



كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر نظم إدارة البيئة الأيزو 14001 على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية
Impact of Environmental Management Systems (ISO 14001) on Service
Quality of Iraq Oil Companies

إعداد

سناء سلمان جدعان عبدالله

الرقم الجامعي (1520502027)

إشراف

الأستاذ الدكتور إبراهيم البطاينة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الأول 2018/2019

تفويض

أنا سناء سلمان جدعان عبدالله أفوض جامعة آل البيت بتزويد نُسخ من رسالتي، للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

.....التوقيع:

.....التاريخ:

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

أنا الطالبة: سناء سلمان جدعان عبدالله الرقم الجامعي: 1520502027

تخصص: إدارة أعمال كلية: الاقتصاد والعلوم الإدارية

أُعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة

بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

أثر نظم إدارة البيئة الأيزو 14001 على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن هذه الرسالة غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فأني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي الحق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

التاريخ:.....

التوقيع:.....

جامعة آل البيت

عمادة الدراسات العليا

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

أثر نظم إدارة البيئة الأيزو 14001 على جودة الخدمة في شركات البترول
العراقية

Impact of Environmental Management Systems (ISO 14001) on
Service Quality of Iraq Oil Companies

وأجيزت بتاريخ: 2018/ 10 / 17م

إعداد

سناء سلمان جدعان عبد الله

الرقم الجامعي (1520502027)

إشراف

الأستاذ الدكتور إبراهيم محمد احمد البطاينة

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....	مشرفاً ورئيساً	الأستاذ الدكتور إبراهيم محمد احمد البطاينة
.....	عضواً	الأستاذ الدكتور بهجت عبد مفلح الجوازنة
.....	عضواً	الدكتور زياد محمد علي الصمادي
.....	عضواً خارجياً	الدكتور فريد محمد هلال القواسمة

الإهداء

إلى من استعنت به وتوكلت عليه عليه ربي جلى وعلى إلى سيد الخلق ونبي الرحمة محمد صلى الله عليه

وسلم

إلى / وطني الجريح وأرواح الشهداء الأبرار العراق

إلى / وطني الثاني الأردن الحبيب حفظه الله من كل سوء

إلى / روح والدي رحمه الله

إلى / أُمي الحبيبة أطال الله بعمرها

إلى / ابني حبيبي وقرّة عيني حفظه الله ورعاه

إلى / من علمونا حروفاً من ذهب وكلمات من درر وعبارات من اسمى واجلى عبارات العلم تنير لي سيرة

العلم والنجاح أساتذتنا الكرام

إلى / من سرنا سوياً نشق طريق النجاح معاً الزميلات العزيزات

الشكر والتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ملء السموات وملء الأرض، وملء ما شئت من شيء بعد، أهل الثناء والمجد، أحق ما قال العبد، وكلنا لك عبد، أشكرك ربي على نعمك التي لا تعد، وآلائك التي لا تحد، أحمده ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذا البحث على الوجه الذي أرجو أن ترضى به عني والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم.

ثم أتوجه بالشكر إلى من رعاني طالباً في برنامج الماجستير، ومعداً هذا البحث أستاذي ومشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور (إبراهيم البطاينة) صاحب الخلق الرفيع والعقل المنير والخبرة الواسعة الذي سررت بتوجيهاته وتعليماته وإرشاداته لإنجاز هذا العمل، الذي له الفضل - بعد الله تعالى - على البحث والباحث مذ كان الموضوع عنواناً وفكرة إلى أن صار رسالة وبحثاً. فله ... مني الشكر كله والتقدير والعرفان.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتي الفضلاء في قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة آل البيت وأرى أن أقف شاكراً لأستاذي الفذ الأستاذ الدكتور (حسين الزبيد) الذي أغتبط بالأخذ عنه وصحبته منذ عرفته، فكان نعم المعين والموجه والصاحب حضراً وسفراً، فجزاه الله عني خيراً.

ويوجب علي الاعتراف بالفضل أن أشكر الأساتذة الفضلاء في جامعة آل البيت رئاسة وعمادة وبحث علمي وإدارة.

وأقدم بشكري الجزيل في هذا اليوم إلى أساتذتي الموقرين في لجنة المناقشة رئاسة وأعضاء لتفضلهم علي بقبول مناقشة هذه الرسالة، فهم أهل لسد خللها وتقويم معوقها وتهذيب نتوءاتها والإبانة عن مواطن القصور فيها، سائلاً الله الكريم أن يثيبهم عني خيراً.

كما أشكر جميع الأخوة القائمين على المكتبات التي تزودت منها مادة هذا البحث، وأشكر كل من ساعدني وأعانني على إنجاز هذا البحث، فلهم في النفس منزلة وإن لم يسعف المقام لذكركم، فهم أهل للفضل والخير والشكر.

قائمة المحتويات

ب.....	تفويض.....
ج.....	إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها.....
د.....	قرار لجنة المناقشة.....
ه.....	الإهداء.....
و.....	الشكر والتقدير.....
ز.....	قائمة المحتويات.....
ط.....	قائمة الجداول.....
ك.....	قائمة الأشكال.....
ك.....	قائمة الملاحق.....
ل.....	الملخص.....
م.....	ABSTRACT.....
1.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة.....
1-1.....	1-1 مقدمة:.....
2.....	2-1 مشكلة الدراسة:.....
4.....	3-1 أهمية الدراسة:.....
5.....	4-1 أهداف الدراسة:.....
5.....	5-1 فرضيات الدراسة:.....
7.....	6-1 نموذج الدراسة:.....
8.....	7-1 مصطلحات الدراسة:.....
10.....	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة.....
10.....	1-2 أولاً- الإطار النظري (الأيزو 14001 والجودة).....
34.....	2-2 ثانياً- الدراسات السابقة.....
41.....	3-2 ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
42.....	الفصل الثالث المنهجية وإجراءات الدراسة.....
42.....	1-3 أداة الدراسة:.....
46.....	2-3 أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية.....
48.....	3-3 الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.....

53	الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات.....
53	1-4 تحليل البيانات.....
67	2-4 اختبار فرضيات الدراسة.....
77	3-4 النتائج.....
80	4-4 التوصيات.....
81	قائمة المراجع.....
87	الملاحق.....

قائمة الجداول

ت	الجدول
	مجالات الإجابة وأوزانها
	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة مصداقية وثبات البيانات الواردة في الاستبانة
	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
	توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي
	توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة
	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي
	توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات
	الأوساط المرجحة لإجابات مجتمع الدراسة
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول السياسات البيئية
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول السياسات البيئية
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول التخطيط
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول التخطيط
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول التنفيذ والعمليات
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول التنفيذ والعمليات
	نتائج رأي أفراد المجتمع حول الفحص والإجراءات التصحيحية

نتائج رأي أفراد المجتمع حول الفحص والإجراءات التصحيحية	
نتائج رأي أفراد المجتمع حول المراجعة الإدارية	
نتائج رأي أفراد المجتمع حول المراجعة الإدارية	
نتائج رأي المجتمع حول جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	
نتائج رأي المجتمع حول جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	
نتيجة اختبار (K-S) حول أتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي	
نتيجة اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	
قيمة معامل التحديد ومعامل الارتباط المتعدد	
نتائج الانحدار المتعدد	
نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة اثر المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بمجتمع الدراسة على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	

قائمة الأشكال

الشكل	ت
نموذج الدراسة	
عناصر وأبعاد نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001	
مفهوم جودة الخدمة	
أبعاد جودة الخدمة	
SERVQUAL لقياس جودة الخدمة	

قائمة الملاحق

الملحق	ت
الاستبانة	
أسماء السادة محكمي الاستبانة	

أثر نظم إدارة البيئة الأيزو 14001 على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية

إعداد

سناء سلمان جدعان عبدالله

إشراف

الأستاذ الدكتور إبراهيم البطاينة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم نظم إدارة البيئة الأيزو 14001 على جودة خدمة الشركات النفطية. استخدمت هذه الدراسة أهمية معيار الجودة الأيزو لكونه داعماً أساسياً للنشاط الاقتصادي في المحافظة على البيئة.

وكانت أبرز النتائج أن أفراد المجتمع متفقين على محور السياسات البيئية وأهمية محور التخطيط وأهمية محور التنفيذ والعمليات وأهمية الفحص والإجراءات التصحيحية وأهمية المراجعة الإدارية.

وأبرز ما أوصت به هذه الدراسة الحفاظ على ديمومة استخدام هذا المعيار وتطبيقه للحفاظ على جودة الخدمة في شركات البترول.

Impact of Environmental Management Systems (ISO 14001) on Service Quality of Iraq Oil Companies

Prepared by:

Sanaa Salman Jadaan Abdullah

Supervisor:

Prof. Dr. Ibrahim Al-Batayneh

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of applying the environment management systems concept ISO 14001 on the quality of oil companies service.

This study used the importance of the quality standard ISO since it is a main supporter of the economic activity in keeping the environment.

The main results were the society members agreed on the environment policies axis, the importance of planning, implementation, the operations, the importance of test, corrective processes and the importance of administration review.

The study recommend to keep the sustainability of using and applying this standard in order to keep the quality of oil companies service.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 مقدمة:

تشير جودة الخدمة إلى كفاءة الأنظمة البيئية التي تعتمد عليها الشركات النفطية حيث تركز على الأنشطة الإنتاجية بغرض الحد من آثارها السلبية على البيئة والمجتمع بأكمله، وأهمها التلوث، ولتحقيق جودة الخدمة المستدامة، تقوم الشركات النفطية بوضع أنظمة للإدارة البيئية مستعينة بذلك بالموصفات والمقاييس الدولية، وأهمها معيار الأيزو 14001 حيث توفر مثل هذه المواصفات للشركات النفطية جملة من الأدوات تُستخدم في تحسين جودة الخدمة.

تلعب الحكومات دوراً كبيراً في تشجيع الشركات النفطية على تبني تصرفات وممارسات أكثر حماية للبيئة. بالإضافة إلى سن القوانين والأنظمة الرادعة بغرض التحكم في الانبعاثات الناتجة عن النشاط الإنتاجي الملوث للبيئة، حيث تبرز التشجيعات والحوافز التي تمنح للشركات النفطية بغرض تبني نظم وأنماط إدارية تسمح لها بتحسين جودة الخدمة، والتحكم فيه من خلال وضع أنظمة لإدارة البيئة، ومطابقتها للمواصفات والمقاييس الدولية وأهمها معيار الأيزو 14001.

أنظمة الإدارة البيئية تعد أسلوب منهجي؛ لدعم الاعتبارات البيئية مع أنشطة الإنتاج يرافقه التزام الشركات النفطية بأداء ودور فاعل وتفحيص عملياتها بشكل شامل مع البحث عن وسائل؛ لزيادة فاعليتها. وتعمل الكثير من الشركات النفطية في الوقت الحالي على الاهتمام بالاعتبارات البيئية في إستراتيجية أعمالها، وخطتها طويلة الأجل حيث يضمن هذا التوجه إلى بقاء الشركات في الصناعة، وازدهارها وخلق ميزة تنافسية، وهي النقطة الأساسية؛ لتطبيق المواصفات البيئية في النشاطات والممارسات من قبل الشركات النفطية لذا يجب أن تتوفر على إدارة بيئية ذات مستوى متميز وفعال حيث تساعد في الرقابة والتخطيط وتطوير جودة الخدمة بما يتلاءم مع السياسات البيئية في الشركات النفطية.

حيث كان من الضروري أن تتصدر القضايا البيئية مقدمة أولويات الاهتمام على الصعيد العالمي، وأن تعمل جميع الدول من أجل تبني أنظمة وسياسات؛ لدعم الحماية البيئية حيث أدى التطور التقني الذي شهده العالم إلى ظهور العديد من المخاطر التي ينبغي على الشركات إدراكها، وتجنب الوقوع في مسبباتها، فضلاً عن أماكن العمل المتعددة والمختلفة التي تقع فيها العديد من المخاطر المهنية التي يتعرض لها العاملون من جهة والبيئة جهة أخرى. لذلك فإن توفير بيئة عمل آمنة من مخاطر الصناعات المختلفة، ورفع مستوى كفاءة وسائل الوقاية سيؤدي بلا شك إلى الحد من الإصابات والأمراض المهنية، وحماية العاملين من الحوادث. وهذه الدراسة تحاول الوقوف على الدور الذي يقدمه الأيزو 14001 من أجل جعل الشركات النفطية أكثر اهتماماً بالمسؤولية اتجاه البيئة.

2-1 مشكلة الدراسة:

أصبح هناك اهتمام دولي واضح بنظم إدارة البيئة، وقد امتد هذا الاهتمام ليغطي الشركات النفطية أيضاً. ومع ذلك فإن الاهتمام بنظم إدارة البيئة لم يصل للمستوى المطلوب نتيجة لنقص الوعي الكافي بفوائد تطبيق هذه النظم وبسبب نقص الكفاءات القادرة على تطبيق نظم بيئية جيدة. قد تكون بعض الشركات معتادة على التعامل مع القضايا البيئية بشكل فردي مثل ضبط الانبعاثات، والتلوث الضوضائي. ومع ذلك فإن الفوائد التي قد تتحقق من تطبيق شامل لأنظمة الإدارة البيئية تفوق بكثير الفوائد المحدودة التي تجنيها الشركات من تنفيذ بعض التطبيقات البيئية بشكل منعزل. توفر نظم الإدارة البيئية متابعة وتطوير جودة الخدمة. فضلاً عن التشابه بين نظم إدارة البيئة ونظم إدارة الجودة من حيث كونها توفر الوسيلة؛ لضبط نظم الإدارة في الشركات. يكمن مفهوم الأيزو 14001 بمجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية للمقاييس بجنيف، ومعنى آخر أن سلسلة الأيزو 14001 هي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئية حيث تتمثل ميزات الحصول على شهادة الأيزو 14001 في زيادة قدرة الشركات في تحقيق متطلبات التصدير إلى الخارج

وخاصة دول السوق الأوروبية المشتركة. أما الفوائد الأخرى التي قد تنتج عن الحصول على شهادات الأيزو 14001 هي تقليل الفاقد، والحد من التلوث، والتوافق مع القوانين والأنظمة البيئية، وتحسين المستمر، والفوائد الملحقه بمنتجات الشركة وخدماتها، وتحسين قنوات الاتصال بين الشركة، والجهات الحكومية المتخصصة، وقد لاحظت الباحثة من خلال اطلاعها أن الشركات النفطية بحاجة إلى تطبيق نظم إدارة البيئة؛ لتحسين جودة خدمة الشركات النفطية على المدى البعيد، وتكمن مشكلة الدراسة في التعرف على أدوات ومفهوم الأيزو 14001 . لذا تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ والعمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: ما أثر السياسات البيئية في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر التخطيط في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر التنفيذ والعمليات في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الفرعي الرابع: أثر الفحص والإجراءات التصحيحية في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الفرعي الخامس: ما أثر المراجعة الإدارية في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

السؤال الرئيسي الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العملي، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى للمتغيرات الديموغرافية؟

3-1 أهمية الدراسة:

1-3-1 الأهمية النظرية:

تنبع أهمية هذه الدراسة النظرية من خلال أهمية معيار الجودة الأيزو 14001 في كونه داعماً أساسياً للنشاط الاقتصادي في المحافظة على البيئة، ومواردها الطبيعية، وترشيد استهلاكها، وتعمل على تلبية احتياجات العنصر الاجتماعي، ومقدرة هذا المعيار في الحفاظ على عناصر النظام البيئي على الاستمرار، ويهدف هذا المعيار إلى التركيز في زيادة الاهتمامات في كافة الجوانب العملية والإدارية في الشركات النفطية، والتركيز على أهمية تحمل كل فرد في الشركات النفطية المسؤولية نحو البيئة والمجتمع عن طريق توفير إطار عمل تكون فيه الأهداف البيئية إحدى المدخلات الرئيسية؛ للمساهمة في اتخاذ كل الإجراءات لذلك.

2-3-1 الأهمية العملية:

وتنبع أهميتها العملية أيضاً من أهمية الشركات النفطية العراقية البالغة في محاولتها لفهم متطلبات المواصفة الدولية (ISO14001) من قبل الإدارة العليا في الشركات النفطية، وتوفير الإمكانيات؛ لتطبيق نظام الإدارة البيئية من خلال قائمة الفحص للوصول إلى تطبيقات ملائمة في مجال الإدارة البيئية. وكما يهدف هذه المعيار إلى مساعدة الشركات النفطية في إنجاز عملياتها في ضوء الأهداف المحددة، بما في ذلك التوافق مع القوانين، وإدارة المخاطر البيئية على الرغم من إن تطبيق متطلبات معيار الجودة الأيزو 14001 ليس إلزامياً عند التعامل مع القضايا البيئية إلا أن القوانين البيئية، والضغط التنافسية مارست دوراً كبيراً ومؤثراً في توجه الشركات النفطية نحو هذه المعايير التي تساهم في المحافظة على البيئة.

