الفصل الثاني
مناهج ونظم إدارة الجودة البيئية

obeikandl.com

مقدمة

تواجه المنظمات الخدمية في عالمنا المعاصر تحديات تتمثل في الزيادة المستمرة للقوى الداخلية والخارجية الموثرة على استقرارها وخدماتها ، فالحاجة إلي تطوير مستوى جودة الخدمة وتحسينها يتطلب إحداث تغيرات في جميع جوانب المنظمة .

كما أن مشكلة تطوير مستوي جودة الخدمة يلقي اهتماماً كبيراً نحو المفاهيم الحديثة لتطوير الجودة وتحسينها علماً بأن المرحلة الحالية والتي تتمثل في مرحلة الإصلاح الاقتصادي وما يتطلبه من الأخذ بالمفاهيم الإدارية الحديثة التي تدعم تلك المرحلة والانطلاق نحو العالمية في مجال الخدمات والقدرة التنافسية.

لقد تطور مفهوم الجودة في الفكر الإداري من خلال أربعة مراحل هي الفحص ، ومراقبة الجودة ، وتأكيد الجودة ، ونظم الجودة الشاملة وإدارتها، وتعتمد الجودة الشاملة على منهجي التحسين المستمر واستراتيجية المنظمة.

كما يهدف التحسين المستمر لجودة الخدمة إلي تقليل المشكلات وإحداث التغيرات في مستوى الخدمة ويتم بناء إدارة الجودة والبيئية البشرية المتطورة من خلال الرؤيا المستقبلية ، وتفاعل العاملين ، ومنهج النظم و التدريب ، وهذه العوامل ملخص لدور الإدارة العليا في أية منظمة.

ويتناول هذا الفصل ثلاثة مباحث كالتالي:-

المبحث الأول :- مفاهيم إدارة الجودة ومناهجها

المبحث الثاني :- نظم الإدارة البيئية

المبحث الثالث :- العلاقة بين الجودة والإدارة البيئية

المبحث الأول
مفاهيم إدارة الجودة ومناهجها

تشهد الساحة العالمية تغيرات جذرية تترك آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية علي العالم بصفة عامة وعلي المنطقة العربية بشكل خاص حيث أصبح التغير في النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتابع فيها التغيرات بمعدلات فائقة السرعة وتحتاج إلى اتخاذ تدبيرا من الحكومات وإدارة المنظمات لمواجهة مثل هذه التحديات ومن ثم تدعيم قدراتها التنافسية. وبالتالي تكون الجودة هي المطلب الأساسي للمنظمات حيث لم تعد الجودة في الاقتصاد المعاصر إنتاج سلعة أو خدمة أفضل وإنما تعني الرضا عن السلعة أو الخدمة ومن ذلك المنطلق استطاعت المؤسسات اليابانية أن تغزو معظم الدول بمنتجاتها.

- ***مفهوم الجودة***

تعرف الجودة في المعهد الأمريكي للمعايرة بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة علي الوفاء باحتياجات معينة، ويعد مفهوم الجودة في رأى وليام وهريت William and Harriet جودة المنتج نفسه ليشمل أيضا جودة الخدمات وجودة الاتصال وجودة المعلومات وجودة الأفراد ، وجودة الإجراءات ، وجودة الإشراف والإدارة ، وجودة المنظمة ككل وهذا ما تؤكد علية الكتابات الآن وما يسمى بمفهوم الجودة الشاملة حيث إن نظام الجودة الشاملة لا يهتم بالمنتج أو الخدمة فقط ، بل يهتم أيضا بالإجراءات والأنظمة التي تتضمن إنتاج المنتج في أحسن صورة ، وتقديم الخدمة علي أحسن وجه ممكن ، وينبغي أن تسعي إدارة أية منظمة إلى تحسين

الجودة باستمرار ، ويوجد فرق بين التركيز علي الجودة وإدارة الجودة الشـــاملة بحيث يعد التركيز علي الجودة عملية مؤقتة في أغلـــب الأحيـــان بينمـــا إدارة الجودة الشاملة هي عملية طويلة الأجل [١] حيث يري البعض أن تعبـــير الجـــودة يشير إلى قدرة الإدارة علي إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة علي الوفـــاء باحتياجات العملاء .

وتري الباحثة أن الجودة في المدن الجامعية تعنى تكـــامل جـــهود جميـــع الإدارات بالمنظمة لتحسين مستوى الخدمة وتطويرها والارتقاء بها مـــن خـــلال رضا الطلاب عن الخدمة .

هذا ولقد تطور مفهوم الجـــودة فـــى الفكـــر الإداري مـــن خـــلال أربـــع مراحل هي:- [٢]

المرحلة الأولى (١٩٣٠: ١٩٤٠) الفحص Inspection

في هذه المرحلة كان ينظر للجودة على أنها وظيفة للتأكد من أن مواصفـــات المنتج تطابق المواصفات القياسية الموضوعـــة، وحيـــث ازداد الطلـــب علـــى المنتجات وتطورت المنشآت الصناعية وكبر حجمها وتعددت وتنوعت منتجاتـــها فظهرت إدارات متخصصة في الرقابة على الجودة وأصبحـــت الرقابـــة علـــى الجودة مسئولية فاحص متخصص يقوم بفحص المنتجات التي تنتجـــها المنشـــأة للتأكد من مطابقتها لمعايير الجودة المحددة مسبقا .

1- Richard L. Wallims Essentials of Total Quality Management (New York: AMACOM 1999) , p 32 .

(٢) توفيق محمد عبد المحسن ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ، مدخل إدارة الجـــودة الشـــاملة ، جامعـــة الزقازيق،دار النهضة العربية ، ٢٠٠١ ، ص ٧٤ .

المرحلة الثانية (١٩٤٠: ١٩٦٠) مراقبة الجودة Quality control

نظراً لكبر حجم المنتجات تميزت هذه المرحلة بالنظر للجودة على أنها مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التى تهدف إلى منع آو تقليل نسبة التالف فى المنتجات التى سيتم إنتاجها وذلك بتطبيق الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة، ومن هذه الأساليب خرائط ضبط الجودة .

المرحلة الثالثة (١٩٦٠: ١٩٨٠) تأكيد الجودة Quality Assurance

في هذه المرحلة كان ينظر للجودة بمفهوم أوسع بحيث أصبحت تركز على منع وقوع الأخطاء الناتجة من عملية تصميم المنتج إلي أن يتم استخدامه أو التأكد من جودته .

المرحلة الرابعة (١٩٨٠وحتى الآن) نظم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

يقوم هذا النظام علي أساس أن جودة الإنتاج أو الخدمات ترتبط برضاء المستهلك عن السلعة أو الخدمة بالاعتماد على استراتيجية لتحسين الجودة باستخدام الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة واستخدام معايير للجودة ومشاركة جميع المستويات من إدارة وعمالة بالمنظمة ويراها البعض[١] أنها تمثل ثوره إدارية جديدة وتطوير فكرى شامل وثقافة تنظيمية جديدة وكل ذلك يؤدى إلي التطوير المستمر الشامل في العمليات من خلال متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

---

(١) علي السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٥ صفحة ٨١-٨٢.

تعتبر متطلبات إدارة الجودة الشاملة من العوامل الأساسية لتبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق العملي [١]

(١)ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة حيث يجب على الإدارة العليا بالمنظمة أن تدرك مسئولياتها تجاه التغيرات العالمية وما يترتب على ذلك من اشتداد حدة المنافسة وتأخذ على عاتقها مسئولية قيادة التغيير حيث يوجد الكثير من اللوائح والأعمال الروتينية في حاجة إلى أن تتطور باعتبارها أحد العقبات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

(٢)أن يكون هناك أهداف محددة تسعى المنظمة إلى تحقيقها باعتبار تحديد الأهداف هو المدخل لإدارة الجودة الشاملة .

