةُ الجوْدةِ الشّامِلةِ البيئية.

2- على إدارة المُستشفى التّوَسُّع بِتطبيق مُتطلّبات إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية في مجال الخَدمات الصِحية.

- **آليّة التّنفيذ:** - عن طريق الإطِّلاع ما حققته المُنظمات الصِحية العَالمية مِن نَجاحات مُستمرة عِند تطبيقِها لِبرنامج إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية بِالإضافة إلى تَشجيع الباحِثين وكُل مِن لديه طُموح وإمكانية بَحثيّة في تَحسين الجوانِب المُتعلقة بِمجالي إدارة الجوْدة الشّامِلة لِلبيئة واِستِقطابهُم وجَذبِهم.

3- إقامة مجموعة مِن المُحاضرات والنّدوات الّتي تهتمّ بِنشر إدارة الجوْدة الشّامِلة لِلبيئة بيْن العامِلين في مُستشفى اِبن الأثير التّعليميّ لِلأطفال ووَضع لوْحات إيضاحية في أقسام وشعب المُستشفى المبحوثة والّتي توضِح ثقافة التّرشيد بِاِستِخدام الموارد بِكافّة أشكالها.

- **آليّة التّنفيذ:** - سَعي الإدارة العُليا في المُستشفى المبحوثة لِلإطلاع على التّجارِب العالميّة الّتي تُطبق مُتطلّبات إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئي، لِلحد مِن بصمتِها البيئية وتقليل تأثيرِها السلبي على البيئة، مِمّا يُساهِم في تحقيق التنمية المُستدامة وحِمايَة صِحّة الإنسان والبيئة على حدٍ سَواء.

4- العمل على تنميَة القيّم والإتّجاهات المُتعلّقة بإدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية وعمليّات تنفيذِها لدى العامِلين في المُستشفى المبحوثة.

- **آليّة التّنفيذ:** - مِن خِلال اِستِحداث وحدة إداريّة مُهمتها التّنسيق بيْن المُستويات والوَحِدات الإداريّة والفنّية وتحديد مُتطلّبات إدارة الجوْدة الشّامِلة البيئية ومُتابعة تطبيقِها.

المصادر:

أولا: المصادر العربية

1- داؤد، فضيلة سلمان وسلمان، هبة ناجي، 2016، دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في تعزيز الاستدامة البيئية: بحث تطبيقي في شركة الحفر العراقية، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد (22)، العدد (87)، 147-173.

2- الدباغ، ياسمين طه عبد الرزاق والطويل، أكرم احمد، 2018، المسؤولية الاجتماعية وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية، نينوى، **مجلة التنمية الرافدين**، المجلد (37)، العدد (120)، العراق.

3- الشهواني، ولاء حازم سلطان، 2022، الإنتاج الأنظف وإدارة الجودة الشاملة للبيئة وتأثيرهما في تعزيز الاستهلاك المستدام: دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في معاونية السمنت الشمالية في محافظة نينوى، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.

4- الصرن، رعد، 2016، قياس مدى توافر عناصر إدارة الجودة البيئية الشاملة في المنظمات الصحية السورية دراسة مقارنة بين مستشفى المواساة ومستشفى دمشق، منشورات جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية**، المجلد (32)، العدد (2)، 2016.

5- الطالبي، أحمد والطويل، أكرم، 2020، متطلبات الإدارة الشاملة لجودة البيئة وأثرها على أبعاد التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى، **وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع التقنية الإدارية بغداد**، المجلد (2)، 178-200.