1-4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

التعرف على أثر تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) في تحسين جودة الخدمة بأبعاده (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

التعرف على أثر تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

التعرف على أثر تحسين جودة الخدمة بأبعاده (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

التعرف على مستوى فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

1-5 فرضيات الدراسة:

تحاول الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعاده (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها؟

ويتفرع عنه الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند أثر السياسات البيئية على تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند أثر التخطيط على تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند أثر التنفيذ والعمليات عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند أثر الفحص والإجراءات التصحيحية عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

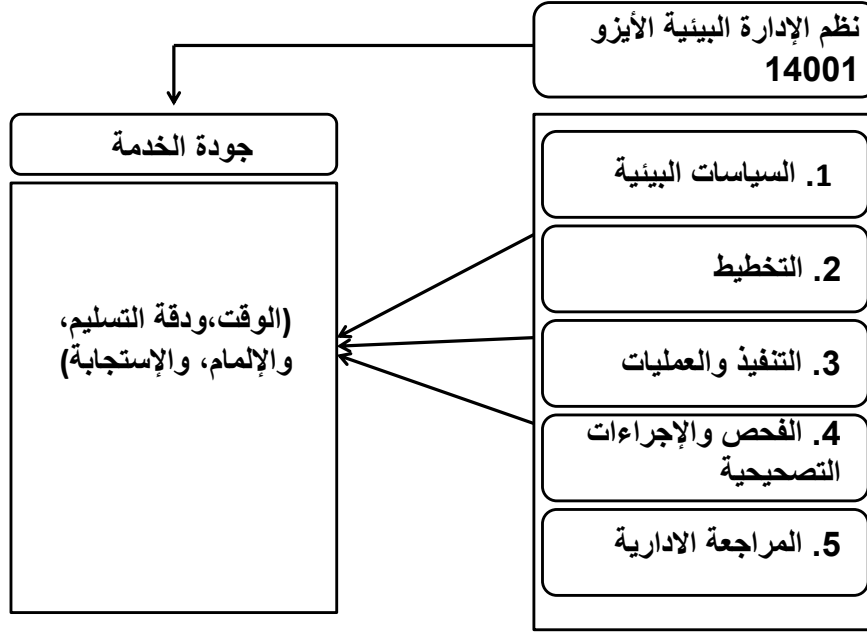
الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند أثر المراجعة الإدارية عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين جودة الخدمة بأبعادها (الوقت، ودقة التسليم، والإلمام، والاستجابة) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند تطبيق مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 بأبعاده (السياسات البيئية، والتخطيط، والتنفيذ العمليات، والفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الشركات النفطية من وجهة نظر العاملين فيها تعوى للمتغيرات الديموغرافية؟

6-1 نموذج الدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة والذي يبين متغيرين أحدهما مستقل والمتمثل (نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001) والآخر تابع والمتمثل (جودة الخدمة).

المتغير المستقل المتغير التابع



الشكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر التالية:

*المتغير المستقل: (Chan, 2009)

**المتغير التابع: (Vamstad, 2012)

7-1 مصطلحات الدراسة:

وفقاً لأغراض هذه الدراسة، فقد تم عرض التعريفات الإجرائية لجميع المتغيرات المستخدمة في الدراسات، وذلك حسب ما يعنيه كل مصطلح في الدراسات التي أجريت على تطبيق مفهوم نظم الأدارة البيئية الأيزو 14001 وفيما يلي عرض لهذه التعريفات:

الأيزو 14001 (ISO14001) : هي مجموعة من المعايير القياسية التي وضعت من قبل المنظمة الدولية بجنيف لقياس الأداء البيئي، وهي مجموعة من نظم الإدارة البيئية التي ظهرت بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة مع عمل توازن مع احتياجات البيئة.

التأثير البيئي (Environmental Impact) : هو أي تغيير في البيئة سواء كان الناتج بشكل كلي أو جزئي من الأنشطة أو المنتجات أو الخدمات التي تقوم بها الشركة سينا كان أو مفيداً (تلوث هواء، تلوث سمعي، تلوث مياه، تلوث تربة إلخ).

المستهدف البيئي (Environmental Target) : هو الأداء البيئي المطلوب تحقيقه (والمقدر كمياً إذا كان ذلك ممكناً) والذي يتطلب تحديده والوصول إليه لتحقيق الأهداف البيئية.

تحسين الأداء (improve the performance) : طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب للأداء الفردي والمؤسسي ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، وهنا يأتي تحليل المسببات لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء.

جودة الخدمة (Quality of service) : هي الفجوة بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، وهو مفهوم يعكس تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التوافق الكلي في أداء الخدمة.

الخدمة السريعة (Quick Service): وتتضمن السياسات والإجراءات والصلاحيات ومشاركة المستفيدين في عملية تقديم الخدمة، والتركيز على الزبون، والبحث والتطوير والعمليات المستندة إلى التكنولوجيا وغيرها.

جودة (Quality): هي فلسفة خاصة تظهر من خلال مجموعة من المبادئ والأسس التي يستند إليها في دمج الوسائل الإدارية والجهود الإبتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الإرتقاء بمستوى الاداء والتحسين والتطوير المستمرين.

الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 أولاً- الإطار النظري (الآيزو 14001 والجودة)

1-1-2 المقدمة:

تعتبر الشركات الصناعية ومنها النفطية، والتي تهتم في استراتيجيات المحافظة على البيئة لما لها تأثير على جودة الخدمة المقدمة، والميزة التنافسية للشركة بين الشركات خاصة بعد وجود العديد من المستهلكين الواعين بأهمية البعد البيئي، لذلك يجب على الشركات مراعاة هذا الجانب في جميع أنشطتها بالانخراط في إطار نظم الإدارة البيئية وفق المواصفات القياسية ايزو 14001 لتحقق من خلالها تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبذلك تحسن من أدائها، وتضمن استمراريتها وديمومتها، فبدأت الدول جميعها بالاهتمام بالإدارة البيئية لأنها الوسيلة المناسبة؛ لتصحيح أوضاع الصناعة ورفع الكفاءة والإنتاجية وتحقيق العوائد المختلفة.

تتجه الكثير من الشركات في الوقت الحاضر للاهتمام بالاعتبارات البيئية في استراتيجيات أعمالها وخططها طويلة الأجل. وهذا التوجه يعد أساساً لبقائها في السوق، وتنافسها مع نظرائها من المهتمين بالبيئة، وكذلك نقطة مهمة؛ لضمان تطبيق المواصفات البيئية في النشاطات الممارسة من قبل الشركات في العالم، لذلك يجب أن تتوفر على إدارة بيئية ذات مستوى متميز وفعال حيث تساعد في الرقابة والتخطيط وتطوير الأداء البيئي وتحسين جودة الخدمة المقدمة بما يتلاءم مع السياسة البيئية في الشركة.

إن نظم الإدارة البيئية بشكل عام أداة للحفاظ على بيئة الشركات من الأنشطة ومنتجاتها وتفاعلها مع البيئة، ومواصلة تحسين مستوى جودة الخدمة المطلوبة. وهي مصممة لتحديد وتقليل الأضرار البيئية الناجمة عن الأنشطة والخدمات والمنتجات؛ لضمان جودة خدمة ممتازة. إن العناصر الأساسية لنظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 تشمل تعريف واضح للسياسة البيئية للشركات، والتي تأسست على رؤية واضحة، والتخطيط، والفحص، والتنفيذ والعمليات، والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية. إن التخطيط البيئي يعتبر من الوسائل المهمة؛ لتحديد الآثار البيئية الفعلية والمحتملة من العمليات والمنتجات والممارسات، فضلاً عن المتطلبات التنظيمية والمالية. كما أنه يحدد بوضوح المسؤوليات، والمهام، ويصف كيف يجب أن تتحقق الأهداف، ويحدد إجراءات المراجعة والتحسين.

كما أن التنفيذ والعمليات تلعب دوراً حاسماً في تحقيق أهداف نظام الإدارة البيئية، وتتطلب وضع إجراءات تنفيذية تفصيلية وفق منهجية معينة؛ لضمان الحد من الآثار المحتملة على البيئة والصحة. ولذلك، فإن نظم الإدارة البيئية تشمل إجراءات التشغيل الموحدة لعمليات وأنشطة محددة؛ للمساعدة في تحقيق الأهداف الرئيسية لنظم الإدارة البيئية. ناهيك عن أن دليل نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 هي وثيقة مهمة لاستمرارية الشركة، بمعنى أنها تساعد على النمو والبقاء. وعليه فإن نظم الإدارة البيئية تتطلب المتابعة الدقيقة والقياسات، ووضع ضوابط، وإدخال تعديلات حسب الضرورة.

2-1-2 بدايات نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001:

يشهد العالم تطوراً سريعاً نتج عنه ظهور تقنيات صناعية جديدة أدت إلى التوسع الصناعي، وتلبية الطلب المتزايد على مختلف الأصعدة. في المقابل، هذا التطور نتج عنه آثار سلبية على البيئة، وعلى صحة الإنسان. وعلى أثر ذلك، احتلت القضايا البيئية اهتمام العديد من الباحثين، وباتت محل اهتمام الكثير من الدول والشركات التي تنبعت إلى هذه الأخطار البيئية وقامت بسن القوانين والأنظمة الرادعة؛ لحماية البيئة. وعلى ضوء ذلك، تأسست منظمة المواصفات والمقاييس عام 1947 في مدينة لندن وكان هدفها الرئيسي وضع المعايير والمواصفات العالمية الدولية التي تغطي العديد من الصناعات والمنتجات والصحة العامة والبيئة بإشراك 25 دولة التي تعقد اجتماعاتها معهم في لندن. وفما يخص البيئة انعقدت عدة مؤتمرات وندوات دولية أهمها مؤتمر قمة الأرض بربو دي جانيرو عام 1992 الذي ركز على أهمية البعد البيئي، والأنظمة البيئية، والاستغلال العقلاني للموارد الطبيعية للحفاظ عليها من الاستنزاف.

قامت الدول المتقدمة بالمطالبة بإصدار مواصفات خاصة بنظم الإدارة البيئية الأيزو 14001 التي تساهم في الحد من الأضرار البيئية، فظهر الإصدار الأول سنة 1996، وتم تعديله في 2004 حيث قامت الشركات (الصناعية، والإدارية، والخدمية) في تبني وتطبيق نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001، وأدرجته ضمن هيكلها التنظيمية. في نهاية عام 2015 تم إصدار نسخة جديدة من مواصفة نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001. لقد تم تطوير هذا الإصدار ليتناسب مع التعقيدات في سوق العمل. حيث تقدم مواصفة الأيزو 14001 نهجاً متكاملًا في نظم الإدارة البيئية يتركز بشكل أساسي على استدامة الأعمال. حيث تعتبر سلسلة ISO 14001 من المعايير التوجيهية والمواصفات التي تتناول جوانب مختلفة من أنظمة إدارة البيئة وتوفير إطار استراتيجي وشامل للمبادئ التوجيهية للشركات لدمج نظام الإدارة البيئية وأنظمة التخطيط وإدارة الجودة على المدى الطويل ضمن عملياتها.

يعد نظم الإدارة البيئية من أهم النظم التي يتم الاعتماد عليها من أجل تحقيق أهداف الحد من التلوث البيئي حيث تقوم على الممارسات والأدوات التي تعمل على تقييم الأثر البيئي والمخاطر البيئية وإدارتها، ومنع التلوث، والحد من هدر الموارد الطبيعية. ومع ازدياد وعي الحكومات بالتلوث البيئي ونتيجة التزاماتها الدولية بدأت تفرض قيوداً على الشركات النفطية من أجل الحد من تلوث الماء والهواء من خلال وضع مقاييس دولية للإدارة البيئية واستخدام هذه المقاييس التي أصبحت شرطاً مهماً في التعامل بين الكثير من الشركات والهيئات والمنظمات.

2-1-3 مفهوم نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001:

إن نظم الإدارة البيئية ليست بتلك الأدوات الإدارية الصارمة، فهي تتمتع بمرونة تمكن الشركة من التعامل مع مختلف الحالات وبما يحقق أداءً بيئياً أفضل. فعرفها (1999) Yarnell Patrick على أنها دورة مستمرة من التخطيط والتنفيذ والمراجعة وتحسين الأعمال التي تقوم بها الشركات للإيفاء بالتزاماتها البيئية.

كما عرفها (2005) Zobel بأنها مجموعة من الإجراءات الموثوقة والمهيكلية الخاضعة للقياس، وتعالج كل الأمور بدءاً من الإدارة وممارسة العمل إلى التقنيات وغيرها التي تم وضعها لتلبية وتحسين مستوى السياسات البيئية وأهداف الشركة.

أما المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (2002) فعرفتها حسب مواصفة الأيزو 14001 بأنها ذلك الجزء من نظام إدارة الشركة يستخدم لتطوير وتنفيذ سياستها البيئية وإدارة تفاعلاتها مع البيئة.

عرف كل من بروش والدهيمي (2011) بأنها عبارة عن أداة مرنة، تساعد المنظمات على فهم وتقييم وتحسين الجوانب البيئية لأنشطتها وعملياتها من خلال إطار تكاملي للإدارة الكفاءة للمخاطر والتأثيرات البيئية الحالية والمحتملة.

عرف (Ann et.al. (2006) بأنها وسيلة تعامل الإدارة مع الجوانب التي تؤثر على البيئة، ومدى تحكم الإدارة في تأثير الأنشطة أو المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة على البيئة.

فيما عرف كلاً من عبدالصمد وبطائنة (2005) بأنها أسلوب إداري مرن يساعد الشركات الصناعية وغيرها على فهم وتقييم الجوانب البيئية لطبيعتها وأنشطتها وعملياتها من خلال هيكل وظيفي مرن يبين فيه المسؤوليات والمهام وتنفيذ الخطط البيئية؛ لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وخفض الآثار البيئية السلبية للشركة.

2-1-4 عناصر وأبعاد نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001

تعرض المواصفة الدولية الأيزو 14001 المتطلبات الرئيسية الواجب تنفيذها في الشركات الراغبة في الحصول على شهادة المطابقة مع هذه المواصفة، حيث تتمثل متطلبات نظم الإدارة البيئية في مجموعة عناصر وهي كالتالي:

السياسة البيئية: يجب على الإدارة العليا للشركة أن تحدد السياسة البيئية الخاصة بها، وتؤكد على أن تكون مناسبة لطبيعة نشاطاتها، فضلاً عن أن تكون موثوقة ومعلنة لجميع العاملين ومناحة للعملاء. حيث يجب أن تلتزم الإدارة العليا باستمرار في التحسن الدائم لمعايير السلامة والصحة المهنية المنفذة في العمل، والتأكد من التزامها كأحد ثوابت القيم الجوهرية في منظومة العمل.

التخطيط: يجب على الشركات أن تنشأ وتنفذ وتقوم بالمحافظة على البيئة من خلال عملية توثيق الإجراءات المتعلقة بتحديد كل من:

العناصر البيئية: تضع الشركة النظم لتعريف الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها التي تستطيع التحكم فيها، والسيطرة عليها، وتحديد العناصر التي لها آثار ملموسة على البيئة. ويجب على الشركة أن تحافظ على الإجراءات لتحديد الجوانب البيئية لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها، والتي يتوقع أن تكون ذات تأثير واضح أو التي يمكن أن يكون لها تأثير واقع على البيئة ناهيك عن التحديث المستمر لهذه المعلومات

المتطلبات القانونية: تضع الشركة نظاماً يلم ويحيط بالمتطلبات القانونية وغيرها، والتي تتعهد الشركة بتطبيقها على الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها أو خدماتها. ويجب على الشركات إنشاء والمحافظة على الإجراءات لتحديد ومعرفة المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى الواجبة عليها. والتي يجب أن تلتزم بتطبيقها على العناصر البيئية لمخرجاتها.

الأهداف والغايات: تضع الشركة أهداف وغايات موثقة لكل وظيفة ومستوى في الهيكل التنظيمي. وعندما تضع الشركة غاياتها، وتجري فحصها فعلياً أن تأخذ في الاعتبار المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى، والجوانب البيئية البارزة، واختباراتها التكنولوجية والمتطلبات التمويلية والتشغيلية، ووجهات نظر الأطراف المعنيين. ويتعين أن تتناغم الغايات والأهداف مع السياسة البيئية متضمناً ذلك الالتزام بالحد من التلوث. فضلاً عن أن تنشئ وتحافظ على غايات وأهداف موثقة في كل نشاط، وعلى جميع المستويات في الشركة.