(٣)أن تكون الأهداف مرتبطة باحتياجات ومتطلبات المستهلك في الأجل الطويل دون التركيز على تحقيق الربح في الأجل القصير وأن يتناسب المنتج أو الخدمة مع احتياجات العميل .

(٤)التأكيد على تعاون جمع الإدارات بالمنظمة في تبنى فلسفة إدارة الجودة الشاملة حيث لا يتطلب إيجاد نوع من التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي بل ضرورة إيجاد نوع من التعاون بين المنظمة والجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.

(٥)ضرورة إدخال التحسينات والتطورات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة مع ضرورة تدريب المدربين والعاملين على كيفية استخدام هذه الأساليب وأهمها [٢]:-

- العصف الذهني .
- تحليل البيانات .

---

(١) توفيق محمد عبد المحسن ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ، مرجع سابق ، ص ١٢٢ .

(٢) توفيق عبد المحسن ، المرجع السابق مباشرة ، ص ١٢٢ .

- الجداول الإحصائية والأساليب .
- خرائط المراقبة .

(٦)إعطاء العاملين السلطة اللازمة لأداء العمل دون التدخل من قبل الإدارة أثناء عملية التنفيذ وذلك بهدف منح العاملين الثقة والتشجيع على أداء العمل.

(٧)التدريب المستمر ، حيث أن العاملين بالمنظمة في حاجة إلى التدريب الذى يجعلهم في وضع أفضل من خلال دورات تنشيطية في المواد التدريبية التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة .

(٨) النظر إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها عملية مستمرة تتطلب وجود فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير وتحسين جودة المنتجات حتى تكون متفقة مع احتياجات المستهلك النهائي وذلك يتطلب حلقات رقابة الجودة كما هو مطبق بالمؤسسات اليابانية حيث أن حلقات الجودة تؤكد على اشتراك العاملين في التحسين وتحديد المشكلات التي تواجه العمل وتحليلها واقتراح الحلول المناسبة وتقديمها للإدارة لتساعد على تحقيق أعلى مستوى من الجودة حيث أنها أصبحت الطريق المؤدى إلى التنمية الحقيقية نظرا لأن الجودة تلعب دوراً مهماً في نجاح المنظمات ، والجودة الشاملة تعتمد فى مسارها على منهجين :-

١. منهج التحسين المستمر ويتضمن الإطار الفكري ، وأهداف التحسين المستمر .

٢. استراتيجية المنظمة.

أولا : منهج التحسين المستمر

تؤكد فلسفة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر للمنظمات التي تريد عملية التطوير ، وإن فكرة التحسين المستمر تنطلق من مبدأ تطوير المعرفة لأبعاد العملية الإدارية واتخاذ الإجراءات اللازمة للتطوير كما إن تطور الأداء للمنظمة يتصف بالصفات الآتية وفقاً للمنهج الياباني للتحسين المستمر في الأداء kaizen [1]: -

- لا يتم التطوير إلا إذا تم الاعتراف بأن هناك مشاكل ومن ثم فالإقرار بوجود مشكلات هو الطريق الصحيح لأحداث التحسين.
- إن التطوير المستمر يركز على تحسين طرق العمل ومراجعاتها وذلك وصولا إلى أفضل النتائج .
- إن التحسين لا يقتصر على مجال معين وإنما يشمل كل مجالات العمل في المنظمة .
- إن التطوير المستمر مسئولية كل فرد في المنظمة أي جميع المستويات وليس مستوٍ معين .
- إن kaizen هي توليفة متكاملة من الفكر الإداري ، ونظم العمل، وأدوات تحليل المشاكل واتخاذ القرارات.
- إن فلسفة kaizen تقوم على أهمية إرضاء العميل (الطالب) وإشباع رغباته لأنه هو هدف المنظمة.

---

(١)على السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ، مرجع سابق ، صفحة ٨٢

إن التحسين المستمر في الأداء يحقق التفوق والتميز ، ويتطلب من المديـــر الاهتمام بالأمور التالية:-

١. تنمية المهارات

٢. المشاركة والانتماء من العاملين

٣. الروح المعنوية للعاملين

٤. الاتصالات

(أ)الإطار الفكري والفلسفي لمدخل التحسين المستمر للجودة

هناك كثير من الأساليب التي تدفعنا نحو تحسين طريقة أدائنا للعمل . فلـــم تعد هناك دولة واحدة بها التفوق المطلق في الإنتاج العالمي. لذا نجد الأســـواق التي كانت السيادة فيها للمنتجات الأمريكية يوما ما أصبحت مليئة بـــالعديد مـــن المنتجات المماثلة لمنافسين من اليابان ، تايوان ، والصين وغيرها ، ورغم ذلـك فقد ظهر على الساحة العالمية منتجات تضارع المنتج الياباني من حيث الجـــودة والسعر مثل المنتجات الكورية في مجال الســـيارات والإلكترونيـــات والأدوات الكهربائية وغيرها .

وبما أن الجودة تعتمد في مساراها على منهج التحسين المستمر، لذلك فـــإن التحسين المستمر هو المحور الأساسي للمنظمة لما له من أهمية كبـــيرة ويلـــزم لتحقيق هذا المبدأ ضرورة توافر العناصر التالية :-

- ثبات الغرض الذى يقدم رؤية مستقرة لما يجب أن تسير عليه المنظمة .
- الالتزام بالجودة التي تقود التغيير للخدمات والمنتجات التي تنتجها المنظمة .
- التحسين للإدارة ككل وليس لجزء منها .
- الحفاظ على الموارد البشرية التي تمثل أفضل أصول المنظمة قيمة .

(ب) أهداف التحسين المستمر للجودة

يهدف التحسين المستمر لجودة المنتج أو الخدمة إلي :-

(١)وجود نظم وعمليات يعتمد عليها في تحقيق النتائج المرجوة.

(٢)أن تركز عملية التحسين على العميل ومتطلباته .

(٣)تقليل المشكلات والاختلافات أو إحداث تغيرات فى مستوى الخدمة مما تجعل الخدمة أكثر تناسقاً وذلك من خلال المعايير التالية :-

- مقارنة الأداء الحالي بالأداء النمطي .
- تقييم الأداء من خلال مقارنته بالأهداف واحتياجات الطلاب .
- متابعة الجهود المشتركة في التحسين .
- تقييم مدى رضا الطلاب عن الخدمة .

ويتم بناء إدارة الجودة والبيئة البشرية المتطورة من خلال العوامل التالية:-

١. الرؤية المستقبلية

٢. تفاعل العاملين مع عمليات التحسين

٣. منهج النظم

٤. التدريب

وهذه العوامل ملخص لدور الإدارة العليا فى أية منظمة.

- **الرؤية المستقبلية**

على الإدارة أن تضع تصورا لما تريده المنظمة والتي عليها أن تحدد مكانتها الحالية قبل أن تحدد أين تريد أن تذهب كما عليها أن تقوم بأسلوب تحديد المستوى العام لخدماتها بغرض إيجاد العمليات الأفضل من بين أداء أعمالهم لاستخدامها كمقياس للتحسين المستمر للجودة [1] .