6- عباس، بن شامية، السعيد، صالح، 2018، تطبيق إدارة الجودة الشاملة البيئية وفقا للمواصفة ISO14001 في المؤسسة الاقتصادية لتحسين أدائها البيئي وتنافسيتها: دراسة حالة مؤسسة الأسمنت بعين توته بولاية باتنه، **مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة**، العدد (6) جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر،2018.
7- عثمان، هلوڤان حسني وطه، رفعت محمد علي، 2023، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحقيق إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الأهلية في إقليم كوردستان العراق، أطروحة دكتوراه، (غير منشورة)، كلية الأدارة والاقتصاد، **جامعة نوروز**_إقليم كوردستان العراق.
8- عزمي، عبد العزيز احمد، 2015، استخدام نظام إدارة الجودة البيئية في تحسين الصورة الذهنية للمنتجات المصرية: دراسة ميدانية في شركات المنتجات الزراعية المصرية، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئة**، المجلد (6)، ملحق العدد (4)، 507-569.
9- الغانم، عصام جمال سليم، 2021، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة بمدارس التعليم العام بجمهوري مصر العربية في ضوء معايير الأيزو 14000، **مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية**، المجلد (15) العدد (2)، 2021، 286-336.
10- الفارس، صفا موفق نايف، 2018، دور متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة في أبعاد التنمية المستدامة دراسة استطلاعية في مستشفى ابن سينا التعليمي،" رسالة دبلوم العالي في الإدارة الصناعية (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.
11- النجار، أحمد وليد يونس، 2021، دور إدارة الجودة الشاملة للبيئة في الأداء البيئي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط الشمالً كركوك، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الأدارة والاقتصاد، **جامعة الموصل**، العراق.
12- يونس، هبة موفق، 2019، إمكانية متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة: دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء، **مجلة تنمية الرافدين**، المجلد (38)، العدد (121)،72-83.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1- Acosta Castellanos ،P. M. ،& Queiruga-Dios ،A. (2022). From environmental education to education for sustainable development in higher education: a systematic review. International **Journal of Sustainability in Higher Education**23 ،(3)644-622 ،.
2- Alheet, A., Al Adwan, A., & Areiqat, A. Y. (2021). Impact Of Strategic Planning and Continuous Improvement on The Effectiveness Of Administrative Decisions. **Journal of Management Information and Decision Science,** 24(SpecialIssue1), 1-14.
3- Allur, E., Heras-Saizarbitoria, I., Boiral, O., & Testa, F. (2018). Quality and Environmental Management linkage: A review of the literature**. Journal Sustainability**, 10(11), 4311.
4- Ansari ،K. H. ،Samadhiya ،A. ،& Agrawal ،R. (2021). Total Quality Environmental Management: Enablers and Barriers**. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management** ،Bangalore ،India.
5- Clauß ،T. ،Kraus ،S. ،& Jones ،P. (2022). Sustainability in family business: Mechanisms ، technologies and business models for achieving economic prosperity ،environmental quality and social equity. **Journal Technological Forecasting and Social Change** 121450 ،176 .
6- Friend ،Gil (1993**) ،Total Quality Environmental Manage**-ment. [Available at http://www.natlogi.com].
7- Garza-Reyes, J. A., Yu, M., Kumar, V., & Upadhyay, A. (2018). Total quality environmental management: adoption status in the Chinese manufacturing sector.**The TQM Journal**,30(1), 219.
8- Hamouche ،S. (2023). Human resource management and the COVID-19 crisis: Implications ، challenges ،opportunities ،and future organizational directions. **Journal of Management & Organization**29 ، (5)814-799 .
9- Ilies, L., Salagean, H. C., & Estefan, F. (2015). The impact of quality culture on customer relationship. Empirical study in the industrial companies from the north-west of Romania. **In 9th International Management Conference: Management and Innovation for Competitive Advantage**, Bucharest, Romania, November (pp. 5-6).

10- Kalogiannidis ،Stavros Ioannis ،2021 ،The Effects of Total Quality Management Practices and Marketing on Performance of SMEs. **Journal A Business and Strategy Managemen** ،Case of Selected Manufacturing Industries ،Greece ،Vol. 12 ،No. 1.
11- Khadour ،Lina ،2010،Total Quality Environmental Management (TQEM) Framework Towards Sustainability (UK Novated D and B Principal Contractors) A thesis Doctor Nottingham Trent University.
12- Khawka, Z. M. H. (2016). Detecting total quality management status and teamwork orientation in Al-Yarmouk teaching hospital. **American Journal of Industrial and Business Management**, 6(3), 232-248.
13- Mio, A. (2018). A multiscale methodology for the preliminary screening of alternative process designs from a sustainability viewpoint adopting molecular and process simulation along with data envelopment analysis. A thesis doctorate ،University Degli Studi di Trieste .
14- Salas،Canales ،H. J. (2021). Environmental education and its contribution to the care and protection of the ecosystem. Fides et Ratio-**Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia** 21 ،(21)246-229 .
15- Sammalisto ،Kaisu (2001): Developing TQEM in SMEs: Management Systems Approach ،The International Institute for Industrial Environmental Economics ،Licentiate Thesis LUND University
16- Villanueva ،J. (2018). Actitudes pro ambientales y conductas pedagogicas sostenibles en profesores del nivel primario. EDUCARE ET COMUNICARE**: Revista de investigación de la Facultad de**.
17- Schmidt ،J. ،& Keil ،T. (2013). What makes a resource valuable? Identifying the drivers of firm-idiosyncratic resource value. **journal Academy of Management Review**38 ،(2)228-206 .