تقوم الشركة بكل هذا وصولاً لتحديد برنامج إدارة البيئة الذي يشمل مسؤوليات لكل مستوى إداري، وكل نشاط في الشركة، وكذا الوسائل والمدة الزمنية اللازمة للتنفيذ.

التنفيذ والعمليات: يجب على الشركة تحديد وتوثيق المسؤوليات، وتخصيص الموارد الضرورية؛ لتطبيق نظم الإدارة البيئية مع القيام بتدريب وتوعية ورفع كفاءة الأفراد العاملين لديها، كما يجب على الشركة أيضاً تحديد الوسائل الضرورية؛ لتلقي الاتصالات الخارجية وتوثيقها مع ضرورة القيام بتوثيق نظم الإدارة البيئية، ومختلف الوثائق المتعلقة بالنظام، وعمليات التشغيل، وإجراءات الاستعداد للطوارئ محتملة الحدوث ومواجهتها. وتسعى الإدارة العليا للشركة للتأكد من:

أن متطلبات منظومة الإدارة البيئية قد تم وضعها وتنفيذها وصيانتها بمقتضى هذه الوظيفة.

موافاة الإدارة العليا بتقرير أداء منظومة الإدارة البيئية للفحص، وأساساً للتحسين في منظومة الإدارة البيئية

الفحص والإجراءات التصحيحية: تتضمن عملية مراقبة وقياس الأنشطة التي لها تأثيرات واضحة على البيئة، بالإضافة لتحليل توافق الشركات مع المتطلبات القانونية للنظم، وتحديد الإجراءات التي تتخذها في حالة عدم المطابقة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، كما يجب مراقبة السجلات البيئية، والقيام بالمراقبة والمراجعة الداخلية (التدقيق الداخلي) لنظم الإدارة البيئية، (تتضمن التقنيات الشائعة لمباشرة الفحص من خلال الاستبيانات، والمقابلات، والتفتيش)

المراجعة الإدارية: يجب على الإدارة العليا للشركة القيام بمراجعة نظام الإدارة البيئية في مدة زمنية تقوم بتحديدتها للتأكد من استمرارية ملاءمتها وفعاليتها وكفاءتها، وتتضمن المراجعة القيام بتقييم فوائد التحسين واحتياجات تغيير النظم بما في ذلك مع السياسة البيئية والغايات والأهداف البيئية للشركة ويتمشى مع الالتزام بالتحسين المستمر. تشمل المراجعات ما يأتي:

نتائج التدقيق.

المدى الذي تم فيه تحقيق الأهداف ومتطلبات تنفيذها.

الملاءمة المستمرة لنظام الإدارة البيئية وعلاقتها مع تغير الظروف والعمليات.

الاهتمام من قبل الأطراف ذات العلاقة.

الرقم	المتطلبات	عناصر المتطلبات	الوصف
1	السياسة البيئية	السياسة البيئية	بيان يعاد ويصادق من قبل الإدارة العليا، ويعلم التزام الشركة تجاه البيئة، ويستخدم كإطار للتخطيط والتنفيذ.
2	التخطيط	الجوانب البيئية	تحديد العناصر البيئية للأنشطة والمنتجات والخدمات وتحديد العوامل المؤثرة بيئياً
		القوانين	الامتثال التام للقوانين، والتعليمات البيئية، وتهيئة مستلزماتها.
		الأهداف والغايات والبرامج البيئية	وضع الأهداف وغايات وبرامج تتناسب مع السياسة والجوانب البيئية.
3	التنفيذ والعمليات	المصادر والأدوار، والمسؤوليات	ضمان توافر الموارد، وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
		التدريب والتوعية، والتمكين	ضمان بأن العاملين يتم تدريبهم وتوعيتهم وتمكينهم من تحمل المسؤولية.
		الاتصال	وضع أسس الاتصال الداخلي والخارجي لقضايا البيئة.
		التوثيق	حفظ وإدانة المعلومات المتعلقة بنظام الإدارة البيئية.

		ضبط العمليات	التخطيط للعمليات وإدارتها وفقا لسياسة البيئة.
		الاستعداد للطوارئ	تحديد الطوارئ المحتملة وتطوير إجراءات الاستجابة.
4	الفحص والإجراءات التصحيحية	المراقبة والقياس	مراقبة النشاطات البيئية وقياس أدائها.
		تقييم المطابقة	إجراءات موثقة لتقييم المطابقة لضمان تنفيذ النشاط البيئي.
		الإجراء التصحيحي لعدم المطابقة	تحديد حالات عدم المطابقة والتحري عنها واتخاذ الإجراء التصحيحي لها وضمان عدم تكرارها.
		السجلات	الاحتفاظ بسجلات توثق نشاطات الإدارة البيئية.
		التدقيق الداخلي	تدقيق دوري لضمان عمل نظام الإدارة البيئية.
5	المراجعة الإدارية	مراجعة الإدارة	مراجعة دورية للنظام مع التركيز على التحسين المستمر

الشكل (2) عناصر وأبعاد نظم الإدارة البيئية الأيزو 14001

المصدر: (الطائي وآخرون، 2009، ص 406).

5-1-2 الإستراتيجيات البيئية

من الإستراتيجيات البيئية المرتبطة بالبيئة والشركات حسب ما ذكر العزاوي والنقار (2015) ما يلي:

الإستراتيجية التنظيمية الداخلية وتتم عن طريق الابتعاد وتجنب المؤثرات البيئية التي تؤثر على نشاطات وأعمال الشركة مثل:

إنشاء مناطق عازلة بين مكونات وعناصر البيئة لامتصاص التقلبات البيئية.

المرونة وذلك بعمل حوافز للزبائن مثل المرونة بالأسعار لجعل التقلبات على الشركة أقل ما يمكن.

التنبؤ بالتقلبات البيئية للاستعداد للتكيف معها بما يتلاءم مع طبيعة عمل الشركة.

إستراتيجية العلاقة مع البيئة وتعني تطبيق الاستراتيجيات من خلال تجنب الخضوع للبيئة ويتم ذلك من خلال عدة استراتيجيات منها:

استراتيجيات تعاونية: تستخدم هذه الإستراتيجية عند حدوث تذبذب في الإنتاج بسبب الظروف البيئية بحيث يتم إجراء تعاقدات طويلة الأجل مع الموردين لتأمين احتياجات الشركة بشكل مستمر.

الاحتواء: من خلال العمل على تطوير الموارد الفكرية والرأس مالية من خلال توظيف أصحاب العلم والخبرة.

الاندماج والتحالف: مثل إجراء تعاون بين منطمتين خوفاً من الفشل من عناصر البيئة.

الاحتفاظ بالبدائل: وتعبى التعاقد والتعامل مع أكثر من مورد خوفاً من حصول أي سلبات مع احد الموردين.

استراتيجيات اختيار المجال وتعمل على تحقيق السيطرة والقوة في مواجهة البيئة مثل:

توسيع دائرة النشاط من خلال الاندماج مع الأنشطة التي كانت مصدرا للتقلبات والتهديد بالنسبة للشركة، واختيار مجال تنظيمي جديد وذلك من خلال إتباع، والاستعانة بإستراتيجية مختلفة لاكتساب القوة لمواجهة البيئة

6-1-2 الأهداف التي تسعى إليها منظمة المواصفات الدولية

من الأهداف التي تسعى إليها منظمة المواصفات العالمية للحفاظ على البيئة كما ذكرها العالم (2010) في كتابه ما يلي:

تطوير المواصفات في جميع المجالات وتسهيل التعاون لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين عن طريق الرقابة على جودة المنتج.

التقيد وتوحيد المواصفات الصناعية على مستوى دولي لتسهيل عملية التبادل التجاري الدولي.

التقليل عوائق التجارة بسبب المواصفات الوطنية المختلفة.

تعزيز قدرة المنظمات لإجراء وقياس التحسينات في الأداء البيئي.

تطوير العلاقات في مجالات التنمية والعلوم والتكنولوجيا والاقتصاد حيث يمكن اعتبار الايزو هي إحدى الخطوات الموجهة لرضا الزبائن.

7-1-2 الشروط التي يجب الالتزام بها للحصول على إحدى شهادات الأيزو ISO 14001

من الشروط الواجب على الشركات تحقيقها للحصول على شهادة الايزو 14001 كما ذكرها العلي (2008) ما يلي:

التزام الإدارة العليا للمنظمة بتسجيل شهادة المنظمة ومقابلة اللجنة المسؤولة للتقييم.

تدريب العاملين في المنظمة على أساسيات وأساليب الجودة المتبعة.

إعداد دليل سياسة للجودة وفهم متطلبات الايزو ISO التي ستقدم للمنظمة.

تحديد الإجراءات والعمليات مع التأكيد على المسؤوليات والأشخاص حسب وظائفهم وإجراءاتهم.

شمولية نظام الإدارة البيئية

8-1-2 انتقادات للمواصفات الدولية البيئية

بين العزاوي والنقار (2015) الانتقادات الموجهة للمواصفة البيئية الأيزو 14001:

- انتقادات داخلية: متمثلة في الطاقة اللازمة من قبل الكوادر والمدراء مثل الجهد وكلفة ووقت لتشغيل النظام.

- انتقادات خارجية: وهي نظم تهدف أساساً إلى مراعاة مصالح المنظمات الأخرى على حساب همل المنظمة وتكاليف الاستشارات والبرامج الخارجية.

- بعض المجالات المبهمة: في المواصفة مثل تحديد الجوانب البيئية للشركة، ووضع الأولويات والأهداف والغايات البيئية.

9-1-2 خصائص نظم الإدارة البيئية

من خصائص نظم الإدارة البيئية ما يلي (الصقار، 2008):

تشجع الشركات على تحقيق أعلى مستوى من الالتزام بمنع التلوث.

تحدد المسؤوليات القانونية والتنظيمية.

تشجع على التخطيط البيئي عبر دورة الحياة الكاملة للمنتج أو الخدمة أو العملية التصنيعية من المواد الخام إلى المنتج النهائي المقدم للمستهلك أو الزبون.

تحدد إجراءات لتحقيق مستويات أداء بيئية مستهدفة.

تقيس الأداء البيئي للشركة مقابل سياستها البيئية وأهدافها وأغراضها لتحديد مدى الملائمة والحاجة إلى التحسين.

تؤسس خطوط اتصالات واضحة.

تعمل على تخصيص الموارد وإعداد البرامج التدريبية اللازمة لتحقيق مستوى الأداء المطلوب.

10-1-2 عوامل نجاح تطبيق الإدارة البيئية للشركات

لضمان نجاح الإدارة البيئية يتطلب من الشركة توفير خطة ذات كفاءة تتضمن ما يلي (أبو القاسم، 2005):

تحديد أهداف الشركة: ضرورة قيام المنظمة بتوضيح الهدف الأساسي من تطوير الأداء البيئي الخاص بها ومن أهمها هو منع التلوث.

ضمان التزامات الإدارة: ضمان التزام الإدارة بالنظام يعد خطوة مهمة عند عملية التخطيط لتنفيذ نظام الإدارة البيئية.

اختيار نظام الإدارة البيئية: اختيار نظام الإدارة نقطة مهمة وتتطلب فهم احتياجات الشركة، ومهارات إدارة المشروع.

اختيار فريق التنفيذ: يتم اختيار فريق التنفيذ من مختلف الاختصاصات هندسة، مالية، عمالة، ويجب أن يكون الفريق قادر على يحدد ويحلل العمليات مع مراجعة العقود والإمدادات.

عقد اجتماعات دورية: أن يقوم الفريق بعقد اجتماعات دورية لمناقشة الأهداف وتنفيذ نظم الإدارة البيئية.

عمل مراجعة بشكل مستمر: تحديد العملية الهامه لإجراءات التصحيحية والوقائية والتحسينات، والتحقق من أنها قد أنجزت في الوقت المحدد بكفاءة.

تجهيز الميزانية والجدول الزمني: تتم مراجعة نظام الإدارة البيئية دورياً، ويعهد إلى الموظفين الملائمين مراجعة نظام الإدارة البيئية ومتابعته، وتؤخذ وجهات نظر الأطراف المعنية في الاعتبار من مراجعة نظام الإدارة البيئية، وتحدد الموارد البشرية والفنية والمالية الضرورية لأهدافها البيئية بما في ذلك المشروعات الجديدة، تتابع الشركة التكاليف والفوائد في الأنشطة البيئية.

11-1-2 ميزات الحصول على شهادة الأيزو 14001 للشركات:

من الفوائد والميزات التي تتمتع بها الشركة عند حصولها على شهادة الأيزو 14001 ما يلي:

كسب رضا الزبائن والمستهلكين وزيادة ولائهم للشركة.

تحسين علاقة الشركة مع المجتمع المحلي والدولي.

تحسين السيطرة على التكلفة.

تحسين العلاقة مع الحكومة.

توفير تكلفة المخلات من المواد الخام.

تسهيل الحصول على التصاريح اللازمة لعمل الشركة.

خلق ميزة تنافسية للشركة مع نظرائها من الشركات.

رفع وزيادة الوعي البيئي للعاملين في الشركات.

12-1-2 الأدوات المستخدمة في تطبيق الإدارة البيئية

الأدوات التي يتم استخدامها لتطبيق مفهوم الإدارة البيئية في المؤسسات كالتالي (وهذان، 2008):

التشريعات: وهي عبارة عن كل ما تصدره الحكومات من تشريعات وقوانين ملزمة للشركات والأفراد جميعهم في المجتمع في أثناء قيامهم بالعمليات الإنتاجية والصناعية والزراعية المختلفة.

مجموعات الضغط: عبارة عن الهيئات والشركات والجمعيات التي تُعنى بحماية البيئة والمحافظة عليها، والتي تسعى إلى تقديم الدعم الفني والمالي للمشاريع والبرامج الصناعية والزراعية وغيرها.

معايير الجودة والمنافسة: وهي المعايير البيئية التي تلتزم بها الشركات المختلفة، والتي تؤدي دوراً كبيراً في المنافسة بين الشركات المنتجة واختبار مدى مراعاتها للشروط البيئية.

التمويل: وهو ما تسعى إليه أغلب الشركات المنتجة في استهلاك الطاقة النظيفة، بعيداً عن التلوث البيئي وهذا الأمر الذي يساعد على توفير في تكاليف العملية الإنتاجية وفي زيادة الفرص التسويقية لذا أعطت الجهات الممولة عناية واهتماماً قبل دراسة تمويل المشروعات.

13-1-2 جودة الخدمة

يحتل قطاع الشركات النفطية أهمية خاصة وموقعاً متميزاً في دول العالم نظراً لأهمية النفط واستخداماته وكمية الطلب عليه، لذا ساهمت الإدارة البيئية في توجيه العديد من المؤسسات النفطية للاهتمام بالأمور البيئية في سياساتها وخططها واستراتيجيات أعمالها في الدول التي تعمل بها حسب إجراءاتها القانونية لما له تأثير على جودة خدماتها، حيث أن الشركات النفطية تعد من أخطر المؤسسات في نشاطها وتأثيرها على البيئة. إن جودة خدمات الشركات النفطية من حيث الوقت ودقة التسليم والاستجابة السريعة والإمام بمتطلبات العملاء والمستهلكين وتلبية رغباتهم لها كل الأثر على قدرة الشركة على البقاء ومنافسة نظرائها من الشركات. فموضوع الجودة أصبح انشغال أساسي للمؤسسات الاقتصادية في تسويق منتجاتها وتحقيق الكفاءة والفعالية لعملياتها وأنشطتها، وشأن مجتمعي ترعاه الحكومات في الخدمات الحيوية التي تقدمها وفي وظيفتها لحماية البيئة والصحة العمومية لمواطنيها.

إن المعايير التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم تختلف عن تلك المعايير المستخدمة في السلع المادية، وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة، لذلك اهتم الكثير من الباحثين في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وإبراز أهميتها من وجهة نظر العميل، كما قام الباحثين بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة المقدمة، وذلك حتى تتمكن الشركات من التعرف على درجة رضا عملائها على ما تقدمه إليهم من خدمات.

لقد ازداد إدراك الشركات لأهمية ودور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح العملاء أيضاً أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة نظراً للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها، وما للجودة من أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للشركات، إذ توجد تحديات لابد من التعامل معها، كذلك يتطلب من الشركات التعرف على ماهية الخدمة وجودة تقديمها بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمة، والسعي إلى تحسينها وتطويرها.