1- Norman Gaither, production and Operations management, (library of Congress, 1995 , p 240

- **تفاعل العاملين مع عمليات التحسين**

الإدارة الناجحة هي التي تشرك جميع العـــاملين فـــى عمليـــات التحســـين وتشجعهم لخلق الأفكار واتخاذ القرارات فى مجالات خبراتهم وليس فقـــط لأداء أعمالهم .

- **منهج النظم**

أن تستخدم الإدارة مدخلا نظاميا له مدخلات وعمليات تشغيل ومخرجـــات بحيث يوظف الأدوات الملائمة لتحقيق التحسين المستمر وهـــذا المنـــهج يمكـــن الإدارة من تحقيق الأهداف المنشودة .

- **التدريب**

إن تدريب العاملين على استخدام الأدوات والأساليب اللازمـــــة للتحســـين المستمر يعد أحد العوامل الأساسية في تطبيق فلسفة إدارة الجودة ، وحتى يكـــون التدريب فعال يجب أن يكون مخططاً ومنظماً ويسعى إلى تحقيق أهداف المنظمـــة ، ويجب أن يكون عملية مستمرة ليست فقط لمواجهة التغيرات التكنولوجية بـــل التغيرات البيئية التي تعمل المنظمة من خلالها .

ثانيا استراتيجية المنظمة

تعنى استراتيجية المنظمة توجيه سياسات المنظمة المتعلقة بمجالات العمـــل داخل المنظمة و يمكن القول بأن الاستراتيجية أعم من السياســـات التـــي تحكـــم قواعد المنظمة وقراراتها في مجالات العمل وبالتالي يتطلب الأمـــر أن تتوافـــر لدي المنظمة طرق ووسائل منظمة لجمع المعلومات عن بيئتها الخارجية وعـــن أوضاعها الداخلية .

كما تتطلب استراتيجية المنظمة ما يلي :-

- تعاون جميع العاملين بدءاً من القادة والهيئـــة الإشـــرافية وبـــاقي العـــاملين بالمنظمة

- استراتيجية الاتصال بين الطلاب والعاملين بمعني توضيح خطة الاتصال لكل من الطلاب والعاملين وذلك لتحديد الاحتياجات وصولا إلى رضا الطلاب .
- أن يكون هناك معايير واضحة للجودة بالمنظمة ومراجعتها من خلال العاملين ومتابعة أدائهم بما يتفق مع تلك المعايير .
- أن يكون هناك تفاعل بين فريق العمل (الإدارة العليا ، الهيئة الإشرافية ، الأطباء ، الإداريين) من حيث شعور الجميع بتقدير الإدارة لهم ومشاركتهم وتطوير مهارات العاملين من خلال البرامج التدريبية .

كما تعد استراتيجية المنظمة من السمات المميزة لتقديم الخدمة وهذه الاستراتيجية ترتبط ارتباطا وثيقاً بمعايير جودة هذه الخدمة ، وتقع مسئولية تنفيذ هذه الإستراتيجية علي كاهل الإدارة العليا .

وفي هذا الصدد يرى البعض [١] أن مبدأ المساهمة الكلية للعامل فى الجودة يعد مفهوما ظهر حديثا كمدخل لتحسين الجودة وهى تطبيق إداري يركز على أهمية مشاركة العاملين فى تحسين الجودة فى مكان العمل ، وتلك الفكرة تمكن من إعطاء كل فرد السلطة وبالتالي يكون مسئولاً عن التحسين كما يجعل المساهمة الكلية للعاملين ، أي كل فرد يعمل مع غيره راغباً في تحقيق هدف مشترك لتحقيق الجودة ، وينبغي إعطاء العاملين سلطة رقابة أكبر على العمل دون أن يتعارض ذلك مع سلطة الإدارة ، ويتم ذلك من خلال :-

أولا : تدريب العاملين على كيفية أداء أعمالهم بأفضل أداء

ثانيا : إمدادهم بالأدوات الصحيحة لأداء تلك الأعمال

---

(١) اديدجى باد يرو ، الدليل الصناعي إلي أيزو ٩٠٠٠ ترجمة للدكتور فؤاد هلال ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٧، صفحة ٨٢ .

ثالثا : يترك لهؤلاء العاملين ضبط طرقهم الخاصة لاستخدام التدريب والأدوات المتاحة بكفاءة عالية .

وبالتالي نجد أن العاملين هم رعاة الجودة ويجعلون من تحسين الجودة أمـرا ممكنا . فضلا عن ضرورة مساعدة الإدارة لـهؤلاء العـاملين علـى اسـتثمار طاقاتهم وخبراتهم العملية. ووضعهم في موقع المسئولية، وإعطائـهم صلاحيـة اتخاذ القرارات لتحقيق نتائج محددة .

كما يهدف التحسين المستمر لجودة الخدمات إلي تقليل التقلب والاختـلاف، ويوضح الجدول التالي بعض المتطلبات التي يمكن من خلالـها تحقيـق جـودة الخدمة بالنسبة للطلاب المقيمين بالمدن الجامعية بجامعة عين شمس.

جدول رقم (٧)

متطلبات جودة الخدمة للطلاب بالمدن الجامعية

م	العنصر	متطلبات الجودة
١	حجرات الطلاب	شكل دهان الحجرات توافر الأثاث (سـرير ، دولاب، مكتـب، كرسي). توافر المفروشات (مرتبة ، مخدة ، ملاءة ، بطانية)
٢	الهيئـة الإشـرافية وأسـلوب معاملـة الطلاب	دراسة احتياجات الطلاب مناسبة المؤهلات العلمية للمشرف مدي الاهتمام بمشكلات الطلاب كيفية التعامل مع شكاوي الطلاب بجدية
٣	وسـائل التسـلية والترفيه	توافر مكتبات خاصة بالطلاب توفير البرامج الثقافيـة ، دعـم الأنشـطة الرياضية ، دعم أنشطة الرحلات

م	العنصر	متطلبات الجودة
٤	التسهيلات المادية	جودة حجرات الطلاب، توافر أماكن خاصة للمذاكرة ، توفير وتدعيم الإسكان الطلابي ، مدي توافر الأجهزة والمعدات
٥	نظام الرعاية الطلابية	التنظيم الداخلي لحجرات الطلاب ، توفير استراحات خاصة للطلاب ، توفير كافتيريا أو سوبر ماركت لتدارك احتياجات الطلاب ، توفير وسائل اتصال تليفوني بذويهم(خدمة مينا تل)
٦	الرعاية الطبية	الكشف الدوري علي الطلاب المقيمين عدم ضياع وقت الطلاب بين الكلية والمركز الطبي ، وضع لوحات إرشادية لتنمية الوعي البيئي ، توفير سيارة إسعاف مجهزة في حالة الطوارئ ، توفير اتصال تليفوني بين المباني والعيادة الطبية.
٧	التغذية	توفير الوجبات الغذائية بصورة صحية صرف الوجبات في المواعيد التي تتناسب مع الطلاب ، تنويع الوجبات ، وصول الطعام نظيفا وبشكل فاتح للشهية
٨	النظافة	نظافة المبني ، نظافة الحجرات ، نظافة المفروشات والأثاث ، نظافة الطرقات ، توافر المساحات الخضراء ، نظافة دورات المياه

المصدر / من إعداد الباحثة من واقع الملاحظة والمقابلات الشخصية .

يتضح من الجدول السابق أن هناك العديد من المتطلبات لتحقيق جودة الخدمة للطلاب المقيمين بالمدن الجامعية وتتمثل في عدة عناصر كما سبق هي حجرات الطلاب، الهيئة الإشرافية ، أسلوب معاملة الطلاب ، وسائل التسلية والترفيه ، التسهيلات المادية ، نظام الرعاية الطلابية ، الرعاية الطبية ، التغذية، النظافة .