1-13-1-2 مفهوم جودة الخدمة

عرف الضمور (2005) الخدمة بأنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يقدمها طرف لآخر وتكون عملية إنتاجها وتقديمها مرتبط بشكل مادي ملموس أو غير ملموس.

وعرفها أسعد (2000) بأنها استخدام الجهد والطاقة البشرية لتقديم منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع للزبون، وتعتبر الخدمة بأنها لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً. حيث تعتبر الخدمة بأنها أنشطة أو تصرفات غير مادية وغير ملموسة يتم تبادلها بين طرفين ولا يترتب عليها نقل ملكية.

أما الجودة عرفها مدوخ (2008) بأنها استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من المبادئ والقيم والمعلومات التي تتمكن من خلالها توظيف مواهب الموظفين واستثمار قدرتهم الفكرية في الشركات التي يعملون بها على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للشركة.

وتعرف الجودة بأنها "جوهر استخدام العقل في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها كما أنها العنصر الذي يأتي بعد استخدام العقل وما يأتي قبل وخلال وبعد العملية الإنتاجية وعليه فالجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك" (الصيرفي، 2003).

أما مفهوم جودة الخدمة ونظراً لاختلاف رغبات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم جودة الخدمة لان موضوع الجودة هو موضوع نسبي مختلف من شخص لآخر، فجودة الخدمة المقدمة بالنسبة للشباب مختلفة بالنسبة لكبار السن ومختلفة بالنسبة للعملاء العاديين، ومنه يمكن تعريف الجودة بأنها جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة وهي المحدد الرئيسي لرضا أو عدم رضا العميل وتعتبر من الأولويات الرئيسية التي تزيد مستوى الجودة في خدمات الشركة (الدرادكة وشلبي، 2002).

وعرفها الضمور (2005) من خلال أبعادها الخاصة بالخدمات إلى:

البعد التقني: ويتمثل في تطبيق العمل والتكنولوجيا في مشكلة معينة.

البعد الوظيفي: وهي عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل المتمثلة بالتفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يتلقاها.

الإمكانات المادية: والمكان الذي تؤدي وتقدم فيه الخدمة.

وعرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها: مجموعة من المزايا أو الخدمات القادرة على تلبية احتياجات المستهلكين.

وعرفها الصيرفي (2003): بأنها القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك.

وجاء تعريف حمود (2002) لجودة الخدمة: بأنها تعبر من المجالات الرئيسية التي يمكن للشركات التي تقدم الخدمات أن تميز نفسها بها وهي: "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين".

وترى الباحثة بأن جودة الخدمة مرتبطة بخصائص المنتج أو الخدمة والعملية الإنتاجية التي تمر بها وصولاً إلى الشكل النهائي له، ليلبي الاحتياجات والرغبات المقدمة للعميل أو المستهلك، وتمثل الجودة الفرق بين توقعات العملاء بين الخدمة المدركة والخدمة الفعلي.



المصدر: عوض بدير حداد , تسويق الخدمات المصرفية , ط1, دار البيان للنشر والتوزيع, القاهرة, 1999, ص: 337.

الشكل (3) مفهوم جودة الخدمة

2-13-1-2 أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للشركات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والثبات والأرباح فعلى الشركات الاهتمام بالموظفين والعملاء معاً، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي (الدرادكة، 2001):
هو مجال الخدمة: ما زالت عدد المؤسسات والشركات الصناعية التي تقدم خدمات ومنتجات في ازدياد مستمر.

ازدياد المنافسة: إن ازدياد عدد الشركات الصناعية سيؤدي إلى وجود منافسة قوية وشديدة، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يزيد من المزايا التنافسية لهذه الشركات.

فهم العملاء: المعاملة الجيدة وفهم متطلبات واحتياجات العملاء أهم من تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول فيجب عدم إغفال الجانب المعنوي في طريقة وأسلوب تقديم الخدمات والمنتجات للعملاء.

المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: لا يجب على الشركات السعي فقط من أجل جذب عملاء جدد ولكن يجب المحافظة على العملاء الحاليين. ولتحقيق ذلك، لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

2-13-3 خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة

لتحقيق عناصر الجودة في تقديم الخدمات يجب الالتزام بما يلي: (الدراركة، 2006)

إظهار المواقف الإيجابية اتجاه العملاء

يعد جذب اهتمام العملاء وإثارة اهتماماتهم التي يظهرها مقدمي الخدمات من خلال المواقف الإيجابية أساساً هاماً لنجاح الشركة في تحقيق رضا العملاء، وتتمثل هذه المواقف بـ:

اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.

الاهتمام بلغة الجسد "وهي الرسائل غير اللفظية".

تحديد حاجات العملاء

تتمثل حاجات العملاء في:

الحاجة للراحة إذ يحتاج العملاء إلى الشعور بالارتياح والتخفيف من قلقهم.

الحاجة للفهم إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها العملاء بصورة صحيحة.

الحاجة لتلقي المساعدة والنصيحة وشرح إجراءات الخدمة بعناية وهدوء.

الحاجة للشعور بالترحيب فلا بد أن يشعر العميل بأن طلبه مهم بالنسبة للموظف.

العمل على توفير حاجات العملاء

يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي:

الوفاء بالحاجات الأساسية للعملاء كالترحيب بالعميل بصورة ودية وجعله يشعر بالارتياح.

يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب والمعرفة والمهارات المناسبة.

يجب أن تقدم الخدمات خلال فترة ومكان مناسبين.

التأكد من استمرارية العملاء من التعامل مع الشركة

يأتي التأكد من استمرارية العملاء من التعامل مع الشركة عن طريق:

إجراء استطلاعات مستمرة لآراء العملاء حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم واخذ ملاحظاتهم بعين

الاعتبار لإدخال التحسينات المستمرة على الخدمات والمنتجات المقدمة.

محاولة كسب الزبائن ذوي الطبع الصعب من خلال المحافظة على هدوئهم والإصغاء إليهم.

الاهتمام بشكاوي الزبائن، وذلك بالاستماع إلى شكاويهم وإخبارهم بأنه سيتم اتخاذ الإجراءات التصحيحية

لمعالجة هذه الشكاوي.

4-13-1-2 تقييم جودة الخدمة من قبل العميل

يرتبط تقييم جودة الخدمة بمستوى إدراك العملاء للخدمة الكلية المقدمة التي تشمل على الجوانب الملموسة والغير ملموسة المتصلة بالخدمة الكلية، لذلك إن عملية تقييم جودة الخدمة يجب أن تكون من وجهة نظر العميل لعدة أسباب منها (نور الدين، 2002):

قد لا تعترف الشركة بأن حاجات العملاء ورغباتهم تتطور بشكل مستمر لتواكب التطور والاستجابة للخدمات المقدمة من الشركات المنافسة، وهذا يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر منافساً.

قد لا تستطيع الشركات تحديد حاجات وتوقعات عملائها، وتقييم مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة نظراً لنقص إمكانياتها، وبالتالي سيؤثر على قدرتها لتحديد مستوى الجودة في خدماتها.

قد لا يكون لدى الشركة المعرفة الكافية بالمعايير والمؤشرات التي يضعها العملاء لاختيار الخدمة والشراء لتقييم جودة الخدمة في الشركات.

قد تخطئ إدارة الشركات في معرفة الأساليب التي يدرك بها العملاء الأداء الفعلي للخدمة.

5-13-1-2 أبعاد ومؤشرات قياس جودة الخدمة

حتى تتلاءم جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة مع توقعات ورغبات العملاء لا بد أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتد عليها العملاء للحكم على جودة الخدمة المقدمة لديهم، ومن أهم المؤشرات التي يعتمد عليها لتقييم جودة الخدمة ما يلي (الضمور، 2005):

الوقت تتمثل في تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجه ويطلبه. وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة الشركة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده العميل، وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه، بالإضافة إلى حصوله على الخدمة متى طلبها، فضلاً عن وقت انتظار العميل للحصول على الخدمة، وسهولة الوصول إلى مكان تقديم الخدمة.

دقة التسليم: وتعتمد على مدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة في نفس الوقت والمكان والطريقة المتفق بها مع العميل. وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها العميل بمقدم الخدمة أي أنه لابد من توفر مصداقية لدى مقدم الخدمة والتزامه بالوعود التي يقدمها .

الإلمام: أن تكون الخدمة ملمة ومتجانسة بين تطلعات العميل وخصائص الخدمة المقدمة، أي أن تشبع حاجات ورغبات العميل بالشكل الذي يطلبه. ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى الشركة مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو الشركة وديكوره لخلق جو مريح للعميل. الاستجابة: وتتعلق بقدرة الشركة على تقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وبالوقت المحدد الذي يطلبه، وأيضاً إشعار مقدم الخدمة للعميل بالحماس والسعادة والجاهزية لتقديم الخدمة. ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات العميل وتحديدتها، بمعنى آخر كم من الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة للتعرف على حاجات العميل ويفهم مشاعره وتعاطفه معه مثل عامل المطعم الذي يكون جاهزاً ومستعداً وراغباً في خدمة العملاء.

في عام 1985 قام كل من (Parasuraman, Zeithmal, Berry) بوضع 9 أبعاد جودة الخدمة كما في الشكل التالي:

ت	الأبعاد	البيان
1	الإعتمادية	هي ثبات الأداة والموثوقية. وتعني أداة الشركة لخدمة صحيحة من المرة الأولى وتعني أيضاً سمعة الشركة بقدرتها على تنفيذ الوعود المقدمة وتشمل (دقة مقدم الخدمة، والمحافظة على السجلات بشكل صحيح، وأداء الخدمة في الوقت المحدد)
2	الاستجابة	استعداد او رغبة العاملين لتقديم الخدمة وتشمل (ارسال الخدمة حالا، والاتصال السريع مع الزبون، ومنح خدمة سريعة مثل مواعيد دقيقة)
3	المقدرة	تعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة لأداء الخدمة (مثل معرفة والمهارة لموظف الاستقبال، ومعرفة والمهارة الشخص الذي يدعم العمليات)
4	الوصول	الاقتراب وسهولة الاتصال أي (سهولة الوصول إلى الخدمة، ووقت الانتظار الغير طويل، وأوقات ملائمة لأداء الخدمة، وموقع ملائم لتسهيل الخدمة)
5	الاتصال	لعناية بالزبائن باللغة التي يفهمونها والاستماع اليهم. وتعني أيضاً وقدرت الشركة على تعديل اللغة لمختلف الزبائن من اجل زيادة مستوى الوضوح والتكلم بالبساطة معهم
6	المصداقية	وتشمل الإخلاص، الثقة، الأمانة، وإعطاء الزبائن افضل الاهتمام لأنهم يذكرون (اسم الشركة، سمعة الشركة)
7	الأمان	وتعني غياب الأخطار او الشكوك وتشمل (امان المواد المستخدمة في الخدمة، الخصوصية اي هل الشركة تحفظ اسرار الزبائن

8	معرفة العملاء	أي الجهود المبذولة لمعرفة احتياجات العملاء وتشمل (معرفة متطلبات العملاء واحتياجاتهم)
9	الملموسية	وتتضمن المواد والأساليب المستخدمة لأداء الخدمة

Source: (Parasurman et al., 1985, P47)

الشكل (4) أبعاد جودة الخدمة

وفي دراسة لاحقة تمكن Parasurman (1988) من دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية لجودة خدمة والتي أطلق عليها SERVQUAL لقياس جودة الخدمة:

المضمون	البعد
تسهيلات المادية ، ومعدات المستخدمة ومظهر الخارجي للموظفين	الملموسية Tangibles
القدرة على اداء الخدمة المتفق عليها مسبقا بدقة وثقة	الاعتمادية: Reliability
استعداد مقدم الخدمة لمساعدة الزبون بسرعة عالية	الاستجابة: Responsiveness
معرفة الموظفين و قدرتهم لكسب ثقة الزبائن	الضمان Assurance
العناية والاهتمام الشخصي من قبل الشركة نحو الزبائن	التعاطف Empathy

Source: (Parasurman et al., 1988, P23).

الشكل (5) SERVQUAL لقياس جودة الخدمة

2-2 ثانياً- الدراسات السابقة

قامت الباحثة بإجراء مسح للدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتمت الإفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ومن هذه الدراسات ما يلي:

1-2-2 الدراسات العربية:

دراسة رجاء (2007)، بعنوان : نظام الإدارة البيئية وفق متطلبات المواصفات الدولية (ISO 14001) وإمكانية تطبيقه، دراسة حالة في مصنع المأمون (الزيوت النباتية) .

هدفت الدراسة إلى بيان ظاهرة التلوث وآثاره السلبية على البيئة نتيجة المخلفات التي تطرح من المصانع، ويقع على عاتق الإدارة البيئية اتخاذ إجراءات الفاعلة؛ للحد من التلوث البيئي. وتنصب مشكلة الدراسة من افتراضات مفادها ان المصنع المبحوث يعاني من عدم تطبيق نظام الإدارة البيئية، وعدم موافقة المواصفة القياسية الأيزو 14001 الخاصة بالأداء البيئي للمنظمات وتمثلت مشكلة الدراسة بهذه التساؤلات: ما مدى معرفة المنظمات بنظام الإدارة البيئية إلى وفق المواصفة القياسية الأيزو 14001، وماهي متطلبات توظيف المواصفة القياسية الأيزو 14001 في المصنع المبحوث. واعتمد الباحث منهج دراسة الحالة فضلا عن اعتماد فرضي رئيسة واحدة بموجب قائمة الفحص المعتمدة لتمكين المصنع المبحوث من تطبيق نظام الإدارة البيئية التي جاءت به المواصفة القياسية الأيزو 14001 وتوصلت الدراسة إلى: وجود تطبيق جزئي لنظام الإدارة البيئية وهذا ما يوفر بيئة مناسبة لتطبيق النظام وأوصى الباحث اعتماد المواصفة القياسية لأجل الارتقاء بمستوى الأداء البيئي.

دراسة الشريف (2008)، بعنوان : قراءة في دور الدولة الداعم لتحسين الأداء البيئي المستدام للمؤسسات الاقتصادية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان عمل المؤسسات الاقتصادية بدمج الاعتبارات البيئية ضمن استراتيجيات أعمالها وأهدافها على المدى الطويل. حيث نص هذا التوجه على أن البعد البيئي أصبح معياراً من معايير تحقيق التنافسية المستدامة. ويتبلور مستوى اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالبيئة الطبيعية من خلال السعي إلى وضع أنظمة للإدارة البيئية مطابقة للمواصفات القياسية الخاصة بالبيئية، والتي يأتي على رأسها الإيزو 14001، حيث من بين الأهداف التي من أجلها تقوم المؤسسات الاقتصادية بالحصول على هذه الشهادة هو تحسين أداءها البيئي مما يقود إلى تحقيق نتائج اقتصادية إيجابية. هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لأنظمة الإدارة البيئية المطابقة للمواصفات الأيزو 14001، ومدى استفادها من الدعم المؤسسي والمالي والفني الذي تضعه الدولة تحت تصرفها. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الإقبال على شهادة الأيزو ضعيف جداً بالمقارنة مع دول جنوب البحر الأبيض المتوسط. وأوعزت الدراسة أسباب هذا الوضع إلى الواقع الحالي للاقتصاد، وجملة المشاكل التي تتخبط فيها المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

دراسة حسان (2014) بعنوان: اثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة) .

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، شارك في هذه الدراسة (107) مستعمل حالي لخدمات اتصالات الجزائر (وكالة العلمة) . ولقد أجري تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون. حيث أشارت النتائج للدراسة: أن الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف كان لهم أثر معنوي إيجابي على اتجاهات الزبائن في ما يتعلق برضاهم، في حين كان هناك تأثير بسيط جدا للموسمية على رضا الزبون.

دراسة شتوح (2014)، بعنوان: مكانة نظام الإدارة البيئية الايزو 14001 في تسيير المؤسسات الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى المكاسب البيئية والاقتصادية والتجارية لنظام الإدارة البيئية الايزو 14001، إلا أن المؤسسات الجزائرية تعتبر من اقل المؤسسات تطبيقاً لهذا النظام في العالم، ويعود عدم اهتمام المؤسسات الجزائرية بنظام الإدارة البيئية الايزو 14001 إلى عدة أسباب مرتبطة بعدم وعي وإدراك مديري المؤسسات الجزائرية لأهمية الحصول على المواصفة القياسية الايزو 14001 والسياسات البيئية المتساهلة مع الملوثين التي لا تدفعهم إلى تحسين أداءهم البيئي وفشل الهيئات الوطنية المختصة في التقييس في نشر والتعريف بأهمية توطين نظام إدارة البيئة للحصول على الإشهاد الايزو 14001، باستخدام الأسلوب الإحصائي SPSS.

دراسة العبدلات (2015)، بعنوان: تحديد العوامل المؤثرة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 بوجود ثقافة الجودة والإنتاج الأنظف متغيرات وسيطة على الأداء البيئي.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المواصفة ISO 14001 في شركة المثالية للصناعات الكيماوية، وبيان مدى أثرها على الأداء البيئي للمنظمة، والعمل على تطوير مفهوم الإستدامة من خلال تطبيق مفاهيم الجودة البيئية، وسياسة الإنتاج الأنظف، كما تهدف إلى تقديم مجموعة من التوصيات شأنها أن تزيد من توضيح مفاهيم الدراسة المتعلقة بتطبيق معايير ISO 14001 والأداء البيئي، ومتطلبات التطبيق لهذه المفاهيم في قطاع الشركات الكيماوية، ونشر وعي عام بالاهتمام في دعم الإنتاج الأنظف، ونشر ثقافة الجودة، والتعرف على مستوى الوعي البيئي لدى العاملين في المصنع وأثره على الأداء البيئي للمصنع. بالنسبة للعينة فقد تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية، تكونت من 70 موظف شملت جميع العاملين في شركة المثالية للصناعات الكيماوية في الموقر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: تلتزم شركة المثالية للصناعات الكيماوية بعمليات الفحص والإجراءات التصحيحية التي من شأنها تحسن عمليات المراجعة، والتدقيق البيئي؛ لتحديد المسؤوليات وإيصال نتائج الأداء البيئي.

دراسة عجيلة وزقيب (2017)، بعنوان: جودة الخدمات المدركة وأثرها في سمعة العلامة التجارية وولاء العملاء: دراسة ميدانية لقطاع شركات الخدمات اللوجستية في عمان.

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر جودة الخدمات المدركة على سمعة العلامة التجارية، وولاء العملاء لدى عملاء شركات الخدمات اللوجستية في عمان. تم اعتماد عينة ملائمة بلغ تعدادها (277) مبحوثاً، وتم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبانة التي تم تصميمها خصيصاً لموضوع هذه الدراسة، وبالاعتماد على عدد من الدراسات السابقة. وتم إجراء الدراسة بأسلوب المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام برنامج SPSS لمعرفة الأثر المباشر للمتغير المستقل في المتغيرات التابعة، كذلك تم استخدام نموذج Structural Equation Modeling لمعرفة الأثر غير المباشر لجودة الخدمات المدركة على ولاء العملاء من خلال المتغير الوسيط وهو سمعة العلامة التجارية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المدركة في سمعة العلامة التجارية لدى عملاء الشركات اللوجستية في عمان.

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسمعة العلامة التجارية في ولاء العملاء في الشركات اللوجستية في عمان.

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المدركة في ولاء العملاء في الشركات اللوجستية في عمان.

2-2-2 الدراسات الأجنبية:

Zurich (2002), Adopting Corporate Environmental Management Systems: Motivations and Results of ISO 14001 .

هدفت هذه الدراسة إلى أن الشركات متعددة الجنسيات والمحلية في جميع أنحاء العالم تعتمد نظم إدارة البيئة والتصديق عليها وفقاً للمعايير الدولية. الأيزو 14001 حيث أصبحت المعيار الدولي المهيمن لتقييم عمليات الإدارة البيئية وفي أوروبا العديد من الشركات تسجل أيضاً نظم الإدارة البيئية وفقاً لنظام الإدارة البيئية والمراجعة. ومع ذلك، فقد استكشفت دراسات قليلة نسبياً دوافع الشركات التي تعتمد نظم الإدارة البيئية وتصادق عليها، بل إن عدداً أقل منها قد درس النتائج أو التأثيرات على الشركات التي تقوم بذلك. إن التحليلات التجريبية القليلة ودراسات الحالة التي تم إجراؤها على نظم الإدارة البيئية للشركات توفر نظرة ثاقبة للدوافع والنتائج في المقام الأول للشركات الكبيرة متعددة الجنسيات في الولايات المتحدة وأوروبا.

Pratima, Trevor (2003), Strategic Explanations For the Early Adoption of ISO 14001

هدفت الدراسة إلى بيان أن هناك نوعان مختلفان من التفسيرات الإستراتيجية التنافسية حول سبب مصادقة الشركات لشهادة الأيزو 14001. من ناحية، وقد تميل الشركات إلى تعزيز استراتيجياتها الحالية أكثر؛ لتعزيز ميزتها التنافسية. من ناحية أخرى، وقد تستخدم الشركات الأيزو 14001 كآلية؛ لتوجيه استراتيجياتها. هذا هو الدراسة تهدف إلى تحديد التفسير الأكثر ترجيحاً لمصادقة شهادة الأيزو 14001 من خلال اختبار هذه التفسيرات البديلة على عينة من الشركات الأمريكية التي حصلت على شهادة الأيزو 14001 في العامين الأولين بعد طرحها. على وجه الخصوص، حيث قامت هذه الدراسة باختبار ما إذا تم استخدام الأيزو 14001 لتعزيز أو إعادة توجيه استراتيجيات ثابتة فيما يتعلق بالبيئة الطبيعية، والمسؤولية الاجتماعية للشركات، والجودة، وغيرها. وخلصت النتائج إلى أن الشركات التي حصلت على شهادة الأيزو 14001 مبكراً لديها شرعية بيئية كبيرة، وحضور دولي قوي. كما أظهرت التزام الشركة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، والجودة لم يكن مختلفاً بشكل كبير بين الشركات المعتمدة وغير المعتمدة. تشير هذه النتائج إلى أن المتبنين الأوائل لمعيار الأيزو 14001 قد سعوا نحو تعزيز استراتيجية الشركة، بدلاً من إعادة توجيهها.

Melnyk, Sroufe, Calantone (2003), Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance.

هدفت هذه الدراسة إلى زيادة الاهتمام بأنشطة (ISO 14001) وإلى الحد من الإنتاج المتولد عن النفايات واستخدامها والتخلص منها. وقد ركزت هذه الدراسة على الحاجة إلى مثل هذه الأنشطة، في حين أن البحث الحالي يحاول تحديد العناصر التي تشجع أو تثبط تلك الأنشطة. ونتيجة للتحويل من المعيار البيئي والاجتماعي، والاهتمام إلى نظم الإدارة البيئية المؤسسية. والتركيز الأساسي هو أن مثل هذا النظام أمر بالغ الأهمية لقدرة الشركة على تقليل النفايات والتلوث مع تحسين الأداء العام في نفس الوقت. وتقيم هذه الدراسة واستناداً إلى البيانات التي قدمها المسح لمديري أمريكا الشمالية، مواقفهم نحو ISO 14001،

تهدف هذه الدراسة إلى بيان الآثار النسبية لنظم الإدارة البيئية. وتشير النتائج بقوة إلى أن الشركات ذات الإدارة البيئية الرسمية ترى آثارا تتجاوز بكثير الحد من التلوث، وترى تأثيرا إيجابيا حاسما على العديد من أبعاد الأداء. النتائج كما تبين أن الشركات التي اجتازت شهادة ISO لها تأثير أكبر على أداء الشركات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الخبرة مع هذه النظم مع مرور الوقت لها تأثير أكبر على الاختيار واستخدام الخيارات البيئية. وتظهر هذه النتائج الحاجة إلى مزيد من التحقيق في نظم الإدارة البيئية والبيئية الخيارات التي تختارها الشركة، والعلاقات المباشرة وغير المباشرة بين هذه النظم والأداء.

Darnall, Jolley, Handfield (2008), Environmental Management Systems and Green Supply Chain Management.

هدفت هذه الدراسة بيان قدرة المنظمات أن تدعي أن لديها واحدة عندما لا تبذل في الواقع أي محاولة للحد من أضرارها البيئية. وفي الحالات التي تعزز فيها نظم الإدارة البيئية الأداء البيئي للمنظمة، ترى هذه الدراسة المحتمل أن تحدث تحسينات داخل الحدود التشغيلية للمنظمة بدلاً من توسيع نطاقها في جميع مراحل سلسلة التوريد. ومع ذلك، تشير البحوث السابقة إلى أن القدرات التنظيمية المطلوبة لاعتماد نظام الإدارة البيئية قد تسهل تنفيذ غسم والضغوط المؤسسية لاعتماد كل من ممارسات الإدارة متشابهة. وبناء على ذلك، قد يكون لدى متعهدي نظم الإدارة البيئية ميل أكبر لتوسيع نطاق تركيزهم إلى ما وراء حدودهم التنظيمية والاستفادة من ممارسات الإدارة السليمة بيئيا للحد من الآثار البيئية على نطاق المنظومة.

Arimura, Darnall, Katayama (2011), Is ISO 14001 a gateway to more advanced voluntary action? The case of green supply chain management.

هدفت هذه الدراسة تقدير آثار شهادة الأيزو 14001 على الترويج للممارسات الأكثر تقدماً، ألا وهي إدارة سلسلة التوريد الخضراء. تظهر نتائج الدراسة إلى أن الأيزو 14001 تعزز ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء، وتزيد احتمالية تقييم أنظمة إدارة البيئة (ISO) المعتمدة وفقاً للمعيار الأيزو 14001 بنسبة 40% للأداء البيئي لمورديها، وترتفع النسبة إلى 50% بعد قيام مورديهم بممارسات بيئية محددة. وخلصت النتائج الدراسة أنه قد تكون هناك آثار غير متوقعة هامة عند تطبيق الأيزو 14001، وتشجيع الحكومة للعمل بهذا المعيار.

Hashim Zameer , Anam Tara , Uzma Kausar , Aisha Mohsin (2015), Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير جودة الخدمات ورضا العملاء وصورة الشركة على العملاء القيمة المتصورة في القطاع المصرفي في باكستان وطور نموذج لإظهار العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة، ووزعت (200) استبانة من المدن الخمس الكبرى في باكستان. وتوصلت الدراسة إلى: إن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، والصورة المؤسسية تظهر بأن لديها تأثيراً كبيراً على إدراك قيمة العملاء .

3-2 ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

لا شك أن الباحثة استفادت من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، في جوانب أضافت أبعاداً مهمة في إجراء هذه الدراسة، وفي وضع تصور عام للدراسة والتحديد الدقيق لمشكلة الدراسة وأهدافها، حيث تم التطرق مباشرة إلى دراسة المفاهيم الخاصة بنظم إدارة البيئة، وخاصة الجانب المتعلق بتحسين جودة الخدمة في الشركات النفطية على اعتبار أن كثيراً من الدراسات لم تتعرض إليها، ورصد أهم الجوانب هذه النظم، كما أسهمت على المستوى الإجرائي في تحديد نوع المواد المدروسة، وصياغة التساؤلات التي أثارها الباحثة في الدراسة؛ حيث تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:

تميزت الدراسة بأنها اختارت العاملين في الشركات النفطية كعينة دراسة.

تميزت الدراسة بأنها الأولى (حسب معلومات الباحثة) التي تستهدف دراسة تطبيق نظم إدارة البيئة في تحسين جودة خدمة الشركات النفطية في العراق.

الفصل الثالث المنهجية وإجراءات الدراسة

3-1 أداة الدراسة:

تمت صياغة أداة الدراسة (الاستبانة) بالشكل الذي يمكن الباحثة من دراسة متغيرات الدراسة بالشكل الصحيح وتم تحكيم أداة الدراسة من قبل مجموعة من الأساتذة الأكاديميين والمهنيين المختصين في مجال إدارة الأعمال للتحقق من مصداقيتها، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة بغرض استطلاع آرائهم حول أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

هذا وقد أعدت الاستبانة بحيث يقوم المجيب بوضع إشارة (√) أمام كل فقرة من الفقرات الخاصة بالمحور، إذ يوجد مقابل كل فقرة أعمدة تعكس خمسة مستويات للإجابة أو للموافقة من عدمه، ويمثل كل مستوى وزناً معيناً تصاعدياً يتدرج من 1 إلى 5 وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، مع العلم أن جميع البنود كانت إيجابية في الاستبانة، ويبين الجدول رقم (1) الآتي مجالات الإجابة وأوزانها:

جدول رقم (1) مجالات الإجابة وأوزانها

الإجابات بدرجة الموافقة	القيمة المعطاة للبند أو الأوزان
دائماً	5
غالباً	4
أحياناً	3
نادراً	2
كلا على الإطلاق	1

كما وتم إجراء الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة للتأكد من أن أداة الدراسة التي تم استخدامها لديها القدرة على قياس ما ينبغي قياسه، كما تهدف إلى التعرف على درجة مصداقية إجابات العينة ومن الاختبارات التي تم استخدامها في هذه الدراسة الآتي:

1-1-3 اختبار صدق الأداة

والتي تستخدم للتأكد من أن العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة ولتحقيق ذلك قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المختصين كما ذكر سابقاً بهدف التأكد من وضوح العبارات المستخدمة وسهولتها، وشمولها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الأخذ بالملاحظات والآراء التي أبدتها المحكمون وخصوصاً الملاحظات التي اجتمعت الآراء عليها.

3-1-2 ثبات الأداة

والتي تستخدم لمعرفة ثبات الأداة وإمكانية الحصول على نفس البيانات عند إعادة الدراسة باستخدام أداة الدراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظرف واحد ولاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لقياس درجة المصدقية لإجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الاستبانة.

ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات ولذا فإن قيمتها تتراوح بين (صفر-1) وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي 60% فأكثر (P84) (Sekaran, 2003). وقد أظهرت نتائج احتساب هذا المعامل أن ثبات الفقرات كان مقبولاً، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في اختبار الفرضيات، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (2) نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ للتحقق من درجة مصداقية وثبات البيانات الواردة في

الاستبانة

النتيجة	قيمة معامل ألفا	عدد الفقرات	المحور
مقبولة	0.8021	7	المحور الأول والمتعلق بالسياسات البيئية (نظم إدارة البيئة (ISO14001))
مقبولة	0.8267	6	المحور الثاني والمتعلق بالتخطيط (نظم إدارة البيئة (ISO14001))
مقبولة	0.8171	7	المحور الثالث والمتعلق بالتنفيذ والعمليات (نظم إدارة البيئة (ISO14001))
مقبولة	0.7985	6	المحور الرابع والمتعلق بالفحص والإجراءات التصحيحية (نظم إدارة البيئة (ISO14001))
مقبولة	0.7895	6	المحور الخامس والمتعلق بالمراجعة الإدارية (نظم إدارة البيئة (ISO14001))
مقبولة	0.8104	32	المحور السادس والمتعلق بالمتغيرات المستقلة ككل
مقبولة	0.8321	8	المحور السابع والمتعلق بالمتغير التابع : جودة الخدمة في شركات البترول العراقية
مقبولة	0.8331	40	جميع المحاور

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (2) أعلاه أن قيمة معامل كرونباخ (ألفا) لإجابات مجتمع الدراسة على فقرات

الاستبانة لكل محور على حده، والخاص بكل فرضيات الدراسة،

كان أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا وهو (60%)، كما أن قيمة المعامل أيضاً لجميع فقرات الاستبانة كان أكبر من (60%)، ويدل ذلك على وجود درجة مقبولة من المصدقية في الإجابات، وأن هناك اتساق داخلي أيضاً بين فقرات الاستبانة، لذا فقد اعتمدت هذه الاستبانة كمصدر أولي لبيانات الدراسة، وأن هناك اتساق داخلي أيضاً بين فقرات الاستبانة، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

3-2 أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية

نظراً لأن الأسلوب الملائم في التحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها، فقد تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية وباستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك من أجل توظيف البيانات التي تم الحصول عليها لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وفي ضوء طبيعة متغيرات الدراسة وأساليب القياس وأغراض التحليل فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار درجة المصدقية والثبات لبيانات أداة الدراسة: والتي تم توضيحها عند الحديث عن أداة الدراسة.

مقاييس النزعة المركزية: إن مقاييس النزعة المركزية هي عبارة عن قيم تنزع إلى مركز معين، أي أنها تتجه نحو قيمة معينة تقع في المركز أو تقترب منه، وذلك حسب المقياس المدروس، لتعطي دلالة معينة عن مجتمع ما، من خلال بيانات العينة المحسوبة منه (باسم، 2003، 46)، وقد تم استخدام الوسط الحسابي ونسبته كأحد هذه المقاييس:

الوسط الحسابي: تم استخدام الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد على وسط افتراضي قيمته 3 وفقاً لمقياس لكرت الخماسي، والذي يعادل ما نسبته 60% $3=5/(5+4+3+2+1)$ ، إذ تقارن الأوساط الحسابية لكل فقرة مع هذا الوسط من أجل قبول أو رفض الفرضية.