وترى الباحثة أن تحقيق متطلبات الجودة للطلاب لابد أن تتضمن الجوانب البيئية وذلك من خلال نظام الإدارة البيئية والتي يتم تناولها في المبحث التالي .

المبحث الثاني

نظم الإدارة البيئية

أسفرت الزيادة المستمرة فى الاهتمام بقضايا البيئة فى العالم وصدور العديد من القوانين واللوائح ونظم حماية البيئة الدولية والمصرية عن ظهور مفهوم جديد فى الإدارة وهو الإدارة البيئية.

وأن صدور القوانين واللوائح المعنية بحماية البيئة فى جميع قطاعات المجتمع ونشاطاته يستتبع إيجاد مفاهيم منظمة وقواعد إدارية تتعامل وتنظم الجوانب المختلفة للقوانين و اللوائح والقواعد البيئية في مختلف القطاعات سواء أكانت صناعية أم زراعية أم خدمية [1]

ومن أمثلة القوانين المصرية في مجال حماية البيئة قانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ (قانون في شأن البيئة ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٣٣٨ لسنة ١٩٩٥) وما يستلزمه من إجراءات قانونية وتنفيذية دافعا للاهتمام بالإدارة البيئية على المستوى الحكومي والأعمال والخاص .

وبالتالي فإن الإدارة البيئية تلعب دورا مهما حيث إنها تتعامل مع الأمور البيئية ولذلك نجد إن أية منظمة تحتاج إلى أسلوب لقياس أدائها البيئي واتخاذ الإجراءات الوقائية التصحيحية اللازمة لتتوافق مع القوانين والتشريعات البيئية وإن أية إدارة ناجحة تريد التطور المستمر والتوافق مع المتطلبات والتشريعات القانونية اللازمة للحفاظ على الوسط المحيط بالإنسان الذي يمارس فيه حياته ونشاطاته المختلفة لابد وأن تهتم بالإدارة البيئية فى الحفاظ على البيئة من التلوث .

---

(١) مركز التعاون الأوربي العربي بالتعاون مع السفارة الهولندية ، البرنامج التأهيلي للقيادات التنفيذية العليا بالمحافظات فى مجال الإدارة البيئية ، فندق شيراتون المنتزه ، جامعة الإسكندرية ، ٢ - ٩ مايو ١٩٩٧ ، ص ١١٩.

(١) تعريف الإدارة البيئية

ويعرف Thomson.[1] نظام الإدارة البيئية بأنه عبارة عن هيكل المنظمة ومسئولياتها وسياساتها وممارستها وإجراءاتها وعملياتها ومواردها المستخدمة فى حماية البيئة الإدارية، ويحدد نظام الإدارة البيئية فلسفة المنظمة تجاه القضايا البيئية.ووضع أهداف للبرامج البيئية ، وأيضا وضع برامج الأداء البيئي وتطويرها .

ويتطلب الأخذ بنظام الإدارة البيئية ضرورة إعادة النظر في الهياكل التنظيمية للمنظمات المختلفة لتتضمن نظام الإدارة البيئية كجزء متكامل من النظام العام للإدارة ومع هيكل الرقابة الداخلية .

وتتعدد التعريفات المتعلقة بمفهوم الإدارة البيئية ، فعلى سبيل المثال يعرف Sheldon Mark Yoxon [2] إدارة البيئة بأنها "إدارة أنشطة المؤسسات أو المنظمات سواء الإنتاجية أم الخدمية والتي يمكن أن يكون لها تأثير على البيئة.

ومن ثم فهي لا تهدف إلى إدارة البيئة بطريقة مباشرة لكنها تركز على التفاعل بين المؤسسة والبيئة[٣]. و يركز التعريف السابق علي السمة غير المباشرة لإدارة البيئة فهي علي عكس الإدارة المالية والتي تعني إدارة الموارد المالية للمنظمة ، إدارة الجودة والتي تعني إدارة المنتج والعملية الإنتاجية بمواصفات محددة.

ونلاحظ أن التعريف السابق يأخذ بالاتجاه العلاجي في إدارة البيئة بمعني التركيز علي مكافحة الآثار البيئية السلبية كتلوث المياه وتلوث الهواء

1-Thomson, Rebecca, p., Thomas E. Simpson and charges H. Le grand . " Environmental Auditing ", Internal Auditor , (April , 1993) PP. 19 - 20

2-Sheldon mark yoxon. Installing environmental management system: A step Guide. (London. earthscan publications) 1999 . P2

(٣) جهاز شئون البيئة ، مجلة البيئة والتنمية ، العدد التاسع ،نوفمبر ١٩٩٩ ، ص٧٤.

الناتجة عن أنشطة المنظمات الإنتاجية والخدمية .إلا أن هناك بعض التعريفات المتعلقة بإدارة البيئة تأخذ في فحواها كلا من الأسلوب الوقائي والعلاجي في الإدارة .

فالتعريف الشائع لإدارة البيئة باعتبارها الاستخدام الرشيد للموارد يركز على الجانب الوقائي والمتمثل في الاهتمام بمدخلات العملية الإنتاجية من ترشيد للموارد وكفاءة استخدام الطاقة وغير ذلك بحيث ينتج عن مخرجات العملية الإنتاجية أقل قدر من التلوث وحيث يتم التعامل مع هذه المخرجات بالمعالجة أو إعادة التدوير أو إعادة الاستخدام كأسلوب علاجي . ولقد أصبح الآخذ بهذا الأسلوب محل اهتمام كلا من التنفيذيين والباحثين على حد سواء وظهرت العديد من الدراسات لكيفية تطبيقه .

كما تعرف أيضا الإدارة البيئية في نظام ISO 14000 بأنها تتضمن الهيكل التنظيمي ، أنشطة التخطيط ، المسئوليات ، الإجراءات والموارد اللازمة لتطبيق وتحقيق والاهتمام بالسياسة البيئية . كما إن من أهم الفروق بين النظام البيئي ونظام إدارة الجودة هو المصادر المؤثرة على البيئة ، بينما لم يتضمن نظام الجودة ذلك .

لذا نجد أن نظام الإدارة البيئية أيزو ١٤٠٠٠ يزود المنظمات بهيكل عمل لحصر المصادر التى تؤثر على البيئة فى جميع الأنشطة التي تقوم بها ، ومن هنا تكون المنظمة ملمة بجميع المصادر المؤثرة على البيئة .

وترى الباحثة أن الإدارة البيئية تتطلب من المنظمة سياسة لمنع التلوث وأن تتوائم مع التشريعات وقوانين البيئة بما يتفق مع التحسين والتطوير المستمر فى أهداف تلك المنظمة ، وخفض أثارها البيئية أو منعها كهدف للإدارة البيئية وبالتالي فأن نظام الإدارة البيئية يتيح للمدن الجامعية أن تستخدم أساليب ووسائل تحقق لها الكفاءة .

(٢) الفئات المستهدفة من نظام الإدارة البيئية

تتضمن الفئات التى تستهدفها الإدارة البيئية والأنشطة الخاصة والمرتبطة في مجال البيئة وهم الأطباء ، المهندسين الزراعيين ، الطلاب والعاملين بالمدن الجامعية وذلك لاعتبارات هي :-

(١)مشاركتهم فى عمليات التطوير والتحسين ذات تأثير على بيئة المدن الجامعية .

(٢)تأثرهم المباشر بكل ما يلحق بالمدن الجامعية من أضرار وأخطار وخصوصا في إطار بيئة العمل والتي تعد بيئتهم الداخلية .