النسبة المئوية للوسط الحسابي: وهي عبارة عن الوسط الحسابي منسوباً إلى القيمة العظمى لمقياس Likert أي (5) ويستخدم للتعبير عن الوسط الحسابي بنسبة مئوية. وتكون الدراسة مقبولة إذا حازت على نسبة (60%) (باسم، 2003، 46)، أي عندما يزيد الوسط الحسابي (3) درجات.

مقاييس التشتت: تبين مقاييس التشتت مدى انتشار البيانات الإحصائية بشكل كمي، أي مدى ابتعادها عن المركز، إذ تقيس انحرافات أو اختلاف المفردات عن أحد المستويات أو المعايير الذي هو عادة أحد المتوسطات، هذا وقد تم استخدام أهم هذه المقاييس وهي:

الانحراف المعياري: ويسمى في بعض الأحيان بالانحراف القياسي، ويعبر عن مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي مقاساً بوحدات المتغير نفسه، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت ويقف في مقدمتها عند التطبيق.

النسب المئوية: يستخدم هذا المقياس لتلخيص البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للمستجيبين، فضلاً عن استخدامه للتعبير عن نسبة الوسط الحسابي لإجاباتهم والتي يطلق عليها نسبة التأثير وذلك وفقاً للمعادلة التالية: نسبة التأثير = الوسط الحسابي/أعلى وزن نسبي.

الانحدار المتعدد: يستخدم هذا الاختبار في حالة وجود عدة متغيرات مستقلة ومتغير تابع واحد، حيث يستخدم لقياس أثر كل متغير مستقل لوحدة على المتغير التابع وكذلك قياس أثر كل المتغيرات المستقلة مع بعض على المتغير التابع، ويشترط لإجراء هذا الاختبار شرطان الأول أتباع المتغير المراد إجراء الاختبار على متوسطة للتوزيع الطبيعي والثاني أن يكون حجم العينة كبيراً يتجاوز 30 مفردة فضلاً عن أنها عشوائية أو مسحية.

ولاستجلاء آراء عينة الدراسة بصدد معرفة بصدد أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، فقد اعتمدت الباحثة معالجة البيانات الوسط الحسابي كمقياس لإجابات أفراد العينة، ومعامل الاختلاف لقياس مدى التشتت في إجابات أفراد العينة.

3-3 الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة

توطئة لتحليل نتائج الدراسة، تناولت الباحثة في هذه الفقرة استعراض الخصائص الديموغرافية لتحليل نتائج الدراسة من خلال وصفا تفصيليا لخصائص عينة الدراسة استنادا إلى إجاباتهم عن الأسئلة الواردة في الاستبانة ضمن فقرة البيانات الشخصية والعامية وذلك على النحو التالي:

- الفئة العمرية

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب الفئة العمرية:

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	20	16%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	47	37.6%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	38	30.4%
50 سنة فأكثر	20	16%
المجموع	125	100%

تشير نتائج الجدول رقم (3) إلى أن أغلبية أفراد المجتمع هم ممن ينتمون إلى الفئة العمرية 30- أقل من 40 إذ بلغ عددهم 47 وبنسبة 37.6% يليه الفئة العمرية 40-أقل من 50 إذ بلغ عددهم 38 وبنسبة 30.4% إما الفئة العمرية أقل من 30 والفئة 50 فأكثر فقد بلغ عددهم 20 وبنسبة 16%.

- المؤهل العلمي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (4) توزيع أفراد المجتمع حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	البيان
20 %	25	ثانوية عامة فأقل
24.8 %	31	دبلوم
42.4 %	53	بكالوريوس
12.8 %	16	دراسات عليا
100 %	125	المجموع

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول السابق أن حملة شهادة البكالوريوس يمثلون غالبية أفراد المجتمع الأمر الذي يشير إلى تمتع العينة بالتأهيل المناسب الذي يمكنهم من فهم الاستبانة والإجابة عليها بشكل جيد، إذ بلغ عددهم 53 فرداً بما نسبته 42.4 % من إجمالي المجتمع، يليه من يحملون شهادة الدبلوم إذ يبلغ عددهم 31 فرد من أفراد المجتمع بنسبة 24.8 % في حين بلغ عدد من يحملون مؤهل ثانوية عامة فأقل 25 شخص من أفراد المجتمع وبنسبة 20 % من إجمالي المجتمع، وأخيراً من الدراسات العليا إذ بلغ عددهم 16 إفراد بما نسبته 12.8 % من إجمالي المجتمع.

- عدد سنوات الخبرة

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (5) توزيع أفراد المجتمع حسب عدد سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	15	12%
5 - أقل من 10 سنوات	34	27.2%
10 - أقل من 15 سنة	49	39.2%
15 سنة فأكثر	27	21.6%
المجموع	125	100%

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (5) إلى أن أعلى نسبة من أفراد العينة للذين تبلغ سنوات خدمتهم من 10- أقل من 15 سنة إذ بلغ عددهم 49 وبنسبة 39.2% يليه 5 - أقل من 10 سنوات إذ بلغ عددهم 34 وبنسبة 27.2% يليه 15 سنة فأكثر إذ بلغ عددهم 27 وبنسبة 21.6%، ثم الأفراد التي تقع سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات حيث بلغ عددهم 15 وبنسبة 12%.

- حسب المسمى الوظيفي

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

جدول رقم (6) توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	البيان
16	20	مدير
17.6	22	رئيس شعبة
21.6	27	رئيس قسم
18.4	23	فني
26.4	33	إداري
%100	125	المجموع

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (6) أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من ينتمون إلى المسمى الوظيفي إداري حيث بلغ عددهم 33 فرداً وبنسبة 26.4 % بينما بلغ عدد الأفراد من هم بالمسمى الوظيفي رئيس قسم حوالي 27 وبنسبة 21.6%، إما المسمى الوظيفي فني فقد بلغ عددهم 23 وبنسبة 18.4 %، إما المسمى الوظيفي رئيس شعبة فقد بلغ عددهم 22 وبنسبة 17.6 % وأخيراً المسمى الوظيفي مدير فقد بلغ عددهم 20 وبنسبة 16 % .

- حسب عدد الدورات

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات:

جدول رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب عدد الدورات

البيان	التكرار	النسبة %
دورة واحدة	18	14.4
دورتين	27	21.6
ثلاثة دورات	46	36.8
أربع دورات فأكثر	34	27.2
المجموع	125	%100

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (7) أن معظم أفراد عينة الدراسة هم أخذ ثلاث دورات حيث بلغ عددهم 46 فرداً وبنسبة 36.8 % بينما بلغ عدد الأفراد ممن اخذ أربع دورات فأكثر حوالي 34 وبنسبة 27.2%، يليه ممن اخذ دورتين فقد بلغ عددهم 27 وبنسبة 21.6 % وأخيراً ممن اخذ دورة واحدة فقد بلغ عددهم 18 وبنسبة 14.4 % .

الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات

بغية استجلاء آراء عينة الدراسة بصدده معرفة أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، فقد اعتمدت الباحثة لمعالجة البيانات الوسط الحسابي كمقياس لإجابات أفراد العينة، والانحراف المعياري لقياس مدى التشتت في إجابات أفراد العينة.

1-4 تحليل البيانات

بهدف تحليل نتائج إجابات أفراد مجتمع الدراسة فقد تم تصنيف الأوساط الحسابية لمجتمع الدراسة باحتساب المتوسط المرجح من خلال حساب طول الفترة وهي $0.8 = 4/5$ ، حيث 4 تمثل عدد المسافات، وتمثل 5 عدد الاختبارات وبالتالي يصبح التوزيع كما هو في الجداول التالي:

الجدول رقم (8) الأوساط المرجحة لإجابات مجتمع الدراسة

المستوى	المتوسط المرجح
معدومة	1.79-1
قليلة	2.59-1.8
متوسطة	3.39-2.6
عالية	4.19-3.4
عالية جداً	5-4.2

وكانت نتائج إجابات أفراد مجتمع الدراسة على المحاور التي تناولتها الاستبانة، بناءً على تحليل تلك الإجابات، كما يلي:

1-1-4 تحليل آراء أفراد مجتمع الدراسة حول نظم إدارة البيئة (ISO14001).

1- السياسات البيئية: (المحور الأول)

تضمن المحور الأول في الاستبانة على 7 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها وكانت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة ككل حول هذا المحور كما يلي:

جدول رقم (9) نتائج رأي أفراد المجتمع حول السياسات البيئية

المحور الأول	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	المستوى
1- تضع الشركة سياسة بيئية واضحة وموثقة من أجل الالتزام بتطبيق نظام الإدارة البيئية فيها.	3.8221	76.442	.6723	عالي
2- تتناسب السياسات البيئية في الشركة مع طبيعة التأثير البيئي للأنشطة والمنتجات والخدمات.	4.0112	80.224	.8102	عالي
3- تتضمن السياسة البيئية للشركة عمليات التحسين المستمر للوقاية من حدوث التلوث.	4.1103	82.206	.9045	عالي
4- تتضمن السياسة البيئية للشركة الالتزام بالتشريعات والقوانين البيئية ذات الصلة بعمليات الشركة.	3.8756	77.512	.8856	عالي
5- يوجد نظام في الشركة لتوثيق جميع السياسات البيئية لإيصالها لجميع الأفراد العاملين.	3.8897	77.794	.9456	عالي
6- يتم تعميم كافة نتائج تطبيق السياسات البيئية على جميع الأفراد العاملين في الشركة.	3.7761	75.522	0.8721	عالي

عالي	0.8874	75.108	3.7554	7- تمتاز السياسة البيئية في الشركة بأنها ذات قيمة للمجتمع.
------	--------	--------	--------	--

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك اتفاق بين أفراد مجتمع الدراسة على السياسات البيئية على مستوى الفقرات الفرعية، وقد نالت الفقرات رقم (3) على أعلى وسط حسابي قدره 4.11 وبنسبة 82.206% ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد المجتمع، أي أنهم يقتربون بأرائهم وبنسبة كبيرة على أهمية محور السياسات البيئية، بينما حصلت الفقرة رقم (7) على أقل وسط حسابي بلغ 3.75 وبسبة موافقة 75.10%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء المجتمع حول الفقرات.

يتبين من الجدول السابق أن أفراد المجتمع ككل متفقين على محور السياسات البيئية وبنسبة موافق 82.664%، وبوسط حسابي قدره 4.1332 وبمستوى عالي، الأمر الذي يشير إلى اتفاق المستجيبين على محور السياسات البيئية. وبتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التالي:

جدول رقم (10) نتائج رأي أفراد المجتمع حول السياسات البيئية

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الأول
عالي	.8012	82.664	4.1332	السياسات البيئية

2- تحليل آراء أفراد المجتمع حول التخطيط (المحور الثاني)

تضمن المحور الثاني في الاستبانة على 6 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها للعينة ككل حول المحور الثاني التخطيط .

جدول رقم (11) نتائج رأي أفراد المجتمع حول التخطيط

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الثاني
عالي جدا	.69386	84.42	4.2210	التخطيط

يلاحظ من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور التخطيط، بنسبة موفق 84.42 وبوسط حسابي قدره 4.22 وبمستوى عالي جداً، ويدل ذلك على اقتراب آراء مجتمع الدراسة، أي أنهم يقتربون بأرائهم بنسبة كبيرة على أهمية محور التخطيط. وتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التالي:

جدول رقم (12) نتائج رأي أفراد المجتمع حول التخطيط

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الثاني
عالي جدا	.9878	86.682	4.3341	1- يوجد لدى الشركة خطة لانجاز الأهداف البيئية المحددة.
عالي	0.8876	80.044	4.0022	2- تتناسب أهداف وغايات الشركة مع السياسات البيئية المتبعة.
عالي	.88604	79.978	3.9989	3- تعد الشركة برنامج عمل لإنجاز الأهداف والغايات بما يتناسب مع المعلومات المستخدمة.
عالي	.9543	76.536	3.8268	4- تقوم الشركة بتطبيق كافة المتطلبات القانونية والتغيرات الخاصة بالبيئة.

عالي	.9832	80.22	4.0110	5- تلتزم الشركة بصياغة الاستراتيجيات الخاصة بالنواحي البيئية .
عالي	.8856	77.512	3.8756	6- تتبع الشركة كافة الإجراءات التي تعمل على تحديد الجوانب البيئية التي ترتبط بكافة المنتجات والخدمات وقياس مدى تأثيرها.

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن هناك اتفاق بين أفراد مجتمع الدراسة على أن عناصر محور التخطيط، وقد نالت الفقرة رقم 1 على أعلى وسط حسابي قدره 4.334، ومستوى عالي جداً، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد مجتمع الدراسة، أي أنهم يقتربون بأرائهم بنسبة كبيرة على أهمية محور التخطيط، بينما كانت الفقرة رقم 4 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.82، وبنسبة موافقة 76.53%، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء مجتمع الدراسة حول الفقرات.

3- نتائج رأي أفراد المجتمع حول التنفيذ والعمليات

تضمن المحور الثالث في الاستبانة على 7 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول محور التنفيذ والعمليات.

جدول رقم (13) نتائج رأي أفراد المجتمع حول التنفيذ والعمليات

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الثالث
عالي	.7654	77.552	3.8776	التنفيذ والعمليات

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور التنفيذ والعمليات ، بنسبة موفق 77.55%، وبوسط حسابي قدره 3.87، وبمستوى عالي. وتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين التي :

جدول رقم (14) نتائج رأي أفراد المجتمع حول التنفيذ والعمليات

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الثالث
عالي	0.9972	79.68	3.984	1- توفر الشركة الموارد الضرورية (الموارد البشرية والتكنولوجية والمهارات المتخصصة) لرقابة وتنفيذ نظام الإدارة البيئية فيها.
عالي	0.8721	75.522	3.7761	2- تحدد الشركة كافة الاحتياجات التدريبية لتنفيذ نظام الإدارة البيئية فيها.
عالي	0.8874	75.108	3.7554	3- توفر الشركة إجراءات لجعل الأفراد العاملين في جميع المستويات الإدارية على وعي بكافة القضايا البيئية.
عالي	0.94556	75.53	3.7765	4- تقوم الشركة بتحديد كافة العمليات والأنشطة التي ترتبط بالجوانب البيئية.

عالي	0.8721	75.522	3.7761	5- تضع الشركة إجراءات مناسبة لتحديد الحوادث المحتملة والاستجابة الفورية لها عند تنفيذ العمليات والأنشطة.
عالي	.9543	76.536	3.8268	6- تقوم الشركة بعقد الاتفاقيات والندوات حول القضايا البيئية.
عالي	0.8721	75.522	3.7761	7- تحدد الشركة الواجبات والمسؤوليات تجاه الجوانب البيئية وتنشرها من أجل بناء إدارة بيئية فعالة.

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الثالث والمتعلقة بمحور التنفيذ والعمليات تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (14)، وقد نالت الفقرة رقم 1 على أعلى وسط حسابي قدره 3.98 وبمستوى عالي، ويدل ذلك على اقتراب آراء أفراد مجتمع الدراسة، أي أنهم يقتربون بأرائهم بنسبة كبيرة على أهمية محور التنفيذ والعمليات، بينما كانت الفقرة رقم 3 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.75، وبنسبة موافقة 75.10%، وبمستوى عالي، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء مجتمع الدراسة حول الفقرات.

4- نتائج رأي أفراد المجتمع حول الفحص والإجراءات التصحيحية (المحور الرابع)

تضمن المحور الرابع في الاستبانة على 6 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول الفحص والإجراءات التصحيحية.

جدول رقم (15) نتائج رأي أفراد المجتمع حول الفحص والإجراءات التصحيحية

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الرابع
عالي	.8221	79.956	3.9978	الفحص والإجراءات التصحيحية

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة ككل متفقون على أهمية محور الفحص والإجراءات التصحيحية، بنسبة موفق 79.95%، وبوسط حسابي قدره 3.99، وبمستوى عالي، ويدل ذلك على اقتراب آراء مجتمع الدراسة. وتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين الآتي:

جدول رقم (16) نتائج رأي أفراد المجتمع حول الفحص والإجراءات التصحيحية

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الرابع
عالي	0.8721	73.966	3.6983	1- تضع الشركة لوائح وتعليمات تهدف إلى رصد وقياس بشكل منتظم الأنشطة التي لها تأثير كبير على البيئة.
عالي	.86504	81.34	4.0670	2- تضع الشركة برامج دورية لتدقيق نظام الإدارة البيئية فيها.
عالي	0.9910	77.52	3.8760	3- تقضي إجراءات الفحص والمراجعة إلى تحديد المسؤوليات والصلاحيات والإبلاغ عن النتائج.
عالي	0.9211	71.128	3.5564	4- تضع الشركة الإجراءات لتحديد الإجراءات التصحيحية لضمان تنفيذ نظام إدارة البيئة.
عالي	.94507	77.878	3.8939	5- تقوم الشركة بحفظ وفهرسة المستندات الخاصة بتنظيم الإدارة البيئية.
عالي	0.8721	75.522	3.7761	6- تستطيع الشركة عن طريق إجراءات الفحص والتصحيح التحكم بالممارسات البيئية بكل سهولة .

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الرابع والمتعلقة بمحور الفحص والإجراءات التصحيحية تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (16)، وقد نالت الفقرة رقم 2 على أعلى وسط حسابي قدره 4.067، وبمستوى عالي، بينما كانت الفقرة رقم 4 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.55، وبنسبة موافقة 71.12%، وبمستوى عالي، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء مجتمع الدراسة حول الفقرات.

5- نتائج رأي أفراد المجتمع حول المراجعة الإدارية (المحور الخامس)

تضمن المحور الرابع في الاستبانة على 6 أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول المراجعة الإدارية.

جدول رقم (17) نتائج رأي أفراد المجتمع حول المراجعة الإدارية

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الرابع
عالي	.8542	82.446	4.1223	المراجعة الإدارية

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة ككل متفقون على أهمية محور المراجعة الإدارية، بنسبة موفق 82.44%، وبوسط حسابي قدره 4.12، وبمستوى عالي، ويدل ذلك على اقتراب آراء مجتمع الدراسة. وبتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين الآتي:

جدول رقم (18) نتائج رأي أفراد المجتمع حول المراجعة الإدارية

المستوى	الانحراف المعياري	نسبة الوسط الحسابي %	الوسط الحسابي	المحور الخامس
عالي	.6723	76.442	3.8221	1- تضع الشركة فترات زمنية كافية لضمان استمرارية ملائمتها وضمان فاعليتها.
عالي	.8102	80.224	4.0112	2- تضمن الشركة عملية استعراض المعلومات الهامة والضرورية التي تسمح للإدارة فيها بالفحص والتنفيذ والتصحيح.
عالي	.88604	79.978	3.9989	3- تقوم الشركة بتحسين فعالية نظم الإدارة البيئية بشكل مستمر عن طريق وضع خطط سريعة لمواجهة الحوادث أو الظروف الخطيرة.

عالي	.9543	76.536	3.8268	4- تعمل الشركة من خلال المراجعة الإدارية على تصحيح الأخطاء للوصول إلى التحسين المستمر في الأداء البيئي.
عالي	0.8721	75.522	3.7761	5- تعمل الشركة على مراقبة التكاليف البيئية لتوفير اعتمادات وموارد مالية لتمويل برنامج حماية البيئة والمحافظة عليها.
عالي	.9543	76.536	3.8268	6- تبرز المراجعة الإدارية حاجة الشركة إلى عمل تغييرات مستمرة في عناصر منظومة الإدارة البيئية.

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة للمحور الرابع والمتعلقة بمحور المراجعة الإدارية تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (18)، وقد نالت الفقرة رقم 2 على أعلى وسط حسابي قدره 4.01، وبمستوى عالي، بينما كانت الفقرة رقم 5 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.77، وبنسبة موافقة 75.52%، وبمستوى عالي، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء مجتمع الدراسة حول الفقرات.

2-1-4 تحليل آراء أفراد العينة حول جودة الخدمة في شركات البترول العراقية (المتغير التابع).

جدول رقم (19) نتائج رأي المجتمع حول جودة الخدمة في شركات البترول العراقية

المتغير التابع	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	المستوى
جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	3.9120	78.24	.64839	عالي

يتضح من الجدول السابق أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، بنسبة موفق 78.24%، وبوسط حسابي قدره 3.912%، وبمستوى قدره عالي، ويدل ذلك على اقتراب آراء مجتمع الدراسة. وبتحليل رأي مجتمع الدراسة على مستوى كل فقرة تبين الآتي:

جدول رقم (20) نتائج رأي المجتمع حول جودة الخدمة في شركات البترول العراقية

المتغير التابع	الوسط الحسابي	نسبة الوسط الحسابي %	الانحراف المعياري	المستوى
1- تقوم الشركة على دعم مشاريع البحث والتطوير في مجال التكنولوجيا لرفع مستوى الجودة في الشركة.	3.6872	73.744	1.00694	عالي
2- تستخدم الشركة منهجية علمية سليمة لحصر المصادر التي تولد الانبعاثات والتلوث.	3.5754	71.508	1.10090	عالي
3- تهتم الشركة بضمان الالتزام بتطبيق عمليات التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى ضمان الجودة.	3.2905	65.81	1.25621	متوسط

عالي	.81981	83.464	4.1732	4- تعتمد الشركة على نتائج تقارير المراجعة والرقابة الداخلية لمعرفة مدى كفاءة إدارة الجودة فيها.
عالي	.78847	80.252	4.0126	5- تعمل الشركة وباستمرار بالرقابة المستمرة للوثائق التي تتعلق بالسياسات البيئية لضمان ضبط الجودة.
عالي	.73494	75.322	3.7661	6- يرى جميع الأفراد العاملين في الشركة أن الوصول إلى أعلى مستويات الجودة هي من مسؤولياتهم.
متوسط	.76322	65.028	3.2514	7- ترصد الشركة وبشكل مستمر كافة البيانات والمعلومات عن الملوثات وتراكمها في بيئة العمل.
عالي	1.00078	76.424	3.8212	8- تأخذ الشركة بآراء واقتراحات الأفراد العاملين لتحسين إجراءات العمل.

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن الوسط الحسابي لجميع العناصر الفرعية المكونة لمحور جودة الخدمة في شركات البترول العراقية تقع ضمن الوسط الحسابي المقبول والمشار إليه في الجدول رقم (20)، وقد نالت الفقرة رقم 4 على أعلى وسط حسابي قدره 4.1732، وبمستوى عالي، بينما كانت الفقرة رقم 7 هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.2514، وبنسبة موافقة 65.028%، وبمستوى متوسط، مما يدل على عدم وجود فرق كبير بين آراء مجتمع الدراسة حول الفقرات.

2-4 اختبار فرضيات الدراسة

بغية استجلاء آراء عينة الدراسة بصدد التعرف على أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية من خلال اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات، ويكون معيار القبول أو الرفض للفرضيات وهو مستوى دلالة الإحصائية 0.05.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للسياسات البيئية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للتخطيط على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للتنفيذ والعمليات على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للفحص والإجراءات التصحيحية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية .

الفرضية الفرعية الخامسة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للمراجعة الإدارية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية .

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية تعزى إلى العوامل الشخصية والديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات).

لاختبار الفرضية تم استخدام الانحدار المتعدد، ولكن قبل إجراء الانحدار المتعدد لا بد من إجراء الاختبارات القبليّة من أجل الحصول على نتائج حقيقة وليس نتائج مزيفة مثل اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، بحيث إذا كانت البيانات غير موزعة طبيعياً فان نتائج التحليل تكون غير دقيقة ولا يمكن الاعتماد عليها، إضافة إلى اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة، حيث إن وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة يؤدي إلى صعوبة فصل تأثير كل متغير على حد.

اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار (Kolmogorov _ Smirnov _ test) لاختبار مدى أتباع البيانات للتوزيع الطبيعي حيث تتبع البيانات التوزيع الطبيعي عندما تكون القيمة المعنوية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (5%) ويوضح الجدول (21) نتائج الاختبار:

جدول رقم (21) نتيجة اختبار (K-S) حول أتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي

الفقرات	قيمة مستوى الدلالة	دلالة الفرق عن توزيع الطبيعي	النتيجة
المحور الأول المتعلق بالسياسات البيئية	0.3210	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
المحو الثاني والمتعلق بالتخطيط	0.2243	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
المحور الثالث والمتعلق بالتنفيذ والعمليات	0.1954	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي

المحور الرابع والمتعلق بالفحص والإجراءات التصحيحية	0.2235	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
المحور الخامس والمتعلق بالمراجعة الإدارية	0.2665	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي
المحور الخامس والمتعلق بالمتغير التابع جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	0.1873	لا توجد فروق دالة	يتبع التوزيع الطبيعي

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل المتغيرات المدروسة أكبر من القيمة 0.05، أي أنه عند مستوى الثقة 95% لا توجد فروق دالة إحصائية في توزيع قيم كل المتغيرات عن التوزيع الطبيعي، وبالتالي تقبل فرضية العدم والتي تقول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وترفض الفرضية البديلة التي تقول أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فإنه يمكن استخدام الاختبارات البارامترية عليها (الانحدار المتعدد).

اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

جدول رقم (22) نتيجة اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

الفقرات	vif	التباين المسموح Tolerance	النتيجة
المحور الأول المتعلق بالسياسات البيئية	2.42	0.413223	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الثاني والمتعلق بالتخطيط	2.98	0.33557	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الثالث والمتعلق بالتنفيذ والعمليات	2.62	0.38167	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الرابع والمتعلق بالفحص والإجراءات التصحيحية	2.75	0.3636	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الخامس والمتعلق بالمراجعة الإدارية	2.83	0.3533	لا يوجد ارتباط متعدد

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من الجدول (22) الخاص بنتائج معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)) أن قيمة معامل التضخم لكل محاور الدراسة أقل من 5 وبالتالي فإن ذلك مؤشر على عدم وجود ارتباط متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة، لذلك أصبحت البيانات جاهزة للتحليل.

نتائج الانحدار المتعدد:

يستخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع، المتغيرات المستقلة التفسيرية قد تكون مستمرة أو فئوية وفيما يلي نتائج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية:

جدول رقم (23) قيمة معامل التحديد ومعامل الارتباط المتعدد

A	adjusted R Square	R Square	R
	.838	.842	.915

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

جدول رقم (24) نتائج الانحدار المتعدد

Sig.	T	Std. Error	B	
.001	3.433	.143	.491	(Constant)
.000	3.416	.132	.451	السياسات البيئية
.000	3.346	.127	.425	التخطيط
.002	3.522	.113	.398	التنفيذ والعمليات
.000	3.549	.122	.433	الفحص والإجراءات التصحيحية
.000	3.458	.131	.453	المراجعة الإدارية

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (23) أن قيمة معامل التحديد 0.84، أن 84% تقريباً من التغيرات في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية مجتمع الدراسة يرجع إلى كل من السياسات البيئية، التخطيط، التنفيذ والعمليات، الفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية وبالتالي يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

الجدول (24) يبين نتائج الانحدار المتعدد، ومن خلال الجدول نلاحظ وجود اثر معنوي للسياسات البيئية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية حيث بلغ قيمة معامل التأثير 451. وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى (H01) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات البيئية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية)، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات البيئية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

متغير التخطيط فبين الجدول وجود اثر معنوي للتخطيط في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغ قيمة معامل التأثير 425، أي أنه مع ثبات العوامل الأخرى فإن 1% من التغير في التخطيط يؤدي إلى 0.425% من التغير في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية (H02) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية)، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

متغير التنفيذ والعمليات فبين الجدول إلى وجود اثر معنوي للتنفيذ والعمليات في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغ قيمة معامل التأثير 398. وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة (H03) : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتنفيذ والعمليات على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية)، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتنفيذ والعمليات على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

متغير الفحص والإجراءات التصحيحية فبين الجدول إلى وجود تأثير معنوي للفحص والإجراءات التصحيحية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير 0.433 وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة (H04) لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفحص والإجراءات التصحيحية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية)، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفحص والإجراءات التصحيحية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

متغير المراجعة الإدارية فيبين الجدول إلى وجود تأثير معنوي للمراجعة الإدارية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير 0.453 وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة (H_0) لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمراجعة الإدارية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمراجعة الإدارية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية تعزى إلى العوامل الشخصية والديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات).
لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم إجراء اختبار تحليل التباين وكانت نتائج الاختبار كما يلي:

جدول رقم (25) نتائج اختبار تحليل التباين لدراسة اثر المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بمجتمع الدراسة على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية

المتغير المدروس	مصدر التباين	F	قيمة مستوى الدلالة	دالة التأثير
اثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية	العمر	.871	.351	لا يوجد اثر
	المؤهل العلمي	5.609	.012	يوجد اثر
	الخبرة	3.604	.047	يوجد اثر
	المسمى الوظيفي	2.383	.094	لا يوجد اثر
	عدد الدورات	4.543	.194	لا يوجد اثر

إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول (25) أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0.05 بالنسبة إلى لكل من العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات، أي أنه عند مستوى الثقة 95% لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على اثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية وعليه فإننا نقبل الفرضية العدمية، بعدم وجود اثر للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على وجود اثر للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، بينما كانت قيمة المعنوية لكل من المؤهل العلمي، الخبرة اقل من 5% أي انه عند مستوى الثقة 95% يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الخبرة)،

على أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية. وعليه فإننا نرفض الفرضية العدمية، بعدم وجود أثر للمتغيرات الشخصية (الخبرة والمؤهل العلمي) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، ونقبل البديلة الفرضية البديلة والتي تنص على وجود اثر للمتغيرات الشخصية (الخبرة والمؤهل العلمي) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

3-4 النتائج

تبين من خلال تحليل النتائج ما يلي:

أن أفراد المجتمع ككل متفقين على محور السياسات البيئية وبنسبة موافق 82.664 %، وبوسط حسابي قدره 4.1332، ومستوى عالي، الأمر الذي يشير إلى اتفاق المستجيبين على محور السياسات البيئية.

أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور التخطيط، بنسبة موفق 84.42 وبوسط حسابي قدره 4.22، ومستوى عالي جداً، ويدل ذلك على اقتراب آراء مجتمع الدراسة، أي أنهم يقتربون بأرائهم بنسبة كبيرة على أهمية محور التخطيط.

أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور التنفيذ والعمليات، بنسبة موفق 77.55 %، وبوسط حسابي قدره 3.87، ومستوى عالي.

أن مجتمع الدراسة ككل متفقون على أهمية محور الفحص والإجراءات التصحيحية، بنسبة موفق 79.95 %، وبوسط حسابي قدره 3.99، ومستوى عالي.

أن مجتمع الدراسة ككل متفقون على أهمية محور المراجعة الإدارية، بنسبة موافقة 82.44 %، وبوسط حسابي قدره 4.12، ومستوى عالي.

أن مجتمع الدراسة ككل يرون بأهمية محور جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، بنسبة موفق 78.24 %، وبوسط حسابي قدره 3.912 %، ومستوى قدره عالي.

نلاحظ من خلال قيمة معامل التحديد 0.84، أن 84% تقريباً من التغيرات في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية مجتمع الدراسة يرجع إلى كل من السياسات البيئية، التخطيط، التنفيذ والعمليات، الفحص والإجراءات التصحيحية، والمراجعة الإدارية وبالتالي يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

وجود اثر معنوي للسياسات البيئية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية حيث بلغ قيمة معامل التأثير 451. وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى (H01) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات البيئية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات البيئية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

وجود اثر معنوي للتخطيط في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغ قيمة معامل التأثير 425، أي أنه مع ثبات العوامل الأخرى فإن 1% من التغير في التخطيط يؤدي إلى 0.425% من التغير في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية (H02) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

وجود اثر معنوي للتنفيذ والعمليات في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغ قيمة معامل التأثير 398. وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة (H03) : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتنفيذ والعمليات على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتنفيذ والعمليات على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

وجود تأثير معنوي للفحص والإجراءات التصحيحية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير 0.433 وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة (H04) لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفحص والإجراءات التصحيحية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للفحص والإجراءات التصحيحية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

وجود تأثير معنوي للمراجعة الإدارية في جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، حيث بلغت قيمة معامل التأثير 0.453 وبالتالي يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة (H_{05}) لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمراجعة الإدارية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمراجعة الإدارية على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

يلاحظ من خلال قيمة مستوى الدلالة أكبر من القيمة 0.05 بالنسبة إلى لكل من العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات، أي انه عند مستوى الثقة 95% لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على اثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية وعليه فإننا نقبل الفرضية العدمية، بعدم وجود اثر للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، ونرفض الفرضية البديلة والتي تنص على وجود اثر للمتغيرات الشخصية (العمر، المسمى الوظيفي، عدد الدورات) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، بينما كانت قيمة المعنوية لكل من المؤهل العلمي، الخبرة اقل من 5% أي انه عند مستوى الثقة 95% يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للمتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، الخبرة)، على اثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية. وعليه فإننا نرفض الفرضية العدمية، بعدم وجود اثر للمتغيرات الشخصية (الخبرة والمؤهل العلمي) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية، ونقبل البديلة الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر للمتغيرات الشخصية (الخبرة والمؤهل العلمي) على نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية.