(٣)إتاحة الفرص للطلاب والعاملين لاكتساب المهارات الضرورية لحماية البيئة .

(٤)خلق أنماط جديدة من السلوك البيئي لدى الطلاب والعاملين .

(٣)أهداف الإدارة البيئية

إن أهداف الإدارة البيئية تعد انعكاسا لأهداف اجتماعية مستوحاة من الفلسفة العامة للمجتمع والتي تعبر عن الواقع الاجتماعي والاقتصادي والثقافي في المجتمع وتتمثل فيما يلي :-

- تقدير أهمية المشكلات البيئية والاهتمام بالمسائل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والبيئية وأثارها بالنسبة للطلاب والعاملين .
- فهم شامل للمشكلات البيئية التي تواجه العنصر البشرى وكيفية المساهمة في حل هذه المشكلات .
- الارتقاء بالمهارات لحل المشكلات البيئية وتطوير ظروف العمل .

(٤) نظام الإدارة البيئي

يعد نظام الإدارة البيئي من أكثر الأنظمة الإدارية التي ظهرت حتى الآن مرونة في التوصل لأداء بيئي واضح ومتميز . حيث يسمح للمؤسسة أن تراجع أنشطتها التي تقوم بها ، والمؤثرة علي البيئة وتعمل علي توفيقها مع المتطلبات القياسية كما يضع المنظمة في موقف تجد نفسها في وضع هيكل تنظيمي يعمل بكفاءة بهدف تحسين الأداء . وهي عملية تحقق ما إذا كان نظام الإدارة البيئية يطابق معيار مراجعة نظم الإدارة البيئية التي وضعتها المنظمة وكذلك إبلاغ الإدارة العليا بنتائج هذه العملية[١] ، ويتضمن نظام الإدارة البيئي الجوانب التالية.

- السياسة البيئية ومدى الالتزام بها .
- الأهداف البيئية للمنظمة .
- مراجعة الأنشطة التي يقوم بها .
- التحسين المستمر.

وتعد المدن الجامعية من المنظمات الخدمية في مجال الخدمة الطلابية والتي تعمل جاهدة علي تقديم الخدمة بمستوي عال ويتم ذلك من خلال تطبيق سياسة بيئية للمدن الجامعية تتضمن :-

- التحسين المستمر في خدماتها وأنشطتها واستخدام الأساليب الحديثة لمنع التلوث .
- حماية بيئة المدن الجامعية وتوفير الأمن والأمان للعاملين والطلاب ورفع الوعي البيئي لديهم .

---

(١) محمد صلاح الدين ، نظم الإدارة البيئية والمواصفات القياسية والعالمية ، أيزو ١٤٠٠٠ ، القاهرة ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، ١٩٩٨ ، ص ٦٨ .

- وضع الأهداف للأنشطة المتعلقة بالبيئة كافة والعمـــل علـــي مراجعتـــها دوريا.
- أن تجعل المدن الجامعية هذه السياسة في متناول جميع العاملين .
- التطابق مع القوانين والتشريعات البيئية ومتطلبات أنشطة وخدمات المنظمـــة وخدماتها .

(٥) استراتيجية إدارة البيئة

إن الاستراتيجية تعتبر مرشدا عاما لسياسات المنظمة المتعلقـــة بمجـــالات العمل المختلفة للمنظمة ، وحيث إنها أعم وأشمل من السياســـات التـــي تحكـــم قرارات المنظمة اليومية لذلك المجال . وتعتمـــد الاســـتراتيجية فـــي وجودهـــا واستمرار أدائها للدور المأمول منها على ضرورة توفير عدة مقومات أساســـية تعد بمثابة الركائز أو الأسس أو الدعامات اللازمة لنشأتها ، وحيـــث إن الإدارة البيئية هي من أهم العناصر الاستراتيجية لعملية التنمية وضمـــان اســـتمراريتها وتشمل المكونات التالية:-[1]

١. تحديد الأهداف العامة والتفصيلية ورسم السياسات البيئية لتحقيـــق تلـــك الأهداف .
٢. جمع المعلومات والبيانات اللازمة لتحليـــل الظواهـــر البيئيـــة والتنبـــؤ بالمشاكل البيئية المستقبلية.
٣. تصميم برامج العمل التنفيذية وترتيب أولوياتها فـــي ضـــوء السياســـات المرسومة لتحقيق الأهداف المخطط لها.
٤. حصر الإمكانات المتاحة والمعوقات المحتملة أثناء التنفيذ .
٥. التنسيق والمتابعة لعمليات التنفيذ لرصد نقـــاط الضعـــف والانحرافـــات لتحقيق الأهداف بأقصى كفاءة وفعالية ممكنة.

---

(١) بدرية العوضي، الإدارة البيئية في الوطن العربي ، مرجع سابق ، ص ٢١٥ .

ويبرز دور الإدارة البيئية عند تحديد الفرص والمحـــددات والقيـود التـــي تواجه البيئة عند تطبيق أهداف التنمية الاقتصادية والسياسية التـــي تنتـــج عـــن العلاقات التي تنشأ بين حماية البيئة والتنمية الاقتصادية ، ويمكن حصـــر أهـــم أسس استراتيجية إدارة البيئة في الجوانب التالية:- (١)

(١) القيم الفكرية وسلامة التوجه

يقصد بتلك القيم مجموعة المبادئ أو القواعد أو الأفكار السائدة في المجتمـع والممثلة لرصيد أفراده نتيجة للوعي البيئي المتراكم لديهم من مصادر عدة تمثـل في النهاية العقيدة البيئية المنظمة لسلوكهم فهماً وتخطيطاً . ولا شـــك أن تلـــك القيم تعتمد في وجودها على عنصرين رئيسيين .

- عنصر موضوعي متوارث من قيم المجتمع ككل ، ويعتمد على أهمية القـدوة في السلوك ويتم انتقالها من جيل إلى جيل ، وتتســـم بالعموميـــة والشـــمول لأفراد المجتمع .
- عنصر ذو طبيعة شخصية يتوقف على كل فرد بضـــرورة التزامـــه بـــالقيم والمبادئ أو الأفكار المتوارثة ، ويمثل هذا المفهوم الرصيد الـــلازم توافـــره لنشأة إستراتيجية إدارة البيئية وصولا إلى بيئة متوازنة على نحو أفضـــل ، ومثال ذلك ارتفاع مستوى الوعي البيئي الجماعي مع وجود بعض الأفـــراد غير مقتنعين بأهمية البيئة بشكل يدفعهم إلى محاولة الاعتداء على عنـــاصر البيئة .

---

(١) أمن وحماية البيئة ، الندوة العلمية الثانية والأربعون ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الريـــاض ، ١٩٩٦ ، ص ٢٧٠-٢٧١ .

(٢) فعالية القوانين العقابية الرادعة

يقصد بتلك الفعالية وجود تشريع متكامل يتم تنفيذه بدقة ويوضح ماهية الجرائم البيئية ثم يتبين الجزاء المترتب على ارتكابها بشكل يحقق الردع بتوعية المخالفين .

(٣) كفاءة الأجهزة المنفذة لأمن البيئة وحمايتها

إن أي وعى بيئي مهما ارتفع قدرته وأية فعالية تشريعية مهما بلغ ردعها لن يحقق الحماية المأمولة لعناصر البيئة وإنما يلزم لتحقيق ذلك ضرورة إعداد أجهزة أمنية وغير أمنية قادرة على وضع القيم والمبادئ والقواعد سواء أكانت أخلاقية تمثل جوهر الوعي البيئي أم تشريعية تستهدف حماية البيئة ، ولأهمية كفاءة الأجهزة المنفذة لأمن البيئة وحمايتها والذي به تكتمل أسس استراتيجية إدارة البيئة. فإن الرغبة في استكمال الفائدة المرجوة من البحث تحتم ضرورة إلقاء الضوء على أهم وسائل وضع تلك الاستراتيجية موضع التنفيذ .

ويتحقق ذلك بعدد من الوسائل والتي تمثل آليات يلزم توافرها لتحقيق حماية البيئة وأمنها ، ويحكم عملية اختيار آليات البيئة فكرتان أساسيتين تتمثل في:-

١. اقتراح آلية تتكامل فيها أوجه الاهتمام بعناصر البيئة من زواياها المختلفة كافة .
٢. تعدد الآليات أي الوسائل أو الأجهزة بتعدد زوايا النظر لعناصر البيئة من جوانبها المختلفة .

وتأسيسا على ذلك فإن الوسيلة الفعالة لحماية البيئة تتمثل في ضرورة إنشاء جهاز أو هيئة عليا لحماية البيئة وأمنها تتمثل فيها الكوادر العليا من التخصصات المختلفة التي تتكامل بها استراتيجية حماية عناصر البيئة من زواياها المختلفة.

كما تتطلب المكونات البيئية ملائمة الهياكل التنظيمية للمنظمة مع الحاجة إلي إدارة أمن البيئة وحمايتها من التلوث .

إدارة أمن البيئة وحمايتها من التلوث[1]

تتوقف عملية حماية البيئة بعناصرها المختلفة على عدة مقومات أساسية يتعين توافرها للوصول من خلالها إلى ما يمكن تسميته بحسن إدارة البيئة أو الإدارة البيئية الرشيدة ، ويعد هذا أمرا طبيعيا لسيطرة منهج الإدارة العلمية على كل مجالات تنظيم الحياة أيا كانت طبيعتها أو الغاية منها، ولذلك يصبح من الطبيعي وجود فروع للإدارة تتصل بالأمن ، المطاعم ،المدن الجامعية ككل . إلى غير ذلك من المجالات التي يتوقف الرشد فيها على حسن الإدارة أو على ما يسمى بالإدارة العلمية.

(٦) إدارة الجودة البيئية بالمدن الجامعية بجامعة عين شمس

ترى الباحثة إن إدارة الجودة البيئية تعني ما يلي :

إدارة :- تعنى قيادة المنظمة التي توفر للعاملين المناخ الملائم للوصول إلي مستوى الجودة المطلوب والحفاظ عليه.

الجودة :- تعنى رضا الطلاب عن مستوى الخدمة

البيئية :- تعنى أن يؤخذ في الاعتبار الجانب البيئي

إذاً إدارة الجودة البيئية هي الطريقة التي تهدف إلي المشاركة من جانب العاملين بالمنظمة لتحسين خدماتها وأنشطتها حتى تحقق رضا الطلاب وأهداف المنظمة بما يتفق مع متطلبات الطلاب والعاملين .

---

(١) أمن وحماية البيئة ، الندوة العلمية الثانية والأربعون ، مرجع سابق ، ص ٢٦٢.

المبحث الثالث

العلاقة بين الجودة والإدارة البيئية

يعد العامل الأساسي لتقييم أداء أية منظمة خدمية هو جودة خدماتها، والاتجاه العالمي حاليا هو أن التحسين المستمر لمستوى الجودة ضرورة أساسية للحفاظ على الأداء الاقتصادي ، ولذلك ظهرت مقاييس عالمية لقياس الجودة وأطلق عليها سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ .

لقد حدث خلط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومقياس إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠ واعتقد البعض أنهما يعنيان الشيء نفسه .

فمحور اهتمام الأيزو ٩٠٠٠ قد لا يكون بالتركيز على تحديد وإشباع حاجات المستهلك ولا العمل على مشاركة العاملين وحماسهم في إدخال تحسينات مستمرة فى حين أن إدارة الجودة الشاملة لابد وان تكون تلك الأمور من أساسيات بنائها[1]، بينما نظام الإدارة البيئية يعد من أكثر النظم الإدارية التي ظهرت حتى الآن مرونة فى التوصل لأداء بيئي واضح ومتميز حيث يسمح للمنظمة أن تراجع أنشطتها التي تقوم بها . [2]

(١) تعريف الأداء البيئي :

بأنه يتمثل في تطبيق القوانين والأنظمة والسياسات البيئية ، والمؤثرة على البيئة وذلك من خلال ما يلي :-

- استخدام الموارد بأسلوب أفضل .
- التقليل من النفايات وكيفية التخلص منها .

---

(١) فريد عبد الفتاح زين العابدين ، إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات العربية ، جامعة الزقازيق ، دار الكتب المصرية ، ١٩٩٦، ص ٤٠ .

(٢) أسامة المليجى وعلي عبد العزيز ، نظم الإدارة البيئية الأيزو ١٤٠٠٠ ، مرجع سابق ، ص ٧٣.

- تقليل المخاطر ، وذلك فيما يتعلق بالمصادر المؤثرة على البيئة التي ترتبط بأنشطة المنظمة .

ويتم ذلك بناء على سياسة المنظمة وأهدافها البيئية التي وضعتها وتقييم الأداء البيئي بما توصل إليه نظام الإدارة البيئي بالدرجات ، ومما يسهل فهمها حيث يجب أن يعبر عن المراحل التي نفذت والتي تكون نتيجة قياس الأداء البيئي وترجع أهميتها إلى التعرف على أداء المنظمة واتجاهاتها نحو تحقيق الأهداف الموضوعة .

وعلى الرغم من أن القوانين والتشريعات تنص بشكل أو بآخر على ضرورة التزام أية منظمة بتطبيق هذه القوانين ولكن تأخر الاهتمام من جانب هذه المنظمات المختلفة بالأداء البيئي . لأن أية إدارة لم يكن لديها الشعور الكافي بالمسئوليات البيئية .

وبالتالي كان الاتجاه نحو مفهوم التنمية المستمرة ضرورة ملحة لأية إدارة واعية للبيئة وذلك فيما يتعلق بالموارد والإمكانات البيئية المتاحة التىتتعرض للتدهور وسوء الاستخدام .

إذا إدارة الجودة تؤدى إلي تحسين في الأداء الاقتصادي للمنظمة، أما الإدارة البيئية قد لا يكون لها مردود اقتصادي في المدى القصير ولكن تحقيق هذا المردود في المدى البعيد يتم من خلال تحسين سمعة المنظمة وزيادة تقدير المجتمع المحيط بها (الطلاب).

كما انه يساعد المنظمة على تحقيق الالتزام بالقوانين والاهتمام البيئي في مواقع العمل ، ولكن مازال الوعي ضعيفا في الدول النامية بأهمية قضايا البيئة وبدور الإدارة البيئية في تحقيق حماية أفضل للإنسان وخلق مجموعات ضغط تلزم المنظمات الحكومية المعنية بإصدار القوانين الضرورية لحماية البيئة وبالعمل على تنفيذها ويتطلب ذلك حملات توعية كما يلي :-

١. العمل على زيادة الوعي بالإدارة البيئية لدى المسئولين بشكل خاص وعلـــى صعيد المجتمع عموما.