4-4 التوصيات

عند الاطلاع على النتائج ضلعت الباحثة إلى التوصيات التالية:

ضرورة الاستمرار في التركيز على محور السياسات البيئية حيث إنها تشكل الدعامة الأساسية لتطبيق هذا المعيار وتعميمه على مؤسسات أخرى ذات علاقة بالبيئة.

يعتبر التخطيط من وسائل تطبيق هذا المعيار المتعلق بالحفاظ على البيئة حيث انه حاز على اعلى مستوى من آراء المستجيبين وبالتالي لابد من الاهتمام بالجوانب المتعلقة بالاستمرار بقيام الشركات بالتخطيط المستمر.

بما أن محور التنفيذ والعمليات جاءت بمستوى مرتفع أيضا فهذا دليل ان التنفيذ والعمليات جزء مكمل للتخطيط في الحفاظ على محور السياسات البيئية والتركيز على زيادة الاهتمام والتعميم على المؤسسات الأخرى وكذلك محور المراجعة الإدارية.

ضرورة الاستمرار في التركيز وزيادة الاهتمام بالعوامل الديمغرافية والتي من شأنها ديمومة الجودة الخدمة في الشركات البترول العراقية لتنسجم مع العوامل الأخرى المشار إليها أعلاه.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

- أبو القاسم، محمد (2005)، نظم الإدارة البيئية. مجلة أسيوط للدراسات البيئية، مصر، 2(29)، 23-45.
- اسعد، اورمان (2000)، التسويق السياحي والفندقي، (ط1)، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- باسم، غدير (2003)، العالم الرقمي وآلية تحليل البيانات، سلسلة الرضا للمعلومات، ص ص 167-168.
- بروش، زين الدين ودهيمي، جابر (2001)، دور نظام إدارة البيئة في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات- دراسة حالة شركة اسمنت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول لأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و23 نوفمبر.
- حمود، خضير كاظم (2002)، إدارة الجودة وخدمة العملاء، (ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الدرادكة مأمون وشلبي، طارق (2002)، الجودة في المنظمات الحديثة، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الدرادكة، مأمون (2001)، إدارة الجودة الشاملة، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الدرادكة، مأمون (2006)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (ط1)، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- صالح، احمد علي (2011)، تقويم برامج التدريب البيئي في اطار المواصفة العالمية ISO-14001 دراسة تجريبية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، القدس، 1(25).
- الصقار، عبد الكريم خليل ابراهيم (2008)، "نموذج لتقويم نظامي إدارة الجودة والبيئة وفقا لمتطلبات ST Cl'ements، أطروحة دكتوراة منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، مدينة ورقلة، الجزائر.
- الصيرفي، محمد عبدالفتاح (2003)، الإدارة الرائدة، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الضمور، هاني (2005)، تسويق الخدمات، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر.

الطائي، يوسف حجيم وآخرون (2009)، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، عمان، الأردن: دار اليازوري.

عابدين، حمد (2006)، قياس جودة الخدمات الهاتفية التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات غزة من وجهة نظر الزبائن، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

العالم، فتحي (2010)، نظم إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية"، دراسة علمية وتطبيقية"، (ط1)، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

عبد الصمد، نجوى (2005)، طلال محمد ماضي بطاينة، الإدارة البيئية للمنشآت الصناعية كمدخل حديث للتميز التنافسي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

العبدلات (2015)، تحديد العوامل المؤثرة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 بوجود ثقافة الجودة والإنتاج الأنظف متغيرات وسيطة على الأداء البيئي: دراسة حالة على شركة المثالية للصناعات الكيماوية، قسم إدارة الأعمال/كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط عمان - الأردن.

عزاوي، محمد عبد الوهاب (2002)، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 14000 و ISO 9000k، (ط1)، عمان: دار وائل للنشر.

العزاوي، نجم والنقار، عبدالله (2015)، استراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات إدارة البيئة، عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

العزاوي، نجم والنقار، عبدالله حكمت (2007)، إدارة البيئة- نظم ومتطلبات ISO 14000، (ط1)، عمان، الأردن: دار الميسرة.

العلي، عبد الستار (2008)، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، (ط2)، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

فزعلي، احمد (2007)، البيئية والتنمية المستدامة: الاطار المعرفي والتقييم المحاسبي، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، (ط1)، القاهرة: كلية الهندسة، جامعة القاهرة.

وهدان، بدر (2008)، المؤتمر السنوي الثامن والثلاثون لقضايا السكان والتنمية (الواقع والتحديات) المركز الديموغرافي بالقاهرة.

Airey, David and Bennett, Marion (2007). Service Quality in Higher Education: The Experience of Overseas Students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(2), 55-67.

Ann, G.E., Zailani, S.M & Wahid, N.A. (2006). A study on the impact of environmental management system (EMS) Certification towards firm performance in Malaysia. *Management of Environmental Quality "An International Journal"*, 17(1), 73-87.

Arimura, Darnall, Katayama (2011). Is ISO 14001 a gateway to more advanced voluntary action? The case of green supply chain management. *Journal of Environmental Economics and Management*, 61, 170–182.

Awasthi, Ashwini K. and Dogra, Balram (2006). Measuring Service Quality in Banks: An Assessment of Service Quality Dimensions. The conference on 'Global Competitiveness' at the Indian Institute of Management.

Bedman, Narteh and John , Kuada (2015). Customer Satisfaction with Retail Banking Services Quality in Ghana, University of Ghanna Business School , Department of marketing. *Thunderbird International Business Review*, 56(4), 58.

Berry, L. L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V. A. (2004). Improving Service Quality in America: Lessons Learned. *The Academy of Management Executive*, 8(2), 32-52.

Berry, L., Zeithaml, V. and Parasuraman, A. (1985). Quality Counts in Services Too. *Business Horizons*, 45-46.

Carman, J. M. (1990). Consumers' perceptions of service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33–55.

Caro, Laura Martínez and Roemer, Ellen (2006). Developing a Multidimensional and Hierarchical Service Quality Model for the Travel and Tourism Industry. The Working Paper Series of the Dipartimento di Economia Politica e Aziendale Università degli Studi di Milano, Working Paper No. 06/18,.

Chan, Wilco W. (2009). Environmental measures for hotels' environmental management systems ISO 14001. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21(5).

Coulthard, Lisa J. Morrison (2004). Measuring service quality A review and critique of research using SERVQUAL. International Journal of Market Research, 46(4), 479-497.

Darnall, Jolley, Handfield (2008). Environmental Management Systems and Green Supply Chain Management. Business Strategy and the Environment.

Fura, B. (2013). Improving ISO 14001 Environmental management system polish. Journal of Environmental Studies, 22(6), 1711-1721.

Gendronm, Corinne (2004). La gestion environment et la norme ISO 14001, les presses de 1' Universite de montreal, Canada, p60.

Goh, Yen Nee (2010). The Effect of ISO 14001 Environmental Management System Implementation on SMEs Performance: An Empirical Study in Malaysia. Graduate School of Business, Universiti Sains Malaysia, 3(2).

Hashim, Zameer , Anam Tara , Uzma Kausar, Aisha Mohsin (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. International Journal of Bank Marketing, 33(4), 455.

Melnyk, P. Sroufe, Calantone (2003). Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. *Journal of Operations Management*, 329–351.

Nga, K.H.J. (2009). The influence of ISO 14000 on firm performance. *Social Responsibility Journal*, 5(3), 408-422.

Parasurman et al. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* , 49, 47.

Pratima, Trevor (2003). Strategic Explanations For the Early Adoption of ISO 14001. *Journal of Business Ethics*, 46, 89–299.

Sekaran, Uma (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, (7th ed.). New York: John Wiley and Sons Inc.

Vamstad, Johan (2012). Production and Service Quality: The Case of Cooperative Childcare in Sweden.

Zurich (2002). Adopting Corporate Environmental Management Systems: Motivations and Results of ISO 14001. *European Management Journal*, 20(2), 159–171.

الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة آل البيت

ملحق رقم (1) الاستبانة

(الاستبانة)

كلية إدارة الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

حضرة المستجيب / المستجيبة المحترم / المحترمة

تحية طيبة وبعد ...

يرجى التفضل منكم بالعلم بأنني وفي إطار إعداد رسالة الماجستير في جامعة آل البيت قمت بإعداد استبانة

تهدف إلى قياس " أثر نظم إدارة البيئة (ISO14001) على جودة الخدمة في شركات البترول العراقية "

وإن حرصكم على تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة وموضوعية سيسهم وبلا شك في التوصل إلى

نتائج أفضل، وبالتالي مساعدة الباحثة في التوصل إلى نتائج أدق وتقديم توصيات ذات فائدة أكبر. لذا نرجو

التكرم بالتأشير على فقرات الاستبانة المرفقة، وبما يتناسب واستخدامها وتطبيقها في شركتكم.

نرجو العلم بأن البيانات والمعلومات التي ستوفرونها لهذه الدراسة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي،

وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حالة الانتهاء منها إذا رغبتم بالاطلاع عليها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم، ، ، ،

الباحثة: سناء سلمان جدعان عبد الله

المشرف: الأستاذ الدكتور إبراهيم البطاينة

تلفون (0799644574) جامعة آل البيت

الأردن- المفرق

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية والوظيفية :

أرجو التكرم بوضع إشارة (x) في المكان المحدد أمام البديل المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

1- العمر بالسنوات

() 30 سنة - أقل من 40 سنة

() أقل من 30 سنة

() 50 سنة فأكثر

() 40 سنة - أقل من 50 سنة

2 - المؤهل العلمي

() دبلوم

() ثانوية عامة أو أقل

() دراسات عليا

() بكالوريوس

3 - عدد سنوات الخبرة في العمل

() 5 سنوات - أقل من 10 سنوات

() أقل من 5 سنوات

() 15 سنة فأكثر .

() 10 سنوات - أقل من 15 سنة

4- المسمى الوظيفي

() رئيس شعبة

() مدير

() فني

() رئيس قسم

5 - عدد الدورات في مجال العمل

() دورتين

() دورة واحدة

() أربع دورات فأكثر .

() ثلاثة دورات

أولاً: المتغيرات المستقلة: نظم إدارة البيئة (ISO14001)

رقم الفقرة	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
أ. السياسات البيئية						
1-	تضع الشركة سياسة بيئية واضحة وموثقة لنظام الادارة البيئية فيها.					
2-	تناسب السياسات البيئية في الشركة مع طبيعة التأثير البيئي للأنشطة والمنتجات والخدمات.					
3-	تتضمن السياسة البيئية للشركة عمليات التحسين المستمر للوقاية من حدوث التلوث.					
4-	تتضمن السياسة البيئية للشركة الالتزام بالتشريعات والقوانين البيئية ذات الصلة بعمليات الشركة.					
5-	يوجد نظام معتمد في الشركة لتوثيق جميع السياسات البيئية لايصالها لجميع الأفراد العاملين.					
6-	يتم تعميم كافة نتائج تطبيق السياسات البيئية المنبثقة على جميع الأفراد العاملين في الشركة.					

					تمتاز السياسة البيئية المنبثقة في الشركة بأنها ذات قيمة للمجتمع.	-7
ب. التخطيط						
					يوجد لدى الشركة خطة لانجاز الأهداف البيئية المحددة.	-8
					تناسب أهداف وغايات الشركة مع السياسات البيئية المتبعة.	-9
					تعد الشركة برنامج عمل لإنجاز الأهداف والغايات بما يتناسب مع المعلومات نظم إدارة البيئة.	-10
					تقوم الشركة بتطبيق كافة المتطلبات القانونية والتغيرات الخاصة بالبيئة.	-11
					تلتزم الشركة بصياغة الاستراتيجيات الخاصة بالنواحي البيئية .	-12
					تتبع الشركة كافة الاجراءات التي تعمل على تحديد الجوانب البيئية التي ترتبط بكافة المنتجات والخدمات وقياس مدى تأثيرها.	-13

ج. التنفيذ والعمليات					
					14- توفر الشركة الموارد الضرورية (الموارد البشرية والتكنولوجية والمهارات المتخصصة) لرقابة وتنفيذ نظام الادارة البيئية فيها.
					15- تحدد الشركة كافة الاحتياجات التدريبية لتنفيذ نظام الادارة البيئية فيها.
					16- توفر الشركة اجراءات لجعل الأفراد العاملين في جميع المستويات الادارية على وعي بكافة القضايا البيئية.
					17- تقوم الشركة بتحديد كافة العمليات والأنشطة التي ترتبط بالجوانب البيئية .
					18- تضع الشركة اجراءات مناسبة لتحديد الحوادث المحتملة والاستجابة الفورية لها عند تنفيذ العمليات والأنشطة.
					19- تقوم الشركة بعقد الندوات حول القضايا البيئية.
					20- تحدد الشركة الواجبات والمسؤوليات تجاه الجوانب البيئية وتنشرها من أجل بناء ادارة بيئية فعالة.

د. الفحص والإجراءات التصحيحية

					تضع الشركة لوائح وتعليمات تهدف الى رصد وقياس بشكل منتظم الأنشطة التي لها تأثير كبير على البيئة.	-21
					تضع الشركة برامج دورية لتدقيق نظام الادارة البيئية فيها .	-22
					تقضي اجراءات الفحص والمراجعة الى تحديد المسؤوليات والصلاحيات والابلاغ عن النتائج.	-23
					تضع الشركة الخطوات الواضحة لتحديد الاجراءات التصحيحية لضمان تنفيذ نظام ادارة البيئة .	-24
					تقوم الشركة بحفظ وفهرسة المستندات الخاصة بتنظيم الادارة البيئية.	-25
					تستطيع الشركة عن طريق اجراءات الفحص والتصحيح التحكم بالممارسات البيئية بكل سهولة .	-26

هـ- المراجعة الادارية

					تضع الشركة فترات زمنية كافية لضمان استمرارية ملائمتها وضمان فاعليتها.	-27
					تضمن الشركة عملية استعراض المعلومات الهامة والضرورية التي تسمح للادارة فيها بالفحص والتنفيذ والتصحيح.	-28
					تقوم الشركة بتحسين فعالية نظم الادارة البيئية بشكل مستمر عن طريق وضع خطط سريعة لمواجهة الحوادث أو الظروف الخطيرة.	-29
					تعمل الشركة من خلال المراجعة الادارية على تصحيح الأخطاء للوصول الى التحسين المستمر في الأداء البيئي.	-30
					تعمل الشركة على مراقبة التكاليف البيئية لتوفير اعتمادات وموارد مالية لتمويل برنامج حماية البيئة والمحافظة عليها.	-31
					تبرز المراجعة الادارية حاجة الشركة الى عمل تغييرات مستمرة في عناصر منظومة الادارة البيئية.	-32

ثانياً: جودة الخدمة

					تقوم الشركة على دعم مشاريع البحث والتطوير في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى الجودة في الشركة.	-33
					تستخدم الشركة منهجية علمية سليمة لحصص المصادر التي تولد الانبعاثات والتلوث باستخدام نظم المعلومات.	-34
					تهتم الشركة بضمان الالتزام بتطبيق عمليات التحسين والتطوير المستمر للوصول الى ضمان الجودة.	-35
					تعتمد الشركة على نتائج تقارير المراجعة والرقابة الداخلية لمعرفة مدى جودة الخدمة المقدمة.	-36
					تعمل الشركة وباستمرار بالرقابة المستمرة للوثائق التي تتعلق بالسياسات البيئية لضمان جودة خدمة ممتازة.	-37
					يرى جميع الأفراد العاملين في الشركة أن الوصول الى أعلى مستويات الجودة هي من مسؤولياتهم.	-38
					ترصد الشركة وبشكل مستمر كافة البيانات والمعلومات عن الملوثات وتراكمها في بيئة العمل.	-39
					تأخذ الشركة بأراء واقتراحات الأفراد العاملين لتحسين اجراءات العمل.	-40

انتهت الاستبانة

شكراً لحسن تعاونكم

أسماء السادة محكمي الاستبانة

الاسم	الجامعة
أ.د. بهجت الجوازنة	جامعة آل البيت
أ.د. وليد العواودة	جامعة آل البيت
د. هايل السرحان	جامعة آل البيت
د. زياد صمادي	جامعة آل البيت
د. عبدالله العظامات	جامعة آل البيت
د. علي القرعان	جامعة آل البيت
د. خالد عدنان بطاينة	جامعة أربد الأهلية
د. حسين الحراشنة	جامعة أربد الأهلية
د. فريد محمد القواسمة	جامعة جدارا
د. علي الوقفي	جامعة جدارا
أ.د. حسن ياسين طعمه	جامعة الزرقاء الأهلية