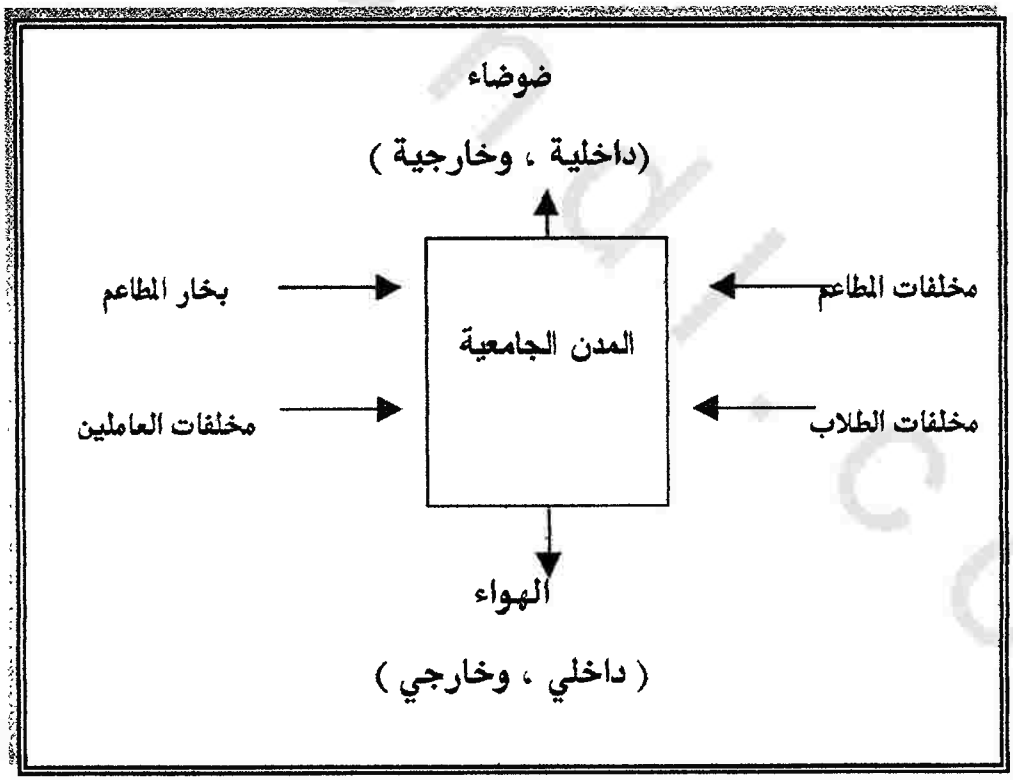
٢. توافر مصادر المعلومات عن الإدارة البيئية وخاصة باللغة العربية .

٣. توضيح العلاقة بين الإدارة البيئية وتنفيذ القوانين والاهتمام السائدة في مجـال البيئة .

ومما سبق يتضح لنا أن نظام الإدارة البيئية يتضمن تقييم المصادر المهمـــة المؤثرة على البيئة بينما لم يتضمن نظام إدارة الجودة الجوانب البيئية . والشـــكل التالي يوضح مصادر التأثير البيئي بالمدن الجامعية.

شكل رقم (١)

مصادر التأثير البيئي بالمدن الجامعية



المصدر / من إعداد الباحثة

من الشكل السابق يتضح لنا إذا قامت المنظمة بحصر المصادر المؤثرة علـى البيئة فى العمليات التى تقوم بها والخدمات المقدمة للطلاب يؤدى ذلك إلي التقـدم ويساعد على المشاركة في وضع أفكار التطور المستمر والمحافظة علـــى بيئـــة

المدن الجامعية ، وسيكون هناك لغة واحدة سائدة فى جميع المنظمـــات تسـهل التعامل مع نظم الإدارة البيئية والقائمين على تنفيذها[1] ، وذلك عند مقارنة نظـام الإدارة البيئة بالمواصفات القياسية العالمية أيزو ١٤٠٠٠ بنظـم الإدارة البيئـة بالمواصفات البريطانية والتشريعات الأوربية نجد أن جميـع هـذه المواصفـات تطالب المنظمات أن يكون لديها :-

- سياسة بيئية توضح اهتمام المنظمة بأدائها البيئي.
- حصر المصادر المؤثرة على البيئة فى أنشطتها وخدماتها.
- أهداف بيئية تبنى على المصادر المهمة المؤثرة على البيئة.
- إجراءات مراقبة للأنشطة والعمليات والخدمات.
- إجراءات لمراجعة النظام بصفة دورية.

وبالتالي نجد أن نظام الإدارة البيئية أيـزو ١٤٠٠٠ يـزود المنظمـات بهيكل عمل لحصر المصادر المؤثرة على البيئة والتي تقوم بها المنظمـة فـى مجالات الأنشطة المختلفة ، والاحتفاظ بالمعلومات عن هذه المصـادر المؤثـرة على البيئة مما يؤدى إلى استخدام الوسائل المناسـبة لحمايـة البيئـة وتطبيـق القوانين والتشريعات المناسبة ولتطبيق نظام الإدارة البيئية بالمدن الجامعية عـدة فوائد منها على سبيل المثال:-

- تحسين مستوى الخدمة للطلاب
- التوائم مع القوانين والتشريعات البيئية
- تقليل التكاليف
- تحسين العلاقات بين الطلاب والعاملين

---

(١) أسامة المليجى وعلي عبد العزيز ، المرجع السابق مباشرة ، ص٨١ ,

إذاً الإدارة البيئية تقلل من عائد التأثير على البيئة فى انشـــطتها وخدماتـــها، وبالرغم من هذه الفوائد فإنه قد يتبادر إلي الذهن ماذا يحدث للمنظمـــــات التـــى تتجاهل تطبيق نظم الإدارة البيئية فعلى سبيل المثال منها ما يلي :-

- صعوبة توفيق أوضاع المنظمة مع القوانين البيئية والعالمية
- تفقد المنظمة أهميتها أمام طالبي الخدمة
- ضياع فرص ترشيد الطاقة والمواد الخام المستخدمة
- ارتفاع التكاليف

(٢) اختيارات تطبيق نظامي الجودة (الأيزو ٩٠٠٠) والبيئة (١٤٠٠١)

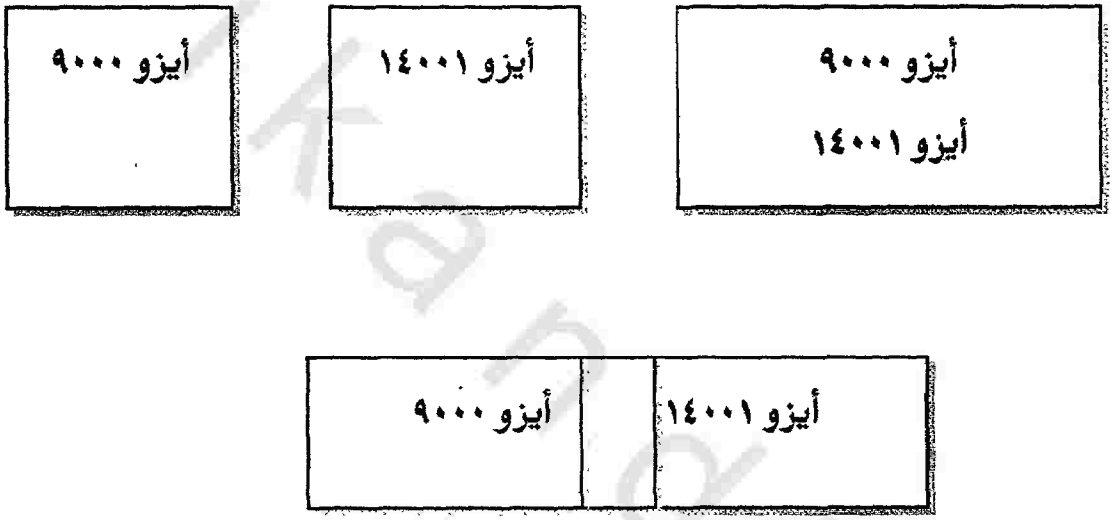
لقد تم تطوير نظام الإدارة البيئي من خلال لجنة تضم عـــدداً مـــن رجـــال الأعمال ليعبروا عن رد فعل السوق عند تطبيق هذا النظام ، ويعد نظـــام الإدارة البيئية من اكثر النظم الإدارية مرونة فى التطبيق والتي تعكس موقف المنظمـــة دون المساس بأسرارها ، ويجبر المنظمة أن تضع هيكلا تنظيميا لإنشـــاء هـــذا النظام البيئي وتعمل على تطويره باستمرار وتوطـــد العلاقـــات بيـــن المنظمـــة والمجتمع المحيط ، والمهتمين بشئون البيئة وتسهم في التحسين المستمر ، وهذه الجزئية من المواصفات القياسية البيئية لم يشير إليها فـــي سلســـلة المواصفـــات القياسية لنظام الجودة (ISO ٩٠٠٠) .

وهناك العديد من الإجراءات المطلوبة لنظام الإدارة البيئية الأيزو ١٤٠٠٠ متماثلة تماما مع تلك المطلوبة لنظام إدارة الجـــودة الأيـــزو ٩٠٠٠ فكـــل مـــن النظاميين يتطلب مراقبة للوثائق ، مراجعة للإدارة ، مراجعات داخليـــة ، فمـــن خلال الدراسات التي تمت فى هذا المجال اتضح أن المنظمات التي تطبق نظـــام الأيزو ٩٠٠٠ يمكنها أن توفر أكثر من ٥٠% من زمن التطبيق . إذا مـــا تـــم مقارنتها بالتي لا تطبق نظام الأيزو ٩٠٠٠ ، نظرا لأن المواصفـــات القياســـية

ايزو ١٤٠٠١ تحقق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الهيكل والتطبيق لذلك فإن من السهل أن يطبق نظام الإدارة البيئية الأيزو ١٤٠٠٠ مع نظام إدارة الجودة الموجود بالفعل ، ويوضح الشكل التالي اختيارات تنفيذ نظامي الجودة والبيئة .

شكل رقم (٢)

اختيارات تطبيق نظام الجودة الأيزو ٩٠٠٠ ، الأيزو ١٤٠٠١



متداخلة (٥٠% من المجهود والوقت)

المصدر/ من إعداد الباحثة

لمزيد من التفاصيل ، أسامة المليجى ، علي عبد العزيز ، نظم الإدارة البيئية الأيزو ١٤٠٠٠، ١٩٩٩

يتضح من الشكل السابق إذا تم تنفيذ الأيزو ٩٠٠٠ منفصل عن الأيزو ١٤٠٠٠ يؤدى ذلك إلى مضيعة في الوقت والأموال وأيضاً يسبب إجهاد العاملين بالمنظمة .

أما إذا تم تطبيق النظامين معاً يعد ذلك صعوبة في عملية التنفيذ حيث توجد فروق جوهرية بين النظامين من الصعب دمجها كالمصادر المؤثرة على البيئة فى المنظمة ، وبالتالي يؤدى إلى فشل في تطبيق النظام ، وقد يكون هناك صعوبة في فهم العاملين لمتطلبات نظام الإدارة البيئي ، أما إذا تم تطبيق نظام

الجودة والنظام البيئي متداخلين يعد أفضل للمنظمة حيث يساعد على توفير الوقت والجهد بنسبة ٥٠% ، بمعنى إجراء التعديلات على نظام الجودة الشاملة من خلال إضافة الجزء البيئي ، وحيث إن هناك أجزاء مشتركة في النظامين مثل التدريب ، إجراءات المراجعة الداخلية وإجراءات الرقابة من خلال ممثل للإدارة (الجودة والبيئة) . ويمكن إيضاح الفروق الجوهرية بين كل من النظامين (الأيزو ٩٠٠٠ ، الأيزو ١٤٠٠٠) من خلال الجدول التالي .

(٣) مقارنة بين الأيزو ٩٠٠٠ والأيزو ١٤٠٠٠

جدول رقم (٨)

الأيزو ٩٠٠٠ و الأيزو ١٤٠٠٠

وجه المقارنة	أيزو ٩٠٠٠	أيزو ١٤٠٠٠
الهدف	تزود المنظمة بالوسائل التي تساعدها على التحسين وتحقيق متطلبات العملاء	تزود المنظمة بنظام الإدارة البيئية والذي يساعد المؤسسة على تحسين الأداء البيئي في جميع أنشطتها
الهيكل	خليط من الأنشطة الإدارية والعمليات المطلوبة	عملية مستمرة تبدأ بالتخطيط ثم التنفيذ والفحص والمراجعة
المحتويات	كل من الأيزو ٩٠٠١، ١٤٠٠١ تنص على التزام ومسئوليات الإدارة ومراقبة العمليات والتدريب، ومراقبة الوثائق	
	بالإضافة إلي ذلك هناك عناصر توضح التخطيط للجودة ، الأساليب الإحصائية	يوضح حصر للمصادرالمؤثرة على البيئة والمتطلبات القانونية ، البيئية، الاتصالات ، الاستعداد والاستجابة للطوارئ

المصدر/ أسامة المليجى ، علي عبد العزيز ، نظام الإدارة البيئية ، الأيزو ١٤٠٠٠ ، ١٩٩٩، ص٨٣ .

الخلاصة

تناولت الباحثة في هذا الفصل مناهج أداره الجودة البيئية ونظمها من خلال مفهوم الجودة في المدن الجامعية وتعني تكامل جميع الإدارات بالمنظمة لتحسين الخدمة وتطويرها والارتقاء بها من خلال رضا الطلاب عن الخدمة ولقد تطور مفهوم الجودة في الفكر الإداري من خلال أربع مراحل هي الفحص ، مراقبة الجودة ، تأكيد الجودة ، ثم نظم إدارة الجودة الشاملة حتى الآن .

ثم بعد ذلك تناولت الباحثة الإطار الفكري ثم أهداف التحسين المستمر لجودة المنتج أو الخدمة إلى تقليل المشكلات وإحداث تغيرات في مستوي الخدمة ويتم بناء إدارة الجودة والبيئة البشرية المتطورة من خلال الرؤية المستقبلية ، تفاعل العاملين ، منهج النظم ثم التدريب ثم تكلمنا عن الإدارة البيئية حيث تلعب دورا مهما في أية منظمة تحتاج إلى أسلوب لقياس أدائها البيئي ، واتخاذ الإجراءات الوقائية التصحيحية اللازمة لتتوافق مع القوانين والتشريعات البيئية اللازمة للحفاظ علي الوسط المحيط بالإنسان والحفاظ علي البيئة من التلوث

كما يتطلب تطبيق إدارة الجودة البيئية (التحسين المستمر في مستوي الخدمة المقدمة ومشاركة جميع العاملين ، ومراجعة الإدارة ، السياسة البيئية) من أجل متطلبات المنظمة وتطبيق القوانين والأنظمة وذلك من أجل استخدام الموارد بأسلوب أفضل والتقليل من النفايات وكيفية التخلص منها والتقليل من المخاطر.

وبالتالي فإن إدارة الجودة تؤدي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمنظمة ، أما الإدارة البيئية قد لا يكون لها مردود اقتصادي في المدى القصير ولكن تحقق هذا في المدى البعيد من خلال تحسين سمعة المنظمة .